

INFORME DE GESTIÓN 2023



×

×

×

×

×

×

×

×

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
Rafael Antonio Cepeda Rincón

JUNTA DE VIGILANCIA

MIEMBROS PRINCIPALES

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

MIEMBROS SUPLENTE

Eloy Simón Amor
Edinson Andrés Alfonso
Denise Joana Pulido

CONTENIDO

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	26
2. GESTIÓN COMERCIAL	33
2.1 Gestión comercial	34
2.2 Gestión de comunicaciones y mercadeo	37
2.3 Gestión de bienestar social y fidelización	40
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	47
3.1 Gestión de compras y logística	48
3.2 Gestión documental (Archivo)	50
3.3 Gestión atención al asociado	51
4. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	53
5. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y CALIDAD	61
5.1 Gestión de tecnología	62
5.2 Gestión de calidad	69
6. GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS	72
7. GESTIÓN JURÍDICA	76
8. MANIFESTACIONES PARTICULARES	79



INTRODUCCIÓN

APRECIADOS DELEGADOS:

Reciban un fraternal saludo y un merecido agradecimiento por los aportes realizados durante el 2023, en temas de crecimiento patrimonial y direccionamiento para el continuo mejoramiento de nuestra cooperativa.

El Consejo de Administración y la Gerencia tienen el gusto de presentarles, mediante este informe, las actividades y acciones que generaron un mayor impacto y aportaron al crecimiento de la cooperativa durante el año, así como los resultados obtenidos a nivel económico y social, siendo este uno de los años con mayor relevancia en el sector financiero.

Sumado a esto, extendemos nuestro agradecimiento a los órganos de administración y control, comités, asociados, trabajadores y demás grupos de interés que nos acompañaron este año y a quienes logramos retribuir su apoyo a través de la satisfacción de sus necesidades y el mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias.

Estamos completamente seguros de que contamos con el compromiso incondicional de cada uno de ustedes para continuar fortaleciendo los lazos de solidaridad y dando cumplimiento a nuestro objeto social.





ASPECTOS

RELEVANTES DURANTE EL EJERCICIO

La economía mundial en el año 2023 se desaceleró en comparación con los años anteriores. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI) el crecimiento mundial se moderó de 3,5% en 2022 a 3,0% en 2023, muy por debajo del promedio histórico (2000 - 2019) de 3,8%. El pronóstico base, es que la inflación mundial se reduzca a un ritmo de 8,7% en 2022 a 6,9% en 2023 y de 5,8% en 2024, debido al endurecimiento de la política monetaria y la ayuda de los precios menores internacionales de las materias primas.

Ante dicha actuación, 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 Superintendencia Financiera mediante el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN), aportó como mercado competidor a un alza aún mayor del costo de fondeo.

La economía colombiana en 2023 experimentó una desaceleración importante en comparación con los años anteriores. Actualmente se espera que el crecimiento del PIB sea del 1,5% en 2024 y del 2,3% en 2025, mientras que el consumo privado crecerá a tasas del 2,2% y 3,0%, respectivamente. La inversión fija pasará de cifras negativas (-2,0% en 2024) a positivas (6,2% en 2025).

Adicional a esto, el año 2023 tuvo un incremento del 16% en el salario mínimo, cifra que no se presentaba en el país desde el año 1999, elevando gastos fijos como la vigilancia, el monitoreo, los servicios de limpieza, insumos, papelerías, gastos de publicidad, gastos de nómina; rubros que fueron optimizados sin descuidar el día a día de la cooperativa.

En cuanto a la inflación, se espera que continúe disminuyendo y que la política monetaria siga siendo restrictiva durante el año 2024.





I. GESTIÓN

FINANCIERA

I.I. GESTIÓN CONTABLE

Durante el año 2023, el área contable llevó a cabo los procesos de consolidación de información contable y financiera para la presentación anual de los Estados Financieros. Por lo cual fue necesario realizar verificaciones frecuentes de los datos recopilados en el software Linux, por los diferentes actores involucrados: agencias, áreas y frente contable.

De esta consolidación resultaron a nivel mayorizado los siguientes saldos con corte al 31 de diciembre de 2023:

PARTIDA	SALDO
Activo	\$ 323.076.659
Pasivo	\$ 194.420.505
Patrimonio	\$ 128.656.154
Ingresos	\$ 51.617.100
Gastos	\$ 32.659.444
Costos	\$ 18.630.344

CIFRAS EN MILES DE PESOS

En cuanto a las obligaciones de índole fiscal, tributario y de orden legal, que se atienden desde el área, en 2023 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Se realizó la renovación de la matrícula mercantil de todas las agencias, puntos de atención y dirección general.
- ✓ Se realizó el pago anual de Sayco Acinpro para Barrancabermeja y Medellín y el pago parcial para Cúcuta, Tibú y Manizales, con quienes se logró la gestión de la cancelación del cobro de acuerdo con el cumplimiento de la norma establecida para dicha obligación, generando un ahorro para la cooperativa de \$526. Para las demás ciudades la gestión de cancelación se realizó en años anteriores.
- ✓ Se presentaron 23 declaraciones de Impuesto de Industria y Comercio y sus complementarios en el territorio nacional de manera oportuna.
- ✓ Se presentaron 12 declaraciones de retención en la Fuente, 6 declaraciones de IVA, la declaración de renta y 52 declaraciones de GMF a la DIAN, con un 100% de oportunidad según los calendarios establecidos.
- ✓ Se realizó de manera oportuna el pago y presentación del 100% de los impuestos prediales de las 9 ciudades y/o municipios donde COOPETROL tiene inmuebles propios para un total de 11 predios.
- ✓ Se presentaron 114 declaraciones de retención de ICA de manera oportuna.
- ✓ Se presentaron 42 declaraciones de anticipo de ICA a nivel nacional con un 100% de cumplimiento.
- ✓ Se realizó la presentación de la información exógena de las 15 ciudades donde COOPETROL está obligado, al igual que la información exógena nacional que se presenta a la DIAN.
- ✓ Con ocasión de la oportuna presentación de los impuestos gestionados por el área de contabilidad, COOPETROL obtuvo descuentos por un total de \$23.466

Igualmente, se realizaron todas las gestiones necesarias para el pago oportuno de la prima de depósitos – Fogacoop en línea con las actualizaciones normativas, así como el cálculo y reporte mensual del IRC.

Se llevaron a cabo las acciones correspondientes para el cumplimiento del pago correcto de la tasa de contribución a la Superintendencia de Economía Solidaria (SES), lo cual permite el correcto funcionamiento de COOPETROL y la vigilancia de dicha entidad.

El área de contabilidad ha realizado diferentes acciones 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 de archivos digitales de toda la documentación contable, reduciendo en un 100% la utilización de papel físico de facturas de venta/compra y documentos soporte.

Se presentó de manera oportuna la memoria económica ante la DIAN, la cual le permite mantener en términos fiscales el régimen tributario especial y contribuir con la tarifa especial del 20% y el RUB, conforme a la normatividad vigente. En 2023, se llevó a cabo el 100% del registro de eventos de facturas de proveedor conforme a la normatividad de facturas electrónicas emitida por la DIAN.

Adicional, también se dio respuesta a las solicitudes de información requeridas por alcaldías, secretarías de hacienda, DIAN, revisoría fiscal y auditoría de manera oportuna, conforme a la normatividad vigente.

En trabajo conjunto con el área de tecnología se desarrolló el certificado tributario desde el software Linux.

En 2023 se brindaron capacitaciones a otras áreas y agencias en temas de: Manejo de anticipos, manejo de cajas menores, manejo del software de elaboración del documento soporte electrónico, el manejo y archivo de soportes electrónicos, requisitos de soportes electrónicos, entre otros temas relevantes a los soportes y manejos fiscales y tributarios.

Por último, durante el año el proceso de activos fijos pasó a ser responsabilidad del área contable, por lo cual se implementó un plan de inventarios, llevando a cabo el proceso de conteo de activos fijos de COOPETROL de manera virtual a 14 de las 21 oficinas existentes. Con dicho inventario se realizaron actualizaciones en el software Linux y se realizó el acompañamiento al área de Compras y Logística para la gestión de mantenimiento y reparación de los activos e infraestructura de la cooperativa.

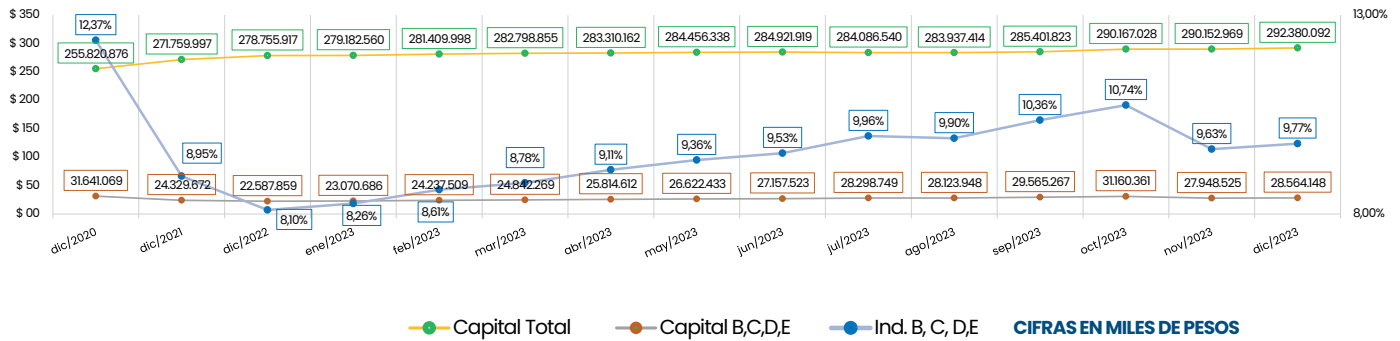
I.2. GESTIÓN DE CARTERA

CUENTAS POR COBRAR Y CARTERA DE CRÉDITOS

A. Comportamiento cartera

La base de cartera bruta en COOPETROL presentó un incremento de \$13.624.175, pasando de \$278.756.917 en diciembre del 2022 a \$292.380.092 a diciembre de 2023. Por su parte, la cartera vencida aumentó \$5.976.289 llegando a un indicador por riesgo de 9.77% a cierre de 2023, pasando de \$22.587.859 a \$28.564.148, aumento que corresponde a la desaceleración económica que se presenta actualmente a nivel mundial.

INDICADOR POR RIESGO A DICIEMBRE DE 2023



B. Provisión y clasificación de la cartera

La provisión de la cartera de COOPETROL se realiza conforme lo estipula la Superintendencia de Economía Solidaria (SES). A 31 de diciembre de 2023 se refleja un valor en provisión de capital por \$15.396.064, de los cuales el 97.95% corresponde a cartera clasificada en consumo, el 0.09% a cartera comercial, el 1.86% a vivienda, el 0.09% a microcrédito y el 0.01% a productiva:

PROVISIÓN CARTERA POR CLASIFICACIÓN

CALIFICACIÓN 31/12/2023	CONSUMO		COMERCIAL		VIVIENDA		MICROCRÉDITO		PRODUCTIVO		TOTAL CAPITAL	TOTAL PROVISIÓN
	CAPITAL	PROVISIÓN	CAPITAL	PROVISIÓN	CAPITAL	PROVISIÓN	CAPITAL	PROVISIÓN	CAPITAL	PROVISIÓN		
A	\$ 256.229.940	\$ -	\$ 38.194	\$ -	\$ 7.445.375	\$ -	\$ 63.174	\$ 2.375	\$ 39.262	\$ 1.465	\$ 263.815.945	\$ 3.841
B	\$ 3.564.879	\$ 28.948			\$ 318.584	\$ -					\$ 3.883.464	\$ 28.948
C	\$ 2.100.129	\$ 190.881			\$ 95.683	\$ -					\$ 2.195.812	\$ 190.881
D	\$ 4.196.264	\$ 754.015	\$ 21.305	\$ -	\$ 47.664	\$ -	\$ 12.400	\$ 9.610			\$ 4.277.634	\$ 763.625
E	\$ 17.814.380	\$ 14.107.211	\$ 13.593	\$ 13.593	\$ 377.765	\$ 286.552	\$ 1.500	\$ 1.413			\$ 18.207.239	\$ 14.408.770
TOTAL GENERAL	\$ 283.905.592	\$ 15.081.055	\$ 73.093	\$ 13.593	\$ 8.285.071	\$ 286.552	\$ 77.074	\$ 13.399	\$ 39.262	\$ 1.465	\$ 292.380.092	\$ 15.396.064

CIFRAS EN MILES DE PESOS

El indicador de cartera vencida según la clasificación demuestra una participación del 91.23% del total de la cartera (consumo, vivienda, comercial, microcrédito y productivo) en calificación A, en el que "consumo" se ubica en un 97.12% en esta franja, en un 87.64% con respecto a la base total de cartera y en un 9.47% en la cartera vencida. En términos generales "consumo" registra un ICV del 9.75% con capital de \$283.905.592, "vivienda" 10.14% por \$8.285.071, "comercial" 47.75% por \$73.093, "microcrédito" del 18.03% por 77.074 y "Productivo" del 0%.

ICV POR CLASIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN	A			TOTAL B,C,D,E			TOTAL			
	NO. DEUDOR	NO. OBL.	CAPITAL	NO. DEUDOR	NO. OBL.	CAPITAL	NO. DEUDOR	NO. OBL.	CAPITAL	ICV
Consumo	10.746	14.683	\$ 256.229.940	1.762	2.157	\$ 27.675.652	12.508	16.840	\$ 283.905.592	9,75%
Vivienda	160	171	\$ 7.445.375	21	25	\$ 839.697	181	196	\$ 8.285.071	10,14%
Comercial	5	5	\$ 38.194	2	2	\$ 34.898	7	7	\$ 73.093	47,75%
Microcrédito	6	11	\$ 63.174	1	2	\$ 13.900	7	13	\$ 77.074	18,03%
Productivo	3	5	\$ 39.262				3	5	\$ 39.262	0,00%
TOTAL	10.920	14.875	\$ 263.815.945	1.786	2.186	\$ 28.564.148	12.706	17.061	\$ 292.380.092	9,77%

CIFRAS EN MILES DE PESOS

C. Procesos jurídicos, administrativos y pre jurídicos de cobranza

A cierre de diciembre de 2023 el 89.71% de la cartera vigente se encuentra en estado administrativo con un capital de \$262.280.919 con 10.866 deudores, en la cartera pre jurídica se tiene una participación del 6.80% con un capital de \$19.887.993 con 1508 deudores, en donde el 4.17% se encuentra en calificación A y el 95.83% en cartera vencida B, C, D o E, el restante 3.49% corresponde a cartera en cobro jurídico por un total de 332 deudores y capital de \$10.211.180.

CALIFICACIÓN CARTERA PRE JURÍDICA Y JURÍDICA

CALIFICACIÓN AL 31/12/2023	ADMINISTRATIVA		PREJURÍDICA		JURÍDICA		TOTAL NO. DEUDOR	TOTAL CAPITAL
	NO. DEUDORES	CAPITAL	NO. DEUDORES	CAPITAL	NO. DEUDORES	CAPITAL		
A	10847	\$ 262.003.901	31	\$ 828.966	42	\$ 983.077	10920	\$ 263.815.945
B	4	\$ 116.785	277	\$ 3.628.556	5	\$ 138.123	286	\$ 3.883.464
C	4	\$ 18.508	163	\$ 1.978.652	7	\$ 198.652	174	\$ 2.195.812
D	5	\$ 46.129	303	\$ 4.012.018	13	\$ 219.486	321	\$ 4.277.634
E	6	\$ 95.596	734	\$ 9.439.801	265	\$ 8.671.842	1005	\$ 18.207.239
TOTAL GENERAL	10866	\$ 262.280.919	1508	\$ 19.887.993	332	\$ 10.211.180	12706	\$ 292.380.092

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Esta cartera a su vez se subdivide en franjas de mora, en las que el 84.43% se encuentra en el rango "Al día" con un capital de \$246.868.651, valor en el cual el 99.64%, correspondiente a \$245.991.523 a la cartera administrativa y el 0.36% equivalente a \$877.128 registran proceso jurídico. El porcentaje restante se divide en la franja de "1 a 30 días de mora", correspondiente al 5.67% por un capital de \$16.579.531, y a la franja "mora mayor a 30 días" correspondiente al 9.90% por un capital de \$28.931.910.

Para el 2023 se remitieron a cobro jurídico 123 obligaciones en cartera vigente por un capital de \$3.655.009 que avanzan procesalmente conforme los tiempos de la Rama Judicial.

CALIFICACIÓN CARTERA SEGÚN FRANJA DE MORA Y SEGMENTO

FRANJA MOROSIDAD	ADMINISTRATIVA		PREJURÍDICA		JURÍDICA		TOTAL NO. DEUDORES	TOTAL CAPITAL	%
	NO. DEUDORES	CAPITAL	NO. DEUDORES	CAPITAL	NO. DEUDORES	CAPITAL			
Al día	9844	\$ 245.991.523			34	\$ 877.128	9878	\$ 246.868.651	84,43%
1-30 días	1022	\$ 16.289.396			12	\$ 290.135	1034	\$ 16.579.531	5,67%
31-60 días			295	\$ 4.077.672	2	\$ 25.697	297	\$ 4.103.369	1,40%
61-90 días			166	\$ 2.084.448	7	\$ 191.185	173	\$ 2.275.633	0,78%
91-180 días			313	\$ 4.258.767	13	\$ 222.805	326	\$ 4.481.572	1,53%
>180 días			734	\$ 9.467.106	264	\$ 8.604.231	998	\$ 18.071.337	6,18%
TOTAL GENERAL	10866	\$ 262.280.919	1508	\$ 19.887.993	332	\$ 10.211.180	12706	\$ 292.380.092	100%

CIFRAS EN MILES DE PESOS

D. Gestión de cobranza 2023

Estrategias de Cobranza y Mecanismos de Normalización de Cartera

Durante el 2023 se aplicaron diferentes estrategias de normalización y gestión de cobranza debido a la débil reactivación del sector económico de los deudores, quienes no muestran algún tipo de mejora en su calidad de vida y a quienes se suma el impacto del aumento de las cifras de desempleo en las diferentes regiones del país donde tiene presencia COOPETROL. No obstante, a pesar de esta situación logramos cerrar con un ICV del 9.77%, el cual representa solamente una desviación del 1.43% con respecto al promedio del sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito, que cerró a octubre del 2023 en el 8.34%.

Las tareas y los procesos ejecutados más relevantes fueron los siguientes:

- 1 Segmentación de Cartera:** Durante el año 2023 la cartera para gestión de cobro se distribuyó así: La asignación de cartera en riesgo de deterioro a 3 gestores para su contención, un gestor para el manejo de calificación B y tres gestores para la cartera administrativa. La cartera C,D,E y castigada se asignó a casa de cobranza externa y la cartera jurídica es manejada por los abogados externos.
- 2 Mensajes de Texto:** Se enviaron un total de 259.299 mensajes de texto con promedio mensual de envío de 25.930 de acuerdo con la estrategia y el tipo de cartera, la cual se encuentra clasificada en preventiva, administrativa, pre Jurídica y/o Jurídica, incluyendo solicitud de descuentos por Ley 79 de 1988 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 el estado de la cartera durante el 2023:

ESTRATEGIAS APLICABLES CARTERA ADMINISTRATIVA Y PRE JURÍDICA

FRANJA DE MOROSIDAD	ESTRATEGÍA COBRO GARANTÍA FNG					
	Al día	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-120 días	>120 días
	SMS - Preventivo	SMS	SMS	SMS	SMS	SMS
	e-mail - Preventivo	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail
		Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica	Gestión Telefónica
		Localización	Refinanciación	Refinanciación	Reestructuración	Reestructuración
		Envío Ley 79	Localización	Reestructuración	Casas de Cobranzas	Casas de Cobranzas
			Seguimiento Ley 79	Casas de Cobranzas	Acuerdos de pago Normalización	Acuerdos para extinguir
				Localización	Cobro Extraprocesal	Cobro Extraprocesal
				Seguimiento Ley 79	Investigación de bienes	Investigación de bienes
					Localización	Localización
					Seguimiento Ley 79	Reclamo Garantía FNG

ESTRATEGIAS APLICABLES CARTERA JURÍDICA

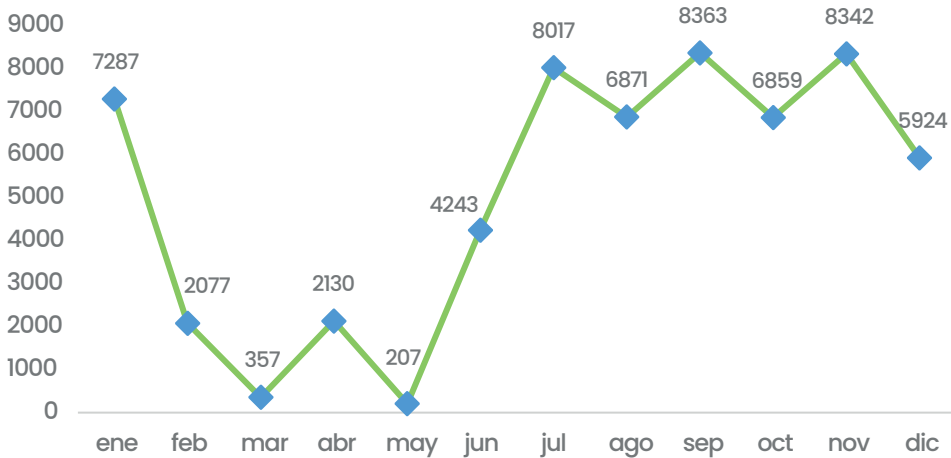
FRANJA DE MOROSIDAD	JURÍDICO					
	Al día	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	>180 días
Tipo de Gestión	\$ 877.128.083	\$ 290.134.909	\$ 25.697.109	\$ 191.184.703	\$ 222.804.786	\$ 8.604.230.750
	SMS - Preventivo	SMS	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales	Agentes Virtuales
	Terminación proceso	Terminación proceso	Gestión Telefónica	Acuerdos para extinguir	Acuerdos para extinguir	Acuerdos para extinguir
		Refinanciación	Terminación proceso	Acuerdo Normalización	Acuerdo Normalización	Acuerdo Normalización
		Gestión Telefónica	Refinanciación	Terminación proceso	Terminación proceso	Terminación proceso
		Casos Insolvencia > a \$3.456.200 millones en franja		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 60.677 notificaciones incluyendo deudores y codeudores. Estas se remitieron para todas las franjas incluyendo aquellos que a la fecha únicamente registraban saldo a cargo por concepto de cuentas por cobrar.

COMPORTAMIENTO ENVÍO NOTIFICACIONES ENERO A DICIEMBRE 2023

DEUDORES NOTIFICADOS 2023

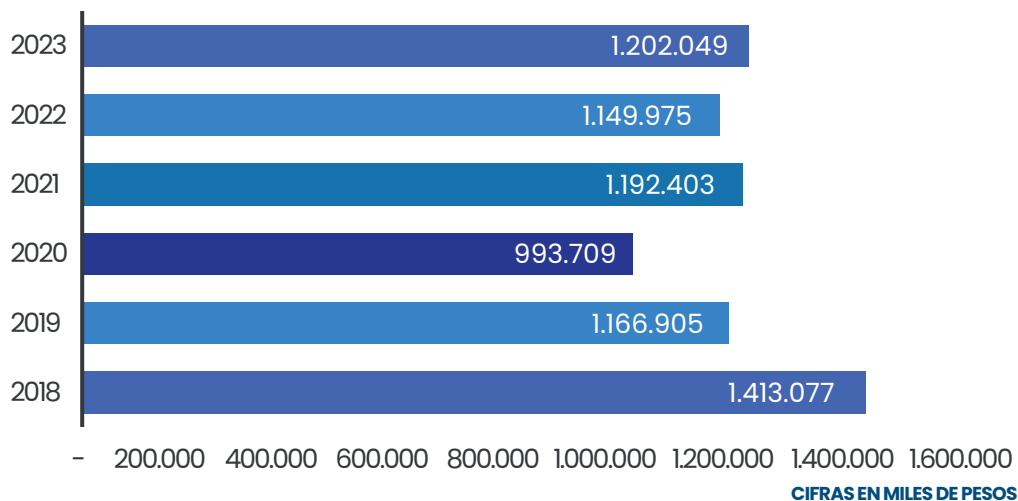


Del total enviado, el 37.20% fue devuelto por diferentes causales como dirección errada, no lo conocen, rehusado, zona de alto riesgo, traslado entre otras; el 62.80% entregado.

Solicitud de descuentos por Ley 79 de 1988:

Esta estrategia se aplica para cartera pre jurídica y 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 2023 se evidencia un aumento mínimo en los valores recaudados, en comparación con el 2022, con un total de \$1.202.049.

Recaudo Ley 79 2018

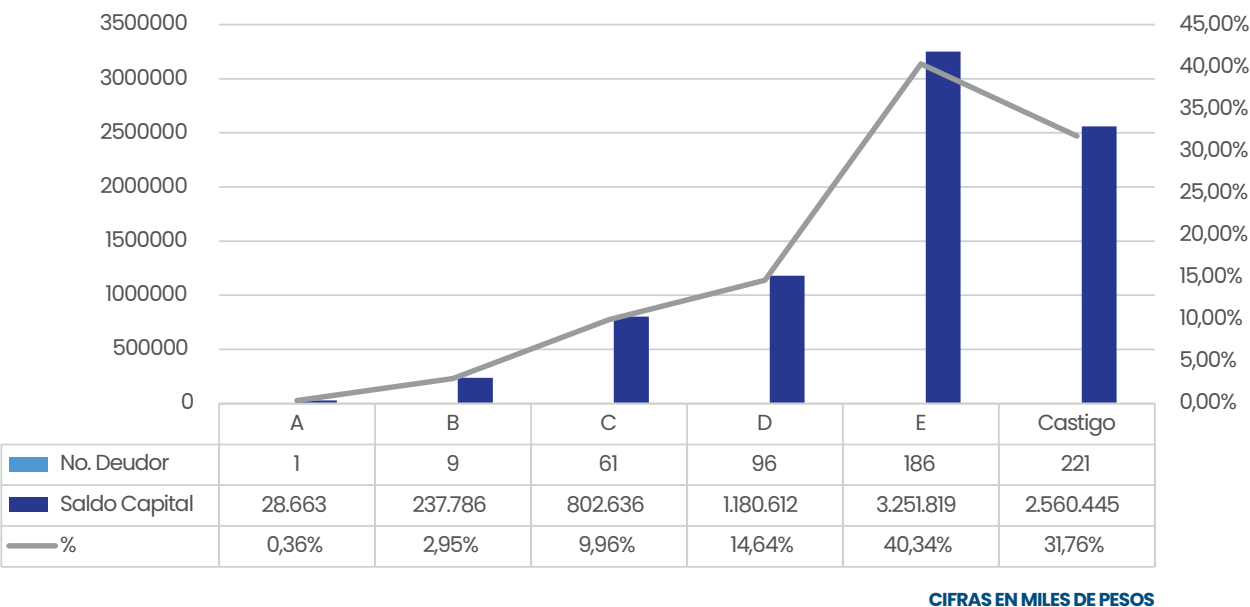


En el 2023 se remitió un total de 3.444 derechos de petición con un promedio mensual de 264 cartas reportadas.

Gestión de normalización:

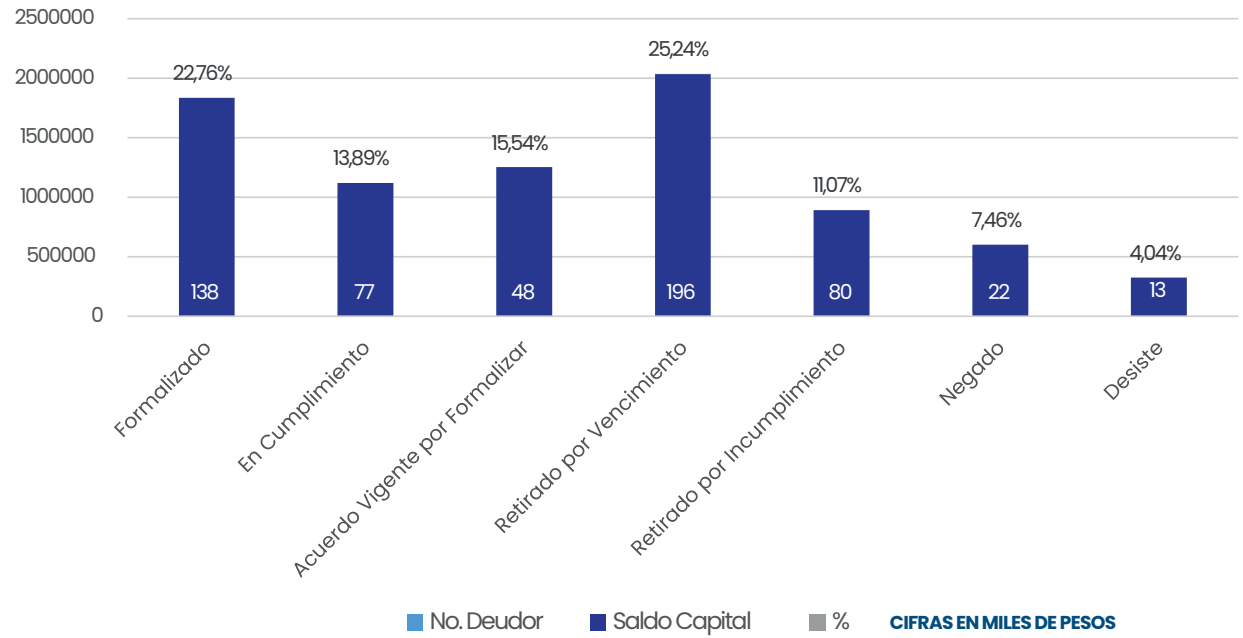
Durante el año 2023 se recibieron 574 solicitudes para aplicar mecanismos de normalización por \$8.061.961 en capital. Si comparamos esta cifra con las solicitudes analizadas en el año 2022 donde se evaluaron 595 solicitudes por \$7.819.000, podemos observar que las solicitudes presentaron una disminución de 21 casos, sin embargo, el saldo capital analizado en el año 2023 fue superior. Las calificaciones E y K (castigo) presentan la mayor participación en los casos analizados con el 40.34% y 31.76% respectivamente.

SOLICITUDES NORMALIZACIONES ANALIZADAS POR CALIFICACIÓN 2023



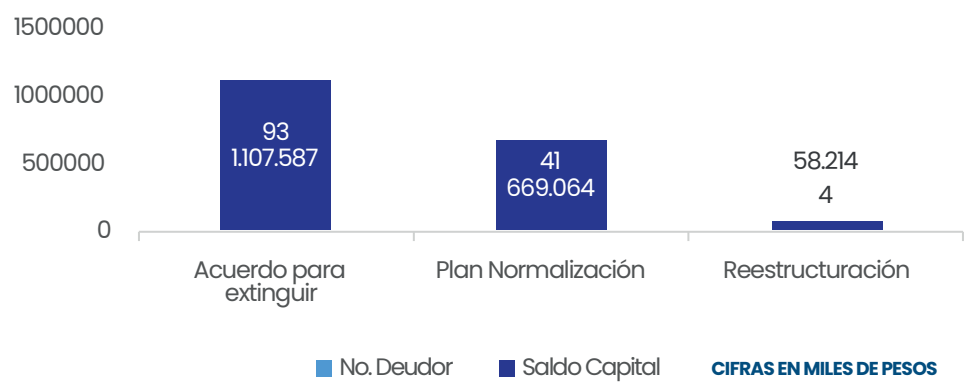
De los casos analizados en 2023, 138 propuestas con un capital de \$1.834.864 fueron formalizadas; 77 propuestas con un capital de \$1.119.573 se encuentran en cumplimiento de acuerdo, 48 acuerdos aprobados por \$1.252.906 no han sido formalizados, 22 solicitudes con un capital de \$601.297 fueron negadas y las 289 solicitudes restantes no fueron formalizadas por parte de los deudores.

ESTADO ACUERDO DE PAGO 2023



El producto de normalización con mayor participación, según impacto de capital, corresponde a los acuerdos para extinguir (60.36%) con un capital de \$1.107.587, seguido por el Plan de Normalización (36.46%) con \$669.064 y por último las Reestructuraciones (3.17%) con un capital de \$58.214.

EFFECTIVIDAD POR PRODUCTO DE NORMALIZACIÓN



Por último, es importante precisar que al 31 de diciembre de 2023, de la cartera con aprobación de mecanismos de normalización, el 72.56% fue normalizada y cancelada por \$1.331.303 de capital entre cartera vigente y cartera castigada.

Créditos reestructurados

A diciembre de 2023 se encuentran activas y en proceso de mejora de calificación 145 obligaciones, correspondientes a 108 deudores, con un capital inicial a cargo por \$ 4.983.022, y actual por \$3.616.098.

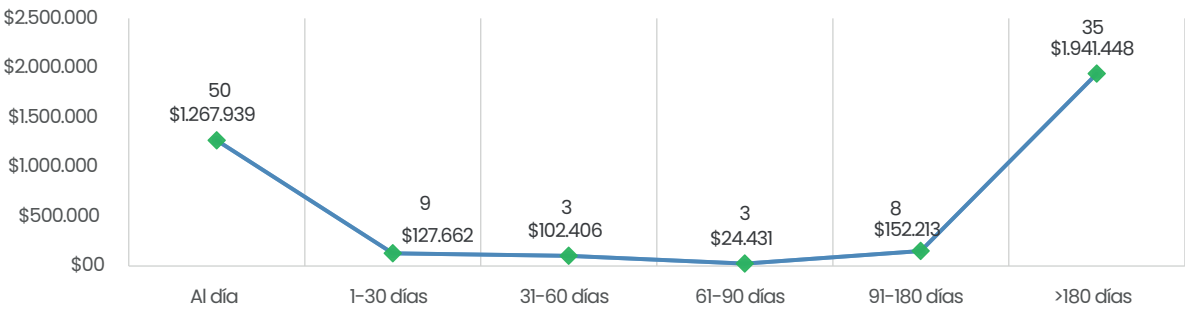
CRÉDITOS REESTRUCTURADOS VIGENTES A DICIEMBRE DE 2023

CALIFICACIÓN DIC 31	MONTO INICIAL	CAPITAL ACTUAL	PROVISIÓN CAPITAL	PROVISIÓNINT	VALOR GARANTÍA
A	\$ 1.467.342	\$ 931.198	\$ 00	\$ 00	\$ 990.409
B	\$ 276.059	\$ 184.857	\$ 958	\$ 958	\$ 477.216
C	\$ 171.775	\$ 66.128	\$ 4.015	\$ 4.015	\$ 135.572
D	\$ 184.655	\$ 120.665	\$ 16.872	\$ 16.872	\$ 30.415
E	\$ 2.694.400	\$ 2.059.302	\$ 1.570.752	\$ 1.570.752	\$ 775.985
EI	\$ 283.551	\$ 253.947	\$ 251.360	\$ 251.360	\$ 00
Total general	5.077.781	\$ 3.616.098	\$ 1.843.958	\$ 1.843.958	\$ 2.409.597

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Es importante mencionar que los deudores vienen escalando y mejorando en su calificación, evidenciando que de los 108 casos, 50 se encuentran totalmente al día y 34 de ellos en calificación A.

DÍAS DE MORA REESTRUCTURACIONES VIGENTES



CIFRAS EN MILES DE PESOS

Créditos refinanciados

Al 31 de diciembre de 2023 se modificaron las condiciones iniciales de 31 obligaciones correspondientes a 25 deudores con capital a cargo inicial por \$720.821 clasificadas como consumo que se encontraban en mora menor a 60 días registrando un capital actual por \$712.212.

MODIFICACIÓN PREVIO A LA MEDIDA

CALIF PREVIO A LA MEDIDA	NO. DEUDOR	NO. OBLI	SALDO CAPITAL INICIAL	SALDO ACTUAL
A	60	83	\$ 2134.062	\$ 1.757.555
B	4	6	\$ 109.588	\$ 77.956
Total	64	89	\$ 2.243.651	\$ 1.835.511

AÑO	NO. DEUDOR	NO. OBLI	SALDO CAPITAL INICIAL	SALDO ACTUAL
2021	14	24	\$ 643.808	\$ 392.331
2022	24	33	\$ 857.871	\$ 709.816
2023	25	31	\$ 720.821	\$ 712.212
Total	63	88	\$ 2.222.500	\$ 1.814.360

CIFRAS EN MILES DE PESOS

ESTADO A DICIEMBRE 31 - 2023

CALIF A CIERRE 2023	NO. DEUDOR	NO. OBLI	SALDO CAPITAL INICIAL	SALDO ACTUAL
A	44	59	\$ 1.741.005	\$ 1.547.752
B	1	3	\$ 40.775	\$ 36.605
C	4	6	\$ 55.112	\$ 48.931
D	1	1	\$ 2.478	\$ 1.494
E	5	7	\$ 154.460	\$ 149.045
K	1	1	\$ 24.371	\$ 24.112
Cancelado	7	11	\$ 197.878	-
Total	63	88	\$ 2.216.080	\$ 1.807.940

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Mediante este producto, 45 deudores con 59 obligaciones, correspondientes a un saldo inicial de \$ 1.768.576 y un saldo actual de \$1.572.323, lograron mantener sus obligaciones en calificación A y evitar mayor riesgo de deterioro, con un 85.82% de efectividad a la fecha. Adicional, 11 obligaciones, correspondientes a 7 deudores con un saldo inicial de \$197.878 se encuentran canceladas. 1 obligación se encuentra castigada al corte de diciembre 31 y 11 deudores que superaron los 31 días de mora, se encuentran marcados como reestructurado con un saldo actual de \$23.075 millones.

Cobro jurídico

Se cuenta con un total de 2.436 obligaciones en cobro jurídico por \$38.613.188, de las cuales el 26.44% por \$10.211.180 se encuentra en cartera vigente y el 73.56% por \$28.402.008 en cartera castigada. La agencia con mayor participación, en cuanto a saldo capital judicializado, es Bogotá con un 18.16% y un total en esta franja de \$7.011.503, de igual manera en un balance general podemos indicar que el 82.60% por \$31.894.805 se concentra en nueve agencias: Bogotá, Orito, Cartagena, Barrancabermeja, Villavicencio, Cali, Bucaramanga, La Dorada y Neiva.

CARTERA EN COBRO JURÍDICO A DICIEMBRE DE 2023

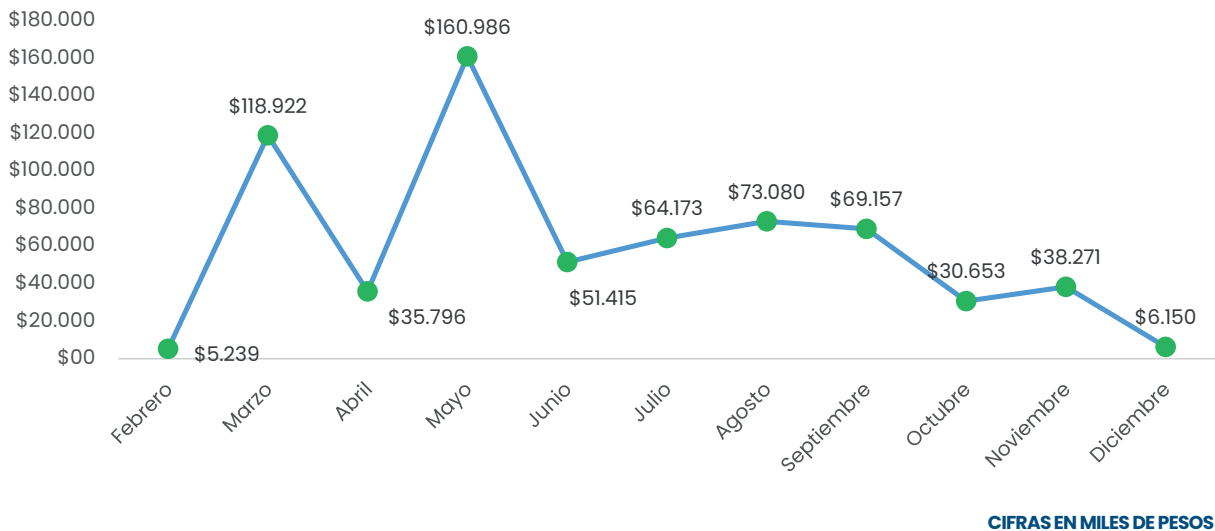
ESTADO DE CARTERA	NO. OBL.	CAPITAL	%
Castigo	2021	\$ 28.402.007.876	73,56%
Vigente	415	\$ 10.211.180.340	26,44%
TOTAL GENERAL	2436	\$ 38.613.188.216	100,00%

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Gestión cobranza jurídica - Gestión de recuperación

Durante el año 2023 se han retirado y aplicado títulos judiciales por \$653.842 lo que corresponde a un aumento del 3.8% representado en \$629.000 con respecto al año 2022, siendo el mes de mayo el que reportó mayores abonos a obligaciones por este concepto con un valor de \$160.986. A corte de diciembre de 2023, se registran \$1.288.000 en títulos que se encuentran en proceso de retiro de acuerdo con la etapa procesal en la que se encuentran. La siguiente imagen muestra el comportamiento mes a mes durante el 2023.

COMPORTAMIENTO RETIROS TÍTULOS 2023



Los abogados Lida Rosa Guerra (LGR ASESORIAS Y COBRANZAS SAS) del departamento de Santander y la firma del Dr. Abelardo Ortiz Zambrano del departamento de Putumayo, registran un 39% de participación en el retiro de títulos judiciales con \$257.596, de los cuales la Dra. Lida Rosa retiró un total de \$169.002.

RECAUDO TÍTULOS JUDICIALES POR ABOGADO A DICIEMBRE DE 2023

Abogado	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
ABELARDO ORTIZ ZAMBRANO		\$85.003			\$713				\$2.879			\$88.594
ANGIE MELISSA GARNICA MERCADO				\$23.847	\$16.250							\$40.097
CMV LEGAL ABOGADAS	\$111			\$12.615	\$53	\$59.888	\$291		\$610		\$6.150	\$79.718
CONTACTOS LEGALES GESTIÓN JURÍDICA		\$4.656					\$72.788					\$77.444
ERIKA MARÍA ORTEGA SANTOYA	\$545	\$4.479		\$15.513	\$5.842					\$3.844		\$30.223
LGR ASESORIAS Y COBRANZAS S.A.S	\$4.584		\$35.796	\$27.198	\$23.028			\$67.418	\$10.979			\$169.002
OSCAR DARWIN VÁSQUEZ CASANOVA				\$9.917		\$4.286		\$1.739	\$16.186	\$34.427		\$66.555
SOLUCIONES INTEGRALES EN CREDI		\$24.785										\$24.785
TORRES & ABOGADOS ASOCIADOS SAS				\$71.895	\$5.529							\$77.424
Total general	\$5.239	\$118.922	\$35.796	\$160.986	\$51.415	\$64.173	\$73.080	\$69.157	\$30.653	\$38.271	\$6.150	\$653.842

CIFRAS EN MILES DE MILLONES PESOS

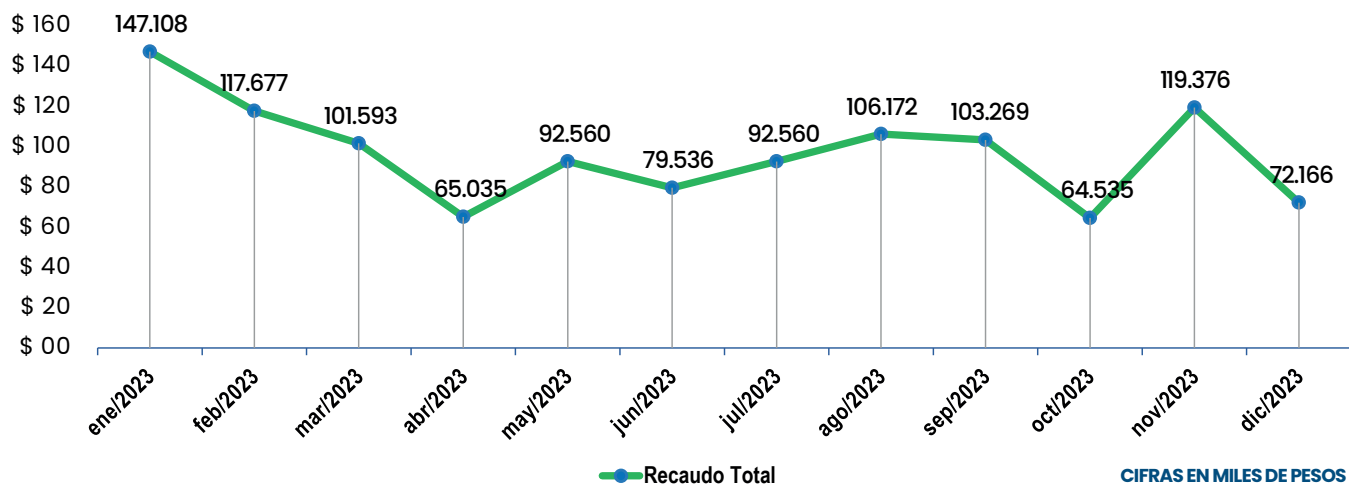
De acuerdo con el informe emitido por el Banco Agrario, a corte de diciembre de 2023 registran títulos judiciales pendientes de pago por \$2.472.931, de los cuales \$1.184.825 corresponden a procesos terminados y/u obligaciones canceladas, por lo que no serán cancelados a COOPETROL. De los títulos judiciales restantes, por valor de \$1.288.106 se observa que \$1.046.590 cumplen con la etapa procesal para su retiro, por lo que se espera que para el 2024 se logró el mayor monto de retiro de los mismos, conforme a la ejecución y tiempos de los despachos judiciales.

TÍTULOS QUE INGRESAN A COOPETROL	VALOR
NO	\$ 1.184.825
SI	\$ 1.288.106
Se puede retirar, cumple etapa procesal	\$ 1.046.590
Se puede retirar, pendiente que cumpla etapa procesal	\$ 241.516
TOTAL GENERAL	2.472.931

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Para el 2023 se generó un recaudo total de cartera en cobro jurídico por \$1.161.587 lo que representa una disminución de \$150.462 con lo recaudado en el 2022, de los cuales, fueron aplicados a capital \$647.582 y en intereses y otros por \$514.005, esto para cartera vigente, también presentado mayores valores aplicados en los meses agosto, septiembre y noviembre.

RECAUDO CARTERA VIGENTE COBRO JURÍDICO



Gestión cartera castigada

Saldo Capital Cartera Castigada

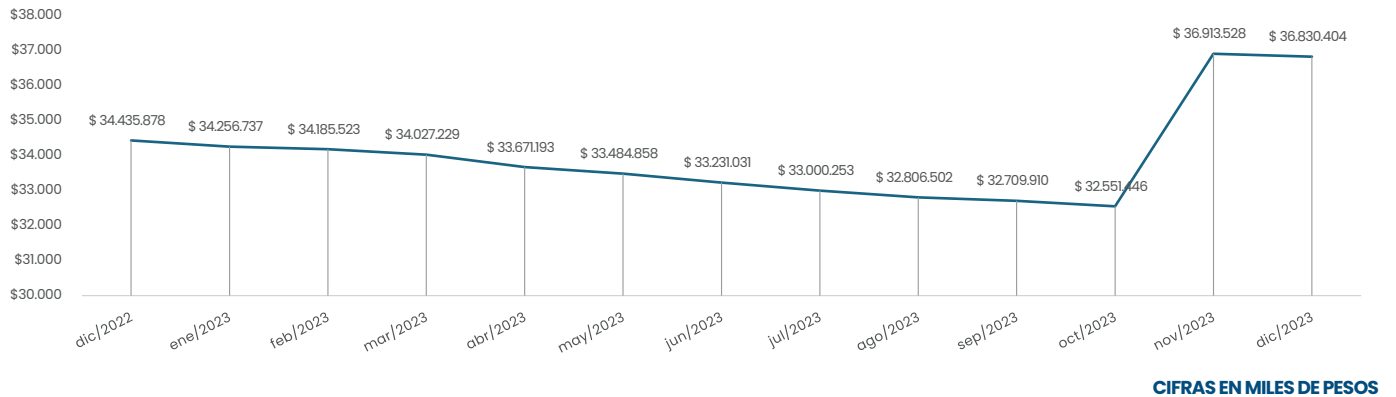
Durante el 2023 se realizó castigo de cartera a 310 deudores, con capital a cargo de \$4.474.591, para un total castigado de \$6.920.850, lo cual denota un incremento de \$2.394.526 registrando un capital por \$36.830.404; en comparación al cierre de 2022 en el cual se registraba un capital castigado por \$34.435.878. Sin embargo, es importante precisar que durante el 2023 el castigo de cartera se realizó bajo el cumplimiento de lo descrito por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES), bajo la CBCF de diciembre de 2020 y el aval del Consejo de Administración, así:

TIPO DE CARTERA	CANTIDAD	'CAPITAL	'INTERESES C, D Y E CARTERA CASTIGADA	'INTERESES CORRIENTES Y MORA	CUENTAS POR COBRAR	TOTAL CASTIGADO
SI	283	\$4.474.591	\$2.124.185	\$171.693	\$00	\$6.770.469
NO	27	\$00	\$00	\$00	\$150.381	\$150.381
Total general	310	\$4.474.591	\$2.124.185	\$171.693	\$150.381	\$6.920.850

CIFRAS EN MILES DE PESOS

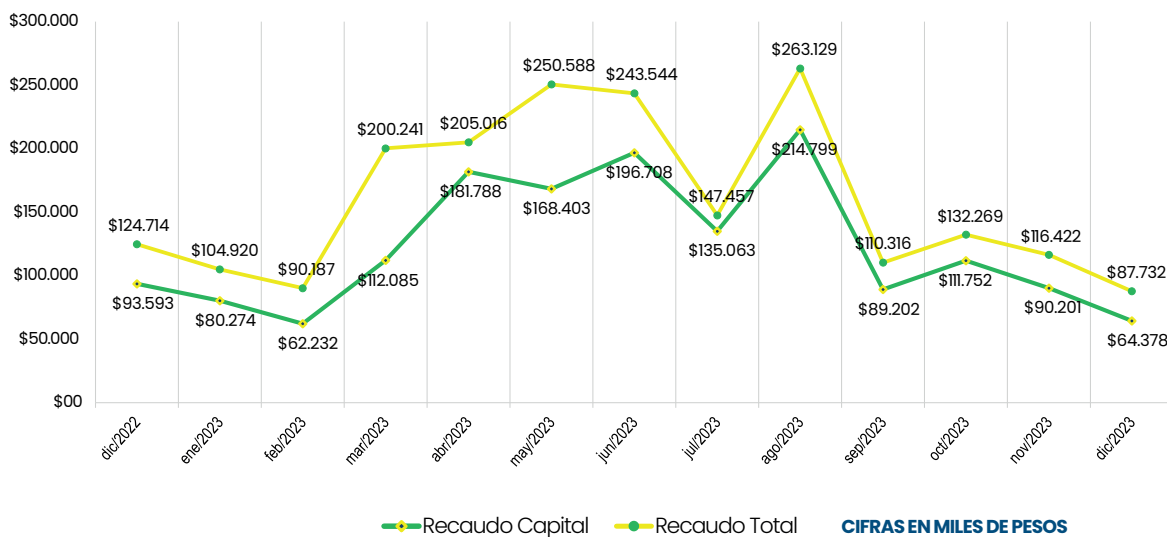
HISTÓRICO DE CASTIGOS DE CARTERA SALDO A 31-12-2023

SALDOS CAPITAL CASTIGO



El recaudo de esta cartera durante el 2023 fue por \$1.951.820, presentando picos en el mes de mayo por \$250.588 y en agosto por \$263.129, con un promedio mensual a \$162.652

HISTÓRICO RECAUDO CARTERA CASTIGADA 2022 – 2023



Para el proceso de castigo del año 2023 se tuvo en cuenta:

Circular básica contable y financiera de la superintendencia de la economía solidaria:

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

Política de castigos:

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

Cartera castigada por agencia en el 2023:

Del total castigado en el año se logra evidencia que el pareto 80 se encuentra en las agencias: Cartagena, Barrancabermeja, Orito, Barranquilla. Cali, Bogotá, Neiva, Bucaramanga y La Dorada, con un capital de \$5.642.466 y una participación en saldo capital del 81.53% con un total de 231 deudores.

CASTIGO POR AGENCIA DICIEMBRE DEL 2023

TIPO DE CARTERA	CANTIDAD	CAPITAL	*INTERESES C, D y E CARTERA CASTIGADA	INTERESES CORRIENTES Y MORA	CUENTAS POR COBRAR	TOTAL CASTIGADO	%
Cartagena	61	\$1001.654	\$510.032	\$40.742	\$33.163	\$1585.591	22,91%
Barrancabermeja	36	\$655.170	\$253.878	\$22.012	\$17.481	\$948.540	13,71%
Orito	22	\$480.120	\$268.076	\$20.099	\$31.560	\$799.856	11,56%
Barranquilla	32	\$434.732	\$216.502	\$17.295	\$10.031	\$678.559	9,80%
Cali	36	\$468.446	\$174.246	\$16.091	\$18.250	\$677.034	9,78%
Bogotá	11	\$214.714	\$120.295	\$7.602	\$4.924	\$347.535	5,02%
Neiva	7	\$138.747	\$68.025	\$5.663	\$4.239	\$216.673	3,13%
Bucaramanga	12	\$125.702	\$64.076	\$4.137	\$4.649	\$198.564	2,87%
La Dorada	14	\$121.876	\$59.810	\$5.547	\$2.883	\$190.116	2,75%
Tibú	7	\$108.760	\$63.770	\$4.488	\$4.869	\$181.887	2,63%
Pto. Valledupar	16	\$132.580	\$42.275	\$5.050	\$901	\$180.806	2,61%
Cúcuta	13	\$107.273	\$44.142	\$4.205	\$1.883	\$157.503	2,28%
Pto. Iserra 100	4	\$76.911	\$54.521	\$3.303	\$2.221	\$136.956	1,98%
Pasto	7	\$71.013	\$37.382	\$1.956	\$4.396	\$114.747	1,66%
Villavicencio	5	\$68.040	\$37.246	\$2.878	\$3.059	\$111.224	1,61%
Pto. Mamonal	6	\$64.136	\$35.325	\$2.871	\$3.068	\$105.400	1,52%
Pto. Tumaco	5	\$68.694	\$23.600	\$2.851	\$288	\$95.433	1,38%
Manizales	8	\$66.565	\$23.388	\$2.477	\$504	\$92.934	1,34%
Medellín	6	\$54.103	\$23.370	\$1.892	\$2.011	\$81.378	1,18%
Pto. Ibagué	2	\$15.355	\$4.226	\$536	\$00	\$20.116	0,29%
TOTAL GENERAL	310	\$4.474.591	\$2.124.185	\$171.693	\$150.381	\$6.920.850	100,00%

*Estos valores no están en el activo

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Del castigo realizado en el 2023 el 100% corresponde a clasificación de consumo.

Este castigo de cartera fue aprobado por el Consejo de Administración **según Acta No. 44 de fecha 20 y 21 de noviembre de 2023** y el proceso operativo se realizó a corte 30 de noviembre de 2023.

Cartera – Procesos operativos

En los procesos operativos de cartera se realizan 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
- ✓ Respuestas a PQRS, cambios de nómina y otros ajustes por aplicaciones – Aplicación cartera castigada y acuerdos de pago – cierre de cartera mensual proceso operativo aplicativo.
- ✓ Proceso de desembolsos
- ✓ Manejo fondo garantía de antioquia – reclamación

Para el caso de las patronales en mora, a cierre de diciembre contamos con 152 patronales por convenio. Sin embargo, de este total, el 94% (144 patronales activas) realiza descuentos de aportes y de obligaciones crediticias, con un promedio reportado mensual de \$6.285.388 y un recaudo efectivo del 84.58% por \$5.316.122, esto debido a diferentes situaciones como pérdida de la capacidad de descuento, desvinculaciones, entre otros factores.

Proceso de desembolsos

A partir del 22 de marzo de 2023 se pasó el proceso de desembolsos al área de cartera, durante estos meses se desembolsaron un total de 4.868 créditos correspondientes al año 2023, un promedio mensual de 487 créditos desembolsados. De la cantidad total de créditos en el año, 1.314 se han desembolsado a cuenta transitoria y 3.554 a la cuenta rentadiario de nuestros asociados.

Teniendo en cuenta que desde el 14 de junio de 2023 se adicionó como herramienta para desembolso el software Linux ambiente web, en este mismo aplicativo se han desembolsado 2.874 créditos y por el software Linux (cliente servidor) un total de 1.994.

Seguro de vida

La póliza de seguro de vida deudores No.640-16-994000000027 se constituyó con la entidad Aseguradora Solidaria de Colombia con vigencia del 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. El valor de la cobertura asegurada para asociados de hasta 75 años es de \$450.000, y para mayores de 76 años el máximo valor asegurado es de \$200.000; la tarifa es según rango de edades así: a) de 18 a 59, 5,0253% anual (0,0004188 mensual); b) de 60 a 79, 14,7751% anual (0,0012313 mensual); c) mayores de 80, 24% anual (0,002 mensual). Durante la vigencia se realizaron mejoras a la póliza como cobertura automática para menores de 76 años, monto menor a \$200.000 y con buen estado de salud, y; mayores de 76 años hasta \$30.000, bolsa de siniestralidad cuando no se cumplan las cláusulas por \$50.000, el cual, COOPETROL puede usar dentro de la vigencia como considere en siniestros objetados.

Cobertura de riesgos integrales FGA – fondo de garantía de antioquia

Para ampliar el portafolio de garantías se realizó convenio con FGA, el cual respalda el cumplimiento de obligaciones en los créditos en caso de mora y al cual, los asociados pudieron acceder con una tarifa del 16.67% única anticipada más IVA para el año 2023. En este periodo fueron 49 créditos los que se otorgaron con este producto de los cuales se reclamaron dos por mora con un valor de \$99.138 quedando con una base de 43 créditos con un monto en capital de \$476.672.

A cierre de 2023 registramos un total de 8 convenios, con diferentes aseguradoras y entidades prestadores de salud, con los que se benefician en promedio 6.200 asociados a nivel nacional, siendo pertinente indicar que dentro de este número, el 6% corresponden a pólizas onerosas que respaldan garantías reales, resaltando el plan exequial que representa el 81% con un total de 5.001 beneficiarios y un 9% con 532 asociados quienes adquirieron pólizas de vida, para el hogar o vehículo, así:

PÓLIZAS HOGAR - VEHÍCULO - VIDA

PÓLIZAS ANTIGUAS - ONEROSAS Corte 31 de diciembre 2023	
Tipo de Póliza	Cantidad
Hogar 070	95
Utilitarios	10
TR- Pesados E	12
Hogar 591	99
Hogar 599	127
PYME	11
Todo Riesgo - Bolívar	4
TR Livianos	7
Total	365

PÓLIZAS NUEVAS Corte 31 de diciembre 2023	
Tipo de poliza	Cantidad
Hogar Call Center	24
Hogar Solidaria	117
Sura PAC	4
TR Allianz	88
TR Bolívar	15
TR Estado	232
Vida Solidaria	42
TR Suramericana	1
Hogar Equidad	1
Vida Equidad	7
TR Equidad	1
Total general	532

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

*Para las pólizas de Vida-Equidad se otorga el 20% de beneficio de fondos.

SERVICIOS FUNERARIOS

COSERFUN vigencia 1 de febrero del 2023 – 31 de enero del 2024 Corte 31 de diciembre 2023	
Agencia	Cantidad
BARRANCABERMEJA	850
BOGOTÁ	784
BUCARAMANGA	687
CALI	403
CARTAGENA	285
CÚCUTA	357
LA DORADA	110
MANIZALES	102
MEDELLIN	265
NEIVA	207
ORITO	345
PASTO	138
PTO. IBAGUÉ	50
PTO. ISERRA 100	92
PTO. MAMONAL	27
PTO. VALLEDUPAR	6
PTO.TUMACO	16
TIBÚ	108
VILLAVICENCIO	58
BARRANQUILLA	111
Total	5001

* Para el plan exequial Coserfun se otorga el 38% de beneficio de fondos.

Por otra parte, en el año 2023 vía fondo se otorgó un subsidio en pólizas de hogar, medicina prepagada, servicios de emergencias médicas y plan exequial beneficiando a un total de 5.796 asociados por \$411.003

AFECTACIÓN DE FONDO DE SOLIDARIDAD AÑO 2023 POR CONCEPTO DE SEGUROS CORTE 31 DE DICIEMBRE DEL 2023		
FONDO DE SOLIDARIDAD	CANTIDAD	VALOR
CEM Coomeva subsidio 20%	36	\$ 3.343
Emermedica subsidio 20%	8	\$ 359
EMI Empresa de medicina integral subsidio 20%	43	\$ 4.350
Medicina Prepagada Coomeva 5%	90	\$ 14.493
Medicina Prepagada Colmedica 5%	12	\$ 1.589
Plan Complementario Sura 5%	3	\$ 207
Plan Exequial Cooserfun	4935	\$ 270.601
Póliza de salud Allianz 5%	7	\$ 2.989
Póliza del hogar Solidaria 20%	327	\$ 33.058
Póliza Vida deudores mayores 75 años.	330	\$ 79.087
Seguro del Hogar Equidad Seguros S.A.	1	\$ 64
Vida – Desempleo Equidad 20%	4	\$ 1.262
TOTAL GENERAL	5796	\$ 411.403

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Los convenios de salud presentan la siguiente composición:

SERVICIOS DE SALUD

MEDICINA PREPAGADA COOMEVA	
NOMBRE DEL PLAN	CANTIDAD
APLU 0-14	2
APLU 15-40	6
APLU 41-59	2
CSIL 0-35	25
SOEL 6-130	10
ORO 41-59	11
CSIA 36-45	10
OCJN 15-40	8
ADOR 70-75	1
SOM2 0-5	1
ADOR 76-79	1
OROG 65-130	2
OR14 0-14	1
PLUB BEBE	2
PRIMC 0-59	3
AESP 0-59	1
CTRE 0-59	4
CSIA 46-55	1
ADOR 60-64	2
Total	93

MEDICINA PREPAGADA	
NOMBRE DEL PLAN	CANTIDAD
ESMERALDA	13
ZAFIRO	5
Total	18

EMI EMERGENCIA MÉDICA	
AGENCIA	CANTIDAD
BOGOTÁ	3
CALI	27
CARTAGENA	3
MANIZALES	28
MEDELLÍN	24
PTO. ISERRA 100	2
BARRANQUILLA	8
Total	95

PLAN COMPLEMENTARIO SURA	
AGENCIA	CANTIDAD
BOGOTÁ	6
CALI	8
CARTAGENA	5
MEDELLÍN	3
BARRANQUILLA	4
BUCARAMANGA	1
Total	27

EMERMEDICA EMERGENCIA	
AGENCIA	CANTIDAD
BOGOTÁ	3
BUCARAMANGA	5
MEDELLÍN	1
Total	9

PÓLIZA DE SALUD ALLIANZ	
AGENCIA	CANTIDAD
CÚCUTA	4
LA DORADA	1
BARRANQUILLA	3
Total	8

Para el caso de medicina prepagada Coomeva, ésta cuenta con 19 tipos de planes diferentes y 93 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 las leyes 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 2023, siempre y cuando la fuente, en este caso COOPETROL, haya transmitido la información.

Por último, es importante resaltar la labor desempeñada y evidenciada en las cifras, las cuales podemos considerar favorables teniendo en cuenta el panorama de la economía mundial y la desaceleración económica que está presentando el país. En este sentido, la cooperativa ha logrado ser resiliente, mejorando sus procesos de cara al asociado y cumpliendo la misión de continuar generando diferentes estrategias que permitan avanzar e ir disminuyendo gradualmente el indicador, manteniéndonos en un dígito como se logró a cierre de diciembre de 2023.

I.3. GESTIÓN DE CRÉDITO

Durante el año 2023 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 agosto:

Se acata, sincroniza e implementa al proceso de originación de crédito las modificaciones efectuadas a la política SARC; al anexo cálculo de capacidad de pago y monto, y anexo hábito de pago, a partir de la entrada en vigencia en el mes de agosto de 2023, que se concentran en los perfiles de asociados por ventanilla; se ajustan condiciones para perfil de activos de Ecopetrol y porcentajes de cálculo del mínimo vital de acuerdo a nivel de ingresos.

B. Implementación de Software Linux Ambiente Web:

Durante el 2023 se avanzó en la implementación del software Linux ambiente web como plataforma para el desarrollo de las solicitudes de créditos desde su radicación hasta el desembolso, un sitio web que ofrece beneficios en términos de estabilidad, seguridad y flexibilidad. Sin embargo, es importante precisar que durante el transcurso de dicha implementación se han generado ajustes en los procesos de acuerdo con la necesidad de las áreas involucradas para garantizar una implementación exitosa. Actualmente esta plataforma está implementada en todas las agencias y puntos de atención a nivel nacional y continuamos ajustando la herramienta en pro de mejorar los tiempos entre cada actividad del flujo.

C. Marcha blanca producto tarjeta de crédito:

En el 2023 se trabajó conjuntamente con el área de Tecnología en el desarrollo del producto de la tarjeta de crédito, en el cual se han completado las etapas técnicas de pruebas, configuración y parámetros, conexiones de seguridad e infraestructura tecnológica, integración y pruebas funcionales.

Actualmente, se desarrolla la etapa de producción en marcha blanca, de los cuales fueron elegidos 6 delegados; durante esta fase, los delegados seleccionados reciben su tarjeta de crédito y se les proporciona una guía detallada sobre cómo utilizarla. También se les solicita que realicen diferentes transacciones y operaciones con la tarjeta, como compras en establecimientos, retiros de efectivo en cajeros automáticos, transferencias de saldo, entre otros. Todo esto con el fin de evaluar la funcionalidad y eficiencia de la tarjeta en diferentes escenarios.

La fase de pruebas es una etapa crucial en la marcha blanca de la tarjeta de crédito. Durante este periodo, se monitorea de cerca el desempeño de la tarjeta en tiempo real, se analiza la capacidad de respuesta del sistema, la seguridad de las transacciones, la velocidad de procesamiento y la calidad del servicio al cliente.

Además, se llevan a cabo pruebas de estrés para evaluar la resistencia y confiabilidad de la tarjeta de crédito ante situaciones extremas. Estas pruebas tienen como objetivo simular situaciones adversas, como un alto volumen de transacciones con el fin de asegurar y ajustar los errores generados y de esta forma salir a producción a nivel nacional con un sistema integral para este producto.

D. Caracterización de nuevas líneas de crédito

Atendiendo las necesidades de los asociados y de los trabajadores se realizaron las siguientes modificaciones:

- ✓ Activación a partir del mes de octubre de la modalidad Credinnova- Compra de cartera y Credinnova plus- Compra de cartera, para empleados con medio de pago NÓMINA COOPETROL con antigüedad menor a 3 años y superior a 3 años en COOPETROL respectivamente. Destino: recoger cartera externa crédito con destinación específica.
- ✓ Así mismo, para empleados con medio de pago NÓMINA COOPETROL con antigüedad menor a 3 años y superior a 3 años en COOPETROL las modalidades Credinnova y Credinnova plus, respectivamente. Destino: Libre inversión.
- ✓ Activación a partir de noviembre de 2023 de la modalidad CREDIPLUS y CREDIPLUS SIN SEGURO, con el objetivo de unificar las líneas de libre inversión (Credipetrol modalidad 103, Credipetrol retención modalidad 255, Credipetrol Plus modalidad 105, Mi adelanto modalidad 48, Prestatoda modalidad 248, Fidelización de ahorradores modalidad 103).

E. Continuidad en el proceso de capacitación

Durante el 2023 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. Dicha actividad se logró a través de un proceso dinámico, participativo y con un cierre evaluativo.

F. Scoring de crédito:

Durante el último trimestre del año se realizó revisión y ponderación de variables cualitativas y cuantitativas con la finalidad de generar el motor de decisión en conjunto con Experian Datacredit el cual está en etapa de pruebas para implementación en análisis de crédito sin documentación.

Indicador colocación:

Para el año 2023 se desembolsaron solicitudes de crédito por un valor de \$113.842.921 en la distribución con 7.128 solicitudes de crédito analizadas a nivel nacional, con un plazo promedio de 50,18 meses y monto promedio desembolsado de 18.014

I.4. GESTIÓN DE TESORERÍA

Fuentes de fondeo

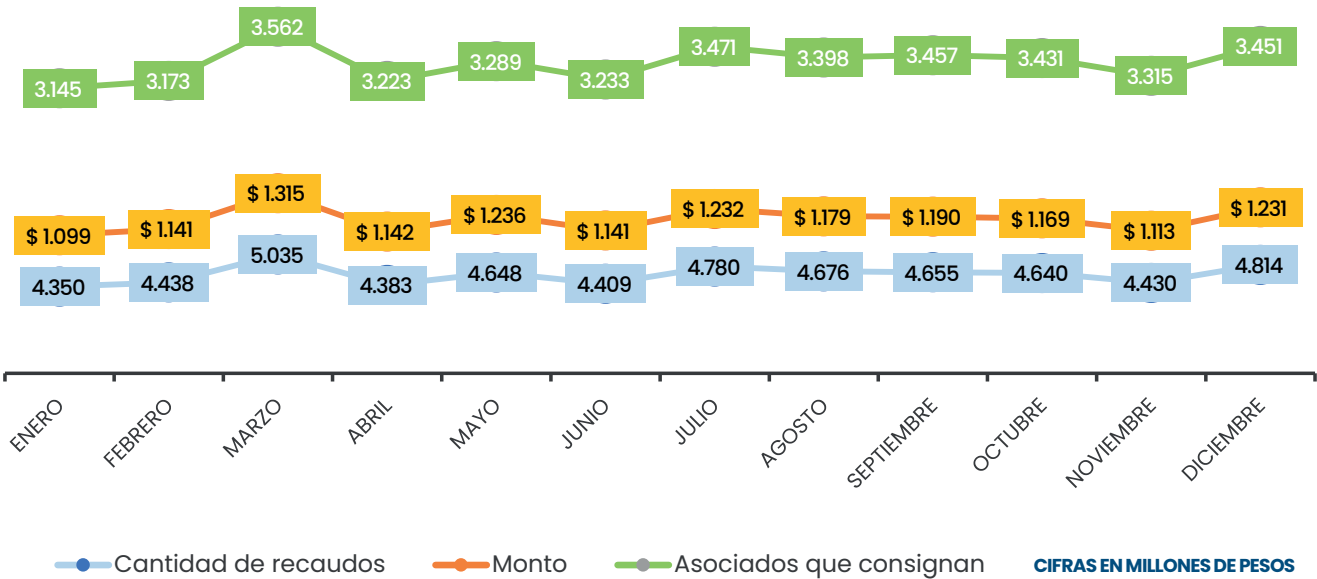
Para COOPETROL, al cierre del 2023 las fuentes de fondeo cerraron en un total de \$157.133.546 (en miles sin intereses), aumentando el 9.64% con respecto al 2022, esto debido principalmente a las campañas de ahorro generadas durante todo el año, incentivos para la atracción de recursos nuevos, y estrategias de retención enfocadas hacia los diferentes perfiles de nuestros asociados.

Conforme al reajuste de la economía sobre las tasas de interés, de la fuerte competencia del mercado financiero en pro de captar el mayor número de recursos financieros del público y de la incertidumbre sobre la inflación, nuestros asociados siguen confiando y manteniendo sus recursos en COOPETROL, demostrando su confianza y fidelidad. Esto debido a que COOPETROL se mantuvo en el mercado con tasas altamente competitivas y con una estrategia de comunicación integral a través de los diferentes canales (página web, mensaje de texto, redes sociales, correo electrónico), incentivando a los asociados a acceder a los productos de ahorro y disfrutar sus beneficios para cumplir sus proyectos y metas e impulsando el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados.

Adicional a esto, se implementaron nuevos canales de recaudo como los Datafonos Bold y nuevos corresponsales bancarios, completando un total de 12 a nivel nacional. Así mismo se fortalecieron los canales existentes de PSE, Multiportal, Avalpay Center, Banco de Bogotá y Banco de Occidente.

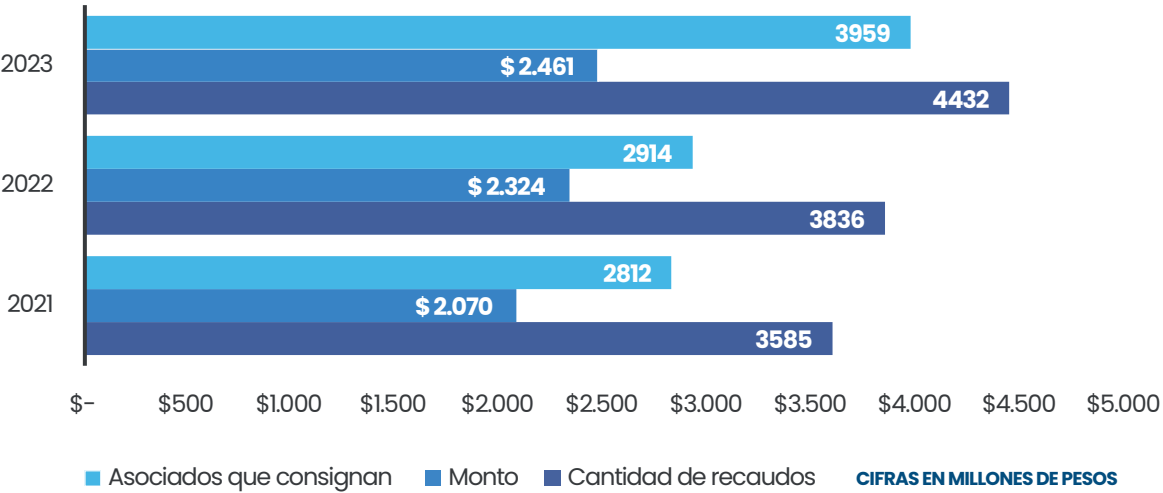
RECAUDO EFFECTY

Mes	Cantidad Recaudos	Monto (CIFRAS EN MILES)	Cantidad de Asociados que consignan
ene-23	4.350	\$ 1.099.691	3.145
feb-23	4.438	\$ 1.141.003	3.173
mar-23	5.035	\$ 1.314.579	3.562
abr-23	4.383	\$ 1.141.498	3.223
may-23	4.648	\$ 1.236.005	3.289
jun-23	4.409	\$ 1.141.060	3.233
jul-23	4.780	\$ 1.231.990	3.471
ago-23	4.676	\$ 1.179.205	3.398
sep-23	4.655	\$ 1.189.535	3.457
oct-23	4.640	\$ 1.169.290	3.431
nov-23	4.430	\$ 1.113.214	3.315
dic-23	4.814	\$ 1.231.733	3.451



RECAUDO PSE

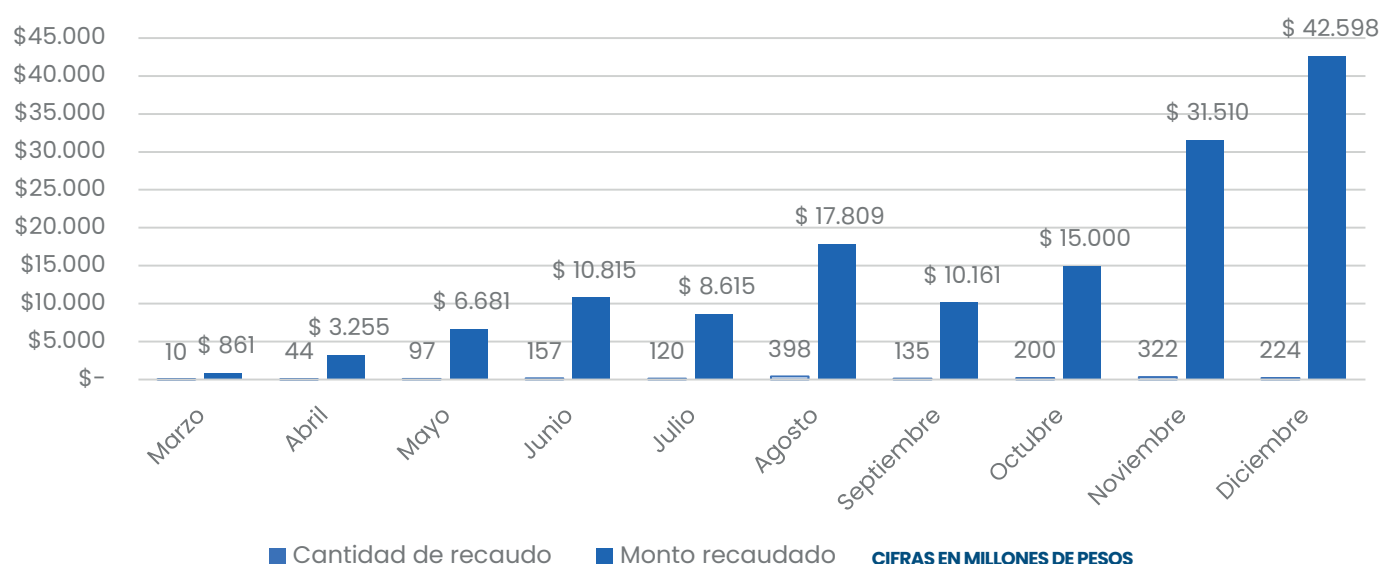
Año	Cantidad Recaudos	Monto (Cifras en millones)	Cantidad de asociados que consignan
2021	3585	\$ 2.070.430	2812
2022	3836	\$ 2.323.568	2914
2023	4432	\$ 2.462.172	3959



RECAUDO DATAFONOS BOLD:

Nueva herramienta para recaudo de afiliaciones y obligaciones financieras.

Mes	Cantidad de Recaudos	Monto Recaudado (Cifras en millones)
MARZO	10	\$ 860.880
ABRIL	44	\$ 3.255.237
MAYO	97	\$ 6.680.928
JUNIO	157	\$ 10.814.816
JULIO	120	\$ 8.615.207
AGOSTO	398	\$ 17.808.771
SEPTIEMBRE	135	\$ 10.160.523
OCTUBRE	200	\$ 15.000.235
NOVIEMBRE	322	\$ 31.509.831
DICIEMBRE	224	\$ 42.597.649
Total general	1707	\$ 147.304.077



PRODUCTOS DE AHORRO

Las condiciones para el manejo de productos de captación para el año 2023 finalizan de la siguiente manera:

A. Cuentas de ahorro a la vista

Apertura desde \$20.000. En ellas se pueden hacer depósitos, retiros, transferencias a través del Multiportal con la tarjeta debito del Banco Coopcentral, retiros en otras cooperativas afiliadas a la red, genera interés diario sobre saldo con pago el último día del mes, tasa del 2% E.A.

B. Ahorros contractuales

Ahorros voluntarios como los siguientes:

I. Ahorro programado: Interés diario sobre el monto ahorrado, plazo desde 6 hasta 24 cuotas, monto mínimo a ahorrar desde \$30.000 tasa desde el 7.5% al 9% E.A.

II. Ahorro Coopetrolito: Interés mensual sobre el saldo, monto mínimo mensual desde 1.5% de un (1) SMMLV, tasa del 2% E.A.

C. CDAT:

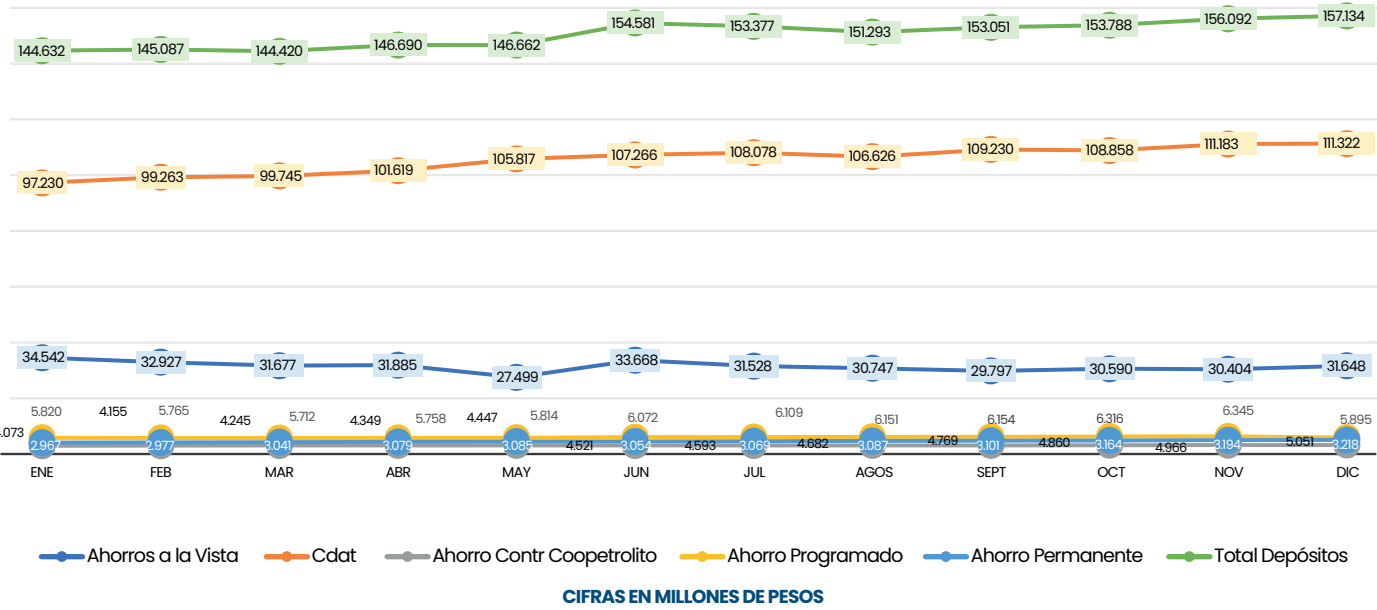
Monto mínimo a ahorrar desde \$100.000, plazo desde 30 días hasta 830 días. La tasa en función del plazo, se establece la opción de apertura virtual.

D. Ahorro permanente:

Para asociados que superen en saldo de aportes sociales 25 SMMLV, reconoce intereses sobre saldo promedio y son abonados trimestralmente.

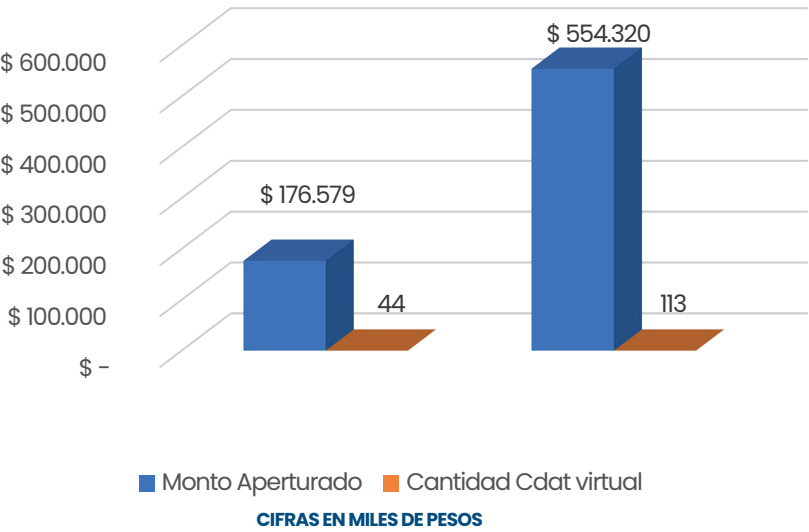
CAPTACIONES POR PRODUCTO DE AHORRO

CAPTACIONES 2023



En el 2023 el impulso dado mediante portal web COOPETROL y campañas al CDAT virtual generó un aumento del 256% en comparación al 2022.

CDAT VIRTUAL



CANTIDAD PRODUCTOS DE AHORRO

Productos de Ahorro	Cantidad de Productos de Ahorro	Cantidad Asociados con Productos de Ahorro
Ahorro Contractual Coopetrolito	5.906	4.303
Cuenta Ahorro Coopetrolito	2.994	2.285
Ahorro Permanente	659	659
Ahorro Programado	4.098	3.841
Cuenta Ahorro Rentadiario	17.221	16.826
CDAT's	5.497	2.986
Total Ahorros	36.375	30.900

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Durante el año 2023 se han solicitado diferentes créditos dada la dinámica de la operación, para capital de trabajo, para solventar el retiro de depósitos para el último trimestre del 2023 y la reactivación en la colocación de créditos. No obstante, varios ya han sido cancelados en su totalidad y se ha realizado recomposición de pasivos en otros, buscando mejorar los costos para COOPETROL.

Así mismo se deja la puerta abierta con los cupos de créditos preaprobados y su posible utilización de acuerdo con las necesidades.

Banco	Cupos de Crédito	Cupo Disponible	Saldo a Diciembre
Coopcentral	\$ 18.000.000	\$ 2.268.109	\$ 15.731.890
Occidente	\$ 12.000.000	\$ 5.547.979	\$ 6.452.020
Bogotá	\$ 4.000.000	\$ 222.222	\$ 3.777.777
Bancoomeva	\$ 2.000.000	\$ 0	\$ 0
Confiar	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	\$ 0
Pichincha	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 0
Juriscoop	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000	\$ 0
Tarjeta Empresarial			\$ 13.839
TOTAL	\$ 47.000.000	\$ 19.038.310	\$ 25.975.526

CIFRAS EN MILES SIN INTERESES

TRANSPORTE DE VALORES

Para el año 2023 se logró la implementación del 100% a nivel nacional del servicio de transporte de valores para todas las Agencias minimizando el riesgo de circularización de efectivo.

- ✓ Prosegur
- ✓ TVS
- ✓ Brinks

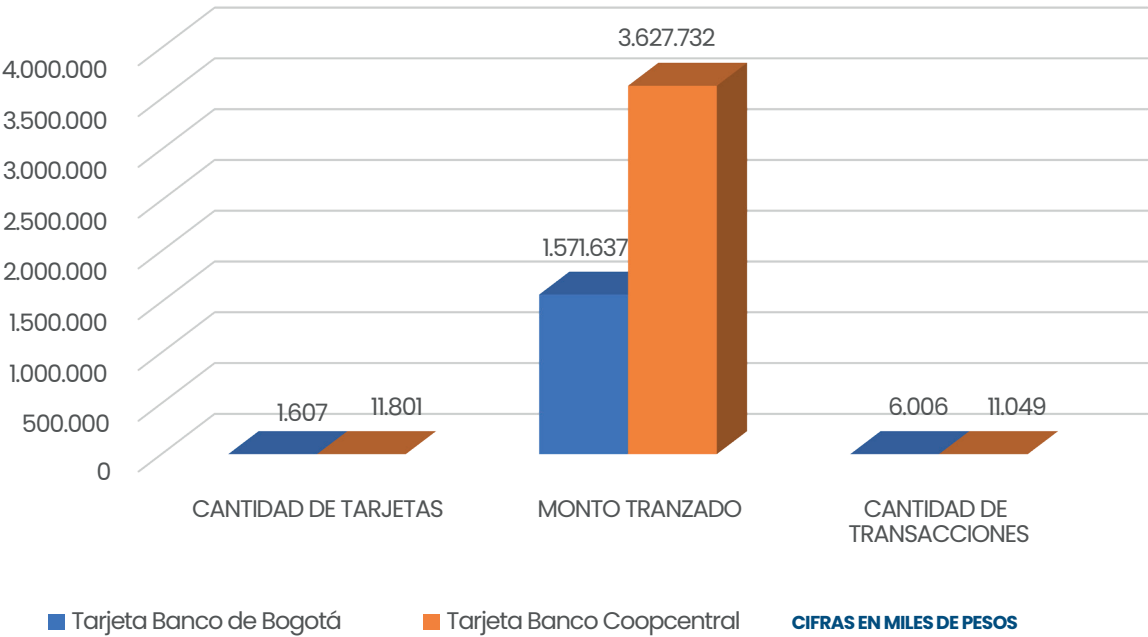
TARJETAS DÉBITO

Durante el año se presentó un incremento en el uso de la tarjeta con Banco Coopcentral, a través de los diferentes canales transaccionales:

- ✓ Cajeros automáticos
- ✓ Compras presenciales
- ✓ Transfiya
- ✓ Intercooperativas
- ✓ Multiportal

Entidad	Cantidad Tarjetas	Monto Tranzado (Cifras en miles)	Cantidad Transacciones
Tarjeta Banco Bogotá	1.607	1.571.637	6.006
Tarjeta Banco Coopcentral	11.801	3.627.732	11.049

MEDIO TRANSACCIONAL CON TARJETAS



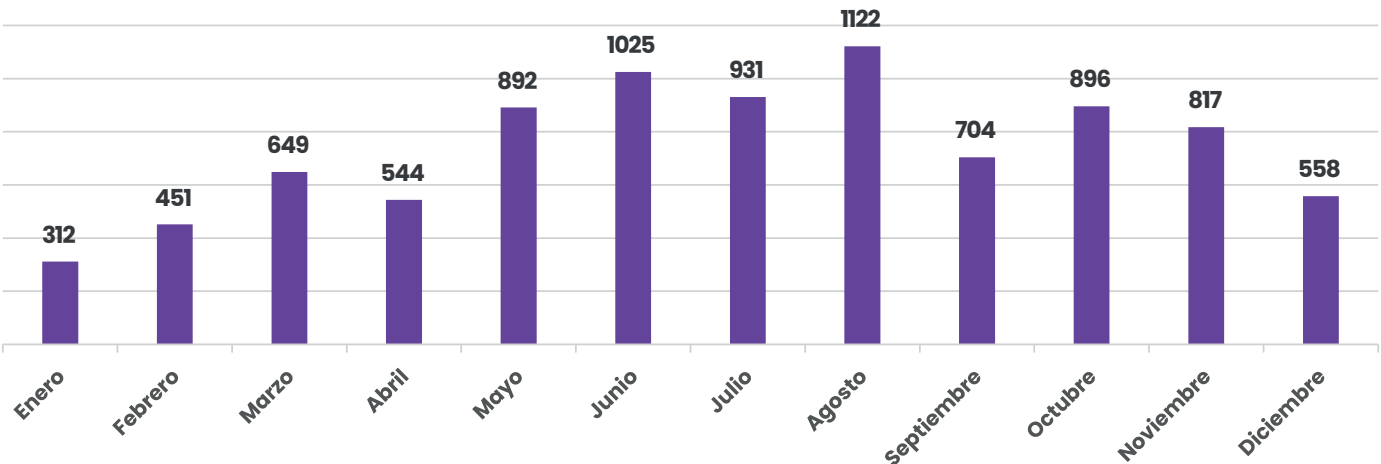


2. GESTIÓN COMERCIAL

2.1. GESTIÓN COMERCIAL

En el año 2023 nuestro principal reto fue crecer la base social de manera sostenible y rentable, logrando que más de 8.000 personas nos conocieran y creyeran en nuestra propuesta solidaria. De la misma manera aportamos al bienestar de las empresas, logrando 25 nuevos convenios de libranza, llegando a 1.448 nuevos trabajadores, quienes fueron beneficiados con nuestros servicios financieros y sociales reafirmando nuestro propósito de ser una cooperativa para todos.

ADMISIONES POR MES 2023

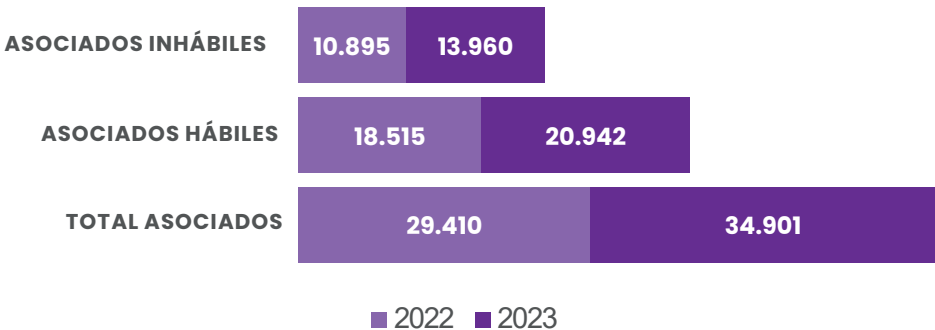


A. Base social

El año 2023 cerró con un total de 34.901 asociados de los cuales 20.942 son hábiles. El compromiso del equipo comercial y el apoyo constante de nuestros asociados a través del plan de referidos favoreció la vinculación de 8.901 nuevos asociados al cierre del año correspondiente a una ejecución presupuestal del 104,7% y un crecimiento en los aportes sociales que nos permitió alcanzar la cifra de \$94.447, correspondiente a un crecimiento del 6.64% contribuyendo al crecimiento del patrimonio de la cooperativa.

Durante el año, a través de diferentes escenarios y con una estrategia comercial enfocada en el fortalecimiento de nuestra base social y su sostenimiento a largo plazo, reforzamos nuestro programa Coopetrolitos llegando a 2.028 niños y adolescentes comprometidos con el cooperativismo y la cultura del ahorro y a 242 jóvenes estudiantes que se han beneficiado con nuestros programas educativos.

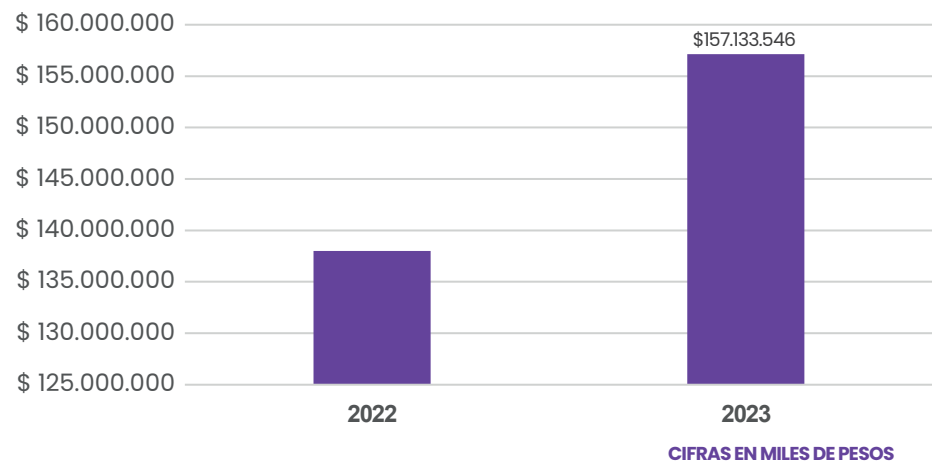
ESTADO DE LA BASE SOCIAL



B. Captaciones

Nuestro objetivo en materia de captaciones estuvo orientado en apalancar la operación de la cooperativa buscando fondeo con recursos propios, en el transcurso del año contamos con campañas orientadas a la consecución de nuevos depósitos con productos como ahorro programado y CDAT, que fueron competitivas en el mercado y muy atractivas para nuestros asociados, aportando al crecimiento del saldo de captaciones que cerró con \$157.133.546 (en miles sin intereses), correspondiente a una ejecución presupuestal de 104%.

CAPTACIONES

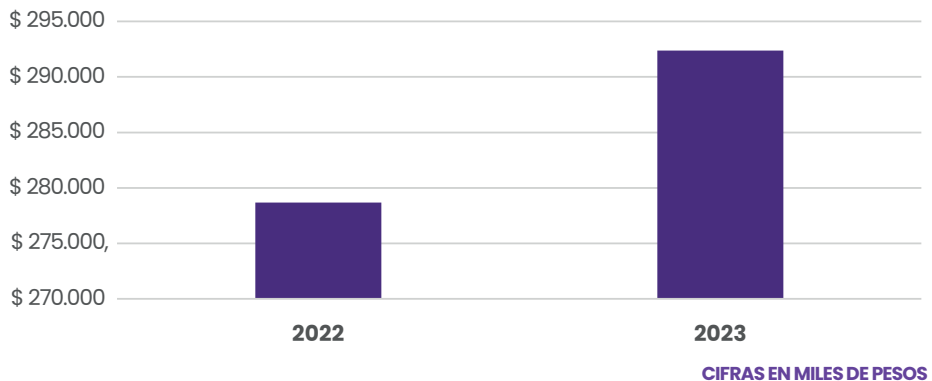


C. Cartera

El crecimiento del saldo de cartera fue uno de los grandes desafíos que tuvimos en la cooperativa durante el año 2023, nuestra estrategia estuvo enfocada en lograr la colocación de cartera sana, orientada a garantizar su pago a través de libranza. Para esto desarrollamos nuevas formas de llegar a nuestros asociados a través de las tendencias del mercado, renovando nuestro portafolio con productos más atractivos y ágiles; y ofreciendo un tiempo de respuesta de 48 horas facilitando el acceso a crédito a nuestros asociados a través de canales digitales.

Fortalecimos nuestra presencia en patronales generando campañas de colocación con ofertas dirigidas a cada asociado, con tasas competitivas y diferenciales en el mercado. Se colocaron 2.698 créditos de libranza por valor de \$68.330.116 con profundización en 101 patronales. Nuestra ejecución en el saldo total de cartera al cierre del año 2023 fue del 92.62% correspondiente a un total de \$292.380.092 con un crecimiento frente al año anterior del 4.9%.

SALDO DE CARTERA



D. Convenios de nómina

En el año 2023 nuestra presencia en patronales se intensificó, las visitas de mantenimiento se reforzaron ofreciendo al asociado una propuesta de valor a través de soluciones financieras atractivas, acercándolo a programas de bienestar con beneficios para él y su familia.

Al cierre del año contamos con 154 patronales activas. Asociados de 14 patronales constituyeron CDAT's por valor de \$1.271.989, asociados de 53 patronales vincularon 150 Coopetrolitos, asociados de 69 patronales constituyeron 243 ahorros programados por valor de \$214.372 se colocaron 2.698 créditos de libranza por valor de \$68.330.116 con profundización en 101 patronales.

Durante el año logramos la apertura de 25 nuevos convenios de nómina y la vinculación de 225 asociados en estas nuevas patronales, sin duda alguna este será nuestro foco en el 2024.

CONVENIOS DE NÓMINA

NÓMINA	TOTAL EMPLEADOS	TOTAL ASOCIADOS	% PROFUNDIZACIÓN
Centrales Electricas del Norte de Santander SAE	669	0	0,00%
Clínica de Belleza S.A.S	100	1	1,00%
E 3 Creativ SAS	10	6	60,00%
Oxilus SAS	17	0	0,00%
Logiseguridad Limitada	65	14	21,54%
Mantotal S.A.S	50	0	0,00%
Tecnología Proyectos Indu SAS	8	4	50,0%
Corpora. Educ y Serv Educosta	31	2	6,45%
Productos Yerman S.A.S	73	5	6,85%
Estradigital S.A.S	60	0	0,00%
Aservit y Cia S EN C	500	3	0,60%
Password Consulting Services	60	0	0,00%
Nexura Internacional SAS	15	1	6,67%
Olfa María Pérez Orellanos E H	34	14	41,18%
Bomberos Voluntarios Pasto	71	6	8,45%
Centro Cardiovascular de Caldas SA	25	21	84,00%
Hotel Grand Park SAS	48	7	14,58%
Petrotech Colombia SA	230	12	5,22%
Alcaldía Santiago de Cali	2000	1	0,05%
Vygon Colombia SA	137	77	56,20%
Grupo Empresarial HELPO	35	23	65,71%
Villeta Resort Hotel LTDA	29	0	0,00%
Agencia de Aduanas Profesionales Nivel I SAS -	320	21	6,56%
Ins. Nal Pen y Car INPEC	169.444	0	0,00%
G. Londoño Bravo LTDA	17	1	5,88%

2.2. GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y MERCADEO

Durante el año 2023 presentamos un período de crecimiento, adaptación y logros notables al fortalecer la presencia de la cooperativa en el mercado, a través de la implementación de estrategias e iniciativas enfocadas en brindar, asegurar y mantener una comunicación asertiva y efectiva con nuestros asociados y grupos de interés.

Alineados a esto, desplegamos de forma integral un total de 244 campañas, las cuales representan un aumento del 305% en comparación al año anterior (80 campañas en 2022); dirigidas a la promoción de los programas y actividades de bienestar, productos y beneficios con los que cuentan nuestros asociados al ser parte de COOPETROL, de la siguiente forma:



Conforme a esto, utilizamos de forma asertiva cada uno de los canales oficiales marcando un camino claro para la evolución continua y el éxito de nuestro plan anual de comunicaciones.



Alineado a los indicadores de planeación, el plan digital desarrollado en 2023 en las redes sociales y página web, presentó un balance positivo al superar las metas propuestas.

Gracias al desarrollo y lanzamiento de la nueva página web en marzo 2023, la cual se construyó enfocada en optimizar la experiencia de usuario y en la aplicación de técnicas de posicionamiento SEO, en 2023 logró un incremento anual del 60% de usuarios, pasando de 116.783 en el 2022, a 192.426 usuarios en el 2023.

La página web, además de mejorar su esquema de navegación, ofrece a los visitantes un contenido más ordenado y de valor, al incluir en el home nuevas secciones como el calendario de eventos, el módulo especializado de convenios comerciales y la sección de blog.

Respecto a las redes sociales, se registró un crecimiento de 79% en Instagram, con un total de 1.940 seguidores nuevos y en Facebook un crecimiento de 1.037 seguidores equivalentes a un 36% respecto al año 2022.

RED SOCIAL	INDICADOR	DETALLE DE INFORMACIÓN
Nivel de utilización página web PLANEADO ANUAL 21.600 visitantes	107% DE CUMPLIMIENTO EJECUTADO 23.302 visitantes	3 nuevas secciones BLOG 72 entradas 417 suscriptores MÓDULO CONVENIOS 195 cupones de descuento descargados Asociación en línea 1.702 nuevos visitantes
Nivel de utilización de Facebook PLANEADO ANUAL 3.438 seguidores	113% DE CUMPLIMIENTO EJECUTADO 3.902 seguidores	3.902 seguidores totales 305 nuevas publicaciones 4.574 nuevos me gusta 1.037 nuevos seguidores en 2023
Nivel de utilización de Instagram PLANEADO ANUAL 1.843 seguidores	237% DE CUMPLIMIENTO EJECUTADO 4.383 seguidores	4.383 seguidores totales 286 nuevas publicaciones 10.734 nuevos me gusta 1.940 nuevos seguidores en 2023

Adicionalmente, realizamos la apertura de dos nuevas redes sociales (LinkedIn y Canal de noticias de WhatsApp) para obtener una cobertura más amplia de nuestros asociados y continuar optimizando el posicionamiento de marca en nuestra comunidad de asociados.

Además de la diversificación de contenidos en las redes sociales, otro de los factores que apalancó el incremento de seguidores e interacciones fue la generación de concursos a lo largo del año, con los cuales se logró un mayor engagement con nuestra comunidad digital.

Durante el 2023 se realizaron cuatro concursos en redes sociales, obteniendo los siguientes resultados:



Por último, durante el año pasado implementamos diferentes estrategias de mercadeo a través de la participación de la cooperativa en varios eventos que apalancaron las acciones de posicionamiento local y de la implementación de pautas digitales a través de Google Ads y redes sociales, lo cual nos permitió llegar a diferentes segmentos de público objetivo. En las seis campañas de paid media se lograron obtener 520 leads.

Por otra parte, de acuerdo con los resultados obtenidos en la Encuesta General de Satisfacción, COOPETROL aumentó su nivel de satisfacción del 89% al 94% encontrándose en el rango de “Muy satisfecho”, resaltando como atributos principales de percepción la confianza y el servicio cálido. Los resultados de la medición superaron la meta propuesta para 2023, la cual se había fijado en una satisfacción del 90%.

Gestión Call Center

A través del servicio de Call Center, durante el 2023 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 13.369 llamadas, equivalentes a un promedio de recepción de 52 llamadas diarias.

Como resultado de la gestión se logró un nivel de atención del 93%. El 7% 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 100% de dichos abandonos.

En cuanto al servicio de chat en línea, presente en la página web, se gestionaron 1.141 conversaciones efectivas, provenientes principalmente de ciudades como Bogotá, Cartagena, Barrancabermeja y Cali.

2.3. GESTIÓN DE BIENESTAR SOCIAL Y FIDELIZACIÓN

A. Gestión social

En el año 2023 se gestionó el “Plan de Gestión Social y Fidelización” aprobado por el Consejo de Administración y respondiendo al “Proyecto Educativo Social Empresarial – PESEM” el cual se estructuró para su nueva vigencia 2023-2026 con un alto componente social y educativo, permitiendo trabajar de manera focalizada los grupos de interés de la cooperativa, aportar al crecimiento de la base social y fortalecimiento de la relación del asociado con su cooperativa bajo su rol de propietario, usuario y gestor.

La base del PESEM se estructuró bajo la necesidad de recuperar las prácticas solidarias y afianzar el sentido de pertenencia del asociado, con el fin de armonizar a través de seis programas las acciones de educación, recreación, bienestar y empresarialidad de la cooperativa.

Así mismo, para el 2023 el área de Gestión Social generó acciones de mejora continua, vinculando en su alcance el proceso de fidelización y convenios, con el objetivo de robustecer las estrategias para aportar al mejoramiento del servicio al asociado bajo la consecución y mantenimiento de convenios nacionales y locales, así como de estrechar lasos solidarios en pro de fortalecimiento del sentido de pertenencia del asociado.

CUMPLIMIENTO DE METAS SEGÚN COMPROMISOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

EJECUCIÓN PESEM

ACTIVIDADES		
PROYECTADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
88	79	90%

COBERTURA

BENEFICIOS ENTREGADOS		
PROYECTADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
25%	22.8%	91%

EJECUCIÓN FONDOS SOCIALES

FONDOS	EJECUTADO A DICIEMBRE 2023	SALDO FONDOS A DICIEMBRE 2023
Fondo de Solidaridad	430.403	211.770
Fondo Social de Recreación	257.091	193.695
Fondo social para otros fines	754.499	100.051
Fondo de bienestar social	187.768	92.196
Fondo de desarrollo empresarial	319.222	49.052
TOTAL	\$ 1.948.983	\$ 646.764

CIFRAS EN MILES DE PESOS

En el mes de abril de 2023 el Consejo de Administración aprobó \$1.850.738 para la ejecución del PESEM vigencia 2023, y al cierre del año se ejecutó en un 82% y un cumplimiento de actividades del 90%. Se reservó para la ejecución del primer trimestre del 2024 un rubro de \$357.011, en los cuales está presupuestado realizar la actividad de los 70 años de COOPETROL, Diplomado Finanzas en la Economía Solidaria y actividades de capacitación para comités, delegados y consejo de administración, con el fin de dar continuidad al PESEM.

A continuación, se resume el impacto positivo en el proceso de Gestión Social y Fidelización:

Recreación y bienestar

Siendo fiel a la misión de COOPETROL como organización de economía solidaria que contribuye a transformar el desarrollo humano, social, económico y ambiental, mediante la excelencia de sus servicios, para el 2023 se continuó con la ejecución de actividades sociales, recreativas y culturales que aportan al bienestar del asociado y su familia.

PROGRAMA	NÚMERO DE ACCIONES	CANTIDAD PROYECTADA	CANTIDAD EJECUTADA	% PROMEDIO PARTICIPACIÓN
Bien Estar Somos todos	182	14.128	14.877	105%
Coopetrolitos y liderazgo juvenil	6	4.085	3.844	94%
TOTAL	188	18.213	18.721	102%

Se resalta la actividad día de la Familia, Aniversario COOPETROL, Bingo Familiar y las actividades dirigidas al segmento joven Coopetrolitos en su participación del Congreso de Jóvenes Solidarios y Cooperativos, organizado por Fundecood, entidad de la economía solidaria especializada en procesos de Jóvenes, que más allá de generar un espacio de formación, aporta a la integración con otros jóvenes de cooperativas para construir proyectos solidarios en beneficios de los asociados y permanencia de las organizaciones del sector.

El asociado adulto mayor también fue partícipe de la actividad “Encuentros Memorables” realizada a nivel nacional con más de 500 asociados participantes, así como la ejecución de actividades orientadas a integrar a la comunidad como la campaña “Dona tu regalo”, Brigadas de Salud, arborización y promover a través de concursos el conocimiento y uso de los convenios comerciales para el beneficio del asociado y su familia.

Educación:

PROMOCIÓN GOBIERNO CORPORATIVO

ACCIONES		
PROYECTADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
60%	59%	98%

INTEGRACIÓN COOPERATIVA

ACCIONES		
PROYECTADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
8%	8%	100%

En el periodo se logró impactar al asociado en su proceso de educación utilizando metodologías como los Webinar, Máster Class, videos explicativos y de sensibilización relacionados con la filosofía cooperativa, la esencia de la solidaridad y aportando al fortalecimiento de sus competencias profesionales y personales con diferentes temas, por medio de plataformas virtuales y algunas presenciales como el proceso de inducción y reinducción a asociados. El segmento “mujer asociada” fue relevante para el 2023, se entregaron temas dirigidos a aportar a la proyección de su imagen, liderazgo femenino y transformador, empoderamiento y seguridad personal.

PROGRAMA	NÚMERO DE ACCIONES	PROYECTADO	EJECUTADO	% PROMEDIO PARTICIPACIÓN
Súmate a la G	12	190	138	90%
Súmate a la C	54	3.213	3.158	98%
DICE: Divulgación, Información, Comunicación y Electrónica	4	257	257	100%
TOTAL	70	3.660	3.553	97%

El programa de “Divulgación, información, comunicación y electrónica” (DICE), parte de la necesidad de integrar la tecnología en el desarrollo de las actividades de educación involucrando a los Coopetrolitos y jóvenes como actores sociales para la promoción de la cooperativa y su permanencia hasta su vinculación como asociado. Se resalta la construcción conceptual del personaje “Avatar” para Coopetrolitos y jóvenes a través de encuentros educativos, la producción de siete videos que reflejan la esencia de los principios cooperativos en la vida de los asociados, la iniciativa de convocar a directivos (presidentes de Consejo de Administración y Gerentes) en el “Primer Encuentro de integración” que permitió consolidar acciones conjuntas entre las cooperativas participantes implementando de manera práctica el sexto principio cooperativo enunciado desde 1966 “Cooperación entre cooperativas” y el cumplimiento en la gestión sistemática de la promoción de un buen gobierno cooperativo ejecutando 98% con relación a la meta.

Emprendimiento:

EMPRENDIMIENTO Y FOMENTO EMPRESARIAL

ACCIONES		
PROYECTADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
65%	64%	98%

COOPETROL como entidad solidaria y con base en la importancia de ofrecer espacios para el desarrollo de ideas de negocio y fomento de las empresas ya constituidas por los asociados, en el 2023 inició su “Programa Laboratorio de Innovación y emprendimiento”, el cual busca a través de acciones de capacitación en temas administrativos, técnicos y operativos el fortalecimiento empresarial. Se desarrollaron 37 actividades con un impacto de 788 asociados quienes para el 2024 estarán listos para participar de los procesos de asesoría técnica como segunda fase de consolidación del programa. Se resalta la participación de los asociados en la Feria Empresarial realizada en el mes de septiembre y octubre en los espacios establecidos en el Día de la Familia COOPETROL

PROGRAMA	NÚMERO DE ACCIONES	PROYECTADO	EJECUTADO	% PROMEDIO PARTICIPACIÓN
Laboratorio de innovación y emprendimiento	37	750	788	105%

Una vez más COOPETROL evidencia que el desarrollo del PESEM y la gestión de sus seis programas está orientado a potencializar de manera segmentada las acciones programadas y teniendo en cuenta el ciclo de vida del asociado para poder solventar sus necesidades comunes, partiendo del cumplimiento de los principios y valores Cooperativos.

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 2023 fue de 4,0 por lo cual, se obtuvo un cumplimiento del 115%

B. Gestión ambiental COOPETROL

Con el acompañamiento de Fenalco Solidario, COOPETROL dio continuidad al programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el 2023 se recibieron las certificaciones respectivas lo que permite que la cooperativa refleje su compromiso con la gestión ambiental y el mejoramiento continuo de la sociedad y el medio ambiente, alineándose con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el 2023 se realizaron dos acciones educativas y de sensibilización a los asociados a nivel nacional, la puesta en marcha del Webinar “Economía Circular”, el cual tuvo una participación de 172 asociados, así mismo se incentivó esta convocatoria con la entrega de un souvenir “bolsa ecológica”.

CERTIFICACIÓN	VIGENCIA	REGISTRO
Responsabilidad Social Empresarial	Otorgada Desde noviembre del 2022	
	Vigencia: Feb 2023 a feb 2024	
Huella de Carbono	Otorgada Desde febrero del 2022	
	Vigencia: Nov 2023 a Nov2024	
Empresa comprometida con la bioseguridad	Otorgada Desde febrero del 2022	
	Vigencia: Nov 2023 a Nov 2024	

C. Fidelización y convenios

El proceso de fidelización y convenios se enfocó en el año 2023 en generar herramientas para poder establecer acciones en pro del mantenimiento, recuperación y reducción de solicitudes de retiro de asociados.

Gestión telefónica Coopetrolitos mayores de 18 años para vinculación como asociados.

Se gestionaron 124 llamadas a asociados con coopetrolitos vinculados a la cooperativa mayores de 18 años, 26 asociados confirman realizar vinculación como asociados.

Retención de asociados con relación a la solicitud de retiros:

Se realiza gestión telefónica a 114 asociados que han radicado su solicitud de retiro por causales diferentes a negación de créditos o cambio de ciudad o país, con el fin de persuadir su intención de retiro. Las causales con mayor presencia son:

- ✓ Inconformidad con servicios ofrecidos
- ✓ No utiliza los servicios de la cooperativa

El 27% de los asociados contactados manifestaron su intención de retiro por negación de crédito o porque no cumplen con políticas establecidas. Desde el mes de julio de 2023 el área de Gestión Social y Fidelización solicitó a Tecnología la inclusión de nuevos códigos con el fin de segmentar los motivos de solicitud de retiros realizando seguimiento semanal por parte de las agencias y puntos de atención.

D. Alianzas comerciales (convenios)

Durante el 2023 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 2023 contamos con 9 categorías y 131 convenios vigentes, logrando un crecimiento del 44% comparando el año 2022 con el 2023.

CATEGORÍA	VIGENTES 2022	VIGENTES 2023	CRECIMIENTO
Almacenes de Cadena	8	11	27%
Deportes y Bienestar	8	16	50%
Educación	18	34	47%
Salud y belleza	11	19	42%
Vehículo y motos	4	11	64%
Turismo	9	19	53%
Pólizas y Seguros	5	6	17%
Variedades	10	12	17%
Mascotas	0	3	100%
TOTAL	73	131	44%

Se implementó el módulo de convenios en la página web de COOPETROL, en el que a través de un sistema de solicitud, el asociado puede acceder al beneficio registrando en nuestras bases de datos internas el comercio en el cual desea aplicar el descuento, permitiendo tener datos confiables de la redención de estos beneficios que aportan al crecimiento de la transferencia social al asociado.

De igual manera, se realizaron acciones encaminadas a la promoción y divulgación de los convenios, por medio de mensajes de texto (SMS), correos electrónicos, boletines electrónicos, redes sociales (historias), así como, la gestión de dos concursos para incentivar el uso de las alianzas.

Actualmente, se registra un total de 111% de uso de los convenios.

CATEGORÍA	PROYECTADO	EJECUTADO	% DE USO
Almacenes de Cadena	25	46	184%
Deportes y Bienestar	25	52	208%
Educación	25	16	64%
Pólizas y Seguros	25	18	72%
Salud y belleza	25	22	88%
Turismo	25	36	144%
Vehículos y Motos	25	5	20%
TOTAL	175	195	111%



3. GESTIÓN

ADMINISTRATIVA

3.1. GESTIÓN DE COMPRAS Y LOGÍSTICA

El área de Compras y Logística es transversal a la cooperativa y su objetivo es apoyar a las áreas, agencias y puntos de atención a nivel nacional para garantizar la continuidad de los procesos, alineado con los principios de servicio, transparencia y objetividad.

Durante la vigencia de 2023 el área de Compras y Logística realizó las siguientes gestiones:

Atención a requerimientos:

Se atendieron los requerimientos realizados por las diferentes áreas de Dirección General, Agencias y Puntos de atención a nivel nacional, para garantizar la operación correspondiente a compras de bienes, suministros, licencias, mantenimientos, infraestructura, logística de eventos y servicios transversales hacia los trabajadores entre otros.

Contratación:

Durante el año 2023 se conservaron y suscribieron contratos relacionados con la operación, Core del negocio, procesos jurídicos, de infraestructura, seguridad física y para atender las diferentes actividades programadas por el área de "Gestión Social y Fidelización", esto de acuerdo con la política y procesos internos que fueron analizados y ajustados con el propósito de agilizar y garantizar el debido trámite de las solicitudes.

Se continuó con la tercerización de servicios requeridos para el normal funcionamiento de la cooperativa tales como mensajería, vigilancia física, aseo y cafetería, lo cual brinda oportunidad de empleo a diferentes personas a nivel nacional, en Agencias como Tibú, Orito, La Dorada, Barrancabermeja, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Medellín, Manizales, Neiva, Cali, Bucaramanga, Barranquilla y en Puntos de Atención como Tumaco, Valledupar, Ibagué y en la Dirección General.

Se realizó la gestión precontractual y contractual para la suscripción de 64 nuevos contratos, se efectuó el proceso de prórroga y/o adición a 98 contratos que se encontraban vigentes y necesarios para el Core del negocio y continuidad del servicio. Adicionalmente se realizó la suscripción de 466 órdenes de compra y servicio.

PROCESO CONTRACTUAL	CANTIDAD
Nuevos contratos suscritos	64
Prórroga y adiciones	98
Órdenes de Servicio	466
EJECUCIÓN CONTRACTUAL	628

Se realizó la renovación de las pólizas corporativas de Infidelidad y Riesgos Financiero, Multiriesgos, Directores y Administradores, Vida Grupo Deudores; así como la adquisición de la póliza de Riesgo Cibernético, garantizando el aseguramiento y protección del patrimonio, la estabilidad financiera y la continuidad operativa frente a eventualidades o imprevistos.

Respecto a los mantenimientos para el año 2023, 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 que permitieran el desarrollo normal de la operación.

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
	LA DORADA
	BUCARAMANGA
MONITOREO DE ALARMA	BOGOTÁ: DIRECCIÓN GENERAL
	BARRANQUILLA
	AGENCIA BOGOTÁ E ISERRA 100
	ARCHIVO CENTRAL
	CÚCUTA
	NEIVA
	CARTAGENA
	ORITO
	MANIZALES
	TUMACO
	CALI
	TIBÚ
	LA DORADA
	PASTO
	VILLAVICENCIO
	MEDELLÍN
MONITOREO DE CÁMARAS	TODAS LAS AGENCIAS, PUNTOS DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN GENERAL

El área de Compras y Logística continuó promoviendo el arrendamiento o venta del piso 3 – Dirección General, local 104 y 106 del Edificio Torre 13-35 ubicado en la ciudad de Bogotá, mediante inmobiliarias que realizan publicaciones por plataformas nacionales como Finca Raíz, Metro Cuadrado, Punto Propiedad, Cien Cuadras, entre otras, portales internacionales y redes sociales.

Dado que muchas empresas han optado por el trabajo virtual, se han disminuido las posibilidades de compra y arrendamientos en el sector inmobiliario.

A 31 de diciembre de 2023 se tienen en proceso de venta o arrendamiento los siguientes inmuebles:

DESCRIPCIÓN	TIPO DE INMUEBLE	CIUDAD	AREA M2
LOCAL 106 – EDIFICIO TORRE 13-35 (antiguo Turispetrol)	LOCAL	BOGOTÁ	64,35
LOCAL 104 – EDIFICIO TORRE 13-35	LOCAL	BOGOTÁ	290,18
PISO 3 – EDIFICIO TORRE 13 – 35	OFICINA	BOGOTÁ	2.198,82
LOCAL 2-04 AGENCIA VILLAVICENCIO Calle 15 No.38-40	LOCAL	VILLAVICENCIO	69,54
LOCAL 2-05 AGENCIA VILLAVICENCIO Calle 15 No.38-40	LOCAL	VILLAVICENCIO	68,21

Respecto a los locales 2-04 y 2-05 ubicados en Villavicencio, se determinó no continuar con la venta, ya que el Consejo de Administración aprobó la unificación de estos locales para la ampliación de la Agencia Villavicencio proyectada para el 2024.

3.2. GESTIÓN DOCUMENTAL (ARCHIVO)

Dentro de la administración de la gestión documental se resalta el manejo del archivo documental, el centro de correspondencia y centro de garantías, que se encuentran centralizados en la Dirección General; internamente, es necesario desarrollar una serie de actividades aplicadas a la documentación entregada por los diferentes trabajadores, que implican recepción, alistamiento, inserción, organización, transferencia, digitalización, entre otros, para garantizar su conservación y control dentro de los depósitos de archivo.

PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	
Recepción de documentos de 15 agencias y 5 puntos de atención para insertar o apertura en expedientes de historias de asociados	46.825 documentos
Transferencias expedientes de las áreas, Agencias y puntos de atención (carpetas conformadas)	1020 expedientes administrativos 1007 expedientes contables
Consulta al archivo de áreas, agencias y puntos	1710 solicitudes anuales 142,5 promedio mensual 280 carpetas prestadas
Retiro, alistamiento, Transferencia de expedientes de asociados retirados 2021 - 2022	4.533 retiros
Envíos documentales y mercancía entre Dirección General, agencias y puntos	6294 envíos
Mensajería Masiva (notificaciones)	23.870 notificaciones
Total, de garantías reales que respaldan la cartera vigente	317 garantías Hipotecarias 40 garantías prendarias
Solicitudes realizadas al Centro de Garantías	125 solicitudes (carta actualizada, levantamiento de hipoteca, levantamiento de prenda, CDAT's, solicitud de pagarés, transferencia de pagaré)

Entre otras actividades, se continuó con la estrategia de ahorro de suministros, que consiste en la recuperación y reutilización de las carpetas plásticas de los asociados inactivos antes de ser transferidas al archivo central, aportando con un ahorro aproximado de \$18.000 para la vigencia 2023, al no solicitar carpetas nuevas. Con la campaña de Cero Papel se fomentó el uso del pagaré desmaterializado, la no utilización de memorandos y/o comunicaciones internas físicas.

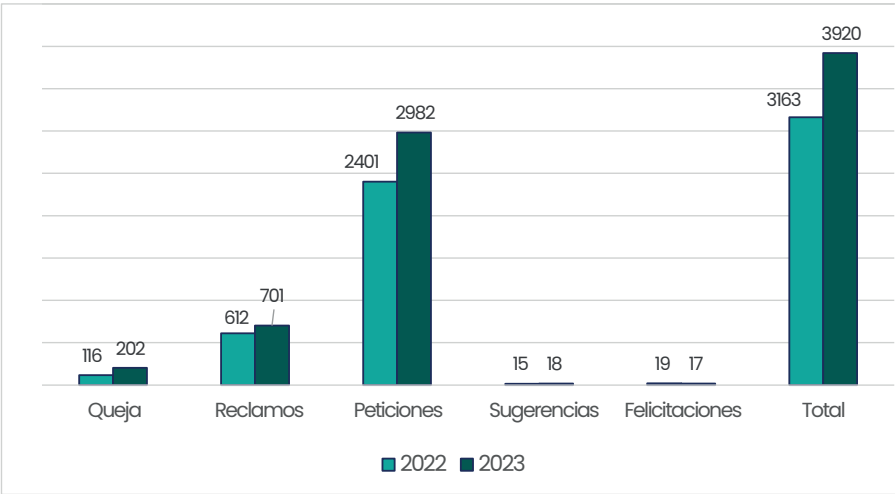
Para reducir el volumen del acervo documental se eliminaron 58 cajas de archivo de documentación de apoyo a la gestión y guías de envío del área de correspondencia, de las que se conservó la copia en PDF en los archivos digitales de Gestión Documental.

3.3. GESTIÓN ATENCIÓN AL ASOCIADO

Nuestra meta es dar solución de fondo y responder de manera oportuna a cada PQRS dando cumplimiento al marco legal que nos rige, contribuyendo al indicador de satisfacción de servicio al brindar respuestas claras, completas y fiables.

Comportamiento de PQRSF

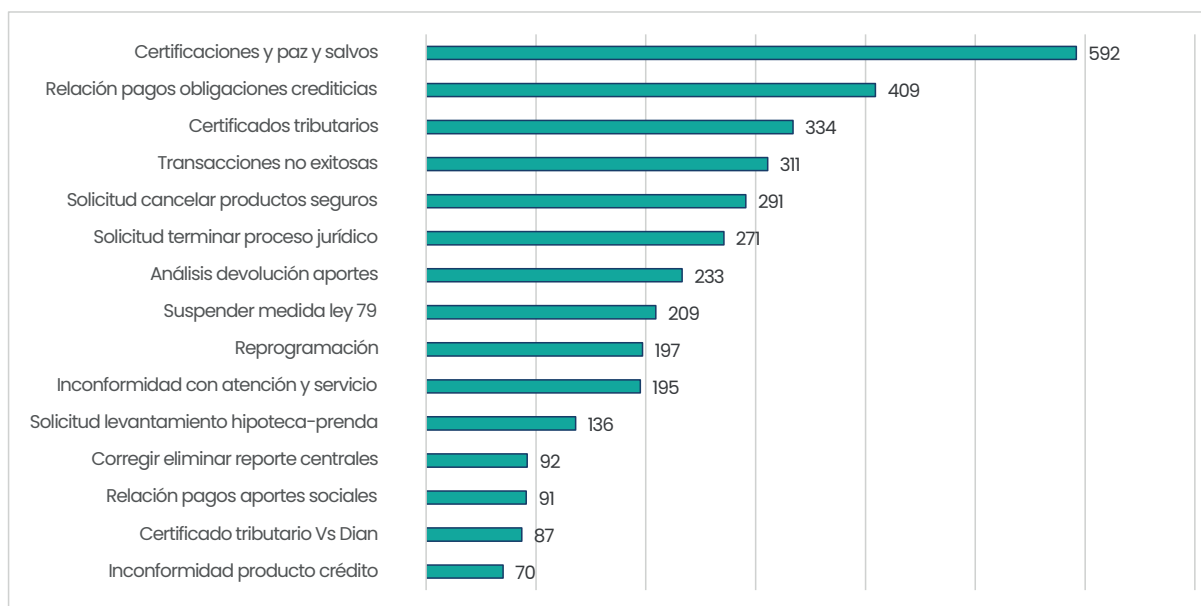
Durante el año 2023 se gestionaron y atendieron un total de 3.920 PQRSF. Con respecto al año 2022 se refleja un incremento de 757 comunicados.



Conforme al evento de seguridad informática presentado en el primer trimestre del año, la inactivación de las plataformas de “Consulta virtual” y “App COOPETROL”, en el que los asociados consultaban su estado de cuenta y descargaban certificados de manera automática, generó la radicación de solicitudes de movimientos de productos, extractos, saldos, certificaciones a través del canal de PQRSF reflejando un aumento considerable de solicitudes para el año 2023.

Año	Queja	Reclamos	Peticiones	Sugerencias	Felicitaciones	Total
2022	116	612	2.401	15	19	3.163
2023	202	701	2.982	18	17	3.920
Variación	86	89	581	3	-2	757

Tipologías más radicadas durante el año 2023



El incremento de reclamos obedece principalmente al aumento de casos por transacciones no exitosas y transacciones no realizadas con tarjetas débito.

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

Durante el año 2023 se registra un tiempo de atención promedio a solicitudes de catorce (14) días, por lo tanto, de acuerdo con la anterior, se observa que hemos dado cumplimiento al marco legal que rige la materia (Ley 1755 de 2015).

Dentro de este tiempo de atención están incluidas las tipologías con dependencia de 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, despignoración, solicitud de devolución de pagarés, solicitud cambio medio de pago de una obligación y reprogramaciones.

Cambio de dependencia

A partir del 1ero de noviembre de 2023, se realizó el cambio de dependencia de área, pasando del área de Comunicaciones y Mercadeo al área Jurídica.



4. GESTIÓN DE

TALENTO HUMANO

El presente informe ofrece una visión de las actividades, logros y desafíos experimentados a lo largo de la vigencia 2023, enfocados en la valiosa contribución de nuestro activo más importante el “ser humano”. Queremos mostrar una gestión donde nuestro principal objetivo se centró en llegar a nuestras agencias a nivel nacional, promover el bienestar laboral y potenciar el crecimiento personal de nuestro equipo de trabajo COOPETROL.

A. Proceso de bienestar y capacitación:

COOPETROL implementa una estrategia de salario emocional desde junio de 2022 y en el 2023, continúa con esta gestión cuyo enfoque principal se centra en mejorar la relación de bienestar de nuestros trabajadores y como estrategia de fidelización y retención, logrando en el 2023 el siguiente impacto:

SALARIO EMOCIONAL	COBERTURA DE PERSONAL
100% seguro	196
Bienvenido a casa	3
Celebra en familia	19
Celebra tu cumple	62
Día de la familia primer semestre	143
Día de la familia segundo semestre	136
En hora buena	11
Es tiempo de celebrar	15
Es tiempo de sonreír	33
Feliz día del trabajo	208
Feliz vuelta al sol	24
Más tiempo con tu bebé	4
Merecido grado	15
Total General	676

En medicina prepagada logramos brindar este beneficio al 34% de la planta de personal, quienes gozan del 70% del cobro total de la medicina prepagada o plan complementario subsidiado por COOPETROL.

Descripción de cada beneficio:

Feliz vuelta al sol: Talento Humano en el mes de cumpleaños, mediante ruleta virtual, entrega a los trabajadores de COOPETROL diferentes premios: un bono redimible en Crepes, El Corral, Qbano, Sodexo o Falabella.

Celebra tu cumple: Medio día libre en el mismo mes de cumpleaños.

Es tiempo de celebrar: Obsequio especial por la antigüedad, aplica para los trabajadores que cumplan 5,10, 15, 20, 25, 30, 35 o 40 años de servicio en COOPETROL.

Feliz día del trabajo: Entradas dobles de cine y confitería

Al mejor estilo: Camiseta corporativa, únicamente aplica para personal de agencias y puntos de atención a nivel nacional (En 2023 no se ejecutó por falta de unificación de criterios y características de esta prenda.)

Día de la familia: Aplica un día remunerado por semestre.

Es tiempo de sonreír: : Aplica dos horas de un viernes por semestre por tener durante dos meses consecutivos el pago de tu nomina en COOPETROL.

Bienvenido a casa: Obsequio especial por el nacimiento de tu bebé.

Merecido grado: Obsequio especial por el cumplimiento de tus objetivos (grado profesional, posgrado o maestría)

Celebra en familia: Aplica un día remunerado por grado de colegio o universidad de hijos y cónyuge. (Solo aplica para el día del grado, en caso de realizarse un día no laboral, se podrá tomar el día hábil anterior o posterior)

En hora buena: Aplica un día remunerado por adquisición de moto, vehículo o vivienda (solo a nombre del trabajador, solo aplica para el día de entrega del activo. En caso de realizarse un día no laboral, se podrá tomar el día hábil anterior o posterior).

100% Seguro: Aplica una vez ingresa a la cooperativa, el beneficio solo es para el trabajador y la póliza cuenta con otros servicios adicionales que pueden servirte: Enfermedades graves, auxilio funerario, renta por incapacidad y hospitalización.

Tu salud es primero: 70% de beneficio para afiliación en plan complementario Sura y Compensar y medicina prepagada Coomeva y Colmédica.

B. Capacitaciones 2023.

El plan de capacitación contó con la participación de aliados como administradoras de Pensión y Cesantías, ARL Equidad y cajas de compensación como Compensar y Cafam. Así mismo capacitaciones de costo como las que se relacionan a continuación:

CAPACITACIÓN	COBERTURA EN ÁREAS
Asesoría en análisis de rentabilidad de cartera crédito operaciones de depósito y asignación de tasas de interés el día 26/jun/23	Gerencia, riesgos, cartera, tesorería, jurídica, contabilidad, crédito y Subgerencia comercial
Participación en encuentro virtual de comités de educación con ASCOOP	Bienestar social y fidelización
Participación curso virtual cambios del marketing y su evolución para trabajadoras área de mercadeo	Comunicaciones y Mercadeo
Capacitación seminario procesos de insolvencia para 3 trabajadores del área de cartera	Cartera
Pago inscripción encuentro de gerentes y directivos en panamá	Gerencia
Inscripción congreso de gestión humana Legis que se llevara a cabo el día 18/oct/23	Talento Humano
Servicio como entrenador en bootcamp incide té box aplicado a innovación - transformación digital y liderazgo, asistentes a convención nacional de trabajador	Gerencia, Agencias y Nivel central

Inscripción a seminario de garantías del crédito y manejo seguros de deudores	Cartera y Gestión Documental
Capacitación en procesos disciplinarios	Talento Humano y jurídica
Curso de Microsoft Power Automate RPA	Gerencia, Talento Humano, Compras, Cartera
Inscripción foro de comunicaciones y cooperativismo	Comunicaciones y Mercadeo
Seminario de garantías del crédito y manejo de seguros personal	Cartera y Gestión Documental
Curso de análisis financiero	Crédito
Acompañamiento y apoyo encuentro de cooperativas	Gerencia y Bienestar social
Seminario de cobranza	Cartera
Capacitación aplicaciones de formación en herramientas colaborativas (teams, sharepoint, Power Bi)	COOPETROL
Participación y alojamiento para 9 personas 5to congreso red Coopcentral 25 y 26/mayo en la ciudad de Cartagena	Gerencia
Inscripciones para la x convención financiera cooperativa que se llevara a cabo en la ciudad de Cartagena los días 18 y 19	Gerencia
Capacitación de ciberseguridad para personal a nivel nacional	COOPETROL
Diplomado virtual SARLAFT	Riesgos
Inscripción de 2 delegados e inscripción y alojamiento congreso Asoriesgos evento que se llevara a cabo en la ciudad de Barranquilla.	Gerencia

Adicional se complementó el plan de capacitación con el uso de la plataforma de Emprender, la cual se invitó a realizar los siguientes cursos:

- ☑ Entorno financiero en Colombia
- ☑ Una aventura digital
- ☑ Cuidemos al empresario y asociado
- ☑ Construyendo mi proyecto de vida
- ☑ ¿Cómo hacer tu presupuesto?

C. Desarrollo de personal

El desarrollo de personal y los ascensos en la cooperativa representan un papel importante ya que fomenta la motivación y el compromiso, genera la retención de talentos y la sucesión organizada para los roles de responsabilidad, así:

CARGO ANTERIOR	CARGO ACTUAL
Gestor Comercial	Ejecutivo de Fidelización Y Retención
Analista De Nómina	Jefe Nacional de Talento Humano
Cajero Auxiliar	Analista Operativo
Coordinador Operativo	Director de Agencia
Auxiliar De Contabilidad	Analista de Nómina

D. Procesos disciplinarios

Con el fin de minimizar los riesgos asociados al desarrollo de los procesos y en cumplimiento a lo que dispone el reglamento interno de trabajo se procedió a realizar un total de 31 procesos disciplinarios así:

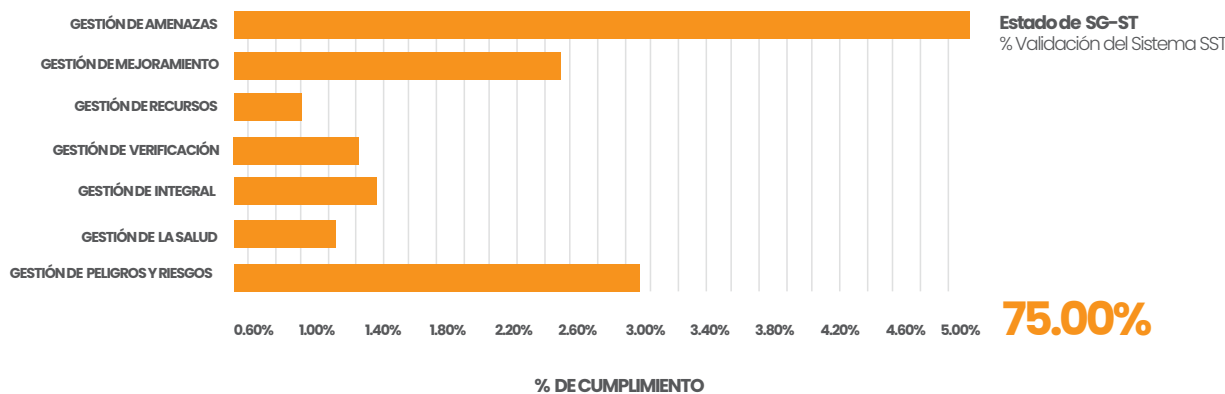
DEPENDENCIA	ACCIÓN TOMADA	NO. TRABAJADORES
Agencia Barranquilla	Recomendación al trabajo	1
Agencia Bogotá	Recomendación al trabajo	3
Agencia Bucaramanga	Recomendación al trabajo	4
Agencia Cali	Recomendación al trabajo	1
Agencia Cartagena	Recomendación al trabajo	2
Agencia La Dorada	Recomendación al trabajo	1
Agencia La Dorada	Suspensión por días	3
Agencia Manizales	Suspensión por días	1
Agencia Pasto	Recomendación al trabajo	2
Agencia Tibú	Recomendación al trabajo	2
Agencia Villavicencio	Recomendación al trabajo	1
Comercial	Recomendación al trabajo	1
Compras y logística	Recomendación al trabajo	1
Comunicaciones y mercadeo	Recomendación al trabajo	1
Punto atención Ibagué	Recomendación al trabajo	2
Punto atención Mamonal	Recomendación al trabajo	1
Punto atención Tumaco	Recomendación al trabajo	1
Punto atención Valledupar	Recomendación al trabajo	2
Tecnología	Suspensión por días	1
Total general		31

D. Proceso de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

En el año 2023 se tercerizó el sistema de Gestión con el proveedor GEOS, quien es el encargado de administrar y ejecutar el sistema para COOPETROL con esta gestión hemos logrado llegar de forma presencial a las agencias y puntos de atención, desarrollando las siguientes actividades:

- ✓ Capacitaciones por parte del sistema de gestión asociadas a COPASST, cocola, políticas SST, reportes de accidentes laborales y enfermedades laborales, manejo de simulacros y simulaciones de emergencias, divulgación y evaluación de política de control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, clima organizacional, campaña de control de la farmacodependencia, trabajo en equipo y pausas activas.
- ✓ Asesorías: Revisión, documentación y reporte de evaluaciones del SG-SST, ante el fondo de riesgos laborales, Anexo de Estándar Mínimo. Revisión, documentación y actualización del responsable del SG-SST. (Empresa), Revisión, documentación y actualización de Políticas en SST y Reglamento de seguridad y salud en el trabajo. Revisión, y/o actualización de Política de desconexión Laboral. Revisión, documentación y actualización de Objetivos de SG-SST. Revisión, documentación y actualización de Severidad + frecuencia + mortalidad + prevalencia + incidencia + ausentismo, Seguimiento mensual.", Estructuración de procedimiento de control y conservación de documentación del SG-SST + Revisión, creación o asignación de área de archivo del SG-SST. Servidor - Área física, Revisión, documentación, actualización y divulgación de Sistema Manual del SG-SST, Conformación COCOLA y COPASST.
- ✓ Inspecciones de forma presencial a agencias y puntos de atención: Revisión, documentación y actualización de matriz de riesgos categorizado por: Área, Proceso, Actividad, Tarea y Cargo. Inspección de puestos de Trabajo. Inspección de EPP por trabajadores. Inspección de puestos de trabajo personal de la organización. Inspecciones locativas Infraestructura, levantamiento de información para actualización de plan de Emergencias y Análisis de Vulnerabilidad con acompañamiento de ARL (Todas las sedes intervenidas). Pausas activas (8 sedes intervenidas).

CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES QUE LE APLIQUEN



F. Riesgo psicosocial

Durante el segundo semestre, COOPETROL inicia sesiones de riesgo psicosocial, un espacio diseñado para comprender y gestionar los factores psicosociales que pueden afectar la salud mental y el bienestar de nuestros trabajadores:

Riesgo Psicosocial	Cantidad	Porcentaje
Sesiones Riesgo Psicosocial	180	89%
Atención prioritaria requerida	10	5%
Remisiones atención externa EPS	5	2%
Seguimientos	8	4%
Total personal	230	100%

G. Proceso de selección y contratación de personal.

Durante la vigencia 2023 se realizaron 109 contrataciones, de las cuales se materializaron las siguientes novedades:

Novedad	2023	2022
CONTINUIDAD LABORAL	72	26
TERMINACIÓN CONTRATO A TERMINO FIJO POR PARTE DEL TRABAJADOR	21	35
TERMINACIÓN CONTRATO A TERMINO FIJO (NO RENOVADO)	16	12
Número total de ingresos por vigencia	109	73

Lo anterior, nos permite inferir que hemos contratado con mayor oportunidad en la vigencia 2023, así como las renunciaciones voluntarias de estos términos fijos se han reducido en un 40% comparado con el año anterior, lo que podemos ver como un factor positivo de retención, así como eficacia en la contratación.

En la vigencia 2023 se realizó un total de 423 entrevistas para consecución de 109 posiciones activas durante la vigencia, con una frecuencia mayor durante el primer semestre con una media de 6 entrevistas por perfil y en el segundo semestre 3 por perfil, esto evidenciando una optimización en tiempos y respuesta debido a la contratación de la psicóloga, perfil profesional con experiencia en el sector y con habilidades propias asociadas al cargo.

Desde el segundo semestre se creó el indicador de oportunidad en la etapa de requisición de personal, cuya finalidad es optimizar el tiempo de respuesta en la fase inicial de búsqueda y postulación de las hojas de vida ante el requirente, logrando la entrega de hojas de vidas asociadas al perfil en un promedio de 4 días. No aplica para municipios como Tibú, Orito y La Dorada, donde se evidencia dificultad en la consecución de perfiles.

Finalmente, desde este proceso a partir del segundo semestre de 2023 se ha logrado la actualización y revisión de los 71 perfiles totales.

H. Aprendizices Sena

En la vigencia 2023 se solicitó actualización de la cuota de aprendices SENA, frente a la cual se logró reducir la cuota a 9 aprendices, en comparación a las 11 posiciones anteriormente nombradas por resolución.

Se logró identificar que COOPETROL había incurrido en incumplimiento a la cuota SENA durante las vigencias 2021- junio 2023, por lo cual, se implementaron las acciones conducentes a dar cumplimiento a las obligaciones legales a cargo de la cooperativa frente a este respecto.

I. Proceso de nómina

Durante la vigencia 2023 se realizó un proceso oportuno de reconocimiento de las nóminas de los trabajadores de COOPETROL, se logró minimizar tiempos de cierre mensualizado, así como las liquidaciones de personal sin reclamaciones. Hoy en día en día contamos con una nómina confiable.

Sin embargo, se cuenta con partidas por cobro de incapacidades a diciembre 2023 por valor de \$68.142.652, una gestión inmediata a realizar en la vigencia 2024.

Así como los paz y salvos con las entidades administradoras de seguridad social y parafiscales, frente a lo cual se logró determinar la deuda presunta con algunas administradoras por vigencias 1995 a 2018, actualmente en trámite.

Incapacidades de personal

Durante el 2023 se evidenció la recurrencia de incapacidades. Se reportó un total de 197 registros con un tiempo acumulado de 1.078 días de incapacidad:

Diagnostico	Recurrencia
Rinofaringitis aguda [resfriado común]	18
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	7
Cefalea	7
Otros dolores abdominales y los no especificados	5
Dolor pélvico y perineal	5
Lumbago no especificado	5
Amigdalitis aguda, no especificada	5
Supervisión de embarazo de alto riesgo, sin otra especificación	5
Otros	135

Finalmente, COOPETROL a través del área de Talento Humano busca garantizar espacios de bienestar y capacitación, sin embargo, la garantía del retorno a esta inversión está en contar con un personal en cada una de las dependencias que este comprometido y alineado a las políticas y visión de la cooperativa. Esta garantía la dan nuestros líderes a cargo, quienes desempeñan un papel fundamental en la configuración del éxito organizacional, el equipo de trabajo ideal recae en sus manos. Al asumir esta responsabilidad con dedicación y compromiso aseguramos un camino solido hacia el crecimiento y la excelencia conjunta.

A photograph of three people (two men and one woman) looking at a laptop. The image is overlaid with various green graphic elements: a large L-shaped bracket in the top left, three wavy lines in the upper center, a diagonal hatched pattern on the left, and two horizontal lines below the title. The background is a solid green color.

5. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y CALIDAD

5.1. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

A . Incidente de Seguridad

En febrero de 2023 y luego del ataque ransomware del cual fue víctima COOPETROL se afectaron los siguientes activos de información:

- ✓ Página Web
- ✓ Sistemas COOPETROL (Becas – Eventos – Certificados laborales y tributarios empleados)
- ✓ Equipos de seguridad perimetral
- ✓ File Server Local
- ✓ Siscoop – Fabrica Crédito
- ✓ LINUX Consulta Web
- ✓ Directorio Activo
- ✓ Help Service
- ✓ Aranda
- ✓ NAS y servidores en agencias

Sistemas no afectados:

- ✓ BD LINUX
- ✓ Herramientas 365 (Correo electrónico, Sharepoint, etc.)

Todos los servicios fueron restablecidos y algunos de ellos se replantearon con nuevos ambientes que permitieron optimizar los espacios y recursos en los equipos físicos y los ambientes virtuales, como:

- ✓ **Copias de archivos locales en agencias:** Anteriormente cada agencia realizaba una copia manual de la documentación que consideraba era importante para la misma agencia; posteriormente guardaban esta información en una unidad externa y la enviaban a dirección general para que el ingeniero encargado sumara esta información en el proceso de copia de datos y envío a proveedor externo. Sin embargo, haciendo uso adecuado de la herramienta que actualmente tenemos con office 365, procedimos a brindar capacitaciones de manejo adecuado de esta, con el fin de tener nuestra información (Documentos de trabajo) en la nube con OneDrive o Sharepoint.
- ✓ **Fábrica de crédito:** Anteriormente contábamos con una fábrica de créditos que no estaba conectada con nuestro Core financiero; de tal manera que, se generaban reprocesos en el traslado de información o en el peor de los casos, nunca se actualizaba la base de datos de nuestro Core, impidiendo una consulta real de los datos de colocación en detalle. Por lo anterior, se decide implementar una nueva fábrica con nuestro aliado Sistemas en Línea, software LINUX.
- ✓ **Help Desk:** Se contaba con una aplicación para el registro de solicitudes entre áreas que no contaba con soporte y su desarrollo se encontraba obsoleto, se decide implementar una nueva mesa de ayuda para obtener nuevas características, soporte y seguridad. Esta herramienta fue implementada por el equipo de tecnología y la versión instalada es de uso libre; con esto, se disminuyó el pago por uso de la plataforma anterior en aproximadamente \$15.000 al año.
- ✓ **Aranda:** Esta herramienta era usada para control de inventario de activos fijos. El costo anual por soporte era de aproximadamente \$15.000, se evalúa la usabilidad de esta en el último año y se decide no recuperarla y buscar alternativas para el control de inventario.

B. Redes y comunicaciones

Desde infraestructura se evidenciaron varias opciones de mejora, aquellas que generaron mayor impacto se listan a continuación:

- 1. Segmentación red wifi:** Se hardeniza la seguridad de la red wifi para los dispositivos conectados vía inalámbrica, de tal manera que se logró desagregar la configuración que se venía manejando y se vinculó un solo equipo para aislar la red interna de la “pública” en una sola interfaz y switch. De tal forma, que, si algún usuario conecta por la red “pública”, no llegue de ninguna manera a la red privada.
- 2. Mejora en canales de comunicación:** Luego del constante seguimiento y supervisión a proveedores de redes de internet dedicado, internet MPLS y troncales telefónicas, en relación con su funcionalidad, costos y tercerización de los servicios contratados, se evidencia la necesidad de cambiar algunos canales de comunicación e incluso cambiar algunos proveedores de servicios así:

- ✓ **Azteca :** Este proveedor estaba intermediado por Claro, actualmente la contratación es directa, lo que permitió disminuir el costo de facturación por el servicio y priorizar el canal de internet al ser una instalación por fibra y no en cobre, algunos puntos de atención o agencias intervenidos fueron: Orito, Pasto, La Dorada, Tibú, Villavicencio.
- ✓ **Movistar:** Luego de un estudio de mercado en donde se validó el costo, los servicios ofrecidos y el cubrimiento a nivel nacional, el Consejo de Administración aprobó la contratación con Movistar, reemplazando los canales MPLS por servicios de internet dedicados a través de fibra óptica con este nuevo proveedor que permita la conexión a la red principal de COOPETROL. Este proyecto se aprobó en 2023 y se encuentra en fase de implementación, al cierre de la vigencia se instaló en su totalidad para en la sede Dirección General, ubicada en la ciudad de Bogotá.

A diciembre 2023 se gestionó el cambio para los puntos de atención y agencias a nivel nacional, sin embargo, se encuentra pendiente por inconvenientes en las obras civiles del ISP.

- 3. Telefonía:** Se migró a la versión actualizada de la herramienta Audara, aumentando la funcionalidad y seguridad de esta; así mismo, se trasladó la troncal virtual del servicio GSM, con ello se rehabilitaron todas las extensiones corporativas a nivel nacional.

Para la siguiente vigencia (2024) se proyecta la migración a la virtualidad de todas las troncales disponibles en la cooperativa, este cambio a la virtualidad permitirá disminuir significativamente el valor mensual pagado al proveedor.

4. Cambios en cableado estructurado:

- ✓ En la sede Dirección general se realiza la desconexión de los puntos de esta zona en el rack de comunicaciones con el fin de evitar conexiones no autorizadas de dispositivos y periféricos en esos puntos no usados; así mismo se reusaron los equipos de comunicación que se liberaron luego de la desconexión del cableado no usado, en consecuencia, la no se requirieron recursos económicos adicionales para la compra de estos dispositivos.
- ✓ En el punto de atención Iserra 100 se adicionaron tres nuevos puntos de red para ampliar el acceso de equipos y mejorar la prestación del servicio a los asociados.

C . Seguridad de la información:

La protección de la privacidad de datos dentro de los sistemas informáticos de COOPETROL se ha convertido en una de las prioridades de esta administración, por ello hemos dedicado importantes recursos en la salvaguarda de la información y el robustecimiento de la seguridad perimetral de la entidad en relación con todos sus sistemas de información. Por ello, con la finalidad de preservar la integridad de los equipos informáticos y la data que estos almacenan se gestionaron las siguientes actividades:

1. Generación de copias de seguridad:

- ✓ **Software LINUX:** Por medio de herramientas RMAN y Export se respaldó la información de la base de datos Oracle, generando incrementales diarios y copias full semanales. Estos respaldos fueron generados en medios externos lógicos Cintas (LTO7) con periodicidad semanal y mensual.
- ✓ **Otros Sistemas de Información:** Se garantizaron las copias de respaldo semanales y mensuales de los diferentes sistemas de información centralizados y definidos en las políticas de backups de COOPETROL, algunos ejemplos son: máquinas virtuales, aplicaciones, desarrollos propios, dominio, buzones de correo electrónico de usuarios retirados de la compañía, entre otros.

Como opción de mejora se autorizó el cambio de metodología de respaldo de la información, de tal manera que se automatice por medio de agentes Acronis, instalados en los equipos críticos de la entidad.

2. Despliegue de políticas de seguridad:

- ✓ A nivel de red y luego del resultado del monitoreo inicial realizado por el ingeniero líder en seguridad, se concluye accionar con algunas políticas restrictivas como: bloqueo USB, control navegación web, restricción acceso a WhatsApp Web, filtrado de protocolos de acceso.
- ✓ Para el caso de las diferentes herramientas que actualmente manejamos con 365, las políticas aplicadas tienen una puntuación de 68,53% según el estándar de seguridad de Microsoft:



- 3. **MFA – Multi Factor Authentication:** Se agrega un nivel de seguridad al acceso de herramientas con alto nivel de ataque como lo son el correo electrónico institucional, el acceso para conexión segura a la red de la entidad por medio de VPN y el acceso a los servidores y equipos considerados como críticos por medio de WatchGuard; es así que, cada usuario fue obligado a activar el protocolo de factor de doble autenticación en estas herramientas, el cual coadyuva a proteger a la cooperativa frente a las vulneraciones causadas por la pérdida o el robo de credenciales.

4. Implementación del nuevo antivirus: Con el fin de mejorar la eficacia en la detección de amenazas y su amplia gama de funciones de seguridad, se cambia el proveedor de antivirus por Kaspersky Endpoint Security con módulo EDR en los equipos de la compañía.

5. Fortisandbox: Las amenazas en la actualidad son cada vez más sofisticadas y, a menudo, evitan la seguridad tradicional de malware al enmascarar su actividad maliciosa. Un sandbox aumenta su arquitectura de seguridad mediante la validación de amenazas en un entorno separado y seguro. FortiSandbox ofrece una poderosa combinación de detección avanzadas, mitigación automatizada, información accionable e implementación flexible para detener ataques dirigidos y pérdida de datos. Por ello en esta vigencia fue implementado en COOPETROL Fortisandbox para el análisis de archivos maliciosos.

6. Hornet: Herramienta de seguridad de correo electrónico en la nube y de backup que protege a la cooperativa, generando filtrado, escaneando y servicios de cuarentena para aquellos correos potencialmente peligrosos dirigidos hacia el dominio de COOPETROL. Por ello fue aprobado por el consejo de administración como herramienta de seguridad instalada y de acción y control inmediato

En una validación general; se evidenciaron otros aspectos a mejorar, los cuales fueron gestionados con acciones que solucionaron el evento encontrado y que se muestran a continuación:

EVENTO	ACCIÓN
 Ataques de países diferentes a Colombia	1 Aplicación política negación tráfico sospechoso otros países
 Equipos fuera de AD	2 Inclusión de equipos AD para despliegue de políticas y actualizaciones
 Inexistencia BK swich y firewall	3 Generación de BK cada semana
 Trafico malicioso	4 El cual consume el canal LAN de la compañía, generando que los procesos sean más lentos y con pérdidas de paquetes. Se procede a bloquear el tráfico malicioso y generar un monitoreo para evitar su replicación hacia las demás redes.
 Ataque Fuerza bruta Correo	5 La herramienta de Hornet , analiza y detiene el trafico de correos desde direcciones ip con mala reputación
 Saturación de servicios Server	5 Disminución maquinas virtuales VmWare Antes 29 Ahora 21

D . Capacitaciones

Durante la vigencia 2023 el área de Tecnología en COOPETROL ha buscado la manera de minimizar procesos y aumentar las acciones preventivas, de tal manera que incluyendo al consejo de administración se han brindado charlas enfocadas en los aspectos mencionados anteriormente y otras muy puntuales de explicación a la ejecución correcta de algún proceso, a manera de reinducción.

En la siguiente imagen, se pueden evidenciar algunas de las fechas y enfoque dados.



De igual manera se han realizado envíos vía correo electrónico a los trabajadores de COOPETROL, con tips de seguridad de la información.

E. Proyectos e innovación

Hemos logrado innovar algunos procesos que antes consumían tiempo al usuario, muchas de las herramientas implementadas para la innovación son propias de COOPETROL, por lo que no se requirió de inversión adicional en el desarrollo de este, los proyectos listados a continuación se encuentran totalmente funcionales:

1. Automate para consulta de certificados tributarios, publicado en nuestra página web.

Los asociados pueden descargar su certificado tributario sin necesidad de solicitarle a un empleado de COOPETROL el envío, los datos son validados con nuestro Core financiero y no se hace posible el envío a otros canales no registrados, lo que brinda seguridad al proceso.

2. Robot para envío reportes saldos de cartera

Se configura mediante programación PHP, un robot que logró consolidar la información de la cartera según su calificación, días en mora y segmentación, para posteriormente realizar un envío automatizado de las áreas que requieren la información para el análisis de esta o el reporte a los entes de control y vigilancia.

3. Robot para generación de cuentas de cobro de nómina para asociados

La matriz que se enviaba como cuenta de cobro a la patronal, requería de tiempo importante al momento de validar las novedades que se presentaban en el corte de pago, por ello la necesidad de condicionar el robot para que como resultado entregara la matriz lista para envío a la patronal.

4. Robot para envío de notificaciones por mail y SMS de cobranza

Se configura mediante programación PHP, un robot que logró identificar la cartera según su calificación, días en mora y segmentación, para posteriormente realizar un envío automatizado de las cartas de cobranza mediante mensajería de texto, dicho envío se direcciona tanto al deudor como al codeudor.

Desde tecnología, lideramos proyectos que coadyuvan al fortalecimiento de los servicios que la cooperativa ofrece a sus asociados, enfocados en el cumplimiento de los objetivos de la planeación estratégica y transformación digital; algunas de las siguientes soluciones fueron contempladas por medio de aliados estratégicos.

5. Linix Web créditos:

Usando el concepto de workflow, se genera un flujo de trabajo accionado por actividades automáticas y humanas que permiten soportar el escalamiento de tareas y controlar los tiempos de ejecución, agilizando el proceso y haciendo más eficiente el resultado del análisis del crédito, dando a nuestros asociados tiempos de respuesta más oportunos.

Dentro del proceso establecido se realiza la simulación y radicación del crédito desde la web, posteriormente la actividad se visualiza en la bandeja de cada uno de los participantes en el proceso hasta que se realiza la solicitud de firma de pagaré desmaterializado, si es la preferencia del asociado, los recursos se desembolsarán de manera inmediata a su cuenta de ahorros.



6. Admisiones Ágiles:

Se evidenció una oportunidad de mejora en los tiempos de ejecución utilizados para el proceso de admisión de asociados, la documentación requerida, el diligenciamiento de la información, la validación de la persona interesada en asociarse, consumía tiempo importante del prominente asociado y de la fuerza comercial, por lo anterior se automatizo el proceso de admisiones, de tal manera que ahora el prominente asociado, únicamente necesita su cédula en original física para hacer todo el proceso y la confirmación de asociación es inmediata, notificada a su correo electrónico.

Luego del diligenciamiento de información se genera una validación de identidad frente al registro nacional de identificación, luego se asegura la consulta en listas restrictivas y posterior al pago, de esta manera se concluye el proceso de admisión en nuestro Core financiero de manera automática.



ASOCIACIÓN ÁGIL

COOPETROL hace uso de las tecnologías de la información para innovar su proceso de admisión.

- ✓ En siete pasos culmina la asociación.
- ✓ Tiempo requerido 10 Min Promedio.
- ✓ Disminución del tiempo en el proceso de admisión de asociados.
- ✓ Lazamiento a producción el 27 de noviembre de 2023
- ✓ A corte diciembre 2023, se procesaron 143 solicitudes de admisión por la nueva herramienta.

F . Proyectos en curso

1. Implementación de Fortimanager para la gestión de los equipos de forma centralizada.
2. Robustecer la seguridad perimetral en puntos de atención por medio de dispositivos Fortinet.
3. Mejora de los canales de comunicaciones en las agencias y puntos de atención en donde se evaluó que necesitan una contingencia de otro canal, ya sea por fibra o satelital para garantizar conexión.
4. **DLP Prevención de pérdida de datos:** Restringir el envío de datos de usuarios en COOPETROL.
5. Automatización de procesos.
6. **Tarjeta de crédito:** La cooperativa actualmente cuenta con tarjetas de afinidad, sin embargo, adquirió un nuevo instrumento financiero que permite al asociado realizar compras y pagos a crédito desde cualquier parte del mundo. Tecnología orientó el proyecto hacia la configuración de acceso seguro por medio de llaves público y privadas con paso de información SCP con extensión PGP hacia el proveedor, posteriormente se gestionó la configuración e integración del banco aliado Coopcentral con nuestro software LINUX, las pruebas se realizaron con empleados de la entidad y posteriormente se inició la fase de marcha blanca con algunos miembros del Consejo que hoy hacen parte de la estabilización del producto antes de su salida a producción.

7 LINUX CLOUD:

Desde 2023 iniciamos un reto importante que consiste en la migración del software LINUX (Core Financiero) en la modalidad On-premises a un servicio Saas en la nube.

Dentro del proyecto, se contempla el traslado de la base de datos y la documentación y ejecutables de la aplicativo a la nube, en tres fases se concluirá el proyecto:

1. Configuración de conexión entre las partes con altos niveles de seguridad.
2. Montaje del ambiente de pruebas, garantizando que los usuarios validen la operación y se confirme la no afectación de la funcionalidad del software.
3. Paso de las integraciones propias de la cooperativa.
4. Paso a producción en ambiente controlado y confirmación de funcionalidad.
5. Ajustes luego del paso a producción, para estabilización del software.
6. Monitoreo de novedades que se puedan presentar.

Algunos de los beneficios adquiridos con el paso a la nube son:

Eficiencia operativa

- ✓ Se reducirá el tiempo de respuesta en las operaciones ante los usuarios.

Ahorro financiero

- ✓ Reducción de la inversión en adquisición, adecuación y mantenimiento de servidores y centros de cómputo
- ✓ Se evita la contratación de servicios especializados.
- ✓ Aprovechamiento del flujo de efectivo, al no tener la necesidad de renovar servidores físicos y licencias, en un solo pago.

Gestión administrativa

- ✓ Se evita la carga operativa en la administración técnica de servidores y actualizaciones de bases de datos y actualización de los sistemas operativos.
- ✓ Disminución de los procesos contractuales para renovación de licencias.
- ✓ Disminución del riesgo de obsolescencia.

Seguridad y alta disponibilidad del CORE

- ✓ Ofrece servicios en línea con certificados de seguridad.
- ✓ Garantiza alta disponibilidad de sistemas.
- ✓ Protección de bases de datos con planes de continuidad de negocio y recuperación ante desastres.

En general, el área de tecnología trascendió del soporte a un liderazgo desde la misma, acompañando y gestionando los diferentes proyectos de la entidad, logrando la sinergia de las diferentes áreas hasta llegar al punto de salida a producción satisfactoria y cumpliendo con los objetivos propuestos por la gerencia.

En otro aspecto, se adquirieron las licencias de que amparan los derechos de autor y las obras de propiedad intelectual, se renovaron las licencias de software y se compraron las licencias para los programas antivirus informáticos y demás riesgos asociados al uso de equipos electrónicos y de datos. Del mismo modo, se viene dando cumplimiento al ordenamiento legal sobre la libre circulación de facturas, de conformidad con lo señalado en la Ley 1231 de 2008 y la Ley 1676 de 2013. En virtud de lo anterior, el área de tecnología informa que el software de la cooperativa se encuentra debidamente licenciado, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 603 de 2000 y la Ley 11723 de 1933.

5.2. GESTIÓN DE CALIDAD

Como parte del propósito de cumplir los objetivos estratégicos del 2023 que permiten llevar a cabo la razón de ser de COOPETROL, el área de Calidad trabajó de manera articulada con las diferentes áreas de la cooperativa, armonizando y optimizando los 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 el área de Tecnología y Calidad 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 principalmente en los procesos misionales.

Entre las actividades más representativas realizadas durante el año 2023, propias del área se encuentran:

A. Intervención de los procesos:

En febrero del 2023 a raíz de la necesidad de modificar el sistema de control documental, el área de Calidad implementa nuevo sistema, permitiendo una depuración y actualización de documentos obsoletos frente a la operación actual en cada proceso.

Así mismo y con el ánimo de prestar una oportuna repuesta a las necesidades de los asociados, el área de Calidad brindó apoyo en la elaboración de procesos de contingencia para las áreas de Crédito y Comercial principalmente.

De los 47 procesos relacionados al sistema de gestión de calidad, se gestionaron 24 procesos con un total 197 intervenciones entre creación, modificación y eliminación. A continuación, se relacionan algunos de los ajustes más significativos:

- ✓ Rediseño del proceso de crédito conforme a la nueva herramienta de gestión de solicitudes (Linux Web), para este nuevo proceso se reducen las etapas e intervenciones de usuarios para el producto final, implementando la firma electrónica y permitiendo un tiempo de respuesta estimado de 48 horas.
- ✓ En pro de las campañas de Transformación digital, “Cero Papel”, la certificación de huella de carbono y políticas de RSE, se implementan actividades de manejo digital para los procesos Captaciones y Crédito internos y de cara al asociado, disminuyendo las impresiones físicas en operaciones de gestión y control. Así mismo, se brindan nuevas metodologías de gestión de productos de ahorro y crédito mediante la virtualidad con firma electrónica y validación de identidad y plataforma virtual COOPETROL.
- ✓ Para el proceso telefónico de actualización de datos se implementan nuevas actividades y herramientas de identificación, verificación y control de identidad.
- ✓ Con el propósito de reducir la producción física de documentos y minimizar la tramitología y tiempos de espera de los asociados, se gestionó inicialmente con los líderes de Tesorería y Cartera, la identificación de documentos con el alcance de ser tramitados mediante firma digital y firma electrónica.
- ✓ En conjunto con los líderes del proceso de Convenios de Beneficios y Seguros se analizaron las actividades relacionadas con la gestión de las pólizas de seguros y se definió la eliminación del proceso de seguros y el traslado de dichas actividades al proceso de Convenios de Beneficio eliminando actividades operativas como la generación y administración de las Ordenes de Bienes y Servicios.

B. Gestión de planeación estratégica

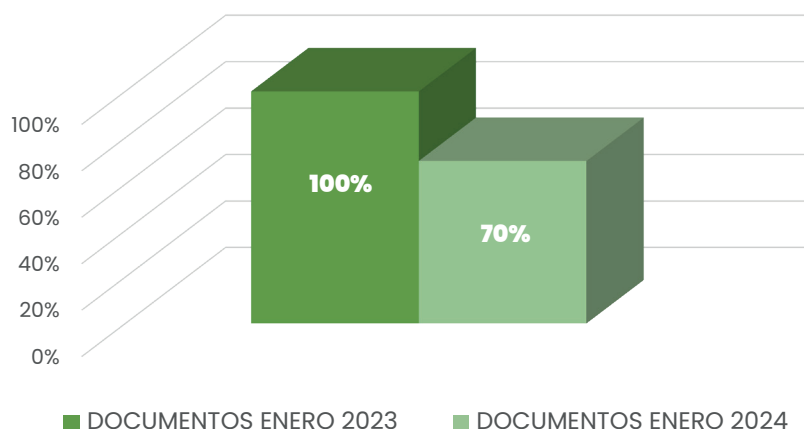
COOPETROL ha continuado fortaleciendo las capacidades de gestión de procesos en la misión y visión de la planeación estratégica 2023-2026 mediante el cumplimiento de indicadores, requisitos y riesgos con enfoque hacia los resultados y la generación de valor.

C. Inicio del proyecto “Reducción Documental”

En enero del año 2024 se presentó una reducción del 30% de documentos en comparación a enero del año 2023, 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.

DOCUMENTACIÓN COOPETROL		
PERIODO	CANTIDAD DE DOCUMENTOS	PORCENTAJE
DOCUMENTOS ENERO 2023	987	100%
DOCUMENTOS ENERO 2024	692	70%

REDUCCIÓN DE DOCUMENTOS COOPETROL



D. Acompañamiento en la creación de planes

Se brindó soporte a los líderes del área de Comunicaciones y Mercadeo, y del área de Gestión Social y Fidelización, en el análisis, definición y documentación de los términos y condiciones para garantizar la debida ejecución de los planes por parte de las áreas, agencias y puntos de atención.

- ✓ 21 Planes de evento (Gestión Social y Fidelización)
- ✓ 4 Planes promocionales (Comunicaciones y Mercadeo)

E. Automatización de procesos

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

1. Acompañamiento en la creación del flujo de Admisión Virtual (Herramienta de autogestión de admisiones)
2. Implementación de apertura y cancelación de productos de Captación mediante firma electrónica.
3. Autogestión de certificados y desprendibles de pago del área de talento Humano.
4. Automatización de formularios y maestras de solicitud de bienes y servicios y anticipos.
5. Mejora de aplicativo de gestión de oportunidades.
6. Implementación de firma digital y/o electrónica en los procesos de cartera, captaciones, atracción de talento, desvinculación de trabajadores, caja menor, arqueos de caja, compras y contratación.



6. GESTIÓN DE

RIESGOS CORPORATIVOS

A . Contexto

La gestión de riesgos se considera un elemento determinante dentro de la planeación estratégica de la cooperativa, ofreciendo mayor sostenibilidad financiera y consistencia entre el crecimiento y la rentabilidad.

En este sentido se evaluaron y actualizaron las políticas de administración del riesgo de mercado, crédito, liquidez, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo. Se propusieron mejoras a las condiciones de los productos de colocación de crédito y se generaron nuevas líneas de crédito que le dieron mayor dinamismo al proceso de otorgamiento de crédito.

Se fortaleció la segmentación y análisis del riesgo, generando lineamientos específicos a adoptar en las campañas de crédito que permitieron apoyar la gestión comercial de la cooperativa a través de la estrategia de pre aprobaciones de crédito.

A través del programa de capacitación e-learning y sesiones virtuales a las diferentes instancias de la cooperativa se fomentó la cultura de gestión de riesgos con énfasis en los principios de autocontrol y autogestión.

Finalmente, se continuo con el fortalecimiento de las herramientas de análisis de información que permiten diseñar productos enfocados a las necesidades de los asociados, dando cumplimiento al apetito al riesgo de la entidad.

B . Comité de riesgos y Comité de riesgo de liquidez

Durante el año 2023 de forma mensual se reunió el Comité de Riesgos y el Comité de Riesgo de Liquidez de la cooperativa. Entre las principales actividades desarrolladas estuvo la revisión y actualización de las políticas de riesgo de crédito, mercado, operativo, liquidez y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y aprobación de estas para llevarlas al Consejo de Administración. Igualmente, se monitoreo la exposición al riesgo y se generó concepto y recomendaciones al Área de Riesgos y Gerencia.

C . SARC – Sistema de Administración de Riesgo Crediticio

Durante el año 2023 se fortaleció la gestión de riesgo de crédito a través de la realización de las siguientes actividades:

- ✓ Actualización de las políticas de riesgo de crédito frente a análisis perfil deudor y capacidad de pago.
- ✓ Unificación de productos de consumo. Se unifico en la línea de crédito Crediplus, las líneas de consumo que se traían para adquisición de bienes y libre inversión
- ✓ Se diseñó la línea de crédito para trabajadores de la cooperativa.
- ✓ Se definieron los lineamientos de perfil deudor y capacidad de pago para el producto de tarjeta de crédito.
- ✓ Se replantearon los límites de atribución para el otorgamiento de crédito.
- ✓ Se actualizó la metodología de evaluación y calificación de cartera base para la estimación del deterioro de cartera.
- ✓ Se dio respuesta a los informes de Revisoría Fiscal

D. SARL – Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez

Durante el año 2023, de forma mensual se estimó y reportó a la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) el modelo de brecha de liquidez, el cual permitió visualizar la fortaleza financiera de la cooperativa, dada la relación favorable entre el colchón de activos líquidos frente a los requerimientos de flujo de caja para las diferentes bandas de tiempo estimadas para evaluar el corto plazo.

Igualmente, durante el año 2023 se estimó y reportó el indicador de solidez de la cooperativa, el cual se ubicó por encima del límite regulatorio establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES).

El área de Riesgos en busca de fortalecer la gestión de riesgo de liquidez realizó las siguientes actividades.

- ✓ Definición de la metodología de levantamiento de la matriz de riesgos de liquidez.
- ✓ Levantamiento de la matriz de riesgo de liquidez y perfilamiento de riesgo
- ✓ Capacitación anual a todos los trabajadores de la cooperativa frente a la importancia de la gestión del riesgo de liquidez.
- ✓ Transmisión de reportes regulatorios a la Superintendencia de Economía Solidaria (SES).

E. SARM – Sistema de Administración del Riesgo de Mercado

Durante el año 2023 se monitoreó de forma mensual la exposición al riesgo de mercado generada del portafolio de inversiones que compone el fondo de liquidez de la cooperativa.

Frente al perfil de riesgo del portafolio siempre este se mantuvo en un nivel de riesgo conservador dado que la estrategia de tesorería se enfocó en la colocación de recursos en cuentas de ahorro e inversiones en CDAT – Certificados de depósito a término en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para el año 2023 el área de Riesgos realizó las siguientes actividades relacionadas con la gestión del riesgo de mercado:

- ✓ Actualización de las políticas de inversión del Fondo de Liquidez.
- ✓ Definición de la metodología de levantamiento de la matriz de riesgos de mercado
- ✓ Levantamiento de la matriz de riesgo de mercado y perfilamiento de riesgo
- ✓ Capacitación anual a todos los trabajadores de la cooperativa frente a la importancia de la gestión del riesgo de mercado.

F. SARO – Sistema de Administración del Riesgo Operativo

Durante el año 2023 se fortaleció la cultura de riesgo operativo de la cooperativa con énfasis en el autocontrol y autogestión de los procesos a través de la aplicación del programa anual de capacitación en gestión de riesgos y programa de inducción a los nuevos trabajadores.

Igualmente, se llevó a cabo la definición y monitoreo de cumplimiento de los planes de acción planteados por los líderes de proceso como respuesta a los eventos de riesgo operativo materializados y registrados en la respectiva base de datos.

Finalmente, se dio respuesta a los informes de evaluación del SARO enviados por parte de la Revisoría Fiscal y se plantearon mejoras en las políticas actuales de identificación, medición, monitoreo y control.

G. SARLAFT – Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Durante el año 2023 el área de Riesgos enfocó sus esfuerzos en fortalecer la cultura de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo a través de la capacitación anual a todos sus trabajadores y participación en los programas de inducción.

El área de Riesgos fortaleció la gestión del riesgo LA/FT a partir de la realización de las siguientes actividades:

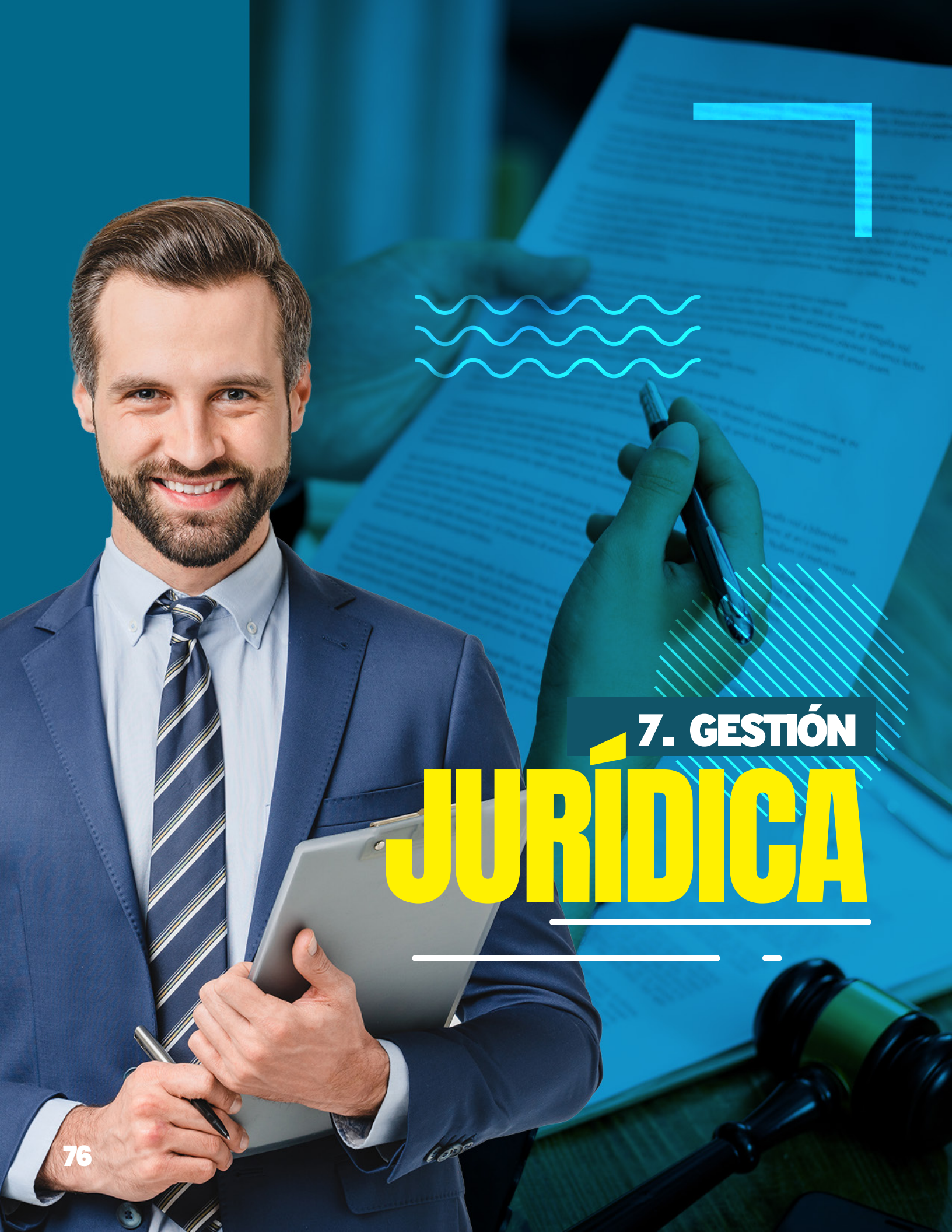
- ✔ Actualización de los procesos de debida diligencia de conocimiento del cliente en canales virtuales.
- ✔ Actualización del proceso de debida diligencia de conocimiento de terceros en el proceso de vinculación de convenios.
- ✔ Actualización de políticas LA/FT frente a la gestión realizada en las agencias.

H. SGSI – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Durante el año 2023 y conforme al incidente de seguridad presentado, la Gerencia enfoca al área de tecnología en la gestión de seguridad de la información mediante la implementación de herramientas y controles, con el ánimo de restablecer y blindar los servicios de COOPETROL, se realizaron las siguientes actividades:

- ✔ Se fortalecieron las políticas de seguridad de la red.
- ✔ Se adquirió la herramienta Hornet que permite filtrar la información que se remite en los correos electrónicos.
- ✔ Se adquirió la herramienta de seguridad perimetral FortiSandBox.
- ✔ Se realizó segmentación de la red Wifi con el objetivo de fortalecer la seguridad de la red inalámbrica.
- ✔ Se restringió el uso del WhatsApp web y puertos USB.
- ✔ Se implementó un nuevo antivirus más robusto que el que se traía, dado que mejora la eficacia en la detección de amenazas con una amplia gama de funciones de seguridad.
- ✔ Se implementó a través de la aplicación WatchGuard el doble factor de autenticaciones para los servidores principales para los perfiles de administración.
- ✔ Se implementó doble factor de autenticación para el acceso remoto.

Gracias a la labor realizada por el área de tecnología se logró alcanzar un nivel de seguridad en Office 365 en el año 2023 de 68,53%.



7. GESTIÓN

JURÍDICA

A. Acciones de tutela

Durante el año 2023, desde el Área Jurídica se adelantó la defensa de los intereses de la cooperativa brindando respuesta oportuna a veintiocho (28) acciones de tutela presentadas por asociados que consideraban vulnerados sus derechos fundamentales, de estas acciones judiciales el 86% de ellas cuentan con fallos a favor de los intereses de COOPETROL, y tan sólo el 14% cuenta con fallo amparando derechos fundamentales (sin gastos o erogaciones para COOPETROL).

B. Requerimientos Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)

En el año 2023 se atendieron oportunamente cuarenta (40) peticiones trasladadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), estas peticiones obedecen a solicitudes o quejas presentadas por asociados de la cooperativa ante los citados organismos por inconformidad con algunos servicios, de lo anterior, se destaca que ninguna de las quejas ha dado lugar a investigación alguna por parte del ente estatal de supervisión.

C. Revisión de trámites relacionados con garantías hipotecarias y prendarias

Desde el área Jurídica se revisaron ciento catorce (114) trámites relacionados con los levantamientos de prendas y cancelaciones de hipoteca, así como las autorizaciones que se imparten a los trámites relacionados dichas garantías, vigilando que se dé cumplimiento a los requisitos exigidos por la cooperativa bajo los preceptos legales.

D. Estudios de títulos

Se efectuaron diez (10) estudios de títulos que fueron solicitados en las diversas agencias con la finalidad de ser tenidos en cuenta como garantías para el otorgamiento de créditos con garantías prendarias o hipotecarias, trámite que no tiene costo para el asociado.

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

En el mismo periodo, se realizó la revisión de ciento doce (112) 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 exigen juicios de sucesión adelantados en despachos judiciales para hacer la devolución de estos dineros, COOPETROL si debe hacer de manera interna las revisiones y validaciones propias de un juicio de sucesión, es decir, adelanta un trámite similar al que adelanta un Juez de la República.

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

Este procedimiento aplica desde la solicitud de elaboración o revisión de convenios de comerciales y/o libranza, hasta la definición de las condiciones en que estos se desarrollarán dentro del marco legal. Durante el año 2023 se elaboraron veintiséis (26) convenios de libranza y sesenta y dos (62) convenios comerciales.

G. Procesos especiales diferentes al cobro de cartera

Procesos jurídicos en los que la cooperativa tiene algún tipo de interés o pueda resultar afectada por los resultados de estos. A la fecha se ha ejercido la defensa jurídica en ciento sesenta y cinco (165) procesos y trámites administrativos, de los cuales a la fecha cuarenta y dos (42) se encuentran activos, desagregados así: a) catorce (14) iniciados por la cooperativa donde se considera que existe un interés legítimo para reclamar algún derecho vulnerado por algún particular, y; b) veintiocho procesos (28) iniciados en contra de la cooperativa, discriminados de la siguiente manera:

TIPO DE PROCESO	SUMA DE PRETENSIONES	SUMA DE PROVISIÓN
CIVIL	\$ 1.016.401	\$ -
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	\$ 163.000	\$ -
DISCIPLINARIO	\$ -	\$ -
LABORAL	\$ 516.190	\$ -
PENAL	\$ 15.952	\$ -
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	\$ 1.517.500	\$ -
Total general	\$ 3.229.043	\$ -

CIFRAS EN MILES DE PESOS

Ello quiere decir que, aunque las pretensiones en contra de COOPETROL superan los tres mil millones de pesos, no tenemos reconocida ninguna provisión en la contabilidad, por considerar que no existen riesgos altos para COOPETROL en dichos procesos.

Finalmente, durante el año 2023 se obtuvo varios pronunciamientos a favor de la cooperativa, donde se destacan principalmente cuatro (4) de ellos - procesos civiles-, evitando condenas y/o pérdidas a COOPETROL por algo más de mil seiscientos millones de pesos.



8. MANIFESTACIONES **PARTICULARES**

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

