



INFORME DE
Gestión
2022

► **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

► **MIEMBROS PRINCIPALES**

Dora Luz Vélez Medina – Presidente
Ormilson de Jesús Leal Márquez – Vicepresidente
Luis Antonio Suárez Martínez – Secretario
Manuel Enrique Malo Rodríguez
James Orlando Muñoz Holguín
Héctor Fabián de la Rosa Rosero
Alfredo Segundo Baldovino Villamizar

► **MIEMBROS SUPLENTE**

María Margarita Londoño Alford
Luz Marina Tolosa Romero
Luis Orlando Torres Gutiérrez
Edmundo Julián Buchely Álvarez
Yolanda Coley Morales
Luis Fernando Ospina García
Rafael Antonio Cepeda Rincón

► **JUNTA DE VIGILANCIA**

► **MIEMBROS PRINCIPALES**

Víctor Manuel Zamudio – Presidente
Luis Eduardo Pérez – Vicepresidente
Ana Ruth Salas – Secretario

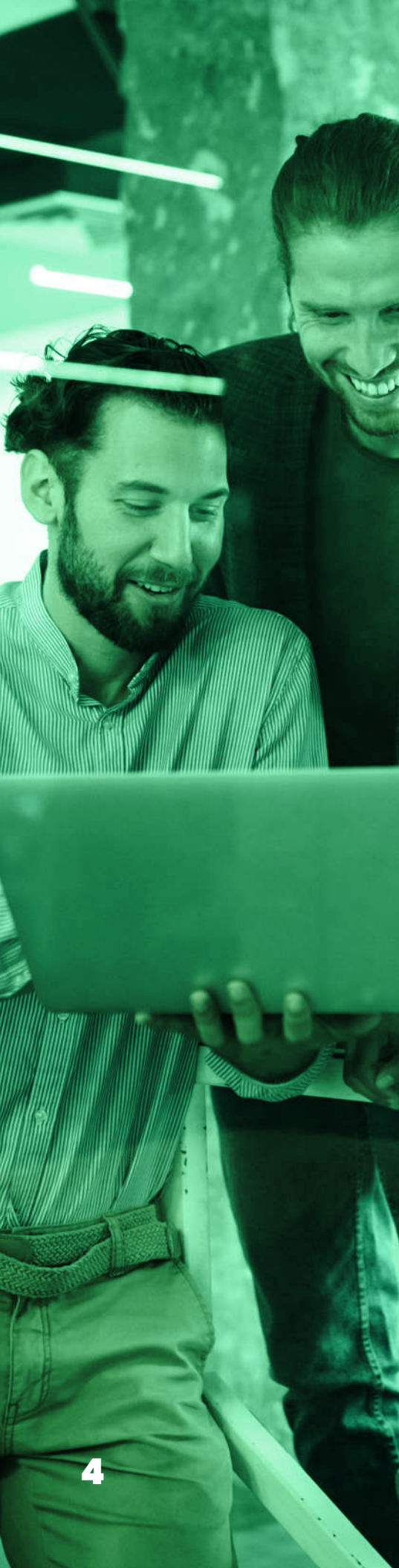
► **MIEMBROS SUPLENTE**

Eloy Simón Amor
Edinson Andrés Alfonso
Denise Joana Pulido

Contenido

INTRODUCCIÓN

1. GESTIÓN FINANCIERA	6
1.1 Gestión Contable	7
1.2 Gestión de Cartera	8
1.3 Gestión de Crédito	25
1.4 Gestión de Tesorería	27
2. GESTIÓN COMERCIAL	29
2.1 Gestión Comercial	30
2.2 Gestión de Comunicaciones y Mercadeo	39
2.3 Gestión Social	44
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	49
3.1 Gestión de Calidad	50
3.2 Gestión de Tecnología	53
3.3 Gestión Servicios Administrativos, Compras y Contratación	56
3.4 Gestión Talento Humano	60
4. GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS	62
5. GESTIÓN JURÍDICA	73
6. MANIFESTACIONES PARTICULARES	76



INTRODUCCIÓN

Apreciados DELEGADOS:

Reciban un especial saludo y agradecimiento por sus aportes realizados durante el 2022. El Consejo de Administración y Gerencia les presentan, mediante este informe, la gestión y resultados obtenidos en la cooperativa a nivel económico y social, el año anterior.

Agradecemos a nuestros asociados, trabajadores, órganos de administración y control, comités, proveedores y demás grupos de interés que nos acompañaron durante este año, lo cual nos permitió aportar a la satisfacción de necesidades de nuestros asociados y a su calidad de vida y la de sus familias.

Esperamos seguir contando con su compromiso con esta gran cooperativa y continuar fortaleciendo nuestros lazos de solidaridad



Aspectos RELEVANTES DURANTE EL EJERCICIO



El informe presentado a través de las siguientes páginas refleja un año 2022, en el cual el mundo aún no salía de la Pandemia, cuando los conflictos propios de la humanidad y las relaciones geopolíticas y económicas del mundo “globalizado”, acelerados ante los avances tecnológicos, aunaban un alza generalizada en los precios, jalonados desde su componente de exceso de demanda y caída en la oferta. Por el lado de demanda, el poder adquisitivo e inequitativo que dejó la Pandemia, generó comportamiento intemporal, es decir, los consumidores ante un ahorro nominal luego de la Pandemia reactivan el consumo a una mayor velocidad que a la oferta. Por el lado de la oferta, las perturbaciones por los conflictos y costo de traslado de los contenedores de una u otra manera afectaron a los productores y vendedores.

Como componente adicional para Colombia, el alza en el salario mínimo mensual legal vigente en 2022 y los cambios políticos, de gobierno y planteamientos fiscales crearon en los hogares y en las empresas, expectativas que también desempeñan un papel importante en la formación de la inflación, trasladando e incorporando esas expectativas en el precio final de los componentes regulados y no regulados. Ante dicho comportamiento, el Banco de la República, como mecanismo de contención, intervino a través de las herramientas de Política Monetaria, incrementando de este modo el acceso a los recursos, asociado a este fenómeno monetario la necesidad de las entidades financieras de ajustar su fondeo a los requisitos que exige la Superfinanciera mediante el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN), aportó como mercado competidor a un alza aún mayor del costo de fondeo.

En Colombia, el cambio de gobierno, las nuevas reglas fiscales, la alta inflación, las tasas de interés de fondeo al alza, presionaron la necesidad de recursos a un mayor costo, donde Coopetrol no fue ajeno a dicho comportamiento. De nuevo y con el cierre de 2022, las nuevas condiciones del mercado financiero, el mayor costo en la canasta familiar e incertidumbre ante el actuar político foráneo e interno, así como el manejo fiscal por parte del Estado, reflejan los retos que deparan para el año 2023 y dan como hecho cumplido los resultados que aquí se presentan.

1 Gestión FINANCIERA

Gestión CONTABLE

El área contable se encuentra encargada de la consolidación de información contable y financiera para su posterior presentación mediante los Estados Financieros, por lo que de manera constante hace verificación de datos recopilados en el software Linux por las diferentes agencias, áreas y el frente contable.

- Igualmente, está encargada de atender todas las obligaciones de índole fiscal, tributario y del orden legal por lo que en 2022 desde el área contable se aseguró la aplicación de la normatividad contable, la presentación de impuestos, declaraciones y demás de manera oportuna, producto de esto, Coopetrol obtuvo ahorros por un total de \$21.6 millones.

El área de contabilidad realizó gestiones para el pago oportuno de la prima de depósitos – Fogacoop y la tasa de contribución a la Superintendencia de Economía Solidaria, lo que permite el correcto funcionamiento de Coopetrol y la vigilancia de dichas entidades.

Contabilidad realizó gestiones en pro del cumplimiento de los ordenamientos legales del Estado, en cuanto al manejo de la documentación electrónica que soporta los gastos y costos de la Cooperativa, mediante el manejo en archivos digitales de toda la documentación contable, reduciendo en un 95% la utilización de papel físico.

Desde el área de contabilidad, en 2022 se brindaron capacitaciones a otras áreas y agencias en temas como la declaración de renta, el manejo del Software de elaboración del documento soporte electrónico, el manejo y archivo de soportes electrónicos; se apoyó a la construcción de procesos de manejo de cajas menores y anticipos, así como el proceso de activos fijos, el cual permite reducción operativa en procesos de causación y manejo de soportes.

En trabajo conjunto con las áreas de tecnología y servicios administrativos, se realizó inventario de líneas telefónicas y de internet para verificar cuales de estas no estaban siendo útiles para la organización, resultando de ello la depuración y cancelación de algunas de estas líneas y, por ende, ahorro en el servicio de telefonía.

Contabilidad también dio respuestas a solicitudes de información requeridas por Alcaldías, Secretarías de Hacienda y DIAN, de manera oportuna conforme a la normatividad vigente, y del mismo modo atendió las solicitudes de información realizadas por los entes de fiscalización como la revisoría fiscal y la auditoría.

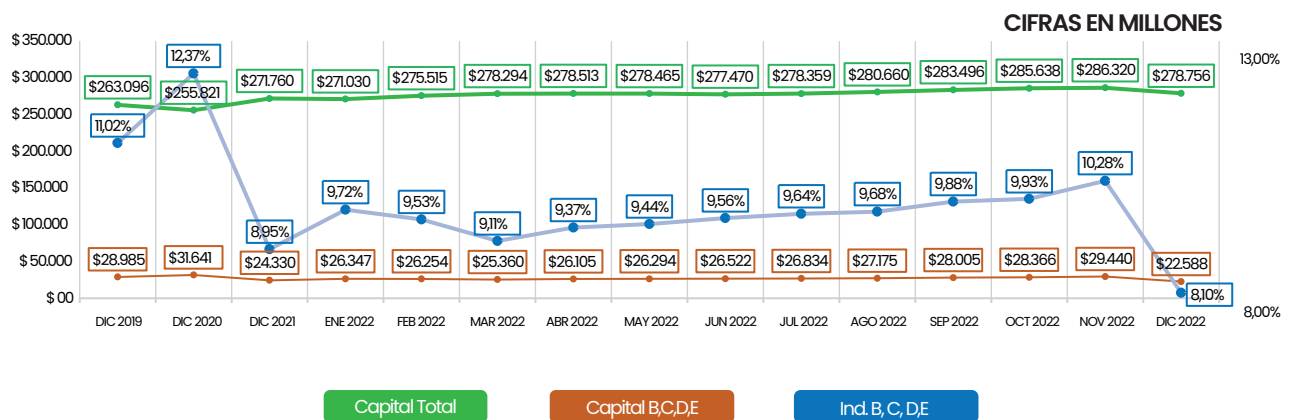
Gestión 1.2 DE CARTERA

CUENTAS POR COBRAR Y CARTERA DE CRÉDITOS

a. Comportamiento Cartera

La base de cartera bruta en Coopetrol aumentó el último año, pasando de \$271.760 millones en diciembre del 2021 a \$278.756 millones en diciembre de 2022, es decir, un incremento de \$6.996 millones. La cartera vencida disminuyó \$1.742 millones, llegando a un indicador por riesgo de 8.10% a cierre de 2022, pasando de \$24.330 millones a \$22.588 millones. Esta disminución corresponde a las diferentes estrategias de cobranza aplicadas, la implementación de los productos de normalización avalados por la SES, esto aunado el castigo de cartera de las operaciones de crédito que se consideraron como irre recuperables, una vez se ejecutaron las diferentes gestiones tanto jurídicas como extraprocesales.

Indicador Por Riesgo A Diciembre De 2022



b. Provisión y Clasificación de la Cartera

La provisión de la cartera de Coopetrol se realiza por días de mora conforme lo estipula la SES. A 31 de diciembre de 2022, se reflejó un valor en provisión de capital por \$18.610 millones, de los cuales el 98.25% correspondió a cartera clasificada en Consumo, el 0.07% Comercial, el 1.66% Vivienda y el 0.01% Microcrédito:

Provisión Cartera por Clasificación

CIFRAS EN MILLONES

Calificación al 31/12/2022	Consumo		Comercial		Vivienda		Microcrédito		Total Capital	Total Provisión
	Capital	Provisión	Capital	Provisión	Capital	Provisión	Capital	Provisión		
A	\$247.563	\$1.103	\$97	\$00	\$8.459	\$00	\$50	\$02	\$256.168	\$1.105
B	\$2.377	\$843	\$32	\$00	\$417	\$00			\$2.826	\$843
C	\$1.800	\$817			\$100	\$00			\$1.900	\$817
D	\$2.541	\$1.667			\$117	\$00			\$2.658	\$1.667
E	\$14.810	\$13.855	\$14	\$14	\$381	\$310			\$15.204	\$14.179
Total	\$269.091	\$18.285	\$142	\$14	\$9.473	\$310	\$50	\$02	\$278.756	\$18.610

El indicador de cartera vencida según clasificación demuestra una participación del 91.90% del total de la cartera de consumo vivienda y comercial en calificación A, en el que consumo se ubica en un 96.64% en esta franja y en un 86.93% con respecto a la base total de cartera y un 7.72% en la cartera vencida. En términos generales, consumo registró un ICV del 8.00% con capital de \$21.528 millones, vivienda 10.71% por \$1.014 millones, comercial 31.94% por \$45 millones y microcrédito del 0%:

ICV Por Clasificación

CIFRAS EN MILLONES

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	10.711	14.025	\$247.563	1.195	1.477	\$21.528	11.906	15.502	\$269.091	8,00%
Vivienda	176	191	\$8.459	22	25	\$1.014	198	216	\$9.473	10,71%
Comercial	7	7	\$97	1	2	\$45	8	9	\$142	31,94%
Microcrédito	3	7	\$50				3	7	\$50	0,00%
Total	10.897	14.230	\$256.168	1.218	1.504	\$22.588	12.115	15.734	\$278.756	8,10%

c. Procesos Jurídicos y Pre jurídicos de cobranza

A cierre de diciembre de 2022, el 92.09% de la cartera vigente se encontraba en estado administrativo con un capital de \$256.713 millones, con 10.928 deudores. A su vez, el 99.27% se encontraba calificada en A con capital de \$254.841 millones y el 0.73% por \$1.872 millones hicieron parte de la cartera vencida con calificación en B, C, D, o E. En la cartera pre jurídica se tuvo una participación del 3.93, con un capital de \$10.966 millones con 797 deudores, en donde el 2.58% se encontraba en calificación A y el 97.42% en cartera vencida B, C, D o E. El restante 3.97% correspondió a cartera en cobro jurídico, por un total de 390 deudores y capital de \$11.077 millones

Calificación Cartera Pre jurídica y Jurídica

CIFRAS EN MILLONES

Calificación al 31/12/2022	Administrativa		Prejurídico		Jurídico		Total No deudor	Total Capital
	No deudores	Capital	No deudores	Capital	No deudores	Capital		
A	10850	\$254.841	5	\$283	42	\$1.044	10897	\$256.168
B	41	\$1.061	149	\$1.639	6	\$125	196	\$2.826
C	5	\$194	109	\$1.564	5	\$142	119	\$1.900
D	6	\$218	163	\$2.011	13	\$428	182	\$2.658
E	26	\$398	371	\$5.468	324	\$9.338	721	\$15.204
Total general	10928	\$256.713	797	\$10.966	390	\$11.077	12115	\$278.756

Esta cartera a su vez se subdivide en franjas de mora, en las que el 87.35% se encontraba en el rango Al día, con un capital de \$243.494 millones. De esta, a su vez, el 99.62% por \$242.568 millones correspondió a la cartera pre jurídica y el 0.38% por \$926 millones registraron proceso jurídico. El 5.15% por \$14.358 millones se encontraba en franja de 1 a 30 días, el restante 7.50% por \$20.904 millones registró mora mayor a 30 días. Para el 2022 se remitieron a cobro jurídico, 298 obligaciones en cartera vigente por un capital de \$5.268 millones que avanzan procesalmente conforme los tiempos de la rama judicial.

Calificación Cartera Según Franja de Mora y Segmento

CIFRAS EN MILLONES

Franja Morosidad	Administrativa		Prejurídico		Jurídico		Total No Deudores	Total Capital	%
	No deudores	Capital	No deudores	Capital	No deudores	Capital			
Al día	9979	\$242.568			37	\$926	10016	\$243.494	87,35%
1-30 días	949	\$14.040			12	\$319	961	\$14.358	5,15%
31-60 días	0	\$84	166	\$2.126	4	\$88	170	\$2.298	0,82%
61-90 días			116	\$1.557			116	\$1.557	0,56%
91-180 días	0	\$14	209	\$2.593	20	\$926	229	\$3.533	1,27%
>180 días	0	\$07	306	\$4.689	317	\$8.819	623	\$13.515	4,85%
Total general	10928	\$256.713	797	\$10.966	390	\$11.077	12115	\$278.756	100%

d. Gestión de Cobranza 2022

◆ Estrategias de Cobranza y Mecanismos de Normalización de Cartera

Durante el 2022, fueron aplicadas diferentes estrategias de normalización y gestión de cobranza ante 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, logramos cerrar con un ICV del 8.10%, cifra que se compara con porcentajes alcanzados en el año 2013, además que este indicador solo representa una desviación del 1.33% con respecto al promedio del sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito, el cual a octubre del 2022 fue del 6.77%, 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. A partir de mes de noviembre se implementó el cobro con casas de cobranzas externas para el cobro y seguimiento de la cartera en Calificación C, D y E y la cartera castigada
- ◆ Mensajes de texto: Se enviaron un total de 370.186 mensajes de texto correspondientes a 30.849 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 2022:

Estrategias Aplicables Cartera Administrativa y Pre jurídica

Franja de Morosidad	ADMINISTRATIVO Y PRE JURIDICO					
	Al día	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días
	\$242.568	\$14.040	\$2.210	\$1.557	\$2.607	\$4.696
	SMS - Preventivo	SMS	SMS	SMS	SMS	SMS
	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail
TIPO DE GESTIÓN		Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica
		Gestión Telefónica	Refinanciación	Refinanciación	Reestructuración	Reestructuración
			Localización	Reestructuración	Brigadas	Brigadas
				Brigadas	Casas de Cobranzas	Casas de Cobranzas
				Casas de Cobranzas	Acuerdos de Pago Normalización	Acuerdos para extinguir
				Localización	Cobro Extraprocésal	Cobro Extraprocésal
					Investigación de bienes	Investigación de bienes
					Localización	Localización
						Castigo de cartera

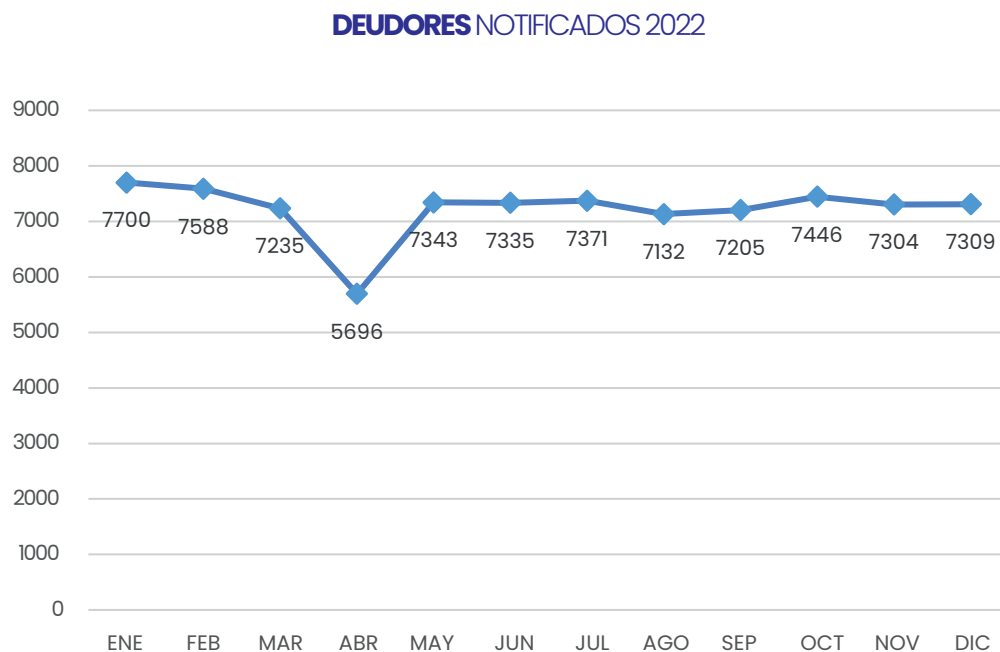
Estrategias Aplicables Cartera Jurídica

Franja de Morosidad	JURÍDICO					
	Al día	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días
	\$926	\$319	\$88		\$926	\$8.819
	SMS - Preventivo	SMS	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales
	Terminación Proceso	Terminación Proceso	Gestión Telefónica	Acuerdos para extinguir	Acuerdos para extinguir	Acuerdos para extinguir
TIPO DE GESTIÓN		Refinanciación	Terminación Proceso	Acuerdo Normalización	Acuerdo Normalización	Acuerdo Normalización
		Gestión Telefónica	Refinanciación	Terminación Proceso	Terminación Proceso	Terminación Proceso
		Casos Insolvencia > a \$3,679 millones en franja >180 días		Análisis de Garantías	Embargo	Embargo
				Embargo	Secuestro	Secuestro
				Secuestro	Reestructuración	Remate
				Reestructuración	Investigación de bienes	Cruce de aportes
						Castigo Cartera

◆ Notificaciones:

Se enviaron un total de 86.664 notificaciones que incluyen deudores y codeudores. Estas se remitieron para todas las franjas, incluyendo deudores que a la fecha únicamente registraban saldo a cargo por concepto de cuentas por

Comportamiento Envío Notificaciones Enero – diciembre 2022

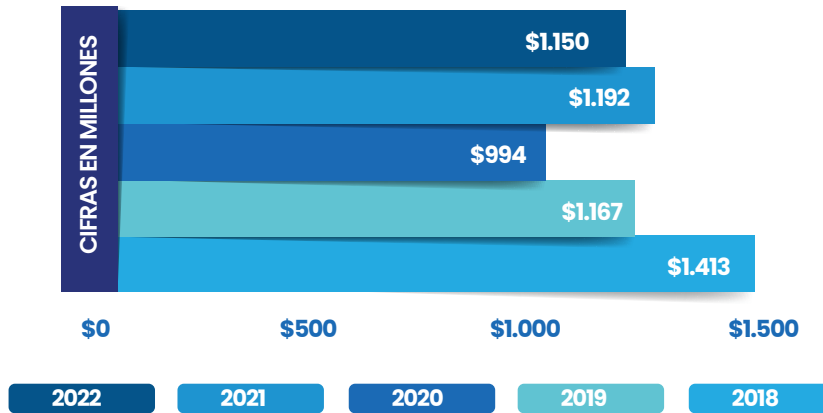


Del total enviado, el 29.37% fue devuelto por diferentes causales como dirección errada, no lo conocen, rehusado, no conocen el deudor, zona de alto riesgo, traslado entre otras; el 67.89% entregado y el 2.73% en proceso de informe por parte del proveedor ya que corresponden al envío realizado en el mes de diciembre, por 2.368 deudores.

◆ Ley 79:

Esta estrategia se aplica para cartera pre jurídica como jurídica, se envía a deudores a partir de 30 días de mora y codeudores a partir de 45 días de mora, adicionalmente, se realizan envíos masivos y diarios. Para el 2022 se evidenció una disminución mínima en los valores recaudados en comparación con el 2021 de \$42 millones con un total de \$1.150 millones.

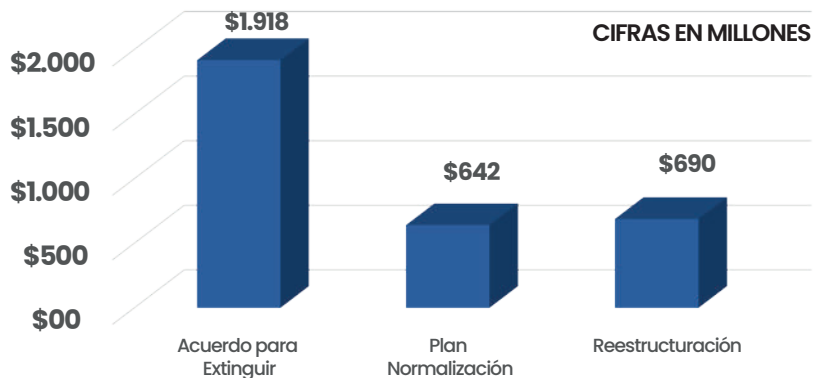
RECAUDO LEY 79 2018 - 2022



◆ Gestión de Normalización:

Con relación al año 2021, los procesos de normalización y análisis de propuestas de pago en el 2022 presentaron una disminución, pasando de un total de casos evaluados de 606 por \$8.773 millones, a 595 por \$7.819 millones. Fueron formalizadas 274 propuestas por \$3.250 millones que corresponden a un 45.2%, en cumplimiento del acuerdo 89 por \$1.235 millones con un 14.96% y no formalizados y desisten el 40.11% dentro de estos con pagos parciales e incumplimientos posteriores.

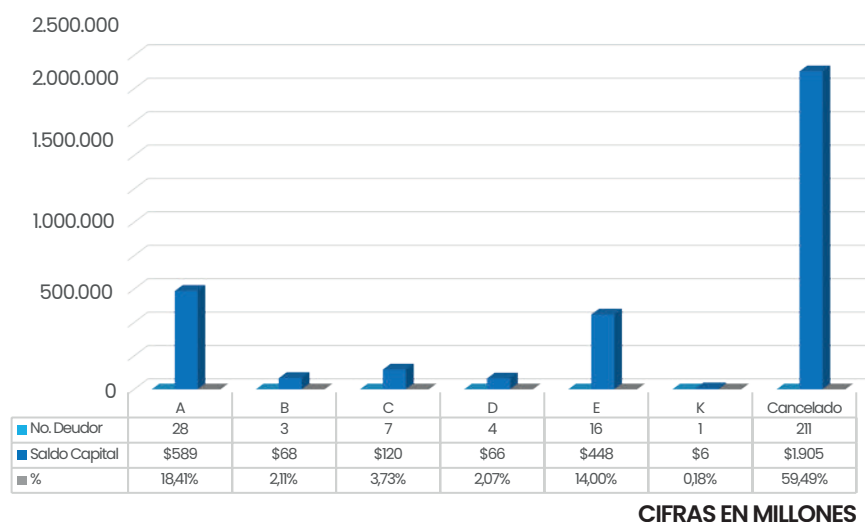
EFFECTIVIDAD POR PRODUCTO DE NORMALIZACIÓN



El producto de normalización con mayor participación, según impacto de capital, corresponde a los acuerdos por extinguir, obteniendo un 59.03% de participación con un capital de \$1.918 millones, seguido de la reestructuración con un 21.22% por \$690 millones y finalmente el plan de normalización por 19.75% con \$642 millones.

Por otra parte, es importante mencionar que, a diciembre 31 de 2022, el 77.90% de la cartera fue normalizada y cancelada por medio de los productos de normalización por 2.495 entre cartera vigente y castigada.

EFFECTIVIDAD EN APLICACIÓN DE MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN



◆ Créditos Reestructurados

Coopetrol, a 31 de diciembre de 2022, contaba con 470 deudores reestructurados por un capital inicial \$24.794 millones. De estos, 283 deudores pagaron totalmente su cartera por \$14.551 millones, 24 deudores castigados por \$885 millones y 44 deudores con 79 obligaciones desmarcadas como reestructurados por tener dos años consecutivos al día y sin saldos en mora con capital inicial de \$3.719 millones y saldo actual por \$2.235 millones con corte al 31 de diciembre de 2022.

A diciembre se encuentran activas y en proceso de mejora de calificación 119 deudores con capital inicial a cargo por \$5.639 millones y actual por \$4.246 millones:

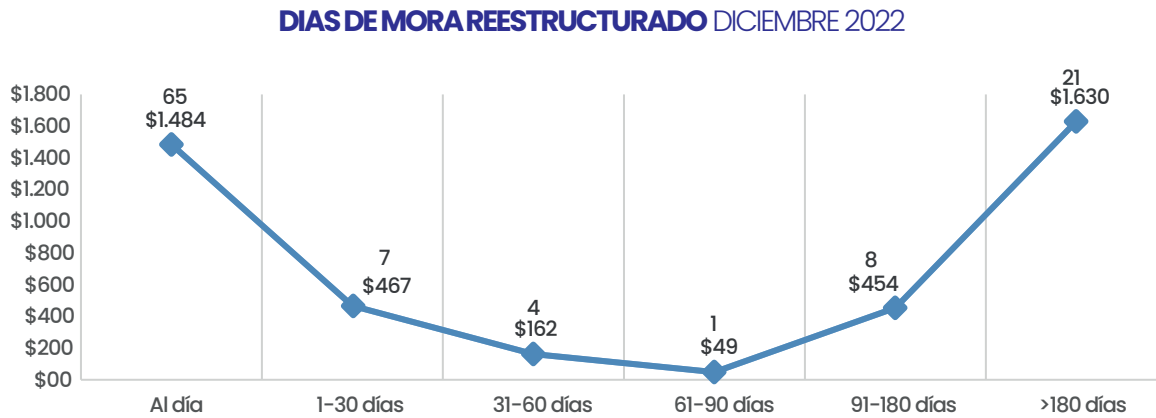
CRÉDITOS REESTRUCTURADOS VIGENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Calificación Dic 31	Monto Inicial	Capital Actual	Provisión Capital	Provisión Int	Valor Garantía
A	\$1.226	\$751	\$03	\$00	\$940
B	\$768	\$558	\$190	\$00	\$566
C	\$482	\$339	\$167	\$06	\$623
D	\$175	\$140	\$136	\$01	\$00
E	\$2.989	\$2.459	\$1.765	\$31	\$1.644
Total	\$5.639	\$4.246	\$2.260	\$38	\$3.773

CIFRAS EN MILLONES

Es importante mencionar que los deudores vienen escalando y mejorando en su calificación, evidenciando que de los 119 casos, 65 por \$1.484 millones se encuentran totalmente al día y 32 de ellos por \$703 millones en calificación A:

Días de Mora Reestructuraciones Vigentes



◆ Créditos Refinanciados

Al 31 de diciembre de 2022 se modificaron las condiciones iniciales de 57 obligaciones con capital a cargo inicial por \$1.571 millones clasificadas como consumo, que se encontraban en mora menor a 60 días. En el transcurso del año 2022 se realizó modificación a 33 obligaciones correspondientes a 24 deudores por \$858 millones.

MODIFICACION PREVIO A LA MEDIDA

Calificación Previo a la medida	Deudores	No Obl	Saldo Capital Inicial	Saldo Actual
A	37	54	\$1.454	\$1.254
B	1	3	\$48	\$18
Total	38	57	\$1.502	\$1.272

Año	Deudores	No Obl	Capital Inicial	Saldo Actual
2021	14	24	\$644	\$486
2022	24	33	\$858	\$786
Total	38	57	\$1.502	\$1.272

ESTADO A DICIEMBRE 31 - 2022

Calificación Dic 2022	Deudores	No Obl	Saldo Capital Inicial	Saldo Actual
A	31	46	\$1.257	\$1.136
B	1	1	\$93	\$91
Castigo	1	1	\$24	\$24
E	1	2	\$22	\$22
cancelada	4	7	\$105	\$00
Total	38	57	\$1.502	\$1.272

CIFRAS EN MILLONES

Mediante este producto lograron mantener sus obligaciones en calificación A y evitar mayor riesgo de deterioro 31 deudores con 46 obligaciones con un saldo inicial de \$ 1.571 millones y un saldo actual de \$1.136, siendo el 84% de efectividad a la fecha. 4 deudores con 7 obligaciones se encuentran canceladas con un saldo inicial de \$105 millones. 1 obligación se encuentra castigada al corte de diciembre 31 y 2 deudores que superaron los 31 días de mora se encuentran al corte de diciembre marcadas como reestructurada con un saldo actual de \$136 millones.

◆ Cobro Jurídico

Se cuenta con un total de 2.404 obligaciones en cobro jurídico, por \$34.011 millones, de las cuales el 35.57% por \$11.077 millones estaba en cartera vigente y el 67.43% por \$22.933 millones en cartera castigada. La agencia con mayor participación en cuanto a saldo capital judicializado fue Orito con un 17.78% y un total en esta franja de \$6.047 millones. De igual manera, en un balance general, podemos indicar que el 82.78% por \$28.154 millones se concentró en nueve agencias: Neiva, La Dorada, Cali, Bucaramanga, Villavicencio, Cartagena, Barrancabermeja, Bogotá y Orito.

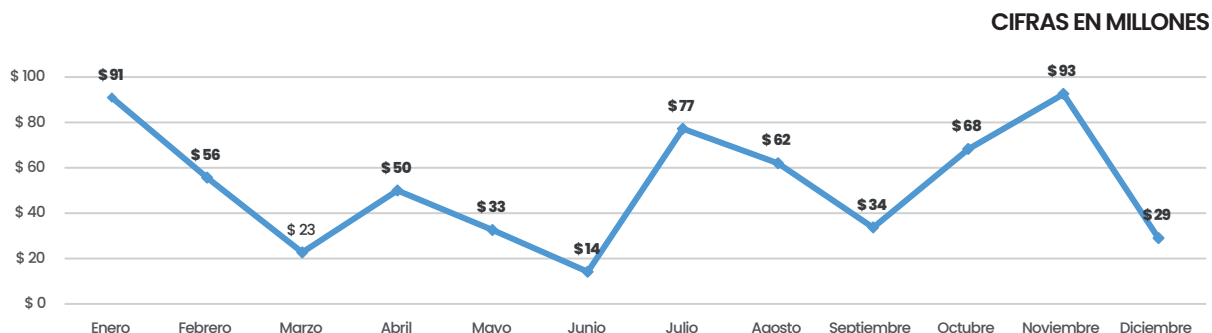
Cartera en Cobro Jurídico a diciembre de 2022

Agencias	VIGENTE			CASTIGO			TOTAL		
	No Obl.	Capital	%	No Obl.	Capital	%	No Obl.	Capital	%
Total	499	\$11.077	100,00%	1905	\$22.933	100,00%	2404	\$34.011	100,00%

◆ Gestión Cobranza Jurídica - Gestión de recuperación

Durante el año 2022 se han retirado y aplicado títulos judiciales por \$629 millones, lo que corresponde a una disminución del 6% representado en \$666 millones con respecto al año 2021, siendo el mes de noviembre el que reportó mayores abonos a obligaciones por este concepto de \$93 millones. A corte de diciembre de 2022, registran 1.118 millones en títulos que se encuentran en proceso de retiro de acuerdo con la etapa procesal en la que se encuentran. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mes a mes durante el 2022.

Comportamiento Retiros Títulos 2022



Los abogados Lida Rosa Guerra, departamento de Santander, y la firma Torres y Soluciones integrales del país, registran un 47% de participación en el retiro de títulos judiciales con \$604 millones, de los cuales la Dra. Lida Rosa retiró un total de \$441 millones.

Recaudo Títulos Judiciales por Abogado a diciembre de 2022

ABOGADO EXTERNO	Total 2021	2022												Total
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
LIDA ROSA GUERRA PALACIOS	\$ 213	\$ 0	\$ 19	\$ 12	\$ 5	\$ 15	\$ 10	\$ 59	\$ 20	\$ 27	\$ 28	\$ 10	\$ 22	\$ 441
SOLUCIONES INTEGRALES EN CRÉDITO Y COBRA	\$ 83	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 7	\$ 0	\$ 0	\$ 1	\$ 0	\$ 27	\$ 45	\$ 0	\$ 163
TORRES&ABOGADOS	\$ 123	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 126
ABELARDO ORTIZ ZAMBRANO	\$ 63	\$ 68	\$ 2	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 6	\$ 0	\$ 37	\$ 0	\$ 177
SANDRA PATRICIA URIBE YEPES	\$ 12	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 4	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 16
FRANCISCO JAVIER CARDONA	\$ 23	\$ 18	\$ 0	\$ 1	\$ 21	\$ 0	\$ 0	\$ 4	\$ 0	\$ 0	\$ 6	\$ 0	\$ 0	\$ 74
ANGIE MELISSA GARNICA	\$ 21	\$ 3	\$ 3	\$ 0	\$ 0	\$ 11	\$ 0	\$ 0	\$ 40	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 5	\$ 83
ERIKA MARIA ORTEGA SANTOYA	\$ 24	\$ 0	\$ 31	\$ 3	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 14	\$ 0	\$ 0	\$ 3	\$ 0	\$ 0	\$ 74
REINCAR	\$ 1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1
GRUPO EMPRESARIAL LIAN SAS	\$ 38	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 38
EDNA ISABEL SOLANO BOLIVAR	\$ 1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1
OSCAR DARWIN VASQUEZ CASANOVA	\$ 17	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 23	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 40
WILMER MARTINEZ	\$ 33	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 33
OSCAR MAURICIO PELAEZ	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
CMV LEGAL ABOGADAS	\$ 14	\$ 0	\$ 0	\$ 7	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1	\$ 0	\$ 3	\$ 0	\$ 0	\$ 25
JHON ERIC RHENALS	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
BRP ABOGADOS	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
FABIO CAMILO RODRÍGUEZ	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2	\$ 2
Total	\$ 666	\$ 91	\$ 56	\$ 23	\$ 50	\$ 33	\$ 14	\$ 77	\$ 62	\$ 34	\$ 68	\$ 93	\$ 29	\$ 1.294

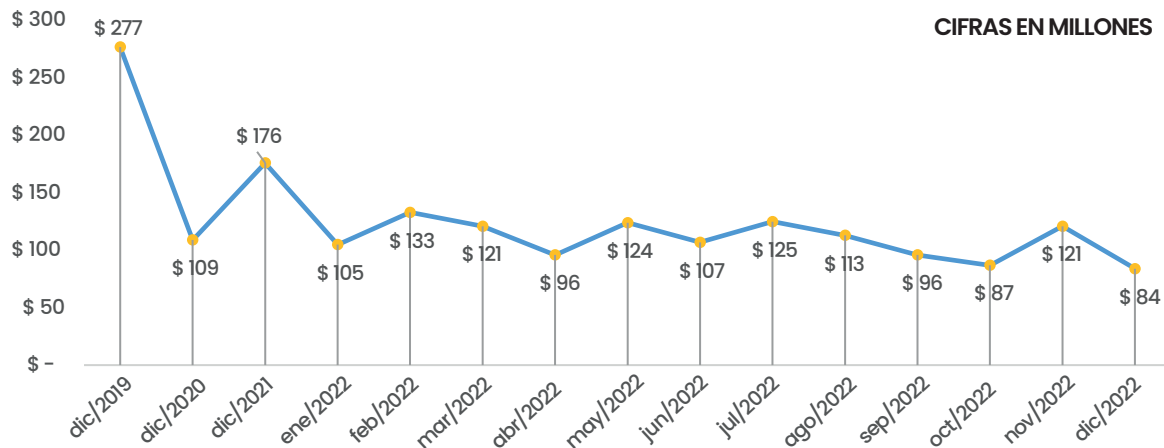
A corte de diciembre de 2022, de acuerdo con el informe de Banco Agrario, registran títulos pendientes de pago por \$2.515 millones, de los cuales \$1.397 millones corresponden a procesos terminados y/o obligaciones canceladas, por lo que no serán cancelados a Coopetrol. De los títulos restantes por \$1.118 millones, se observa que \$927 millones cumplen con la etapa procesal para su retiro, por lo que se espera que para el 2023 se logre el mayor monto de retiro de los mismos, conforme a la ejecución y tiempos de la rama judicial.

¿títulos Ingresa a Coopetrol?	Valor
No	\$1.397
Si	\$1.118
Se puede retirar, cumple etapa procesal	\$927
Se puede retirar, pendiente que cumpla etapa procesal	\$191
Total	\$2.515

Para el 2022, se generó un recaudo total de cartera en cobro jurídico por \$1.312 millones, lo que representó una disminución de \$573 millones con lo recaudado en el 2021, de los cuales, fueron aplicados a capital, \$767 millones y en intereses y otros por \$354 millones, esto para cartera vigente, también presentando mayores valores aplicados en los meses de febrero, mayo y julio. :

Recaudo Cartera Vigente Cobro Jurídico

RECAUDO TOTAL



● Gestión Cartera Castigada

● Saldo Capital Cartera Castigada

A cierre de 2021 registraba un capital castigado por \$30.542 millones, durante el 2022 se realizó castigo de cartera, por un total de 664 deudores, con capital a cargo de \$6.920 millones, para un total castigado de \$10.190 millones. Se denota un incremento de \$3.894 millones, registrando un capital por \$34.436 millones. Sin embargo, es importante precisar que durante el 2022 el castigo de cartera se realizó 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 \$10.190 millones, así:

CASTIGO DICIEMBRE 2022

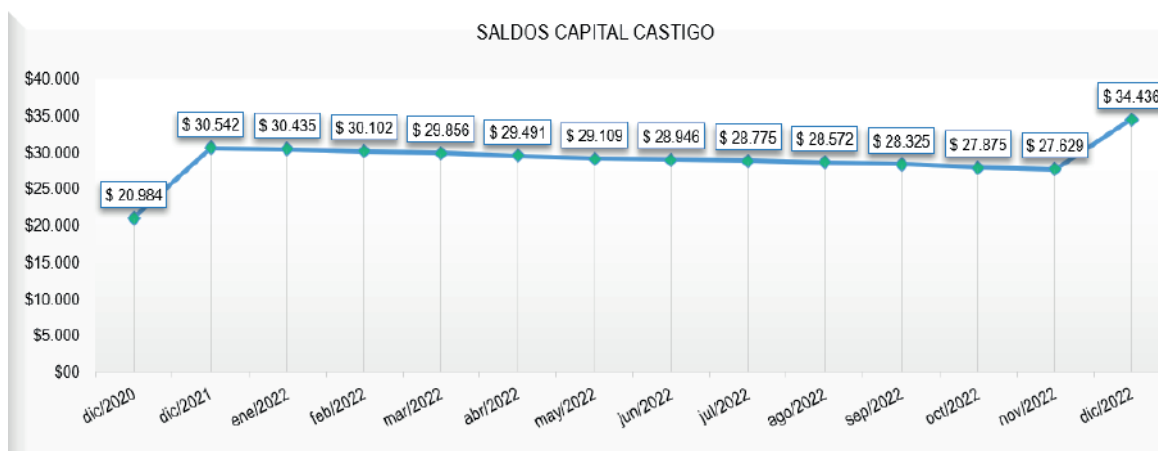
CIFRAS EN MILLONES

Tipo de Cartera	Cantidad	CAPITAL	Cuentas por Cobrar	Intereses C, D y E Cartera Castigada	INTERESES CORRIENTES	Total Castigado
NO	1029	\$00	\$230	\$00	\$00	\$230
SI	807	\$6.920	\$00	\$2.766	\$275	\$9.961
Total	1836	\$6.920	\$230	\$2.766	\$275	\$10.190

Histórico Castigos de Cartera Saldo a 31 de diciembre de 2022

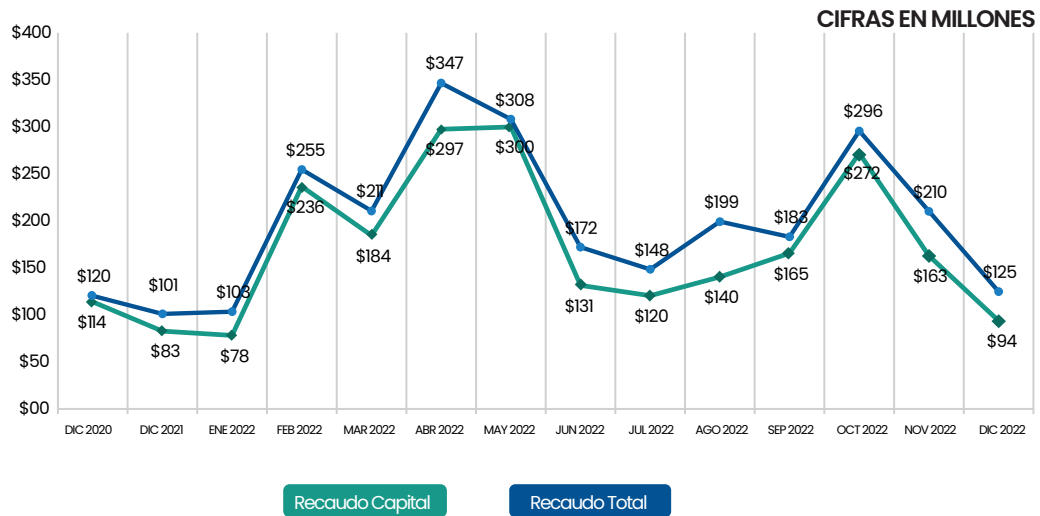
SALDOS CAPITAL CASTIGO

CIFRAS EN MILLONES



El recaudo de esta cartera durante el 2022 ha mejorado en comparación con los años anteriores, esto en razón a la campaña de normalización con todas las agencias, llegando a picos de \$347 millones en el mes de abril, \$308 millones en mayo y \$296 millones en octubre, mejorando la recuperación en promedio mensual a \$213 millones.

Histórico Recaudo Cartera Castigada 2021 – 2022



Para el proceso de Castigo del año 2022 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 sados 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 2022:
 - ◆ Del total castigado en el 2022, se logró evidenciar que el Pareto 80, se encuentra en las agencias: Cartagena, Cali, Orito, La Dorada, Bogotá, Barranquilla, Pasto; Barrancabermeja, Valledupar; Medellín y Manizales, con un capital de \$5.573 millones y una participación en saldo capital del 80.11% con un total de 534 deudores.

Castigo x Agencia a diciembre de 2022

CIFRAS EN MILLONES

Agencia	No Deudores	Cantidad	Capital	Cuentas por Cobrar	Intereses Corrientes	Intereses Corrientes Mora	Intereses C, D y E Cartera Castigada	Total Castigado	%
CARTAGENA	91	150	\$1.065	\$41	\$43	\$01	\$420	\$1.570	15,40%
CALI	103	184	\$944	\$32	\$36	\$01	\$301	\$1.314	12,89%
ORITO	45	99	\$660	\$26	\$29	\$00	\$413	\$1.129	11,08%
LA DORADA	40	64	\$418	\$14	\$17	\$00	\$154	\$603	5,92%
BOGOTÁ	33	48	\$412	\$15	\$14	\$00	\$161	\$602	5,90%
BARRANQUILLA	47	60	\$381	\$08	\$16	\$00	\$156	\$561	5,51%
PASTO	36	71	\$355	\$11	\$14	\$00	\$136	\$516	5,07%
BARRANCABERMEJA	42	58	\$359	\$09	\$13	\$00	\$134	\$515	5,06%
PTO. VALLEDUPAR	40	58	\$371	\$16	\$15	\$00	\$101	\$502	4,93%
MEDELLÍN	29	40	\$321	\$05	\$13	\$00	\$109	\$447	4,39%
MANIZALES	28	43	\$288	\$08	\$11	\$00	\$97	\$404	3,97%
BUCARAMANGA	14	21	\$191	\$04	\$09	\$00	\$140	\$345	3,38%
VILLAVICENCIO	20	26	\$244	\$03	\$09	\$00	\$72	\$330	3,23%
NEVA	18	32	\$201	\$13	\$07	\$00	\$84	\$306	3,00%
TIBÚ	15	31	\$166	\$07	\$06	\$00	\$108	\$286	2,81%
PTO. ISERRA 100	8	15	\$151	\$05	\$06	\$00	\$40	\$202	1,98%
PTO. IBAGUÉ	11	14	\$120	\$03	\$04	\$00	\$50	\$178	1,74%
CÚCUTA	19	26	\$95	\$04	\$04	\$00	\$29	\$132	1,29%
PTO. MAMONAL	13	19	\$91	\$02	\$03	\$00	\$32	\$128	1,25%
PTO. TUMACO	12	14	\$87	\$02	\$03	\$00	\$29	\$121	1,19%
Total general	664	1073	\$6.920	\$230	\$270	\$04	\$2.766	\$10.190	100,00%

Del castigo realizado en el 2022, el 97.44% por \$6.743 millones corresponde a Consumo y el 2.56% por \$177 millones a Vivienda:

CASTIGOS POR CLASIFICACIÓN 2022

CIFRAS EN MILLONES

Clasificación	No Deudores	No Obl.	Capital	%
Consumo	662	1832	\$6.743	97,44%
Vivienda	2	4	\$177	2,56%
Total	664	1836	\$6.920	100,00%

Este castigo de cartera fue aprobado por el Consejo de Administración, según Acta No. 34 de noviembre 29 y 30 de 2022, el proceso operativo se realizó a corte 31 de diciembre de 2022 respectivamente.

◆ Cartera – Procesos Operativos

En los procesos de cartera se realizan operaciones diferentes a cobranza, las actividades macro que se describen a continuación:

- ◆ Deudoras patronales – Convenios Aseguradoras
- ◆ Retiros masivos por mora o solicitud del asociado, reclamación por fallecimiento o incapacidades – Reportes Centrales de Información – Reprogramación de obligaciones por solicitud de deudores o liquidaciones de contrato

- ◆ Reporte entidades de control mensuales SISCES – Respuestas a PQRS, cambios de nomina y otros ajustes por aplicaciones – Aplicación cartera castigada y acuerdos de pago – Cierre de cartera mensual proceso operativo aplicativo.

Para el caso de las deudoras patronales, a cierre de diciembre contamos con un total de 120 activas, que realizan descuentos tanto por aportes como por obligaciones crediticias, con un promedio reportado mensual de \$5.616 millones y un recaudo efectivo del 68.89% por \$3.869 millones, esto debido a diferentes situaciones como pérdida de la capacidad de descuento, desvinculaciones, entre otros factores.

A cierre de 2022 registramos un total de 9 convenios, con diferentes aseguradoras y entidades prestadores de salud, con los que se benefician en promedio 7000 asociados a nivel nacional, siendo pertinente indicar que dentro de este número, el 8.7% corresponden a pólizas onerosas que respaldan garantías reales, resaltando el plan exequial que representa el 83% con un total de 5.577 beneficiarios y un 13% con 843 asociados, quienes adquirieron pólizas de vida, para el hogar o vehículo, así

Servicios Funerarios

Coserfun vigencia 1 de enero - 31 de diciembre del 2022 Corte 31 de diciembre 2022	
Agencia	Cantidad
BARRANCABERMEJA	912
BOGOTÁ	860
BUCARAMANGA	716
CALI	441
CARTAGENA	304
CÚCUTA	384
LA DORADA	120
MANIZALES	109
MEDELLÍN	279
NEIVA	201
ORITO	366
PASTO	146
PTO. IBAGUÉ	50
PTO. ISERRA 100	104
PTO. MAMONAL	34
PTO. VALLEDUPAR	3
PTO. TUMACO	26
TIBÚ	118
VILLAVICENCIO	63
BARRANQUILLA	117
Total	5353

Polizas Hogar - Vehiculo - Vida

Pólizas antiguas - Onerosas Corte 31 de diciembre 2022	
Tipo de Póliza	Cantidad
Hogar 070	99
Hogar 625	204
Todo Riesgo B	101
Utilitarios	8
Multirriesgo	12
TR- Pesados E	12
Livianos	17
Taxis	6
Hogar 591	122
Total	581

Pólizas Nuevas - línea de crédito Corte 31 de diciembre 2022	
Tipo de póliza	Cantidad
Soat	517
hogar	24
Todo Riesgo	78
Vida	7
Todo Riesgo - PESADO	1
Total	627

* Para las pólizas del hogar se otorga el 20% de beneficio de fondos.

* Para la póliza de vida con desempleo de Equidad seguros se otorga el 20% de beneficio de fondos.

* Para el plan exequial Coserfun se otorga el 58% de beneficio de fondos.

Por otra parte, en el año 2022, vía fondo, se otorgó un subsidio en pólizas del Hogar, Pólizas Vida –Equidad, Medicina Preparadas, servicios de Emergencias Médicas y plan exequial, beneficiando a un total de 6.661 asociados por \$523 millones.

Afectación de fondo de solidaridad año 2022 por concepto de seguros Corte 31 de diciembre del 2022		
Fondo de solidaridad	Cantidad	Valor
EMI Empresa de medicina integral subsidio 20%	71	\$ 4.768.770,00
Medicina Prepagada Coomeva 5%	135	\$ 20.542.572,00
Medicina Prepagada Colmedica 5%	7	\$ 869.610,00
Póliza de salud ALLIANZ 5%	9	\$ 3.386.266,00
Póliza del hogar Solidaria 20%	506	\$ 38.074.349,00
Póliza Vida deudores mayores 75 años.	328	\$ 47.349.747,00
CEM Coomeva subsidio 20%	42	\$ 5.029.290,00
Plan Exequial Cosefun	5577	\$ 403.355.034,00
Total general	6661	\$ 523.375.638,00

Servicios Salud

Medicina prepagada Coomeva Corte 31 de diciembre 2022	
Nombre del Plan	Cantidad
ADOR 65-69	1
APLU 0-14	11
APLU 15-40	10
APLU 41-59	3
CEM	68
CEMI	12
OROG 60-64	5
CSIL 0-35	69
SOEL 6-130	62
ORO 41-59	32
CSIA 36-45	13
OCJN 15-40	14
ADOR 70-75	2
SOM2 0-5	2
CLAS 70-74	1
ADOR 76-79	1
OROG 65-130	3
ORI4 0-14	4
PLUB BEBE	2
PRIMC 0-59	9
AESP 0-59	2
CTRE 0-59	4
CSIA 46-55	1
CPLU 0-59	1
Total	332

Medicina prepagada Colmedica	
Nombre del plan	Cantidad
ESMERALDA	24
ZAFIRO	6
Total	30

Póliza de salud Allianz Corte 31 de diciembre 2022	
Agencia	Cantidad
CÚCUTA	5
LA DORADA	1
BARRANQUILLA	3
Total	9

Plan complementario Sura Corte 31 de diciembre 2022	
Agencia	Cantidad
BOGOTÁ	6
CALI	8
CARTAGENA	5
MEDELLÍN	3
PTO. BARRANQUILLA	4
BUCARAMANGA	1
Total	27

EMI Emergencia medica Corte 31 de diciembre 2022	
Agencia	Cantidad
BOGOTÁ	26
CALI	38
CARTAGENA	6
MANIZALES	28
MEDELLÍN	25
PTO. ISERRA 100	2
BARRANQUILLA	4
Total	129

Para el caso de medicina Prepagada Coomeva, ésta cuenta con 24 tipos de planes diferentes y 332 asociados beneficiados a nivel nacional.

En cuanto a los procesos de reporte a centrales de información, se encuentran sujetos a la normatividad legal vigente dando cumplimiento a sus directrices enmarcadas bajo la ley 1266 de 2008 y 2157 de octubre de 2021. De acuerdo a esto, a la fecha los deudores podrán consultar su estado de manera gratuita en centrales de información con los datos actualizados sobre el comportamiento de pago a corte de diciembre 31 de 2022, esto por cuanto desde la fuente, que en este caso es Coopetrol, ya fue transmitida la información.

Por último, es importante resaltar la labor desempeñada, las cifras que se consideran a cierre fueron favorables a pesar del panorama de la economía mundial y la recesión que se presentó en algunos sectores productivos. En ese sentido la cooperativa ha logrado ser resiliente, mejorando procesos de cara al asociado y su misión, por lo que continuará generando diferentes estrategias que permitan avanzar de manera positiva e ir disminuyendo gradualmente el indicador manteniéndonos en un dígito como se logró a cierre de diciembre de 2022.

1.3 Gestión DE CRÉDITO

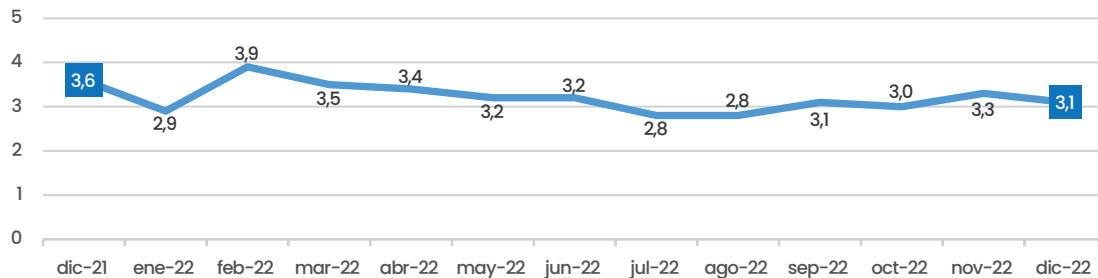
Durante el año 2022, la gestión del área de crédito mantuvo un enfoque integral de gestión de riesgo de crédito, trabajando en los siguientes aspectos:

- a. **Integración de la política SARC al portafolio y lineamiento del proceso de otorgamiento de crédito publicada en el mes de enero:** Se acata, sincroniza e implementa al proceso de originación de crédito, las modificaciones efectuadas a la política SARC y anexo hábito de pago; a partir de la entrada en vigencia en el mes de enero de 2022, que se concentran en perfil de asociados con ingresos inferiores a 1.5 SMMLV y nivel de endeudamiento.
- b. **Generación de campañas masivas** con la finalidad de dinamizar la cartera y brindar alternativas de colocación acorde a las características de la base social de Coopetrol: El año 2022 inicia con incertidumbre y desafíos que dejó el año 2021 tras la crisis generada por el Covid-19 y que ha tenido gran impacto sobre la economía colombiana; es por ello, que para el 2022, se prepararon y adoptaron campañas de colocación de acuerdo con las necesidades y circunstancias de los asociados, a continuación se detalla la línea cronológica:

Mes	Producto	Total Registros	Promedio Cartera a Colocar (mm)	Perfil
Febrero	Pre-Aprobado cupo Tarjeta Rotativo Banco de Bogotá y Red Coopcentral	853	3.147,00	Asociados con ingresos por debajo de 1.5 SMMLV
Febrero	Cupo Crédito de consumo	293	9.554,00	Asociados y Ex-Asociados perfil JUBILADOS de Libranza
Marzo	Campaña Express Días Sin IVA "Black Friday"	Aplican términos y Condiciones	1.000,00	Asociados base social activos y lineamientos específicos de la campaña
Julio	Pre-Aprobado cupo Tarjeta Rotativo Banco de Bogotá y Red Coopcentral	1859	12.499,00	Asociados base social activos y lineamientos específicos de la campaña
Septiembre	Retanqueos manteniendo cuota	320	20.225,00	Asociados nómina JUBILADOS ECOPETROL
Noviembre	Extra - Cupo Tarjeta Rotativo Banco de Bogotá y Red Coopcentral, utilización Días Sin IVA "Black Friday" y puentes feriados.	1210	1.817,00	Aumento temporal del 30% del cupo, aplican términos y condiciones de campaña
Noviembre	Cupo Tarjeta Rotativo Banco de Bogotá y Red Coopcentral sobre saldo en Aportes Sociales.	3532	11.663,00	Asignación de cupo TDC para asociados sin cartera a cargo y con saldo en aportes sociales, relación 1:1
Diciembre	Línea de consumo campaña de Compra de Tecnología y compras Navideñas.	Base social Aplican términos y Condiciones	1500 P/cu	Asociados base social activos y lineamientos específicos de la campaña

- c. **Medición y control en tiempos de respuesta:** Durante el 2022, los tiempos de respuesta se continuaron monitoreando en cada una de las actividades que se ejecutan en la fábrica de crédito: Solicitud, mesa de validación, referenciación, análisis, decisión, legalización, formalización agencia, formalización dirección general y desembolso. En términos generales, para el año 2022 se manejó un promedio anual en tiempos de respuesta (expresado en horas hábiles) de 3,18; respecto al mismo mes del cierre del año inmediatamente anterior se observa una disminución de 5 horas hábiles aproximadamente.

TIEMPOS DE RESPUESTA HORAS HÁBILES



- d. **Caracterización de nuevas líneas de crédito** atendiendo las necesidades de los asociados, mercado e inclusión en mercado de microcrédito:

- ◆ Activación, a partir del mes de mayo, de la modalidad FIDEPETROL COMPRA DE CARTERA, para asociados con medio de pago NÓMINA ECOPETROL, con antigüedad superior a 5 años en Coopetrol de manera continua y discontinua. Destino: recoger cartera externa deteriorada.
- ◆ Activación a partir de junio de 2022 la modalidad MICROREDITO-COMPRA DE CARTERA, con el objetivo de generar financiación a asociados que cuenten con historial crediticio en cartera de microcrédito.

- e. **Continuidad en el proceso de capacitación:** Durante el 2022, se reforzó esquema de capacitación a nivel nacional en capacidad de pago, lectura de burós de créditos, perfilamiento del asociado, portafolio de crédito y aspectos generales sobre lineamientos de originación

- f. **Estrategia de digitalización a través de firma electrónica:** Entrada a producción en el mes de abril, lo cual permite darle celeridad al proceso de asesoría. Dado que no se requiere la impresión de documentos, ni desplazamientos de los asociados a las agencias ni puntos de atención en el ámbito nacional. A raíz de esta implementación, con apoyo del área de tecnología, se diseñó el reporte 567 – Formato único “solicitud de crédito” para las modalidades de Seguros y Tarjetas.

- g. **Centralización proceso de desembolso de crédito a través de las agencias a nivel nacional.** Estrategia que permitió descentralizar el proceso de desembolso que se tenía establecido desde la dirección general a cargo del área de tesorería, en pro de mejorar los tiempos de respuesta de cara al asociado.

- h. **Scoring de crédito:** Durante el primer trimestre del año, se realizó revisión y ponderación de variables cualitativas y cuantitativas con la finalidad de generar el SCORE Experto COOPETROL.

- j. **Crédito de Vivienda fase I inclusión beneficios del Gobierno Nacional:** Desde el primer semestre de 2022, el área de crédito ha venido trabajando en cooperación con un representante de la Asociación Colombiana de Cooperativas "ASCOOP" y Banco de la República, gestionando y tramitando la obtención de los permisos para la colocación de la cartera hipotecaria con los beneficios (Subsidio monetarios) y tasa que ofrece el Gobierno Nacional, a través de la Ley 2079 de 2021. Para lo cual, en el mes de junio, se impulsó encuesta para todos los asociados a nivel nacional con apoyo del área de comunicaciones y mercadeo, con la finalidad de contar con información estadística de gestión comercial.
- j. **Simplificación de documentos:** A partir del mes de septiembre, la carta de instrucciones se unificó junto con el pagaré, dando paso a la Versión: 02 - Fecha 12/09/2022. Con esto se buscó unificar la mayor cantidad de cláusulas propias inmersas en el proceso de crédito y de firma para los asociados.
- k. **Aprobación en línea a y través de plataforma digital. "App Coopetrol Móvil":** Mecanismo por el cual un asociado puede gestionar los productos crediticios a cualquier hora y en cualquier lugar. Fase 2, se encuentra en proceso de implementación la plataforma Credyty.

Indicador Colocación:

Para el año 2022 se desembolsaron solicitudes de crédito por valor de \$133.544 millones en la distribución con 6.674 solicitudes de crédito analizada a nivel nacional, con un plazo promedio de 44,60 meses y monto promedio desembolsado de \$20 millones.

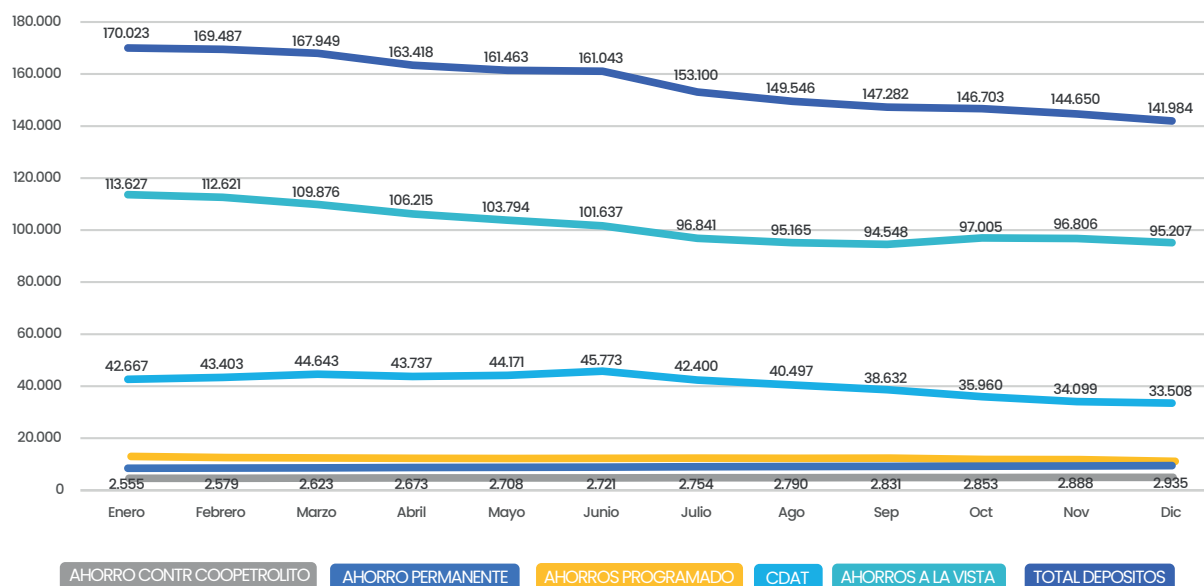


I. Fuentes de Fondo

Al cierre del año de 2022, las fuentes de fondeo cerraron en \$141.984 millones, disminuyeron \$27 mil millones representado en un 16% respecto al año anterior, sobre el último semestre, principalmente por el incremento constante del Banco de la República sobre las tasas de Interés, la fuerte competencia del mercado financiero, la guerra de tasas en el sector financiero para atraer captaciones del público, el incremento de renglones de la economía como el alza del dólar y al aumento de la Inflación. A pesar de todas las variables macroeconómicas, nuestros asociados siguen confiando en Coopetrol y manteniendo sus recursos, demostrando su confianza y fidelidad con Coopetrol, una adecuada asesoría a nuestros asociados, a través de los cursos en educación financiera que se encuentran en nuestra página web, invitan en estos tiempo de coyuntura a la prudencia, diversificación, a crear fondos personales y familiares destinados atender eventualidades, por medio del portafolio de servicios de la cooperativa. Los asociados también tuvieron facilidad para acceder a los CDAT'S de manera virtual y a una mejor tasa.

Mejoramos nuestros canales de recaudo para que los asociados traigan sus recursos como los son: PSE, Banco de Bogotá, Banco Occidente, Efecty, Multiportal y corresponsales bancarios como 472- Punto red y Punto de Pago.

Captaciones 2022



II. Obligaciones Financieras

En octubre se tomó el último crédito del año para capital de trabajo, para solventar el retiro de depósitos en el mes de diciembre y la reactivación en la colocación de créditos. Así mismo se dejó la puerta abierta con los cupos de créditos preaprobados y su posible utilización de acuerdo con las necesidades.

ENTIDAD	CUPOS DE CREDITO	VR PRESTAMO	SALDO A DIC
BANCOOMEVA	\$3.000	\$3.000	\$2.759
BOGOTA	\$2.000	\$2.000	\$1.339
COOPCENTRAL	\$18.000	\$18.000	\$14.280
OCCIDENTE	\$9.550	\$9.550	\$8.047
CONFIAR	\$4.000	0	0
JURISCOOP	\$1.500	0	0
PICHINCHA	\$5.000	0	0
TARJETA EMPRESARIAL	0	0	\$2
SOBREGIRO BANCARIO	0	0	\$539
TOTAL	\$43.050	\$32.550	\$26.966



2 Gestión COMERCIAL

Durante el año 2022, adaptándonos a los retos post pandemia, políticos, económicos, sociales, tecnológicos y de mercado, los cuales afrontamos para proveer nuestro mejor servicio y atención a nuestros asociados, se desarrollaron actividades encaminadas al sostenimiento de la cooperativa y al mejoramiento de los beneficios y servicios a los que pueden acceder los asociados, por medio de campañas, establecimiento de nuevos convenios de libranza, convenios de beneficios, la creación de nuevos productos, la presencia de marca, la mejora de las comunicaciones con los asociados y la ejecución del PESEM dispuesto para el año 2022.

Es de resaltar que se realizaron esfuerzos sostenidos en busca de tener mayor presencia en el mercado, a través del incremento en el número de visitas comerciales y establecimiento de convenios tanto de libranza como de beneficios, posicionamiento de marca, traslado de oficinas de manera estratégica, la conversión del Punto de Atención a la Agencia Barranquilla, tener una mayor presencia en redes sociales y en nuestros diferentes canales de comunicación lo cual nos llevó a una mejora importante en nuestras comunicaciones con los asociados y a un mayor aprovechamiento de parte de ellos en nuestros productos, servicios y actividades de bienestar social, lo cual aunado a las estrategias de posicionamiento que hemos venido implementando y que se terminarán de desplegar en el año 2023, generarán una mayor recordación en la mente de nuestros asociados y el mercado en general.

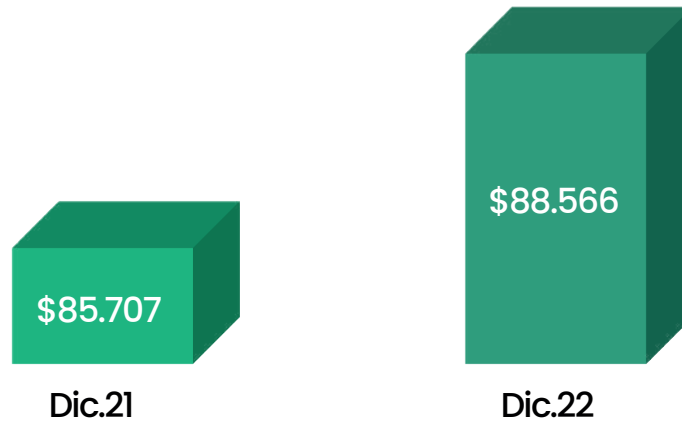
Gestión 2.1 COMERCIAL

Durante el año 2022 conjunto con las quince (15) agencias y cinco (5) puntos de atención a nivel nacional, se fortalecieron las acciones comerciales, brindando una mayor ejecución de planes, iniciativas, estrategias, tácticas y procesos necesarios para la consecución de los objetivos comerciales que permitieran la sostenibilidad, fidelización y satisfacción de los asociados.

APORTES SOCIALES

Teniendo en cuenta que los aportes sociales representan uno de los frentes de acción más importantes para la cooperativa, durante el año se realizaron impulsos y estrategias, para el fortalecimiento del patrimonio, acciones como el lanzamiento de GanAportes, beneficios y/o premios a los asociados abonados a sus aportes sociales, normalización de los aportes, y la habilitación de asociados, que permitió a pesar de las exclusiones, un crecimiento en el año 2022 Vs. el año 2021 del 3.34% representado en un incremento de \$2.860 millones, cerrando con un saldo a diciembre de 2022, de \$88.566 millones en aportes sociales, proporcionando a los asociados una alta confiabilidad y respaldo, lo que permite a su vez el crecimiento del patrimonio de la cooperativa.

COMPORTAMIENTO APORTES



CIFRAS EN MILLONES

BASE SOCIAL

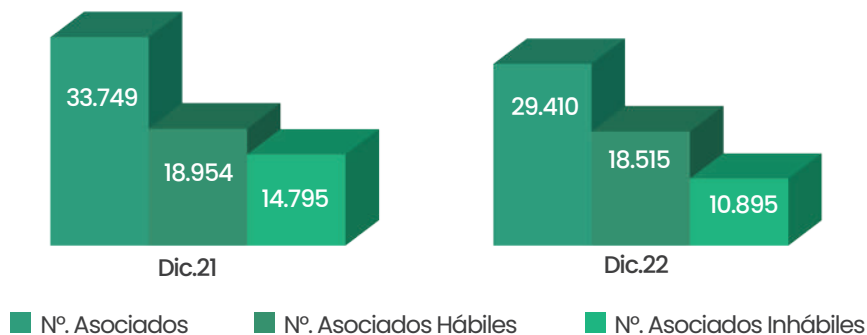
Aunque se presentó crecimiento en los aportes sociales del 3,34% durante el año 2022 se evidenció una disminución de la base social del 12,86% la cual está dada por la exclusión forzosa de 4.493 asociados en el mes de junio y de 320 asociados en el mes de diciembre debido a las moras que presentaban tanto en los aportes sociales como en el estado de su cartera.

Logramos aumentar el porcentaje de asociados hábiles con respecto a la base total de asociados, pasando de un 56% del año 2021 al 63% de asociados hábiles al cierre de diciembre 2022, de esta manera, al cierre del año 2022 contamos con un total de 29.410 asociados de los cuales 18.515 son hábiles.

Es importante resaltar que la continuidad de plan de referidos permitió que durante el año 2022 se generaran por medio de esta campaña, un total de 2.131 admisiones de nuevos asociados que aportaron a la cooperativa un total de \$7.449 millones en colocaciones y \$1.564 millones en captaciones.

Igualmente se continúa gestionando la depuración de la base social para minimizar los asociados inhábiles, para el año 2023 tenemos metas de crecimiento retadoras guiadas por estrategias que nos llevarán al cumplimiento de los objetivos.

ESTADO DE LA BASE SOCIAL



CAPTACIÓN

En materia de captación a pesar del alto índice de inflación, y el incremento de tasas ofrecidas por parte del mercado financiero, lo cual representó un reto bastante grande, los esfuerzos se enfocaron en mantener al máximo los recursos depositados y atraer nuevos, se hizo énfasis en garantizar la liquidez y el fondeo para la cooperativa, esto a pesar de la disminución de \$ 28.326 millones en el último año, pero que con las tasas que teníamos respecto al mercado, logramos no solo evitar que se nos fueran todos los que presentaban vencimientos sino también traer recursos nuevos, así mismo, la administración sigue ajustando la tasa promedio de captación para ser más competitivos pero manteniendo el equilibrio financiero. A continuación, se presenta el comportamiento de las captaciones de diciembre 2022 frente a diciembre de 2021. (sin incluir ahorro permanente ni intereses).

COMPORTAMIENTO CAPTACIONES



COLOCACIÓN

En materia de Colocación el 2022 trajo consigo grandes retos, teniendo en cuenta la situación actual en materia micro y macro - económica.

Los resultados obtenidos han estado influenciados por las diferentes estrategias y campañas realizadas por Coopetrol fundamentadas en un plan de trabajo compuesto por los siguientes parámetros, los cuales permitieron obtener buenos resultados en temas de Colocación al cierre del 2022.



1 LANZAMIENTO

Lanzamiento Interno de la campaña, se realiza capacitación a las agencias y puntos de atención



4 REFUERZO

Se realiza seguimiento a la gestión comercial realizada y se procede con la retroalimentación



2 TELE MERCADEO

Se realiza refuerzos de la campaña en redes sociales, mensajes de texto y correos electrónicos y página web



5 RESPUESTA

Se obtienen mensajes de auto respuesta de asociados interesados en la campaña y se traslada a la fuerza comercial para su gestión



3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se suministra a la fuerza de venta insumos de posibles asociados que cumplen con el perfil para tomar el producto



6 RESULTADOS

Se obtienen mensajes de auto respuesta de asociados interesados en la campaña y se traslada a la fuerza comercial para su gestión

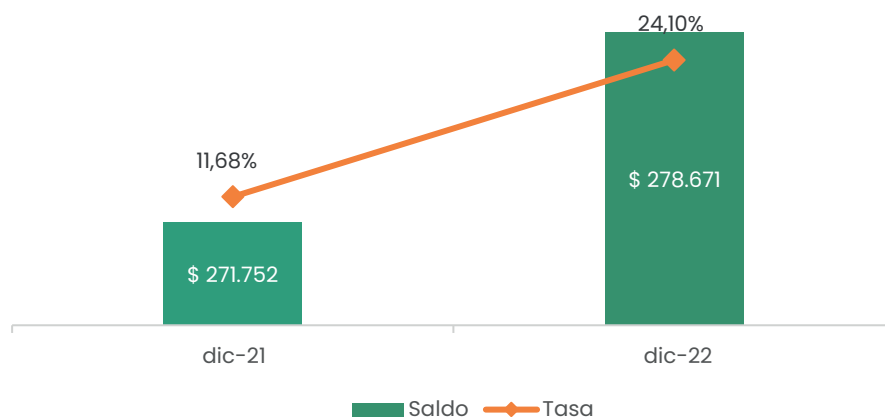
Con el fin de incentivar la colocación se presentaron las siguientes campañas a lo largo del 2022 de las cuales se puede destacar el apoyo de las diferentes áreas de la Cooperativa para facilitar la entrega de estas herramientas al equipo comercial mediante el lanzamiento de las campañas, la socialización de estas y el seguimiento de la gestión realizada:

- ◆ **Tarjetas Débito Crédito:** Campaña realizada en dos fases para los meses de marzo y abril, donde se gestionaron 153 registros por parte del área comercial y se aprobaron cupos por \$366.105.608.
- ◆ **Polla Futbolera:** : Realizadas en los meses de marzo y octubre, con una participación total de 6.781 asociados y 415 ganadores.
- ◆ **Campaña Express día sin IVA:** Diseñada para el mes de marzo con el fin de brindarle a los asociados cupo de crédito con tasa especial, se desembolsaron \$518.181.990 a 20 asociados.
- ◆ **Preaprobados Credipetrol:** Campaña realizada para los meses de julio 2022 a noviembre de 2022, en la cual se gestionaron 229 registros y \$4.421.669.884 desembolsados en la línea credipetrol.
- ◆ **Preaprobados Cupo Rotativo:** Realizada para los meses de julio 2022 a septiembre de 2022, 253 registros gestionados y \$1.048.795.462 desembolsados.
- ◆ **Coopetrol te premia:** Campaña de beneficio sobre tasa de interés en las líneas de crédito educativo y cupo rotativo, realizando una devolución de intereses a 659 asociados por un valor de \$12.669.959.
- ◆ **Recaptura de asociados retirados:** Estrategia enfocada en recuperar asociados retirados de enero 2017 a enero de 2022, donde se entregaron 1.077 registros.
- ◆ **Asociados Interesados CDAT:** Se gestionaron 202 registros de asociados que se encontraban interesados en un CDAT a quienes se les otorgó una tasa especial y donde se desembolsaron \$507.838.367.
- ◆ **Aumento de Cupos Tarjeta de Crédito:** Diseñada con el fin de aumentar cupos de los asociados en relación con el saldo disponible en sus aportes sociales, realizada en el mes de noviembre, donde se entregaron 3.532 registros, dando como resultado aumento en 56 tarjetas por valor \$143 millones y desembolso en otras líneas por \$1.492 millones.
- ◆ **Coopetrol premia tu consumo:** Campaña realizada con el objetivo de incentivar el consumo del cupo rotativo de los asociados Coopetrol, en la vigencia asignada para la campaña desde el 16 de noviembre del 2022 al 16 de diciembre del 2022, donde se premió a 153 asociados con abonos a su cuenta rentadiario por un valor de \$45.000.
- ◆ **Crédito Extraordinario:** Línea de crédito destinada para compra de equipos de tecnología y gastos navideños, la cual inició el 06 de diciembre de 2022 hasta el 31 de enero de 2023 y se le destinó una bolsa de 1,500 MM, diseñada con el fin de brindarle a fuerza comercial alternativa en el cumplimiento de su meta mensual.

Teniendo en cuenta que la colocación es uno de los principales frentes de acción y primordial fuente de ingresos para la cooperativa, se logra evidenciar que con la labor realizada se alcanzó un total de \$136.100 millones aprobados durante el año 2022, esto permitió que nuestra cartera incrementara en un 2.5% respecto al saldo del año 2021, así mismo se evidenció una mayor rentabilidad para la cooperativa, pasando de una tasa promedio del 11,68% al 24,10%.

Durante el 2022 se trabajaron políticas en materia de SARC conservadoras, dándole prevalencia a la calidad de la cartera y favoreciendo las agencias y sus asociados con buenos indicadores de cartera, sin dejar de prestar el servicio a las demás pero si siendo más precavidos en su colocación. Igualmente, para este 2023 se tienen estrategias para traer nuevamente a los asociados que se llevaron la cartera, vincular nuevos prospectos, apuntarle al crecimiento con el nuevo esquema comercial externo, productos de crédito competitivos, innovadores y digitales.

COMPORTAMIENTO SALDO DE CARTERA



CONVENIOS DE LIBRANZA

Durante el 2022 los convenios de Libranza han ganado terreno importante dentro del área comercial y en general en Coopetrol, ya que hemos intensificado los esfuerzos para fidelizar, mantener y aperturar nuevos convenios para convertirlos en nuestros principales aliados, incrementar los resultados en materia comercial. Es así como culminamos el año 2022 con un total de 134 convenios activos de los cuales con corte a diciembre se estaban ya realizando descuentos a 120 convenios.

Para el 2023 proyectamos aumentar el número de convenios mejorando las acciones realizadas el año anterior y así abarcar más empresas tanto del sector privado como público.

CONVENIOS DE LIBRANZA APERTURADOS EN EL AÑO 2022:

PATRONAL	FECHA DE APERTURA
328-FABRICACION Y MERCADEO S.A.S	07/01/2022
329-MAQUITODO S.A.S	07/01/2022
330-CREMIL-CAJA RETIRO LAS FF.MM	10/02/2022
331-ARTE GRAFICO J RAMIREZ S.A.S	17/02/2022
332-CONSORCIO SERVIC.ASOCIADOS-CFP	16/02/2022
335-SERVÍ.INGENIER.TECNICA ESP.SAS	17/03/2022
336-BOBINADOS TEC. INGENIERIA S.A.	18/04/2022
337-CENIT TRABAJADORES DIRECTOS	22/07/2022
338-TRANSPORTES DEL MAR S.A.S	25/07/2022
339-INTEXA COLOMBIA S.A.S	25/07/2022
340-INCO INGENIERIA Y CONSTRUCC.SAS	26/08/2022
341-POWERSUN SAS	07/06/2022
342-OMIA COLOMBIA SAS	21/07/2022
343-CONSORCIO OMIA-SKF	21/07/2022
344-COMERCIALIZADORA CAMDUN SAS	14/09/2022
345-A CAMPO ABIERTO S.A.S	29/09/2022
346-IPS PROTEG.SALUD Y BIENES.SAS	29/09/2022
347-COLTOLIMA LTDA	07/10/2022
348-RC INVERSIONES OFFSHORE SAS	24/11/2022
350-CLINICA BELLATRIZ SAS	29/11/2022





I. CONVENIOS DE BENEFICIOS

Durante el 2022 se continuó trabajando de forma dinámica en la ampliación del portafolio de convenios de beneficios a través de los cuales nuestros asociados pudieran acceder a tarifas y servicios preferenciales, con mayor cobertura. Al cierre de 2022, contamos con 8 categorías y 73 convenios vigentes, logrando un crecimiento del 52% comparando el año 2021 con el 2022.

CATEGORÍA	CONVENIOS VIGENTES 2021	CONVENIOS VIGENTES 2022	CRECIMIENTO
Almacenes de Cadena	4	8	100%
Deportes y Bienestar	4	8	100%
Educación	9	18	100%
Salud	9	11	22%
Vehículo	3	4	33%
Turismo	7	9	29%
Pólizas y Seguros	5	5	0%
Otros servicios	7	10	43%
TOTAL	48	73	52%

En cuanto al proceso de promoción y divulgación de los convenios, desde el mes de octubre se viene realizando una actualización permanente de las promociones, los descuentos y los canales de atención con el propósito de darle mayor visibilidad a estos beneficios.



II. TRASLADO DE OFICINAS

Con el propósito de darles mayor visibilidad, en el segundo semestre del 2022 se trasladaron las agencias de Neiva y Manizales a sectores de la ciudad que tienen una ubicación estratégica por ser zonas comerciales y de alto tráfico.

NEVA



MANIZALES



Así mismo, se llevó a cabo el cambio de punto de atención a agencia en Barranquilla y se realizó el traslado y adecuación a un sector más comercial, que le da mayor visibilidad a la Cooperativa.



2.2 Gestión DE COMUNICACIONES Y MERCADEO

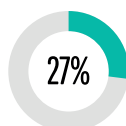
a. Gestión Comunicaciones y Mercadeo

Como parte del compromiso de garantizar una comunicación efectiva con los asociados, durante el año se establecieron estrategias de divulgación para gestionar de manera eficaz los canales de comunicación institucionales con el fin de generar información oportuna, clara y confiable que contribuya al posicionamiento de Coopetrol.

De esta forma, durante 2022 se desplegaron 80 campañas de comunicación enfocadas en la promoción de productos, servicios, actividades y programas de bienestar, contenido de valor, uso de canales digitales, temas de gobierno corporativo, entre otros.

En términos generales se lograron resultados positivos en cuanto a la efectividad de la comunicación mediante canales digitales. Los resultados obtenidos en 2022, comparados con 2021, fueron los siguientes:

MENSAJES DE TEXTO:



DE CAMPAÑAS
Pasamos de 144 a 184 campañas



DE ENVÍOS
Pasamos de 494 a 683 envíos



DE EFECTIVIDAD
Tasa de apertura promedio
Medio mas efectivo para divulgación
1% corresponde a líneas sin cobertura



CAMPAÑAS MAS RELEVANTES

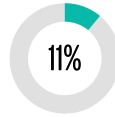
- Link Inscripciones a eventos
- Invitaciones a actividades
- Mensajes de doble vía

CORREOS ELECTRÓNICOS



DE CAMPAÑAS

Pasamos de 57 a 116 campañas



DE ENVÍOS

Pasamos de 179 a 199 envíos



DE EFECTIVIDAD

Tasa de apertura promedio
Subimos del 42% al 48,5% gracias al desarrollo de campañas de actualización de datos

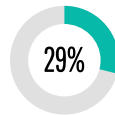
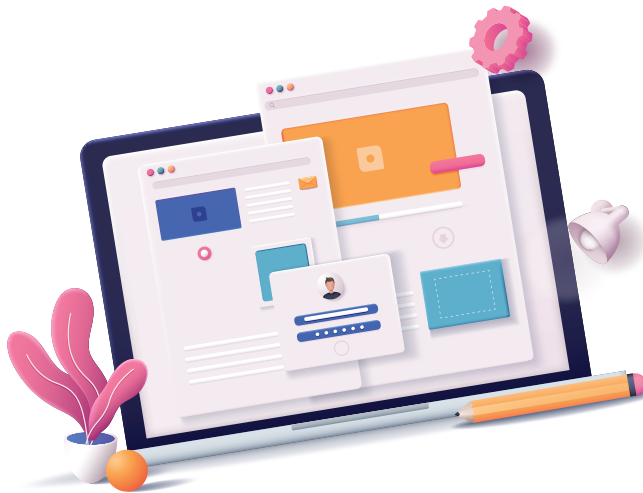


DATO GENERAL

La visualización de las campañas enviadas por este medio se da en un tiempo promedio de 4 a 7 días, por lo cual no hay favorabilidad en cuanto a inmediatez.

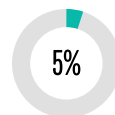
Canales como la [página web www.coopetrol.coop](http://www.coopetrol.coop), siguen siendo un importante medio de consulta por parte de los asociados. En comparación con 2021, al cierre del 2022 se obtuvo un incremento de usuarios únicos y de visitas, como se aprecia en el siguiente gráfico

PAGINA WEB



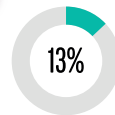
DE USUARIOS ÚNICOS

Pasamos de 90.492 a 116.783



DE BANNER PUBLICADOS

Pasamos de 85 a 90 publicaciones tipo banner



DE VISITAS

Se incrementó el número de visitas a la web debido a los links directos enviados junto a los SMS de campañas de productos o actividades



TRÁFICO WEB

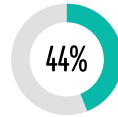
Los principales links de visita de los usuarios web son los siguientes:

- Info del home
- Acceso a pagos PSE
- Acceso a Consulta Virtual
- Multiportal
- Canales de pago

En cuanto a la presencia de Coopetrol en redes sociales, se reconfiguró el plan de comunicación digital mediante la diversificación de contenidos y formatos en Facebook e Instagram.

De acuerdo con el análisis del comportamiento de los seguidores y basados en el mapa de calor de las redes, se cambió la franja de publicaciones e incrementando el contenido audiovisual, logrando a cierre de diciembre de 2022 los siguientes resultados, vs 2021:

FACEBOOK



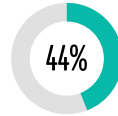
DE SEGUIDORES

Pasamos de 57 a 116 campañas



DE ME GUSTA

Pasamos de 179 a 199 envíos



DE NUEVAS PUBLICACIONES

Pasamos de 460 a 731



Estos resultados se obtuvieron mediante un crecimiento orgánico, es decir sin la realización de pautas publicitarias sino con estrategias de contenido

INSTAGRAM



DE SEGUIDORES

Pasamos de 467 a 1.536



DE ME GUSTA

Pasamos de 2.198 a 7.485



DE NUEVAS PUBLICACIONES

Pasamos de 149 a 464



Estos resultados repuntaron a final de año con la inclusión de videos tipo reel y Tik Tok y a la realización del concurso "aguinaldo navideño"

A cierre de 2022, de acuerdo con los resultados de la Encuesta de Satisfacción anual, Coopetrol aumentó su nivel de satisfacción del 88% al 89% encontrándose en el rango de "Satisfechos". En cuanto a los atributos de marca evaluados, la confiabilidad y el servicio cálido son los principales elementos de percepción que tienen los asociados encuestados sobre Coopetrol. Los asociados resaltan la trayectoria y la experiencia de la cooperativa en el mercado, el manejo transparente de los recursos y el buen trato hacia el asociado.

b. Gestión Call Center

A través del servicio de Call Center, durante el 2022 se brindó respuesta oportuna a las necesidades y requerimientos de los asociados mediante servicio telefónico y chat en línea. En el transcurso del año, se recibieron 10.908 llamadas, equivalentes a un promedio de recepción de 41 llamadas diarias.

Como resultado de la gestión se logró un nivel de atención del 91%. El 8% restante corresponde a las llamadas que presentaron abandono, que entraron con otra llamada en simultánea o que no lograron ser contestadas oportunamente. Sin embargo, desde el área se realizó la gestión correspondiente de devolución de llamadas, logrando un porcentaje de contacto del 99% de dichos abandonos.

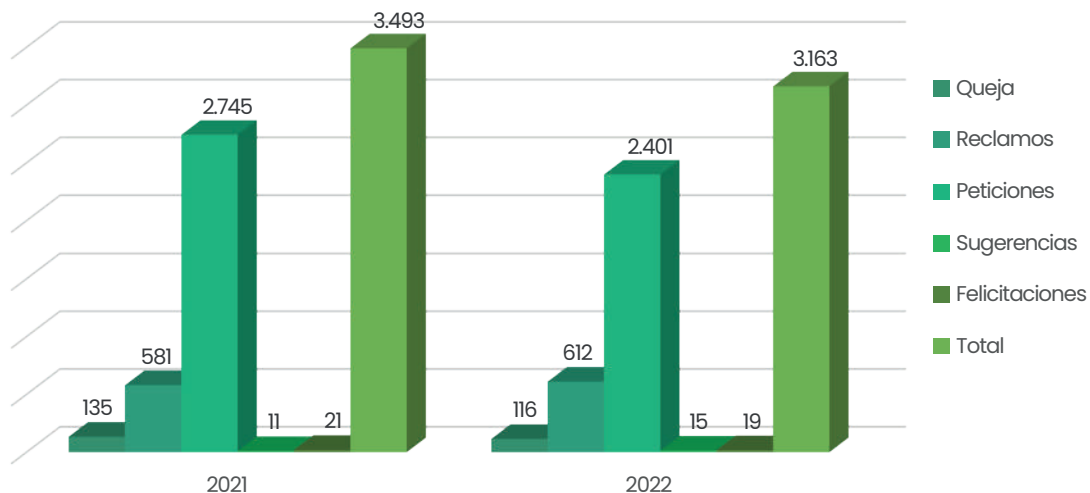
En cuanto al servicio de chat en línea, presente en la página web, se gestionaron 589 conversaciones efectivas, provenientes principalmente de ciudades como Bogotá, Cartagena, Cali y Barrancabermeja.

c. Gestión Atención Al Asociado

◆ Comportamiento de PQRSF

Nuestro propósito es atender de manera oportuna a cada PQRSF, y desde el área de atención al asociado se contribuye a mejorar el nivel de satisfacción de nuestros asociados dando respuestas oportunas, claras, fiables y completas.

Durante el año 2022 se gestionaron y atendieron 3.163 PQRSF. Se observó una disminución en radicación de 330 comunicados con respecto al año 2021.

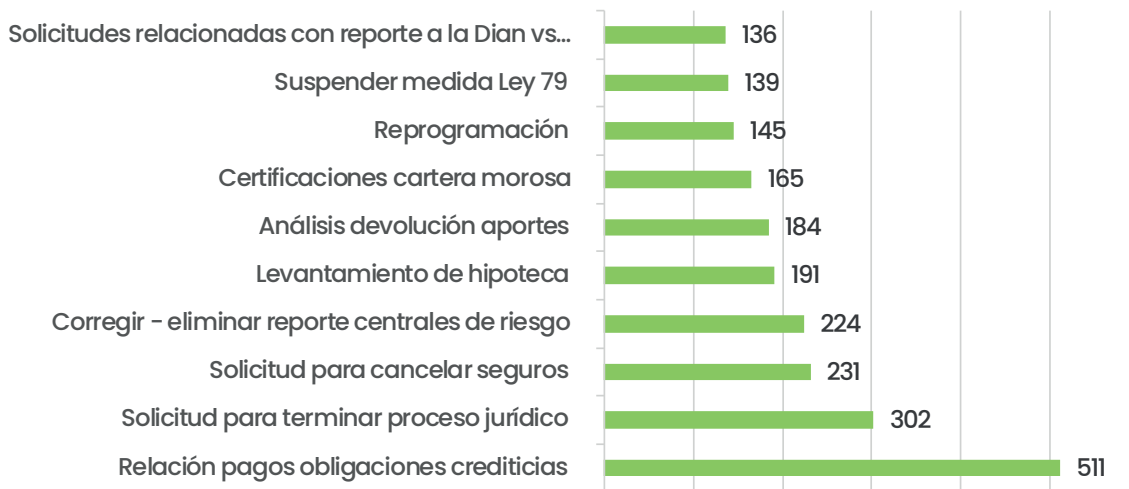


◆ Promedio tiempo de atención y respuesta PQRSF (Expresado en días)

La ley 1755 de 2015 establece que el término para resolver peticiones es de 15 días hábiles siguientes a su recepción, no obstante, la entidad puede solicitar plazo de 15 días más conforme a Ley 1437 de 2011 siempre y cuando se haya enviado respuesta provisional antes del vencimiento del término.

Durante el año 2022 registra tiempo de atención promedio a solicitudes de doce (12) días, por lo tanto, de acuerdo con la anterior, se observa que hemos dado cumplimiento al marco legal que nos rige. Dentro de este tiempo de atención están incluidas tipologías de las cuales dependemos de la respuesta de terceros, tales como, solicitudes para cancelar productos de seguros, reclamos al banco por transacciones no exitosas, cobro de comisiones, así como la atención de flujos de trabajo, entre ellos, solicitud de levantamiento de hipoteca, des pignoración, solicitud de devolución de pagarés, solicitud cambio medio de pago de una obligación y reprogramaciones

TIPOLOGÍAS MÁS RADICADAS DURANTE EL AÑO 2022



Como consecuencia de aprobación Ley 2157 de octubre 29 de 2021 (Borrón y cuenta nueva -Habeas Data- Centrales de riesgo), se presentó como caso atípico el incremento de radicaciones de reclamos por corrección eliminación de reporte, en donde los peticionario morosos han utilizado todos los recursos a su alcance para obtener la eliminación del reporte, tales como derecho de petición, tutelas, radicación ante la SES, radicación ante la SIC.

d. Gestión Fidelización

Durante el 2022, las estrategias de fidelización estuvieron encaminadas a la actualización constante de la base de datos de asociados, con el fin de garantizar una comunicación oportuna y asertiva con los asociados, el proceso de actualización de los convenios de beneficios vigentes y el proceso de investigación para determinar las preferencias de nuestros asociados, igualmente, conjunto con el área comercial, sus agencias y punto de atención a cargo, se dio apertura a nuevos convenios de beneficios, tanto nacionales como locales, acorde a las necesidades de nuestros asociados obteniendo un crecimiento del 52% respecto al año anterior.

◆ Actualización de datos

Durante el transcurso del año, se ha contado con el apoyo del Call Center en la gestión de llamadas telefónicas de actualización de datos. Al cierre de diciembre de 2022, se realizaron 8.163 actualizaciones efectivas a través de este canal.

En consecución con las estrategias implementadas, se logró finalizar el año con un indicador de actualización de datos del 84.49% para asociados hábiles y del 73.02% para la base total.

I. BALANCE SOCIAL

◆ Informe de Bienestar Social Cooperativo

Durante el año 2022 se ejecutó el Plan Social aprobado por el Consejo de Administración y enmarcado dentro del PESEM 2019-2022. El Balance Social se anexa a este documento y se socializará en la LXXV Asamblea ordinaria de asociados, sin embargo, presentamos un resumen de las actividades realizadas, la cobertura y los fondos sociales utilizados durante el periodo analizado.

EJECUCIÓN FONDOS SOCIALES Y ACTIVIDADES SOCIALES							
DESTINACIÓN	FECHA	No. BENEFICIARIOS	SALDOS A 31 DIC. 2021	DISTRIBUCIÓN EXCEDENTES 2021	AFROPIACIONES	UTILIZACIÓN	SALDOS A 31 DICIEMBRE 2022
Educación				\$ 455,25	\$ -	\$ 455,25	\$ -
Impuesto de renta	Abril			455,25			
Recreación		7.937	\$ 597,25	\$ 341,44		\$ 561,58	\$ 377,11
Bono Aniversario 2022	Marzo	7.937				0,04	
Bingo familia Coopetrol 2021	Enero					559,96	
Auxilios deportivos	Julio	2				1,58	
Acción Social		1.532	\$ 405,02	\$ 341,44	\$ -	\$ 451,50	\$ 294,96
Mes del Niño	Abril	1.532				3,42	
Encuentros Cooperativos	Mayo	4				0,10	
Jornadas de Salud	Abril	2				43,00	
Bono aniversario 68 años	Marzo					404,98	
Otros Fines		16.184	\$ 1.763,60	\$ -	\$ 111,90	\$ 1.122,51	\$ 752,99
Mes de la Madre	Mayo	1.005				21,78	
Mes del Padre	Junio	1.005				21,97	
Bingo 2022	Julio	5.000				46,89	
Día de la Familia	Agosto	4.409			69,99	454,00	
Cursos libres	Agosto a Nov.	831				83,86	
Incentivo académicos I fase	Mayo	43				26,3	
Incentivos académicos trimestrales	Noviembre	10					
Incentivos Plus	Diciembre	20					
Diplomado Gerencia de Organizaciones Solidaria	Septiembre	60			15,25	150,5	
Congreso riesgos sector solidario						13,10	
Cursos Virtuales	Ene a Dic.	1.907				7,18	
Tertulias con asociados Coopetrol						18,20	
Súmate a la G	Feb. a Nov.	231				107,88	
Taller eco huertas						12,09	
Día del niño Coopetrolito						0,00	
Reuniones actividades PESEM					0,09	0,91	
Taller virtual eco huertas 2021						13,06	
Cocina saludable	Octubre	400				11,51	
Diseño y Desarrollo Fabrica de Becas						5,02	
Cursos Navideños	Nov y Dic.	1.007			26,57	111,22	
Master Finanzas Básicas 4.748,100	Octubre	256				0,52	
Responsabilidad Social RSE***	Mayo a Dic.					13,99	
Balance Social***	Feb y Marz.					2,54	
Emprendimiento		976	\$ 566,44	\$ -		\$ 140,76	\$ 425,68
Master Class Ley de Emprendimiento	Julio	266					
Master Class Redes Sociales	Septiembre	208				3,93	
Feria emprendedores Presencial día de la Familia	Agosto	50				136,84	
Taller Virtual Ecohuertas	Octubre	400					
Coopetrol Compra Coopetrol	Ene a Dic.	52					
Solidaridad		6.684	725,85	227,63	3,91	541,90	415,48
Donación Asociados por Calamidad	feb-abr-may-jul-oct-nov-dic	9				8,46	
Plan Exequial Cosefun	Ene. a Dic.	5.577			2,92	400,43	
Impuesto de renta						13,95	
CEM Coomeva subsidio 20%	01 julio 2022 a 30 jun 2023	42				5,03	
Medicina Prepagada Coomeva 5%	01 julio 2022 a 30 jun 2023	135			0,43	20,12	
Póliza del hogar Solidaria 20%	Renov. agto 2022 a feb 2023	506			0,54	37,54	
EMI Empresa de medicina Integral subsidio 20%	Ene. a Dic.	71				4,77	
Póliza de salud ALLIANZ 5%	01 julio 2022 a 30 jun 2023	9				3,39	
Medicina Prepagada Calmedica 5%	Ene. a Dic.	7			0,02	0,87	
Póliza Vida deudores mayores 75 años.	Ene. a Dic.	328				47,35	
Beneficiarios Becas a la Excelencia	Acumulado a diciembre 2022	132					
TOTALES	Año 2022	33.445	\$ 4.058,16	\$ 910,51	\$ 115,81	\$ 2.818,25	\$ 2.265,22

Índice de Satisfacción de Actividades

El índice de satisfacción promedio de las actividades de bienestar social fue de 4,6 en una escala de 1.0 a 5.0. La meta mínima establecida para el año 2022 fue de 4,0 por lo cual, se obtuvo un cumplimiento del 115%

***Índice de Satisfacción 4.6**



◆ Gestión ambiental

Con el acompañamiento de Fenalco Solidario, Coopetrol inició su propio programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que consta de tres componentes: Sello de RSE, Sello de Huella de Carbono y Sello de Bioseguridad. Por medio de este programa la Cooperativa ratifica su compromiso con el mejoramiento continuo de la sociedad y el medio ambiente, alineándose con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Si bien el programa de gestión ambiental se administra desde el área de gestión social, es claro que se trata de un plan transversal que ha contado con la participación activa de todas las áreas de la Cooperativa para su exitosa implementación.

◆ Indicadores de base

Los Indicadores de base, utilizando la metodología de Fenalco Solidario y una vez hecho el diagnóstico, fueron los siguientes:

- a. **RSE:** 74.19 % en el resultado total del Diagnóstico RSE, Coopetrol se ubica en una etapa de sostenimiento y mejora continua
- b. **Huella de carbono:** Emisiones generadas 169,70 TonCO₂e
- c. **Empresa comprometida con la bioseguridad:** 97.86% en el resultado total del diagnóstico de bioseguridad, Coopetrol se ubica en una etapa de confianza.

Con estos resultados, la Cooperativa logró obtener los tres sellos, pero también estableció un plan de mejoramiento que debía implementarse desde 2022 para poder renovar los mismos, gestión que se tiene programada para el primer trimestre del 2023.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2022

- ◆ **Responsabilidad Social Empresarial:** Mejorar el indicador y comunicar. Elevar el indicador, al menos, al 85% en su resultado de la siguiente medición.

Algunas iniciativas implementadas para lograrlo fueron: elaborar política interna ambiental que contenga el compromiso con la disminución de la contaminación, mejora continua y el cumplimiento legal, que fue aprobada por el Consejo de Administración; implementar herramientas para la divulgación con todos los grupos de interés (trabajadores, delegados, asociados, proveedores y comunidad). Se hicieron cinco reuniones virtuales y se publicaron cuatro boletines Coopetrol Sostenible. Se ubicó en Dirección General, Agencias y Puntos de Atención, información o publicidad respecto al uso adecuado de la energía y el agua, reducción de consumo de papel, entre otros. También se publicaron los sellos en cada una de las oficinas de la Cooperativa, la página web y la firma en los correos electrónicos.

- ◆ **Algunas iniciativas en desarrollo:** Elaborar matriz ambiental y legal, con el fin de darle cumplimiento a la política de RSE, medio ambiente e igualdad de género en el marco del programa de RSE de la Cooperativa y los compromisos adquiridos con FENALCO. Se está elaborando la matriz de aspectos e impactos ambientales y legal de Coopetrol. El proyecto cuenta con cuatro fases: diagnóstico de la organización, elaboración de matriz de aspectos e impactos ambientales, actualización y verificación de requisitos legales ambientales, y por último la elaboración y entrega del informe de prácticas ambientales.

Actualmente el proyecto está en la fase 2, donde se realizó la identificación de las actividades, aspectos e impactos de Coopetrol en conjunto con los líderes de proceso, directores de agencia y punto de atención. Se espera entregar el informe final y las recomendaciones en el mes de abril 2023.

- ◆ **Huella de Carbono:** mitigar, compensar, comunicar.

Algunas iniciativas implementadas para lograrlo fueron: Para mitigar se hizo cambio de extintores, inclusión de bombillas ahorradoras, sistemas de automatización, entre otros. Para compensar se adquirieron 170 bonos de energía renovable para compensar las emisiones de la Cooperativa. Cada bono compensa 1 tonelada de CO₂.

- ◆ **Bioseguridad:** Mantener el indicador y de ser posible, llevarlo al 100% de cumplimiento, comunicar.

Algunas iniciativas implementadas para lograrlo fueron: Coopetrol desea ser garante de la integralidad del bienestar laboral de sus trabajadores, brindando herramientas que sean extensivas a sus familiares y su rol social. Plan en ejecución a cargo de la Dirección de Talento Humano, también se ejecutó un plan de mejoramiento de ventilación en las oficinas por medio de la utilización de plantas (materas) y ventanas abiertas (circulación de corrientes de aire), a cargo de la Dirección de Servicios Administrativos.



BONO ANIVERSARIO



BINGO



MES DE LA MADRE



MES DEL PADRE



MES DEL NIÑO



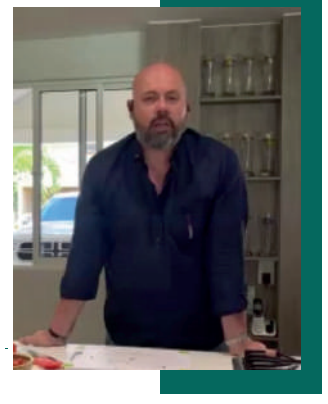
EL REENCUENTRO: COOPETROL LA FAMILIA SOSTENIBLE



CURSOS LIBRES



COCINA SALUDABLE



CURSOS NAVIDEÑOS



FERIA DE EMPRENDEDORES



ECOHUERTAS



INCENTIVOS ACADÉMICOS



La ejecución del plan 2022 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, basada en los principios de la economía solidaria, dicha metodología es de obligatorio cumplimiento.



3 Gestión ADMINISTRATIVA

3.1 Gestión DE CALIDAD

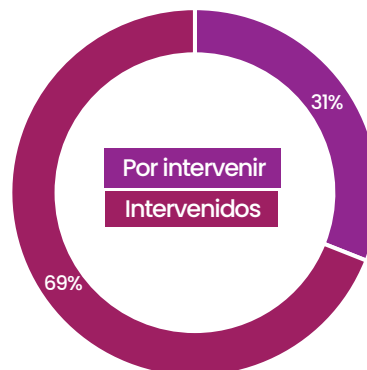
Como parte del propósito de cumplir los objetivos estratégicos que permiten llevar a cabo la razón de ser de Coopetrol, el área de calidad e innovación trabajó de manera articulada con las diferentes áreas de la cooperativa; armonizando y optimizando sus procesos y recursos destinados para la operación, buscando permanentemente la mejora continua y el correcto proceder de cada una de las actividades ejecutadas.

En cabeza de la Gerencia y con el compromiso de cada uno de los trabajadores, se analizaron, identificaron e implementaron mejoras en diferentes frentes de la organización garantizando la efectividad de esta, la cual busca sea reflejada en el momento de brindar los productos y servicios a nuestros asociados.

Entre las actividades más representativas realizadas durante al año 2022, propias del área se encuentran:

I. Intervención de los Procesos:

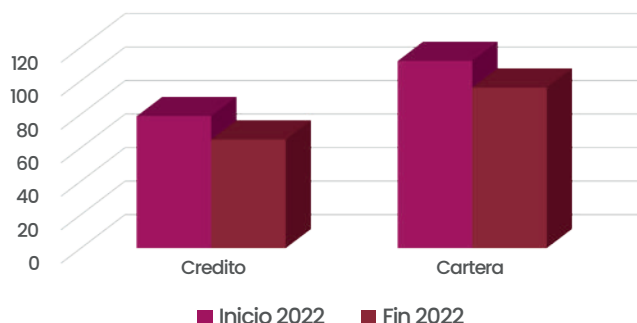
En la cual se realizó la actualización, ajuste y mejora del 69% de los procesos de la Cooperativa.



II. Inicio del Proyecto "Reducción Documental"

En el año 2022 se intervino el área de crédito y cartera, donde se presentó una reducción del 18% y 14% respectivamente en los documentos propios del proceso, permitiendo que la operación sea más ágil para los trabajadores y así superar las expectativas en la prestación del servicio interno y externo a todas las partes interesadas de Coopetrol.

REDUCCIÓN DOCUMENTAL



III. Requerimientos Tecnológicos

Se realizó la elaboración de requerimientos de parametrización y desarrollo tecnológicos que permitieron una mayor interacción de los asociados con la inscripción a eventos, adquisición de productos y servicios y autogestión en las plataformas digitales que ofrece Coopetrol.

Se realizó el testeo de los desarrollos tecnológicos requeridos e implementados en Coopetrol, donde se probó y socializó el correcto funcionamiento de este, entre ellos el que más destaca es el desarrollo para llevar a cabo la campaña Ganaportes y CDAT virtual. Lo anterior, a fin de garantizar la optimización de tiempos y minimizar los riesgos operativos en la ejecución de los diferentes procesos.

IV. Acompañamiento En Planes De Bienestar Social

Se realizó acompañamiento en la elaboración de los planes de evento donde se establecieron los lineamientos de la correcta ejecución por parte de la cooperativa para brindar la mejor experiencia a los asociados de la gestión social que realiza Coopetrol

10 Planes de eventos

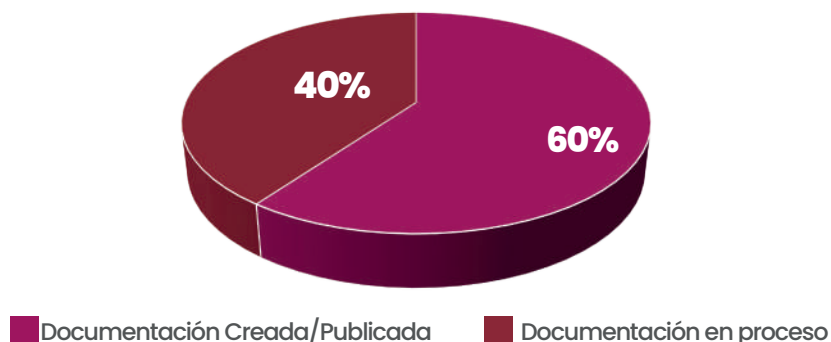
V. Elaboración y Mejora Del Sistema de Medición

Se creó la matriz de indicadores como parte del sistema de medición de productividad de Coopetrol, donde cada área mide a detalle su gestión permitiendo la conciencia en la toma de decisiones basada en resultados.

VI. Elaboración y Acompañamiento en la Gestión Ambiental

Como parte del compromiso social que tiene Coopetrol, desde el área de calidad e innovación y con el liderazgo de la gerencia y subgerencia, se realizó la política de RSE, medio ambiente e igualdad de género y el programa RSE. Se inició el acompañamiento junto a Fenalco para realizar la matriz de aspectos e impactos ambientales y la matriz legal ambiental.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROGRAMA RSE



VII. Automatización De Procesos

Se automatizó la actividad de oportunidades, la cual se articula entre el call center y el área comercial, garantizando la gestión y optimizando tiempos de respuesta a los terceros que estén interesados en la adquisición de productos o servicios de Coopetrol.

VIII. Otras Gestiones

Teniendo en cuenta que el área de calidad e innovación cuenta con procesos transversales dentro de Coopetrol, a continuación, se referencian aquellas actividades adicionales a las propias como parte de su gestión:

1. Documentación, socialización y acompañamiento logístico en el desarrollo del Proceso para Elección de Delegados, garantizando su debida ejecución y emisión de informes conforme a las necesidades y alcances de las partes involucradas.
2. Acompañamiento en la puesta en marcha de las tres circulares frente a la reforma de estatutos.
 - a. Elaboración de la herramienta para la recopilación de propuestas
+180 respuestas
 - b. Elaboración de herramientas para el trabajo zonal y nacional de los delegados.
3. Participación y acompañamiento en las tres primeras fases del proyecto Transformación Digital, donde se realizó la revisión documental y talleres de espacios vacíos.
4. Participación y acompañamiento en las tres primeras fases del proyecto Transformación Digital, donde se realizó la revisión documental y talleres de espacios vacíos.
5. Puesta en marcha proyecto MAC (Modelo de Actuación Comercial), se realizó acompañamiento al área en las reuniones con el proveedor para establecer la información documentada del proceso y la implementación de éste.
6. Análisis y acompañamiento al call center para incluir la validación de identidad con TRANSUNIÓN, al momento de la actualización de datos de los asociados por llamada telefónica, lo anterior con el fin de mitigar riesgos de seguridad de la información.
7. Implementación de firma digital en los procesos de atracción de talento, desvinculación de trabajadores, caja menor, compras y contratación.

IX. Estudio De Tiempos Y Operaciones:

Se realizó el estudio de tiempos y operaciones en cuatro fases a nivel nacional, donde estudiaron los registros en sistema y se realizaron observaciones en Bogotá, Cartagena, Barrancabermeja y Pasto con el fin de Identificar, estandarizar la operación y la estructura de las agencias para mejorar la productividad y calidad del servicio brindado a las partes interesadas de Coopetrol.

Se estudiaron:

+110mil registros

+130 Actividades y +290 operaciones en agencias

+100 horas laborales en 8 Perfiles comerciales y 8 Perfiles Operativos

3.2 Gestión DE TECNOLOGÍA

Entre los objetivos principales de Tecnología está 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.

I. Construcciones Internas Aplicativo Core (Linux)

Se construyeron en el aplicativo Linux, 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.

- a. Se habilitó opción de apertura de CDTA por LINUX WEB
- b. Se habilitó acceso a casas de cobranza para consulta por la web
- c. Se habilitó acceso a las agencias para actualización de datos por la web
- d. Se recibió capacitación de SISTEMAS EN LINEA en:
 - ◆ Conciliación Bancaria y Garantías
 - ◆ Workflow
 - ◆ CDATS (Apertura, Renovaciones, Prorrogas, Cancelaciones, Abono de intereses, Consultas)
 - ◆ Medios magnéticos (EXOGENA)
 - ◆ Actualización de datos web
 - ◆ Seguros y Servicios
 - ◆ Cuentas de Cobro
- e. Se apoyó en el proceso masivo de generación de extractos trimestrales para cuentas de ahorros.

- f. Se mejoraron algunos reportes como:
 - ◆ FORMATO ÚNICO
 - ◆ PAGARÉS
 - ◆ Se incluye al reporte 015 la base de excepcionados
 - ◆ Reporte 314 – COOPETROLITOS por sucursal
 - ◆ Reporte 2037 Libro de Asociados
 - ◆ Reporte 542 Encargos por usuario.
 - ◆ Reporte 185 Admisiones en un periodo
 - ◆ Maestra comercial se incluyen columnas
- g. SISTEMAS EN LINEA realizaron Liberaciones en LINUX para correcciones, nuevas funcionalidades quedando en V6.2.2241
- i. Proceso Masivo para Revalorización Aportes
- j. Proceso Masivo Exclusión de Asociados 1er y 2do semestre.
- k. Parametrización nueva modalidad
- l. Bloqueo apertura productos TIBU LAFT
- m. Proceso Masivo Aumento de cupos TDC campañas.
- n. Proceso Masivo Castigos
- o. Proceso cancelación masiva de plásticos TDC
- p. Se implementó proceso para desmarcar restructurados.
- q. Gestiona con el proveedor SISTEMAS ENLINEA para implementar TASA FRESH en LINUX.
- r. Proceso masivo traslado Ganaportes
- s. Proceso de traslados de saldos para inicio 2023
- t. Migración del módulo de créditos a la web y garantías

II. Desarrollos

Fábrica

1. Módulo cursos cooperativismo: Herramienta para la inscripción de cursos cooperativismo para los asociados, diplomados, curso uso de nuevas tecnologías
2. Módulo de eventos: Día de la Familia, Taller Ecohuertas, Día del Niño, Día de la Madre, Día del Padre, Bingo familiar 2022, cocina saludable, cursos navideños y gastronomía.
3. Herramienta para el control de las boletas de los aportes voluntarios: Bono Ganaportes 2022.
4. Activación del módulo de Becas a la excelencia, actualizando los indicadores necesarios para el desarrollo del otorgamiento de estas becas.

Linux

1. Creación la apertura de Cdats por la web
2. Actualización de datos por la Web

III. Infraestructura, Redes Y Comunicaciones

Se construyeron en el aplicativo Linux, 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.

a. Se mejoraron algunos reportes como:

- ◆ Kit de mantenimiento impresora HP Laser Jet Enterprise MFP M631 para las agencias Barrancabermeja, Cali, Cúcuta y Orito.
- ◆ 53 diademas para gestión telefónica
- ◆ 2 unidades Fusoras impresora HP Laser Jet Enterprise MFP M631 para las agencias Bogotá y Cali.
- ◆ Impresora HP Laser Jet Enterprise Agencia Bucaramanga
- ◆ 4 discos duros para servidor agencias: 2 Barrancabermeja y 2 Bucaramanga.
- ◆ Unidad de Backup LTO7 para el respaldo de la información en medios magnéticos (Cintas).
- ◆ Portátil para el diseñador gráfico del área de mercadeo.
3 portátiles, uno para el Doctor Alcibiades Castro Gerente General, segundo para el sr. Fabian Andrey Carmona Valencia director de Riegos y tercero, Yeison Becerra Subgerente Financiero.
- ◆ 40 Cintas magnéticas de backup para unidad LTO7.
26 memorias Internas para mejorar el desempeño operativo de los equipos de cómputo que presentan lentitud.
- ◆ 8 discos duros para unidad de almacenamiento NAS para ser reemplazados al momento de presentar fallas en las unidades ubicadas en las agencias y dirección general.
- ◆ 4 discos duros para la Unidad Storage IBM para ampliación de capacidad de almacenamiento de la información del aplicativo LINUX.
- ◆ 2 licencias Power BI para la Gerencia y Subgerencia Financiera.
- ◆ UPS agencia Bucaramanga.
- ◆ 3 fuentes de poder equipos de cómputo para agencia Cartagena y dirección general.
- ◆ Baterías UPS para las agencias Cali, Cúcuta, Neiva y Bogotá.
- ◆ Switch de comunicaciones de 48 puertos PoE, Unidad de almacenamiento NAS, Seguridad perimetral Firewall y UPS para la nueva agencia Barranquilla.
- ◆ Unidad de imagen para la impresora Lexmark MX511 agencia Bucaramanga.
- ◆ 4 discos duros de estado sólido para los equipos de cómputo de dirección general.
21 Routers Wifi para agencias y puntos de atención que puedan tener conexión para temas de delegados y capacitaciones.
- ◆ Licencias Cámaras IP Synology Surveillance Station para las agencias: tres (3) Manizales y siete (7) Barranquilla.

b. Renovación

- ◆ Suscripción licencia de herramienta Toad For Oracle para gestión de soporte y mantenimiento sobre las bases de datos ORACLE que almacenan toda la información del aplicativo LINUX.
- ◆ Certificados SSL para los subdominios helpdesk.Coopetrol.coop, sistemas.Coopetrol.coop y corporativos.Coopetrol.coop
- ◆ Contrato de soporte y mantenimiento Base de Datos Oracle
- ◆ Licenciamiento Camtasia Studio para actividades de elaboración de videos tutorías del área de calidad.
- ◆ Licenciamiento Microsoft y Office 365.
- ◆ SUITE ADOBE CC utilizada por el área de mercadeo.
- ◆ Licenciamiento de soporte VMWare para la plataforma de virtualización
- ◆ Licenciamiento antivirus SOPHOS.
- ◆ Licenciamiento de FORTINET para la plataforma de seguridad perimetral.

c. Servicios profesionales

- ◆ Desarrollo de la consulta y descarga de los Certificados Tributarios para los asociados.
- ◆ Ajustes al desarrollo de fábrica de becas solicitado por el área de Bienestar social.
- ◆ Instalación y configuración de discos duros servidor agencia Bucaramanga.
- ◆ Mejoras de seguridad en la recuperación de la contraseña en la consulta virtual.
- ◆ Ajustes en el portal del trabajador para la parametrización de la herramienta en la campaña Entrega de obsequios CDAT 2022, solicitado por el área comercial.

d. Contrato de soporte página web.

e. Servicio mantenimiento UPS Agencia Bucaramanga y Dirección General.

f. Se contrata nuevo enlace de Internet punto de atención Tumaco.

g. Actividades y Aseguramiento traslado agencias Neiva y Manizales a nuevo local.

h. Actividades y Aseguramiento nueva agencia Barranquilla.

3.3 Gestión SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, COMPRAS Y CONTRATACIÓN

La Dirección de Servicios Administrativos es un área transversal a toda la Cooperativa, cuyo 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 2022, el área de servicios administrativos ejecutó las siguientes gestiones que contribuyeron a mantener, desarrollar y dar continuidad a los procesos de operación, crecimiento comercial, core del negocio, infraestructura nacional y desarrollo de gestión social

- ◆ **Atención a requerimientos:** Se realizó la atención a 1.311 requerimientos a nivel nacional para garantizar la operación, correspondientes a compras de bienes, suministros, licencias, mantenimientos, infraestructura, inventarios y servicios transversales hacia los trabajadores entre otros, los cuales fueron solicitados por las diferentes áreas de Dirección General, Agencias y Puntos de atención a nivel nacional.
- ◆ **En cuanto a temas de contratación:** Durante el año 2022 se dio continuidad con la austeridad del gasto que se vio reflejado en los estados financieros, para lo cual se conservaron y suscribieron contratos únicamente para la operación, core del negocio, para crecimiento comercial, infraestructura física para mejoramiento y reconocimiento de marca Coopetrol y para atender la programación de bienestar social. Todo esto enmarcados en la normatividad y políticas internas que rigen a Coopetrol y en los principios de transparencia, selección objetiva y manejo de conflicto de intereses.

◆ **Contractualmente se realizaron las siguientes gestiones en el área:**

Se dio continuidad tercerizando con empresas especializadas en servicios requeridas para el normal funcionamiento de la cooperativa tales como vigilancia física, aseo y cafetería, brindando oportunidad de empleo estable y digno a 18 personas a nivel nacional, en Agencias como Tibú, Orito, La Dorada, Barrancabermeja, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Medellín, Manizales, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, en Puntos de Atención como Tumaco y en la Dirección General.

Se realizó la gestión para desarrollar los procesos precontractual y contractual para la suscripción 71 contratos y 763 órdenes de servicio, teniendo en cuenta las instancias de aprobación y tipos de contratación de acuerdo con las políticas de contratación. Adicionalmente se efectuó el proceso de prórrogas y/o adiciones a 93 contratos que se encontraban vigentes y necesarios para el core del negocio.

PROCESO CONTRACTUAL	
Contratos Suscritos	71
Prórrogas Y Adiciones	93
Ordenes De Servicio	763
Ejecución Contractual	927

De acuerdo con las instancias de aprobación para el proceso de contratación, se aprobaron durante el 2022, seis (6) 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 aseo y cafetería a nivel nacional en oficinas que no se tiene trabajadores de planta, hasta por un valor de \$136 millones.
 - ◆ 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.
 - ◆ Contrato para realizar el diplomado en Gerencia de Organizaciones Solidarias hasta por un monto de \$210 millones
 - ◆ Compra de licencia Microsoft por valor de \$204 millones.
 - ◆ Compra de licenciamiento de Office 365 por valor de \$187 millones.
 - ◆ Adquisición Póliza vida grupo deudores: Se realizó cambio de proveedor, seleccionándose la mejor oferta con ASEGURADORA SOLIDARIA.
 - ◆ Contrato de envíos masivos de mensajería expresa a nivel nacional hasta por un monto de \$227 millones.
- ◆ Con respecto a los procesos de gestión documental, dado que se encuentran centralizados 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, inserción, organización, transferencia, digitalización:

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
Recepción de documentos de 14 agencias y 6 puntos de atención para insertar o apertura en expedientes de historias de asociados	63.463
Transferencias expedientes de las áreas, Agencias y puntos de atención (carpetas conformadas)	1.484
Consulta al archivo de áreas, agencias y puntos	5.922
Envíos documentales y mercancía entre Dirección General, agencias y puntos	3.115
Mensajería Masiva (notificaciones)	91.869
Retiro, alistamiento, Transferencia de expedientes de asociados Exclusiones 2022	8.300
Digitalización de Guías Proceso de Notificaciones devueltas Año 2015 a 2019	48.276

Adicionado a lo anterior, se generaron estrategias de ahorro que consistieron en la recuperación de las carpetas de los asociados inactivos antes de ser trasferidas al archivo central, proyectando un ahorro aproximado de \$25 millones para la vigencia 2022 y proyectado de ahorro para la vigencia 2023 de \$ 43 millones, correspondientes a carpetas recuperadas y que se encuentran listas para ser utilizadas con asociados nuevos.

Se continuó actualizando y adecuando los procedimientos especiales de gestión documental, mensajería y de correspondencia acordes con la situación de 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.

- ◆ Con respecto a los mantenimientos, para el año 2022, la cooperativa estableció el correspondiente cronograma para la ejecución de los mantenimientos a realizar en las agencias, puntos de atención y Dirección General acorde con las necesidades de cada sede, ejecutándose los mantenimientos y reparaciones necesarias e indispensables que permitieran un desarrollo normal de la operación. Lo anterior se realizó conforme a las políticas vigentes de contratación y compras.
 - ◆ Mantenimiento y reparación del inmueble de la agencia Tibú
 - ◆ Cambio de cableado estructurado y construcción de cuarto técnico en la agencia Barrancabermeja
- ◆ 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	TIBÚ
	ORITO
	BARRANCABERMEJA
	BUCARAMANGA
MONITOREO DE ALARMA	BOGOTÁ: Dirección General
	AGENCIA BOGOTÁ
	ARCHIVO CENTRAL
	CÚCUTA
	NEIVA
	CARTAGENA – Agencia
	MANIZALES
	CALI
	TIBÚ
	LA DORADA
	PASTO
	VILLAVICENCIO
	MEDELLÍN
MONITOREO DE CAMARAS	TODAS LAS AGENCIAS, PUNTOS DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN GENERAL

- ◆ Para el año 2022 se realizó la venta de la casa de huéspedes en la ciudad de Cartagena por valor de \$2.003 millones, para lo cual se realizó el debido proceso de legalización y escrituración del inmueble, ver nota 14.1.1 de los estados financieros.
- ◆ El área de servicios administrativos, junto con la administración, 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, publicaciones en Finca Raíz y en las páginas comerciales de compra y venta inmobiliaria.

En el transcurso del año se continúa con la gestión de venta o arrendamiento de los inmuebles, sin embargo, la situación económica, en especial la situación de Colombia por el proceso electoral de este año y aunado a la gran cantidad de inmuebles comerciales en oferta por las empresas que han optado el trabajo virtual, han disminuido las posibilidades de compra y arrendamientos en el sector inmobiliario

A 31 de diciembre de 2022 se tienen en proceso de venta o arrendamiento los siguientes inmuebles:

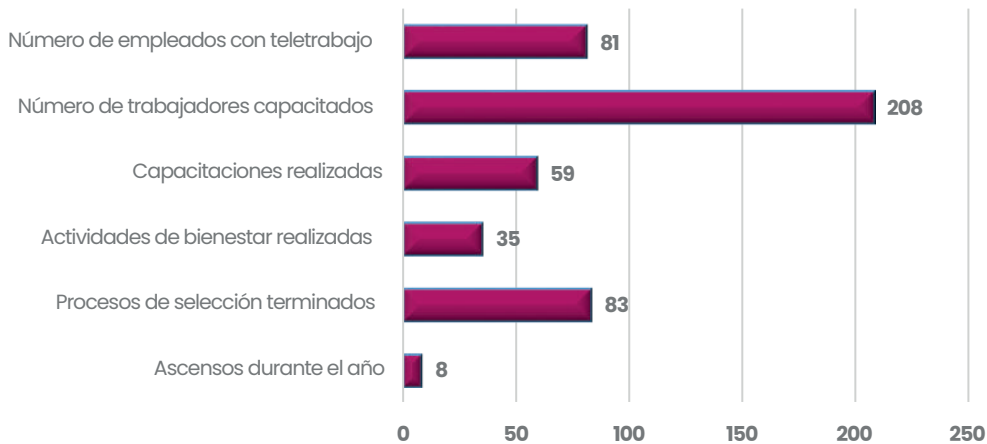
DESCRIPCIÓN	TIPO DE INMUEBLE	CIUDAD	AREA M2	VALOR PARA VENTA (millones de pesos)
LOCAL 106 – EDIFICIO TORRE 13-35 (antiguo Turispérol)	LOCAL	BOGOTÁ	64,35	\$ 727
LOCAL 2-04 AGENCIA VILLAVICENCIO Calle 15 No.38-40	LOCAL	VILLAVICENCIO	69,54	\$ 660
LOCAL 2-05 AGENCIA VILLAVICENCIO Calle 15 No.38-40	LOCAL	VILLAVICENCIO	68,21	\$ 630

Adicional a lo anterior, la administración ha venido estudiando y realizando gestiones para abrir la posibilidad de la venta del piso 3 de la Dirección General, esto teniendo en cuenta el alto costo que representa este inmueble para la cooperativa, para lo cual se están buscando alternativas para el posible traslado de la Dirección General a un lugar más acorde a la cantidad de personas y necesidades actuales

3.4 Gestión TALENTO HUMANO

Los trabajadores son la base de lo que hacemos en Coopetrol, por ello, hemos enfocado nuestros esfuerzos en el desarrollo de los planes de bienestar, beneficios y capacitación, buscando de esta manera contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de las capacidades de liderazgo, apoyando la formación integral de cada persona.

RESUMEN TALENTO HUMANO



Como resultado de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, dimos gran importancia al cuidado de la salud de los trabajadores al implementar medidas como el teletrabajo para el 80% de los trabajadores de dirección general, y la flexibilización del horario semanal del personal que trabaja en las agencias, de igual manera, continuamos con el seguimiento y atención oportuna a las necesidades de seguridad y ergonomía logrando durante el año cumplir con los requisitos de las normas de seguridad y salud en el trabajo obteniendo como resultado 0% de accidentabilidad y 0% de reportes de enfermedades laborales.

Así mismo, fomentamos espacios de esparcimiento e integración mediante actividades como caminatas, pasadías, jornada de bolos, participación en torneos deportivos, homenajes a personal pensionado, concurso de Halloween, polla mundialista y despedida de fin de año, complementando con un plan de bienestar donde hacemos presencia para no pasar desapercibido días como cumpleaños, día de la mujer, día del hombre, día de la madre y del padre y celebraciones navideñas, además de tickets de beneficios con entradas a cine, obsequios por quinquenios, nacimiento de hijos, grados entre otros.

Mediante un robusto plan de capacitación impactamos la mayor parte de nuestros trabajadores con programas como diplomados en finanzas, diplomados en neuro ventas y neuro servicios, cursos de excel en todos los niveles, seminarios con reconocidos coach's "haz que suceda", seminarios de riesgos, modelo de actuación comercial, talleres de liderazgo y trabajo en equipo, manejo del tiempo y capacitaciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, solo por mencionar algunas de las más importantes.

Cumplir a nuestros trabajadores es una prioridad, por esta razón se ejecutó a cabalidad el cronograma de pagos de nóminas, vacaciones, liquidaciones, seguridad social y todo lo relacionado con los contratos de trabajo, evitando reclamos, demandas, y garantizando a cada trabajador su derecho a los servicios de salud, pensión y recreación. De igual manera, Coopetrol, con la asesoría de especialistas externos, realizó un estudio de equidad interna y competitividad externa logrando así establecer una nueva estructura salarial más justa y actualizada que permitirá realizar los ajustes necesarios para mantener el personal comprometido y motivado.

En línea con lo anterior, se desarrollaron planes de promoción interna buscando el crecimiento laboral y personal de los trabajadores. Durante el 2022 fueron promovidos ocho empleados, logrando así motivación para la persona y beneficio para la Cooperativa al contar con talento humano capacitado y comprometido. Se realizó la contratación de nuevos trabajadores para cubrir aquellas vacantes generadas durante el año por rotación de personal generadas por despidos, renunciaciones, jubilaciones, terminación de contratos de aprendizaje, entre otros.

A hand is shown placing a wooden block on top of another wooden block. The background is a solid green color. The text '4 Gestión DE RIESGOS CORPORATIVOS' is overlaid on the image. The number '4' is in a bold, yellow, sans-serif font. The word 'Gestión' is in a yellow, cursive script font. The words 'DE RIESGOS CORPORATIVOS' are in a white, bold, sans-serif font.

4 *Gestión* DE RIESGOS CORPORATIVOS

Coopetrol, dentro de sus procesos estratégicos, cuenta con un sistema de gestión integral de riesgos (SARL, SARC, SARM, SARO, SGSI 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 para trabajadores nuevos y antiguos, que contribuyan a la construcción de una cultura de riesgos.

En el 2022, a pesar de las expectativas que reflejaban un repunte ante la salida del impacto producto de la pandemia mundial las variantes y nuevas sepas, se presentó a nivel mundial un incremento generalizado de precios ante presión de la demanda y baja oferta, por ellos en el primer semestre se continuó con el seguimiento a la situación económica y social del país en general, así mismo hasta la vigencia del comité de emergencia se evaluaron las medidas necesarias para la toma de decisión frente a la forma en que los trabajadores regresaron a la normalidad a la oficina.

De acuerdo a la circular básica contable y financiera vigente a 31 de diciembre 2022, se llevó a cabo la implementación de las Fases IV de Riesgo de crédito (SARC), y Fase III de riesgo operativo (SARO), Sistema de gestión de seguridad en la información, Fase II y III de riesgo de mercado (SARM), de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como las actualizaciones realizadas para cada SIAR en las circulares externas emitidas por la SES.

Para el año 2022, el Comité de Riesgos presentó una nueva conformación teniendo en cuenta que los delegados y miembros del Consejo de Administración en la vigencia 2020-2022 terminaron su periodo de gobernanza, es por ello que para esta nueva vigencia quedó conformado de la siguiente manera:

- ◆ 2 miembros delegados por parte del Comité de Riesgos
- ◆ 2 miembros delegados por parte del Comité de Liquidez

De los cuatro miembros de los Comités de Riesgo y Liquidez, se resalta la participación de integrantes con habilidades que, a su vez, también ostentan la calidad de miembros del Consejo de Administración que permiten llevar a cabo decisiones técnicas en ambientes complementarios que posteriormente sirven de insumo en la toma de decisiones de la organización.

El área de riesgos, en el año 2022, mantuvo un componente heterogéneo y con calidades técnicas y humanas en su talento humano que ayuda a fortalecer el área y brindar herramientas de mejora continua al interior de la Cooperativa. Para Julio del 2022, ante promociones del grupo anterior, se realiza atracción de nuevo talento al área de riesgos completando así el equipo de trabajo, designando un profesional de riesgo que complementa cada uno de los sistemas (SARM, SARC, SARO, SARL y SARLAFT), un analista de la seguridad en la información (SGSI) que, bajo los lineamientos de buenas prácticas, la normativa y el liderazgo del director de riesgos, mantienen el middle office de la Cooperativa

El área de Riesgos, con las áreas de control interno y externo, realizó un trabajo conjunto y mancomunado a fin de dar cierre a las recomendaciones y oportunidades de mejora emitidas por cada uno de 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.

Durante el transcurso del 2022 se buscó mejorar los procesos de riesgo operativo y se crearon alertas con el fin de mitigar y controlar el impacto operativo en los procesos analizados, así mismo se realizó monitoreo constante a la cuenta contable designada para el gasto por riesgo operativo a fin de controlar el impacto que los eventos de riesgo operativo puedan generar.

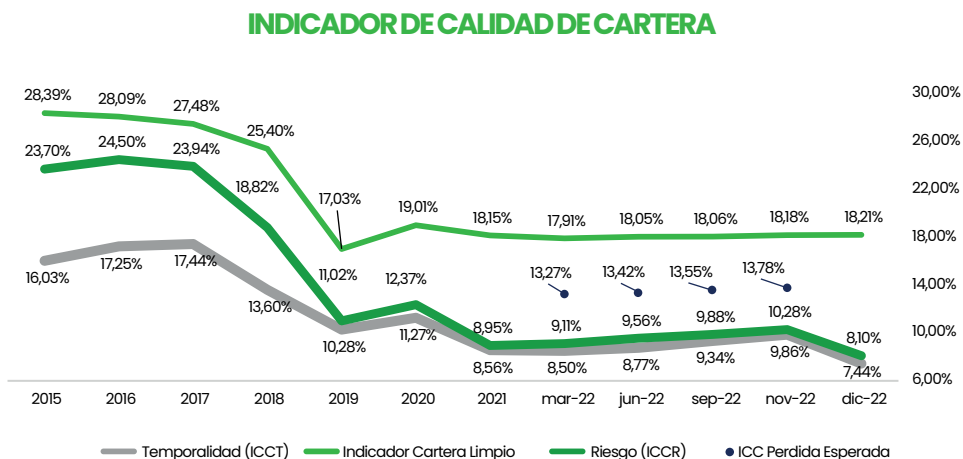
Con los nuevos retos asumidos en Colombia por posturas de gobierno y rezagos de la Pandemia, Coopetrol implementó el trabajo en casa, sin dejar de lado la seguridad en la información y los riesgos que se puedan generar por esta práctica, por ende, realizó actualizaciones en procesos y en su política de gestión de seguridad en la información SGSI.

Durante el año 2022 se realizó capacitación normativa anual SIAR 2022 a los trabajadores suministrando material de apoyo mediante e-books de cada sistema (SARC, SARO, SGSI, SARL, SARLAFT, SARM) y una prueba dirigida a todos los colaboradores de la cooperativa, la cual fue evaluada por medio de un formulario de la herramienta Forms, con una cobertura del 98.17% de los trabajadores, quienes a su vez tuvieron un promedio de 4.11 sobre 5.00 en la calificación de la evaluación. Así mismo, se continuó con las inducciones a trabajadores nuevos en generalidades en SIAR que hace parte de su plan de incorporación.

◆ 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 2022, la Cooperativa contaba con una cartera de créditos por valor de \$278.755 millones que representó un crecimiento del 2,57% con el saldo registrado en el mismo periodo del año anterior. El indicador de calidad de cartera para diciembre del año 2022 cerró en 8,10%, el cual presentó un decrecimiento de 85 puntos básicos en relación con el año inmediatamente anterior



Con relación al Indicador de Calidad de Cartera por Riesgo, Coopetrol cierra el año 2022 con un indicador del 8.10% que, comparado a diciembre 2021 el cual fue del 8.95%, presentó una disminución de 85 puntos básicos frente al año anterior. Si observamos el indicador de calidad de cartera junto con castigos, la cooperativa cierra el año con un indicador de 18,21% que, si bien, es una cartera que se encuentra fuera del balance, es una cartera que mes a mes se gestiona desde el área de cartera.

Coopetrol, dentro de sus políticas internas ha definido lineamientos para el castigo de cartera, los cuales se mantienen para el año 2022. Estas políticas buscan lograr establecer directrices que permitan fortalecer los lineamientos de la cartera sujeta a castigo, de acuerdo con las normas dadas por el ente regular, de tal manera que se garantice una adecuada gestión y castigo.

Cabe aclarar que, para Coopetrol, independientemente de que la cartera sujeta a castigo ya no se encuentra dentro de balance, esta cartera es gestionada en su totalidad, mes a mes con el fin de generar recuperación por dichas obligaciones, gestión que realizan

Para 2022, Coopetrol realizó proceso de evaluación de cartera, que busca identificar de manera preventiva el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por el cambio potencial en la capacidad de pago, solvencia o calidad de las garantías que lo respaldan y realizar la respectiva recalificación con antelación a su deterioro reconociendo el gasto. Por tal motivo, a través de modelo interno de regresión, herramienta estadística, llevó a cabo en los meses de junio y diciembre 2022, acorde con los criterios de evaluación emitidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria SES.

Para el año 2022 se realizó la aplicación de las Fase IV del SARC de acuerdo a lo previsto en el cronograma de la SES y sus posteriores actualizaciones por medio de las circulares externas emitidas por la superintendencia así:

- ◆ Constitución de deterioros individuales por Pérdida Esperada - consumo y comercia.
- ◆ Constitución de deterioros individuales - microcrédito

Cabe aclarar que la constitución de deterioros individuales por pérdida esperada conforme al modelo de referencia dado por la superintendencia, no es aplicada de manera contable en la cooperativa ya que el modelo es realizado de forma pedagógica, reportando su resultado a la superintendencia por medio del aplicativo SICSES y en su formato 9083. La aplicación contable del resultado del modelo se estima se refleje en los Estados de Situación Financiera para el segundo semestre de 2023, según el cronograma de la circular básica contable y financiera.

Finalmente, de forma periódica, el área de riesgo realizó los siguientes análisis y seguimiento:

- ◆ Portafolio con caídas tempranas.
- ◆ Empresas de convenio que presentan deterioro en la colocación.
- ◆ 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.

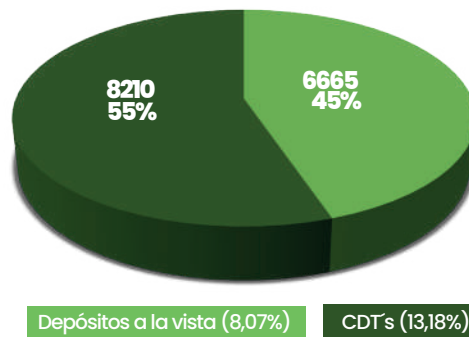
Señales de alerta SARC.

◆ Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

El Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez da cumplimiento a lo establecido en el título IV, Capítulo III 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 2022, la Cooperativa contó con activos líquidos netos por valor de \$17.973 millones, que representó una disminución del 43,38% con respecto al año anterior. Como cumplimiento normativo registró un fondo de liquidez por valor de \$14.825 millones, que representó 29 puntos básicos adicionales al 10% que exige el ente regulador. El Fondo de Liquidez se encuentra constituido por \$6.665 millones que corresponden a un 45% en depósitos a la vista y \$8.210 millones que corresponden al 55% se encuentran en certificados de depósito a Término (CDT's).

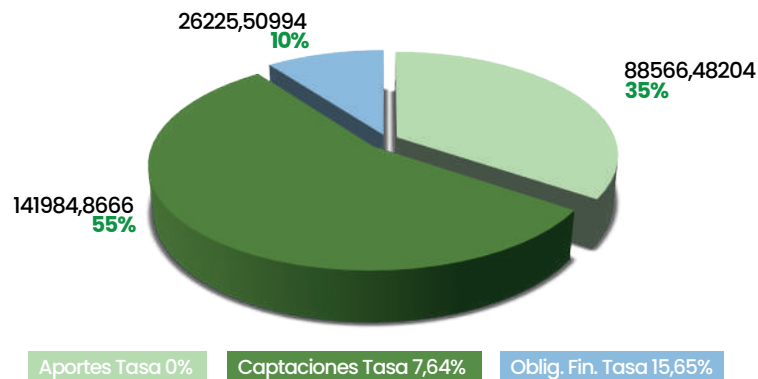
FONDO DE LIQUIDEZ \$14.875



Adicionalmente, la Cooperativa cuenta con un margen de solvencia de 37.72%, 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 2022 estaba compuesta por aportes sociales que representaron el 35%, captaciones con una participación del 55% y obligaciones financieras por un 10%.

FUENTES DE FONDEO \$256.777



Durante el año 2022 se continuó monitoreando la medición y el indicador de riesgo de liquidez (IRL) de acuerdo a la normatividad vigente y en el cual al cierre de año se cuenta con un resultado positivo de 1,39.

Coopetrol, para el año 2022, actualizó la política SARL incluyendo la periodicidad en la que será revisada la política y atribuciones dadas por el Consejo de Administración para el manejo de tasas pasivas.

Para el SARL el área de riesgos de forma permanente realiza:

- ◆ 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.
- ◆ Proyecciones semanales con modelos internos con base al comportamiento histórico de los CDAT's.
- ◆ Seguimiento al VaR de liquidez (entradas y salidas de dinero), señales de alerta de liquidez
- ◆ Análisis de tasas activas y pasivas de forma diaria a fin de hacer seguimiento y no generar descalces en liquidez.
- ◆ Seguimiento a fuentes de fondeo.
- ◆ Seguimiento a fondo de liquidez y relación de solvencia de forma mensual dando cumplimiento a la normativa
- ◆ Seguimiento límites de exposición Apetito, Tolerancia y Capacidad.
- ◆ Levantamiento de matriz de riesgo SARL, junto con controles y alertas.
- ◆ Presentar información para los comités de riesgo

En el segundo semestre de 2022 las condiciones del mercado cambiaron, la DTF presentaba incrementos sostenidos, razón por la cual el sector financiero y solidario comenzaron a incrementar sus tasas de captación generando que, muchos de los asociados de Coopetrol llevaran sus recursos a otras entidades o exigieran mayores réditos por las fuentes de fondeo, ante ello y por monitoreo semanal, Coopetrol revisó y actualizó tasas activas y pasivas en la cooperativa.

◆ 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 monitorea dichas fluctuaciones a través del comité de riesgo 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 realiza seguimiento a las tasas de referencia de productos activos y pasivos.

Se hace seguimiento al cumplimiento de los límites establecidos para el fondo de liquidez, buscando diversificación de las inversiones a fin de mitigar la materialización de un posible riesgo de mercado, dando cumplimiento a la CBCF de la superintendencia de la economía solidaria.

Por otro lado, para el año 2022 la cooperativa en cumplimiento a la CBCF en su Capítulo V (Riesgo de Mercado), realizó actualización en la política y manual de proceso.

Para el año 2022 se realizó la implementación de las Fases II y III del SARM, las cuales se realizaron para la aplicación de los siguientes lineamientos de acuerdo a lo previsto en el cronograma de la SES

- ◆ FASE II: Identificación, medición, documentación, infraestructura tecnológica
- ◆ FASE III: Control, monitoreo, documentación, divulgación de información

Para el SARM el área de riesgos de forma permanente realiza:

- ◆ Seguimiento a comportamiento macroeconómico del mercado.
- ◆ Análisis de inversiones a realizar por medio del fondo de liquidez
- ◆ Seguimiento a límites de exposición (Apetito, Tolerancia y Capacidad)
- ◆ Análisis contractual cualitativo y cuantitativo de entidades en las cuales se desea hacer algún tipo de inversión (Nuevos mercados)

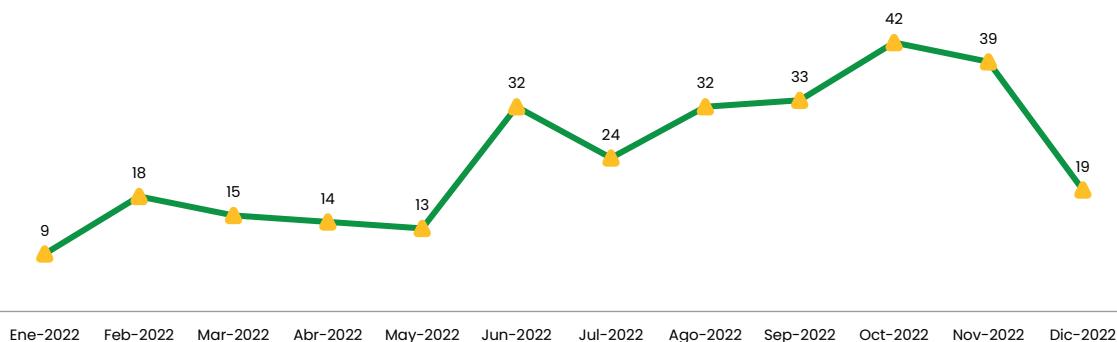
◆ Sistema De Administración De Riesgo Operativo (Saro)

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.

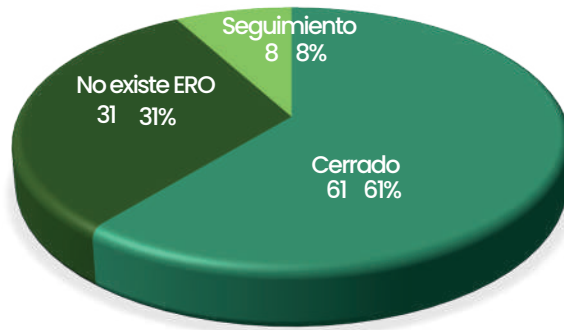
Dentro de la gestión del año a 31 de diciembre de 2022, se contabilizaron 290 eventos de riesgo operativo que representaron una afectación económica por \$6,21 millones en la cuenta contable "523095009 Eventos de Riesgo Operativo", nivel de pérdida que no es representativa de acuerdo con el tamaño y nivel de operaciones de la Cooperativa. Para todos los eventos, 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.

De los 290 eventos reportados en el 2022, se clasifican 84 reportes que no corresponde a evento de riesgo y 206 ERO's que se dividen en 190 eventos cerrados y 16 eventos de riesgo que aún se mantenía en seguimiento finales de 2022.

HISTÓRICO REPORTE ERO



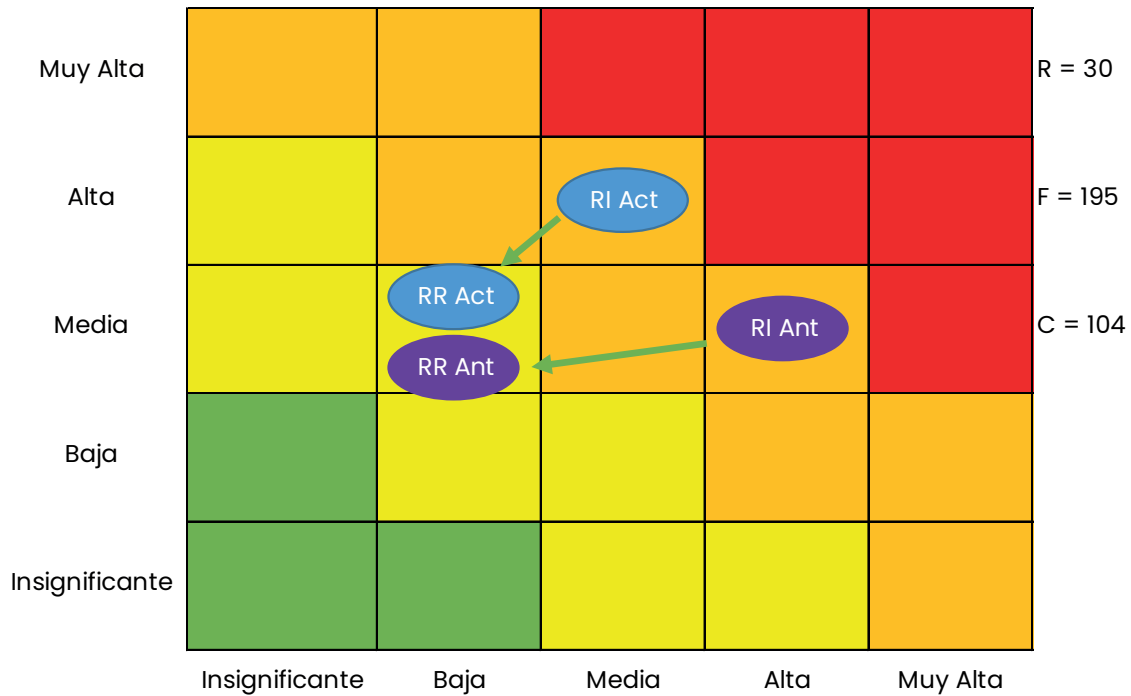
ESTADO EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO



En agosto de 2022 se completó la planta del área de riesgos, designando un profesional para la administración del riesgo operativo (SARO), garantizando seguimiento permanente al reporte, asignación y seguimiento a eventos de riesgo operativo, así como la medición de los eventos de riesgo y monitoreos constantes a diferentes señales de alerta identificadas dentro del área de Riesgos.

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 2022 mantiene el constante seguimiento y actualización de las matrices de riesgo.

Dentro del proceso de riesgo operativo se realiza la actualización de matrices de riesgo por procesos con sus respectivas fuentes y causas, controles establecidos y eficiencia de los mismos, con las matrices de riesgo se actualiza el perfil de riesgo de Coopetrol así:



Actualmente se cuentan con 30 riesgos en SARO, para estos riesgos se identifican las posibles fallas que materializan dichos riesgos, las cuales ascienden a 195 y sobre ellas se establecen los respectivos controles los cuales buscan mitigar el riesgo inherente y obtener un riesgo residual que se encuentra dentro del apetito de riesgo de la cooperativa.

Para el año 2022 se realizó la implementación de las Fases II y III del SARO, las cuales se realizaron para la aplicación de los siguientes lineamientos de acuerdo a lo previsto en el cronograma de la SES

- ◆ FASE II - Identificación, medición, documentación e infraestructura tecnológica
- ◆ FASE III: Control, monitoreo, documentación, divulgación de información y capacitación

Para el SARO, el área de riesgo de forma permanente realiza:

- ◆ Análisis y seguimiento a eventos de riesgo operativo reportados por los colaboradores.
- ◆ Análisis y seguimiento a matrices de riesgo por procesos, validación de controles y eficiencia de los mismos.
- ◆ 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 sistema de gestión y seguridad en la información (SGSI) se creó la política dando cumplimiento a la circular externa 36 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, teniendo en cuenta a su vez los nuevos retos que atiende Coopetrol, tomando como opción el teletrabajo y garantizando que la información de la cooperativa sea manejada de forma segura por los funcionarios que no se encuentran en las instalaciones de la misma.

De acuerdo a lo establecido por la SES, mensualmente se enviaron informes al Consejo de Administración y a la gerencia con el avance en materia de la gestión de riesgo operativo – SARO, y como buena práctica, a partir del 28 de marzo se han realizado reuniones semanales con la gerencia, las dos subgerencias y la dirección de riesgos a fin de informar los avances realizados y eventos de riesgo reportados.

Se continúa con reporte en línea de eventos de riesgo y para el año 2022 se incluyeron señales de riesgo operativo que pueden desencadenar riesgo de crédito, lo cual es administrado y monitoreado por el área de riesgos.

◆ 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 2022 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 descritos en la normatividad, aprobación que fue dada en reunión ordinaria del Consejo de Administración y escalada a la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Durante el año 2022, se realizaron oportunamente los reportes exigidos por la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, que contemplan: ROS, transacciones, tarjetas y productos, dando aplicación a los cambios establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la estructura e información objeto de reportes. Así mismo, se confirma que en la vigencia 2022 no existió materialización de riesgo LA/FT al interior de la Cooperativa.

Por otro lado para el año 2022, dando cumplimiento a la Circular Externa 020 del 2020 en la cual se actualiza la circular Básica Jurídica, la Circular Externa No. 032 de 2021 por la cual se modifica parcialmente el Título V de la Circular Básica Jurídica, La Circular Externa No. 038 del 2022 por la cual se modifica el Título V de la Circular Básica Jurídica, se actualizaron el manual de procesos SARLAFT y la Política Interna SARLAFT, se modificaron los montos para el envío de reporte de transacciones a la UIAF y se dio concordancia con la actualización del decreto 830 del 2021 donde se establece las condiciones para las personas pública y políticamente expuestas PEP's y el conocimiento de los familiares, creándose un formato en línea que permita un mayor conocimiento de las personas señaladas como PEP's y su familiares.

La capacitación anual a todos los trabajadores se llevó a cabo en el cuarto trimestre del año 2022 en modalidad e-book, la cual tiene 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, así como los otros sistemas de administración de riesgos.

Adicionalmente se da cumplimiento al Título V de la Circulas Básica Jurídica de la Superintendencia de Economía Solidaria, en la cual, cada vez que se va a apertura un nuevo segmento de productos y servicios se hace un análisis de contrapartes, con el fin de mitigar la exposición al riesgo en Coopetrol.

Debido a la situación de orden público que atravesó el país para el año 2022, a través del análisis jurisdiccional, donde el municipio de Tibú en el cual tenemos una Agencia fue fuertemente afectado, se tomaron medidas especiales de monitoreo para la apertura de cualquier tipo de productos, como lo son la inadmisibilidad de garantías hipotecarias y un conocimiento de cliente intensificado.

Para el SARLAFT, el área de riesgo de forma permanente realiza:

- Analizar alertas e investigar actividades transaccionales para detectar cualquier situación que puede derivar riesgo de lavado de activos o actividades de financiamiento del terrorismo
- Dar 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
- Generar, validar y enviar los reportes periódicos a la UIAF conforme los requisitos establecidos para tal fin
- Realizar el análisis de las operaciones inusuales detectadas y determinar si son sospechosas, con el fin de enviar el reporte ROS a la UIAF

- ◆ Realizar 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.

◆ Comité de Emergencia

Ante la permanencia del estado de emergencia sanitaria, durante el primer semestre de 2022, 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 hasta la fecha de su finalización en el mes de Junio del 2022 tras la pronunciación del gobierno nacional en finalizar la emergencia sanitaria.

Este comité estuvo 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 seis ocasiones en la vigencia 2022, 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.

A close-up photograph of a person in a dark suit and tie, sitting at a wooden desk. The person's right hand is holding a pen and writing on a document. To the left of the hand is a wooden gavel resting on its base. The scene is lit with warm, orange-toned light, creating a professional and focused atmosphere. The text '5 Gestión JURÍDICA' is overlaid on the image, with the number '5' in a large, bold, yellow font, 'Gestión' in a yellow script font, and 'JURÍDICA' in a white, bold, sans-serif font.

5 Gestión
JURÍDICA

◆ Requerimientos Superintendencia de la Economía Solidaria

En el año 2022 se atendieron oportunamente treinta y nueve (39) 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

◆ Revisión de trámites relacionados con garantías hipotecarias y prendarias

Desde la Coordinación Jurídica se revisaron ciento setenta y seis (176) 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.

◆ Estudios de títulos

Así mismo, también se efectuaron dieciocho (18) 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.

◆ Revisión de devolución de saldos de asociados fallecidos sin juicio de sucesión

En el mismo periodo, se realizó la revisión de ciento veintinueve (129) 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 sí 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.

◆ 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 2022 se elaboraron veinte (20) convenios de libranza y cincuenta (50) convenios comerciales.

◆ Acciones de tutela

Durante el año 2022, desde el Coordinación Jurídica se realizó la defensa de los intereses de la Cooperativa brindando respuesta oportuna a setenta (70) acciones de tutela presentadas por asociados que consideraban vulnerados sus derechos fundamentales. De estas acciones judiciales, el 81% de ellas cuentan con fallos a favor de los intereses de Coopetrol, y tan sólo el 19% cuenta con fallo amparando derechos fundamentales (sin gastos o erogaciones para Coopetrol).

◆ Procesos especiales diferentes al cobro de cartera

Procesos jurídicos, investigaciones, trámites administrativos o disciplinarios en los que la Cooperativa tiene algún tipo de interés o pueda resultar afectada por los resultados de los mismos.

A la fecha, se ha ejercido la defensa jurídica en ciento cuarenta y nueve (149) procesos, investigaciones, trámites administrativos o disciplinarios, de los cuales a la fecha cuarenta y cinco (45) se encuentran activos, desagregados así: a) dieciocho (18) iniciados por la Cooperativa donde se considera que existe un interés legítimo para reclamar algún derecho vulnerado por algún particular, y; b) veintisiete (27) iniciados en contra de la Cooperativa, discriminados de la siguiente manera:

Tipo de Proceso	Suma de Pretensiones	Suma de Provisión
CIVIL	\$2.717	\$64
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	\$163	\$-
DISCIPLINARIO	\$-	\$ -
LABORAL	\$497	\$-
PENAL	\$16	\$-
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	\$17	\$-
Total general	\$ 3.410	\$64

Ello quiere decir que, aunque las pretensiones en contra de Coopetrol superan los \$3.410 millones, únicamente tenemos provisionados \$64 millones, donde se considera que existe algún riesgo importante para Coopetrol. Finalmente, durante el año 2022 se obtuvieron varios pronunciamientos a favor de la cooperativa, donde se destacan principalmente tres (3) de ellos -dos trámites administrativos y uno civil-, evitando condenas y/o pérdidas a Coopetrol por algo más de \$2.400 millones.



6 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.



Alcibiades Castro Melo.
Gerente

