



INFORME

DE GESTIÓN

2024



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MIEMBROS PRINCIPALES

Eduard Lee Cadavid Rivera – Presidente
Wilber Jaime Cala Núñez – Vicepresidente
Eloy Simón Amor Dizetth – Secretario
Nelson Amaya García
Dora Luz Velez Medina
María Margarita Londoño Alford
Willington Rueda Cobaria*

MIEMBROS SUPLENTE

Ciro Antonio Pinzón Mejía
Rafael Antonio Cepeda Rincón
Alexander Alberto Ramos Pinto
Manuel Enrique Malo Rodríguez
María Del Socorro Jaramillo Osorio
Alexander Homero Ramos Garreta



JUNTA DE VIGILANCIA

MIEMBROS PRINCIPALES

Erlly Diazmín Quintero López – Presidenta
Jose Constantino Carrillo Pérez – Vicepresidente
Luis Eduardo Pérez Gonzalez – Secretario

MIEMBROS SUPLENTE

Johnys Miguel Silva Zuleta
Fredy José Barrera Bohórquez
Álvaro Manuel Carbonel González



* En reemplazo del señor José Wilson Téllez Marroquín, Q.E.P.D. (Parágrafo 3 del artículo 53 del Estatuto)



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

MENSAJE DE LA GERENCIA

5 GESTIÓN FINANCIERA

- 6 Gestión contable
- 8 Gestión de cartera
- 28 Gestión de crédito
- 29 Gestión de tesorería

33 GESTIÓN COMERCIAL

- 34 Gestión comercial
- 38 Gestión de comunicaciones y mercadeo
- 41 Gestión de bienestar social y fidelización

53 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 54 Gestión de compras y logística
- 56 Gestión documental
- 59 Gestión de atención al Asociado
- 61 Gestión talento humano

65 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y CALIDAD

- 66 Gestión de tecnología
- 69 Gestión de calidad

70 GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

88 GESTIÓN JURÍDICA

91 MANIFESTACIONES PARTICULARES





YASMÍN CABRERA CORTEZ
Gerente

Estimados Asambleístas:

Para esta Gerencia, es un placer presentar ante ustedes el informe de gestión del año 2024, mediante el cual, se detallan los resultados financieros, sociales y administrativos de nuestra Caja Cooperativa Petrolera COOPETROL, no sin antes agradecer la confianza y el apoyo recibido desde el pasado 29 de agosto de 2024,

fecha en la que tuve el honor de asumir el cargo de Gerente de esta gran cooperativa; sus aportes, su confianza, su compromiso y su sentido de pertenencia, han sido determinantes para que, en estos cuatro meses de trabajo en equipo, lográramos cambiar la tendencia de los resultados, de manera positiva.

2024 fue un año especialmente significativo para COOPETROL, ya que celebramos nuestro aniversario número 70 brindando bienestar a nuestros asociados.

No obstante, también fue un año de importantes adversidades y desafíos, pero también de grandes oportunidades para mostrar nuestra capacidad de resiliencia, compromiso, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, solidaridad y ayuda mutua, aspectos fundamentales para superar las dificultades y enrutar entre todos (asociados, cuerpos colegiados y trabajadores) a nuestra cooperativa COOPETROL hacia un mejor posicionamiento y liderazgo en el mercado, siendo una cooperativa más organizada, con objetivos claros y una base social más sólida y sostenible.

Es así como nuestra solidez, trayectoria y capacidad de adaptación, nos mantiene como una de las principales cooperativas de ahorro y crédito del país: en términos de capital ocupamos el lugar No.10, en patrimonio el No. 13, en cartera el No.14, en activos el No.15 y en depósitos el No.17. En estas mismas variables, ocupamos el puesto No.5 en Bogotá.



Por otro lado, aunque en el primer semestre del año 2024, las cifras no fueron las esperadas, COOPETROL continuó contribuyendo al bienestar de los asociados mediante la prestación de nuestros servicios. En el segundo semestre del año 2024 se empezaron a ejecutar estrategias que permitieron mejorar los resultados, especialmente en los últimos cuatro meses del año, durante los cuales, y gracias al trabajo mancomunado, se presentaron excedentes mensuales de manera consecutiva superiores a los \$200 millones en promedio mensual y, aunque para el cierre del año fiscal 2024 no se alcanzó a cubrir la pérdida acumulada, disminuyó de \$-2.965 millones a \$-2.061 millones a diciembre 2024. Adicionalmente, las estrategias adoptadas permitieron mejorar el desempeño de indicadores como: el margen neto pasando de un pico negativo de -11,42% a un -3,86%, así mismo, se logró mejorar el ebitda negativo del año 2023, llevándolo de \$-163 millones a cerrar el año 2024 con un ebitda positivo de \$3.355 millones.

Igualmente, nos enfocamos en la recuperación y contención de la cartera vencida de nuestros asociados, también logramos disminuir las obligaciones de la cooperativa con los bancos, pasando de un saldo de hasta \$30.546 millones a \$19.603 millones en 2024. De igual manera, mejoró la liquidez y se empezó a ajustar la estructura financiera propendiendo por cambiar las fuentes de fondeo externas por internas, disminuyendo así el costo de fondeo, y brindando mayor rentabilidad a nuestros asociados.

Durante 2024, nuestro compromiso con el bienestar social se materializó en una transferencia social de más de \$18.000 millones; de los cuales más de \$1.700 millones correspondieron a beneficios directos (auxilios, obsequios, eventos y convenios); y más de \$16.000 millones a beneficios indirectos (ahorro mediante la disminución de las tasas de nuestras líneas de crédito, mayores rendimientos en productos de ahorro y gastos asumidos por COOPETROL), reflejando con esto el firme propósito de nuestra cooperativa en generar un impacto positivo en la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, en cumplimiento de nuestro objeto social.

Estos resultados han sido palpables y en el 2025 seguimos mejorando gracias al apoyo de nuestros cuerpos colegiados, la confianza y lealtad de nuestros asociados y el compromiso de nuestros trabajadores; lo cual nos motivan a seguir adelante, con la convicción de que juntos, construiremos un futuro aún más sólido y próspero para nuestra cooperativa.

Algunos de los retos que afrontaremos en el 2025 tienen relación con la economía, tecnología, ámbitos sociales y ambientales, por ello continuaremos desarrollando e implementando estrategias que nos lleven a cumplir los objetivos organizacionales enfocados al bienestar de nuestros asociados y al fortalecimiento de nuestra Cooperativa COOPETROL.



y nuestro objetivo es **seguir construyendo una organización sostenible** para cada uno de nuestros asociados.
¡Unidos somos más fuertes!



1. GESTIÓN FINANCIERA

1.1. Gestión Contable

El **área de contabilidad en el año 2024** llevó a cabo diferentes procesos para cumplir el propósito de consolidar la información contable y financiera para su presentación mediante los Estados Financieros, siendo constante en diferentes validaciones de los datos contenidos en el software de administración del negocio.

Los valores mayorizados al 31 de diciembre de 2024 en miles de pesos quedaron de la siguiente manera:

PARTIDA	SALDO
Activo	\$341.027.814
Pasivo	\$211.638.622
Patrimonio	\$129.389.192
Ingresos	\$ 53.447.105
Gastos	\$ 35.609.310
Costos	\$ 19.898.520

Cifras en miles de pesos

Con el objetivo de mejorar continuamente nuestros servicios hacia los asociados, se optimizó el certificado tributario de 2023, expedido en 2024, para facilitar su comprensión tanto a los asociados como a los proveedores. Esta mejora ha permitido reducir significativamente las PQRS relacionadas con aclaraciones o posibles discrepancias en la información proporcionada por la DIAN.

Se consolidó de manera oportuna la ejecución presupuestal, permitiendo a la administración y el consejo, visualizar oportunidades de mejora respecto a los rubros ejecutados, de igual manera se proyectó el presupuesto a ejecutar para vigencia 2025.

Los informes a presentar a las entidades externas de índole fiscal, tributario y del orden legal atribuible a impuestos, así como otras contribuciones; fueron presentados a tiempo y en concordancia a las disposiciones legales y tributarias. A continuación, se detallan los más relevantes:

Renovación oportuna de la matrícula mercantil de todas las agencias, puntos de atención y la dirección general

Pago de Sayco Acinpro, de las ciudades de Barrancabermeja y Medellín, por la anualidad 2024.

Presentación de 17 declaraciones anuales y 6 bimestrales de impuesto de Industria y Comercio y sus complementarios en el territorio nacional de manera oportuna.

Presentación en DIAN de 12 declaraciones de retención en la fuente, 3 declaraciones de IVA periodicidad cuatrimestral, declaración de renta anual, anexo de renta 2516, 52 declaraciones de GMF, según los calendarios establecidos.

Pagos y presentaciones de impuestos prediales de las 9 ciudades y/o municipios donde COOPETROL tiene inmuebles propios por un total de 11 predios.



Presentación de 119 declaraciones de retención de ICA. En el año 2024 COOPETROL presentó más declaraciones de rete ICA que en 2023 dado que se actualizó el acuerdo de Ibagué y se adquirió la responsabilidad.

Presentación de 42 declaraciones de anticipo de ICA a nivel nacional.

Presentación de 12 declaraciones de alumbrado público.

Pago de un impuesto de publicidad.

Presentación de información exógena en 15 de las ciudades donde COOPETROL está obligado y la información exógena nacional a la DIAN.

Análisis de presentación de FATCA

Envío encuesta DANE

Pago oportuno de la prima de depósitos – Fogacoop, (en línea con las actualizaciones normativas, así como el cálculo y reporte mensual del IRC.) y tasa de contribución a la Superintendencia de Economía Solidaria

Presentación mensual de la información financiera a la Superintendencia de Economía Solidaria y a Fogacoop

Presentación de RUB Y Memoria económica del RTE

Cumplimiento

Presentación de los impuestos en los tiempos establecidos, lo cual permitió a COOPETROL un beneficio con descuentos, por un total de \$25 millones.

Cumplimiento a los ordenamientos legales para el manejo de la documentación electrónica (facturas electrónicas, documento soporte electrónico, nomina electrónica) que soportan ingresos, gastos y costos de la cooperativa.

Los soportes contables procesados en el área de contabilidad se manejan en archivos digitales, lo que apoya a su recuperación inmediata para cualquier necesidad de información y permite seguridad de la información y velocidad en la consulta documental.

En 2024 se recibieron 6 comunicaciones de las alcaldías de Valledupar, Pasto, La Dorada y Tibú, las cuales fueron atendidas de manera oportuna.

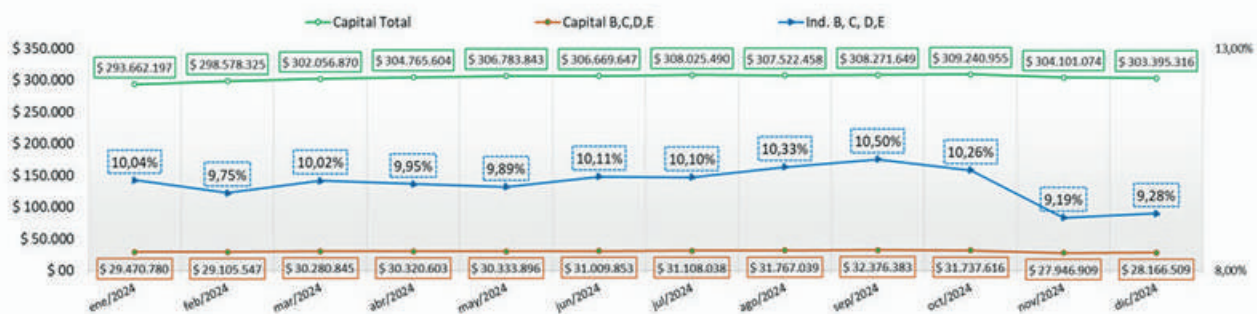
1.2. Gestión de Cartera

Cuentas Por Cobrar Y Cartera De Créditos

a. Comportamiento Cartera

La base de **cartera bruta en COOPETROL** aumentó con respecto a diciembre de 2023, pasando de \$292.380 millones a \$303.395 millones al cierre del ejercicio en 2024; es decir, un incremento de \$11.015 millones. La cartera vencida disminuyó \$397 millones generando una disminución en el ICV del 0.76%, registrando un porcentaje del 9.28% a diciembre de 2024; de igual manera se evidenció que la cartera vencida entre enero de 2024 y diciembre del mismo año disminuyó en \$1.304 millones pasando de \$29.470 millones a \$28.166 millones.

Indicador por riesgo a diciembre de 2024



Cifras en miles de pesos

b. Procesos jurídicos, administrativos y pre jurídicos de cobranza

La **gestión de cobranza** y monitoreo del comportamiento de pago de los deudores a cierre de diciembre de 2024 registró un total de 15.927 personas, segmentada de la siguiente manera:

Cartera por rango de mora y segmentación

Calificación 31/12/24	1 - Consumo		2 - Comercial		3 - Vivienda		4 - Microcredito		7 - Productivo		Total Capital	Total Vlr. Prov,Capital
	Capital	Vlr. Prov	Capital	Vlr. Prov	Capital	Vlr. Prov	Capital	Vlr. Prov	Capital	Vlr. Prov		
A	\$ 269.582.174	\$ 0	\$ 5.978	\$ 0	\$ 5.564.689	\$ 0	\$ 17.129	\$ 229	\$ 58.838	\$ 815	\$ 275.228.807	\$ 1.044
B	\$ 2.340.715	\$ 21.337			\$ 208.513	\$ 0					\$ 2.549.228	\$ 21.337
C	\$ 793.780	\$ 71.757			\$ 28.516	\$ 0					\$ 822.296	\$ 71.757
D	\$ 2.947.960	\$ 566.191			\$ 71.565	\$ 0					\$ 3.019.525	\$ 566.191
E	\$ 21.310.694	\$ 17.897.185	\$ 13.593	\$ 13.593	\$ 416.841	\$ 301.627	\$ 13.900	\$ 12.091	\$ 20.431	\$ 19.267	\$ 21.775.460	\$ 18.243.764
Total	\$ 296.975.324	\$ 18.556.470	\$ 19.571	\$ 13.593	\$ 6.290.124	\$ 301.627	\$ 31.029	\$ 12.320	\$ 79.269	\$ 20.082	\$ 303.395.316	\$ 18.904.092

Cifras en miles de pesos



Preventiva (Al día), corresponde al 86.08% sobre la base total de cartera con 12.295 deudores y capital a cargo de \$261.176 millones.

Administrativa (1 y 30 días), con un 4.42%, capital por \$13.418 millones y 1029 deudores.

Pre jurídica (> a 30 días) participación del 5.00%, capital por \$15.183 millones y 1345 deudores, es viable que tengamos personas al día o rango de mora menor a 30 días en este segmento, toda vez, que corresponden a créditos reestructurados o refinanciados que requieren un seguimiento diferente.

Jurídica (> a 90 días), representa el 4.49% con capital a cargo de \$13.616 millones y 568 deudores que forman parte con un 3.57% sobre el total de deudores.

c. Gestión de Cobranza 2024

Estrategias de cobranza y mecanismos de normalización de cartera

Para el año 2024, fueron implementadas estrategias de cobranza tradicionales como: mensajes de texto, notificaciones, solicitudes de descuento por medio de ley 79, gestión telefónica y nuevas estrategias como el cambio de estructura de cobro a nivel nacional, campañas de normalización cartera de mora avanzada y castigo, implementación de nuevos mecanismos de normalización, la contratación de dos nuevas casas de cobranza y la obtención de mayores coberturas de riesgos desde la colocación por medio del Fondo Nacional de Garantías, bajo la modalidad EMP 319 y EMP 023, logrando controlar el deterioro e incrementando la recuperación de la cartera vencida, reflejando resultados con excedentes positivos desde el mes de octubre y hasta diciembre, esto a pesar de la volatilidad de la economía, la alta rotación de personal en empresas con las que se tiene convenio de nómina y situación de informalidad en algunos municipios y ciudades en donde tenemos presencia.

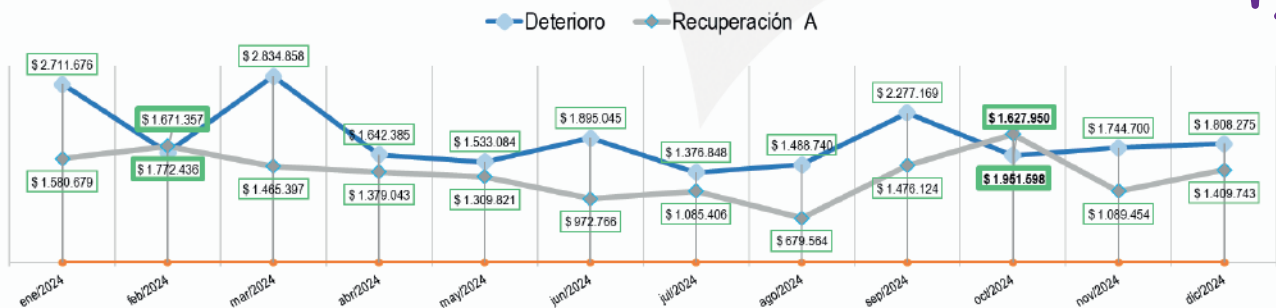
Las tareas y los procesos ejecutados más relevantes fueron los siguientes:

1. Segmentación de cartera: Para el primer semestre de 2024, el total de la cartera fue gestionada en Dirección General y la casa de cobranza externa, distribuida de acuerdo con su nivel de riesgo: a) Preventiva, Administrativa y en deterioro a nivel interno, b) cartera C, D, E y castigo casa de cobranza y c) obligaciones en cobro jurídico asignada a 10 abogados externos.

2. Para el segundo semestre, se determinó un cambio en la estrategia de cobranza, que incluyó a las agencias y puntos de atención dando prioridad a la recuperación, logrando mantener un equilibrio con las obligaciones que se deterioran entre franjas y aquellas que se devuelven a calificación A, al igual que disminuir las brechas entre las dos así:



Deterioro y recuperación



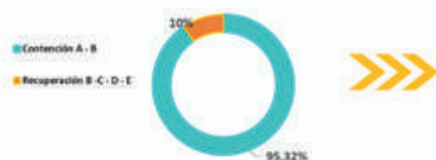
Las siguientes hacen parte del plan de acción aplicado a la cartera vencida, con la que se esperaba disminuir el indicador de cartera en 2.1%, alcanzando un 0.76% pasando del 10.4% en enero al 9.28% a cierre del año 2024.

Estrategias aplicables cartera administrativa y pre jurídica

Estrategias de Cobro - 2º Semestre 2024



Proyección - Meta 12-2024



Máximo Deterioro Mensual
\$1.000 M

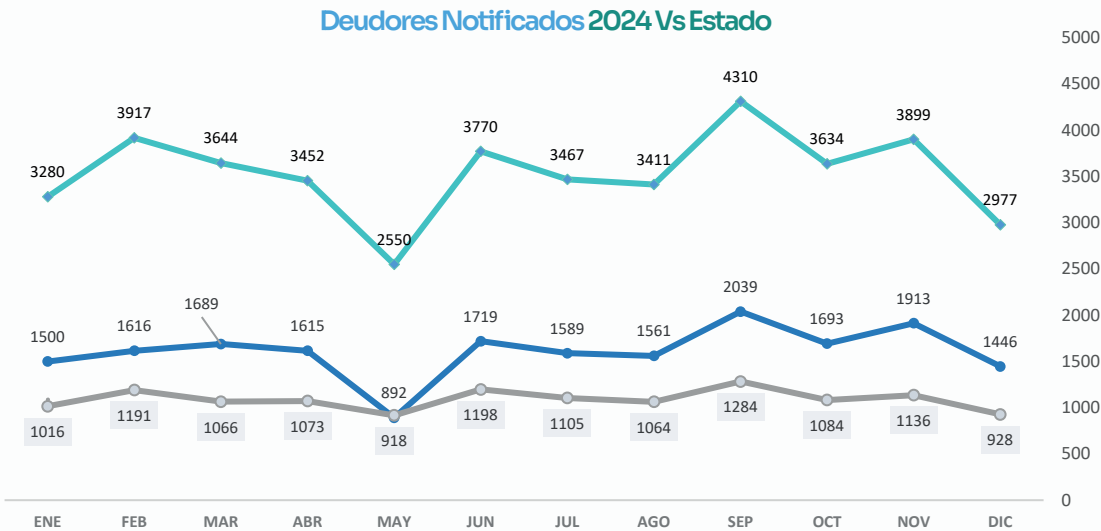
Recuperación Mensual
\$1.944 M



FR-CD-1

Durante el 2024 se enviaron un total de 42.311 notificaciones bajo el cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021, Se evidenció un pico de morosidad en el mes de septiembre, esto teniendo en cuenta los cortes realizados en el mes, que incluyen causación del 5, el 15 y 20.

Comportamiento envío notificaciones enero a diciembre 2024



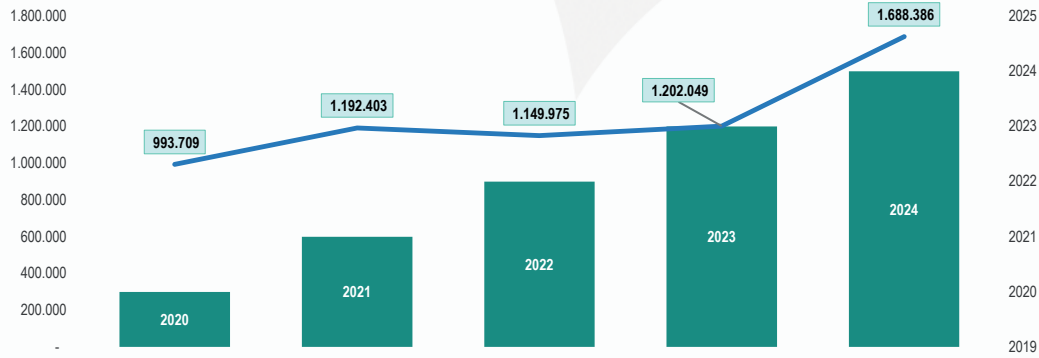
Cifras en miles de pesos

El promedio de efectividad sobre el acuse de recibido es del 46% con un total de 19.272, y de un 31% que aperturaron la notificación con un total de 13.063.

Solicitud de descuentos por Ley 79 de 1988:

Para el 2024 la solicitud de descuento directa del salario de los deudores fue modificada, siendo enviada con mora a partir de 15 días para deudores y 30 para codeudores, desde la etapa administrativa hasta la jurídica, esto permitió aumentar el recaudo con respecto al 2023 pasando de \$1.202 millones en ese periodo, a \$1.688 millones durante el 2024, con una variación del 40.46% que corresponde a \$486 millones.

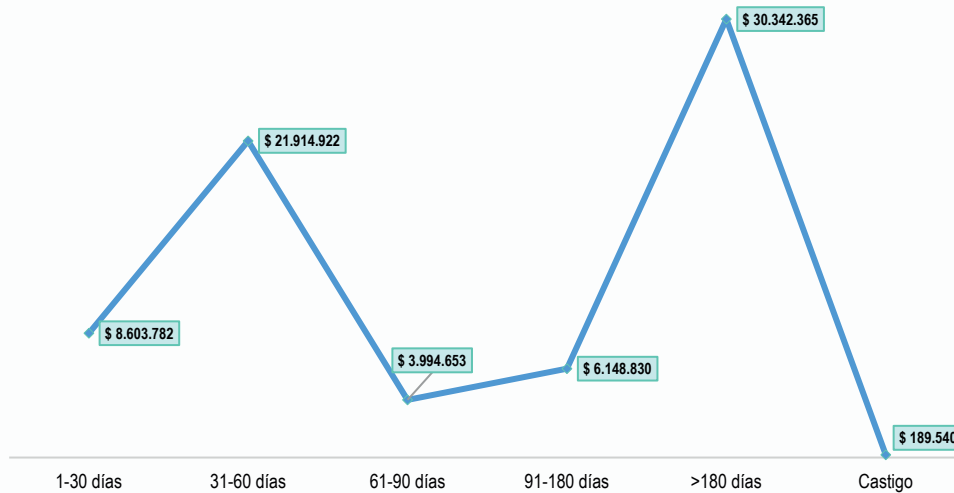
Recaudo Ley 79 2020-2024



Cifras en miles de pesos

Para el 2024, se remitió un total de 4.674 cartas de deudores con capitales por \$71.194 millones, con un promedio mensual de 389 peticiones, entre franjas de 1 a 30 días hasta castigo, teniendo mayor participación el rango de mora de 31 a 60 días con capital por \$21.914 millones y > a 180 días por \$30.342 millones:

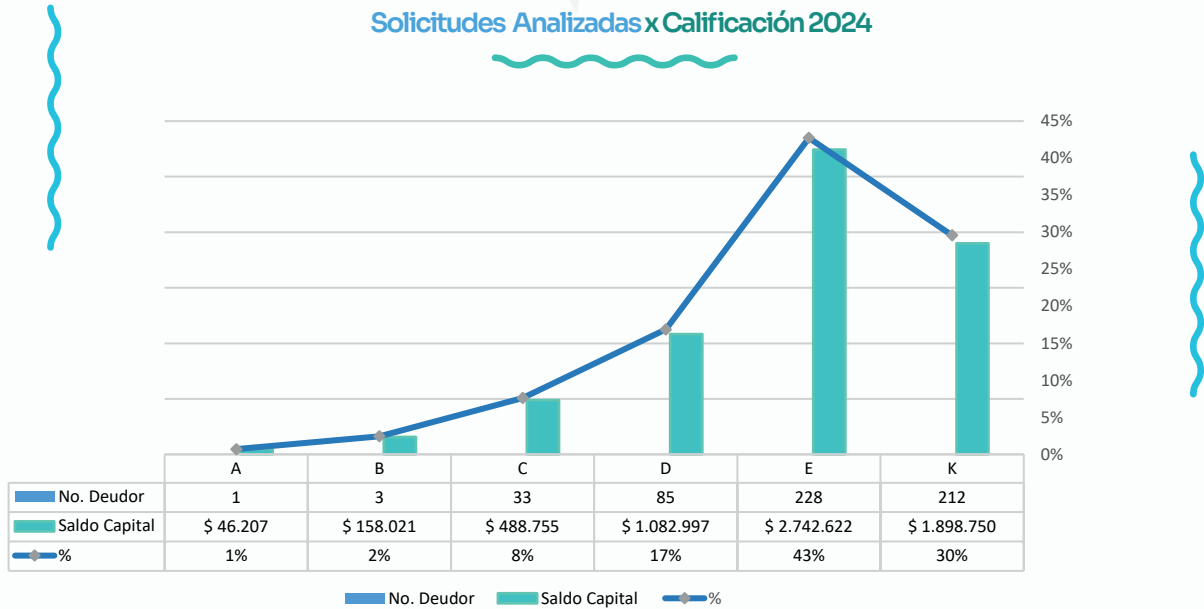
Total Peticiones Radicadas x Rango de Mora



Cifras en miles de pesos

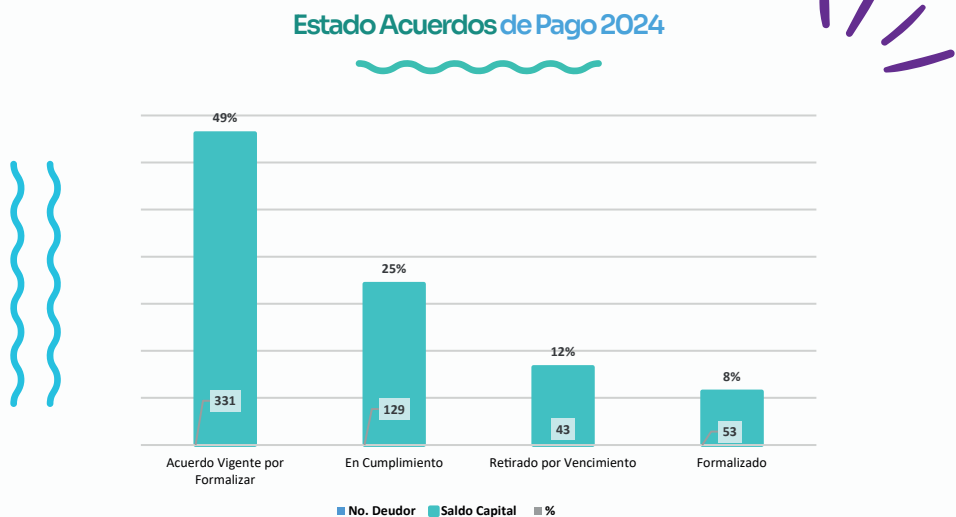
Gestión de normalización:

En el transcurso del 2024, se recibieron y analizaron 562 propuestas de pago con capital a cargo por \$6.417 millones, con mayor participación en deudores con calificación de riesgo E y castigo, con un total del 72% por \$4.641 millones, el restante 28% por \$1.775 millones distribuido en A, B, C y E.



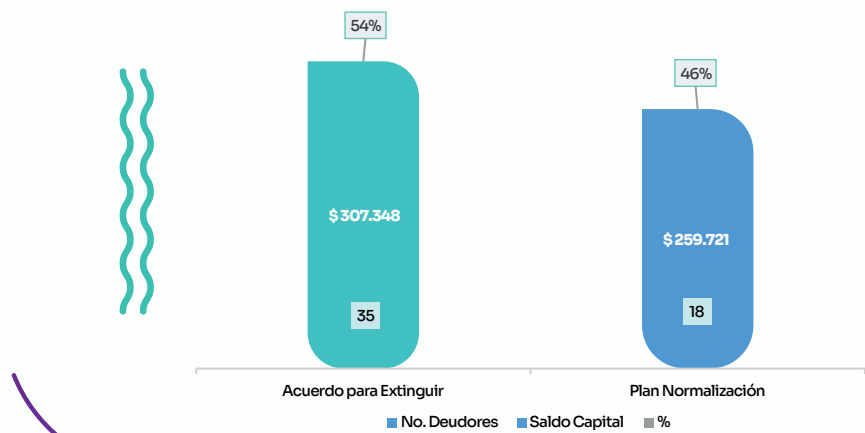
Cifras en miles de pesos

De los casos analizados en 2024, 53 deudores normalizaron completamente sus obligaciones con saldo a cargo por \$567 millones lo que corresponde a un 8%, a su vez cuentan por acuerdos vigentes en proceso de formalización 331 deudores con capital por \$3.310 millones y participación del 49%, finalizados por incumplimiento 43 deudores por \$826 millones que no fueron posibles normalizar con un 12% y finalmente 6 deudores a quienes no le fue posible saldar sus obligaciones y por lo tanto optó por la insolvencia quienes registran saldos por \$321 millones:



El producto de normalización, con mayor participación, según impacto de capital de los deudores que formalizaron totalmente sus obligaciones, corresponde a los acuerdos para extinguir, con un capital de \$307 millones con un 54%, seguido por el Plan Normalización con \$259 millones y participación del 46% y 18 deudores.

Efectividad Normalizaciones Efectivas x Mecanismo



Cifras en miles de pesos

Créditos reestructurados

A diciembre 2024 se encontraban activas y en proceso de mejora de calificación 100 reestructuraciones con un capital inicial de \$4.775 millones y actual por \$3.181 millones y que a su vez generan una provisión por concepto de capital e intereses de \$1.948 millones, con mayor participación en calificación de riesgo E1 que corresponde a un 84.99% sobre el total provisionado.

Créditos reestructurados vigentes a diciembre de 2024

Calificacion Dic 31	Monto Inicial	Capital Actual	Provisión Capital	Provisión Int	Valor Garantia
A	\$280.352	\$455.591	\$00	\$00	\$1.738.740
B	\$537.437	\$26.811	\$166	\$00	\$51.121
C	\$425.070	\$80.335	\$8.034	\$575	\$00
D	\$540.288	\$326.570	\$63.335	\$10.877	\$92.566
E	\$2.560.209	\$563.732	\$194.581	\$14.724	\$722.804
E1	\$00	\$1.727.975	\$1.634.060	\$21.863	\$150.777
Total	\$ 4.343.356	\$ 3.181.015	\$ 1.900.176	\$ 48.040	\$ 2.756.007

Cifras en miles de pesos

Estas obligaciones vienen escalando de calificación encontrando que el 18% con capital a cargo por \$603 millones se encuentra el día, registrando disminución a capital de \$493 millones, por lo que en general el 29% del total reestructurado se encuentra en calificación A.

No obstante, si bien es cierto que este mecanismo permite a los deudores continuar pagando su crédito ajustando el plazo a su actual capacidad de pago, también genera mayor riesgo de deterioro por incumplimientos, con los que el deudor no mejora la calificación manteniendo los niveles estáticos los saldos provisionados.



Días de mora créditos reestructurados a diciembre 2024



Créditos refinanciados

Durante el 2024 la cooperativa realizó la refinanciación de 248 obligaciones a cargo de 192 deudores quienes manifestaron dificultades con el pago de las cuotas inicialmente pactadas de sus créditos y que se encontraban en calificaciones de Riesgo A, B y C, con saldo capital por \$5.206 millones, generando un incremento con respecto al 2023 del 738.5%, pasando de 26 deudores beneficiados a 192, en gran medida por solicitudes directas de los deudores al igual que el respaldo dado por la Superintendencia en cuanto a la ampliación de la medida para deudores en calificación superior a B, indicada bajo la Circular Externa No. 54 del 5 de diciembre de 2023 y vigencia hasta diciembre de 2024.



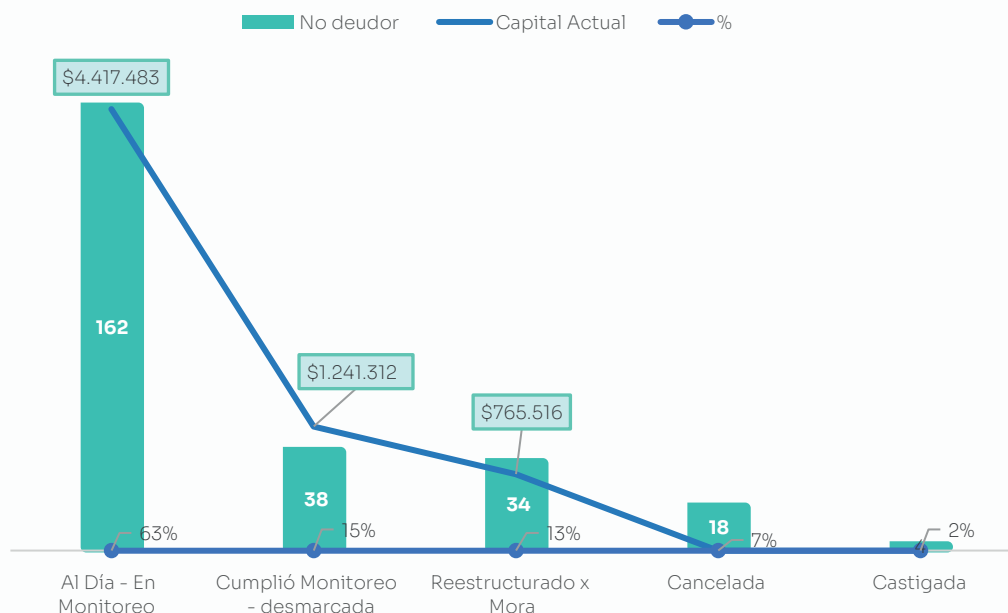
Total Refinanciaciones x Año

Año Modificado	No Deudor	No Obl	Capital Inicial	Capital al dic 31 - 24
2021	14	24	\$643.808	\$310.931
2022	24	33	\$857.871	\$608.640
2023	26	32	\$741.972	\$667.365
2024	192	248	\$5.206.979	\$4.837.374
Total	256	337	\$ 7.450.630	\$ 6.424.310

Cifras en miles de pesos

El estado del total de refinanciaciones realizadas a corte del diciembre 31 de 2024, muestra que el 63% a cargo de 164 deudores con capitales a cargo por \$4.417 millones se encuentran al día, un 15% por \$1.241 millones salieron del monitoreo de 12 meses, el 7% fue cancelada en su totalidad con capitales iniciales por \$385 millones y finalmente un 15% correspondiente a 38 deudores por \$893 millones no lograron cumplir con el compromiso de pago, siendo necesario: a) La marcación como crédito reestructurado con una participación total sobre el deterioro del 89.47% y \$828 millones a cargo y b) el castigo de cartera con el 10.53% y \$64 millones.

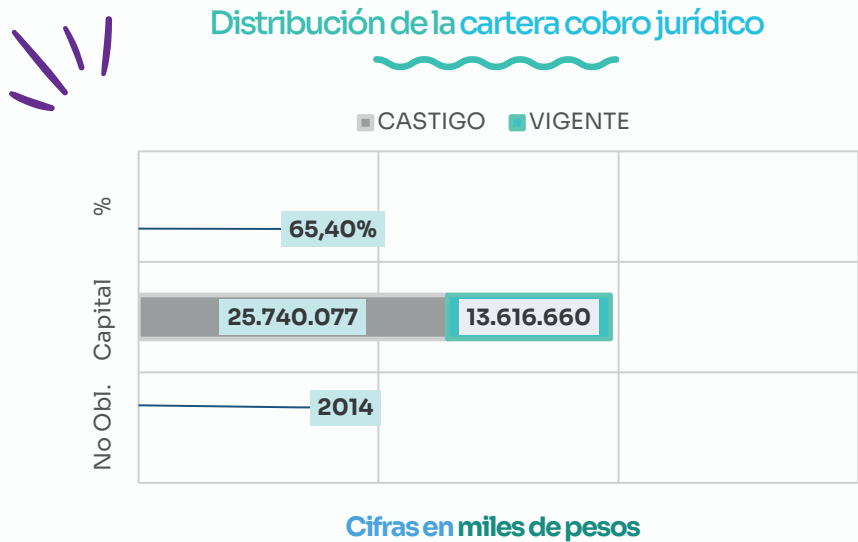
Estado Refinanciaciones al 31-12-24



Cifras en miles de pesos

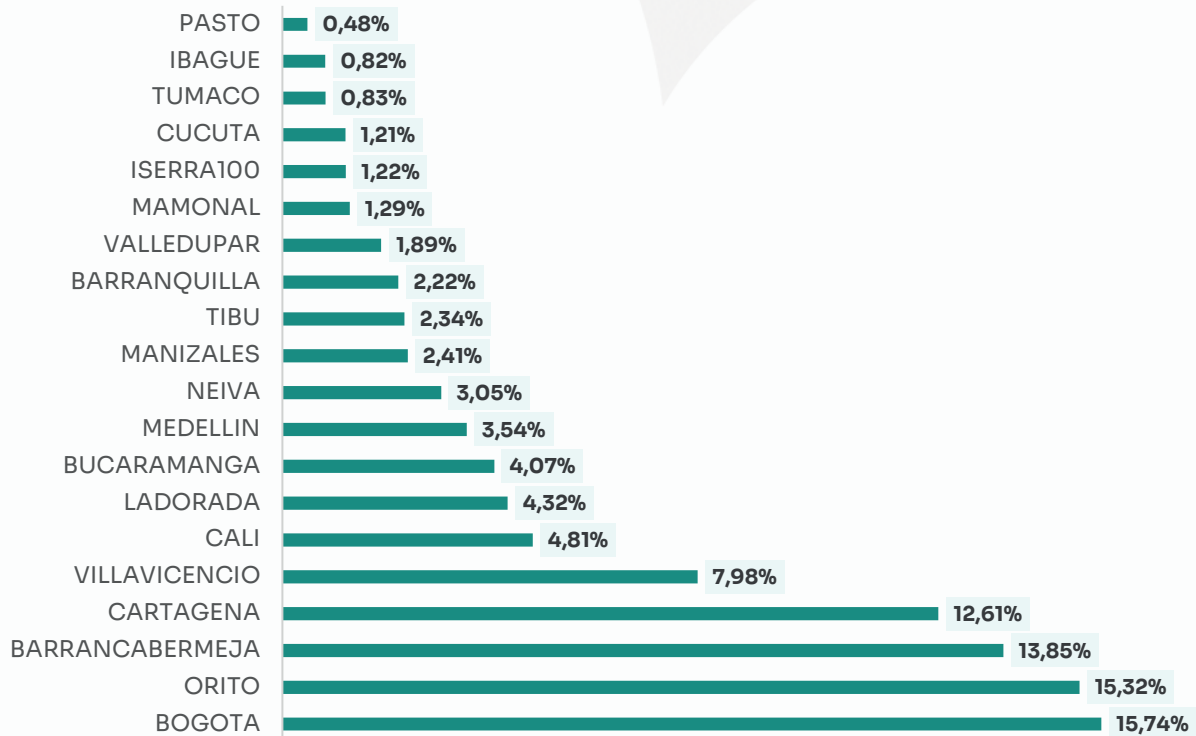
Cobro jurídico

A corte del 2024, la cartera en cobro jurídico alcanzó un total de \$39.356 millones, correspondiente a 2.582 obligaciones, registrando mayor participación en créditos castigados con un 65.40% con respecto al saldo total en cobro jurídico, 2.014 obligaciones y capital por \$25.740 millones, mientras que la cartera vigente contó con 568 obligaciones y capital por \$13.616 millones, con el 34.59% restante.



En cuanto a la distribución por agencia, se observa que el 65.49%, con saldo capital por \$25.774 millones estuvo distribuido en las agencias de: Bogotá con el 15.74% por \$6.193 millones, Orito representado el 15.32% por \$6.028 millones, Barrancabermeja con el 13.85% por \$5.452 millones y Cartagena con el 12.61% por \$4.961 millones, por su parte, las agencias: Villavicencio, Cali, La Dorada, Bucaramanga y Medellín hacen parte del Pareto 80, con un saldo a capital por \$9.728 millones.

Participación por Agencia Obligaciones en Cobro Jurídico

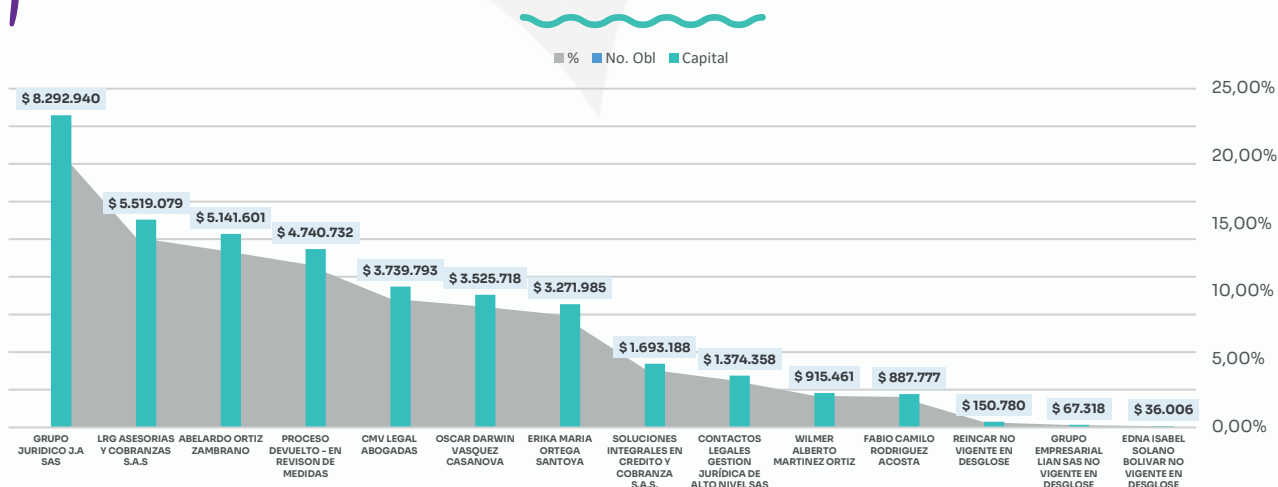


La cartera judicializada estuvo siendo gestionada por 10 abogados externos distribuidos a nivel nacional, que a su vez tienen seguimiento a cargo de dos analistas de cartera (abogadas), en procura de evitar terminaciones anormales, además de validar la efectividad de las medidas cautelares que se traducen en el saldo de títulos judiciales producto de embargo de salarios.

Dentro de los abogados con mayor número de procesos y saldo capital a cargo, registran: Grupo Jurídico, LRG Asesorías y Cobranza, Abelardo Ortiz Zambrano, CMV Legal, y Oscar Darwin Vásquez y Erika María Santoya, con una cartera total por \$29.491 millones representando en las ciudades de: Orito, Puerto Asís, Barrancabermeja, Bogotá, Villavicencio, Ibagué, Medellín, Manizales, Neiva, Pasto, Cali, Tumaco y la Costa Atlántica respectivamente.

Cartera jurídica por abogado

Distribución Cartera Jurídica x Abogado

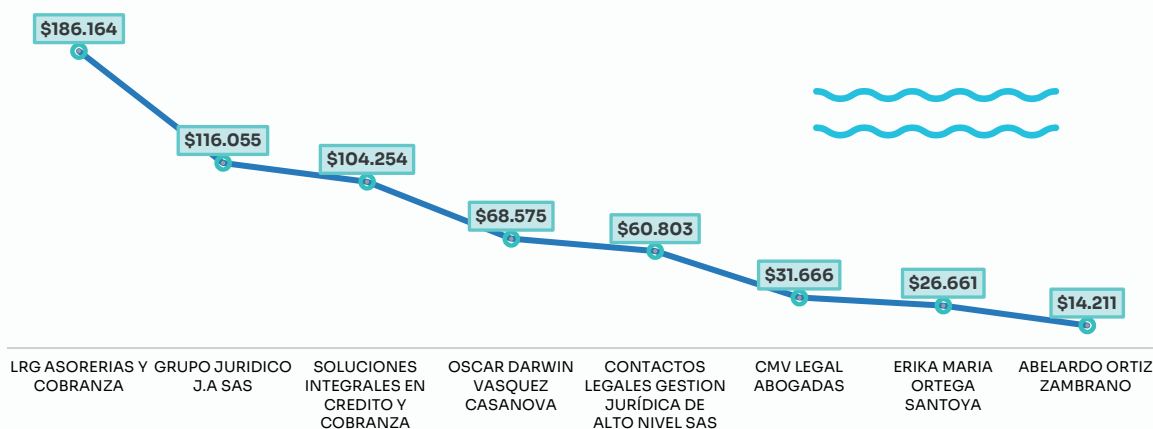


Cifras en miles de pesos

Gestión cobranza jurídica - Gestión de recuperación

Durante el año 2024 fueron aplicados títulos judiciales por embargos efectivos por \$608 millones, que evidencia una variación del -6.95% en comparación con el 2023 registrando un menor valor recaudado por \$45 millones. Del total retirado por este concepto, los abogados externos LRG Asesorías y Cobranza, Grupo Jurídico y Soluciones Integrales en Crédito y Cobranza, representan el 66.81%, con un total de \$406 millones.

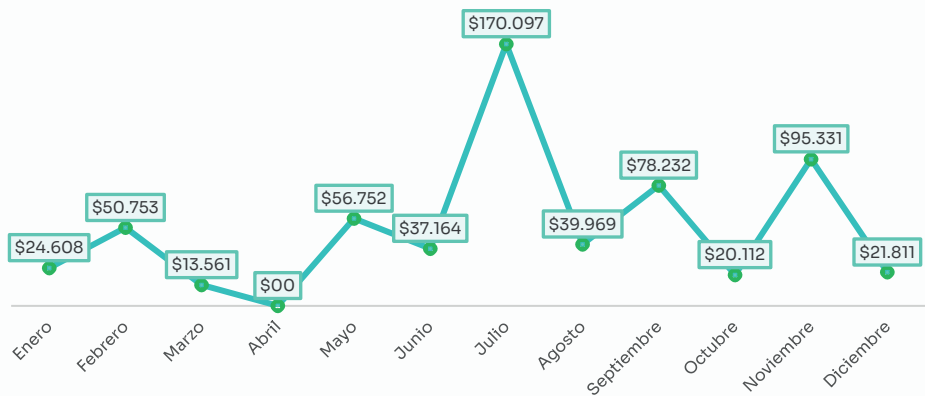
Títulos retirados por abogado



Cifras en miles de pesos

Los meses en los que se registró mayor recaudo por títulos judiciales fueron julio con un 28% por \$170 millones y noviembre con el 16% por \$95 millones. De igual manera la aplicación de estos recursos ayudó para disminuir el capital castigado con una participación del 73.35% por \$446 millones y créditos vigentes por \$162 millones con un 26.65%.

Comportamiento Retiros Títulos 2024



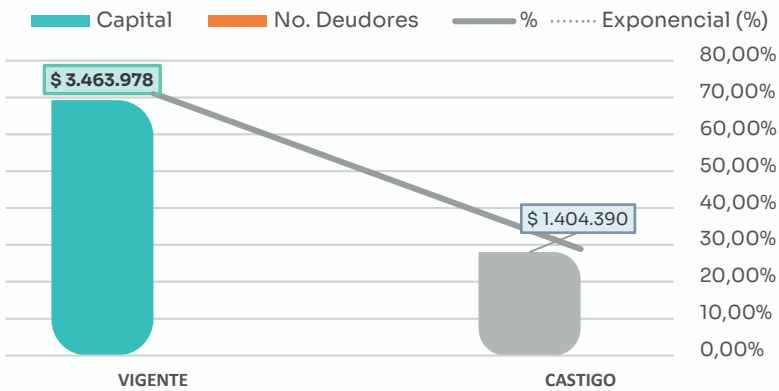
Cifras en miles de pesos

A corte de diciembre de 2024, de acuerdo con el informe de Banco Agrario, registran títulos pendientes de pago por \$2.106 millones de los cuales \$1.187 millones corresponden a procesos terminados y/o créditos cancelados, por lo que no serán pagados de manera efectiva a COOPETROL. De los títulos restantes por \$919 millones se espera que para 2025 se retire un aproximado al 80%, es decir, \$735 millones conforme a la ejecución y tiempos de la Rama Judicial.

Procesos de insolvencia

A cierre del ejercicio anterior, COOPETROL registró un total de 103 insolvencias activas con capitales por \$4.868 millones, de las cuales el 71.15% por \$3.463 millones hacen parte de deudores en estado castigado, el restante 28.85% por \$1.404 millones corresponden a cartera vigente.

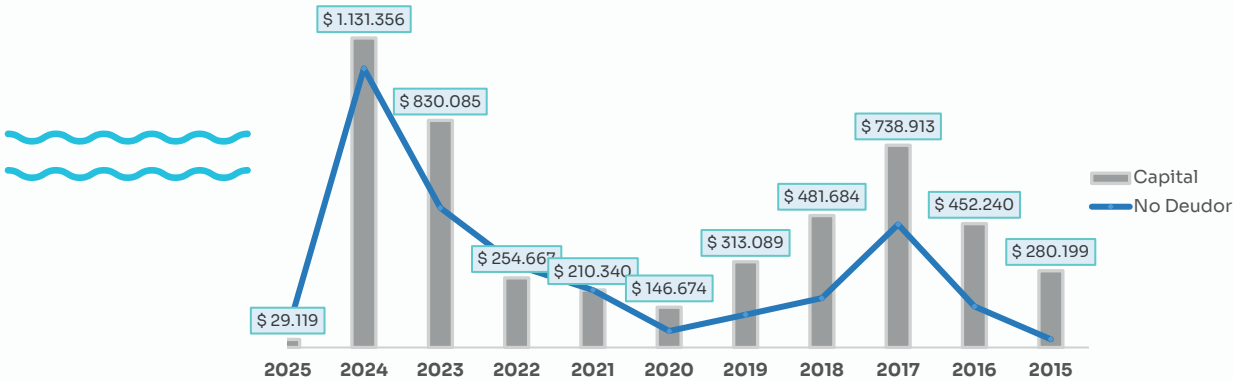
Tipo de Cartera Procesos de Insolvencia



Cifras en miles de pesos

De igual forma, se evidenció un crecimiento importante en el número de deudores quienes ven en la insolvencia un camino para regular el pago de sus acreencias, con lo que demuestran un sobreendeudamiento desbordado, siendo el 2024 el año con mayor notificación de inicios de procesos de este tipo, con una participación sobre del 33.01%. y capitales en riesgo de no pago en el corto o mediano plazo por \$1.131 millones:

Notificación inicio de insolvencia por año



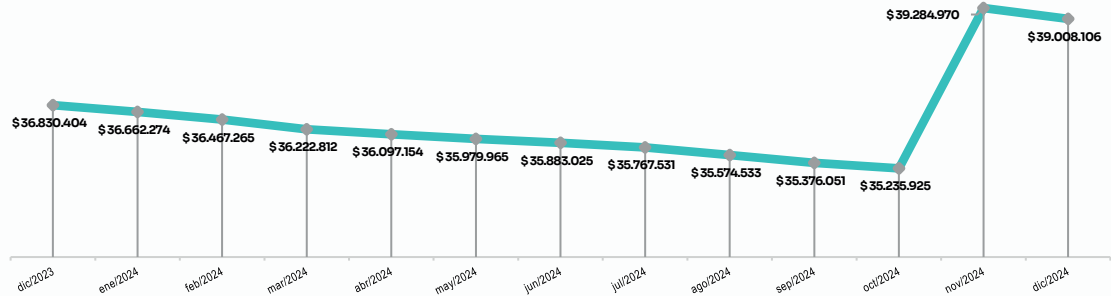
Cifras en miles de pesos

Gestión cartera castigada

Saldo capital cartera castigada

A cierre de 2024 registramos un total capital acumulado por concepto de cartera castigada de \$39.008 millones, el cual incrementó con respecto al cierre de 2023 en \$4.182 millones debido al proceso de castigo de cartera de 427 deudores realizado en noviembre de 2024 por un total de \$4.405 millones, sin tener en cuenta los intereses registrados en cuentas de orden por \$1.938 millones. El castigo contó con el aval del Consejo de Administración según Acta No. 37 del 23 de noviembre de 2024, esto una vez se confirmó el cumplimiento total de los requisitos establecidos en la Circular Básica Contable y Financiera de diciembre de 2020.

Saldos Capital Castigo



Cifras en miles de pesos

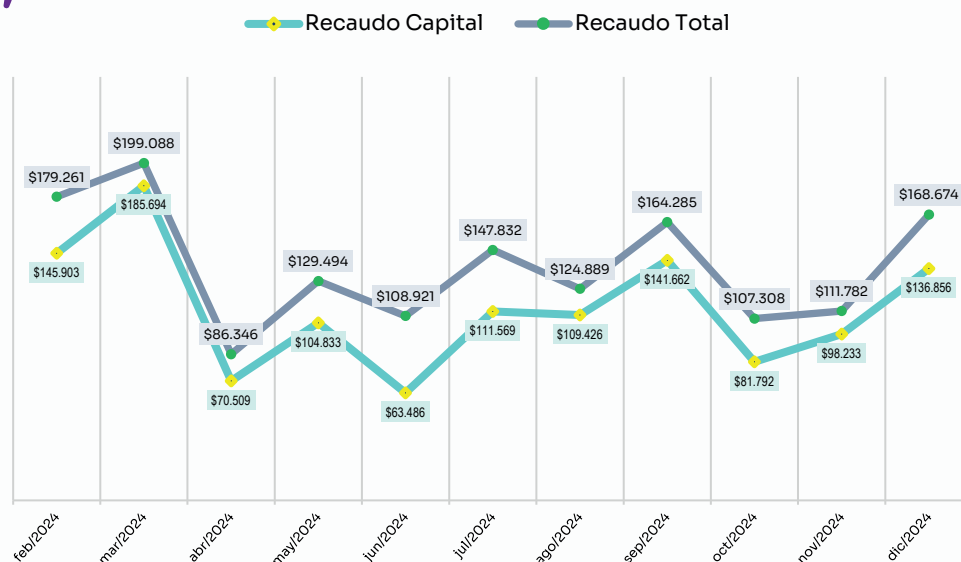
Castigos de Cartera Año 2024

No. Deudores	No. Obl	CAPITAL	Intereses C, D y E Cuentas de Orden	Intereses corrientes y	Cuentas por Cobrar	Total Saldo en castigado
427	521	\$ 4.182.358	\$ 1.938.705	\$ 156.662	\$ 66.623	\$ 6.344.348
427	521	\$4.182.358	\$1.938.705	\$156.662	\$66.623	\$6.344.348

Cifras en miles de pesos

Para el año 2024 se logró un recaudo de esta cartera por \$1.527 millones, los meses con mayor ingreso corresponden a marzo con un 13.03% y un total de \$199 millones, diciembre con el 11.04% y un monto de \$168 millones y septiembre con el 10.75% por \$164 millones, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Historico Recaudo Cartera Castigada 2024



Cifras en miles de pesos

Para el proceso de castigo del año 2024 se tuvo en cuenta:

o 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, cumpliendo con el debido proceso, el cual fue avalado por la Junta de Vigilancia.

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

o 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.

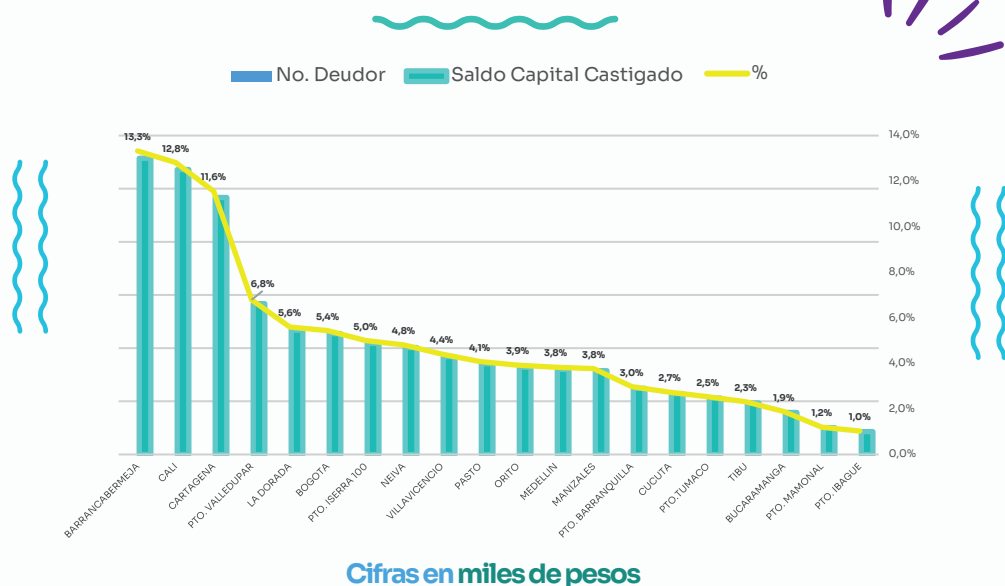
Pérdida de la garantía, previamente certificada por abogado externo y el área jurídica de la cooperativa.

Título valor que no reúna las condiciones requeridas para impetrar la recuperación de la obligación por vía judicial.

Cartera castigada por agencia en el 2024:

Del total castigado en el 2024, se logró evidenciar que el 50.1% correspondió a las agencias de Barrancabermeja, Cali, Cartagena, Punto de Atención Valledupar y La Dorada, con un total capital castigado por \$2.094 millones y 237 deudores Pareto 80, se encuentra en las agencias: Cartagena, Barrancabermeja, Orito, Barranquilla. Cali, Bogotá, Neiva, Bucaramanga y La Dorada, con un capital de \$5.642 millones y una participación en saldo capital del 81.53% con un total de 231 deudores.

Castigo por agencia diciembre del 2024



Agencias	No. Deudor	Saldo Capital	%
BARRANCABERMEJA	29	\$ 557.109	13,3%
CALI	67	\$ 535.941	12,8%
CARTAGENA	52	\$ 483.383	11,6%
PTO. VALLEDUPAR	36	\$ 283.798	6,8%
LA DORADA	29	\$ 234.021	5,6%
BOGOTA	24	\$ 227.246	5,4%
PTO. ISERRA 100	12	\$ 209.018	5,0%
NEIVA	10	\$ 201.265	4,8%
VILLAVICENCIO	12	\$ 184.207	4,4%
PASTO	23	\$ 170.776	4,1%
ORITO	16	\$ 164.008	3,9%
Sub Total	310	\$3.250.772	77,7%

Agencias	No. Deudor	Saldo Capital	%
MEDELLIN	14	\$ 160.175	3,8%
MANIZALES	16	\$ 157.613	3,8%
PTO. BARRANQUILLA	16	\$ 124.389	3,0%
CUCUTA	24	\$ 114.342	2,7%
PTO.TUMACO	13	\$ 106.092	2,5%
TIBU	11	\$ 96.852	2,3%
BUCARAMANGA	11	\$ 78.839	1,9%
PTO.MAMONAL	6	\$ 50.204	1,2%
PTO. IBAGUE	6	\$ 43.080	1,0%
Sub Total	117	\$931.586	22,3%

Total número de deudores 427

Cifras en miles de pesos

Cartera – Procesos operativos

El área de cartera a corte de diciembre de 2024 se encargó no solo del cobro de la cartera y su administración, sino que también es quien ejecutó y lideró los procesos operativos que se encuentran centralizados en la dirección general, siendo actividades macro las que se describen a continuación:

- Administración de deducciones y reportes de deudoras patronales
- Retiros masivos por mora o solicitud del asociado.
- Reclamación por fallecimiento o incapacidades
- Reportes centrales de información
- Cierre mensual de cartera
- 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
- Aplicación de recaudo (Ley 79, títulos judiciales, acuerdos de pago y en general el total de productos de normalización)

Deudora Patronales

Para el caso de las deudoras patronales, a cierre de diciembre contamos con un total de 188 empresas patronales, lo que implica un crecimiento del 35.6% con respecto al 2023. De estas empresas, 174 que corresponden al 92.56% son activas, es decir, que cuentan por lo menos con un deudor y realizan descuentos tanto en aportes como en créditos, generando un recaudo total de \$73.746 millones, que indica un 86.31% de efectividad Vs el valor total solicitado por \$85.442 millones, registrando una diferencia de \$11.696 millones, esto debido a diferentes situaciones como pérdida de la capacidad de descuento, desvinculaciones, vacaciones, entre otros factores.

Informe Recaudo Patronales Ene - Dic 2024											
MES	AÑO	CUENTAS DE COBRO - ENVIADO			DEDUCCIONES - RECIBIDO			TOTALES			
		CUENTAS DE COBRO VALORES POR CLAVE 532	CUENTAS DE COBRO VALORES POR CLAVE 568	TOTAL CUENTAS DE COBRO ENVIADAS	DEDUCCIONES RECIBIDAS VALORES POR CLAVE 532	DEDUCCIONES RECIBIDAS VALORES POR CLAVE 568	TOTAL DEDUCCIONES RECIBIDAS	DIFERENCIAS	% PORCENTAJE POR CLAVE 532	% PORCENTAJE POR CLAVE 568	% TOTAL
ENERO	2024	\$723.423	\$5.644.415	\$ 6.367.837	\$609.723	\$4.880.839	\$ 5.490.563	\$877.275	84,28%	86,47%	86,22%
FEBRERO	2024	\$736.196	\$5.788.121	\$ 6.524.317	\$623.692	\$4.988.867	\$ 5.612.558	\$911.759	84,72%	86,19%	86,03%
MARZO	2024	\$740.441	\$5.917.901	\$ 6.658.342	\$634.973	\$5.053.991	\$ 5.688.963	\$969.378	85,76%	85,40%	85,44%
ABRIL	2024	\$761.742	\$6.053.244	\$ 6.814.986	\$640.865	\$5.201.388	\$ 5.842.253	\$972.733	84,13%	85,93%	85,73%
MAYO	2024	\$772.795	\$6.159.153	\$ 6.931.948	\$654.820	\$5.323.802	\$ 5.978.621	\$953.327	84,73%	86,44%	86,25%
JUNIO	2024	\$789.127	\$6.424.402	\$ 7.213.529	\$662.062	\$5.704.213	\$ 6.366.275	\$847.254	83,90%	88,79%	88,25%
JULIO	2024	\$797.981	\$6.437.107	\$ 7.235.088	\$661.206	\$5.515.138	\$ 6.176.344	\$1.058.745	82,86%	85,68%	85,37%
AGOSTO	2024	\$817.569	\$6.507.936	\$ 7.325.504	\$667.586	\$5.681.040	\$ 6.348.627	\$976.878	81,66%	87,29%	86,66%
SEPTIEMBRE	2024	\$829.914	\$6.603.405	\$ 7.433.319	\$684.495	\$5.741.479	\$ 6.425.974	\$1.007.345	82,48%	86,95%	86,45%
OCTUBRE	2024	\$840.431	\$6.692.632	\$ 7.533.062	\$690.351	\$5.830.887	\$ 6.521.238	\$1.011.824	82,14%	87,12%	86,57%
NOVIEMBRE	2024	\$857.019	\$6.800.471	\$ 7.657.490	\$701.207	\$5.923.704	\$ 6.624.911	\$1.032.579	81,82%	87,11%	86,52%
DICIEMBRE	2024	\$869.462	\$6.877.551	\$ 7.747.013	\$714.568	\$5.955.514	\$ 6.670.081	\$1.076.931	82,19%	86,59%	86,10%
TOTALES				\$85.442.436			\$73.746.408				86,31%

Cifras en miles de pesos

Proceso de desembolsos

Durante el 2024 se atendieron un total de 4822 desembolsos, de los cuales 1508 se desembolsaron a la cuenta transitoria para giro de cheque y los 3.314 restantes se desembolsaron a la cuenta rentadiario de los asociados.

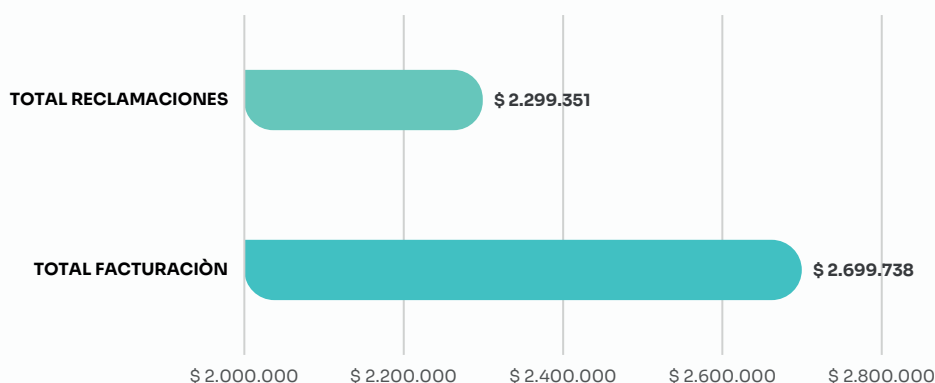
Seguro de vida

La póliza de seguro de vida deudores se mantuvo con Aseguradora Solidaria de Colombia., con vigencia desde el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, bajo las siguientes condiciones:

SOLIDARIA	MENORES DE 60 AÑOS				MENORES DE 60 AÑOS				MENORES DE 60 AÑOS				PROMEDIO
		Tasa	%	Valor		Tasa	%	Valor		Tasa	%	Valor	
	Mes	0,41188	0,00042	\$ 41.880	Mes	1	0,001	\$ 100.000	Mes	1,85	0,0019	\$ 185.000	
	Año	5,0256	0,00503	\$ 502.560	Año	12	0,012	\$ 1200000	Año	22,2	0,0222	\$ 2.220.000	

La póliza registró una siniestralidad total del 85%, con un total de 95 siniestros reportados con capitales a cargo por \$2.410 millones, lo que representa un incremento del 25.79% con respecto al 2023. De la última vigencia, el 92.41% por \$2.227 millones correspondió a siniestros cancelados, el 3.67% por \$88 millones se encuentra pendiente de pago y el 3.56% por \$85 millones fue objetado, este último por obviar información real e importante con respecto al estado de salud de los deudores al momento del desembolso del crédito.

Pagos Coopetrol Vs Sinisestros Pagados por Solidaria



Cifras en miles de pesos

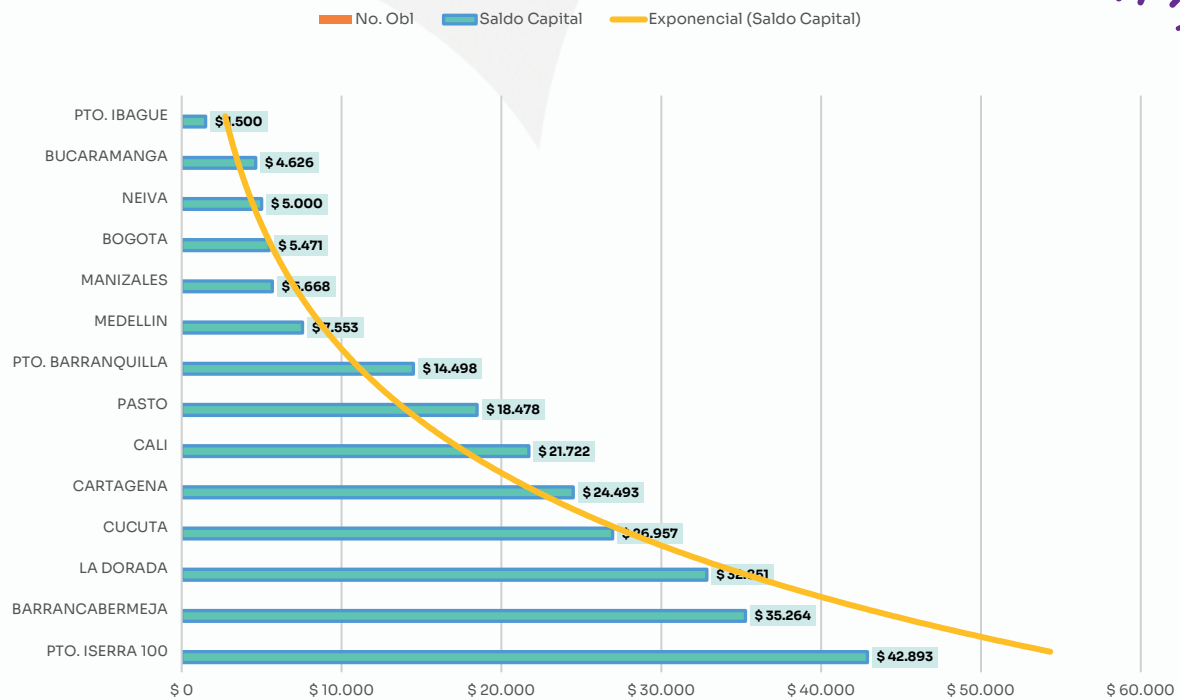
Cobertura de riesgos Fondo Nacional de Garantías

A partir de febrero de 2024, COOPETROL inició sus operaciones con el Fondo Nacional de Garantías, entidad que brinda coberturas de riesgo a personas naturales o jurídicas que requieran acceso a la financiación e inclusión crediticia para dinamizar el tejido social y productivo del país. Es así como dicha entidad aprobó un cupo aproximado por \$7 millones con las siguientes garantías: EMP 319: Unidos por el Cambio de Crédito con una cobertura hasta dic-2024 del 90% y una comisión del 1.99% + IVA EMP 023 Microcrédito Empresarial y EMP 285 Mejoras de Vivienda y Educación.

Así las cosas, a diciembre de 2024 se cerró con un total de 53 obligaciones con respaldo del FNG y saldo capital a cargo por \$246 millones, de los cuales 52 créditos que corresponden al 98.11% por \$221 millones se encuentran bajo la cobertura EMP 319 (montos hasta 6 SMMLV) y 1.82% restante por \$25 millones cuentan con garantía EMP 023 (Monto hasta 20 SMMLV), siendo importante resaltar que los deudores han presentado buenos hábitos de pago sin que representen riesgos crediticios para COOPETROL.

A continuación, se detallan los créditos respaldados con el Fondo por agencia.

Créditos con Respaldo FNG x Agencia



Cifras en miles de pesos



1.3. Gestión de Crédito

Durante el año 2024 COOPETROL mantuvo un enfoque integral de gestión de riesgo de crédito, trabajando en los siguientes aspectos:

a. Ampliación de plazo de línea crédito de vivienda a 240 meses:

A partir de febrero de 2024, COOPETROL inició sus operaciones con el Fondo Nacional de Garantías, entidad que brinda coberturas de riesgo a personas naturales o jurídicas que requieran acceso a la financiación e inclusión crediticia para dinamizar el tejido social y productivo del país. Es así como dicha entidad aprobó un cupo aproximado por \$7 millones con las siguientes garantías: EMP 319: Unidos por el Cambio de Crédito con una cobertura hasta dic-2024 del 90% y una comisión del 1.99% + IVA EMP 023 Microcrédito Empresarial y EMP 285 Mejoras de Vivienda y Educación.

b. Caracterización de nuevas líneas de crédito

Atendiendo las necesidades de los asociados se realizan las siguientes modificaciones.

Nuevas Modalidades:

A partir del mes de mayo de 2024 se creó la modalidad **Crediaportes**, con el fin de promover el crédito para aquellos asociados que desean retirarse de la Cooperativa y cumplen con las políticas de crédito, tomando como primera referencia su saldo en sus aportes sociales.

Las modalidades **“Popular urbano”** y **“Productivo urbano”**, para aquellos créditos que anteriormente se clasificaban como microcrédito esto conforme Resolución 0475 del 31 de marzo del 2023 Destino: Capital de trabajo.

c. Ampliación de plazos:

Se implementa la ampliación de plazo a 144 meses para pensionados por libranza.

d. Preaprobados:

El área de crédito continúa fortaleciendo la metodología para generar bases de preaprobados para las líneas que actualmente tiene la cooperativa, con el fin de llegar a los asociados con una oferta multiproducto acorde a sus necesidades.

Informe de gestión de solicitudes de crédito

Durante el periodo 01 de enero 2024 al 31 de diciembre de 2024, se analizaron 8.062 solicitudes de crédito, con un monto promedio por solicitud de \$20 millones de pesos y un plazo promedio de 60 cuotas.



1.4. Gestión de Tesorería

Fuentes de fondeo

Las fuentes de fondeo cerraron en un total de \$298.323 millones sin intereses, esto debido principalmente a las campañas de ahorro generadas durante todo el año como la campaña Ganaportes, incentivos para la atracción de recursos nuevos y estrategias de retención enfocadas hacia los diferentes perfiles de 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 disminución en la inflación, los 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 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 su calidad de vida.

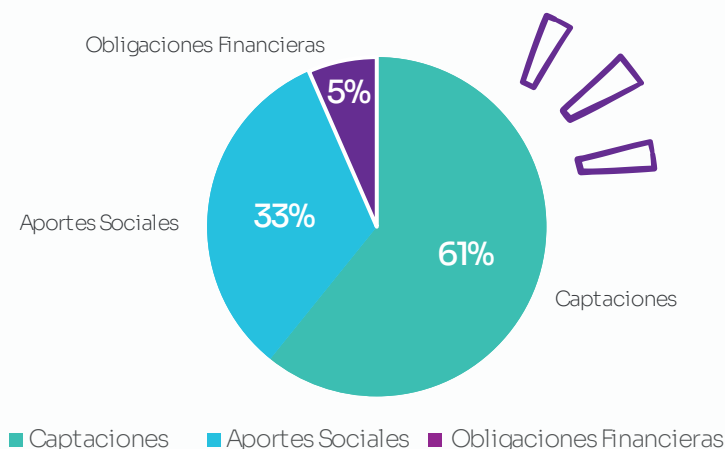
Fuentes de Fondeo por monto y participación

FUENTES DE FONDEO	MONTO	PARTICIPACIÓN
Captaciones	\$181.374.702	61%
Aportes Sociales	\$97.399.626	33%
Obligaciones Financieras	\$19.549.179	6%
Total Fuentes de Fondeo	\$ 298.336.782	100%

Cifras en miles de pesos

En la suma total de las obligaciones financieras que se muestran en la tabla anterior, no se incluyó el valor de intereses y tarjeta de crédito.

Fuentes de Fondeo



Productos de ahorro

Las condiciones para el manejo de productos de captación para el año 2024 finalizaron de la siguiente

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 débito del Banco Coopcentral, retiros en otras cooperativas afiliadas a la red y 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:

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.

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 90 días hasta 735 días. La tasa en función del plazo.

d. Ahorro permanente:

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



Fuentes de Fondo por monto y participación

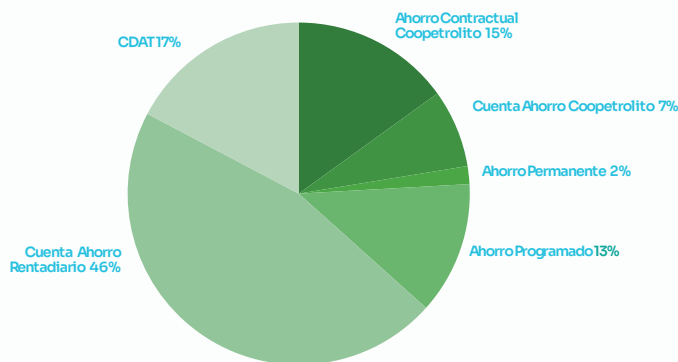
DISTRIBUCIÓN DE CAPTACIONES	MONTO	PARTICIPACIÓN
CDAT's	\$133.860.488	74%
Cuenta Ahorro a la Vista	\$34.032.962	19%
Ahorro Contractual	\$7.648.210	4%
Ahorro Permanente	\$ 5.833.042	3%
Total Depósitos	\$ 181.374.702	100%

Cifras en miles de pesos

Cantidad de Productos de Ahorro

Cantidad de Productos de Ahorro	Cantidad de Productos de Ahorro	Cantidad de Asociados con Productos
Ahorro Contractual Coopetrolito	5.309	3.932
Cuenta Ahorro Coopetrolito	2.602	2.000
Ahorro Permanente	597	597
Ahorro Programado	4.420	4.138
Cuenta Ahorro Rentadiario	16.262	15.1910
CDAT's	6.097	3.236
Total Ahorros	35.287	29.813

Cifras en miles de pesos



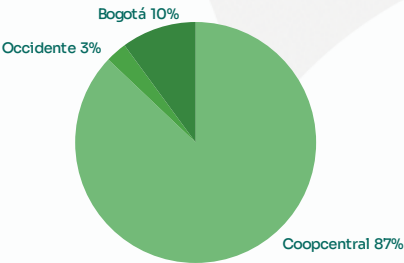
Obligaciones Financieras

Durante el año 2024 se realizó la recomposición de pasivos buscando mejorar los costos para COOPETROL, reduciendo el endeudamiento financiero, aumentando el disponible en cupos de créditos preaprobados.

Banco	Cupo Crédito	Cupo Disponible	Saldo a Diciembre
Coopcentral	\$ 19.000.000	\$ 1.974.537	\$ 17.025.463
Occidente	\$ 12.100.000	\$ 11.542.951	\$ 557.049
Bogotá	\$ 4.000.000	\$ 2.033.333	\$ 1.966.667
Bancoomeva	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000	
Confiar	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000	
Juriscoop	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	
TOTAL	\$ 46.100.000	\$ 26.550.821	\$ 19.549.179

Cifras en miles de pesos

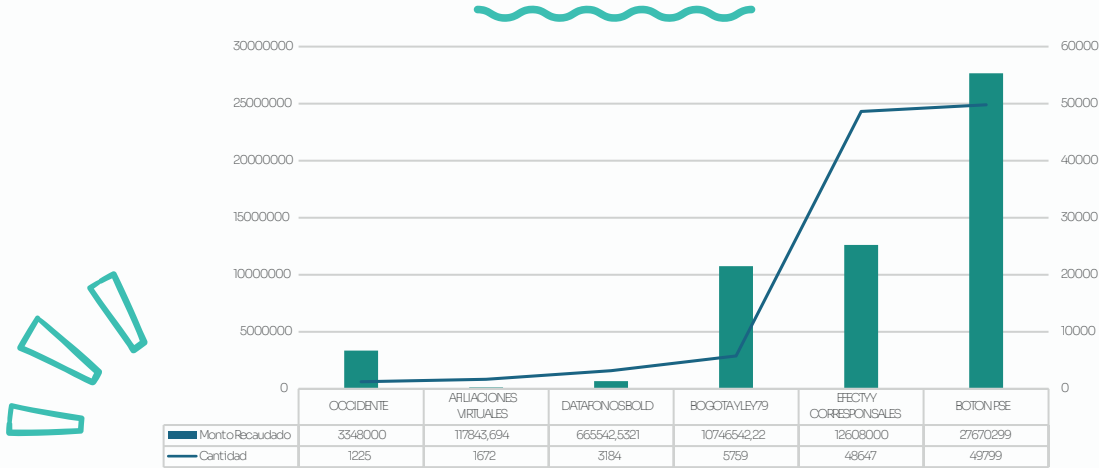
En la suma total de las obligaciones financieras que se muestran en la tabla anterior, no se incluye el valor de intereses y tarjeta de crédito.



Canales de recaudo

Para el año 2024 aumentó la utilización de canales de recaudo como Botón PSE, Datafonos Bold, Banco de Bogotá, Banco de Occidente, corresponsales bancario y Multiportal.

Consolidado convenios de recaudo 2024



Cifras en miles de pesos

Tarjetas débito

Durante el año 2024 se presentó un incremento en el uso de la tarjeta del Banco Coopcentral a través de los diferentes canales transaccionales como cajeros automáticos, compras presenciales, Transfiya, Intercooperativas, Multiportal e Intracooperativas.

Tarjetas por Convenio

Convenio	Cantidad TDC Activas	Monto Tranzado	Cantidad de Transacciones
Banco de Bogotá	1.300	\$ 10.999.122	48.129
Coopcentral	10.886	\$ 33.112.531	142.100

Cifras en miles de pesos

2. GESTIÓN COMERCIAL DE ASOCIADOS



2.1. Gestión de Comercial

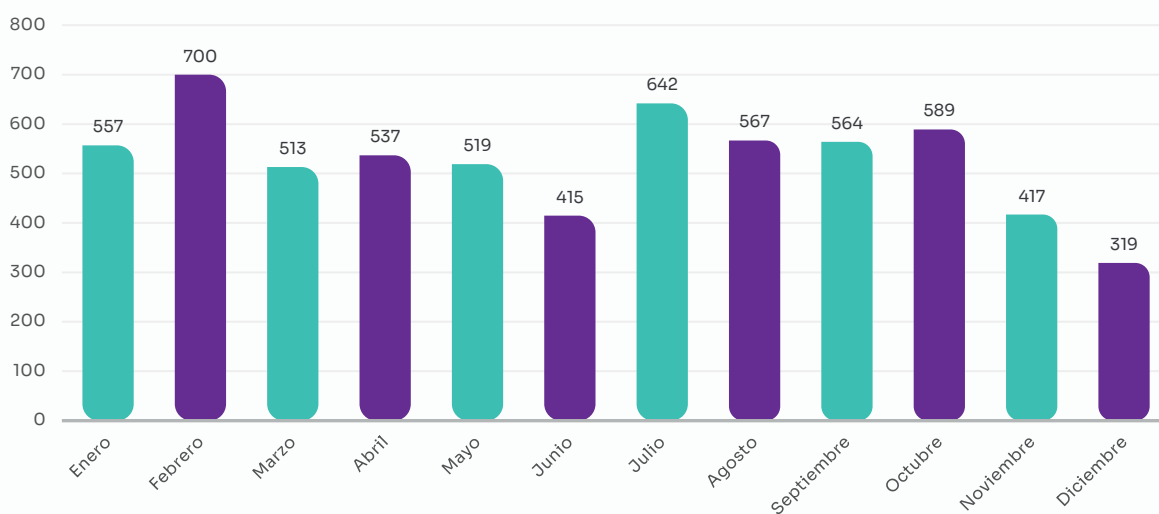
El año 2024 presentó retos significativos en el entorno económico del país, impactando diversos sectores, incluido el cooperativo. A pesar de estas condiciones, COOPETROL se mantuvo firme en su compromiso de ofrecer soluciones financieras que aportaran al bienestar de sus asociados y sus familias.

Durante este periodo, la cooperativa logró la vinculación de 6.339 nuevos asociados, cifra menor a la registrada en 2023, pero con un crecimiento en los aportes, reflejando la confianza de sus asociados en el modelo cooperativo. Asimismo, las captaciones mantuvieron una dinámica positiva, fortaleciendo su capacidad de respaldo financiero.

En cuanto a la colocación de créditos, se desembolsaron 4.822 operaciones por un total de \$102.761 millones, permitiendo a más asociados materializar sus proyectos y suplir sus necesidades.

El trabajo con las empresas también tuvo avances importantes. Se concretaron 37 nuevos convenios de libranza, beneficiando a 2.256 trabajadores con sus servicios financieros y sociales. Estas alianzas reafirmaron el propósito de ser una cooperativa cercana y comprometida con el bienestar de sus asociados.

Admisiones por mes 2024



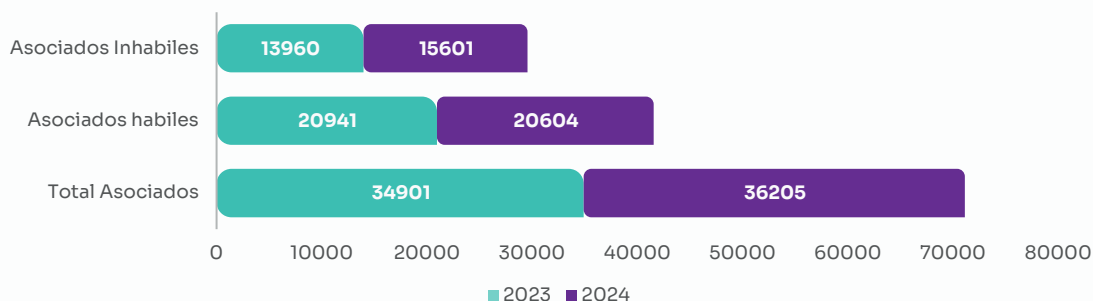
a) Base social

Al cierre del año 2024, COOPETROL contó con un total de 36.205 asociados, de los cuales 20.604 se encontraron en estado hábil. Durante el transcurso del año, la cooperativa logró la vinculación de 6.339 nuevos asociados. Aunque esta cifra representó una disminución en comparación con el año anterior, se observó un crecimiento en los aportes sociales, alcanzando un total de \$97.400 millones. Este incremento del 3,12% contribuyó al fortalecimiento del patrimonio de la cooperativa.

Adicionalmente, en línea con su compromiso de fomentar el cooperativismo desde temprana edad, COOPETROL vinculó a 870 nuevos coopetrolitos durante el año 2024. Esta iniciativa buscó inculcar los valores y principios del cooperativismo en las nuevas generaciones, asegurando así el futuro y sostenibilidad de la cooperativa.



Estado de la base social



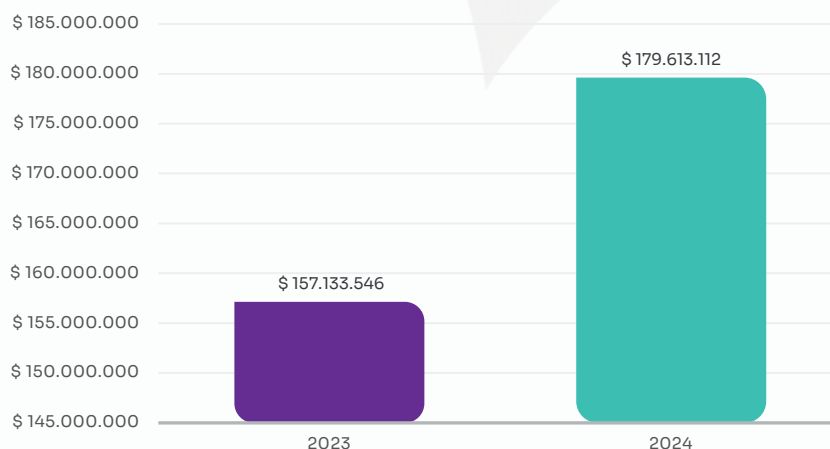
b) Captaciones

En COOPETROL, la estrategia de captaciones para el año 2024 se centró en optimizar la operación a través de recursos propios. Para lograrlo, se implementaron campañas enfocadas en promover productos de ahorro atractivos y competitivos para sus asociados, como el ahorro programado y los CDAT.

Gracias a estas iniciativas, se observó un sólido crecimiento en el saldo de captaciones, cerrando el año con un total de \$179.613 millones antes de intereses, lo que representó un cumplimiento del 114,3% de su presupuesto.

Este resultado refleja el compromiso de COOPETROL con sus asociados y la confianza que ellos depositan en la cooperativa como su aliado financiero.

Saldo Captaciones



Cifras en miles de pesos

c) Colocación de Cartera

Durante el año 2024, la estrategia de COOPETROL en materia de cartera de crédito se centró en facilitar el acceso a sus servicios para todos los asociados, llevando a la cooperativa a cada rincón del territorio nacional. Se enfocó en brindar un servicio oportuno, amable y con excelentes tasas de financiación, adaptándose a las necesidades de sus asociados.

Además, se implementaron soluciones de apoyo para aquellos que, por diversas razones, enfrentaron dificultades económicas y no pudieron cumplir puntualmente con sus obligaciones. A través de acuerdos de cartera favorables, se buscó brindarles una oportunidad para ponerse al día y mantener una relación financiera saludable con la cooperativa.

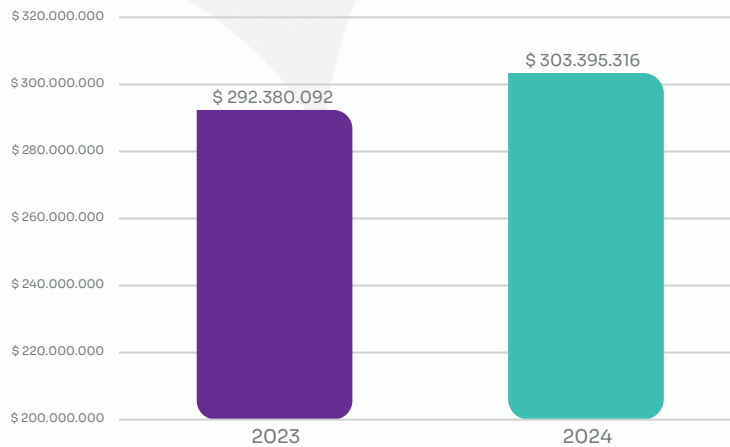
Gracias a este enfoque centrado en el servicio y la flexibilidad, COOPETROL cerró el año 2024 con un saldo de cartera de \$303.395 millones que representa un crecimiento del 3.76% en comparación con el año anterior.

En línea con su estrategia de ofrecer soluciones financieras integrales, COOPETROL lanzó la tarjeta de crédito Visa COOPETROL finalizando el año 2024. Este nuevo producto fortaleció su portafolio y brindó a los asociados la posibilidad de acceder a crédito de forma fácil y segura, en cualquier momento y lugar.

Al cierre del año, se alcanzó un total de 32 tarjetas activas con cupo aprobado de \$414 millones. Si bien este es un resultado inicial, COOPETROL tiene grandes expectativas de que la tarjeta de crédito Visa COOPETROL tenga un crecimiento significativo en el 2025 y se convierta en una herramienta fundamental para sus asociados.



Saldo Captaciones



Cifras en miles de pesos

d) Convenios de nómina

Durante el año 2024, la gestión de libranza se enfocó en consolidar su posición como el principal aliado de las empresas, ofreciendo soluciones financieras y beneficios orientados al bienestar de sus asociados y sus familias; alcanzando la profundización de hasta el 90% en algunos de los convenios.

Al cierre del año, COOPETROL alcanzó un total de 179 empresas activas, se formalizaron 37 nuevos convenios de libranza, superando en 12 el número alcanzado en el año anterior y se establecieron 2.256 nuevas asociaciones por convenio de nómina, lo que le permitió captar \$ 42.190 millones, representando el 23% del total de captaciones de la cooperativa.

En cuanto a la colocación de créditos de libranza, se otorgaron 3.005 créditos, lo que representó un crecimiento del 11,37% respecto a los 2.698 créditos colocados en 2023. El monto total desembolsado ascendió a \$90.457 millones, con una profundización en 121 empresas, reafirmando su compromiso de apoyar las necesidades financieras de sus asociados y seguir fortaleciendo sus alianzas estratégicas.



2.2. Gestión de comunicaciones y mercadeo

En un entorno cada vez más digital, durante el 2024 COOPETROL reforzó su estrategia integral de comunicación para gestionar de manera eficaz los canales de comunicación institucionales con el fin de generar información oportuna, clara y confiable, así como para fortalecer en los asociados, el nivel de conocimiento de la cooperativa y de los productos y servicios que se ofrecen.

En el transcurso del año se desplegaron diversas iniciativas digitales para adaptarse a las tendencias de las comunicaciones corporativas, direccionando a los asociados a confiar en las nuevas tecnologías.



Según los resultados del sondeo de nivel de confianza realizado en diciembre de 2024, el componente de COMUNICACIONES recibió una calificación favorable del 89% por parte de los asociados encuestados, quienes expresaron confiar en la información recibida a través de los diferentes canales, así como también consideraron que la información de los productos y servicios era clara y oportuna.

Este estudio también evaluó el posicionamiento de la marca, y bajo este ítem, el 88% de los asociados precisaron que COOPETROL tiene buena reputación en el mercado y que es reconocida por su solidez financiera.

En el 2024, se desplegaron 45 campañas enfocadas a la promoción de productos, servicios, programas de bienestar, contenido de valor, temas de gobierno corporativo, entre otros, logrando resultados positivos en cuanto a la efectividad de la comunicación mediante canales digitales. Todo lo anterior, enmarcado en el



Mensajes de texto

99%

Tasa de
Recepción de mensajes



Email

52%

Tasa de
Apertura de correos



Web

55%

Más de
Visitantes vs. 2023



Redes Sociales

19%

Más de
Seguidores vs. 2023

Por otra parte, con el fin de fortalecer el capital social de la cooperativa, desde mayo inició la campaña Ganaportes 2024. Este juego promocional, autorizado por Coljuegos y supervisado por la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá, realizó 3 sorteos que entregaron 12 premios a los asociados que incrementaron sus aportes sociales en \$250.000.

según los términos y condiciones de esta campaña, el 80% de cada cupón se destinó a capitalizar los aportes sociales de cada asociado participante, y el 20% restante a capitalizar los fondos sociales (10% al Fondo de Solidaridad y 10% al Fondo de Recreación).

Según datos de Tesorería, al cierre de Ganaportes 2024, se logró un recaudo de \$1.004 millones, que correspondieron a 4.019 cupones abiertos y pagados en su totalidad.



Por otro lado, finalizando el 2024, COOPETROL llevó a cabo el sondeo de medición del nivel de confianza y satisfacción, mediante el cual los asociados tuvieron la oportunidad de calificar a la cooperativa.

El nivel de confianza se midió bajo cinco dimensiones:

Gobernanza: la confianza de los asociados hacia los líderes de la cooperativa, las buenas prácticas de gobernabilidad, la credibilidad y la transparencia en la toma de decisiones.

Servicios financieros: la satisfacción de los asociados con los productos y servicios financieros, la confianza en la seguridad de sus ahorros, la facilidad para acceder a los servicios y la atención al cliente.

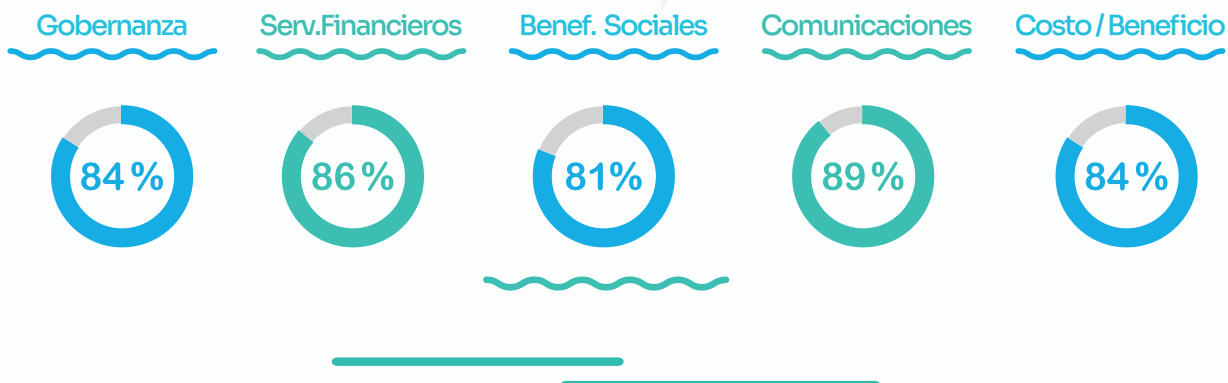
Beneficios sociales: la percepción de los beneficios sociales ofrecidos y el impacto social de la cooperativa hacia los asociados.

Comunicaciones: la claridad y frecuencia de la comunicación, los canales de comunicación, la eficiencia de las comunicaciones y el posicionamiento y reconocimiento de marca.

Relación costo / beneficio: la satisfacción con la relación entre los costos y los beneficios obtenidos por ser asociado.

Los resultados obtenidos reflejaron que los asociados, en su mayoría, tienen una percepción de confianza positiva hacia los dirigentes (84%), así como también en cuanto a los servicios financieros expresaron sentir seguridad de tener su dinero en COOPETROL (86%). Respecto a beneficios sociales, el 81% de los asociados tuvieron una percepción favorable, tras indicar que éstos satisfacen sus necesidades como asociado y le aportan para aumentar su calidad de vida. Por su parte, para el 89% de los asociados encuestados, las comunicaciones corporativas son claras y hay transparencia de la información que reciben a través de los medios institucionales. Finalmente, en cuanto a la relación costo / beneficio, el 84% de los encuestados tienen una percepción favorable y manifestaron que COOPETROL les brinda un valor agregado significativo.

En términos generales, los asociados tuvieron un nivel de confianza positivo, percibiendo principalmente a COOPETROL como una entidad confiable, sólida y que les da respaldo. Esto tiene que ver con la solidez que proyecta gracias a que ha logrado permanecer como una de las principales cooperativas del país y a su trayectoria de 71 años en el mercado.



Junto al nivel de confianza, los asociados puntuaron el nivel de satisfacción general del 2024, el cual se ubicó en el 94%.

Los rendimientos de los productos de ahorro fueron los que mayor valoración positiva recibieron por parte de los asociados encuestados, así como la calidad de la atención recibida de parte del personal de las agencias y puntos de atención.



2.3. Gestión de bienestar social y fidelización

a) Gestión social

En 2024, la gestión de COOPETROL se centró en continuar con el Proyecto Social Empresarial (PESEM), optimizando el uso de los fondos sociales y promoviendo la asignación eficiente de recursos, así como el fortalecimiento del sentido de participación y solidaridad entre los asociados y Coopetrolitos.

A través de procesos de evaluación y seguimiento, se aseguró la transparencia y efectividad en el uso de los fondos, destinándolos a actividades que promovieron el bienestar de los miembros. Además, se priorizaron programas del PESEM que brindaron oportunidades tanto a los asociados más antiguos como a los nuevos para participar activamente en la cooperativa, fomentando la integración y el intercambio de experiencias en un entorno colaborativo y solidario. Se revisó y actualizó el PESEM, enfocándose en el fortalecimiento de las competencias de los asociados en sus roles de propietarios, usuarios y gestores.

Un aspecto clave de la gestión del 2024 fue la integración de nuevos y antiguos miembros, fortaleciendo el sentido de comunidad y las competencias en sus distintos roles dentro de la cooperativa. También se ampliaron oportunidades de Intercooperación, participando en eventos con más de 23 cooperativas, lo que facilitó el intercambio de buenas prácticas y fortaleció el posicionamiento de COOPETROL en el sector.

Cumplimiento de metas según compromisos de planeación estratégica

Indicador: Ejecución pesem

Proyectado	Ejecutado	% de Cumplimiento
87	83	95%

Indicador: Alcance de la base social

Proyectado	Ejecutado	% de Cumplimiento
30%	24%	83%

Ejecución de los fondos sociales

FONDO SOCIAL	COBERTURA			PRESUPUESTADO 2024 / EJECUCIÓN			
	PROYECTADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO	PPTO CONTEMPLADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO	SALDO A DIC 2024
Recreación	5.152	5.257	102,00%	\$256	\$211	82,4%	\$147,6
Bienestar Social	1.976	2.385	120,70%	\$76,2	\$46,1	60,4%	\$46,1
Fondo de Solidaridad	5.161	5.102	98,00%	\$258,8	\$258,8	100%	\$111
Desarrollo Empresarial	1.560	483	30,80%	\$64,1	\$61,5	96%	\$2,6
Educación y otros fines	580	2.363	407,40%	\$158,1	\$158,1	100%	\$27,4
TOTAL	14.429	15.590	108,00%	\$813	\$735,5	90,44%	\$335,4

A continuación, se resume el impacto positivo del PESEM y fidelización a la base social:

Programa Bien Estar Somos Todos

En conmemoración de los 70 años de la cooperativa, se realizaron diversas actividades que destacaron la importancia de la participación de nuestros asociados y el compromiso colectivo que ha hecho posible este recorrido. El aniversario, celebrado el 18 de enero a nivel nacional, reunió a 1.091 asociados en agencias y puntos de atención para recordar los valores que dieron origen a la cooperativa y reconocer el papel fundamental de cada uno de ellos. Entre las iniciativas destacadas, se implementó el plan Premiatón 70 años: Celebrando y Ganando, donde se entregaron 1.000 premios por un valor total de \$200 millones a asociados



ganadores, de igual manera se generó la campaña Donatón de útiles escolares beneficiando a 127 estudiantes de escuelas con bajos recursos.

Para los más pequeños, hijos y nietos de asociados, se llevaron a cabo dos actividades: bonos para atracciones mecánicas y bonos de helados, beneficiando a 3.407 niños y fomentando así la integración y el sentido familiar cooperativo. Asimismo, en el marco del bienestar integral, se celebró con 280 asociadas el Día de la Madre y 754 el Día de la Mujer, con actividades dedicadas al cuidado de la piel, reafirmando nuestro compromiso con la salud y el bienestar.



Finalmente, Conexión y Sabor fue una actividad dirigida a asociados nuevos y antiguos, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la unión cooperativa. Esta jornada, fue organizada también para alguna de nuestras patronales, permitiendo consolidar vínculos con las empresas y cautivar a nuevos asociados. Estas acciones reflejan nuestro firme propósito de valorar, integrar y seguir construyendo juntos un camino de éxito y bienestar para nuestros asociados y sus familias.

Programa	Número de acciones	Cantidad proyectada	Cantidad ejecutada	% Promedio participación
Bien estar somos todos	10	6.928	7.331	106%

Programa Súmate a la C de Cooperación

En el 2024 se impulsó significativamente la gestión educativa para los asociados y Coopetrolitos, con el objetivo de fortalecer las competencias clave en torno a la solidaridad y la cooperación. A través de acciones estratégicas como el Diplomado en Finanzas en el sector solidario, y cursos especializados en Excel (intermedio, avanzado y profesional), Power BI y fundamentos de contabilidad. Además, se optimizó la plataforma de educación virtual, permitiendo la participación de 394 estudiantes en temas de economía solidaria, cooperativismo, liderazgo y cultura digital. Así mismo, se realizaron 17 webinar sobre temas clave como democracia, participación, pensamiento crítico, salud física y financiera, y aspectos técnicos de la reforma pensional y declaración de renta. La educación continua es esencial para fortalecer las competencias y visión cooperativa.

Se destacó la gestión de los convenios educativos que han beneficiado a los asociados, contribuyendo a la economía familiar. En 2024, el Programa Becas a la Excelencia ejecutó dos convocatorias, beneficiando a 23 jóvenes y renovando 34 matrículas a nivel nacional. Además, se formalizó un convenio con la Asociación Colombiana de Cooperativas para el estudio del idioma inglés, a través de la empresa NYC English, ofreciendo un descuento del 30% sobre el costo total del curso, 100% virtual.

El 10 de octubre de 2024, COOPETROL recibió de la Unidad Solidaria la resolución No. 274, que certificó a la cooperativa como entidad habilitada para impartir educación solidaria. La acreditación incluyó cuatro cursos: Cooperativismo básico, medio y avanzado, y el Curso de Educación Económica y Financiera para la Economía Solidaria, modalidad presencial y en línea. Esta certificación representa una valiosa oportunidad para alinear y fortalecer el proceso educativo dirigido a nuestros asociados, dirigentes y empleados.

Programa	Número de acciones	Cantidad proyectada	Cantidad ejecutada	% Promedio participación
Súmate a la C de Cooperación	34	530	2.247	424%





Programa Súmate a la G de Gobierno

A lo largo del año, algunos de los dirigentes de la cooperativa participaron en 13 actividades de formación y capacitación para fortalecer sus competencias directivas. Entre las más destacadas se incluyen la Jornada de Opinión Cooperativa de Ascoop, el Congreso de Coopcentral, el Congreso de Asoriesgos y el Congreso Fecolfin. Además, se gestionaron espacios educativos específicos para la Junta de Vigilancia y los comités sociales, enfocados en responsabilidades, la importancia de su rol como gestores cooperativos y el liderazgo de grupos de trabajo.

Como parte del proceso de integración, COOPETROL fue una de las 23 cooperativas de ahorro y crédito y fondos de empleados que buscaron, a través de las buenas prácticas: mejorar sus procesos internos, aportar al mejoramiento de la experiencia de sus asociados y al crecimiento del sector en Colombia. En noviembre, se realizó en las instalaciones de COOPETROL la reunión No. 8 del Encuentro de InterCooperación, con la participación de 20 cooperativas y representantes clave como la Superintendencia de la Economía Solidaria, Confecoop Nacional, Ascoop, Unidad Solidaria y Cincoop.

Promoción gobierno corporativo

Proyectado	Ejecutado	% de Cumplimiento
60%	64%	107%

Integración cooperativa

Proyectado	Ejecutado	% de Cumplimiento
16%	13%	81%

Programa	Número de acciones	Cantidad proyectada	Cantidad ejecutada	% Promedio participación
Súmate a la G de Gobierno	13	50	104	108%



Programa DICE: Información, comunicación y electrónica

El programa continuó integrando tecnología en actividades lúdicas y educativas, destacando el Concurso Nacional Gamer Coop 2024, que capacitó a los participantes en programación e inteligencia artificial para crear videojuegos cooperativos. Se premiaron los tres mejores juegos en las categorías Junior y Team.

Además, en noviembre, se realizaron dos actividades para el segmento juvenil: el Encuentro de Jóvenes “Fábrica de Líderes”, parte del proyecto de InterCooperación, con la participación de 12 jóvenes de distintas cooperativas, y la participación en el Congreso de Jóvenes Cooperativos y Solidarios organizado por la Fundación Fundecood.

Programa	Número de acciones	Cantidad proyectada	Cantidad ejecutada	% Promedio participación
Gamer Coop 2024 Capacitación	2	60	72	120%
Gamer Coop 2024 Concurso	1	40	55	138%

Programa Laboratorio de Innovación y Emprendimiento

Como parte del seguimiento, en el programa iniciado en el 2023 se generaron dos reuniones con asociados emprendedores que permitieron mapear sus necesidades actuales. Así mismo se realizó la actividad Cursos navideños que convocó a 472 asociados interesados en aprender técnicas de manualidades navideñas con el fin de adquirir conocimiento y oportunidad de comercializar con el resultado de los productos elaborados.

Programa	Número de acciones	Cantidad proyectada	Cantidad ejecutada	% Promedio participación
Laboratorio de innovación y emprendimiento	2	500	427	94%

El índice de satisfacción promedio de las actividades de bienestar social fue de 4,7 en una escala de 1.0 a 5.0. La meta mínima establecida para el año 2024 fue de 4.6 por lo cual se obtuvo un cumplimiento del 98%

Fondo de Solidaridad

Al cierre de 2024, COOPETROL estableció 9 convenios con aseguradoras y entidades de salud, beneficiando a 5.102 asociados a nivel nacional. Destaca el plan exequial, con un 91% de uso en el portafolio, apoyando a 4.644 personas con un descuento del 26% sobre el valor total de la póliza.

Estos servicios, adquiridos de manera voluntaria o como parte del respaldo y protección de inmuebles o vehículos de asociados, forman parte del portafolio de previsión. A través de estos convenios colectivos, se ofrecieron tarifas preferenciales y cobertura a nivel nacional, reafirmando el compromiso con la solidaridad y el bienestar de la comunidad.

Por otra parte, en el año 2024 vía fondo se otorgó un subsidio en pólizas de hogar, medicina prepagada, servicios de emergencias médicas y plan exequial beneficiando a un total de 5.102 asociados por \$241 millones.

PÓLIZAS Y ASISTENCIAS	# Asociados	Valor
Plan Exequial Coserfun	4,644	\$ 160.148,92
Póliza Vida deudores mayores 75 años.	237	\$ 52.076,45
Emermedica subsidio 20%	4	\$ 650,08
EMI Empresa de medicina integral subsidio 20%	41	\$ 3.677,53
Medicina Prepagada Coomeva 5%	80	\$ 3.376,79
Medicina Prepagada Colmedica 5%	16	\$ 647,88
Póliza del hogar Solidaria 20%	65	\$ 10.569,88
Donación asociados	5	\$ 9.725,00
TOTAL	5092	\$ 240.873

Cifras en miles de pesos

Al cierre de 2024, se consolidaron 8 convenios con distintas aseguradoras y entidades de salud, beneficiando a cerca de 5.900 asociados a nivel nacional. Cabe resaltar que, dentro de este total, el 13,65% corresponde a pólizas onerosas que respaldan garantías reales, destacándose el Plan exequial, que abarca el 83.81% con 4.811 beneficiarios. El 16.19% restante, equivalente a 929 asociados, corresponde a la adquisición de pólizas de vida, hogar y vehículos, y servicios de salud adquiridos de manera voluntaria por los asociados distribuidas de la siguiente manera:

Pólizas Hogar - Vehículo - Vida - Salud

Pólizas Onerosas Corte 31 de diciembre de 2024	
Tipo de Póliza	Cantidad
ALLIANZ 23402179	3
BOLIVAR TODO RIESGO	2
ESTADO 101027400	3
ESTADO 101029463	4
SOLIDARIA 9940000000591	75
SOLIDARIA 9940000000592	19
TOTAL	106

Pólizas Voluntarias Corte 31 de diciembre de 2024	
Tipo de Póliza	Cantidad
ALLIANZ 23402179	110
BOLIVAR TODO RIESGO	32
ESTADO 101027400	1
ESTADO 101029253	6
ESTADO 101029463	162
SOLIDARIA 97994000000070	13
SOLIDARIA 9940000000070	83
SOLIDARIA 9940000000591	1
SOLIDARIA 9940000000592	139
SOLIDARIA 9940000000599	110
TOTAL	657

Servicios de salud diferente a pólizas Corte 31 de diciembre de 2024

Tipo de servicio	Cantidad
MEDICNA PREPAGADO COLMEDICA	14
MEDICNA PREPAGADO COOMEVA	80
ASISTENCIA EMERMEDICA	16
ASISTENCIA EMI	45
TOTAL	155

*Para pólizas y servicios de salud y hogar solidaria se retiró paulatinamente el beneficio de fondo de solidaridad por agotamiento de los recursos disponibles.

Servicios Funerarios

COSERFUN Vigencia del 01/02/2024 - 31/01/2025 Corte 31/12/2024	
AGENCIA	CANTIDAD
BARRANCA	834
BARRANQUILLA	115
BOGOTA	758
BUCARAMANGA	670
CALI	375
CARATAGENA	272
CUCUTA	324
LA DORADA	105
MANIZALES	112
MEDELLIN	254
NEIVA	205
ORITO	323
PASTO	134
PTO. IBAGUE	48
PTO. ISERRA	84
PTO. MAMONAL	23
PTO. TUMACO	11
PTO. VALLEDUPAR	2
TIBU	103
VILLAVICENCIO	59
TOTAL	4811

** Para plan exequial COSERFUN se otorgó el 26% de beneficio de fondos

Debido al retiro progresivo del beneficio de auxilio asumido a través del Fondo de Solidaridad, se ha intensificado el trabajo con todos los convenios vigentes para lograr, mediante una negociación estratégica, trasladar un mayor beneficio a los asociados. Esto se está realizando con el objetivo de que los afiliados continúen accediendo a condiciones favorables sin que la cooperativa deba recurrir a los recursos del Fondo de Solidaridad.

Convenios de Cooperación

Durante el 2024 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 2024 contamos con 10 categorías y 131 convenios vigentes. Se resalta la nueva categoría de tecnología e innovación que oferta equipos y elementos electrónicos de calidad y con excelentes descuentos.

A través de los convenios de colaboración vigentes, 375 asociados generaron durante el 2024 a la descarga de 892 cupones de descuento disponibles para cada convenio. Esto permitió que un mayor número de afiliados se beneficiara de tarifas preferenciales y planes especiales, optimizando el acceso a los servicios ofrecidos dentro de las diferentes categorías establecidas por la cooperativa. Entre los convenios más representativos se destacan SmartFit, con 231 cupones generados durante 2024; Decameron, con 81; Agencia de Viajes y Turismo Tropical, con 39; Megatiendas, con 29; Price Smart, con 29; Laika, con 21; Politécnico Gran Colombiano, con 17; ULA Centro de Idiomas, con 16, y Aerovisión, con 14, entre otros.

Servicios de bienestar para las patronales

En el 2024 COOPETROL fue el aliado para el desarrollo de actividades de bienestar social para la patronales actuales. En la gestión realizada en el 2024 se gestionaron:



Fidelización y convenios

Base social

La gestión realizada por el proceso de Fidelización y retención como aporte al fortalecimiento de la base social de la cooperativa en el mantenimiento, permanencia y reducción de la deserción de asociados se detalla en el resultado de los indicadores generales.

La base social de COOPETROL cuenta con un 54% hábil.

En el comportamiento detallado de las agencias y puntos de atención Orito, Cartagena, Punto Mamonal, Punto Valledupar y Punto Tumaco cuentan con habilidad de su base social por debajo del 50%, lo que hace que más del 50% no tiene posibilidad de usar el portafolio de servicios de la

Proceso de retención asociados

Desde el mes de abril se inició el proceso de persuasión de asociados, con el fin de evitar el diligenciamiento por parte del asociado de su solicitud de retiro. Al cierre de 2024 se logró persuadir a 527 asociados a permanecer a la cooperativa con un monto de aportes por \$1.078 millone. El producto con el que más se retuvo al asociado fue el plan de amnistía con el 66% de efectividad.

Proceso de persuasión

Variables de deserción	Solicitudes de retiro	Retenciones	Total intenciones de retiro
Motivos económicos	1.893	220	2.113
Incumplimiento en la oferta de valor	1.831	303	2.135
Variables externas	387	4	391
Exclusiones Fallecimientos	37	NA	NA
Total	4.148	527	4.676

Variables de deserción

Variables de deserción	# Asociados	% Total
Plan amnistía aportes	351	66%
Producto crédito	77	15%
Producto ahorro	61	12%
Evento social / educativo	17	3%
Convenios comerciales	9	2%
Becas a la excelencia	5	1%
Pólizas/asistencias/seguros plan exequial	5	1%
Campaña comercial	2	0%
Total	527	100%

Plan de mantenimiento asociados:

A partir del segundo semestre del 2024 se reforzó el plan de bienvenida al asociado generando un proceso de comunicación permanente, con el fin de fortalecer información relevante que aporte a su permanencia en la Cooperativa, uso de productos y obligación con el pago de sus aportes.



Durante el último trimestre de 2024 reforzó el plan de relacionamiento con el asociado nuevo que tiene como fin mantener informado y fortalecer su compromiso en el pago de los aportes, el cual le otorga el derecho a gozar de los servicios de la cooperativa.

Gestión Coopetrolitos mayores de edad

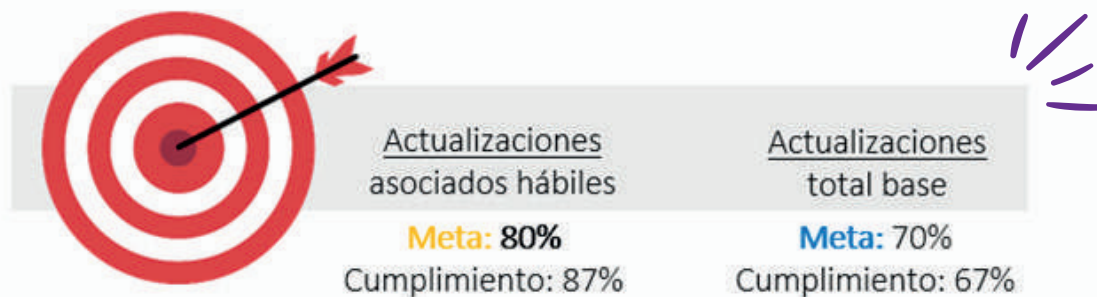
En lo corrido del año 2024, se llevó a cabo gestión telefónica y/o comunicación mediante correo electrónico con cada asociado tutor de Coopetrolitos que ya cumplieron su mayoría de edad, invitándolos a afiliarlos como asociados titulares en COOPETROL. Esta iniciativa promueve la continuidad de los jóvenes en la cooperativa a través del uso de los programas de bienestar, educación, apoyo financiero y otros servicios que la cooperativa ofrece, aportando en su crecimiento personal y colectivo. Así mismo al incrementar la base social, se consolida una comunidad sostenible en el tiempo generando un impacto positivo de la cooperativa en la sociedad.



Gestión Actualización de Datos

Durante el año 2024, se realizaron capacitaciones y jornadas de sensibilización dirigidas a las agencias y puntos de atención, con el objetivo de fortalecer el conocimiento para la adecuada actualización de datos en el sistema, así mismo, como parte de las acciones para mejorar el indicador, se estableció que en todo evento, actividad o solicitud de productos o servicios que los asociados adquieran o participen, es obligatorio el adecuado proceso de validación de datos garantizando así una comunicación efectiva y generando un vínculo más cercano con los asociados.

Cumplimiento del indicador





3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1. Gestión de Compras y Logística

Todo proceso de compra o contratación tiene como objetivo asegurar la adquisición eficiente y oportuna de bienes y servicios de alta calidad, optimizar recursos, aportar a la reducción de gastos, disminuir los riesgos, fortalecer los lazos con proveedores y contribuir a la sostenibilidad y competitividad de la cooperativa en el sector.

Durante el año 2024 se suscribieron contratos relacionados con la operación y sistematización de los procesos de la cooperativa y Core del negocio, el servicio de revisoría fiscal, procesos jurídicos, de arrendamiento, de obra e infraestructura, de mantenimientos, seguridad física, mensajería, cobro de cartera y servicios transversales de formación educativa para trabajadores y asociados.

Adicionalmente, se efectuó el proceso de prórroga y/o adición de aquellos contratos que se encontraban vigentes y que son necesarios para la continuidad del servicio y que son requeridos para el normal funcionamiento de la cooperativa.

Respecto a la contratación y continuidad de los servicios de tercerización de aseo y cafetería por medio de apoyo de personal en dirección general, agencias y puntos de atención de la cooperativa, así como el servicio de vigilancia física en las agencias de Barrancabermeja, Bucaramanga, Orito y Tibú, aporta una gran oportunidad de empleo a diferentes personas a nivel nacional.

A continuación, se detalla la cantidad de procesos precontractuales y contractuales relacionados con la suscripción de contratos y ordenes de bienes y servicios, realizadas por la cooperativa en el 2024:



Proceso precontractual /contractual	Cantidad
Nuevos contratos suscritos	36
Prórroga y adiciones contratos	90
Terminación de contratos	47
Órdenes de Servicio	627
Ejecución Contractual	800

Alineado a la política de contratación se realizó convocatoria abierta para la contratación de servicios como: Asesoría Jurídica Órganos de Gobierno, Contratación Casas de Cobranza, Servicios de Aseo y Cafetería a nivel nacional, Servicio Bróker, Póliza Vida Grupo Deudores y Servicios Exequiales, en el proceso se cumplió con la debida publicación de términos y condiciones en donde se estableció el cronograma con las fechas para la presentación de observaciones y ofertas para su posterior evaluación.

Renovación de póliza corporativas:

Se realizó la renovación de las siguientes pólizas corporativas, garantizando el aseguramiento y protección del patrimonio, la estabilidad financiera y la continuidad operativa frente a eventualidades o imprevistos.

Amparo	Concepto General	Valor Asegurado	Fecha de Renovación	Fecha de Vencimiento	No.Póliza	Entidad Aseguradora
Infidelidad y Riesgos Financieros	Cubre la pérdida sufrida como consecuencia de actos desohestos que vulneren la confianza o actos fraudulentos o hurtos de sus empleados, destrucción de dinero y títulos valores dentro y fuera de los predios de los mismos.	\$ 700.000.000,00	16/03/2024	16/03/2025	AA228759	La Equidad
Multirisgo Daño Material	Asegura los daños y/o pérdidas materiales que en forma accidental, súbita o imprevista sufran los bienes asegurados como activos y edificaciones.	\$ 31.631.186.748,00	30/12/2024	30/12/2025	AA180436	La Equidad
Directores y Administradores	Asegura la pérdida que se deriva de cualquier reclamación de la que resulten civilmente responsables por razón de cualquier acto incorrecto cometido o presuntamente cometido por las personas aseguradas en el ejercicio de sus respectivas funciones como	\$ 2.000.000.000,00	31/12/2024	31/12/2025	AB006152	La Equidad
RIESGO CIBERNÉTICO - CYBER	Asegura la responsabilidad de la empresa derivada de la protección de datos, la gestión y manejo de datos personales y las consecuencias de la pérdida de información corporativa.	\$ 1.000.000.000,00	19/07/2024	19/07/2025	AB006185	La Equidad

Mantenimientos preventivos y correctivos

Con el fin de garantizar las condiciones óptimas de los bienes y la infraestructura de dirección general, agencias y puntos de atención de la cooperativa, se desarrollaron mantenimientos preventivos y correctivos de equipos como UPS's, plantas eléctricas, aires acondicionados, sistema de iluminación, sistema de sonido, sistema de alarmas, sistema de acceso (biométrico), sistema eléctrico, cámara de seguridad, sistema digiturno, equipos de cómputo (impresora, contadoras etc.), fumigación y desinfección, cubiertas - techo y pintura general.

Promoción venta o arriendo inmuebles COOPETROL

Se promocionó el arrendamiento o venta del piso 3 – dirección general y local 104 – Edificio 1335 (Bogotá), por medio de inmobiliarias, las cuales publican por medio de plataformas nacionales expertas en el tema como Finca Raíz, Metro cuadrado, Punto Propiedad, Cien Cuadras, entre otras, así como en portales internacionales y redes sociales.

Durante el año 2024, se recibieron varias visitas a los inmuebles por parte de empresas públicas y empresas privadas interesadas en conocer las instalaciones, sin embargo, en razón a que hace unos años, algunas empresas han optado por el trabajo virtual se han disminuido las posibilidades de compra y arrendamientos.

Respecto al local 106 – Edificio 1335 (Bogotá), en donde anteriormente se ubicaba Turispetrol y el cual desde años atrás también se promocionó su venta o arrendamiento; para finales del año 2024 fue aprobada la venta del local por parte del Consejo de Administración, conforme a la propuesta presentada por la administración de la cooperativa, aportando ingresos adicionales para COOPETROL.

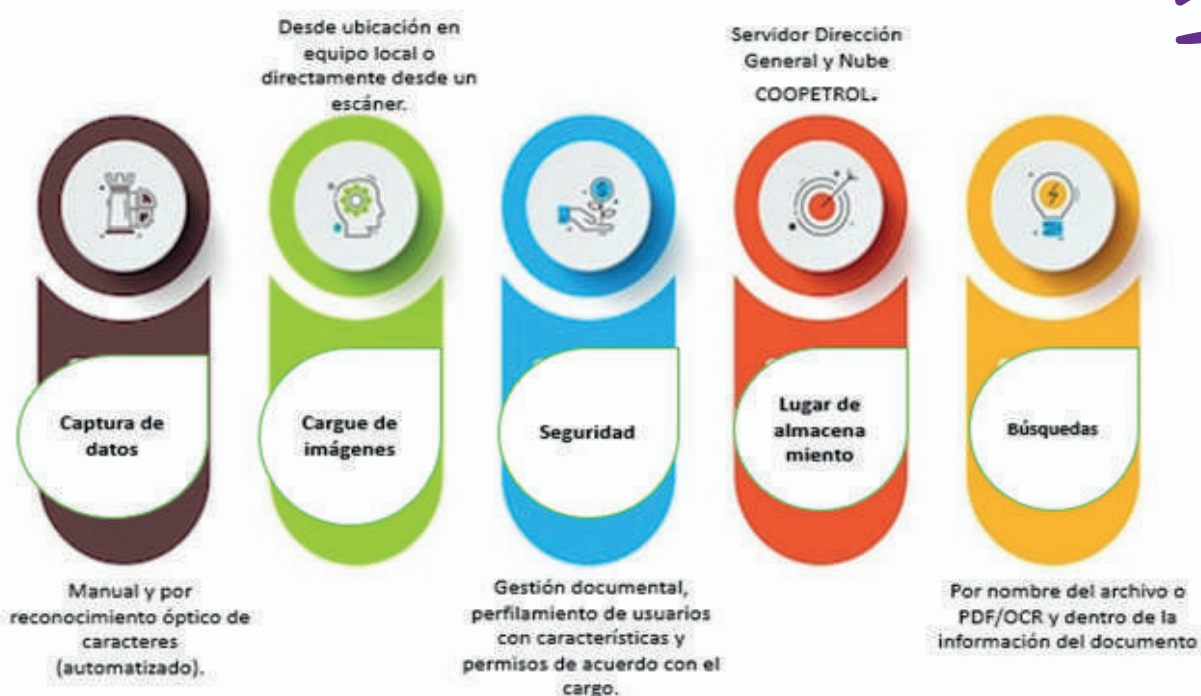
Se gestionaron algunos traslados de oficinas como Agencia Pasto y la conversión del Punto de Iserra 100 a Agencia Bogotá Norte, lo cual permite crear nuevos espacios para los asociados, mejorando la accesibilidad, seguridad y comodidad debido a la ubicación estratégica de cada oficina.

3.2. Gestión Documental

En la vigencia del 2024 el área de Gestión Documental logró administrar de forma eficiente la información y documentación producida en COOPETROL durante el ciclo vital de los documentos, garantizando su integridad, disponibilidad, seguridad y conservación en el tiempo, para la toma de decisiones efectivas, optimización de procesos, generando reducción de riesgos operativos y aumentando de la productividad, cumpliendo con los lineamientos archivísticos establecidos por el Archivo General de la Nación (AGN) y las directrices establecidas internamente.

Proyecto Gestor Documental

En el segundo semestre del año 2024 se adquirió la licencia de Software para la Gestión Documental, el área de tecnología habilitó la infraestructura interna para el proyecto de gestión documental con la herramienta FILEDESK, proyecto que se encuentra en su última fase de implementación. Esta herramienta permitirá un entorno dinámico, factor diferenciador en el sector cooperativo, al promover la organización, integridad, seguridad y transparencia en el tratamiento de los documentos y la información.



Campaña Sensibilización Consumo Cero Papel

Durante el mes de junio y septiembre se realizó capacitación a nivel nacional resaltando la importancia de usar las herramientas tecnológicas adquiridas por la cooperativa y cómo su uso impacta directamente de forma positiva los costos destinados a los insumos que se requieren para impresiones, los tiempos de respuesta en consultas y envío de información. Como resultado se socializaron las recomendaciones y beneficios de adoptar prácticas consientes y amigables con el ambiente en las que se resalta la campaña de cero papel



3.2.1. Archivo Central

El total de los expedientes de los asociados, están en el Archivo Central. A continuación, se clasifican las admisiones en custodia según método de firma desde enero hasta diciembre de 2024. Se evidencia el uso de nuevas herramientas tecnológicas como Firma Plus y Credyty. Se espera que para el 2025 estas herramientas se implementen de forma estandarizada en agencias y puntos de atención con el fin de normalizar y simplificar procesos operativos desde las oficinas productoras.

Clasificación de admisiones custodiadas por metodología de firma



3.2.2. Correspondencia:

Durante el año 2024 se distribuyó a nivel nacional un total de 4.354 envíos clasificados en envíos nacionales y masivos: el envío “masivo” corresponde a las notificaciones de cobro ley 79 remitidas desde aliado MSG. Para este caso, se identificó una disminución considerable en el número de envíos con respecto al año 2023 al implementarse el correo electrónico certificado para notificaciones de cobro, proceso administrado por el área de Cartera. El envío “nacional” hace referencia a las tulas, sobres y paquetería enviada desde Dirección General, Agencias y Puntos de Atención:

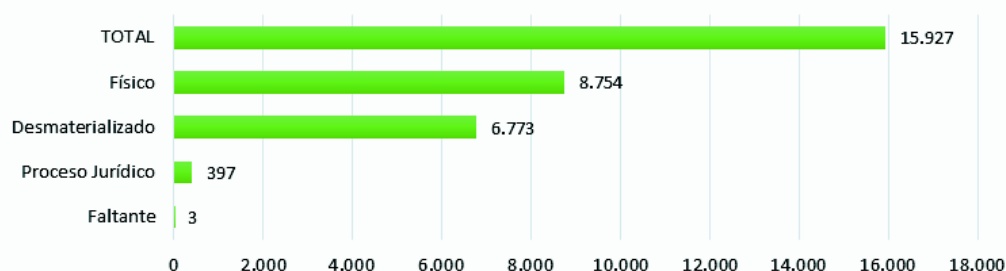
Tipo de envío	Cantidad	Promedio mensual
Masivo	1.641	137
Nacional	2.713	226
Total	4.354	363

3.2.3. Centro de Garantías:

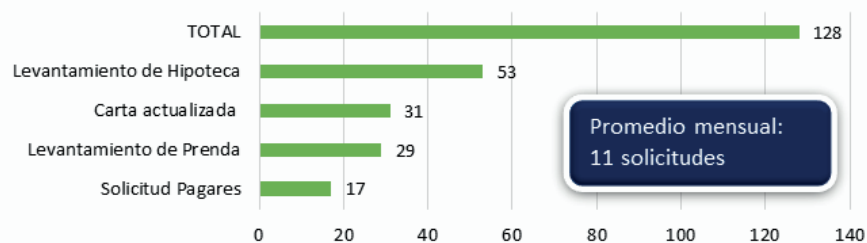
GARANTÍAS REALES CARTERA VIGENTE A DICIEMBRE 2024



ESTADO PAGARÉ CARTERA VIGENTE - DICIEMBRE 2024



GESTIÓN SOLICITUDES GARANTÍAS POR TIPOLOGÍA - 2024



Con la implementación del pagaré desmaterializado de forma transversal y estandarizada, la carga operativa se redujo en gran medida, permitiendo la reducción de costos en envío e insumos de impresión y papelería, optimización del talento humano encargado de las actividades operativas de recepción, revisión y archivo, inmediatez en consultas de información y requerimientos especiales y liberación del espacio físico en el que se resguardan las garantías y títulos valores.

3.3. Gestión de Atención al Asociado

COOPETROL brinda soluciones efectivas y oportunas a cada solicitud recibida, asegurando el cumplimiento del marco legal vigente. A lo largo del año 2024, se ha trabajado en el propósito de resolver de fondo cada petición, queja, reclamo o sugerencia, garantizando respuestas claras, completas y confiables, que contribuyan a afianzar la confianza de los asociados al ofrecer una atención que prioriza la calidad y la eficiencia.

Comportamiento de PQRSF

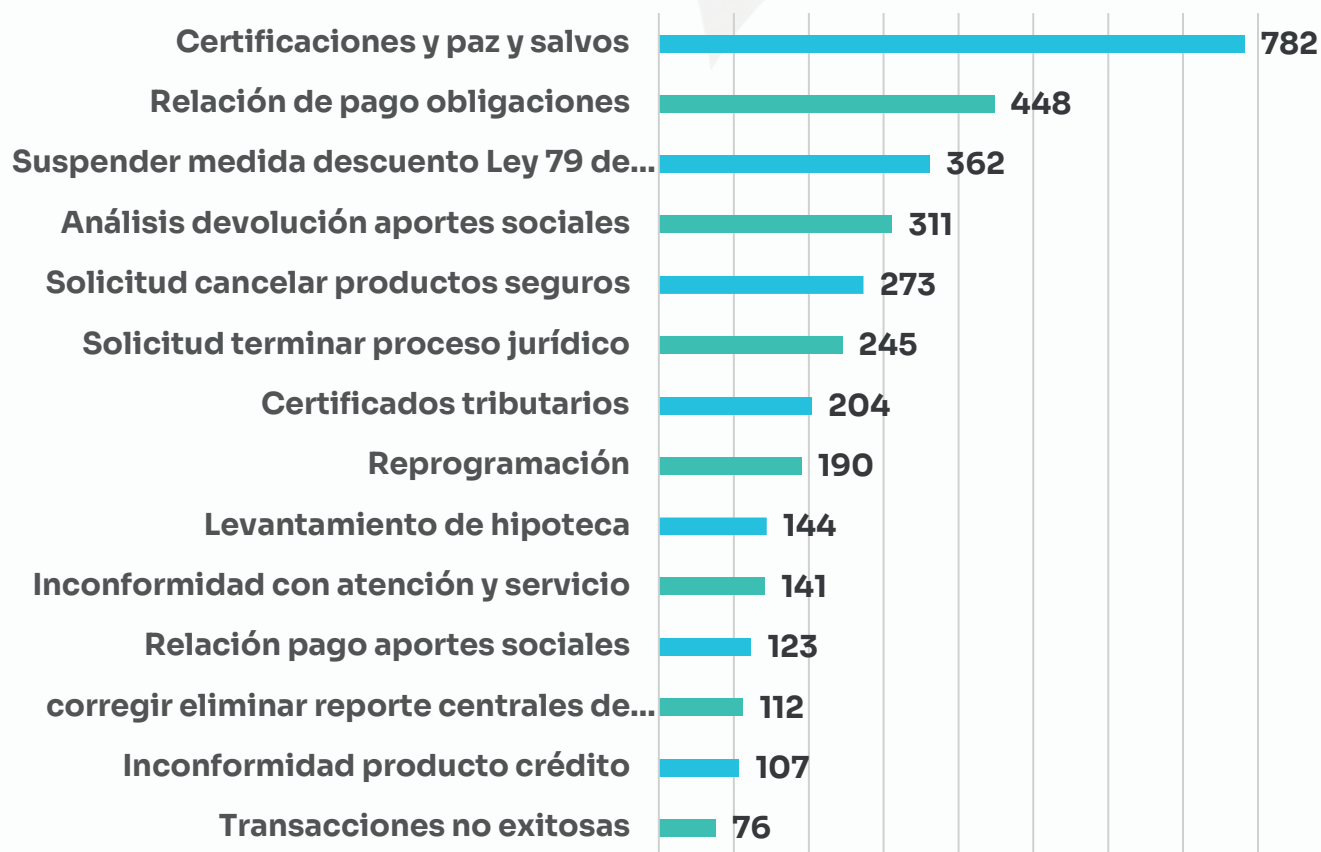
Durante el año 2024 se gestionaron y atendieron un total de 4.036 PQRSF. Con respecto al año 2023 se refleja un incremento de 116 comunicados. Se mantiene la tendencia del año anterior en el promedio mensual de radicación de 336 comunicados.

A pesar del incremento en el número total de PQRS durante el año, se observa una disminución significativa en el volumen de quejas y reclamos lo que indica que, aunque las radicaciones han aumentado, se ha logrado una mayor satisfacción y resolución de problemas, reflejando una mejora en la calidad del servicio. Este resultado positivo es un indicador de las estrategias y esfuerzos que están contribuyendo efectivamente a la mejora continua en la experiencia de servicio al asociado.

Año	Quejas	Reclamos	Peticiones	Sugerencias	Felicitaciones	Total
2023	202	701	2.998	18	17	3.920
2024	146	599	3.258	22	11	4.036
Variación	-56	-102	276	4	-6	116



Tipologías año 2024



* La gráfica muestra las tipologías más radicadas en el año.

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

Durante el año 2024 se registró un tiempo de atención promedio a comunicados de ocho (8) días, por lo tanto, se observa que se ha dado cumplimiento al marco legal que rige la materia (Ley 1755 de 2015).

3.4. Gestión de Talento Humano

Durante el 2024, COOPETROL centró sus esfuerzos en fortalecer la comunicación interna, optimizar la organización de procesos y mejorar la experiencia del trabajador, con el objetivo de construir una relación más cercana y transparente con los equipos. A través de una experiencia de formación interna más robusta y la apertura de espacios para el diálogo, se logró avanzar en la consolidación de una gestión alineada con las expectativas de los trabajadores y las exigencias de los entornos actuales.

A continuación, se presenta la gestión realizada en los procesos que lidera el área de talento humano:

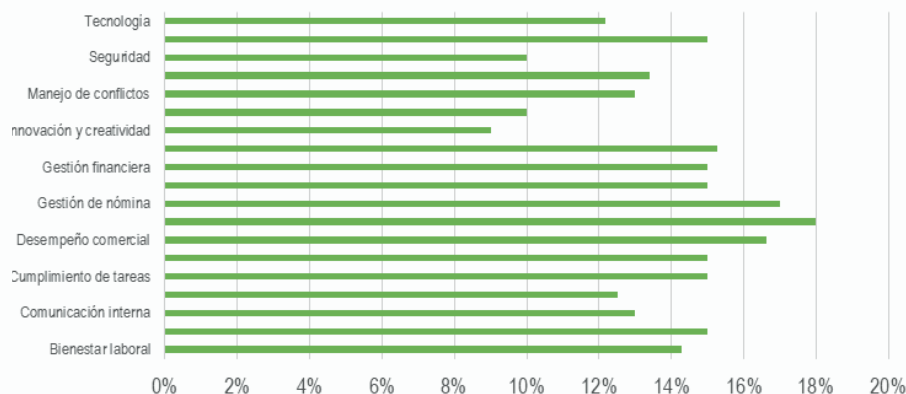
Desarrollo de personal:

En 2024, la gestión de Talento Humano ha impulsado el desarrollo organizacional mediante estrategias clave en capacitación, bienestar y desempeño laboral.

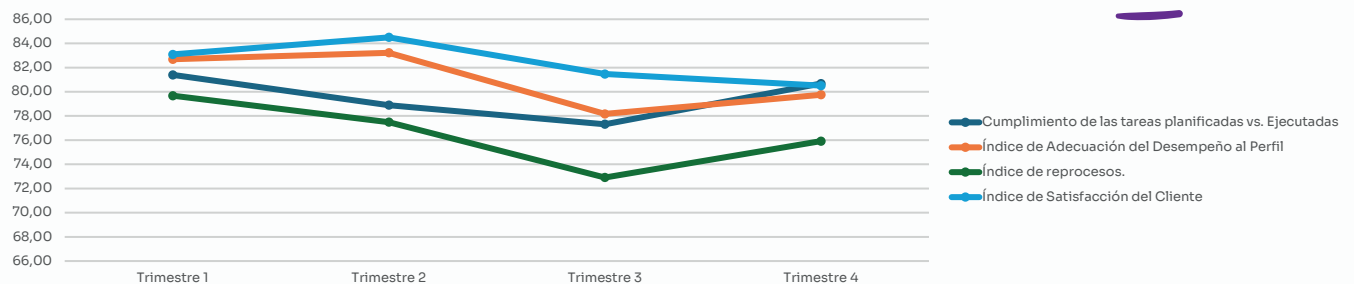
Capacitación

Se han fortalecido programas de formación en liderazgo, gestión de conflictos y tecnología, contribuyendo a la mejora del desempeño y la alineación con los perfiles de cargo. Esto ha optimizado la productividad y reducido los reprocesos.

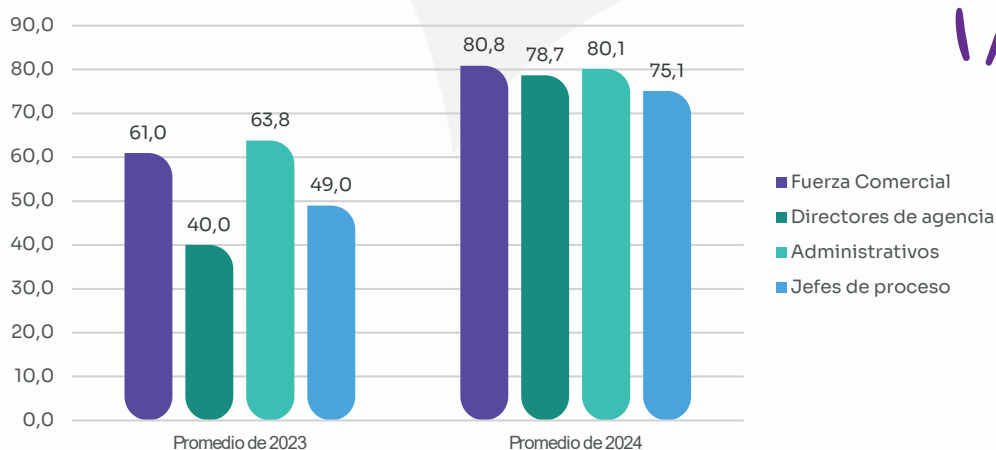
Tipología de capacitaciones



Impacto en la evaluación de desempeño



Comparativo promedio evaluación de desempeño 2023-2024

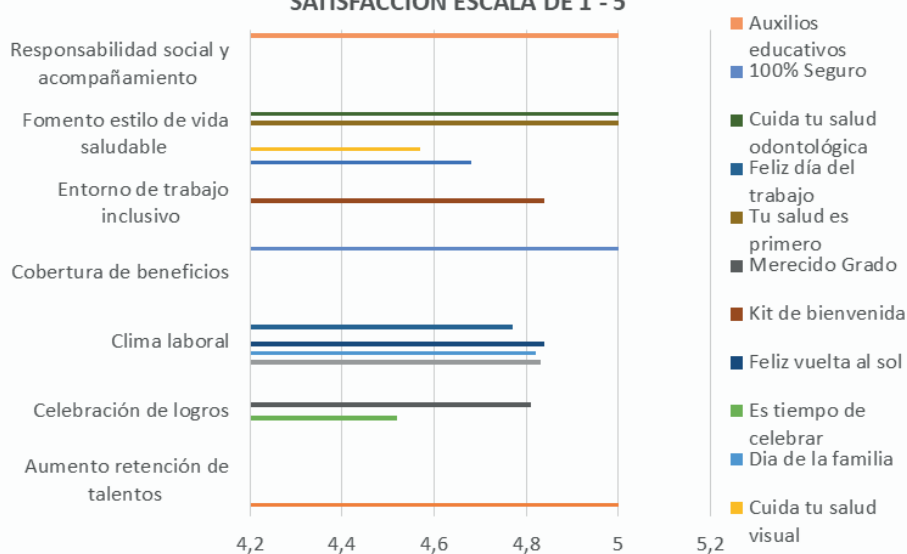


Bienestar

El bienestar laboral se fortaleció con mayor participación en programas de salud y calidad de vida, reflejándose en una mejor retención del talento y clima organizacional. La satisfacción de los trabajadores aumentó gracias a iniciativas de inclusión, reconocimiento y acompañamiento.



CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS CONFORME AL NIVEL DE SATISFACCIÓN ESCALA DE 1 - 5

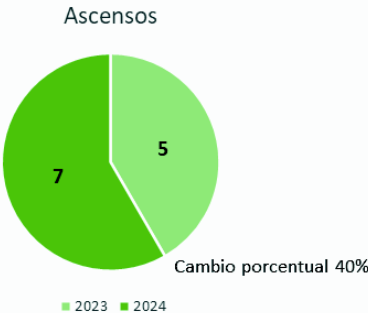


Retención y contratación

El índice de retención a 12 meses se ubicó en 65%, una ligera variación respecto al 66% registrado en 2023. Entre las principales razones identificadas en los retiros voluntarios de las contrataciones de 2024 se destacan: asuntos personales, oportunidades de crecimiento en otras empresas y factores relacionados con el ambiente laboral.

Novedad	2024	2023
Renovado	45	72
Terminación término fijo por parte del trabajador	20	21
No renovación	3	16
Número total de ingresos por vigencia	69	109

La promoción interna no solo es una oportunidad para reconocer el esfuerzo, compromiso y desempeño de los trabajadores, sino también una estrategia clave para fortalecer la fidelización y retención del talento. Brindar oportunidades de crecimiento dentro de la organización aumenta el sentido de pertenencia, motiva a los equipos y reduce la rotación, durante la vigencia 2024 se realizaron las siguientes promociones:



Año 2024

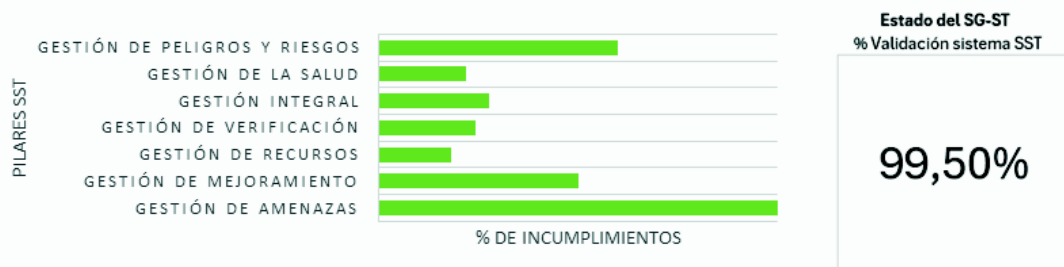
Cargo Anterior	Cargo Actual
Auxiliar de Cartera	Analista de Cartera
Analista de Alianzas Comerciales	Profesional de Gestión Social y Fidelización
Analista de Gestión Documental	Profesional Gestión Documental
Auxiliar de Compras y Logística	Analista de Seguridad e Infraestructura
Auxiliar de Gestión Documental	Auxiliar de Compras y Logística
Director de Agencia Neiva	Director de Agencia Bogotá
Analista Operativo	Director de Agencia
Total	Total

Proceso de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo:

Se han logrado avances en distintas áreas, destacándose el cumplimiento total en asignación de recursos, evaluación médica ocupacional y rendición de cuentas. Sin embargo, aún persisten oportunidades de mejora en la implementación del aplicativo web SG-SST y la identificación de peligros químicos.

Estado del SG-SST 2023-2024

Se determina un reporte ante el Fondo de Riesgos Laborales para COOPETROL del 94% al 99% para la certificación del SG-SST.



Proceso de nómina

Durante 2024, la gestión de nómina en COOPETROL se llevó a cabo de manera oportuna y eficiente, garantizando el reconocimiento preciso de los pagos a los trabajadores. Se optimizaron los tiempos de cierre mensual y la liquidación de personal, logrando que estos procesos se realizaran sin reclamaciones, se mantuvo una siniestralidad nula y se fortaleció la gestión preventiva. Para el año 2025, se seguirá impulsando una cultura organizacional sostenible bajo el eslogan **#SoyCOOPETROL**.

#SoyCoopetrol

Al cierre del año, las partidas pendientes por pago de incapacidades ascendieron a \$33.853.143, lo que representa una reducción del 50% en comparación con 2023, cuando el valor era de \$68.142.652. Esta disminución evidencia una mejora significativa en la gestión de recobro.





4. GESTIÓN

DE TECNOLOGÍA Y CALIDAD

4.1. Gestión de tecnología

a) Soporte tecnológico

COOPETROL cuenta con diferentes herramientas para el control de soporte y ayuda a nivel nacional, una de ellas es la mesa de ayuda interna, donde se atendieron 2.047 casos con un promedio 170 mensuales, permitiendo una oportuna y adecuada respuesta a los requerimientos tecnológicos de la cooperativa, las responsabilidades de los ingenieros de soportes fueron segmentadas de acuerdo con sus habilidades técnicas y profesionales, contando con el apoyo especializado de segundo nivel cuando fue necesario.

En 2024 se reemplazó la aplicación de helpdesk por una herramienta de versión libre (HESK) para incidentes internos, debido a la obsolescencia de la anterior y limitantes para operar.

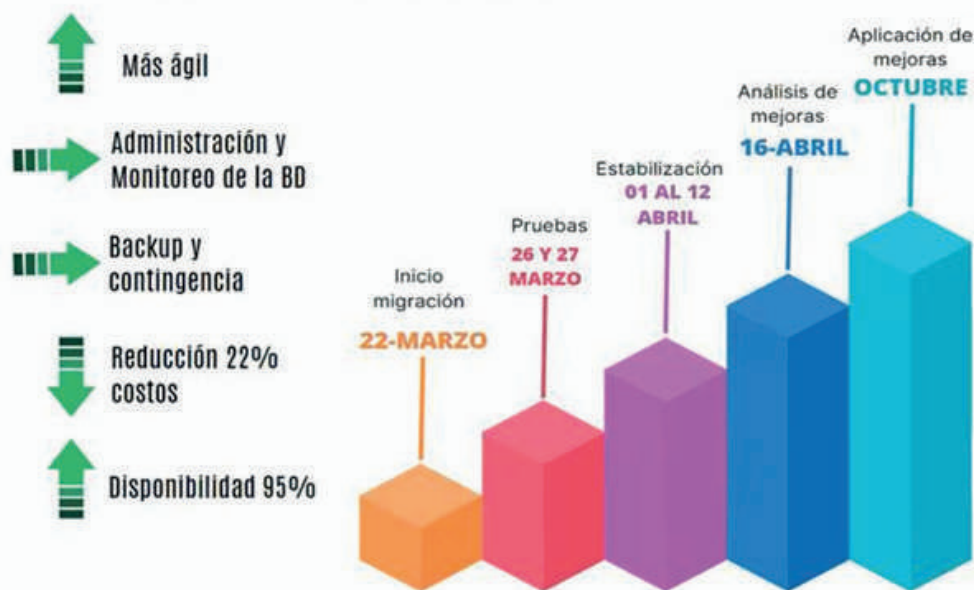
b) Infraestructura, redes y comunicaciones

Se suspendió la troncal física con el proveedor CLARO y se reemplazó por el proveedor Tigo troncal SIP CLOUD, reduciendo costos, además de ser un modelo eficiente, dominante en la industria para la señalización de los servicios de VoIP y se alinea con los nuevos servicios de internet dedicado entre 60 y 200 Mbps. Lo anterior ocasionó el cambio de la línea gratuita nacional por 01 8000 423 761 y el PBX: 6014918690.

Se hizo la Instalación y configuración de extensiones telefónicas IP a nivel nacional y se suspenden líneas físicas.

El proyecto de migración del CORE a LINUX CLOUD, descentralizó las agencias de la sede principal y se estableció una conexión segura entre cada una de las sedes y sistemas en línea. (Conexión IpSec), este proyecto se dio en un periodo de 7 meses, posterior a tener la estabilización se aplicaron mejoras y se logró llegar a tener una disponibilidad del 95%, como se evidencia en la imagen a continuación.

MIGRACIÓN LINUX CLOUD





Se instaló y configuró un equipo llamado FortiAp en la oficina de Medellín el cual permite administrar una red inalámbrica, convirtiéndose en un modelo nuevo de oficina sin cableado estructurado, el cual optimizó costos y redujo tiempos de implementación.

Se hizo la cancelación del 100% de servicios MPLS con CLARO, permitiendo un cambio de tecnología sin superar los costos e incluir servicios de contingencia a nivel nacional.

Con la recuperación de Sistemas COOPETROL se lograron habilitar módulos de acuerdo con la necesidad entre ellos: (Becas y Ganaportes).

Se restableció el uso de la Fábrica de crédito en un 75%, el 25% restante corresponde a servicios con terceros y las pruebas de funcionalidad.

Al 85% de los equipos de cómputo de la cooperativa, se les cambió el disco duro pasando de discos mecánicos a discos de estado sólido, aumentando la velocidad, durabilidad y el rendimiento en multitarea de cada máquina.

Durante 2024 se contó con disponibilidad 7/24 de un ambiente de pruebas del Core Linux, el cual se encuentra alojado en las instalaciones de COOPETROL y permite asegurar procesos de cambio en la parametrización del software y capacitar al personal.

c) Seguridad de la infraestructura, redes y comunicaciones

La protección de la privacidad de datos dentro de los sistemas informáticos de COOPETROL se estableció como una de las prioridades, por ello se han 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. Con la finalidad de preservar la integridad de los equipos informáticos y la data que estos almacenan, se gestionaron las siguientes actividades:

Con la migración del Core a LINUX CLOUD la brecha de recuperación se redujo a 24 horas, el proveedor garantiza el restablecimiento oportuno para la continuidad del negocio y las actualizaciones necesarias.

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, la categorizada como crítica se almacena en la nube. Para el caso de las agencias, hacen uso adecuado de la herramienta que actualmente tenemos con office 365 con el componente OneDrive o Sharepoint.

Se actualizaron los certificados de seguridad de los ambientes web expuestos a internet.

Se habilita la protección DMARC en el dominio COOPETROL para evitar que los delincuentes utilicen el dominio para comprometer correos electrónicos, hacer phishing y suplantar.

Se presentó la contratación de un servicio de Pentesting Ethikal Hacking el cual quedó aplazado desde el 22 de abril y se proyecta para el segundo trimestre de 2025.

Se llevaron a cabo de forma trimestral ventanas de mantenimiento sobre el firewall principal y se realizó el ajuste del SD-WAN.

d) Proyectos e innovación

Se lideraron proyectos que coadyuvaban 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. El proyecto más relevante fue la admisión en línea ágil para el futuro asociado por medio de la plataforma Credity, la cual está disponible en la página web para que las personas interesadas en asociarse puedan hacer el proceso de admisión 100% digital. Durante el 2024, 1.533 personas se asociaron a la cooperativa a través de este canal digital.



e) Proyectos en curso

Implementar Fortimanager para la gestión de los equipos de forma centralizada.

Robustecer la seguridad perimetral en puntos de atención por medio de dispositivos Fortinet.

Biometría Dactilar: Instalados los dispositivos en las agencias, desde Tecnología se capacitará y pondrá en marcha el proyecto, para validación de identidad en agencias.

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.



4.2. Gestión de Calidad

En cumplimiento los objetivos estratégicos del 2024 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.

Para el 2025 se proyecta retomar la certificación de alta calidad del de ISO 9001 de 2015 Sistemas de Gestión de Calidad.

a) Documentación de procesos

En enero del año 2025 se realiza corte de documentación y actualización de procesos, estableciendo parámetros y lineamientos documentados 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.

Periodo	Cantidad De Documentos
Documentos enero 2024	692
Documentos enero 2025	748



5. GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS



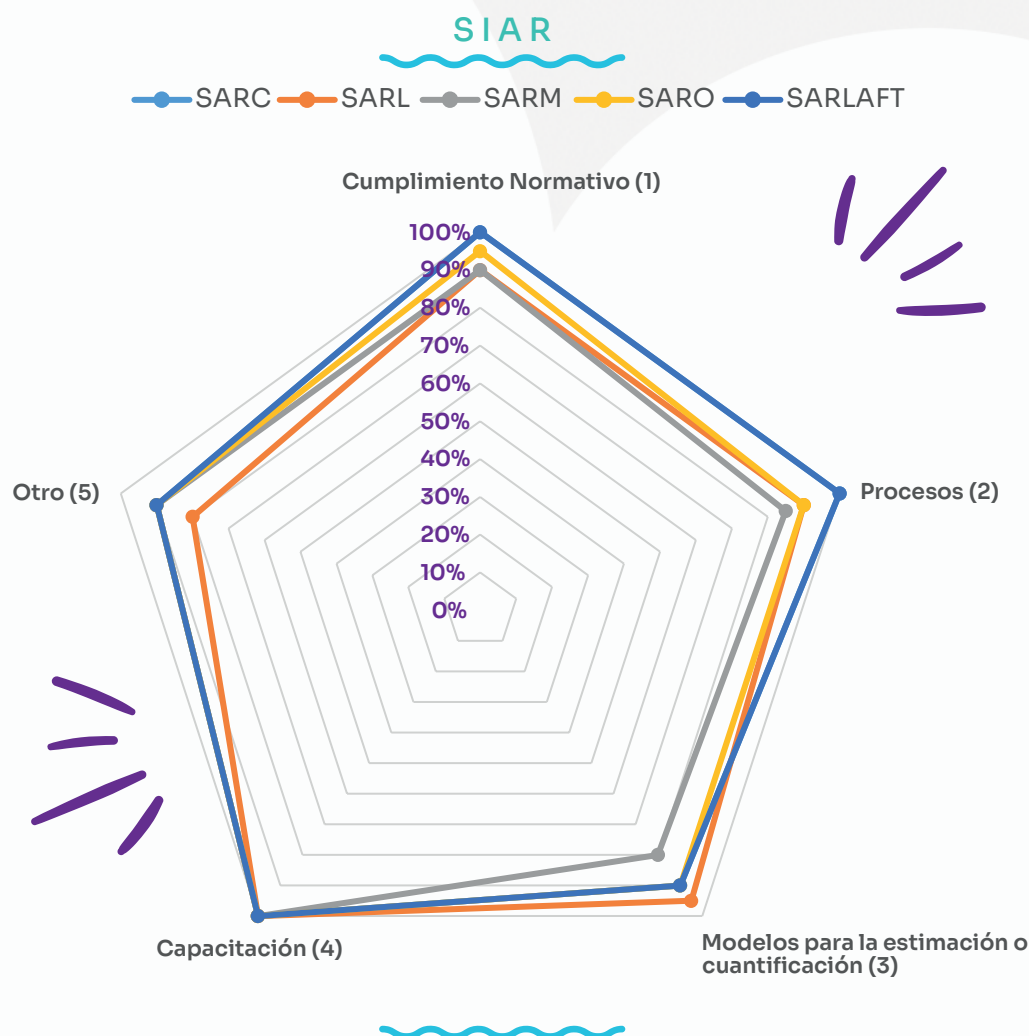
El Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, permitió a COOPETROL garantizar la identificación, prevención, mitigación, preparación, respuesta y su recuperación frente a los diferentes riesgos que abarca SARL, SARC, SARM, SARO, SGSI y SARLAFT. Esta gestión es apoyada por los órganos de administración, Junta de Vigilancia y la Gerencia, teniendo como base el cumplimiento normativo vigente emitido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Durante el año 2024, se monitoreó y ajustó constantemente el marco integral de riesgos, las políticas de los diferentes sistemas de riesgos, las métricas, límites de exposición, metodologías requeridas de acuerdo con el desarrollo de la estrategia de la cooperativa y los cambios regulatorios vigentes y que le eran aplicables. Asimismo, se adoptaron medidas de fortalecimiento de la gestión, acogiendo las recomendaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de control.

Es importante resaltar que la cooperativa continúa con la gestión de crear, fortalecer, complementar, y actualizar las políticas y los procedimientos que hoy día se aplican, para lograr que la gestión de riesgos sea clara, eficiente y oportuna. Adicionalmente, se llevó a cabo un plan de capacitación para sus empleados, líderes de procesos, Consejo de Administración y nuevos trabajadores enfocada en los diversos sistemas de administración de riesgos.



Elemento	SARC	SARL	SARM	SARO	SARLAFT
Cumplimiento Normativo (1)	100%	90%	90%	95%	100%
Procesos (2)	100%	90%	85%	90%	100%
Modelos para la estimación o cuantificación (3)	90%	95%	80%	90%	90%
Capacitación (4)	100%	100%	100%	100%	100%
Otro (5)	90%	80%	90%	90%	90%



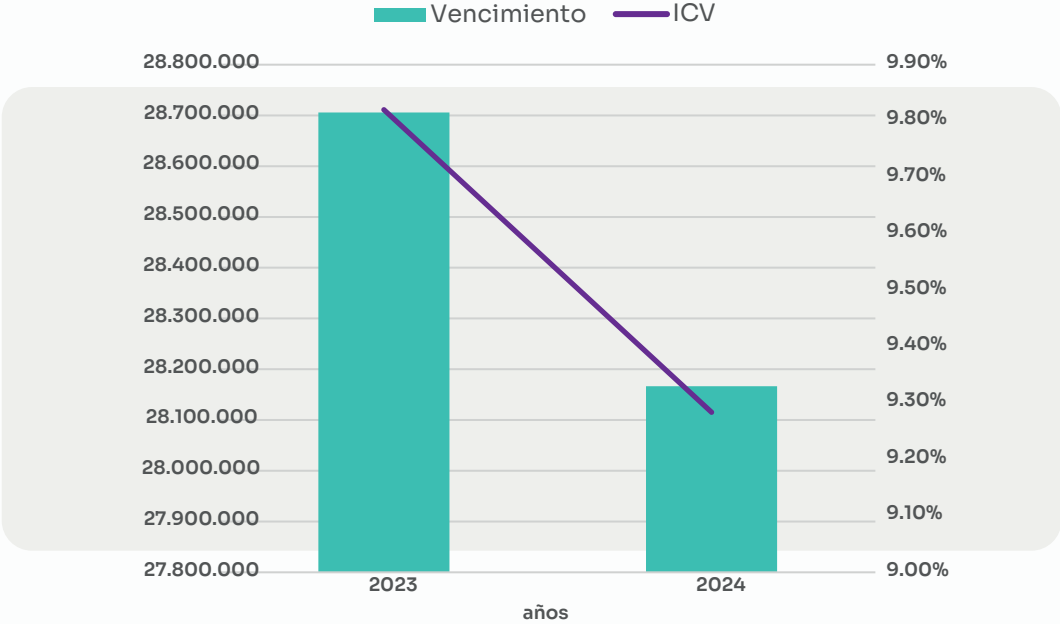
A continuación, se describe cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos y las acciones realizadas en el año 2024.

Sistema de Administración de Riesgo Crediticio - SARC

COOPETROL cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria – SES) orientado al análisis de cartera de crédito y la colocación de crédito sin dejar supervisar los niveles de cartera vencida, de cobertura, de recuperación, de madurez, de concentración y de exposición crediticia como metodología de monitoreo por alertas tempranas, para mitigar las exposiciones a este riesgo; asimismo, se realiza seguimiento y control a los límites de exposición crediticia y pérdida máxima tolerada mediante matriz de rodamiento y cosechas, entre otros, con el fin de atender las necesidades de crédito de sus asociados de manera óptima y, al mismo tiempo, detectar riesgos implícitos a la originación y el control del crédito, anticipándose a posibles materializaciones por pérdidas esperadas y optimizando la toma de decisión preventiva sobre la estrategia de administración de la cartera de crédito.

TOTAL	A	B	C	D	E	TOTAL	ICV	CREC %	Nº CANTIDAD	ALTURA PAGO	TASA Md	RECOMENDACIÓN	
CARTERA ACTUAL	275.554	2.135	1.192	2.736	22.342	303.960	9,35%	0,08%	31.468	13,1	1,03%	Incrementar Crecimiento cartera + mantener la contención ICV	
TOLERANCIA	289.695	2.760	1.380	3.335	25.530	319.410	10,83%	3,00%	32.763	16,1	1,17%		
RIESGO	275.900	2.400	1.200	2.900	22.200	304.200	9,41%	1,00%	31.203	14,0	1,02%		
M_RISK	RISK	OK	OK	OK	ALERTA	RISK	OK	ALERTA	ALERTA	ALERTA	ALERTA		
SEGMENTO 1	A	B	C	D	E	TOTAL	ICV	CREC %	Nº CANTIDAD	ALTURA PAGO	TASA	Risk ICV	
1- Consumo	270.026	1.910	1.165	2.698	21.869	297.667	9,29%	0,14%	31.161	13	1,05%	OK	RISK
2- Comercial	5	0	0	0	14	19	73,10%	-4,98%	9	40	1,35%	RISK	OK
3- Vivienda	5.425	225	28	39	425	6.142	11,67%	-3,03%	279	65	0,89%	RISK	ALERTA
7- Productivo	16	0	0	0	14	30	46,10%	-2,82%	6	7	2,37%	RISK	OK
4- Microcredito	57	0	0	0	20	78	26,30%	-1,98%	13	20	2,30%	RISK	OK
SEGMENTO 2	A	B	C	D	E	TOTAL	ICV	CREC %	Nº CANTIDAD	ALTURA PAGO	TASA	Risk ICV	
FP_Nomina	196.715	278	197	432	1.750	199.372	1,33%	-0,16%	11.616	17,1	0,98%	OK	ALERTA
FP_Ventanilla	79.375	1.859	996	2.306	20.737	105.274	24,60%	1,12%	24.329	19,8	1,15%	RISK	RISK
SEGMENTO 3	A	B	C	D	E	TOTAL	ICV	CREC %	Nº CANTIDAD	ALTURA PAGO	TASA	Risk ICV	
Santander	81.567	425	153	505	2.012	84.662	3,66%	0,55%	8.155	15,9	0,83%	OK	ALERTA
Bolivar	28.769	203	118	267	3.375	32.732	12,11%	0,00%	3.170	20,3	1,09%	RISK	RISK
Distrito Capital	27.031	190	187	193	3.127	30.729	12,03%	-1,41%	3.926	16,0	0,81%	RISK	ALERTA
Antioquia	16.629	89	50	304	1.311	18.383	9,54%	0,39%	2.042	15,8	0,95%	RISK	ALERTA
Valle del Cauca	14.711	110	172	174	1.009	16.177	9,06%	-0,05%	3.137	17,3	1,02%	OK	RISK
Norte de Santander	14.048	218	62	75	1.013	15.416	8,88%	0,04%	3.056	15,4	0,98%	OK	ALERTA
Putumayo	12.428	291	64	217	2.365	15.365	19,11%	-0,74%	2.472	18,7	0,86%	RISK	ALERTA
Caldas	11.782	138	85	228	1.179	13.413	12,16%	1,95%	1.955	16,7	1,20%	RISK	OK
Huila	11.270	118	20	199	1.034	12.641	10,85%	4,36%	1.208	14,3	0,92%	RISK	ALERTA
Meta	10.824	58	49	74	1.454	12.460	13,13%	2,60%	891	15,8	1,16%	RISK	RISK
Casanare	10.047	5	0	0	432	10.484	4,17%	-0,54%	439	14,8	1,24%	OK	OK
Narino	8.933	137	160	188	1.152	10.569	15,48%	-0,66%	1.980	17,4	1,25%	RISK	OK
Otros	28.052	155	72	41	353	31.616	11,27%	-0,33%	963	15,9	0,98%	RISK	ALERTA

En 2024, la Jefatura Nacional de Riesgos implementó mejoras continuas basadas en el modelo de pérdida esperada, fortaleciendo la evaluación y calificación de la cartera, y logrando un mejor cubrimiento y gestión del crédito.



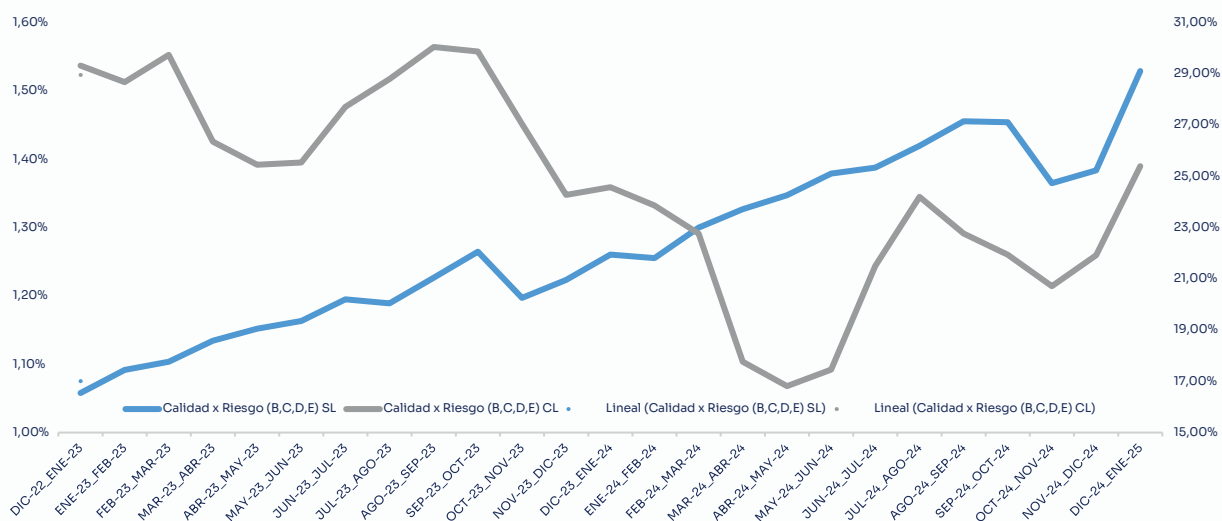
Cifras en miles de pesos

El Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, permitió a COOPETROL garantizar la identificación, prevención, mitigación, preparación, respuesta y su recuperación frente a los diferentes riesgos que abarca SARL, SARC, SARM, SARO, SGSI y SARLAFT. Esta gestión es apoyada por los órganos de administración, Junta de Vigilancia y la Gerencia, teniendo como base el cumplimiento normativo vigente emitido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Además, COOPETROL entre 2023 y 2024 reflejó una mejora notable en la calidad de la cartera crediticia. El capital total creció de \$292.380 millones en 2023 a \$303.395 millones en 2024, destacando un aumento en los créditos con calificación A, que pasaron de \$263.674 millones (90,18%) a \$275.228 millones (90,72%). Al mismo tiempo, se redujo el capital en las calificaciones B, C y D, disminuyendo de \$3.756 millones a \$2.549 millones (B), de 2.146 millones a \$822 millones (C) y de \$3.616 millones a \$3.019 millones (D), lo que evidencia un menor riesgo crediticio. Aunque las subcategorías E1 y E2 crecieron, el total de la calificación E general bajó de \$7.553 millones (2,58%) a \$5.362 millones (1,76%), presentando una mejor gestión de los créditos con moras.

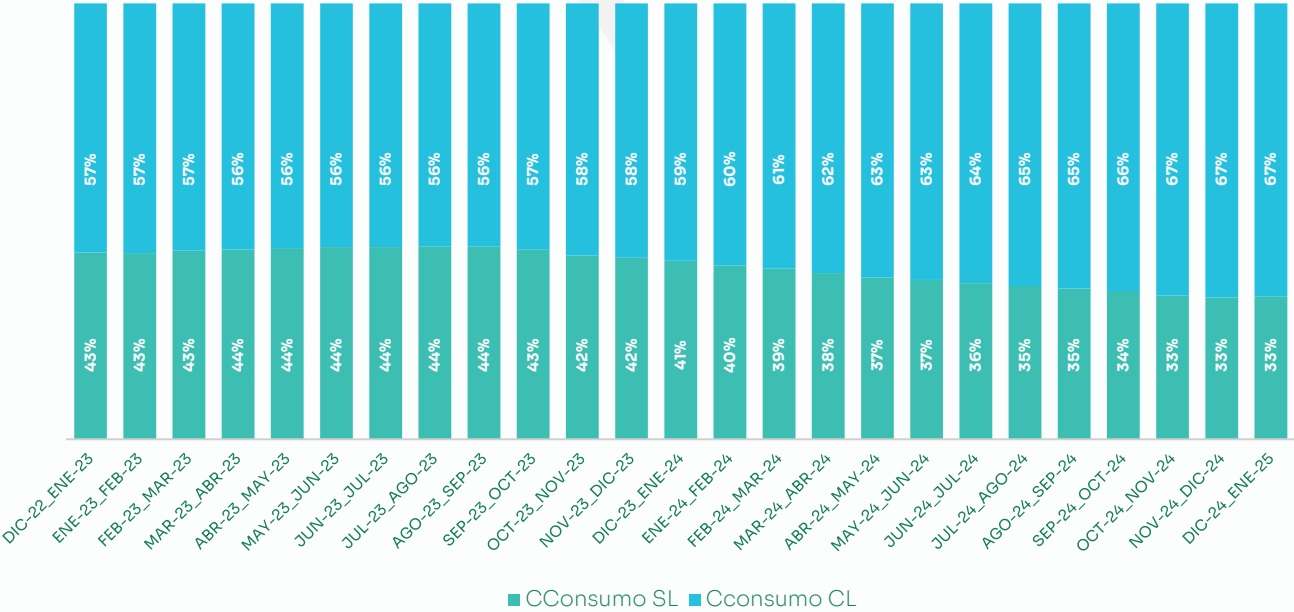


Correlación índices - cartera vencida por tipo



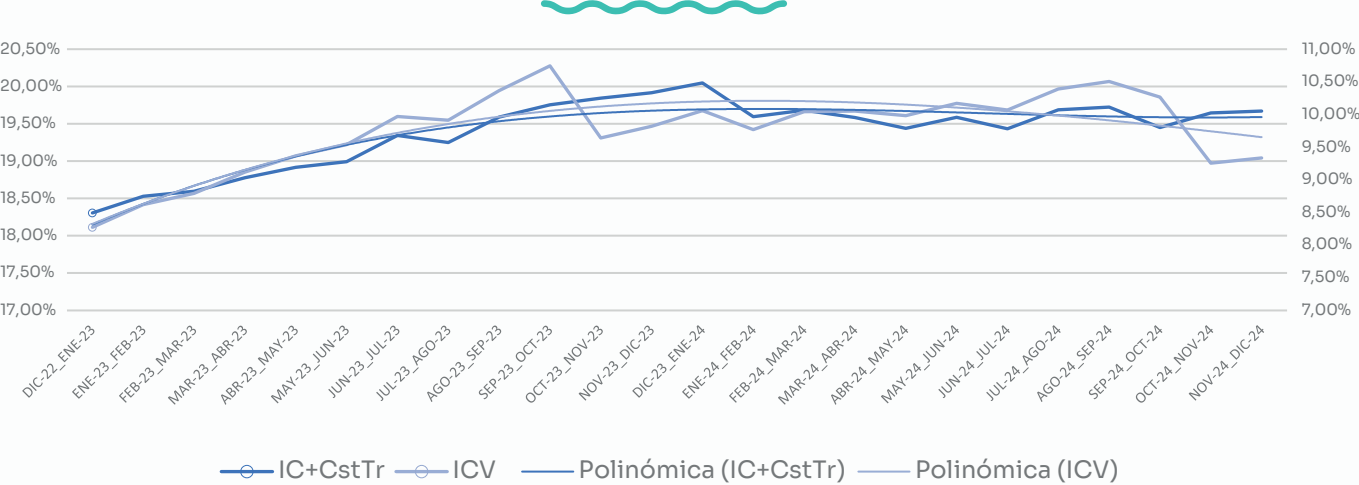
Caracterización del riesgo de crédito y Correlación de índices de cartera vencida. 2024

Caracterización del riesgo de crédito



COOPETROL viene gestionando su Riesgo de Crédito mediante la identificación de la Cartera Vencida por tipo y modalidad, es así como entre 2023 y 2024 la proporción de crédito de consumo con Libranza (CL) (clientes con menor riesgo) creció del 57% al 67%, mientras que el consumo sin libranza disminuyó (menor riesgo) 43% al 33%, esto permite mitigar el deterioro de la cartera total y optimizar el perfil de riesgo en general, este instrumento permitió redireccionar la estrategia de colocación de cartera para la mejora sustancial de la calidad de la cartera en la cooperativa.

Porcentaje cartera vencida Castigos



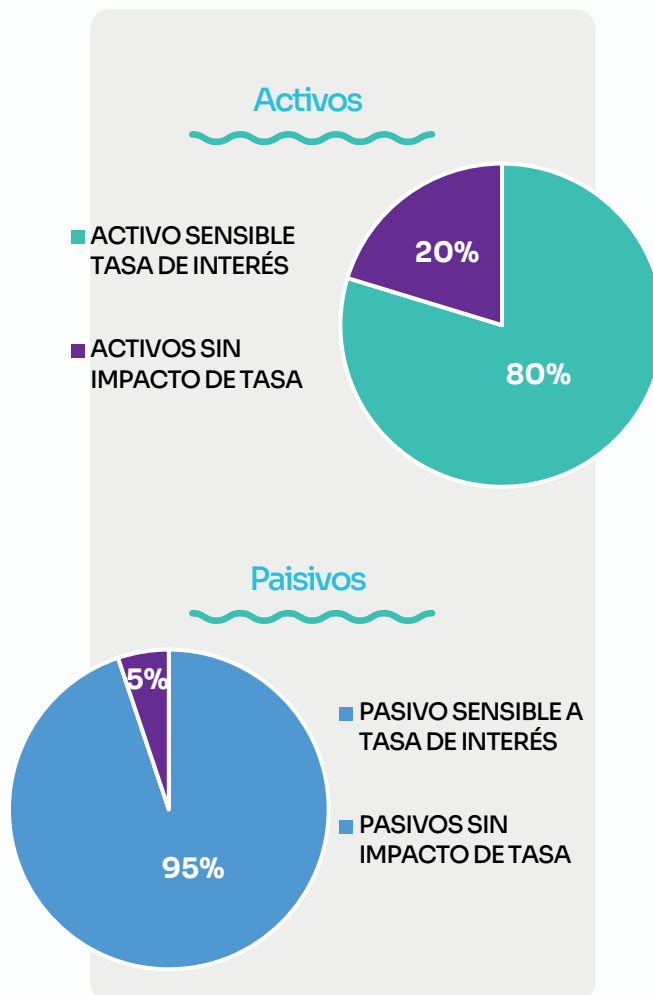
La grafica presenta el comportamiento de los indicadores de Cartera Vencida (ICV) y el efecto de adicionar la Cartera Castigada (ICV+Cst), es así como se puede ver que el proceso de castigos de cartera viene creciendo en la medida que el deterioro cartera vigente golpea la cartera total, aunque es relevante decir que solo varía unos 100 a 150 Pbs, esto ya que el ICV se viene controlando y mitigando al reducirlo de niveles cercanos al 11% hasta diciembre 2024 con un indicador del 9,3%.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM

COOPETROL continúa en cumplimiento al análisis de valoración del cálculo del riesgo de tasa de interés de acuerdo con las directrices de la metodología entregada por la SES y del manual de gestión de activos, permitiendo mantener los límites establecidos de concentración y nivel de tolerancia al riesgo.

Durante el 2024, mediante el monitoreo y seguimiento de las inversiones garantizando el cumplimiento de las políticas de inversión como la no admisión de posiciones especulativas y el no sobrepaso de los límites, plazos y la existencia de diversificación, manteniendo moderada la sensibilidad de los riesgos hacia el capital altas y que no existan desniveles en la concentración.

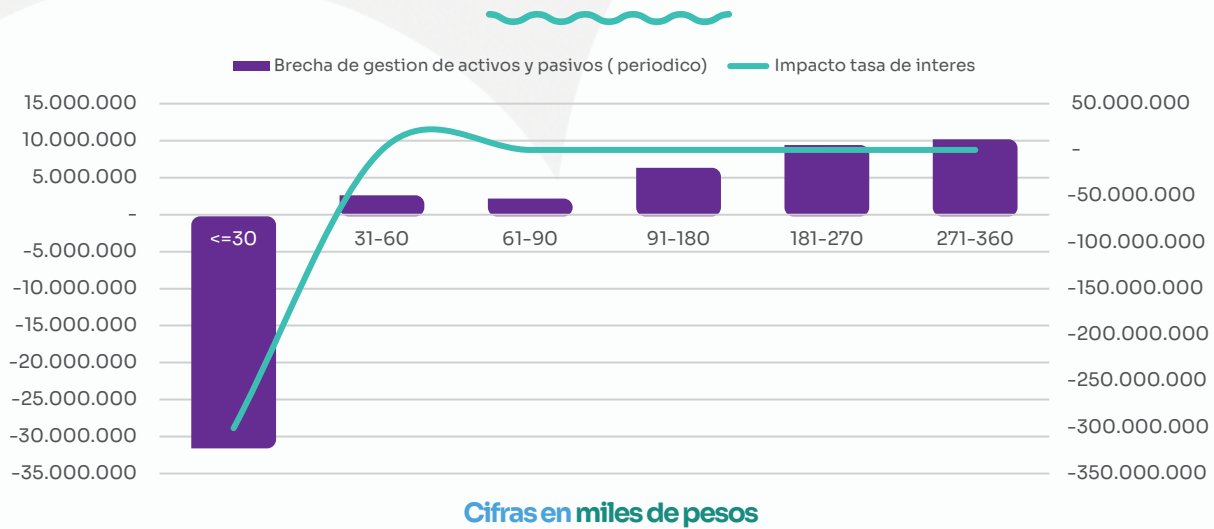
La siguiente gráfica muestra que el 80% de los activos son sensibles a la tasa de interés, mientras que el 95% de los pasivos también lo son. Esto indica una alta exposición al riesgo de mercado por fluctuaciones en tasas de interés.



La gráfica indica que el 95% de los pasivos son sensibles a la tasa de interés, mientras que solo el 5% no lo son. Esto refleja una alta exposición al riesgo de mercado ante cambios en las tasas de interés.

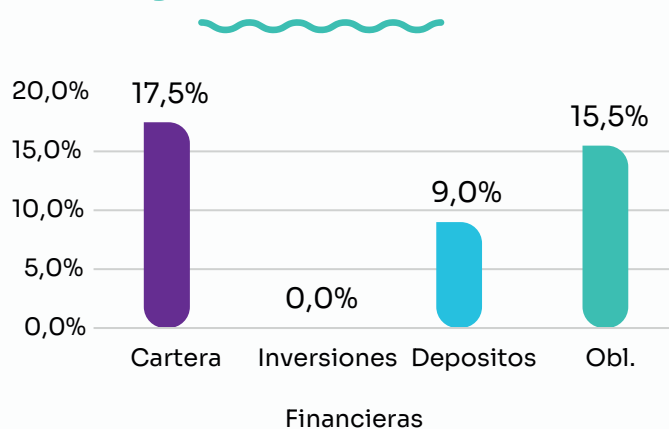


Impacto tasa de interes

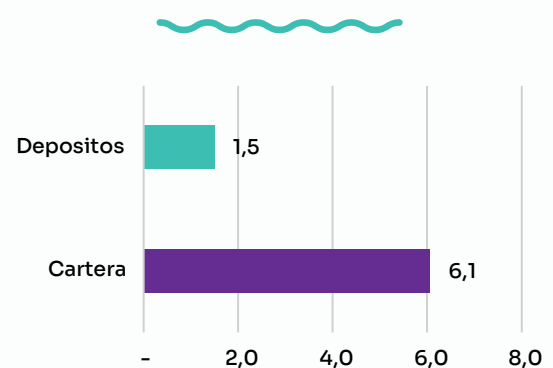


La gráfica refleja una gestión positiva en activos y pasivos, con una brecha que mejora en plazos mayores a 30 días. El impacto de las tasas de interés disminuye progresivamente, mostrando mayor estabilidad en horizontes largos. Esto evidencia una estrategia efectiva para mitigar riesgos y optimizar resultados frente a cambios financieros.

Margen de Intermediación 8,5%



Duración (Años)



La cooperativa muestra un sólido margen en su cartera (17.5%) con una estrategia de largo plazo (6.1 años). Los depósitos (9% costo, 1.5 años) ofrecen estabilidad y flexibilidad. Aunque las obligaciones financieras tienen un costo del 15.5%, optimizar su manejo podría potenciar aún más la rentabilidad y el crecimiento sostenible.



La cooperativa muestra un sólido margen en su cartera (17.5%) con una estrategia de largo plazo (6.1 años). Los depósitos (9% costo, 1.5 años) ofrecen estabilidad y flexibilidad. Aunque las obligaciones financieras tienen un costo del 15.5%, optimizar su manejo podría potenciar aún más la rentabilidad y el crecimiento sostenible.

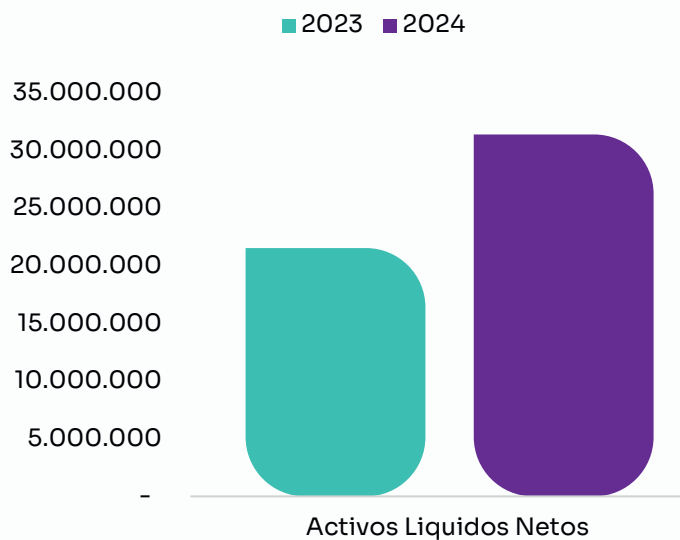
En 2024, la gestión del riesgo de mercado se fortaleció mediante estrategias más diversificadas y conservadoras:

Estrategias de inversión más efectivas: El portafolio de inversiones continuó siendo conservador, pero con una mayor diversificación en CDAT y cuentas de ahorro, maximizando rendimientos dentro de los límites de riesgo establecidos.

En 2024, se implementó la creación de un Comité de Tasas de Captación y Colocación con el objetivo de realizar un seguimiento constante al comportamiento del mercado financiero, permitiendo ajustar las tasas de interés de manera estratégica y competitiva. Este comité se enfocó en analizar las tendencias del mercado, la competencia y las necesidades de los asociados, asegurando una gestión eficiente de los recursos y fomentando el equilibrio entre la captación y colocación, lo que contribuyó significativamente a la estabilidad financiera y al fortalecimiento de la cartera crediticia

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL

Activos líquidos netos 2023 vs 2024

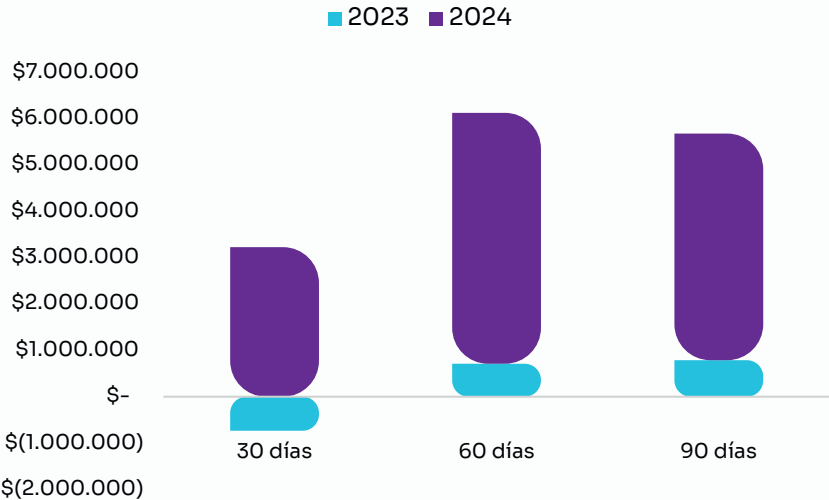


Cifras en miles de pesos



Entre 2023 y 2024, los Activos Líquidos Netos (ALN) de COOPETROL experimentaron un crecimiento significativo del 48%, pasando de \$20.703 millones en 2023 a \$31.743 millones en 2024. Este incremento refleja una mejora sustancial en la liquidez de la cooperativa, lo que fortalece su posición financiera y su capacidad para cumplir con obligaciones a corto plazo. Este desempeño positivo evidencia una gestión eficiente de los recursos y un enfoque estratégico en la optimización de sus activos líquidos, lo que contribuye a la estabilidad y sostenibilidad de la organización.

Brecha de liquidez a 30, 60 y 90 días entre 2023 y 2024



Cifras en miles de pesos

La cooperativa frente a la exposición de liquidez a 90 días comparativamente entre 2023 y 2024 presentó una mejora significativa en la posición financiera. En el seguimiento de sus descalces en el horizonte de 30 días, la brecha pasó de un déficit de (\$735 millones) en 2023 a un superávit de (\$3.222 millones) en 2024, reflejando una recuperación notable en la capacidad de cubrir obligaciones de corto plazo. A 90 días la brecha mantiene un superávit positivo de (\$4.884 millones), aumentó significativamente en comparación con 2023, que se ubicó en (\$787 millones). Este desempeño positivo evidencia una mejora continua en la liquidez de la cooperativa, fortaleciendo su capacidad para afrontar escenarios financieros adversos en el corto plazo, y apalancado la estabilidad de la cooperativa.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO

COOPETROL, cuenta con un manual de políticas el cual es aplicado como buena práctica tomando como referencia la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria – SES. Con el fin de controlar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la cooperativa, la gestión de riesgos establece unos lineamientos de identificación de los mismos, su valoración (Frecuencia – Severidad), la implementación de las acciones que minimicen el impacto o la probabilidad de ocurrencia de los mismos, el monitoreo periódico con el fin de determinar si la situación es recurrente en el tiempo y establecer posibles oportunidades de mejora y finalizando con la comunicación de los riesgos identificados y el seguimiento y monitoreo ejecutado.

Nivel severidad	Riesgo inherente	Riesgo residual
Crítico	16	0
Alto	17	11
Tolerable	1	18
Aceptable	0	5

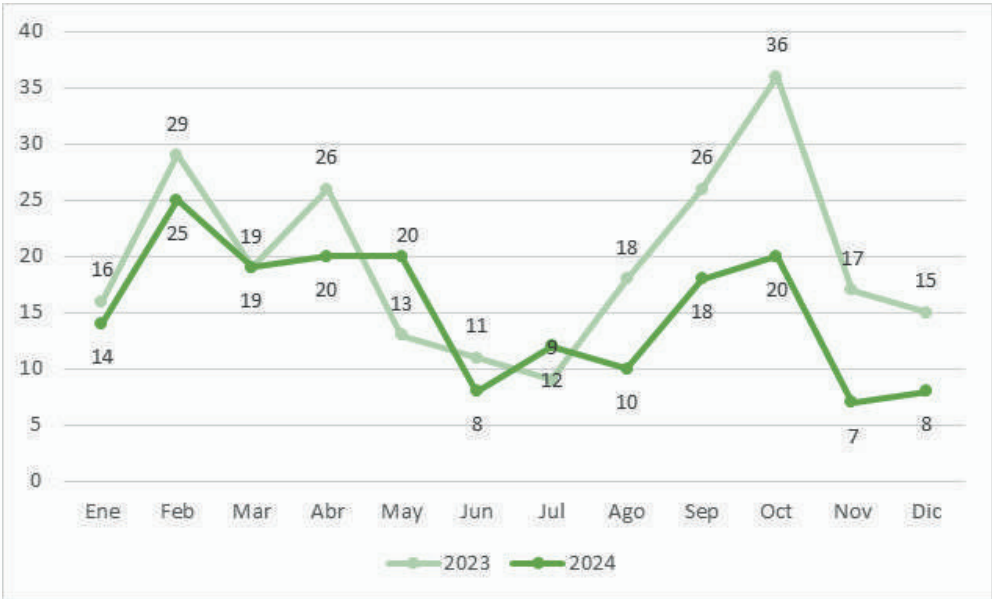
Matriz de riesgo residual – SARO

Muy Alta		RO22 RO39				2	5
Alta	RO19 RO38	RO20 RO27 RO31 RO33 RO34 RO35 RO36 RO37	RO28			11	4
Media	RO11 RO12 RO18 RO10	RO09 RO01 RO02 RO14 RO16 RO17 RO29 RO30 RO32				13	3
Baja	RO08 RO26	RO15	RO05			4	2
Insignificante	RO06	RO21 RO13	RO07			4	1
SEVERIDAD	Insignificante	Baja	Media	Alta	Muy Alta	34	
	9	22	3	0	0	34	

Desde el área de Riesgos, se sigue gestionando la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos en los procesos, estableciendo los respectivos controles, con el fin de mitigar los mismos con planes de acción y mejoramiento con el fin de minimizar las posibles pérdidas y reflejar la tolerancia al riesgo de COOPETROL.

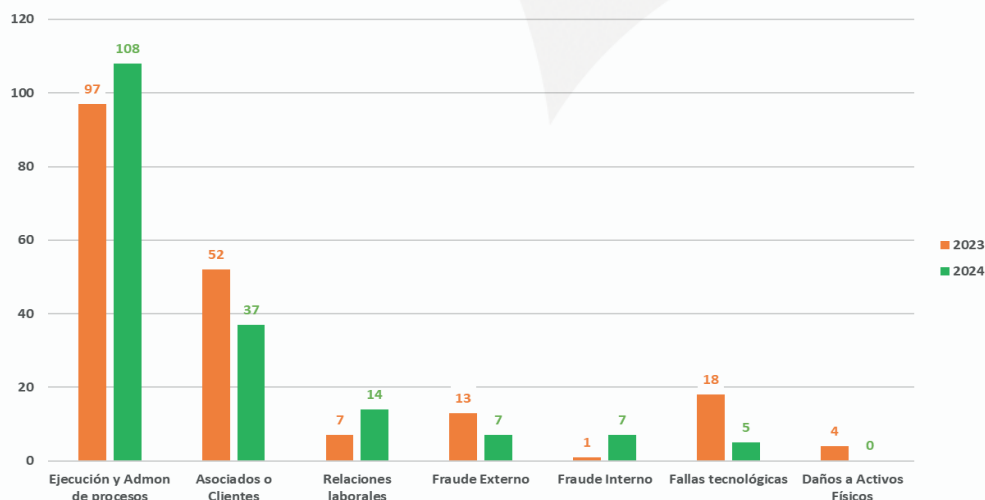
COOPETROL continúa sensibilizando mediante la identificación y registro de eventos de riesgo los cuales son los insumos básicos necesarios para la medición semicuantitativa permitiendo detectar riesgos para corregir las fallas de los controles de los procesos o la mitigación del riesgo mediante acciones o actividades de mejora.

Reporte eventos de riesgo operativo 2023 - 2024



Por lo anterior, desde el área de Riesgos se ejecutaron de manera periódica, el seguimiento a los planes de tratamiento vigentes de acuerdo con el procedimiento, con el fin de mitigar la exposición a los riesgos valorados en alto mediante la implementación y mejora de los procesos que generaron los hallazgos.

Evento de riesgo operativo 2023 - 2024



De acuerdo con la clasificación o tipología del evento de riesgo operativo se observa que hubo una disminución de 11 (7,83%) en el total de eventos de riesgo operativo. La desagregación permite establecer que hay una marcada tendencia en la materialización en eventos en Fallas en la Ejecución y Administración de Procesos con una participación del 51% en 2023 y 61% en 2024, seguida de Asociados o Clientes con una participación del 27% en 2023 y 21% en 2024.

En cuanto a los gastos registrados por Riesgo Operativo, pasaron de \$1,2 millones a \$4,0 millones por retenciones no efectuadas a tiempo, omisiones de controles y procesos, entre otros.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI

Desde el área de Riesgos, se sigue gestionando la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos en los procesos, estableciendo los respectivos controles, con el fin de mitigar los mismos con planes de acción y mejoramiento con el fin de minimizar las posibles pérdidas y reflejar la tolerancia al riesgo de COOPETROL. COOPETROL continúa sensibilizando mediante la identificación y registro de eventos de riesgo los cuales son los insumos básicos necesarios para la medición semicuantitativa permitiendo detectar riesgos para corregir las fallas de los controles de los procesos o la mitigación del riesgo mediante acciones o actividades de mejora.

Por ser un proceso dinámico, se llevó a cabo mejoras en el Sistema de la información con el objetivo de fomentar la confianza en el desempeño de las responsabilidades hacia los asociados, manteniendo un estricto cumplimiento de la leyes y normatividad vigente y de conformidad con los objetivos estratégicos de COOPETROL.

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

COOPETROL se ha venido trabajando en el fortalecimiento del SARLAFT, alineándolo con la normatividad vigente dispuesta por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) conforme al Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, a las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), a las directrices contempladas en la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) con el fin de velar por el adecuado cumplimiento y mejora continua del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

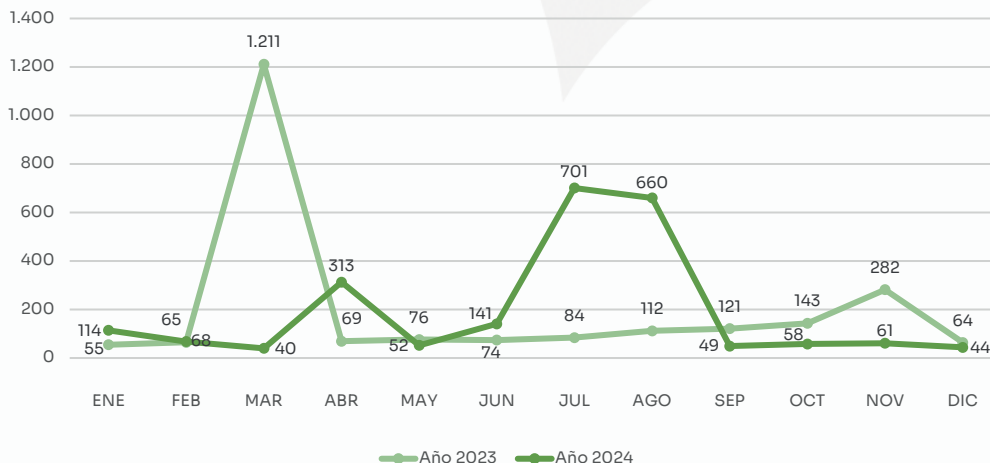
Durante el 2024, se reforzaron los procesos y procedimientos permitiendo dar cumplimiento de manera adecuada la aplicación de sus controles para prevenir y controlar que a través de sus operaciones, productos y servicios sea objeto o utilizada para favorecer o dar apariencia a recursos provenientes de actividades delictivas o para canalizarlos hacia la realización de actividades terroristas.

Para el 2024 se cumplió con la entrega oportuna de los reportes externos ante la Unidad de Análisis Financiero – UIAF con los parámetros requeridos de cargue de información a SIREL y ausencia de operaciones sospechosas. Así mismo, en la vigencia 2024 no existió materialización de riesgo LA/FT al interior de la Cooperativa.

Reportes UIAF	Periodicidad	Resultado	2023	2024
Reporte Operaciones Sospechosas (ROS)	Mensual	Exitoso	Negativo	Negativo
Transacciones en efectivo	Mensual	Exitoso	Positivo	Positivo
Tarjeta Débito y Crédito	Mensual	Exitoso	Positivo	Positivo
Productos	Mensual	Exitoso	Positivo	Positivo

Durante el 2024 se continuó el monitoreo a través de las consultas en listas vinculantes y restrictivas del SARLAFT del sistema INFOLAFT con análisis sobre las coincidencias encontradas entre exactas e inexactas en búsquedas masivas de la base de trabajadores, proveedores, PEP, asociados y consultas diarias gestionadas desde el área de Riesgos emitiendo concepto previa validación y análisis de la documentación remitida de los terceros.

Coincidencias en listas 2023 - 2024



Para el 2024 se realizó una actualización de la matriz de SARLAFT identificados con sus respectivas causas y la aplicación de controles que mostraron un desplazamiento positivo en cuanto a impacto y frecuencia dentro de la matriz residual.

Riesgos identificados LA/FT/FPADM	2023	2024
RS01-Riesgo de lavado de activos	RS01	RS01
RS02-Riesgo de lavado de activos	RS02	RS02
RS03-Riesgo de lavado de activos	RS03	RS03
RS04-Riesgos operativos	RS04	RS04
RS05-Riesgo de financiación del terrorismo	RS05	RS05
RS06-Riesgo de lavado de activos	RS06	RS06
RS08-Riesgos operativos		RS07
RS09-Riesgo de financiación del terrorismo		RS08
RS08-Riesgos operativos		RS09
RS10-Riesgo de compliance (r legal)		RS010
Total Riesgos	6 Riesgos 2023	10 Riesgos 2024



Matriz inherente Sarlaft

Muy Alta	RS10	RS03 RS09 RS01	RS06 RS05 RS02		
Alta		RS07		RS04	
Media		RS08			
Baja					
Insignificante					
Severidad Frecuencia	Insignificante	Baja	Media	Alta	Muy Alta

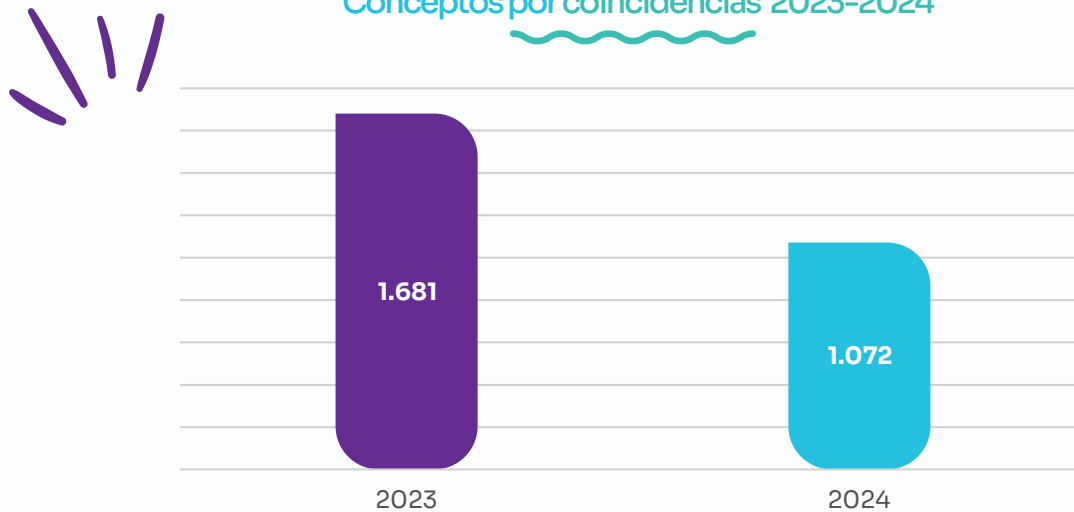
Matriz Residual Sarlaft

Muy Alta	RS02 RS03 RS09	RS05 RS06			
Alta	RS07 RS10	RS01	RS04		
Media	RS08				
Baja					
Insignificante					
Severidad Frecuencia	Insignificante	Baja	Media	Alta	Muy Alta

Durante el 2024 se llevó a cabo el análisis de las señales de alerta mediante validación de soportes y montos sobre las transacciones en efectivo y cheque, apertura de productos y movimientos de tarjetas de cupo rotativo de los asociados, con ausencia de reporte de operaciones sospechosas. De igual manera, se viene trabajando en la migración y configuración de señales de alerta a través de la nueva versión del módulo SARLAFT de la herramienta Danger entregada por el proveedor en el 2024 y parametrizada de acuerdo con la normatividad de la SES, donde se muestra el monitoreo a las transacciones débito y crédito analizadas periódicamente clasificadas por clúster.

Todas las coincidencias diarias en listas del SARLAFT entre exactas e inexactas correspondientes a solicitudes de las oficinas fueron recibidas y gestionadas mes a mes a través de una debida diligencia en la consulta de los terceros con interés de vinculación o asociados con interés de solicitud de crédito mediante el envío de respuestas a las oficinas del concepto emitido por el área de Riesgos.

Conceptos por coincidencias 2023-2024





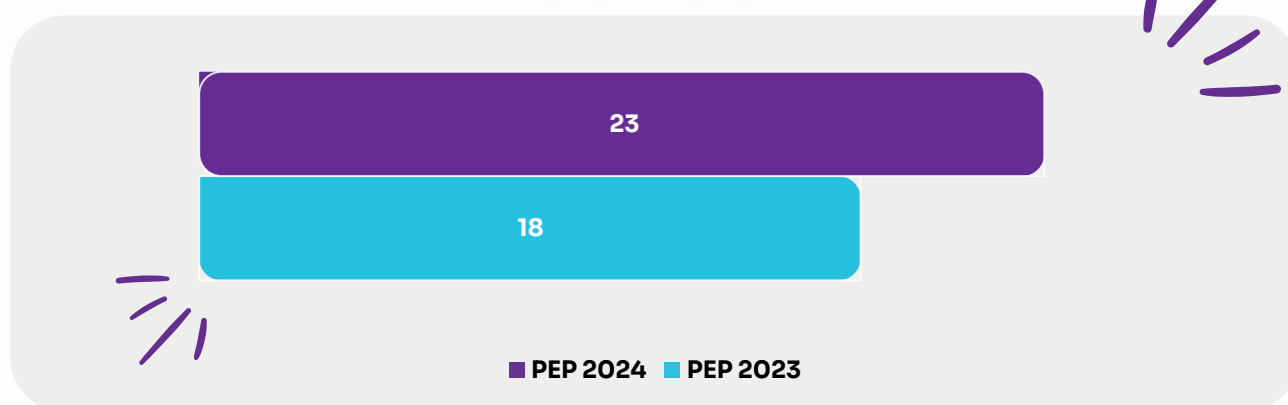

Capacitación SARLAFT	Año 2023	Año 2024
Base trabajadores activos	218	199
Base trabajadores evaluados	205	196
% Cobertura total evaluados	94%	98%



Frente a la actualización de datos sobre la base social como parte fundamental para el perfilamiento del riesgo se realizó seguimiento al promedio de actualización de información de los asociados durante el año, informando al Consejo de Administración la necesidad de involucrar a las áreas encargadas de esta gestión para que continuaran implementando acciones y campañas fomentando la mejora del indicador mes a mes.

Durante el 2024 se reforzó el monitoreo a los PEP (personas políticamente expuestas) partiendo de un formulario ubicado en la intranet de COOPETROL donde el asociado declara ser PEP o que posee o no un vínculo familiar con su cónyuge o compañero permanente, padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos, suegros, cuñados, yerno/nuera, padres adoptantes o hijo adoptivo que cumplen con la categoría PEP o PEP Extranjero; y/o es asociado cercano de un PEP o PEP Extranjero. A su vez, en el proceso de registro de la admisión en el sistema se garantizó la marcación en Linux del PEP en el módulo de Terceros con el código 1468 Tipo PEPs, mediante consultas en listas vinculantes y restrictivas de Infolaft y seguimiento a través de las solicitudes de conceptos de las oficinas para admisiones y radicación de solicitudes de crédito de los PEP con el visto bueno de la alta dirección.

PEP (Personas Políticamente Expuestas) 2023-2024

A lo largo del 2024 se analizó el comportamiento de las admisiones y las respectivas consultas en listas vinculantes y restrictivas las cuales se anexaron a los documentos de vinculación de cada asociado custodiados por el área de Gestión Documental; así mismo, se socializó mes a mes ante el Consejo de Administración el comportamiento de los retiros con sus respectivas causales para informar la dinámica del retiro de aportes.

Finalmente, durante la vigencia 2024 y producto de cambios de personal se asignaron los roles de Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente a nuevos trabajadores que reunieron el conocimiento en gestión de riesgos y la totalidad de requisitos descritos en la normatividad, aprobaciones que fueron dadas por el Consejo de Administración y escaladas a la Superintendencia de la Economía Solidaria; estos funcionarios realizan seguimiento e impulsan metodologías que contribuyen a consolidar una cultura de administración del riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo; así como las demás responsabilidades descritas en la Circular Básica Jurídica.

Comités

En COOPETROL, para fortalecer la eficiencia en la gestión, así como en la administración de riesgos, se tienen establecidos los siguientes comités:

Comité de Riesgos: Tiene como finalidad monitorear y crear estrategias para el adecuado control de los posibles impactos que pueda sufrir COOPETROL, el mismo sesionó y adoptó decisiones y se presentaron los respectivos informes al Consejo de Administración.

Comité de Liquidez: Supervisa y gestiona los riesgos relacionados con la disponibilidad de fondos para cumplir obligaciones financieras. Evalúa indicadores clave, estrategias de liquidez, cumplimiento normativo y escenarios de estrés, asegurando la estabilidad operativa y financiera de la organización.





6. GESTIÓN JURÍDICA

Acciones de tutela

Durante el año 2024 se realizó la defensa de los intereses de la cooperativa brindando respuesta oportuna a treinta y tres (33) acciones de tutela presentadas por asociados que consideraban vulnerados sus derechos fundamentales, de estas acciones judiciales, el 91% cuentan con fallos a favor de los intereses de COOPETROL, el 3% aún no cuentan con decisión de primera instancia, y tan sólo el 6% cuenta con fallo amparando derechos fundamentales (sin gastos o erogaciones para COOPETROL).

Requerimientos Superintendencia de la Economía Solidaria

En el año 2024 se atendieron oportunamente cincuenta y siete (57) peticiones trasladadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, estas peticiones obedecen a solicitudes o quejas presentadas por asociados de la cooperativa ante los citados organismos por inconformidad con algunos servicios, se destaca que ninguna de las quejas ha dado lugar a investigación alguna por parte del ente estatal de supervisión.

Revisión de trámites relacionados con garantías hipotecarias y prendarias

Se revisaron ciento diecinueve (119) trámites relacionados con los levantamientos de prendas y cancelaciones de hipoteca, así como las autorizaciones que se imparten a los trámites relacionados dichas garantías, vigilando que se dé cumplimiento a los requisitos exigidos por la cooperativa bajo los preceptos legales.

Estudios de títulos

Así mismo, se efectuaron seis (6) 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, trámite que no tiene costo para el asociado.



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

En el mismo periodo se realizó la revisión de setenta y nueve (79) solicitudes de devolución de saldos de asociados fallecidos sin juicio de sucesión, de acuerdo con la documentación aportada por los beneficiarios cumpliendo con los requisitos exigidos por la cooperativa conforme a la normatividad vigente. Se aclara que, si bien no se requieren juicios de sucesión adelantados en despachos judiciales para hacer la devolución de estos dineros, COOPETROL si debe hacer las revisiones y validaciones propias de un juicio de sucesión; es decir, adelanta un trámite similar al que realiza un Juez de la República.

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 setenta y dos (172) procesos, de los cuales, a la fecha veinte ocho (28) se encuentran activos, desagregados así: a) doce (12) iniciados por la cooperativa donde se considera que existe un interés legítimo para reclamar algún derecho vulnerado por algún particular, y; b) dieciséis (16) iniciados en contra de la cooperativa, discriminados de la siguiente manera:



Tipo de Proceso	Suma de Pretensiones
Civil	\$2.000
Contencioso Administrativo	\$38.000
Disciplinario	\$
Laboral	\$ 207.000
Penal	\$ 700.000
Trámite Administrativo	\$ 968.000

Cifras en miles de pesos

Finalmente, durante el año 2024 se obtuvo varios pronunciamientos a favor de la cooperativa, donde se destacan principalmente un (1) un trámite laboral y dos (2) civiles, evitando condenas y/o pérdidas a COOPETROL por algo más de MIL TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS M/Cte.



7. 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.

e. Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Con relación a este aspecto se informa que no existen hechos o acontecimientos acaecidos después del ejercicio económico del año 2024 que revistan un alto nivel de importancia o relevancia para ser incluidos en el presente informe.



En conclusión, durante el 2024, COOPETROL mantuvo un enfoque constante en la mejora de sus procesos y en el bienestar de sus asociados. Mediante la implementación de estrategias, el fortalecimiento de sus servicios y la optimización de los recursos se ha logrado mejorar los resultados económicos, cambiando la tendencia y avizorando un futuro próspero para la cooperativa, contribuyendo al desarrollo de la comunidad y al cumplimiento de sus objetivos organizacionales. No obstante, se seguirán implementando estrategias para enfrentar los desafíos futuros, tecnológicos, de innovación, de experiencia al asociado y de competitividad que permitan a COOPETROL seguir fortaleciendo su liderazgo en el sector cooperativo.

Yasmín Cabrera Cortez
Gerente y Representante Legal COOPETROL





VIGILADO



Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria

fogacoop

Fondo de
Garantías
de Entidades
Cooperativas