

Informe de gestión 2025



Informe de gestión 2025



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

MIEMBROS PRINCIPALES

Eduard Lee Cadavid Rivera – Presidente
Nelson Amaya García – Vicepresidente
Eloy Simón Amor Dizetth – Secretario
Wilber Jaime Cala Nuñez
*Alexander Alberto Ramos Pinto
*María Del Socorro Jaramillo Osorio
*Willington Rueda Cobaría

MIEMBROS SUPLENTE

Ciro Antonio Pinzón Mejía
Rafael Antonio Cepeda Rincón
Alexander Homero Ramos Garreta
Manuel Enrique Malo Rodríguez

JUNTA DE VIGILANCIA

MIEMBROS PRINCIPALES

Coordinador – Eryl Diazmin Quintero López
Secretario – Luis Eduardo Pérez González
José Constantino Carrillo Pérez

MIEMBROS SUPLENTE

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

COMITÉ DE APELACIONES

Jorge Eliécer García Solano
Gonzalo Vásquez Giraldo
María Dolores Mesa Díaz

COMITÉ DISCIPLINARIO

Ana Matilde Yepes Correa
Juan José Galán Picón
Eliécer Martínez Miranda

Revisoria Fiscal JGS & Asociado S.A.S.

Gerencia Coopetrol
Yasmín Cabrera Cortez

*Alexander Alberto Ramos Pinto en reemplazo de María Margarita De Lourdes Londoño Alford (Parágrafo 2 de artículo 53 del Estatuto)

*María del Socorro en reemplazo de Dora Luz Velez Medina (Parágrafo 2 de artículo 53 del Estatuto)

* Willington Rueda Cobaría en reemplazo del señor José Wilson Téllez Marroquín, Q.E.P.D. (Parágrafo 2 del artículo 53 del Estatuto)

* Willington Rueda Cobaría con suspensión temporal del cargo






CONTENIDO

MENSAJE DE LA GERENCIA

ESCENARIO MACROECONÓMICO



4	GESTIÓN DE PRODUCTOS	12
4.1	Gestión de crédito	13
4.1.1	Estrategias para la gestión de crédito	14
4.1.1.1	Estrategias de desarrollo e innovación	14
4.1.1.1.1	Crediágil	14
4.1.1.2	Estrategias de comunicación de crédito	15
4.2	Gestión de ahorro	16
4.2.1	Saldos producto de ahorro	17
4.2.2	Cantidad de productos de ahorro aperturados	18
4.2.3	Estrategias de comunicaciones de ahorro	18
5	GESTIÓN DE BASE SOCIAL	20
5.1	Base social	21
5.1.1	Segmentación de la base social	22
5.2	Gestión de admisiones	24
5.3	Gestión de retención y retiros de asociados	25
5.3.1	Retenciones	25
5.3.2	Retiros	25
5.4	Patronales	25
6	BIENESTAR A NUESTROS ASOCIADOS	26
6.1	Fondos sociales	27
6.2	Encuentros y actividades relevantes con asociados	27








CONTENIDO

6.3	Convenios de beneficios	29
6.3.1	Medición de satisfacción y confianza	29
6.3.1.1	Nivel de satisfacción 2025	29
6.3.1.2	Nivel de confianza 2025	30
7	EXPERIENCIA AL ASOCIADO	31
7.1	Gestión de sedes y sucursales	32
7.2	Gestión de canales de atención al asociado	32
7.2.1	Call center	33
7.2.2	Chat en línea	33
7.2.3	Gestión de PQRSFs	33
7.3	Gestión de comunicaciones	34
7.3.1	Página web	35
7.3.2	Mensajes de texto	35
7.3.3	Correo electrónico	36
7.3.4	Redes sociales	36
7.3.4.1	Facebook	37
7.3.4.2	Instagram	37
7.4	Comunicaciones de bienestar a nuestros asociados	38
7.4.1	Beneficios sociales	38
8	GESTIÓN DE CARTERA	40
8.1	Comparativo de saldos de cartera e indicador por morosidad 2023, 2024 y 2025 (sin pérdida esperada)	41
8.2	Comportamiento de la cartera e indicador de calidad ICV 2025 (pérdida esperada)	41
8.3	Estrategias de cobranza	43
8.3.1	Gestión de normalización	43
8.3.1.1	Gestión descuentos por Ley 79	43






CONTENIDO





8.3.1.2	Gestión de normalización y créditos refinanciados	44
8.3.1.3	Gestión cobranza jurídica - Gestión de recuperación	45
9	GESTIÓN FINANCIERA	46
9.1	Estado de situación financiera	47
9.2	Estado de resultados	48
9.3	Gestión de Recursos Financieros	50
9.3.1	Manejo de inversiones	50
9.3.2	Gestión de obligaciones financieras	50
9.3.3	Recaudo	51
10	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	53
10.1	SGC - Sistema de Gestión de la Calidad	54
10.2	Gestión de activos fijos	55
10.3	Bienestar a nuestros colaboradores	55
10.3.1	Desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores	56
10.3.2	Póliza de vida colaboradores	56
10.3.3	Convenios corporativos para colaboradores	56
10.3.4	Actividades institucionales y fechas especiales	56
10.4	Actividades de formación a colaboradores	57
10.4.1	Evaluación de desempeño	57
10.5	Seguridad y salud en el trabajo SG-SST	58
10.6	Transformación digital y tecnología informática	59
10.6.1	Arquitectura tecnológica	59
10.6.2	Infraestructura, redes y ciberseguridad	60
10.6.3	Servicios TI y mejora continua	60
10.6.4	Optimización de costos en recursos tecnológicos	60
10.7	Gestión documental	61






CONTENIDO

11	GESTIÓN DEL SIAR - SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	62
11.1	SARLAFT (Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo)	63
11.2	SARC (Sistema de administración de riesgo crediticio)	64
11.3	SARL (Sistema de administración de riesgo de liquidez)	64
11.4	SARO (Sistema de administración de riesgo operativo)	65
11.5	SARM (Sistema de administración de riesgo de mercado)	65
12	GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	66
12.1	Perspectiva financiera	67
12.2	Perspectiva cliente/asociado	67
12.3	Perspectiva procesos internos	67
12.4	Perspectiva crecimiento y aprendizaje	67
12.5	Perspectiva buen gobierno	67
13	CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MANIFESTACIONES PARTICULARES	71
13.1	Atención a recursos	72
13.2	Procesos especiales diferentes al cobro de cartera	72
13.3	Requerimientos Superintendencia de la Economía Solidaria	72
13.4	De propiedad intelectual y derechos de autor	73
13.5	Cumplimiento leyes (Habeas data y Conflicto de intereses)	73
13.6	Operaciones con partes relacionadas	73
13.7	Aportes seguridad social y parafiscales	73
13.8	Factoring	73







CONTENIDO



14	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	74
14.1	Conocimiento y responsabilidad del Consejo y alta gerencia	75
14.2	Políticas de gestión de riesgos y división de funciones	75
14.3	Reportes al Consejo de Administración	75
14.4	Infraestructura tecnológica	75
15.5	Medición y control de riesgos	75
14.6	Estructura organizacional	75
14.7	Recurso humano especializado	75
14.8	Auditorías y verificaciones independientes	75
15	ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO	76



COOPETROL

confianza que se transforma en

futuro



YASMÍN CABRERA CORTEZ
Gerente

El 2025 fue un año que nos puso a prueba y, al mismo tiempo, nos confirmó algo esencial: la fuerza de Coopetrol nace de la confianza de nuestros asociados. Gracias a ellos, consolidamos avances financieros, profundizamos el acercamiento con nuestras bases sociales y fortalecimos el papel de la cooperativa dentro del sector solidario.

En el frente financiero, dimos pasos firmes y medibles. Redujimos el endeudamiento externo en más del 78%, pasando de \$19.603 millones en 2024 a \$4.132 millones al término de 2025. Esta disminución, fruto de decisiones prudentes y disciplina colectiva, nos permitió recuperar el margen para seguir invirtiendo en bienestar y futuro. Y, quizás la mejor noticia: pasamos de un resultado negativo de \$-2.061 millones a un excedente superior a \$1.200 millones, demostrando que la gestión responsable, unida al compromiso de nuestros colaboradores, puede transformar positivamente cualquier indicador.

Estos logros se soportan en lo más valioso: la confianza de nuestros asociados. Vimos crecer la toma de productos de ahorro y crédito, además de una mayor participación en nuestras actividades de bienestar. Las tertulias se convirtieron en un espacio de escucha y construcción conjunta, acercándonos a lo que realmente importa: entender necesidades, resolver inquietudes y cocrear soluciones. En paralelo, continuamos posicionando la imagen de Coopetrol con acciones coherentes y visibles, integrándonos activamente con el sector solidario y asumiendo un papel de liderazgo en la Alianza de Intercooperación Social y Solidaria (A.I.S.S.), convencidos de que cooperar entre cooperativas multiplica el impacto social.



No fue un camino exento de desafíos. La implementación de la Ley de Insolvencia y los nuevos lineamientos de la normatividad relacionada con la pérdida esperada, implicaron mayores gastos y ajustes de gestión. Además, ante la insuficiencia de recursos en los fondos sociales, tuvimos que asumir por gasto, algunas actividades dirigidas a los asociados. Aun así, no renunciamos a nuestra esencia solidaria: priorizamos el cuidado de la base social, la sostenibilidad y la transparencia, tomando decisiones responsables hoy para proteger el mañana.

Celebramos la apertura de la agencia Bogotá Norte, ampliando cobertura y cercanía. Realizamos traslados y mejoras de infraestructura en oficinas de nuestras agencias, con el fin de brindar experiencias más cómodas, ágiles y humanas. Fortalecimos nuestras estrategias de comunicaciones para estar más cerca, informar mejor y promover la participación.

El año, además, nos permitió seguir impulsando soluciones novedosas. Entre ellas destacan Crediágil, la solución digital para que nuestros asociados cuenten con acceso rápido, oportuno, simple y confiable así como el desembolso inmediato del dinero cuando más lo necesitan. De igual manera, avanzamos en el fortalecimiento del capital social con Aportamax, ofreciendo incentivos directos a los aportes sociales como reconocimiento al compromiso de nuestros asociados, y como mecanismo clave para robustecer nuestra sostenibilidad y capacidad de crecimiento.

Son más de siete décadas construyendo bienestar colectivo, una historia hecha de aportes, de confianza y de decisiones solidarias. En ese espíritu democrático, las elecciones, en este inicio de 2026, fueron un momento clave de participación y renovación, reafirmando que la cooperativa es de sus asociados y que el gobierno cooperativo se fortalece con la voz de todos.

Mirando al 2026, los retos son tan grandes como nuestras convicciones. Queremos consolidar aún más el acercamiento con los asociados, propiciar la participación efectiva en las decisiones y fortalecer programas como Coopetrolitos, sembrando cultura del ahorro, educación financiera y valores cooperativos desde la infancia. Trabajaremos por brindar mayores beneficios, ampliar servicios y continuar en la senda de la recuperación y el fortalecimiento, para aumentar la capacidad en bienestar social, innovación cooperativa y crecimiento sostenible, sin perder de vista la prudencia financiera que ya nos demostró sus frutos.

A cada persona que ahorra con nosotros, a quienes encuentran en nuestras líneas de crédito un aliado para hacer realidad sus proyectos, a quienes participaron en nuestras tertulias o las actividades de bienestar, a quienes fueron parte activa del proceso electoral, y en general a todos nuestros asociados:



Ustedes son el motor que nos impulsa constantemente. Sigamos transformando juntos confianza en progreso compartido. Porque cuando cooperamos, los logros individuales se convierten en victorias colectivas.

**SOMOS UNA COOPERATIVA
PARA TODOS**



Panorama macroeconómico y posicionamiento sectorial: Un contexto de recuperación asimétrica

Durante el 2025, la economía colombiana transitó por una fase de ajuste y recuperación gradual, en un contexto de crecimiento moderado, normalización de la inflación y un ciclo progresivo de reducción de las tasas de interés por parte del Banco de la República. La desaceleración del consumo, la cautela en la inversión y los retos fiscales, configuraron un entorno de mayor prudencia financiera, mientras que la reducción de la inflación alivió las presiones sobre el costo del crédito y el gasto en los hogares.

Indicadores como el DTF (Depósitos a Término Fijo) y el IBR (Indicador Bancario de Referencia) se mostraron con tendencia descendente, generando oportunidades para la optimización del margen financiero, la reactivación del crédito y la mejora en las condiciones para los asociados. El mercado cambiario mantuvo episodios de volatilidad, aunque con una estabilidad relativa frente a periodos anteriores, y el comportamiento del precio internacional del petróleo continuó siendo un factor relevante para la dinámica económica nacional, y para el entorno del sector energético, base histórica de la comunidad de asociados de Coopetrol.

En el sistema financiero, tanto tradicional como cooperativo, se evidenció un enfoque creciente en la gestión del riesgo, la solvencia, la calidad de la cartera y la eficiencia operativa, con un desempeño resiliente del sector solidario, apalancado en la confianza de los asociados y el fortalecimiento del ahorro.

Desempeño financiero de Coopetrol

Durante 2025, en Coopetrol consolidamos un punto de inflexión en su desempeño financiero y operativo, con una recuperación estructural de la rentabilidad, la eficiencia y la generación de caja, en contraste con los resultados de 2024. En un entorno macroeconómico de ajuste y normalización, caracterizado por la desaceleración de la inflación y la reducción progresiva de las tasas de interés, la cooperativa logró fortalecer su modelo de negocio, mejoró su estructura financiera y recuperó indicadores clave de sostenibilidad.

Para el final de 2025, en la cooperativa retornamos a niveles positivos de rentabilidad, con un ROE (Rentabilidad sobre Recursos Propios) de 0,94%, un ROA (Rentabilidad Sobre Activos) de 0,35%, y un margen neto del 2,3%. La operación mostró una mejora integral en eficiencia, reflejada en un margen financiero del 61,4%, un margen operacional del 0,9% y un margen EBITDA (Ganancias Antes de Intereses, Impuestos, Depreciación y Amortización) del 11,7%, respaldados por una gestión disciplinada de ingresos, costos y gastos. El EBITDA alcanzó \$5.457 millones, consolidando una mayor capacidad de generación de caja y autofinanciación, elementos claves para la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

En el frente patrimonial, los indicadores mostraron estabilidad y control, con una relación de solvencia del 30,7%, aportes sociales mínimos no reducibles del 56,2% y un capital institucional del 7,3%. Esto plantea como prioridad estratégica el fortalecimiento patrimonial mediante capitalización de excedentes, crecimiento de aportes y consolidación de reservas.

De manera complementaria, la reducción de la participación de obligaciones financieras al 1,8% del pasivo, evidenció una estrategia efectiva de desapalancamiento externo, consolidando la estructura financiera, reduciendo el riesgo, y ampliando la flexibilidad para la toma de decisiones estratégicas.

De cara al mediano plazo, en Coopetrol orientamos nuestra gestión a la consolidación de la rentabilidad sostenible, el crecimiento responsable del negocio, el fortalecimiento patrimonial, la eficiencia operativa, la transformación digital y la generación de valor económico y social para nuestros asociados, consolidándonos como una cooperativa financieramente sólida, sostenible y alineada con el propósito institucional.





4 gestión 'de PRODUCTOS



4.1 Gestión de crédito

Durante el 2025, en Coopetrol adelantamos un trabajo constante, buscando garantizar que cada solicitud de crédito presentada por nuestros asociados fuera evaluada con responsabilidad, transparencia y rigor, asegurando los recursos de nuestros asociados, así como la sostenibilidad de cada crédito en el tiempo, ofreciendo respuestas claras, oportunas y fundamentadas.

Cada crédito otorgado aportó al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados y ayudó en el cumplimiento de sus metas y sueños, esto a través de tasas competitivas, campañas y estrategias de productos pensados en suplir las necesidades de nuestros asociados.

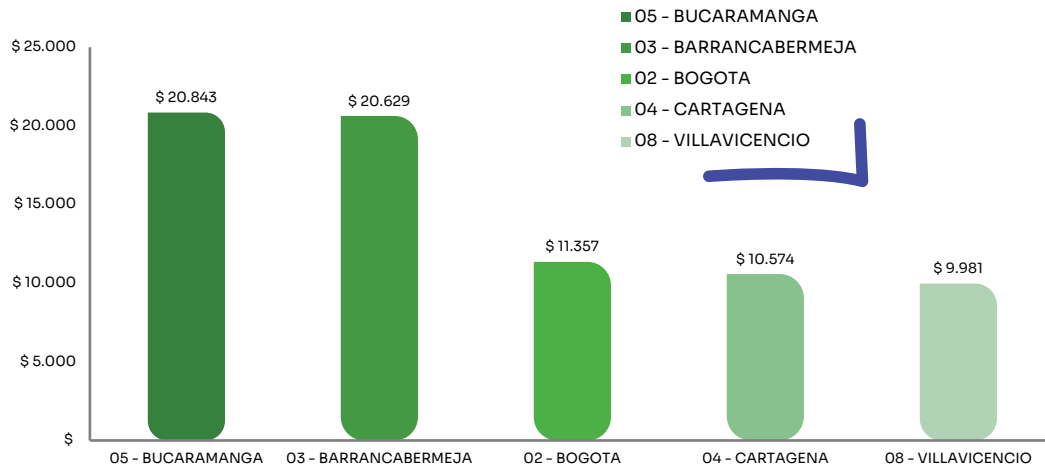
A continuación, se muestra la participación de las agencias y puntos de atención. Se resaltan las 10.009 solicitudes desembolsadas durante el año, equivalente a un monto total de \$140.335 millones:

AGENCIA	DESEMBOLSADO	
	No. Sol	Monto
02 - BOGOTA	1.176	\$ 11.357
03 - BARRANCABERMEJA	1.465	\$ 20.629
04 - CARTAGENA	582	\$ 10.574
05 - BUCARAMANGA	1.240	\$ 20.843
06 - CUCUTA	663	\$ 5.858
07 - ORITO	482	\$ 4.511
08 - VILLAVICENCIO	348	\$ 9.981
09 - LA DORADA	261	\$ 2.784
10 - TIBU	233	\$ 2.776
11 - CALI	767	\$ 7.231
12 - NEIVA	458	\$ 9.808
13 - MEDELLIN	611	\$ 8.437
14 - PASTO	498	\$ 5.835
15 - MANIZALES	377	\$ 5.675
16 - PTO. VALLEDUPAR	45	\$ 803
17 - BARRANQUILLA	361	\$ 6.087
18 - PTO. IBAGUE	105	\$ 1.428
19 - PTO.TUMACO	55	\$ 983
22 - PTO. MAMONAL	71	\$ 1.444
23 - BOGOTA NORTE	211	\$ 3.293
Total general	10.009	\$140.335

*Cifras expresadas en millones

Las agencias con mayor colocación durante el año fueron: Bucaramanga, Barrancabermeja, Bogotá, Cartagena y Villavicencio.

Monto Desembolsado - Top 5 Agencias



4.1.1 Estrategias para la gestión de crédito

En Coopetrol reforzamos las estrategias de colocación de créditos, incorporando herramientas orientadas a mejorar la eficiencia y la competitividad de los productos. Esto a través de los canales de comunicación, con envíos oportunos de información sobre las líneas de crédito disponibles, y la optimización de los procesos operativos, haciendo énfasis en la reducción de los tiempos de desembolso. La implementación articulada de estas estrategias nos permitió gestionar, y atender oportunamente, más de 13.000 solicitudes de crédito (aprobadas, anuladas o negadas) durante el año.

4.1.1.1 Estrategias de desarrollo e innovación

4.1.1.1.1 Crediágil

Crediágil es un producto de crédito autogestionable, que permite al asociado realizar la solicitud de manera directa, 100% digital, y recibir el desembolso de manera inmediata en su cuenta de ahorros Rentadiario. Este producto cuenta con altos estándares de seguridad, a través de fuertes validaciones de identidad, ingresos, historial crediticio y puntaje de crédito, así como cruces con las bases de datos internas, que garantizan un proceso ágil, eficiente y confiable. Gracias a estas características, Crediágil se consolidó en 2025 como una solución estratégica para nuestra colocación de créditos de bajo monto de manera automática.

Este proyecto evidenció avances relevantes en términos de solicitudes en 2025. Se gestionaron 610 solicitudes, de las cuales 109 fueron desembolsadas, alcanzando una tasa de aprobación del 18%. Estos desembolsos representaron un valor total de giro neto de \$612.897 millones, con una tasa promedio de colocación del 20% y un plazo promedio de 32 meses. Esto reflejó un comportamiento controlado y alineado con las políticas de riesgo definidas para este producto. Adicionalmente, se registraron únicamente 3 créditos con valor vencido en calificación A, lo que evidencia un desempeño favorable en la calidad de la cartera.

En cuanto al comportamiento de los desembolsos, hubo una evolución progresiva a lo largo de los meses, con un incremento significativo hacia el cierre del año. Esto confirma la tasa de aceptación del producto, más la efectividad del modelo automatizado de aprobación y desembolso. Este crecimiento se da sin intervención de procesos manuales, ya que Crediágil opera de manera completamente automática, eliminando la gestión del analista de crédito, los comités de decisión y la ejecución manual del desembolso por parte de los analistas de operaciones.

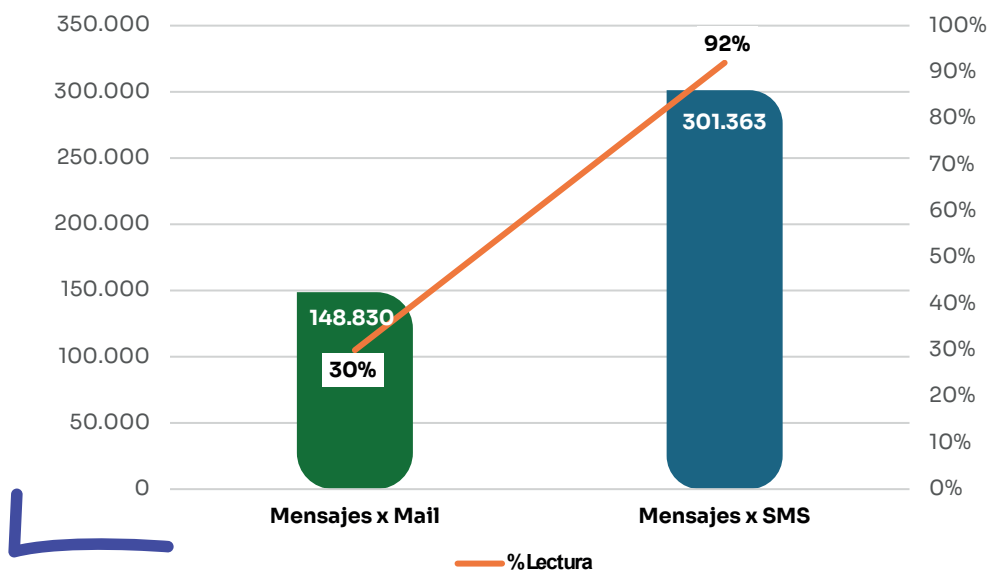


En el comportamiento por agencias, Barrancabermeja y Bucaramanga se posicionaron como las de mayor demanda del producto, concentrando una participación que oscila entre el 15% y el 32% respectivamente, de cada agencia. Este resultado ha permitido identificar focos de alto desempeño comercial, aportando información clave para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la expansión y fortalecimiento del producto a nivel nacional, en aras de sentar una base sólida para la consolidación y escalamiento de este durante el año 2026.

4.1.1.2 Estrategia de comunicación de crédito

Para promover nuestros productos de crédito durante el 2025, en Coopetrol desarrollamos campañas publicitarias y de comunicación, enfocadas en los beneficios y las tasas de nuestras diversas líneas crediticias. Estas estrategias significaron un total de \$140.335 millones en colocación, a través de 10.009 créditos otorgados.

Comunicaciones campañas crédito



Campañas como Tarjeta de Crédito Coopetrol, Crediágil, Súper Tasas y Cierra el Año Cumpliendo Tus Metas, se destacaron por su impacto, alcance y popularidad.



Estas acciones nos permitieron impulsar la colocación de productos estratégicos, facilitando el acceso de nuestros asociados a servicios financieros con condiciones competitivas, y contribuyendo al crecimiento económico y social de la cooperativa.

4.2 Gestión de ahorro

Ante los crecientes retos del mercado, nuestros asociados ratificaron su confianza en la cooperativa. Mantenernos competitivos y comunicar eficazmente los beneficios de nuestros productos de ahorro, nos ha permitido seguir promoviendo mayores réditos a nuestros asociados, representados en tasas de interés competitivas que, a su vez, han sido una fuente importante de apalancamiento interno para una mejor operación.





4.2.1. Saldos producto de ahorro

Nos enfocamos en fortalecer la operación mediante el uso de recursos propios, reforzando las estrategias de captación de Coopetrol con tasas favorables. Esto se llevó a cabo a través de campañas diseñadas para ofrecer productos como el ahorro programado y los CDAT (Certificados de Depósito de Ahorro a Término) y permitió un crecimiento sólido en las captaciones, que al cierre del año alcanzaron los \$208.299 millones (antes de intereses), confirmando un crecimiento del 15% (\$26.925 millones) en comparación con el 2024, que cerró con \$181.374 millones.

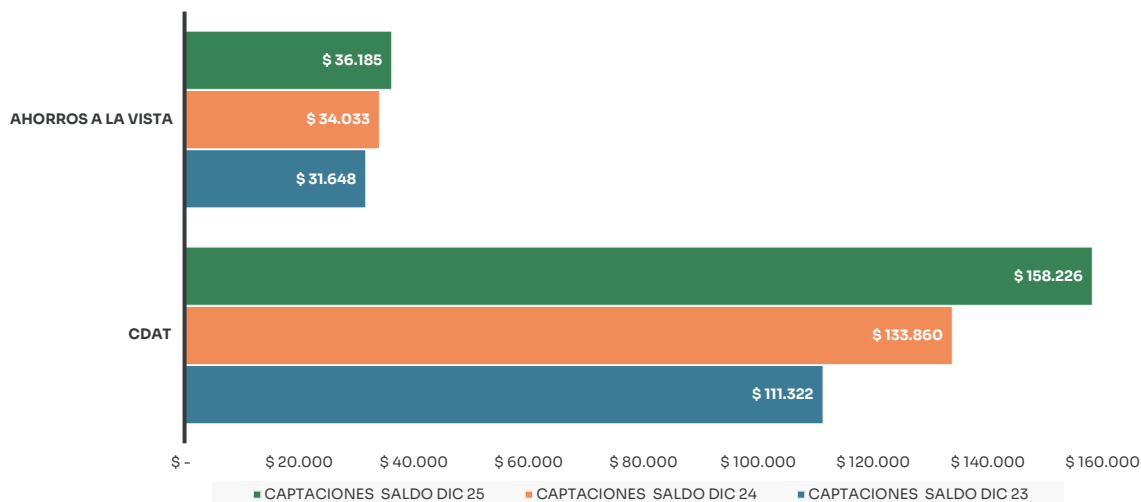
CAPTACIONES

PRODUCTO	SALDO DIC 23	SALDO DIC 24	SALDO DIC 25
CDAT's	\$ 111.322	\$ 133.860	\$ 158.226
Ahorros a la vista	\$ 31.648	\$ 34.033	\$ 36.185
Ahorro programado	\$ 5.895	\$ 4.155	\$ 3.571
Ahorro permanente	\$ 5.051	\$ 5.833	\$ 6.612
Ahorro contr. Coopetrolito	\$ 3.218	\$ 3.493	\$ 3.705
TOTAL DEPÓSITOS	\$ 157.134	\$ 181.374	\$ 208.299

*Cifras expresadas en millones

Este crecimiento estuvo impulsado principalmente por los CDAT, que tuvieron el mayor incremento, consolidándose como el producto más representativo del portafolio de ahorros, y reflejando una mayor preferencia de los asociados por instrumentos de inversión con rentabilidad y estabilidad.

CAPTACIONES



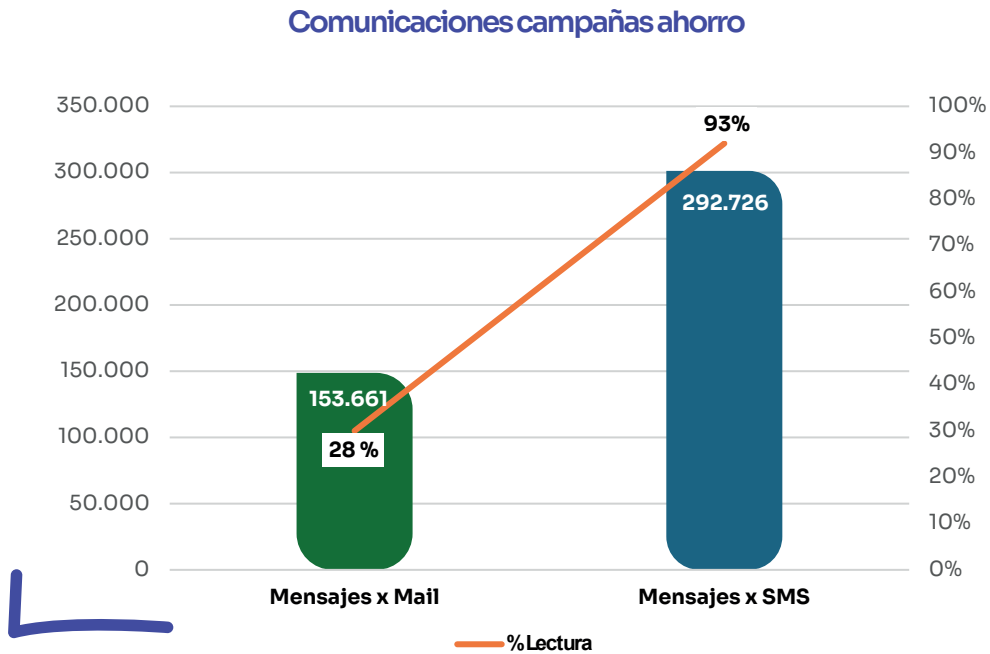
*Cifras expresadas en millones

4.2.2. Cantidad de productos de ahorro aperturados

El comportamiento de los productos de ahorros solicitados durante 2025 por nuestros asociados refleja una depuración natural del portafolio, junto a una concentración más estratégica de los recursos. Esto se traduce en asociados con menos cuentas, pero con mayores montos acumulados, incrementando así el nivel de ahorro promedio y el valor total administrado por cada línea.

4.2.3. Estrategias de comunicaciones de ahorro

Como parte de la promoción y la publicidad a los productos de captación de la cooperativa, se realizaron diversas campañas de comunicaciones para el apalancamiento de los productos de ahorro:



Campañas como CDAT Día Mundial del Ahorro, Campaña GanaX2, Club Embajadores y Cierra el año cumpliendo tus metas - CDAT se destacaron por su gran penetración y efectividad en la captación de recursos. Estas estrategias significaron un total de \$208.299 millones en colocación, a través de más de 217.000 depósitos.





Estas comunicaciones permitieron maximizar los recursos de los productos de ahorro, con tasas competitivas en el mercado, otorgando réditos y beneficios a nuestros asociados.





5 gestión de BASE SOCIAL

5.1 Base social

Nuestra base de asociados cerró el 2025 con una significativa cantidad de asociados hábiles (19.600) que representan el 54,46% del total (35.987). Esto evidencia una oportunidad relevante para profundizar la vinculación y la retención.

AGENCIA	CANTIDAD	HABILIDAD DE LA BASE	
		HÁBILES	INHÁBILES
Barrancabermeja	3.164	1.934	1.230
Barranquilla	1.198	636	562
Bogotá	4.424	2.377	2.047
Bogotá Norte	932	577	355
Bucaramanga	2.570	1.689	881
Cali	2.586	1.443	1.143
Cartagena	2.759	1.087	1.672
Cúcuta	1.992	1.208	784
La Dorada	1.173	600	573
Manizales	1.664	1.012	652
Medellín	1.813	1.143	670
Neiva	1.536	809	727
Orito	2.521	1.083	1.438
Pasto	2.320	1.505	815
Pto. Ibagué	391	202	189
Pto. Mamonal	628	243	385
Pto. Valledupar	685	204	481
Pto. Tumaco	629	164	465
Tibú	1.232	640	592
Villavicencio	1.770	1.044	726
TOTAL	35.987	19.600	16.387

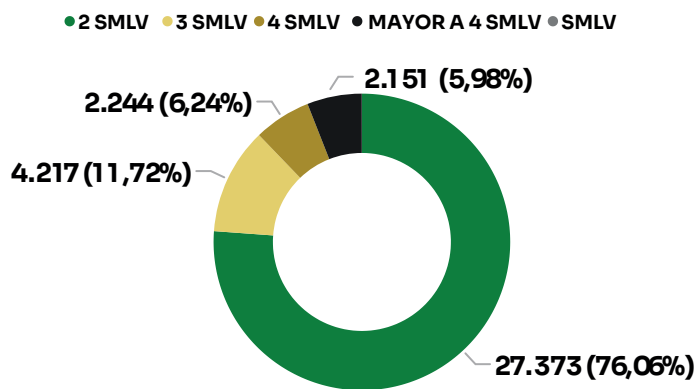


5.1.1. Segmentación de la base social

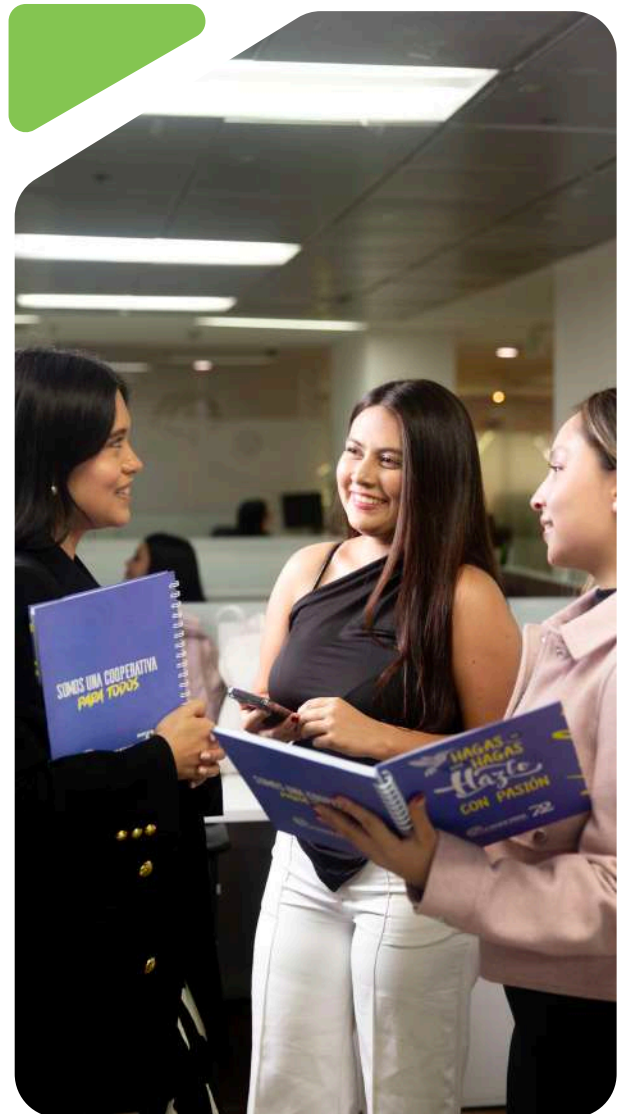
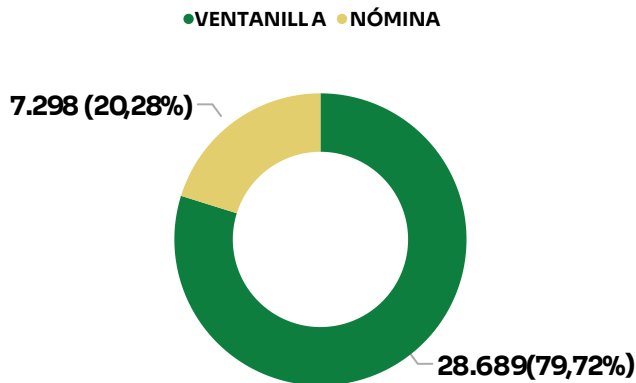
La segmentación de nuestra base social presenta caracterizaciones de acuerdo con la edad, el nivel educativo, el género, el estado civil, el tipo de vivienda y la clasificación socioeconómica, entre otras. Esta tipificación es un insumo clave para el desarrollo de campañas clasificadas, orientadas a incrementar la apertura de productos de ahorro, crédito y bienestar. Estos perfiles representan una herramienta estratégica para Coopetrol, puesto que los resultados obtenidos nos permitieron orientar de manera más efectiva las estrategias institucionales y comerciales, y el diseño y desarrollo de productos alineados con las necesidades del segmento identificado.

Así mismo, se implementaron estrategias de profundización del portafolio y actividades de educación financiera, con el propósito de fortalecer la relación con los asociados y aumentar su sentido de pertenencia.

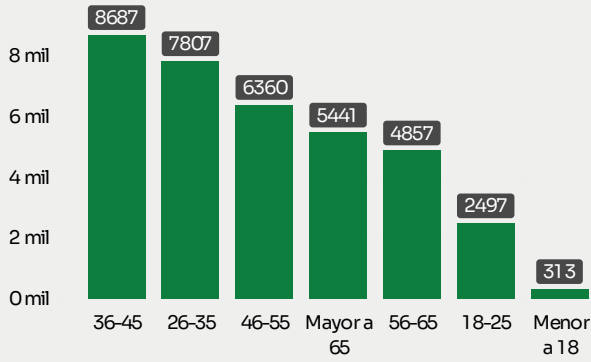
Rango Salarial



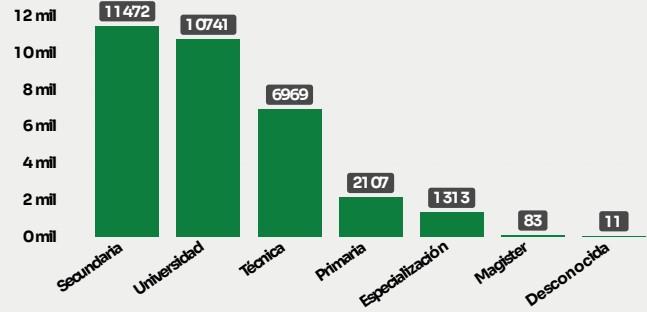
Tipo de pago



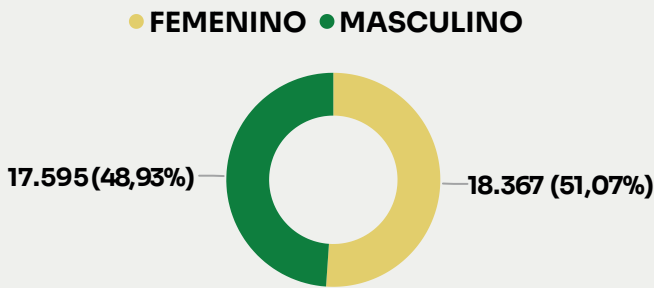
Asociados por Rango de edad



Asociados por Nivel estudios

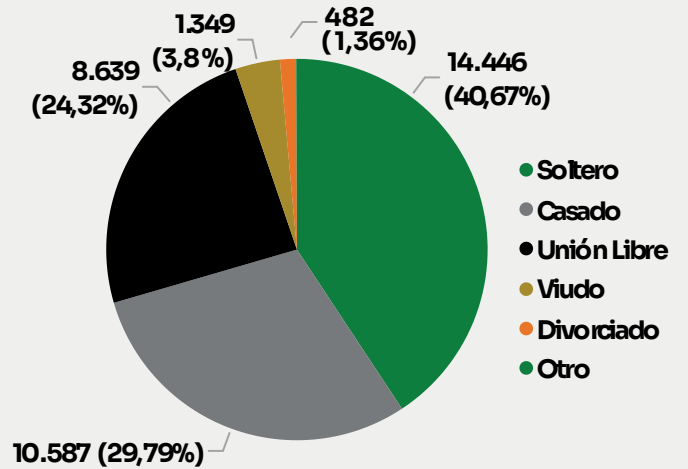


Asociados por Género

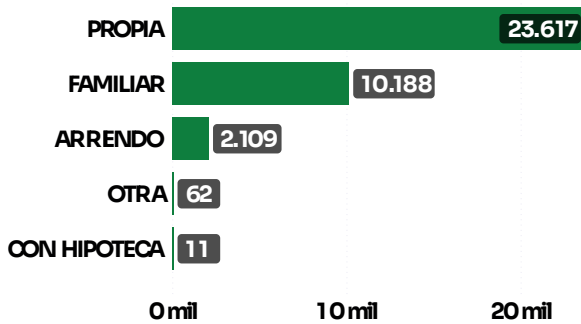


*Género: Sin tener en cuenta los 25 asociados persona jurídica.

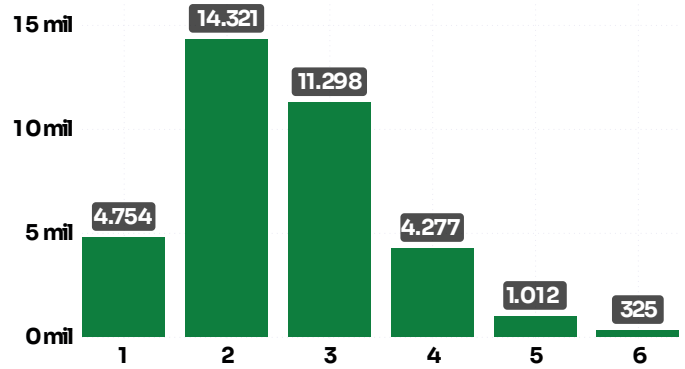
Asociados por Estado civil



Asociados por Tipo de Vivienda



Asociados por Estrato





5.2 Gestión de admisiones

Cerramos el año con 5.471 admisiones nuevas. Estos asociados contribuyeron al crecimiento de la base social, además de aportar a nuestro fortalecimiento patrimonial. De igual manera, representaron una oportunidad para la adquisición de nuevos productos y servicios.

El total de admisiones por oficina evidencia una participación diferenciada entre las agencias, destacándose Pasto como la de mayor incidencia, seguida por Bogotá, Barrancabermeja, Bucaramanga y Cartagena, completando las primeras cinco.

Admisiones 2025 por Agencia / Pto. Atención

AGENCIA	CANTIDAD	%PART.
Pasto	499	9%
Bogotá	448	8%
Barrancabermeja	400	7%
Bucaramanga	386	7%
Cartagena	370	7%
Neiva	388	7%
Cali	303	6%
Cúcuta	322	6%
Medellín	313	6%
Orito	343	6%
Villavicencio	328	6%
Barranquilla	259	5%
Manizales	266	5%
Tibú	212	4%
La Dorada	147	3%
Bogotá Norte	127	2%
Pto. Mamonal	124	2%
Pto. Valledupar	135	2%
Pto. Ibagué	54	1%
Pto. Tumaco	47	1%



TOTAL	5.471	100%
--------------	--------------	-------------



5.3 Gestión de retención y retiros de asociados

5.3.1 Retenciones

Las principales estrategias de retención se han concentrado históricamente en los productos de crédito y de ahorro. Se identificó la necesidad de fortalecer y diversificar el portafolio de retención social, con el fin de ampliar la propuesta de valor y ofrecer alternativas integrales y diferenciadas, respondiendo a las distintas necesidades de los asociados.



5.3.2 Retiros

El análisis de los retiros de asociados durante el 2025 demostró que el 53% de las desvinculaciones correspondió a asociados hábiles al momento del retiro. En contraparte el 47% se presentó en asociados inhábiles (asociados que presentan saldos pendientes por pagar en sus aportes, obligaciones contractuales como ahorros programados, ahorros Coopetrolitos o mora en créditos propios), quienes como asociados, no pueden acceder al portafolio vigente de productos, servicios y beneficios de la cooperativa.

5.4 Patronales

Contamos con un total de 179 empresas con convenio de descuento por nómina, lo que representó un crecimiento del 9.5% frente a 2024, cerrando 2025 con 196 empresas con convenio de descuento por nómina.

Las patronales con mayor participación en la base social son:

CONVENIO	FECHA DE APERTURA	TOTAL DE ASOCIADOS
Grupo Ecopetrol	29/mar/2008	2.392
Newrest Service Colombia SA	3/may/2006	516
Adm. Col. Pensiones COLPENSIONES	21/jun/2021	365
SAR Energy S.A.	24/feb/2010	330
Confipetrol S.A.	25/feb/2019	275
Brenntag Colombia S.A.	3/ago/2017	223

6

bienestar
@ NUESTROS

asociados

6.1 Fondos sociales

En 2025 los fondos sociales iniciaron con un saldo de \$334 millones. Durante los doce meses del año se realizaron apropiaciones por \$99 millones y una ejecución de \$381 millones. Estos recursos fueron destinados al desarrollo de los programas sociales en beneficio de los asociados. Como resultado de esta gestión, el año cerró con un saldo final de \$52 millones, el cual se encuentra distribuido en los diferentes fondos sociales: el fondo Social de Recreación, el de Solidaridad, Bienestar Social y Desarrollo Empresarial Solidario, asegurando la continuidad de las acciones sociales para el siguiente periodo.

FONDO SOCIAL	SALDO INICIAL	SALDO FINAL	ASOCIADOS / COMUNIDAD BENEFICIADA
Fondo Social de Educación	\$ -	\$ -	94
Fondo Social de Solidaridad	\$111	\$5	5.206
Fondo Social de Recreación	\$147	\$40	5.351
Fondo de Bienestar Social	\$46	\$4	1.710
Fondo Social para Otros Fines (Educación)	\$27	\$ -	1.649
Fondo de Desarrollo Empresarial	\$2	\$1	449
TOTAL	\$334	\$52	14.459

*Cifras expresadas en millones

La ejecución de los programas y actividades del PESEM 2025 evidenció el impacto alcanzado, en términos de asociados beneficiados por cada programa. Los resultados reflejan la importancia de las acciones desarrolladas en las líneas de bienestar, solidaridad, formación y fortalecimiento de la democracia y el gobierno cooperativo, logrando beneficiar a un total de 14.459 asociados.

6.2 Encuentros y actividades relevantes con asociados

Las actividades sociales estuvieron orientadas al fortalecimiento integral de nuestros asociados y sus familias. Entre ellas se destacan actividades recreativas, encuentros y espacios de integración social. Estas últimas generaron un impacto positivo en nuestra base social, al promover la participación y el bienestar colectivo.





Dichas iniciativas permitieron estrechar de manera significativa los lazos con nuestros asociados, robusteciendo la confianza, el compromiso y el sentido de pertenencia hacia nuestra institución, elementos esenciales para la sostenibilidad y el crecimiento del modelo cooperativo.

TRANSFERENCIA SOCIAL	VALOR
Beneficios Directos por Participación en Actividades	\$839
Descuentos por uso de Convenios	\$101
Beneficios en productos de ahorro	\$1.482
Beneficios en productos de crédito	\$20.718
TOTAL TRANSFERENCIA SOLIDARIA	\$23.141

*Cifras expresadas en millones

6.3 Convenios de beneficios

Almacenes de Cadena

Salud y Belleza

Deportes y Bienestar

Tecnología e Innovación

Educación

Turismo

Mascotas

Variedades

Pólizas y seguros

Vehículos y Motos

Cada alianza con un aliado comercial responde a una visión orientada al bienestar, la fidelización y la satisfacción de nuestra base social. Esto nos permitió ampliar la cobertura de beneficios y atender de forma más efectiva las necesidades de nuestros asociados, aportando en su desarrollo personal, familiar y social.

6.3.1 Medición de satisfacción y confianza

6.3.1.1 Nivel de satisfacción 2025

En Coopetrol realizamos la medición de satisfacción de servicio, mediante una encuesta cuantitativa aplicada entre el 29 de octubre y el 7 de noviembre de 2025. Este sondeo fue hecho a asociados con una antigüedad mínima de tres meses y sin mora en sus obligaciones. En total participaron 837 asociados, garantizando una representatividad del 5% de la base social, el nivel de confianza de la encuesta correspondió al 95% y un margen de error del 3,3%.

Los resultados evidenciaron que la satisfacción general se mantiene en niveles favorables:



- ✓ El 87% de los asociados declararon estar 'Muy satisfecho' o 'Satisfecho'.
- ✓ El 8% de los asociados declararon estar "Ni satisfechos, ni insatisfechos"
- ✓ El 4% de los encuestados manifestó algún nivel de insatisfacción.

Algunos de los aspectos más valorados por los asociados fueron:

- ✓ La calidad de la atención en agencias y puntos de servicio.
- ✓ La amabilidad del personal de la cooperativa.
- ✓ La organización de eventos, capacitaciones y experiencias formativas.

Esta retroalimentación confirma la percepción positiva sobre el acompañamiento y el servicio ofrecido por Coopetrol.





6.3.1.2 Nivel de confianza 2025

Para el análisis del nivel de confianza, se evaluaron cinco frentes estratégicos que reflejan la relación integral entre los asociados y la cooperativa, el promedio de los componentes arrojó un nivel de confianza del 89%, demostrando que los asociados reconocen la solidez institucional, la transparencia en la gestión y la pertinencia de los servicios y beneficios que ofrecemos en Coopetrol.

Este indicador confirma que nuestra cooperativa se percibe como una entidad cercana, confiable y coherente con los principios cooperativos, que consolida la relación de largo plazo con su base social y reafirma el compromiso con el bienestar de las comunidades a las que sirve.

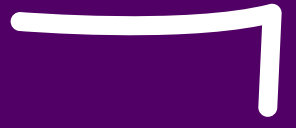




7

Experiencia

al asociado



7.1 Gestión de sedes y sucursales

En el primer semestre de 2025, ejecutamos decisiones estratégicas relacionadas con el traslado y adecuación de agencias y puntos de atención, orientadas a fortalecer el servicio y la experiencia del asociado, además de consolidar nuestra presencia en el mercado. Esto en coherencia con los lineamientos comerciales y de crecimiento institucional.

Los cambios realizados se enfocaron en contar con espacios de atención con una mejor ubicación, accesibilidad, seguridad y comodidad, lo que nos ha permitido brindar una atención más cercana, moderna y eficiente, acorde a las necesidades de los asociados. Estos cambios aportaron a la visibilidad, la calidad del servicio y la presencia de nuestra cooperativa en zonas de interés, logrando mayor posicionamiento en el mercado.

Los procesos de negociación, contratación y adecuación de infraestructura se gestionaron de manera integral, asegurando el uso responsable y eficiente de los recursos, así como el cumplimiento de los lineamientos técnicos, legales y presupuestales definidos por la cooperativa.

Estos fueron los cambios realizados, incluyendo los beneficios para los asociados:

Agencia o punto de atención	Ubicación anterior	Nueva ubicación	Tipo de gestión	Beneficio para los asociados	Mes
Agencia Pasto	Cll. 20 # 22-09 Centro	Cra 25 #19-58	Traslado	* Mejor ubicación y accesibilidad.	Marzo
		C.C. Sebastián de Belalcázar Local 123		* Mayor comodidad.	
				* Espacio que brinda mejores condiciones de seguridad.	
Punto Iserra 100 / Agencia Bogotá Norte	Centro Comercial Iserra 100	Cll. 113 #7-45	Conversión de punto de atención en agencia	* Servicios integrales de asesoría y caja al convertirse en agencia.	Marzo
		Local 126		* Mayor visibilidad y condiciones de atención.	
		Edificio Teleport Torre B		* Espacios más amplios y cómodos.	
				* Conversión en agencia.	
Agencia Bogotá Teusaquillo	Cra. 13A #34-72 Local 104	Carrera 13 #38-33 Edificio San Juan	Traslado	* Mayor visibilidad y condiciones de atención.	Junio
		Primer Piso		* Mejor ubicación y accesibilidad.	
				* Optimización del espacio.	

7.2 Gestión de canales de atención al asociado

Trabajamos de manera conjunta para fortalecer la relación con nuestros asociados, brindando un servicio cercano, transparente y de calidad. Reconocemos que detrás de cada solicitud existe una necesidad, una expectativa o una propuesta de mejora que contribuye directamente al fortalecimiento de la cooperativa y a la consolidación de un vínculo de confianza con nuestros asociados.

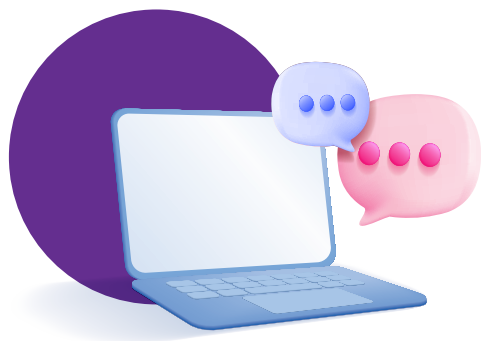
En Coopetrol garantizamos que cada petición, queja, reclamo o sugerencia recibida durante 2025, fuera atendida de manera clara, completa y oportuna, alineado a lo establecido en el marco legal vigente. Este cumplimiento reflejó no solo el respeto hacia los derechos de los asociados, sino también, el compromiso con la transparencia y la responsabilidad social.

7.2 Call center

La línea gratuita nacional 01 8000 423 761 y el PBX 601 4918690 fueron gestionados por nuestro 'Call center', que atendió un total de 8.597 llamadas en el año, con un promedio de 716 contactos entrantes cada mes.

El nivel de atención de primer contacto fue del 86%, el cual corresponde a las llamadas entrantes contestadas oportunamente. Respecto al 14% restante, este compete a aquellas llamadas que entraron simultáneamente junto a otras, y que no lograron ser contestadas en la primera oportunidad. Sin embargo, a estos asociados se les realizaron las respectivas devoluciones de llamada, logrando un contacto final del 95%.

De igual manera se gestionaron 10.906 llamadas salientes, correspondientes a campañas de gestión social, mensajes de bienvenidas, invitaciones a eventos, entre otras actividades, asegurando la cercanía y acompañamiento con nuestros asociados.



7.2.2 Chat en línea

Por medio de nuestro 'Chat en línea' en la página web, atendimos 1.896 conversaciones. Estos contactos cerraron con un alto porcentaje de efectividad, siendo solicitudes sencillas, atención a dudas o consultas de trámites puntuales. Los contactos a través de este canal provinieron principalmente de Bogotá, Bucaramanga y Medellín.

7.2.3 Gestión de PQRSFs

Para el año 2025 atendimos 3.311 solicitudes realizadas a nivel nacional por medios de nuestra plataforma de radicación de PQRSF, así como por el correo institucional info@coopetrol.coop, las cuales fueron gestionadas por medio de nuestro aplicativo de PQRSF. Hubo una disminución de 725 solicitudes, con respecto a 2024, es decir una reducción del 17,9%, demostrando una mejora en la atención brindada por parte de nuestras agencias y puntos de atención, así como de los diferentes canales de comunicación oficiales de la cooperativa.

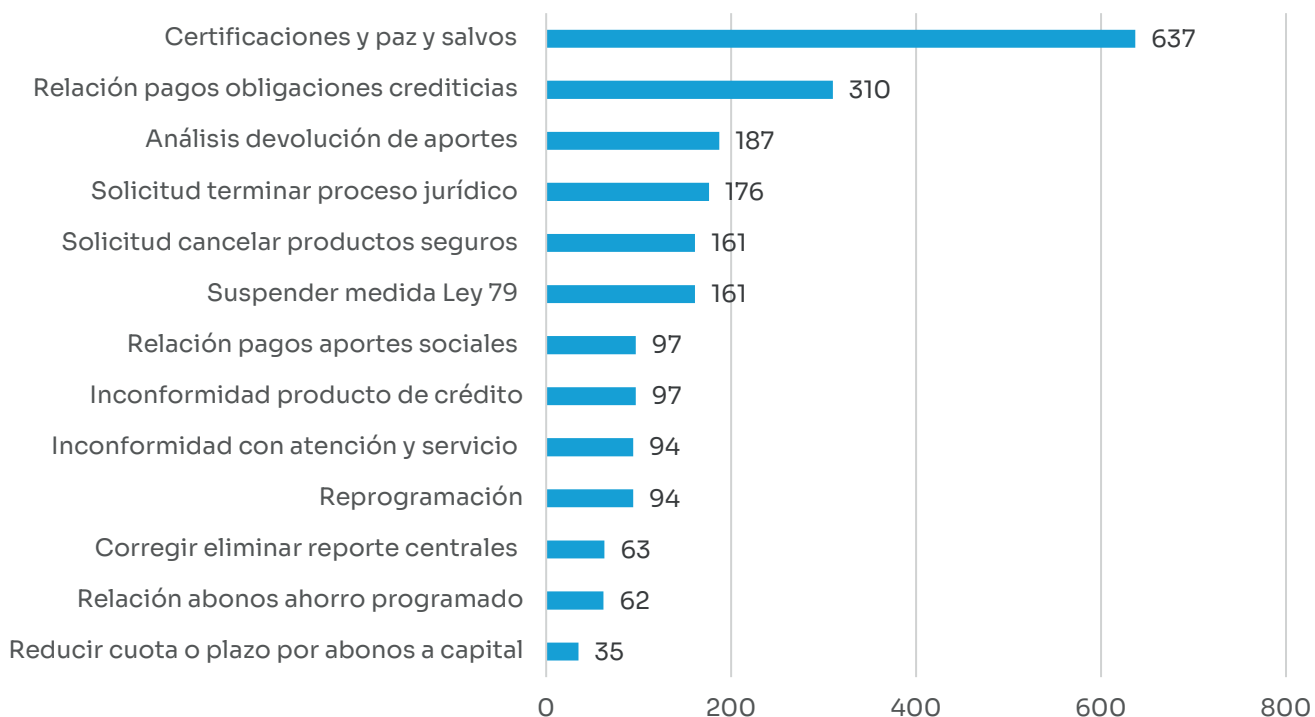
El tiempo promedio de respuesta fue de ocho (8) días hábiles, resultado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes, al atender las solicitudes por debajo del plazo máximo exigido establecido en la Ley 1755 de 2015. Este indicador reforzó la confianza de nuestros asociados en los procesos internos de la cooperativa basados en la responsabilidad y la mejora continua.

De igual manera destacamos una mejora en la calidad de los servicios, avances en la gestión de procesos, y una mayor satisfacción de nuestros asociados respecto a los productos de ahorro y crédito.

Año	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
2024	3.258	146	599	22	11	4.036
2025	2.646	112	531	15	7	3.311
Variación	-612	-34	-68	-7	-4	-725

Las tipologías más radicadas para el año 2025, por parte de nuestros asociados fueron las siguientes:

Tipologías año 2025



7.3 Gestión de comunicaciones

En un entorno donde la transformación digital permite ampliar las oportunidades de relacionamiento con los asociados, durante 2025 en Coopetrol consolidamos el ecosistema de canales digitales. Nuestro propósito fue fortalecer la comunicación institucional, garantizar el acceso oportuno a la información ofrecida por la cooperativa y facilitar la interacción con nuestros asociados.

A lo largo del año, la gestión digital se caracterizó por un incremento sostenido en la actividad de los medios directos (mensajes de texto y correos electrónicos) y una mayor y más efectiva presencia en redes sociales y en la página web institucional. Estos resultados reflejan el esfuerzo por adaptarnos a las necesidades de nuestros asociados y responder con agilidad a los retos comunicacionales de un entorno competitivo y en permanente cambio.



7.3.1 Página web

La página web siguió siendo la plataforma principal para la consulta de información institucional y comercial. Durante el 2025 se registraron:



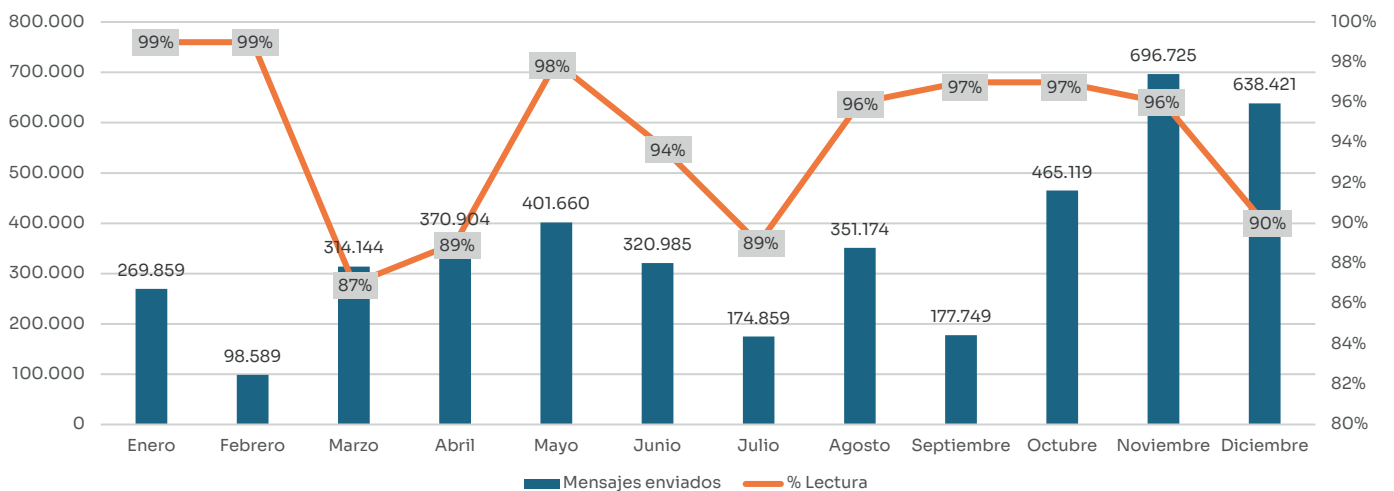
Los picos de tráfico en línea estuvieron relacionados con campañas, lanzamientos de programas y búsquedas relacionadas con servicios financieros. Sobresalen páginas como la Zona Transaccional y los Canales de Pago.

El comportamiento estable demuestra que el sitio continúa siendo un canal fundamental dentro de la experiencia de nuestros asociados.

Nuestro desempeño digital durante el 2025 confirma el fortalecimiento de la estrategia multicanal, en la que la accesibilidad, la oportunidad y la cercanía con el asociado siguen siendo el eje central. Los altos niveles de lecturabilidad, la estabilidad y el crecimiento demuestran que los esfuerzos de comunicación digital se han desarrollado de manera coherente, contribuyendo al posicionamiento y la confianza que los asociados depositan en nuestra cooperativa.

7.3.2 Mensajes de texto

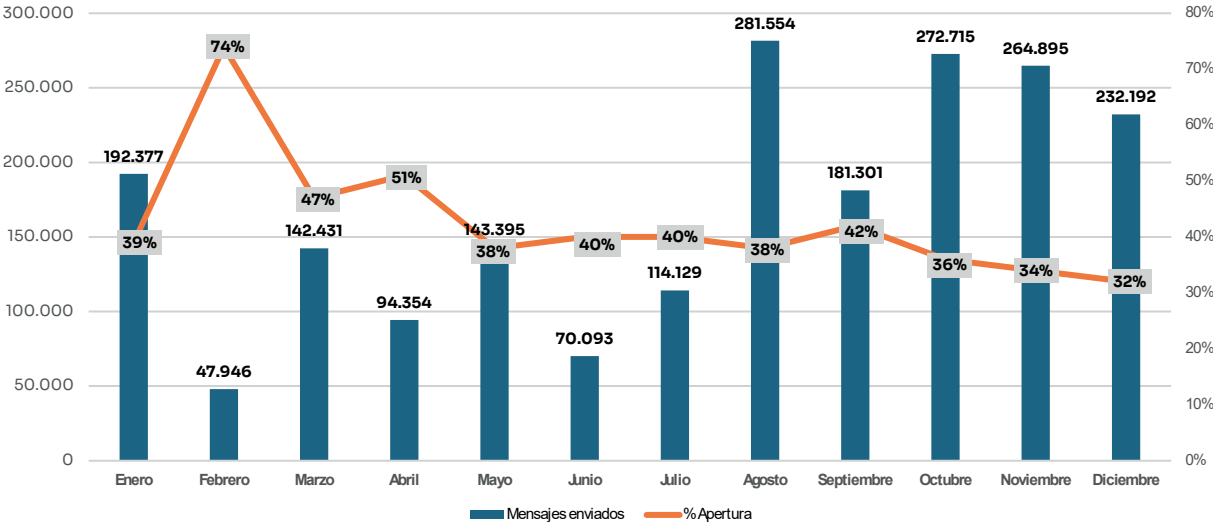
Durante el 2025 enviamos un total de 4.280.188 mensajes de texto a nivel nacional, manteniendo una lecturabilidad promedio del 96%, indicador que demuestra la efectividad del canal como medio directo y confiable para la difusión de información institucional y comercial.



Los meses de mayor actividad fueron noviembre (696.725 envíos) y diciembre (638.421 envíos), referente a temporadas de campañas de fin de año y comunicaciones clave para los asociados. En este punto se destacan las comunicaciones relacionadas con las Elecciones de Delegados 2026-2030.

7.3.3 Correo electrónico

El correo electrónico continúa siendo un canal relevante, especialmente para contenidos de mayor profundidad. En el 2025 enviamos 2.037.382 comunicaciones, con una tasa de apertura promedio del 43%, comportamiento estable frente a estándares del sector.



A lo largo del año, estos envíos se relacionaron con campañas comerciales, información de interés, extractos mensuales y comunicados institucionales dirigidos a segmentos amplios de la base social. Cabe resaltar la importancia que tuvieron en este canal los mensajes relacionados con las Elecciones de Delegados 2026-2030, suceso de gran interés para nuestros asociados.

7.3.3 Redes sociales

El ecosistema social digital de Coopetrol mostró un crecimiento en sus canales, con respecto al 2024. Destacaron en crecimiento de seguidores plataformas como LinkedIn, enfocada en la marca empleadora de la cooperativa, y TikTok, red popular entre el público más joven.



Red Social	2024	2025	Dif.	% Crecimiento
Facebook	4.307	4.629	322	7%
Instagram	4.957	5.655	698	12%
LinkedIn	2.720	5.434	2.714	50%
TikTok	621	820	199	24%
YouTube	4.170	4.270	100	2%

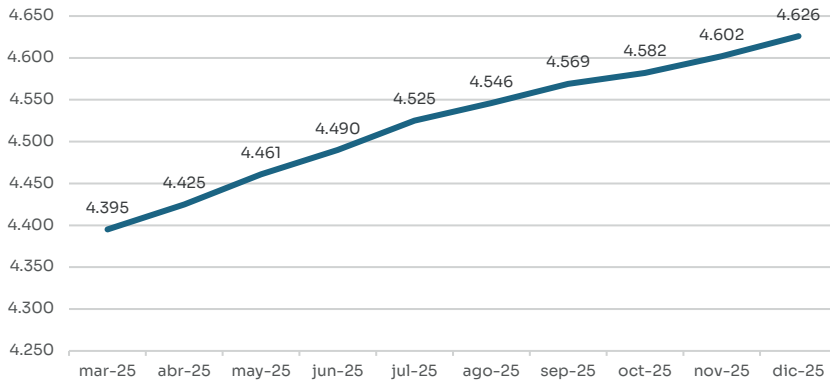


7.3.4.1 Facebook

Nuestra comunidad en Facebook cerró el 2025 con un total de 4.629 seguidores. Esto representó un crecimiento del 7% (322 nuevos seguidores) con respecto al 2024.



Crecimiento en seguidores en Facebook



La estrategia en esta red social se orientó a mantener una comunicación cercana, oportuna y alineada con la identidad institucional. En 2025 realizamos un total de 221 publicaciones, que representaron 3.865 'me gusta', 535 compartidos y una tasa de interacción promedio de 14,53%

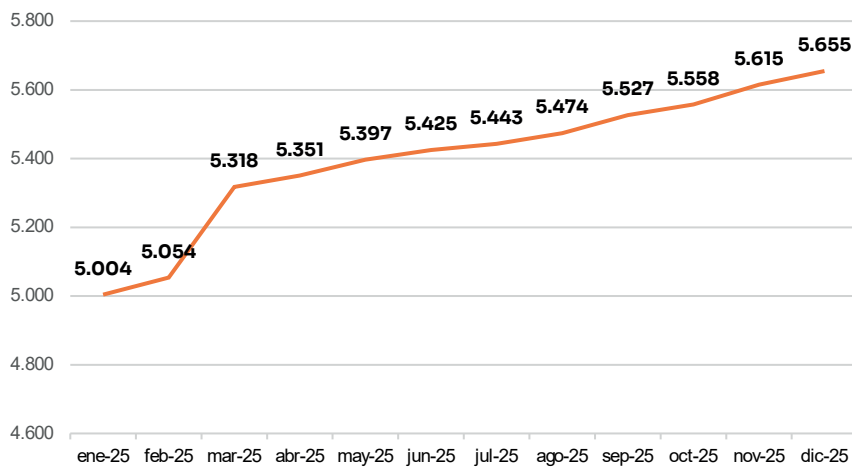
Estas comunicaciones estuvieron asociadas a campañas comerciales, actividades sociales y temporadas especiales. La interacción generada demuestra que los asociados reconocen este canal como un espacio válido para informarse y participar activamente.



7.3.4.2 Instagram

En Instagram el año cerró con una comunidad de 5.655 seguidores, lo que representó un crecimiento del 13% (680 nuevos seguidores), respecto a 2024.

Crecimiento en seguidores en Instagram



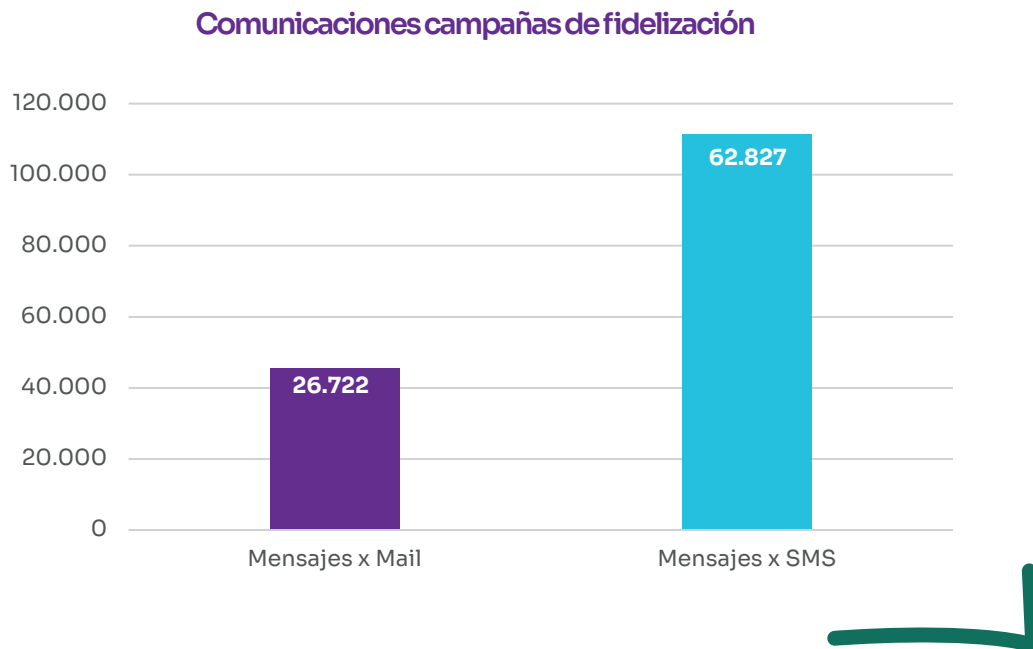
Esta red social se consolidó como un canal estratégico para amplificar el posicionamiento visual y de marca de nuestra cooperativa. En total se realizaron 379 publicaciones, alcanzando 3.981 interacciones y más de 200.000 visualizaciones anuales, con una tasa de interacción de 4,84%.

Los picos en visualización se relacionaron principalmente con contenido audiovisual, actividades institucionales y momentos claves de campañas. Este desempeño evidencia la importancia del formato audiovisual para fortalecer la recordación de marca y la conexión con audiencias jóvenes.

7.4. Comunicaciones de bienestar a nuestros asociados

7.4.1 Beneficios sociales

Las iniciativas de bienestar lograron una participación significativa, gracias en parte, a las convocatorias por nuestros diversos canales, que incluyeron:



Eventos como el Webinar Finanzas Personales, Conmemoración del Día del Niño, los Cursos Navideños y los Aventureros Coopetrolitos promovieron la integración familiar, la educación y el desarrollo social, impactando positivamente en la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias.




 Especializada en Ahorro y Crédito

Diversión pura para celebrar el
DÍA DE LOS NIÑOS



Del 10 al 20 de abril
 inscribe a tus coopetrolitos para recibir un obsequio especial.

Niños de 0 a 5 años:
 Juego didáctico para que exploren toda su creatividad

Niños de 6 a 12 años:
 Entrada a cine + combo de confitería para que disfruten su película favorita

Inscríbete aquí

Consulta TyC en www.coopetrol.coop

Ministerio de Educación

¿DEPENDES DE UNA SOLA FUENTE DE INGRESOS?



26 DE ABRIL - 10:00 A.M.
 EN VIVO POR YouTube

invita Comité de Educación.




¡Únete a la AVENTURA!



¡inscribe a tus coopetrolitos en nuestras actividades recreativas, ecológicas y culturales!



HAZ QUE ESTA
NAVIDAD
 SEA MÁS ESPECIAL



inscribe en nuestros cursos navideños y dale un toque único a estas fiestas de fin de año.



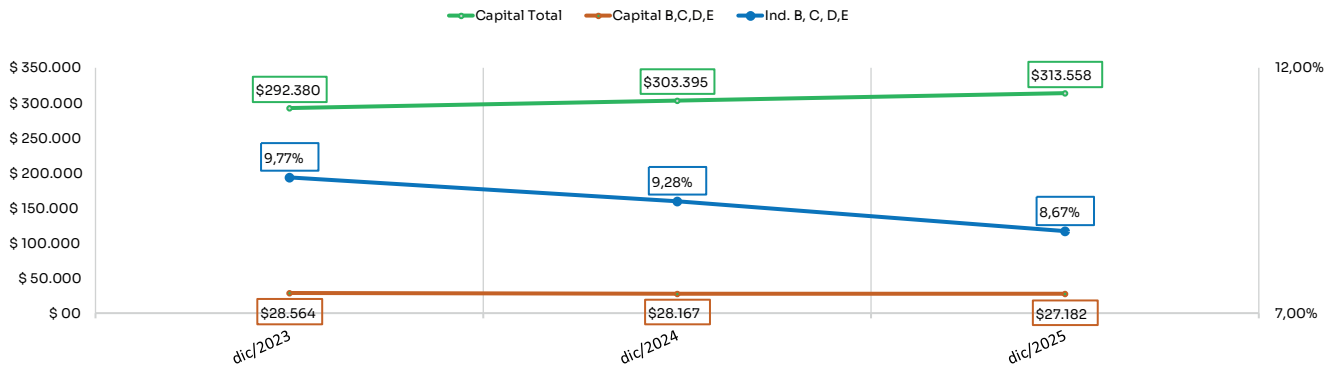


8 gestión de CARTERA



8.1 Comparativo de saldos de cartera e indicador por morosidad 2023, 2024 y 2025 (sin pérdida esperada)

Indicadores y saldos de cartera por temporalidad

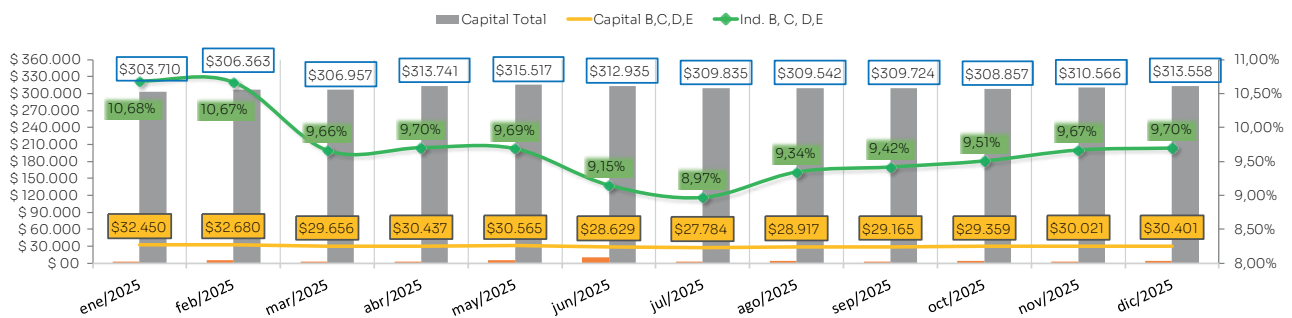


*Cifras expresadas en millones

Al cierre de los últimos tres años, la cartera total creció de manera sostenida y responsable, buscando asegurar siempre la buena colocación y el recaudo. Reflejo de esto es el saldo de la cartera vencida que al cierre de 2023 registraba un saldo de \$28.564 millones, y al cierre del año 2025 un total de \$27.182 millones, con una disminución de \$1.382 millones. Así mismo el indicador de morosidad de cartera pasó en diciembre de 2023 del 9,77% a diciembre de 2025 con el 8,67%, lo que representó una disminución de 1,1%.

8.2 Comportamiento de la cartera e indicador de calidad ICV 2025 (pérdida esperada)

Indicadores y saldos de cartera por modelo de referencia ICV



*Cifras expresadas en millones



Para 2025 el saldo total de cartera cerró por valor de \$313.558 millones, registrando un aumento de \$9.848 millones con relación al inicio del año. En cuanto a la cartera vencida, presentó una disminución de \$2.049 millones y un indicador I.C.V. del 9,70%, equivalente a una disminución del 0,98%.

Al cierre del mes de diciembre la cartera vencida se vio impactada por el aumento de los deudores que presentaron trámite de insolvencia en lo corrido de 2025.

Asociados en proceso de insolvencia por años de inicio del proceso

Fecha	No deudor	Capital	% Parti.
2025	77	\$ 2.906	38%
Trim.1	17	\$ 522	7%
Trim.2	10	\$ 168	2%
Trim.3	20	\$ 663	9%
Trim.4	30	\$ 1.551	20%
2024	34	\$ 1.131	15%
2023	17	\$ 830	11%
2017	15	\$ 738	10%
2018	6	\$ 481	6%
2016	5	\$ 452	6%
2019	4	\$ 313	4%
2015	1	\$ 280	4%
2022	10	\$ 254	3%
2021	7	\$ 210	3%
2020	2	\$ 146	2%
Total	178	\$ 7.745	100%

*Cifras expresadas en millones

El año presentó un crecimiento importante en el número de deudores que aparentemente ven en la insolvencia un camino para regular el pago de sus acreencias, con lo que demuestran un sobreendeudamiento desbordado. Infortunadamente, hay organizaciones inescrupulosas que están engañando a los deudores para que, con documentación falsa, presenten procesos de insolvencia ante los centros de conciliación y demás entidades competentes, perjudicando no solo a nuestros asociados, sino a la cooperativa.

El 2025 fue año con mayor notificación de inicios de procesos de este tipo, por un valor total de \$2.906 millones y una participación del 37,52% sobre el total, en comparación con 2024, que fue de \$1.131 millones con una participación del 14,61%.



8.3 Estrategias de cobranza

En 2025 ejecutamos varias estrategias de cobranza, tales como:

- ☑ Audios pregrabados, enviados por llamada automática a los deudores.
- ☑ Mensajería a través de WhatsApp.
- ☑ Mensajes de texto y notificaciones.
- ☑ Solicitudes de descuento por medio de la Ley 79.
- ☑ Gestión telefónica.
- ☑ Ajuste en la estructura administrativa del área.
- ☑ Campañas de normalización de cartera en mora avanzada y castigo.
- ☑ Implementación de nuevos mecanismos de normalización.
- ☑ Contratación de dos nuevas casas de cobranza jurídica.
- ☑ Obtención de mayores coberturas de riesgos desde la colocación, gracias a la contratación de la Afianzadora Coophumana.



Sin embargo, fuimos impactados por la volatilidad de la economía en el sector petrolero, y por el orden público que azota algunas regiones del país.

Continuando con la misma dinámica de recuperación, en Coopetrol tomamos la decisión de dividir tres áreas, con su respectiva estructura: Crédito, Operaciones y Cartera, para fortalecer estos procesos, así como para evitar el riesgo operacional y tener un control dual en todas las operaciones.

Segmentación de Cartera

De acuerdo con lo anterior, en 2025 contamos con gestores de cartera, ubicados en las ciudades de Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Cali y Neiva, así como en la Dirección General, con lo que buscamos tener un contacto más cercano con los deudores, para entender y atender sus necesidades.

8.3.1 Gestión de normalización

8.3.1.1 Gestión descuentos por Ley 79

A lo largo de 2025, se continuó con la estrategia de normalización de cartera, a través del mecanismo de petición que autoriza el Art. 142 de la Ley 79, para solicitar a las empresas en las cuales laboran los deudores, el descuento por nómina de las cuotas en mora, de los cuales obtuvimos pagos por \$1.889 millones, correspondientes a 2.331 deudores en mora:



Gestión Ley 79 por agencia

Agencia	Cantidad	Recaudo
BARRANCABERMEJA	197	\$ 183
BARRANQUILLA	73	\$ 26
BOGOTA	114	\$ 116
BOGOTA NORTE	19	\$ 14
BUCARAMANGA	70	\$ 49
CALI	254	\$ 99
CARTAGENA	516	\$ 213
CUCUTA	110	\$ 52
IBAGUE	48	\$ 43
LA DORADA	101	\$ 138
MAMONAL	119	\$ 93
MANIZALES	78	\$ 35
MEDELLIN	82	\$ 58
NEIVA	51	\$ 30
ORITO	60	\$ 79
PASTO	32	\$ 18
TIBU	39	\$ 19
TUMACO	21	\$ 19
VALLEDUPAR	253	\$ 333
VILLAVICENCIO	94	\$ 262
Total	2.331	\$ 1.889

*Cifras expresadas en millones

8.3.1.2 Gestión de normalización y créditos refinanciados

Se atendieron, además, 115 deudores con 151 obligaciones que se acogieron al mecanismo de normalización, por valor inicial de \$2.931 millones logrando de esta forma disminuir el saldo de la cartera vencida.



Créditos refinanciados por agencia 2025

Agencias	No deudor	No Ob1	Saldo Capital Inicial
BOGOTA	15	21	546
MEDELLIN	6	8	327
CALI	18	23	313
ORITO	9	14	298
BARRANCABERMEJA	7	11	204
VILLAVICENCIO	5	5	202
MANIZALES	7	9	182
LA DORADA	8	9	169
BOGOTA NORTE	3	6	115
CARTAGENA	2	2	101
NEIVA	2	4	91
CUCUTA	7	7	85
BARRANQUILLA	3	5	70
PASTO	9	11	63
MAMONAL	3	4	43
IBAGUE	2	2	42
TUMACO	3	3	32
VALLEDUPAR	4	5	23
BUCARAMANGA	1	1	12
TIBU	1	1	2
Total	115	151	2.931

*Cifras expresadas en millones

8.3.1.3 Gestión cobranza jurídica - Gestión de recuperación

Durante el año 2025 fueron aplicados títulos judiciales por medidas cautelares efectivas a los deudores por valor total de \$675 millones, con una variación positiva de \$68 millones en comparación con el año 2024. Las agencias con mayor recaudo por títulos judiciales fueron Bogotá con \$146 millones, Barrancabermeja \$124 millones y Bucaramanga con \$108 millones.



9

gestión FINANCIERA

En general, nuestro panorama financiero en 2025 fue positivo, y reflejó importantes crecimientos en comparación con 2024.

9.1 Estado de situación financiera

ACTIVO	Diciembre de 2024	Diciembre de 2025	VAR%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	10.464	13.416	28,21%
FONDO DE LIQUIDEZ	20.280	22.273	9,83%
CARTERA DE CREDITOS	275.229	283.157	2,88%
CARTERA CREDITOS B,C,D,E	28.167	30.401	7,93%
DETERIORO CARTERA	-22.697	-23.661	4,25%
CUENTAS POR COBRAR Y OTRAS	3.016	3.507	16,27%
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DE PATRIM.	2.509	2.662	6,11%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	24.061	24.188	0,53%
TOTAL ACTIVOS	341.028	355.942	4,37%
PASIVO	AÑO.24	AÑO.25	VAR%
DEPOSITOS	185.556	213.184	14,89%
CRÉDITOS CON BANCOS	19.603	4.132	-78,92%
OBLIGACIONES LABORALES E IMPUESTOS	1.886	1.993	5,70%
FONDOS SOCIALES	334	52	-84,40%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	3.020	2.858	-5,38%
REMANENTES	1.239	2.295	85,21%
TOTAL PASIVOS	211.639	224.514	6,08%
PATRIMONIO	AÑO.24	AÑO.25	VAR%
CAPITAL SOCIAL	97.400	98.461	1,09%
RESERVAS. FONDOS ESPECIALES, OTROS	26.249	25.991	-0,98%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-2.061	1.234	159,90%
R.E ANTERIORES POR CONVERGENCIA NILF	7.801	7.801	0,00%
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0	-2.061	100,00%
TOTAL PATRIMONIO	129.389	131.427	1,58%
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	341.028	355.942	4,37%

*Cifras expresadas en millones

Cerramos con un crecimiento neto del 4,37% de los activos, principalmente en la cartera de crédito, que tuvo un incremento de más \$10.162 millones, y en el efectivo, equivalente con \$2.952 millones.

Frente a los pasivos captamos depósitos, mediante nuestros productos de ahorro, por \$27.628 millones adicionales respecto al año 2024. Gracias a las estrategias y campañas llevadas a cabo, logramos consolidar la confianza de nuestros ahorradores.





Con respecto a los créditos con bancos, realizamos un eficiente manejo de los recursos, que permitió disminuir el endeudamiento externo en \$15.471 millones. Disminuyendo costos financieros y mejorando la rentabilidad de nuestros ahorradores; mientras aportamos al crecimiento de los excedentes. El capital social, representado por los aportes de los asociados, obtuvo un crecimiento de \$1.061 millones.

9.2 Estado de resultados

DETALLE	Diciembre de 2024	Diciembre de 2025	VAR
Ingreso de cartera	45.502	46.621	2,46%
Costo operacional (interés de depósitos)	19.899	17.990	-9,59%
Excedente en la open. finan.	25.604	28.632	11,83%
Beneficio a empleados	13.412	13.793	2,84%
Gastos generales	8.837	9.382	6,17%
Gastos administrativos	22.249	23.175	4,16%
Ebitda	3.355	5.457	62,66%
Depre y amortizaciones	1.050	1.011	-3,70%
Neto deterioro	-5.904	-5.004	-15,24%
Recuperación deterioro	5.267	5.059	-3,95%
Deterioro	11.172	10.063	-9,92%
Excedente operacional	-3.600	-559	84,47%
Ingreso V/r Inversiones	1.738	1.821	4,80%
Otros Ingresos	940	1.172	24,74%
Otros gastos	1.139	1.200	5,41%
Neto no operacional	1.539	1.793	16,52%
Excedente neto	-2.061	1.234	159,90%

*Cifras expresadas en millones



Estado de resultados modelo ses

DETALLE	Diciembre	Diciembre	VAR
	de 2024	de 2025	
Ingreso de cartera	\$ 45.502	\$ 46.621	2,46%
Costo operacional (interes de captacion)	\$ 19.899	\$ 17.990	-9,59%
Excedente en la open. finan.	\$ 25.604	\$ 28.632	11,83%
Beneficio a empleados	\$ 13.412	\$ 13.793	2,84%
Gastos generales	\$ 8.837	\$ 9.382	6,17%
Gastos administrativos	\$ 22.249	\$ 23.175	4,16%
Ebitda	\$ 3.355	\$ 5.457	62,66%
Depre y amortznes	\$ 1.050	\$ 1.011	-3,70%
Neto deterioro	\$ (5.904)	\$ (5.004)	-15,24%
Recup. deterioro	\$ 5.267	\$ 5.059	-3,95%
Deterioro	\$ 11.172	\$ 10.063	-9,92%
Excedente operacional	\$ (3.600)	\$ (559)	84,47%
Ingreso V/r Inversiones	\$ 1.738	\$ 1.821	4,80%
Otros Ingresos	\$ 940	\$ 1.172	24,74%
Otros gastos	\$ 1.139	\$ 1.200	5,41%
Neto no operacional	\$ 1.539	\$ 1.793	16,52%
Excedente neto	\$ (2.061)	\$ 1.234	159,90%

*Cifras expresadas en millones

Durante el año 2025, los ingresos obtenidos nos permitieron cubrir la pérdida esperada por más de \$3.085 millones y, adicionalmente, generar excedentes por \$1.234 millones, los cuales contribuirán a compensar aproximadamente el 60% de las pérdidas acumuladas a diciembre de 2024.

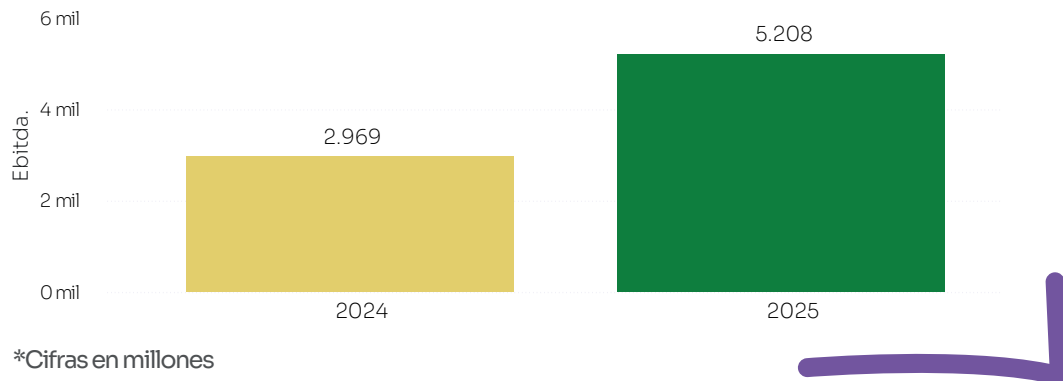
Respecto a los ingresos operacionales, crecimos en \$1.119 millones y disminuimos los costos en \$1.909 millones. Por otro lado, los gastos administrativos no superaron el porcentaje del IPC, ya que cerraron con un crecimiento de \$926 millones, equivalentes al 4.16%, un 0,94% por debajo de la inflación, lo cual, refleja una adecuada gestión del gasto sin afectar la operación.

De igual manera, la capacidad para generar beneficios por la actividad operativa creció de manera significativa en un 62,66%, de acuerdo con los resultados del EBITDA, lo cual, redonda en una mayor rentabilidad de la entidad.





Ebitda por Año



Frente al deterioro neto, que supone el gasto de deterioro menos el ingreso por recuperación del mismo, reflejó una disminución de \$900 millones, por lo que el resultado operacional tuvo una importante mejora frente a 2024. Respecto de los otros ingresos, dentro de los cuales están los rendimientos financieros, hay un crecimiento neto de \$315 millones, lo que significa una mejor gestión de los recursos líquidos de la entidad.

9.3 Gestión de recursos financieros

9.3.1 Manejo de inversiones

En cumplimiento de la política del Fondo de Liquidez y mediante un análisis constante del mercado, optimizamos el portafolio de inversiones, logrando incrementar los ingresos generados por concepto de rentabilidad.

Fondo de liquidez

SALDO DIC 23	SALDO DIC 24	SALDO DIC 25
\$ 16.609	\$ 20.278	\$ 22.273



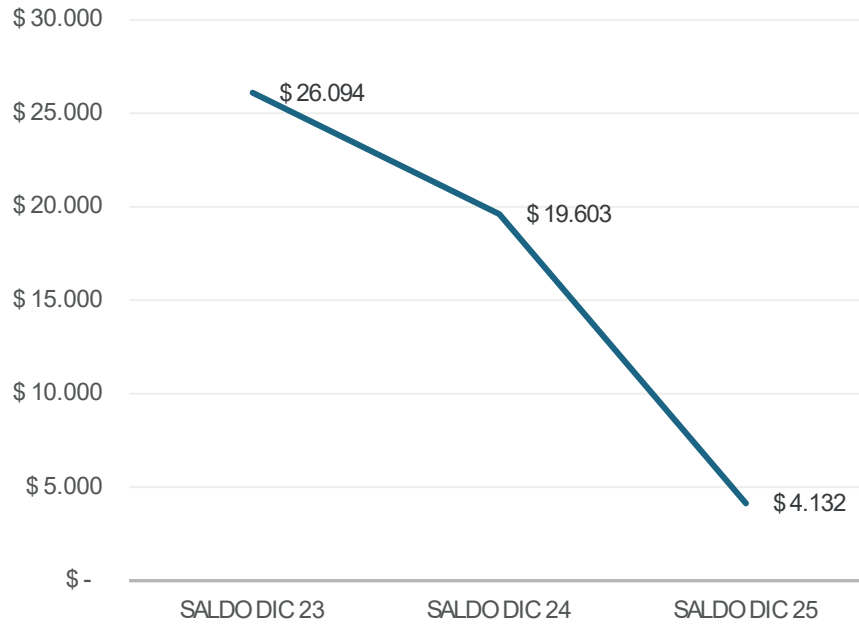
*Cifras expresadas en millones

9.3.2 Gestión de obligaciones financieras

Logramos una reducción sustancial en nuestras obligaciones con entidades financieras externas, pasando de \$19.603 millones a \$4.132 millones, disminuyendo el saldo total, un 78% respecto al 2024. Este resultado nos permitió fortalecer la estructura financiera al priorizar el uso de recursos propios, obtenidos a través de nuestros diversos productos de captación.



Obligaciones financieras



*Cifras expresadas en millones

9.3.3 Recaudo

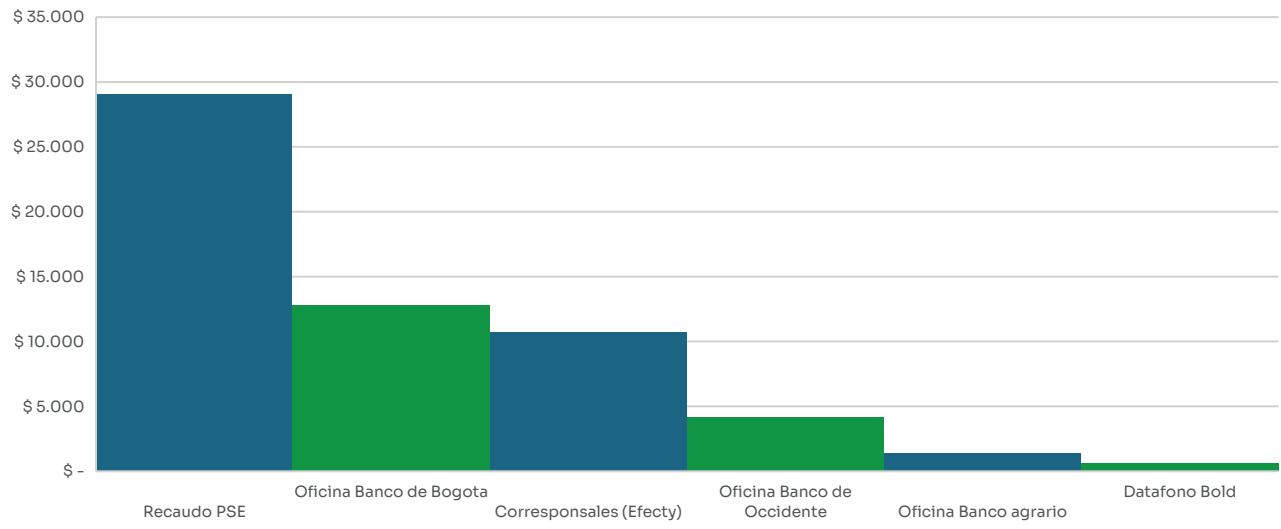
El 2025 presentó una evolución positiva, y una mayor dinámica en los pagos y aportes realizados por los asociados. El canal con mayor participación continua es el recaudo a través de Pagos Seguros en Línea PSE, el cual ha presentado un incremento constante durante los últimos tres años. Esto le ha permitido consolidarse como el principal medio de recaudo, demostrando la fuerte preferencia de nuestros asociados por los canales digitales. La disminución del recaudo en corresponsales Efecty puede explicarse principalmente por el cambio en los hábitos de pago de los asociados, ya que este canal es presencial y requiere desplazamiento, mientras que actualmente la tendencia del mercado está orientada hacia el uso de canales digitales, más rápidos, accesibles y seguros.

Comparativo canales de recaudo

Concepto	2023	2024	2025
Datáfono Bold	\$ 145	\$ 672	\$ 602
Oficina Banco de Bogotá	\$ 9.235	\$ 11.270	\$ 12.768
Corresponsales (Efecty)	\$ 14.092	\$ 12.597	\$ 10.702
Oficina Banco de Occidente	\$ 2.781	\$ 3.489	\$ 4.187
Oficina Banco Agrario	\$ 1.836	\$ 1.270	\$ 1.374
Recaudo PSE	\$ 26.934	\$ 28.687	\$ 29.049
Totales	\$ 55.024	\$ 57.986	\$ 58.682

*Cifras expresadas en millones







10 gestión ADMINISTRATIVA

10.1 SGC – Sistema de Gestión de la Calidad

En lo relacionado con el levantamiento de los diferentes procesos de la cooperativa, al inicio de 2025 nos encontramos con un avance menor y sin cumplimiento de los requisitos mínimos en cuanto a las técnicas, realidades operativas y normativas para la documentación de estos. Esto, como consecuencia de la pérdida de información sufrida por la cooperativa en el año 2023.

No obstante, durante 2025, sin contar con un área especializada y enfocada en los procesos de calidad, logramos actualizar el Mapa de Procesos de la cooperativa y establecer los estándares, procedimientos e instructivos, bases para iniciar la documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

MAPA DE PROCESOS – SGC



De la misma forma, se llevaron a cabo capacitaciones orientadas a la concientización acerca de la cultura de la calidad, así como la socialización de las metodologías establecidas, con el propósito de ir implementando dichas metodologías en todos los niveles de nuestra organización.

Como parte de este proceso, en 2025 adquirimos un software especializado en la administración del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los estándares ISO 9001:2015, el cual, nos permite, entre otras cosas, un control documental más estricto, una mejor trazabilidad de las decisiones operativas y estratégicas, un seguimiento claro a las acciones correctivas y preventivas del sistema y de la mejora continua de los procesos y la organización.

Con estas acciones, quedan sentadas algunas de las bases más importantes para retomar el camino de la cultura, la implementación y documentación del SGC, pero continúan retos muy importantes por alcanzar en el camino hacia la excelencia.

10.2 Gestión de activos fijos



Como parte del plan de rentabilización de activos fijos, realizamos las siguientes acciones:

Activo/Sede	Acción realizada	Descripción de la adecuación	Destino del espacio	Beneficio esperado para la cooperativa
Edificio 1335	Traslado del archivo central	Reubicación del archivo a la dirección principal, que implicó adecuación en infraestructura en el tercer piso.	Liberación de área en el local 104	* Rentabilización del espacio en dirección
Local 104				* Liberación del local 104 que permite su arrendamiento.
Bogotá				
Dirección	Adecuación de infraestructura	Adecuación de un área aproximada de 300 m2.	Arrendamiento	* Generación de ingresos y mejor uso del activo.
General				
Agencia	Adecuación segundo y tercer piso	Adecuaciones locativas	Arrendamiento	* Rentabilización del inmueble.
La Dorada				* Generación de ingresos.

Adicionalmente, fortalecimos los procesos relacionados con la administración y control de los activos fijos, ejecutando el cambio en la parametrización contable del módulo permitiendo garantizar su adecuada identificación, registro, seguimiento y control.



10.3 Bienestar a nuestros colaboradores

Durante el año 2025, se fortalecieron las estrategias de bienestar integral, consolidando acciones orientadas al mejoramiento del clima laboral, el cuidado de la salud física y emocional, la integración de los equipos de trabajo y el acompañamiento social a los colaboradores.

Mantuvimos un enfoque de mejora continua, ampliando las coberturas de las actividades, incrementando los niveles de participación y garantizando presencia en todas las ciudades donde opera Coopetrol, contribuyendo así al bienestar y la satisfacción de los colaboradores de la cooperativa.





10.3.1 Desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores

En 2025 adelantamos un proceso de reestructuración en distintas áreas, con el propósito de optimizar los recursos físicos y, especialmente, potenciar el talento humano. Este proceso permitió generar mayor eficiencia y abrir espacios de crecimiento para nuestros colaboradores.

En este marco, se realizaron 29 movimientos internos, enfocados en la promoción interna, el desarrollo profesional y el reconocimiento al compromiso y desempeño de las personas que hacen parte de la fuerza laboral de la cooperativa.

10.3.2 Póliza de vida colaboradores

Se estableció un nuevo acuerdo con SURA, el cual permitió optimizar las condiciones de la póliza de vida, logrando una cobertura más amplia a un costo competitivo. Adicionalmente, este acuerdo proyecta la ampliación de los beneficios de asegurabilidad de los colaboradores.

10.3.3 Convenios corporativos para colaboradores

Se amplió la oferta de convenios de medicina prepagada y planes complementarios, incorporando nuevas alternativas para nuestros colaboradores y renovando alianzas existentes, lo cual permitió fortalecer el portafolio de beneficios institucionales.

10.3.4 Actividades institucionales y fechas especiales

Se ejecutó el Plan de Bienestar y Salario Emocional, alcanzando una participación promedio del 72% a nivel nacional. Entre las principales actividades desarrolladas se destacaron:



- ✓ Torneo de Bolirana en conmemoración del Día de la Mujer y del Hombre.
- ✓ Torneo de tenis de mesa, con la participación de 23 colaboradores en Bogotá, y actividades deportivas en sedes regionales, tales como Rumba-terapia, Zumba, Vóley-playa y Bolos
- ✓ Celebraciones mensuales de cumpleaños, que incluyeron medio día libre y la entrega de un bono a los colaboradores homenajeados.
- ✓ Actividades especiales en el Día de la Madre, Día del Padre y Día del Trabajador.
- ✓ Celebración de Amor y Amistad, con juegos, premios y actividades de integración.
- ✓ Semana de la Salud, con jornadas médicas, charlas preventivas, donación de sangre, talleres y actividades recreativas.
- ✓ Torneo CAFAM, con equipos de fútbol 5 masculino (12 jugadores) y fútbol 5 femenino (11 jugadoras), destacándose por su disciplina, trabajo en equipo y promoción de los valores institucionales.
- ✓ Eventos de fin de año: A nivel nacional, se llevaron a cabo celebraciones de cierre de año, que incluyeron cenas y bonos, actividades recreativas, pasadías, entre otros, de acuerdo con las particularidades de cada agencia. En la ciudad de Bogotá, se realizó un evento que incluyó música, teatro y baile, ampliando los espacios de integración y reconocimiento, reuniendo a la Dirección General con las agencias Bogotá Teusaquillo y Bogotá Norte. Asimismo, entregamos anchetas navideñas a todos los colaboradores, además de obsequios y actividades de integración dirigidas a los hijos menores de 12 años de los trabajadores, promoviendo el bienestar familiar



10.4 Actividades de formación a colaboradores

En coherencia con las necesidades institucionales y los resultados de la evaluación de desempeño, se ejecutaron 53 capacitaciones, orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas, transversales y de liderazgo. Estas contribuyeron al desarrollo profesional de los colaboradores y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Tipo de habilidad	# Capacitaciones
Habilidades blandas	11
Habilidades duras	42
Total	53

Las capacitaciones, fueron orientadas a las siguientes competencias y objetivos, el impacto en participación obtenido fue el siguiente:

Competencia y objetivos impactados	Porcentaje de Participación
Adaptación al cambio	93%
Comunicación	85%
Creatividad e innovación 1	63%
Creatividad e innovación 2	100%
Liderazgo	60%
Liderazgo, comunicación, ética y pensamiento crítico	46%
Objetivo organizacional	79%
Orientación al servicio	31%
Trabajo en equipo	100%
Total	78%

El promedio de participación alcanzó un 78%, resultado influenciado por factores operativos como cierres, permisos, incapacidades y vacaciones. No obstante, se programaron nuevos horarios de capacitación con el fin de maximizar la asistencia, así como la grabación de las mismas, para facilitar el acceso a las actividades programadas.

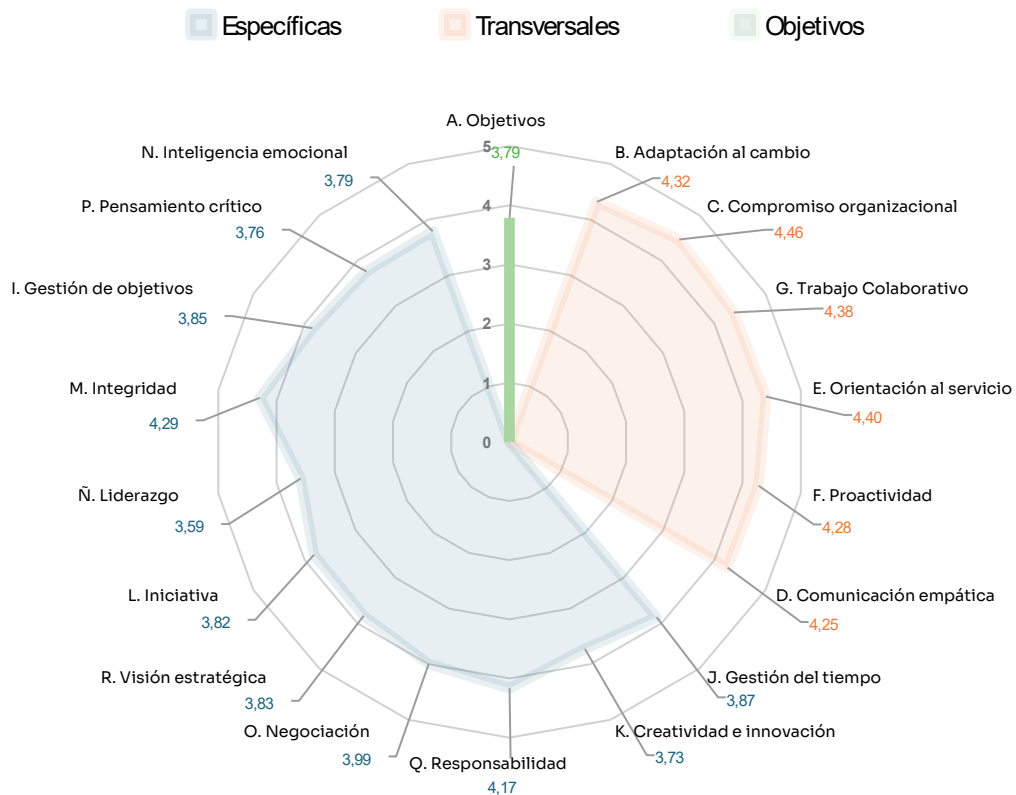
2025 fue un año de enfoque en el bienestar y la capacitación, alcanzando altos niveles de participación, integración y fortalecimiento de competencias. Los resultados evidencian un compromiso institucional renovado con la calidad de vida laboral, la formación continua y el desarrollo profesional del talento humano de Coopetrol.

10.4.1 Evaluación de desempeño

Redefinimos de manera integral el proceso de evaluación de desempeño, mediante la implementación de una nueva plataforma, más ágil y personalizada, lo que nos permitió fortalecer la gestión del talento humano. Como resultado de este proceso, se alcanzaron los siguientes logros:

- ✓ 100 % de participación de los colaboradores.
- ✓ Implementación de planes de acción individuales y retroalimentaciones estructuradas, orientadas al desarrollo y la mejora continua.
- ✓ Mayor articulación entre líderes y equipos, enfocada en el fortalecimiento de competencias y el desempeño organizacional.





Competencias Transversales: Son aquellas definidas por la cooperativa para todos los perfiles organizacionales y se encuentran alineadas con la cultura institucional, los objetivos estratégicos y los principios cooperativos.

Competencias Específicas: Corresponden a aquellas habilidades y conocimientos directamente asociados al cargo o perfil desempeñado por el colaborador(a).

10.5 Seguridad y salud en el trabajo SG-SST

Avanzamos en la identificación y gestión de oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En articulación con la ARL, se reconocieron elementos clave para fortalecer la implementación del sistema en todas las áreas, alcanzando un 77% de cumplimiento.

Los principales avances de la gestión estuvieron orientados a la actualización de los exámenes médicos periódicos, y a la ejecución de capacitaciones en manipulación de alimentos, dirigidas al personal de servicios generales, contribuyendo a la prevención de riesgos y al cuidado de la salud de los colaboradores.

Asimismo, se fortaleció la participación de los colaboradores mediante su vinculación activa en jornadas de capacitación, pausas activas, la Semana de la Salud, inspecciones de seguridad y comités, promoviendo una cultura organizacional enfocada en el autocuidado y la seguridad.

Adicionalmente, se identificaron y priorizaron acciones de mejora en las instalaciones a nivel nacional, con el fin de garantizar ambientes de trabajo seguros, saludables y adecuados, en coherencia con la normatividad vigente y los lineamientos del SG-SST.

10.6 Transformación digital y tecnología informática

10.6.1 Arquitectura tecnológica

Con la modernización de nuestra arquitectura tecnológica y las múltiples integraciones entre sistemas a través del uso de APIs, entre las cuales, contamos con una API que se integra con el software que administra nuestra planeación estratégica, la cual, automatiza el cálculo de indicadores de gestión que se miden de manera mensual, estos se extraen directamente del 'core', lo que permite una medición en tiempo real de la información y conserva la integridad de los datos. Adicionalmente, se encuentran en desarrollo otras integraciones mediante APIs con el fin de mejorar la gestión mediante una fábrica de crédito, plataforma de cobranza y APP Transaccional.



Estas integraciones representaron un cambio estructural en la forma en que operamos, al facilitar el desarrollo de soluciones digitales más ágiles, escalables y alineadas con las buenas prácticas del sector financiero y solidario. La adopción de una arquitectura basada en servicios nos posiciona a la vanguardia de la transformación digital, permitiéndonos responder con mayor rapidez a las necesidades del negocio y de nuestros asociados.

Adicionalmente, dimos un paso relevante en la incorporación de tecnologías de inteligencia artificial, contando actualmente con licenciamiento de herramientas basadas en GPT, las cuales se han convertido en un habilitador clave para la productividad, la innovación y la toma de decisiones. El uso de estas capacidades de inteligencia artificial nos ha permitido optimizar el análisis de información, apoyar procesos operativos y administrativos, a la vez fortalecemos la gestión del conocimiento dentro de la cooperativa.



10.6.2 Infraestructura, redes y ciberseguridad

Se reemplazaron equipos con más de 10 años de operación, incluyendo los 'Switches Core'. Se incorporaron soluciones de última generación de firewall, lo que nos permitió mejorar la estabilidad y el rendimiento de la red, robusteciendo la protección de la información y asegurando una mayor continuidad y calidad en los servicios de conectividad.

Además, en la segunda mitad del año y como valor agregado a la póliza de ciberseguridad adquirida, la empresa aliada ejecutó un ejercicio de hacking ético y pentesting (caja gris), evaluando 16 activos críticos de red, bajo escenarios de penetración de host, intranet y simulación de ransomware; es decir, se realizó un simulacro de ataque a la red de la cooperativa en donde se evidenciaron cero vectores de explotación crítica, así como algunos hallazgos que permitieron implementar medidas correctivas y planes de remediación, atendiendo y solucionando los elementos detectados, con el fin de asegurar las herramientas tecnológicas y fortalecer la seguridad perimetral, así como reducir las superficies de ataques cibernéticos.

Adicionalmente, para 2026 se dará continuidad a este tipo de evaluaciones (hacking ético y pentesting) de manera periódica, con el propósito de mantener la confiabilidad, disponibilidad e integridad de los sistemas de información de nuestra cooperativa.

10.6.3 Servicios TI y mejora continua

Implementamos una intranet corporativa sobre la plataforma SharePoint, como eje del Digital Workplace, consolidando en un único portal los principales recursos de información y autoservicio para los colaboradores.

La solución integró módulos de noticias institucionales, una biblioteca documental oficial, formularios estandarizados, directorio corporativo, espacios para cada área y la funcionalidad de reserva de salas. Con ello, mejoramos la disponibilidad y gobernanza de la información, agilizamos trámites internos y fortalecimos la comunicación y articulación entre áreas de la cooperativa.



10.6.4 Optimización de costos en recursos tecnológicos

Durante todo el año avanzamos de forma significativa en la optimización de costos, mediante la renegociación del contrato de soporte asociado a la seguridad perimetral. Esta gestión permitió mantener la continuidad del servicio y los niveles de soporte requeridos, mejorando la relación costo-beneficio y contribuyendo a la eficiencia presupuestal de la cooperativa.

Con la migración del software 'Core' Linux a la nube del proveedor Sistemas en Línea, se ajustó el esquema de administración y seguridad de la información para el componente de base de datos. Como resultado, no fue necesaria la renovación del licenciamiento anual de la herramienta Toad utilizada para administración.

Adicional a lo anterior, se identificó una oportunidad de optimización en la solución utilizada para el respaldo de información. Para ello, se contrató directamente con un nuevo aliado estratégico un servicio en la nube para el respectivo respaldo digital (backup), que permitió incrementar la capacidad de almacenamiento, mejorar la sincronización de los datos y fortalecer la continuidad del servicio de copias de seguridad, generando una mejor relación costo-beneficio. Todo ello, generó un ahorro de más de \$25 millones en el año.



10.7 Gestión documental

Concentramos nuestros esfuerzos en mejorar la forma en que se administra, conserva y consulta la información, con el objetivo de ofrecer un servicio más ágil, transparente y confiable para nuestros asociados y entes de control.

La implementación del software de gestión documental nos permitió avanzar de manera significativa en la migración y centralización del expediente digital de los asociados, consolidando la información en un repositorio único, seguro y de fácil acceso. Desde 2024, la documentación de asociados nuevos se encuentra alojada en nuestro software de gestión documental, lo que ha fortalecido la trazabilidad, el control y la disponibilidad de la información. Durante 2025, se digitalizaron y centralizaron 5.471 expedientes de nuevos asociados.

Esta centralización ha mejorado sustancialmente la oportunidad en la atención de requerimientos de información, tanto internos como externos, al reducir los tiempos de búsqueda y respuesta. Por ejemplo, cuando entes de control como la revisoría fiscal solicitan información, esta puede ser consultada directamente en la plataforma Filedesk, eliminando reprocesos y dependencias de múltiples fuentes.

Adicionalmente, el software ha permitido estandarizar y centralizar el software de Gestión Documental, canalizándolas a través de la misma plataforma y dejando atrás el uso del correo electrónico como medio principal.

Se continúa garantizando la centralización de la documentación en la Dirección General, bajo una administración adecuada con los lineamientos establecidos. La información se mantiene actualizada mediante procesos definidos de recepción, validación, clasificación y archivo de todos los documentos físicos que ingresan a la cooperativa, asegurando su correcta conservación, integridad y disponibilidad.

Continuaremos consolidando el modelo de gestión 'Cero Papel' en los procesos de la cooperativa, en el cual no se utilicen documentos físicos. Nuestras acciones se orientan en generar todos los documentos de manera digital. Para el caso de las firmas de documentos de asociados, empleados y los terceros relacionados con la cooperativa, se cuenta con firma electrónica para dar legalidad y formalidad a estos documentos, los cuales son almacenados posteriormente en el software de gestión documental.





11 gestión del SIAR

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



Durante el año 2025, nuestra gestión integral de riesgos se consolidó como un eje estratégico para la generación de valor y el fortalecimiento institucional, garantizando el cumplimiento riguroso de la normatividad vigente. Este enfoque no solo nos permitió responder de manera oportuna a las exigencias regulatorias, sino que también se convirtió en una ventaja competitiva, al fortalecer nuestra estabilidad y nuestra capacidad para enfrentar un entorno sectorial cada vez más complejo, avanzamos con solidez gracias a:

- Un modelo crediticio de vanguardia, que permite una valoración precisa del riesgo y una cartera más sana.
- Una posición de liquidez envidiable, que garantiza estabilidad operativa y confianza.
- Un sistema de integridad fuerte, que protege su reputación y asegura el cumplimiento normativo.
- Una cultura organizacional donde se viene fortaleciendo la previsión y el control, como pilares de todas las decisiones.

La validación de este sistema es multidimensional: auditorías externas, supervisiones regulatorias sin observaciones críticas, y benchmarks sectoriales que nos ubican en una posición de liderazgo. Mirando hacia 2026, la evolución está marcada hacia una gestión predictiva, con la integración de modelos de detección temprana de riesgos y la incorporación de criterios ASG (Ambientales, sociales y de gobernanza).

En esencia, hemos demostrado que una gestión de riesgos fortalecida y proactiva no es un costo, sino una inversión estratégica, que nos permite un crecimiento sostenible. La resiliencia frente a la adversidad y la protección del patrimonio de nuestros asociados, nos consolida como una institución líder y confiable en el sector solidario colombiano.

11.1 SARLAFT (Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo)

La gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) es un termómetro de nuestra madurez institucional. En 2025, el sistema de la cooperativa operó con efectividad preventiva y cumplimiento integral:

- Monitoreo completo: Se gestionaron 2.679 coincidencias en consultas a listas restrictivas (+16.4% vs 2024) y 1.252 conceptos en el área de riesgos, reflejando una vigilancia proactiva y exhaustiva.
- Control del riesgo: La identificación de Personas Expuestas Políticamente (PEP) se redujo de 23 a 6 asociados.
- Cumplimiento regulatorio impecable: Se presentó el 100% de los reportes a la UIAF dentro de los plazos establecidos, sin operaciones sospechosas reportables. Se monitorearon 38.247 transacciones en efectivo y 1,6 millones de productos.
- Cultura de cumplimiento: Se capacitó el personal de la cooperativa, cumpliendo la normatividad vigente.



El Oficial de Cumplimiento de Coopetrol resaltó: "El SARLAFT consolidó un sistema más analítico y maduro, con énfasis en la detección temprana y la trazabilidad, sin materialización de eventos asociados a LA/FT. Su evolución positiva confirma su contribución a la protección reputacional, financiera y operativa de la cooperativa". Este sistema es un activo estratégico que protege la reputación, asegura el acceso al sistema financiero formal y construye confianza con actores reguladores y asociados.

11.2 SARC (Sistema de administración de riesgo crediticio)

El pilar regulatorio más significativo fue la implementación obligatoria del Modelo de Referencia de Riesgos de Crédito para la Determinación del Deterioro Individual (Circular Externa 029 de 2024, Supersolidaria). En Coopetrol no solo cumplimos con el mandato, sino que ejecutamos una adopción avanzada, que hoy nos ubica entre las cooperativas que cumplen en esta materia.

La implementación técnica en el Core LINIX permitió una valoración más precisa y dinámica de la cartera:

- ✓ Crecimiento de cartera controlado: La cartera total alcanzó \$313.558 millones, con un incremento del 3,35%, evidenciando una estrategia de colocación prudente.
- ✓ Calidad crediticia reforzada: La cartera improductiva (clasificaciones C, D, E) se redujo en -8,61%, un logro notable en un año de presión sectorial.
- ✓ Cobertura fortalecida: Las provisiones aumentaron un 21,21%, alcanzando \$24.105 millones, lo que refleja un balance más conservador y una mayor capacidad de absorción de pérdidas.
- ✓ Eficiencia en la colocación: El giro neto de los créditos desembolsados ascendió a \$111,805 millones demostrando una ejecución comercial válida y alineada con el riesgo.

El comparativo sectorial es contundente, presentamos un indicador de cobertura del 80%, superando ampliamente el promedio del 53% de las cooperativas intermedias y plenas. Esta implementación exitosa nos ha dotado de una herramienta poderosa para la toma de decisiones crediticias, la optimización del capital y la construcción de una cartera más resiliente.

11.3 SARL (Sistema de administración de riesgo de liquidez)

En un entorno de incertidumbre, la liquidez es el activo más valioso. La gestión del Sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL) se ha convertido en un pilar de confianza. Los indicadores de 2025 confirman una posición de fortaleza excepcional:

- ✓ Activos Líquidos Netos (ALN): Crecieron un 16,1%, situándose en \$35.688 millones. Este crecimiento supera holgadamente el promedio del sector (\$29.500 millones).
- ✓ Activos Líquidos Netos (ALN)/ Activos: este indicador muestra la evolución positiva y fortaleza de la liquidez, ya que se ubicó cerca del 12%.
- ✓ Cobertura Financiera Efectiva Neta (CFEN): Se ubicó en 104%, garantizando la capacidad de atender retiros masivos en escenarios adversos y superando el umbral regulatorio del 100%.
- ✓ Brechas de liquidez positivas: Se consolidaron superávits de \$1.143 millones a 30 días y \$5.696 millones a 90 días, evidenciando una gestión activa del balance que perfila los vencimientos de activos y pasivos de manera estratégica.

Esta solidez no es pasiva; es el resultado de una gestión activa que incluye pruebas mensuales de estrés, rebalanceo de inversiones y un monitoreo continuo del comportamiento de los asociados. Nos situamos de manera consistente en el quintil superior del sector cooperativo en todos los indicadores de liquidez, lo que no solo nos asegura estabilidad operativa, sino que también nos otorga una ventaja clave en la captación de recursos, y en la confianza de nuestros asociados.

11.4 SARO (Sistema de administración de riesgo operativo)

Fortalecimos nuestro SARO mediante un proceso técnico y sistemático de identificación y recuperación. Los indicadores comparativos 2024-2025 evidencian la madurez y efectividad:

- ✓ Cobertura y controles: Riesgos identificados aumentaron 38% (47). Procesos incorporados crecieron 47% (22). Controles implementados se incrementaron 235% (114).
- ✓ Eventos: Los eventos reportados bajaron 38% (113) y los recurrentes 54% (68), reflejando mayor efectividad en controles y gestión de causas raíz. Los eventos críticos aumentaron 272% (67), debido a una mayor rigurosidad en la evaluación y clasificación.
- ✓ Impacto financiero: Se redujo el 80% de las posibles pérdidas generadas por riesgos operativos.
- ✓ Gestión formalizada: Se contestaron 67 eventos y se formularon 6 planes de acción.
- ✓ Gestión de capacitación: Se dio cumplimiento a las capacitaciones normativas.

El SARO mostró una evolución positiva, con mayor cobertura, controles y capacidad de recuperación.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):

- ✓ El SGSI se fortaleció con la implementación del módulo DO GO3 para SIM Swap y Portabilidad, reforzando la autenticación (validación personal).
- ✓ No se registraron incidentes cibernéticos mayores, se consolidó el doble factor de autenticación en sistemas críticos y se avanzó en las buenas prácticas definidas en torno a la norma ISO 27001.

11.5 SARM (Sistema de administración de riesgo de mercado)

Fortalecimos en 2025 la gestión del riesgo de mercado mediante una reducción controlada de la exposición a tasas de interés, pasando del 95% al 92% de pasivos sensibles, lo que evidencia una menor vulnerabilidad del balance ante fluctuaciones del entorno financiero. El Comité Administrativo y Financiero, amplió sus funciones hacia una gestión más estratégica y activa, implementando coberturas financieras selectivas que mitigaron la volatilidad y protegieron el margen. Las pruebas de estrés aplicadas consideraron choques de 100 puntos básicos y mostraron una reducción del 15% en la brecha de duración respecto a 2024, confirmando una mayor capacidad de resiliencia y absorción de impactos adversos sobre el excedente. Estos resultados reflejan una administración prudente, alineada con la normativa de la Supersolidaria, que consolida la estabilidad del balance y fortalece la confianza de los asociados en la solidez financiera de la cooperativa.



12

gestión

de la **PLANEACIÓN**

ESTRATÉGICA

En términos generales, la ejecución de los indicadores en todas las perspectivas evidenció un desempeño satisfactorio y mayoritariamente en cumplimiento, reflejando estabilidad institucional, alineación estratégica y fortalecimiento organizacional.

12.1 Perspectiva financiera

Mostró un comportamiento sólido, con tendencia positiva en la mayoría de los indicadores relacionados con liquidez, ejecución presupuestal, rentabilidad y control de variables financieras. Se identificó como principal reto estratégico la gestión de cartera y el fortalecimiento sostenido de ingresos.

12.2 Perspectiva cliente/asociado:

Presentó resultados favorables en posicionamiento de marca, satisfacción, ampliación de beneficios y comunicación con los asociados. El principal punto de atención se concentra en el número de retiros, como desafío en términos de fidelización y permanencia.

12.3 Perspectiva procesos internos:

Reflejó avances en mejora continua, automatización, actualización tecnológica y cumplimiento normativo. Sin embargo, se identificó como aspecto de mejora la actualización de los documentos de calidad de la cooperativa.

12.3 Perspectiva procesos internos:

Reflejó avances en mejora continua, automatización, actualización tecnológica y cumplimiento normativo. Sin embargo, se identificó como aspecto de mejora la actualización de los documentos de calidad de la cooperativa.

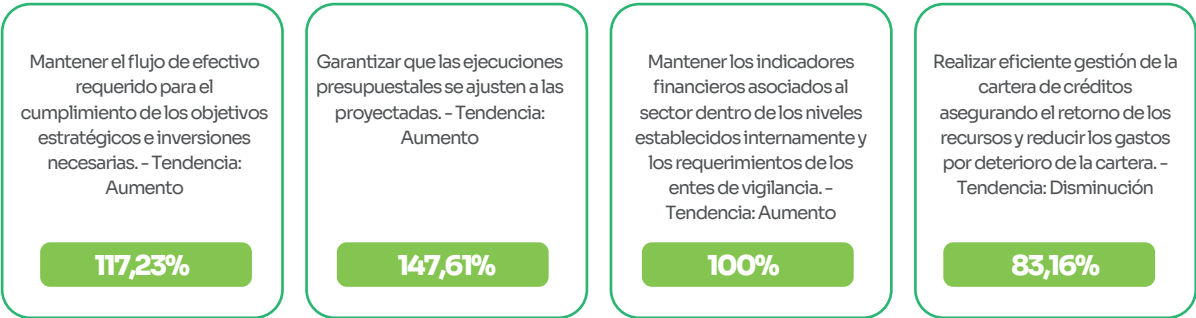
12.4 Perspectiva crecimiento y aprendizaje:

Mostró un cumplimiento sobresaliente, consolidando el fortalecimiento del talento humano, la capacitación, la estructura organizacional y el bienestar laboral, sentando bases sólidas para la sostenibilidad futura.

12.5 Perspectiva buen gobierno:

Se destaca el compromiso demostrado y la gestión realizada por quienes ejercieron su rol con responsabilidad y dedicación. No obstante, en esta perspectiva, no se alcanzaron los resultados esperados, debido a los diferentes procesos disciplinarios adelantados por el Comité Disciplinario a algunos miembros de los cuerpos colegiados y delegados.

FINANCIERA 107,57%





CLIENTE / ASOCIADO 97,47%



PROCESOS INTERNOS 94,88%

Mejorar continuamente los procesos claves y de soporte de Coopetrol - Tendencia: Aumento

90,91%

Actualizar manuales y mapa de procesos claves y de soporte de la cooperativa, alineados al plan estratégico. - Tendencia: Disminución

63,04%

Automatizar los procesos claves y de soporte de la cooperativa para facilitar el cumplimiento de metas y reducir los costos de operación. - Tendencia: Aumento

100%

Realizar actualización permanente en las novedades y normatividad del SIAR. - Tendencia: Aumento

100%

Realizar Capacitaciones periódicas en gestión del Riesgo a toda la estructura de la Cooperativa. - Tendencia: Aumento

100%

Mantener actualizada la plataforma tecnológica, según las necesidades del sistema y los prototipos disponibles en el mercado (Ecosistemas digitales) - Tendencia: Aumento

100%

Asegurar la confiabilidad de los datos ingresados procesados y entregados por el sistema. - Tendencia: Disminución

100%

Garantizar la continuidad del negocio. - Tendencia: Disminución

100%

Fortalecer las competencias tecnológicas y ofimáticas de todos los usuarios del sistema. Tendencia: Aumento

100%



CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE 95,29%



BUEN GOBIERNO 83,33%



Como cierre del ciclo estratégico 2023–2026, culminamos en el año 2025 con resultados positivos. Para el año 2026 se adelantará el proceso de estructuración de la nueva Planeación Estratégica, con el fin de definir los lineamientos, metas y prioridades que orientarán la gestión institucional desde el 2027 hasta el 2030.



13

Cumplimiento

normativo

Y MANIFESTACIONES PARTICULARES





13.1 Atención a recursos

A lo largo del año, en la cooperativa llevamos a cabo la defensa de nuestros intereses, brindando respuesta oportuna a 49 acciones de tutela presentadas por asociados que consideraban vulnerados sus derechos fundamentales. De estas acciones judiciales el 86% de ellas contaron con fallos a nuestro favor, el 2% de las acciones aún no cuentan con decisión de primera instancia, y tan sólo el 12% cuenta con fallo amparando derechos fundamentales.

13.2 Procesos especiales diferentes al cobro de cartera

Durante 2025 ejercimos la defensa jurídica en 185 procesos, de los cuales, 39 se encuentran activos, desagregados de la siguiente manera:

- Se encuentra vigentes diecinueve (19) procesos penales, de los cuales tres (3) son en contra de la cooperativa y dieciséis (16) a favor de la cooperativa.
- De otra parte, se encuentran veinte (20) procesos en contra de la cooperativa, por las diferentes ramas del derecho, discriminados de la siguiente manera:

Tipo de Proceso	Suma de Provisiones
Contencioso administrativo	\$ 38
Laboral	\$ 207
Trámite administrativo	\$ 1.050
Total	\$1.295

*Cifras expresadas en millones

También, obtuvimos varios pronunciamientos a favor de la cooperativa, en donde se destacan principalmente dos (2) de ellos que corresponden a procesos civiles, evitando condenas y/o pérdidas a Coopetrol por más de \$77 millones de pesos

13.3 Requerimientos Superintendencia de la Economía Solidaria

Se atendieron oportunamente 34 peticiones trasladadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, entidad del estado que ejerce la función de inspección, vigilancia y control sobre Coopetrol.

Estas peticiones obedecen a solicitudes o quejas presentadas por asociados de la cooperativa ante el organismo 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.



13.4 De propiedad intelectual y derechos de autor

En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, contamos con las licencias vigentes y los respectivos soportes legales de la totalidad del software instalado en equipos y servidores. Así mismo, respetamos las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, asegurando que el uso de aplicativos, marcas y contenidos se ajuste estrictamente a los contratos suscritos con los proveedores, y a la legislación nacional vigente.

13.5 Cumplimiento leyes (Habeas data y Conflicto de intereses)

En la cooperativa se dio estricto cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), garantizando el derecho constitucional de los asociados a conocer, actualizar y rectificar su información personal en nuestras bases de datos. De igual manera, y de acuerdo con el Código de Buen Gobierno y con nuestros estatutos, se verificó la inexistencia de conflictos de intereses en las decisiones tomadas por los órganos de administración y control, asegurando que cada actuación estuviera alineada exclusivamente con el bienestar de la base social y la sostenibilidad de la cooperativa.

13.6 Operaciones con partes relacionadas

En la nota 41 de los estados financieros se detallan las operaciones con administradores, delegados de la Asamblea, Consejo de Administración y con entidades vinculadas.

13.7 Aportes seguridad social y parafiscales

En la cooperativa hemos cumplido rigurosamente con las obligaciones de autoliquidación y pago oportuno de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales. Lo anterior, en estricto cumplimiento de la normativa vigente, garantizando así la protección de nuestros colaboradores y la transparencia de nuestros compromisos patronales.

13.7 Factoring

En cumplimiento de la normativa vigente sobre la libre circulación de títulos valores, en 2025 no limitamos de ninguna forma la libre circulación de las facturas emitidas por nuestros proveedores.





14

Informe Anual
de Gobierno
Corporativo

Nos encontramos al día y a la vanguardia en las disposiciones de las prácticas de buen gobierno de acuerdo con el Decreto 962 de 2018, manteniendo la reglamentación en documentos internos y la actualización de los cuerpos colegiados en la normatividad vigente.

En ese sentido, existen plenas garantías de que las recomendaciones obligatorias establecidas en la Circular 94 han sido adoptadas, incluso con anterioridad a su expedición. Asimismo, aquellas recomendaciones de carácter no obligatorio también se encuentran implementadas, sin perjuicio de que durante el año 2026 se realizará el ejercicio correspondiente bajo el esquema de “Adopte o Explique”, conforme a lo señalado por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

14.1 Conocimiento y responsabilidad del consejo y alta gerencia

Nuestro Consejo de Administración y la alta gerencia conocen y asumen plenamente su responsabilidad en la gestión de los diferentes riesgos de la Cooperativa. Estamos debidamente enterados de los procesos operativos, la estructura de negocio y los sistemas de administración de riesgos, lo que nos permite brindar el apoyo, monitoreo y seguimiento requeridos para la protección del patrimonio institucional.

14.2 Políticas de gestión de riesgos y división de funciones

Nuestra Política Integral de Gestión de Riesgos fue aprobada e impartida por el Consejo de Administración y abarca todos los ámbitos de la operación del negocio, incluyendo riesgo crediticio (SARC), de liquidez (SARL), de mercado (SARM), operativo (SARO), de seguridad de la información (SGSI) y de lavado de activos (SARLAFT).

Existe una clara división de funciones entre las áreas de negocio y control, garantizando la independencia operativa del Área de Gestión de Riesgos, mientras se mantiene la coordinación funcional necesaria para una gestión efectiva y alineada con los objetivos institucionales.

En el mes de agosto de la vigencia 2025, nuestro Consejo de Administración aprobó la actualización integral de la Política de Comunicaciones Institucionales. Esta política interna establece las directrices y lineamientos fundamentales para la divulgación de información comercial e institucional, garantizando que los mensajes hacia los asociados y grupos de interés sean oportunos, claros y mantengan la coherencia con la identidad de la Cooperativa. El propósito central de esta actualización fue alinear los procesos comunicativos con las circulares externas expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) para la vigencia 2025.

14.3 Reportes al consejo de administración

El Área de Gestión de Riesgos a través del Comité de Riesgos reportó periódicamente al Consejo de Administración todas las posiciones de riesgo relevantes, con frecuencia.

Durante 2025, se presentaron informes detallados sobre:

- Comportamiento y calidad de la cartera crediticia
- Posición de liquidez y brechas financieras
- Exposición al riesgo de mercado
- Eventos de riesgo operativo y ciberseguridad
- Cumplimiento del sistema SARLAFT



A lo largo del año, en la cooperativa llevamos a cabo la defensa de nuestros intereses, brindando respuesta oportuna a 49 acciones de tutela presentadas por asociados que consideraban vulnerados sus derechos fundamentales. De estas acciones judiciales el 86% de ellas contaron con fallos a nuestro favor, el 2% de las acciones aún no cuentan con decisión de primera instancia, y tan sólo el 12% cuenta con fallo amparando derechos fundamentales.

14.4 Infraestructura tecnológica

Contamos con una infraestructura tecnológica que soporta de manera adecuada la operación y el volumen de transacciones en la sede principal, agencias y puntos de atención, y dispone de medidas de continuidad y contingencia orientadas a asegurar la disponibilidad de los servicios y la información. Para la gestión de fallas de energía, se dispone de sistemas UPS en los diferentes puntos, mitigando interrupciones por eventos eléctricos. En cuanto a conectividad, cada sede opera con dos canales de internet dedicado (principal y respaldo), lo que permite mantener el acceso a los servicios críticos ante indisponibilidades del proveedor. En seguridad perimetral y control de acceso, se cuenta con firewalls en cada agencia integrados a la Dirección General, y en la Dirección General con una arquitectura de alta disponibilidad mediante dos firewalls en HA, fortaleciendo la resiliencia y la administración centralizada. La gestión y disponibilidad de la información, el correo y los archivos de usuario se encuentran en OneDrive (Office 365), garantizando respaldo y disponibilidad conforme a las capacidades del servicio. El ERP institucional (Linux) se encuentra contratado en modalidad cloud con el proveedor Sistemas en Línea, soportado sobre infraestructura en la nube de Oracle, y las demás aplicaciones se operan bajo esquema SaaS, siendo los proveedores quienes aseguran la disponibilidad de acuerdo con los ANS establecidos en cada contrato. Adicionalmente, se realizan copias de seguridad en dispositivos NAS, con replicación a la nube, fortaleciendo la recuperación ante incidentes y la continuidad del servicio.

14.5 Medición y control de riesgos

Contamos con procedimientos y metodologías robustas para identificar, medir y controlar los diferentes tipos de riesgo, acordes con el tamaño y complejidad de nuestras operaciones:

- ✓ SARC: Implementación del Modelo de Referencia de Riesgos de Crédito para deterioro individual.
- ✓ SARL: Modelos de brechas de liquidez y pruebas de estrés
- ✓ SARM: Análisis de sensibilidad a tasas de interés
- ✓ SARO: Matriz de riesgos operativos con evaluación de controles
- ✓ SARLAFT: Sistema de monitoreo transaccional y consultas en listas restrictivas
- ✓ SGSI: Protocolos de ciberseguridad y gestión de incidentes



14.6 Estructura organizacional

Nuestra estructura organizacional garantiza independencia entre las áreas de negocio y control, mientras mantiene la dependencia funcional necesaria para la coordinación efectiva. Esta estructura es proporcional al volumen y complejidad de nuestras operaciones y se revisa periódicamente para asegurar su efectividad.

14.7 Recurso humano especializado

Contamos con un equipo especializado en gestión de riesgos, conformado por profesionales con experiencia y formación específica en riesgos financieros y operativos. En el año 2025:

- ✓ El 100% del personal del área de riesgos recibió capacitación especializada en gestión de riesgos.
- ✓ Se implementó el Plan Anual de Capacitación en Gestión de Riesgos.
- ✓ Se realizaron 5 capacitaciones en SARO.
- ✓ El Jefe Nacional de Riesgos y Oficial de Cumplimiento cuentan con las certificaciones acreditadas para ejercer su función.
- ✓ El Consejo de Administración, la Gerencia General, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera, realizaron un diplomado en sistema integral de administración de riesgos para entidades de economía solidaria con énfasis en oficial de cumplimiento–SIAR.

14.8 Auditorías y verificaciones independientes

De acuerdo con el tamaño y complejidad de nuestras operaciones, en Coopetrol sometemos nuestros sistemas de gestión de riesgos a auditorías internas y externas periódicas. Durante 2025:

- ✓ La Revisoría Fiscal realizó verificaciones de los sistemas de riesgo y las metodologías aplicadas, asimismo que el SARLAFT fue validado de forma especializada.
- ✓ Los hallazgos de auditoría fueron gestionados mediante planes de acción con seguimiento del Consejo.

Los resultados más relevantes confirman que los sistemas de gestión de riesgos de COOPETROL son robustos, efectivos y cumplen con la normativa vigente.





15

Acontecimientos importantes

acaecidos después del ejercicio

Con posterioridad al cierre del ejercicio 2025 y a la fecha de elaboración de este informe, hemos avanzado en la consolidación de una estrategia tecnológica y operativa, garantizando que durante 2026 se ejecuten plenamente la Fábrica de Crédito, orientada a la centralización y agilidad de los desembolsos; la nueva App transaccional, que integra operaciones a través de BRE-B; y la plataforma Coobra, destinada a la automatización y fortalecimiento de la gestión de cartera. Estos hitos representan la transición de la fase de diseño a la operación real, optimizando la eficiencia institucional y potenciando la experiencia digital y la sostenibilidad financiera de Coopetrol en el presente periodo.





VIGILADO  **Supersolidaria** INSCRITO fogaccop Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas
Superintendencia de la Economía Solidaria

