

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022

# Resumen ejecutivo



Organización Terpel

# Carta de nuestro Presidente

En los últimos dos años, por cuenta de la pandemia, los cambios geopolíticos y las tensiones internacionales que han marcado la agenda mundial, hemos afrontado escenarios políticos, económicos y sociales volátiles que han generado una incertidumbre permanente.

El 2022 representó para nosotros como empresa una reflexión profunda acerca de la forma en la que elegimos trascender. Tener claro nuestro propósito en un entorno tan cambiante fue un ejercicio fundamental para enfrentar los nuevos desafíos del mercado y responder asertivamente a las necesidades de los consumidores. Saber que trabajamos todos los días con el propósito de «impulsar y movilizar a las personas, las empresas y al país con la mejor energía», nos inspiró a generar resultados extraordinarios.

Gracias a nuestro enfoque de desarrollo sostenible y al trabajo de un equipo apasionado, orientado a resultados, con espíritu innovador y una genuina vocación de servicio, superamos las metas establecidas para el 2022.

Hoy me llena de orgullo y satisfacción presentar nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, y compartir con ustedes algunos de los principales logros en términos económicos, sociales y ambientales, entre los cuales quisiera destacar los siguientes:

- **Mantuvimos nuestra posición de liderazgo** en estaciones de servicio (EDS) con un 44,7 % de participación de mercado; en gas natural vehicular (GNV), con 47,1%<sup>[1]</sup>; en combustibles de aviación, con 78,9 %, y en lubricantes, con 38,8 %.
- El 30 % del EBITDA de la compañía proviene de las operaciones internacionales que tenemos, mostrando su excelente desempeño y gestión en Panamá, Perú, República Dominicana y Ecuador.

[1] Incluye industria.







Gracias a nuestro enfoque de desarrollo sostenible y al trabajo de un equipo apasionado, orientado a resultados, con espíritu innovador y una genuina vocación de servicio, superamos las metas establecidas para el 2022.



- **Recibimos importantes reconocimientos.** Standard & Poor's confirmó nuestra calificación AAA y Fitch Ratings reafirmó nuestras calificaciones en AAA (col) y F1+(col). Por noveno año consecutivo recibimos el reconocimiento de emisores IR (Investor Relations).
- **Recibimos el premio Andesco, Asociación Nacional de Servicios Públicos y Comunicaciones, en la categoría Inclusión,** gracias a nuestro programa Amigos del Alma, en alianza con la Fundación Best Buddies, a través del cual brindamos oportunidades laborales a personas con discapacidad cognitiva, desde hace seis años.
- Fuimos incluidos, por primera vez, **entre las 30 empresas más innovadoras de Colombia en el ranking de la ANDI,** por nuestros procesos de investigación, desarrollo e innovación.

- **Nos destacamos como la primera compañía privada del sector hidrocarburos en el ranking de reputación Merco.** Hacemos parte de las 20 empresas con mejor reputación del país.
- En la operación de aviación, con presencia en Colombia, Panamá, Perú y República Dominicana, **logramos ventas históricas** de más de 515 millones de galones en el año, y alcanzamos cifras superiores a las del 2019 en toda la región.
- Ampliamos nuestra oferta con el lanzamiento del **Centro de Tecnología e Innovación que brinda servicios especializados de análisis de lubricantes, combustibles, grasas y refrigerantes.** El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación reconoció como una innovación en procesos la adecuación del laboratorio de combustibles en este Centro.
- **Lanzamos la App Terpel Voltex** como parte fundamental de la estrategia de movilidad eléctrica y canal de ventas 100 % digital y autogestionado por los usuarios. Es única en el país.
- **Llegamos a 120 tiendas Altoque en Colombia.** Afianzamos así nuestra estrategia de expansión de este negocio, **y nos convertimos en la red de tiendas de conveniencia más grande del país, abriendo 45 nuevas tiendas en el año.**
- **Lanzamos nuestro programa de lealtad ViveTerpel,** y alcanzamos cerca de 2 millones de usuarios registrados y una presencia en más de 1.000 puntos de venta entre EDS y tiendas vinculadas al programa.
- Como parte de nuestro programa de lealtad, **lanzamos la APP Terpel,** con más de 900.000 descargas. Esta app permite a nuestros clientes interactuar de una manera amigable con los beneficios del programa.
- **Definimos nuestra postura ambiental** que contempla los frentes de cambio climático y eficiencia energética, operación segura, economía circular y gestión de residuos. A través de las acciones definidas en este documento, alcanzaremos la carbono neutralidad en 2050.

- Honrando nuestro compromiso con el medio ambiente, **avanzamos en la apertura de 3 EDS de corredores verdes y 2 de AutoGLP.** Así mismo cerramos el año con **14 plantas de autogeneración solar** en el país, que representan un acumulado de energías renovables de 1,06 gigas en el 2022.
- De la mano de nuestra **Fundación Terpel, inauguramos 3 aulas interactivas en Colombia y Panamá,** para fortalecer la educación de niños y jóvenes y contribuir al cierre de brechas digitales.
- **Con el objetivo de apoyar la inclusión de niños y jóvenes con parálisis cerebral y mejorar sus condiciones de vida, en alianza con la Fundación Unidos para Sonreír, beneficiamos a 700 personas** con un programa que incluyó la entrega de gimnasios, capacitación física, mercados y orientación psicológica para los cuidadores.
- A través de nuestra gestión en sostenibilidad, **ratificamos nuestro compromiso anual con los 10 principios del Pacto Mundial** de las Naciones Unidas.

Agradezco al equipo Terpel por hacer posible estos logros, por su esfuerzo, disciplina y dedicación. Gracias a la Junta Directiva, a nuestros accionistas e inversionistas por su confianza y respaldo, a nuestros aliados por su compromiso y trabajo, a los proveedores por su desempeño y cumplimiento. Gracias también a nuestros clientes por elegirnos diariamente para movilizar al país.

Los invito a leer nuestro informe completo en nuestra [página web](#) y a conocer en detalle la gestión que nos permite ser la mejor opción para los consumidores, el mejor vecino para las comunidades donde operamos, el mejor lugar para trabajar, el mejor aliado para nuestros socios de negocio y la inversión más segura.

Muchas gracias

**OSCAR BRAVO RESTREPO**  
PRESIDENTE ORGANIZACIÓN TERPEL S.A.

Una empresa  
de origen  
colombiano  
con presencia  
internacional



Nuestro alcance regional

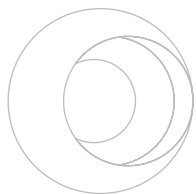


[2] Dentro de estos se contemplan 5 aeropuertos en Panamá donde tenemos presencia, dentro de los cuales contamos con 3 operacionales.

[3] El total de estaciones reportadas considera aquellas duales, es decir, que tienen islas tanto de líquidos como de GLP o GNV.

[4] Incluye tiendas de conveniencia, kioskos y autolavados.

## Indicadores financieros consolidados



### CAPEX / EBITDA

Valor Variación vs 2021

40,8% 11%

### CAPEX / EBITDA Ajustado<sup>5</sup>

Valor Variación vs 2021

44,2% 12%

### Flujo de caja sobre ventas

Valor Variación vs 2021

1,6% 1,4%

### Flujo de caja sobre ventas

Valor Variación vs 2021

1,7 veces 0,1

### ROE

Valor Variación vs 2021

11,1% 3,5%

En 2022 los **ingresos totales** de la compañía fueron de **COP 35.455.549** millones.

El **volumen de ventas** fue de 3.277<sup>6</sup> millones de galones, lo que representa un incremento del 14 % frente al año 2021. Por su parte, el **EBITDA** fue de **COP 1.418.726** millones y la **utilidad neta** alcanzó los **COP 333.412** millones, con un incremento del 18 % y un decrecimiento del -11 %, respectivamente, frente a 2021.

Reportamos **impuestos corrientes COP 175.426** millones.

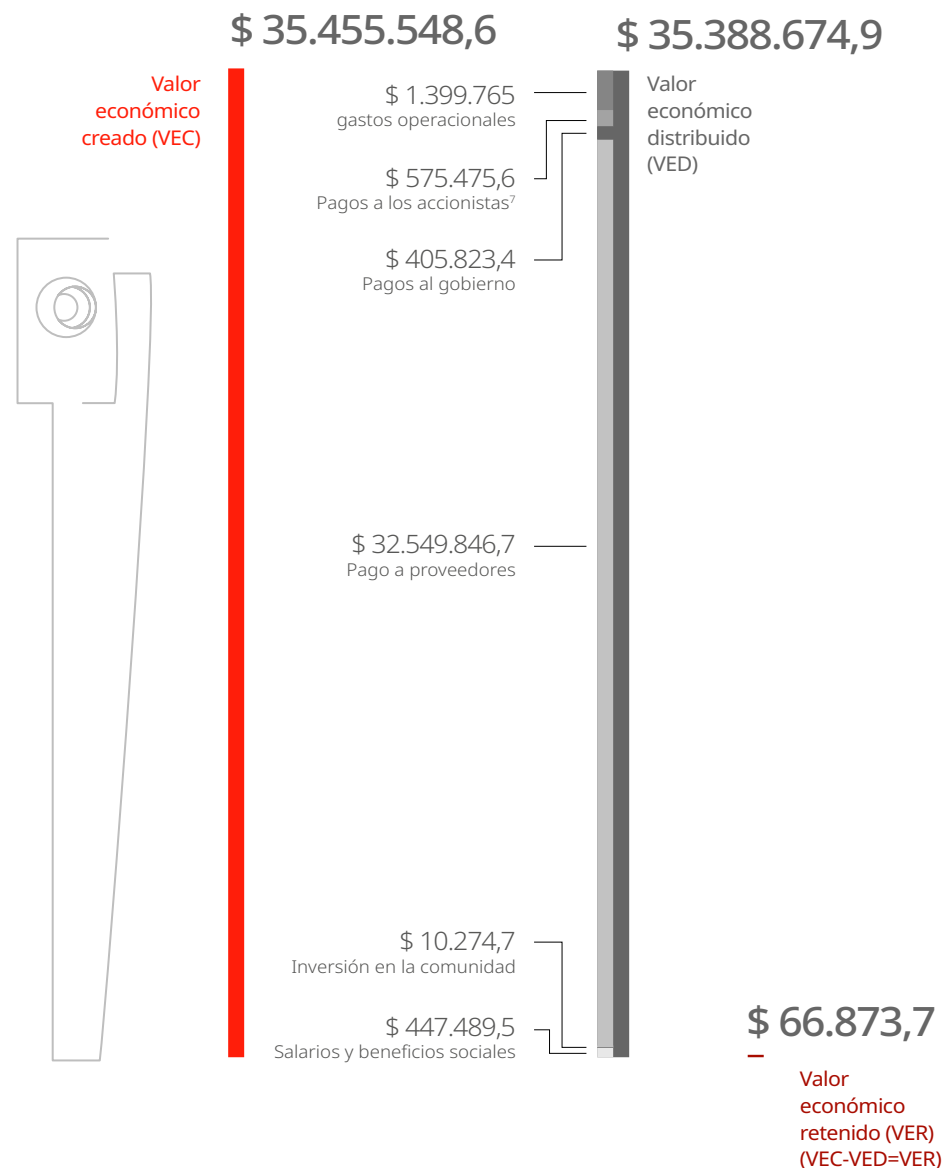
Standard & Poor's confirmó nuestra calificación AAA y Fitch Ratings reafirmó nuestras calificaciones en AAA (col) y F1+(col). Por noveno año consecutivo recibimos el reconocimiento de emisores IR (Investor Relations).

[5] EBITDA ajustado es el EBITDA sin el impacto de NIFF16.

[6] Corresponde a combustibles y lubricantes.

[7] Corresponde a pagos de dividendos, accionistas y gastos financieros, de acuerdo con la definición del GRI.

## Generación y distribución de valor económico - Consolidado



## Resultados Organización Terpel Colombia 2022

Volumen de ventas EDS líquidos (propias y afiliadas)

**1.794**  
millones de galones

Participación de mercado EDS  
**44,7%<sup>8</sup>**

Volumen de ventas GNV (propias y afiliadas)

**64<sup>9</sup>**  
millones de galones

Participación de mercado GNV  
**47,1%**

Volumen de ventas GLP

**0,1**  
millones de galones

Participación de mercado GLP  
**N.A.**

Volumen de ventas servicios de conveniencia

**87.233**  
millones de pesos

Participación de mercado servicios de conveniencia  
**5,5%**

Volumen de ventas industria

**187**  
millones de galones

Participación de mercado industria  
**23,5% y 36,4%**  
sin GCINI<sup>10</sup>

Volumen de ventas aviación

**407,7**  
millones de galones

Participación de mercado de aviación  
**78,9%**

Volumen de ventas lubricantes<sup>11</sup>

**26,9**  
millones de galones

Participación de mercado de lubricantes  
**38,8%**

Volumen de ventas marinos

**16,5**  
millones de galones

Participación de mercado de marinos  
**14,1%**

[8] Cifra correspondiente al market share.

[9] Incluye industria GNV.

[10] Grandes consumidores individuales no intermediarios.

[11] Incluye refrigerantes.

## Nuestra presencia local



EDS  
líquidos  
**2.005**



Terminales  
marítimas atendidas  
**23**  
7 marítimas, 16 fluviales



Puntos de  
conveniencia<sup>12</sup>  
**387**



Aeropuertos  
atendidos  
**21**



Empleados Terpel  
y filiales  
**3.625**



Estaciones  
de GLP  
**2**



Estaciones  
de GNV  
**223**



Plantas de  
abastecimiento  
**31**



Empleos  
indirectos  
**16.000**  
aproximadamente

Organización  
Terpel

**1.554**

Terpel Exportación

**2**

Terpel Energía

**7**

Fundación Terpel

**6**

Masser

**2.056<sup>13</sup>**



Puntos de  
recarga - Voltex  
**13**

movilidad eléctrica

Puntos de  
carga de buses

**1**

Puntos carga  
semipúblico  
para clientes  
industriales

**1**

Puntos carga  
para clientes  
industriales

**1**

Patios para  
suministro  
de energía a  
transporte masivo  
eléctrico

**5**

## Generación y distribución de valor económico – Organización Terpel Colombia

**\$ 24.307.048**

**\$ 24.127.072**

Valor  
económico  
creado (VEC)

\$ 776.967  
gastos operacionales

\$ 310.933<sup>14</sup>  
Pagos a los accionistas

\$ 327.416  
Pagos al gobierno

\$ 22.458.751  
Pago a proveedores

\$ 7.522<sup>15</sup>  
Inversión en la comunidad

\$ 245.484  
Salarios y beneficios sociales

Valor  
económico  
distribuido  
(VED)

**\$ 179.976**

Valor  
económico  
retenido (VER)  
(VEC-VED=VER)

[12] Incluye tiendas Altoque, kioskos y autolavados.  
[13] No incluye aprendices: 83.

[14] Solo corresponde a gasto financiero.  
[15] Incluye inversión social de Masser.

# Prácticas de sostenibilidad e inversión responsable

## Nuestro marco de acción ASG

Nuestro modelo de sostenibilidad contempla desde su núcleo a las personas que son el foco estratégico, acompañado por los ejes de competitividad y las tres dimensiones ASG: Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo, que reflejan el compromiso con nuestros clientes, comunidades, equipo de trabajo, inversionistas y demás grupos de interés.

En Terpel materializamos el compromiso con ellos y con la generación de valor económico, social y ambiental en el negocio a corto, mediano y largo plazo, a través de siete asuntos materiales (AM).

### Ambiental

- Energías alternativas y cambio climático

### Social

- Diversidad, equidad y talento humano
- Salud y seguridad
- Relacionamiento con nuestras comunidades

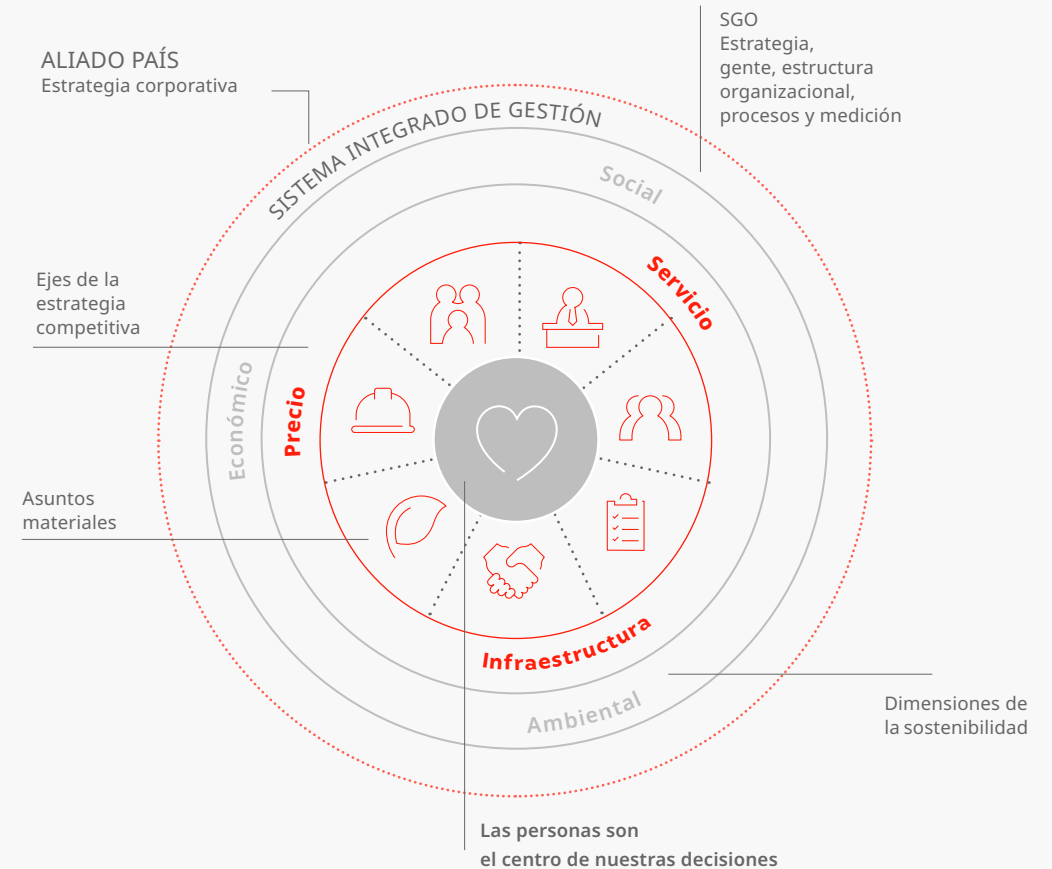
### Gobierno Corporativo

- Gobierno corporativo y transparencia
- Productos y servicios de calidad
- Gestión de la cadena de suministro

Estos AM se articulan con los ejes de competitividad, pues son la base para ofrecer a nuestros clientes el mejor precio, la mejor infraestructura y un servicio de excelencia.

### Nuestros grupos de Interés

- Accionistas / Inversionistas
- Clientes y consumidores
- Socios de operación
- Proveedores
- Empleados
- Actores institucionales
- Gremios y asociaciones
- Comunidades





# Gobierno corporativo y transparencia



Nuestros altos estándares de gobernanza, ética y transparencia son el pilar de nuestro marco estratégico, decisiones y acciones corporativas. En Terpel promovemos las relaciones y conductas transparentes, justas y responsables que garanticen la confianza de nuestros grupos de interés y aseguren la sostenibilidad del negocio, basados en el cumplimiento de la normatividad vigente, los estándares internacionales, las políticas corporativas y las mejores prácticas para nuestra industria.

## Estructura del Gobierno Corporativo Terpel



Pertenece a la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) desde el año 2014, y en el 2022 obtuvimos por noveno año consecutivo el Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations), que destaca nuestro desempeño y compromiso con la divulgación de información transparente y confiable.

## Comités de la Junta Directiva

- 1. Comité de Compensación y Beneficios:** el objetivo principal del Comité de Compensación y Beneficios es garantizar que la gestión humana en la Organización Terpel S. A. y sus empresas relacionadas se enmarque en los lineamientos corporativos y en prácticas modernas de desarrollo integral del ser humano. Mantener un sistema de compensación equitativo y competitivo que permita atraer y retener a las personas que requiere la compañía para cumplir su misión y sus objetivos estratégicos.
- 2. Comité de Auditoría:** la función principal del Comité de Auditoría y Riesgos es asesorar a la Junta Directiva de Organización Terpel S. A. en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión, mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el revisor fiscal y, en general, la revisión de la arquitectura de control de la sociedad, incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos implementado por la sociedad y el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo establecidos por la Ley, las autoridades competentes y por la misma compañía.

## Comités de Apoyo adicionales<sup>16</sup>

**Comité de Sostenibilidad:** es el máximo órgano de gobierno que supervisa la gestión de sostenibilidad (asuntos ASG), y se encarga de la discusión y aprobación de todas las actividades que se desarrollan en el marco de la materialidad.

Este comité está liderado por la Presidencia de Terpel, que a su vez ha delegado en la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales y en la Dirección de Asuntos Corporativos la planificación, gestión y comunicación de todos los asuntos de sostenibilidad de la organización.

**Comité de Comunicaciones:** es liderado por la Presidencia de Terpel, y cuenta con la participación de un miembro de la Junta Directiva y los vicepresidentes de Asuntos Corporativos y Legales, Servicios de Conveniencia y Mercadeo, Comercial y Gestión Humana y Administrativa. Es el máximo órgano de toma de decisiones para definir, evaluar y hacer seguimiento a la estrategia de gestión de la reputación como activo intangible.

**Comité de Ética:** su gestión está a cargo de las vicepresidencias de Gestión Humana y Administrativa, Asuntos Corporativos y Legales y la Gerencia de Auditoría, el oficial de cumplimiento, el gerente administrativo y el jefe de Relaciones Laborales. Es responsable de conocer, darle trámite y resolver los posibles conflictos de interés que sean revelados por los trabajadores, terceros o de los que la compañía tenga conocimiento por cualquier otro medio, y que atenten contra el Código de Conducta y demás reglamentos y/o políticas de la empresa.

[16] Corresponden a comités de apoyo a la JD, siendo los comités formales los de Compensación y Beneficios y Auditoría y Riesgos.

- Capacitamos en nuestro proceso de reinducción a 847 personas sobre el código de conducta.
- El 100 % de los miembros de la Junta Directiva recibió capacitación sobre las políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción y recibió información durante 7 meses en materia ASG.
- 1.541 empleados (62 %) recibieron formación sobre lucha contra la corrupción en el curso Misión Prevención.



# Productos y servicios de calidad

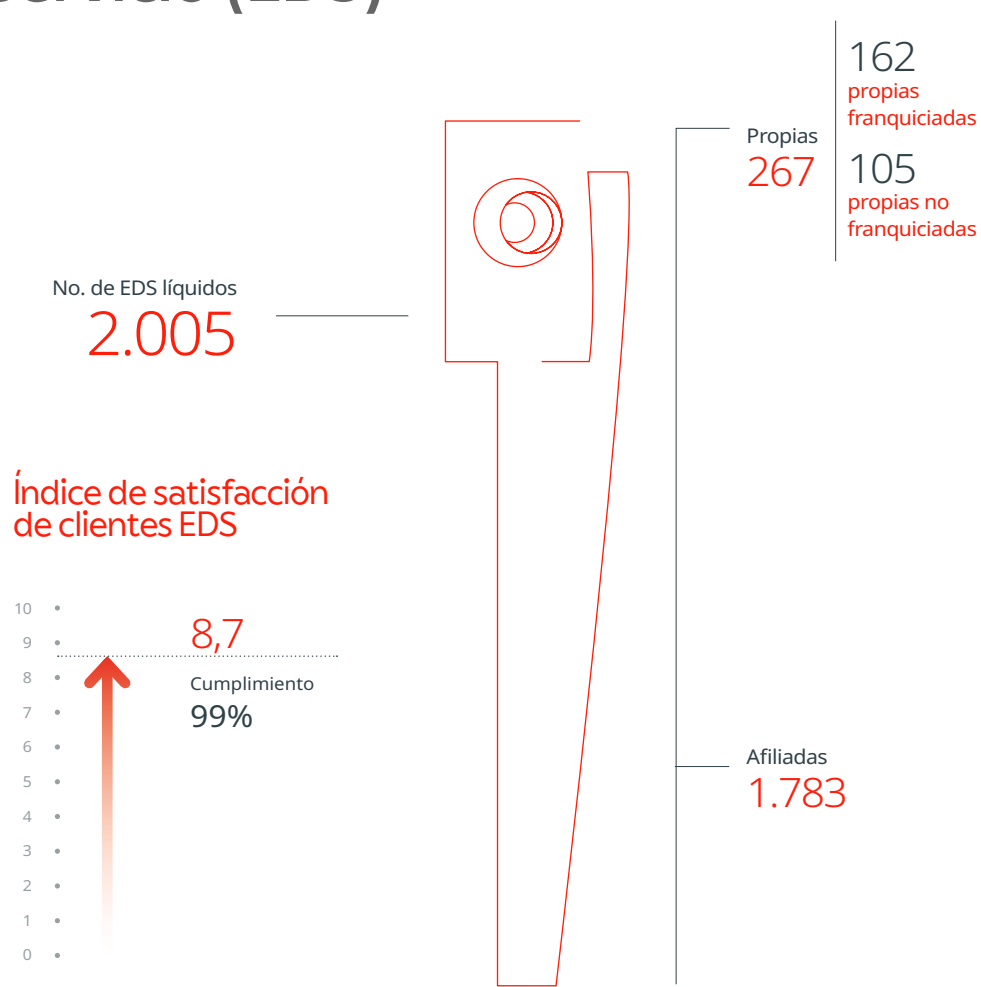
Desarrollamos productos y servicios eficientes, seguros e innovadores, que mejoran la experiencia de nuestros consumidores y los procesos de nuestros aliados, facilitan sus negocios y promueven una operación más limpia. Nos apoyamos en la tecnología y la transformación digital como un diferenciador que nos permite ser más eficientes, oportunos, confiables y responder a las necesidades de nuestros clientes y a los cambios de nuestro entorno.

Incorporamos los principios de economía circular para generar productos y servicios que incrementen el bienestar y la satisfacción de nuestros usuarios, reduciendo al mismo tiempo los impactos en el medio ambiente.

Somos la única compañía del país que ofrece todas las fuentes de energía que los colombianos requieren para movilizarse: combustibles líquidos, gas natural vehicular (GNV), energía eléctrica y gas licuado de petróleo (GLP).

# Operación de combustibles

## Estaciones de Servicio (EDS)



### Volumen de Ventas EDS

**1.794**

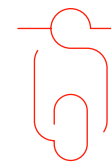
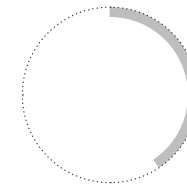
Millones de galones

### Crecimiento en Ventas EDS

**6,3%**

### Participación de mercado EDS

**44,7%**



Islas exclusivas para motos  
**87**

### Empresarios RET

Red de Empresarios Terpel (RET) es el programa de Terpel que afianza la conectividad, alineación y confianza entre Terpel y sus afiliados y franquiciados.

A través de este programa fortalecemos el relacionamiento y la comunicación con nuestros empresarios por medio de espacios de asesoría, formación, integración e innovación, orientados a suministrarles herramientas que generan valor para el consumidor.

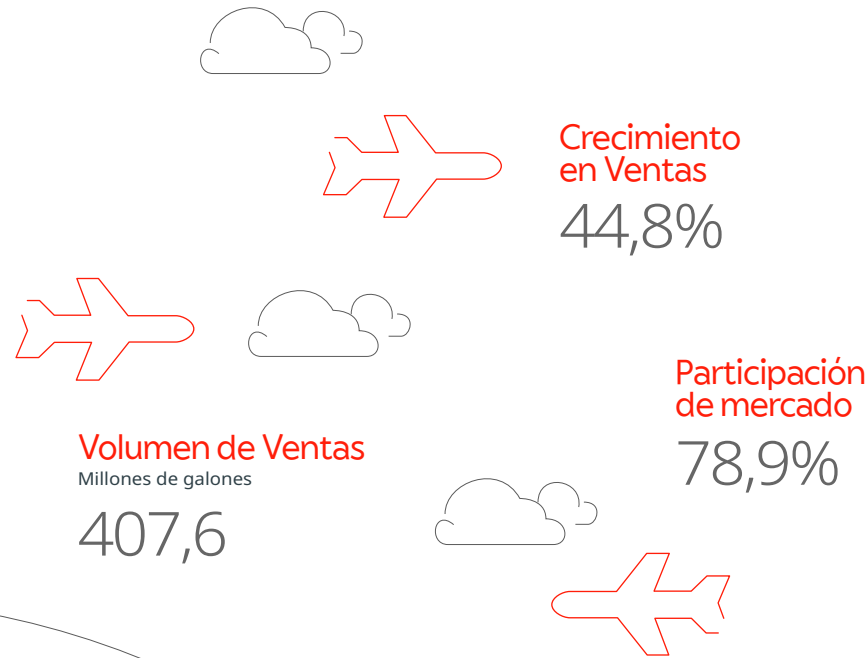
Empresarios que participaron en RET durante 2022: **365**



# Combustibles de aviación

Somos el aliado en tierra para quienes vuelan alto. Suministramos combustible para aeronaves en los segmentos de transporte de pasajeros, carga, aviación general y entidades oficiales a través de nuestra operación en 21 aeropuertos del Colombia.

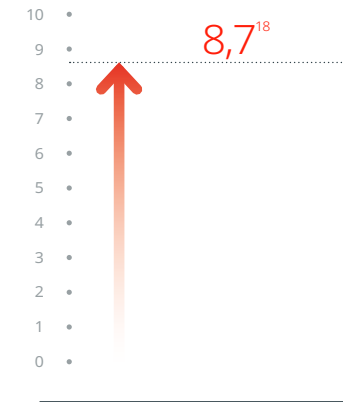
Nuestra propuesta de valor va más allá de proveer combustible: ofrecemos servicios adicionales con calidad y excelencia y una red inteligente que nos permite conectar a Latinoamérica y el Caribe con el mundo a través de una red de 32 aeropuertos en la región.



## Presencia regional



## Índice de satisfacción de clientes aviación



Logramos la consolidación del modelo regional para el negocio de aviación con ventas por más de 500 millones de galones, distribuidos así: Colombia, 404 millones; República Dominicana, 58 millones; Perú, 23 millones, y Panamá, 24,7 millones.

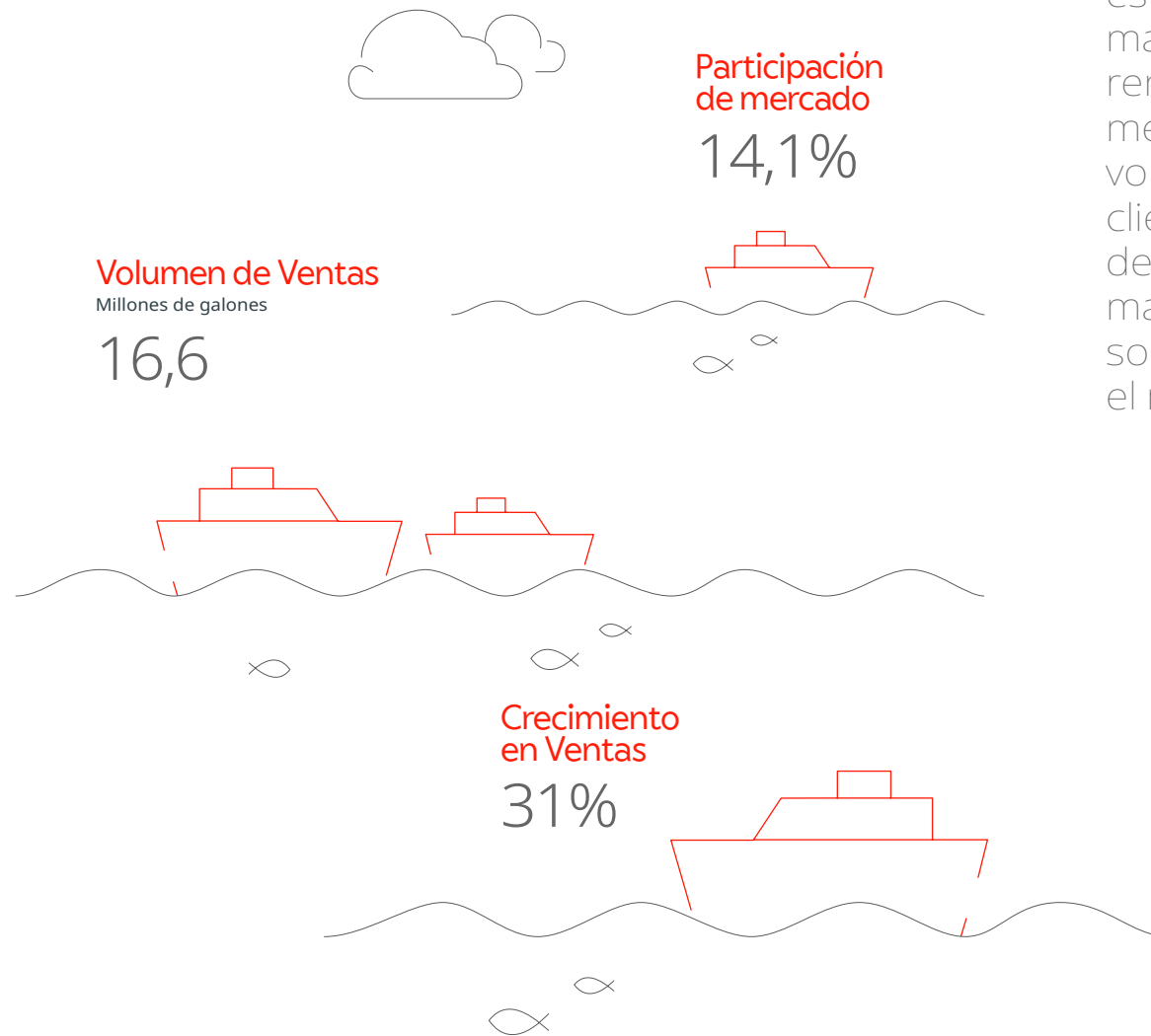
[17] Esta cifra contempla la presencia en aeropuertos en Panamá. Actualmente 3 de los 5 son operacionales.  
[18] Se realizó una sola encuesta para la operación en Colombia, República Dominicana, Panamá y Perú.

## Combustible marino

En Terpel atendemos el mercado de combustible marino de barcos cargueros, dragas, remolcadores, equipos *off shore* y barcazas que llegan a los puertos colombianos. Brindamos nuestros servicios a las sociedades portuarias de Colombia y somos miembros de IBIA, International Bunker Industry Association, la Asociación Internacional de la Industria de Búnkeres.

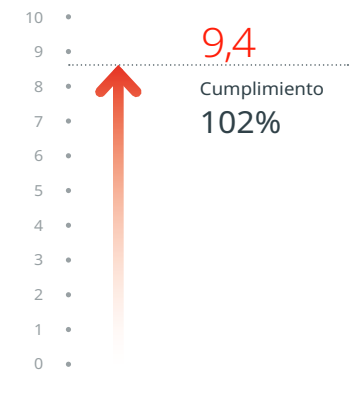
Contamos con la mayor capacidad de almacenamiento para diésel marino en el país y hacemos entrega de nuestro combustible por medio de vehículos abastecedores de alta seguridad o a través de barcazas, siempre contando con certificaciones de calidad que respaldan la excelencia de nuestros procesos.

El diésel marino o *marine gas oil* que distribuimos es vendido por Ecopetrol en la refinería de Cartagena, y se despacha desde la planta de Mamonal o directamente de la refinería para ser distribuido.



Alcanzamos importantes volúmenes de ventas en el segmento de estaciones de servicio marítimas, gracias a la renovación de ofertas mercantiles y de los volúmenes de venta a clientes del segmento de remolcadores marítimos, en el cual somos los líderes en el mercado.

### Índice de satisfacción de clientes marinos



## Combustibles para la industria

Somos la energía que mueve la industria. Suministramos combustible y energía, a sectores como: petróleo, construcción, minería, agroindustria, transporte, sector energético, comercializadores industriales e industria general. Nuestro portafolio de productos y servicios incluye el suministro continuo y una logística impecable de líquidos, gas y lubricantes a través de una amplia red de abastecimiento, asesoría técnica, ambiental y regulatoria y transferencia de conocimiento mediante programas de capacitación.

Interconectamos dos puntos más en los denominados corredores verdes de GNV: uno en EDS Palermo, saliendo de Barranquilla al interior del país, y otro en EDS Río Córdoba, en Ciénaga, Magdalena. De esta forma, nos consolidamos como la red interconectada de GNV más grande del país, con más de 80 flotas atendidas en el segmento de carga.

### Rumbo Terpel

Rumbo es nuestro programa de administración y control del suministro de combustibles líquidos y GNV para flotas de transporte.

Cuenta con 161.831 vehículos inscritos (12% más que en 2021) y está presente en una red de 770 EDS de combustible líquido interconectadas (516 EDS de combustible líquido y 221 EDS de GNV).

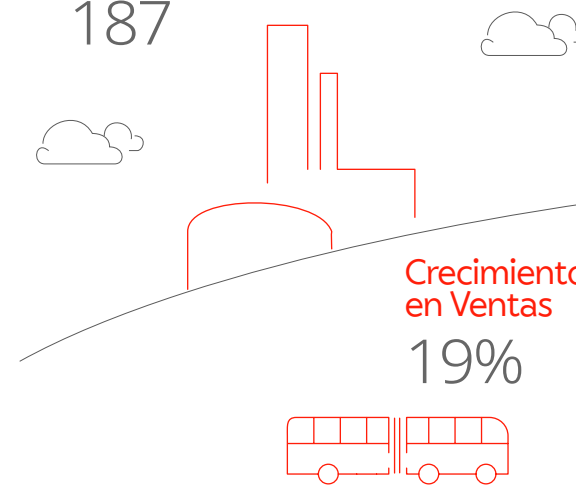
#### Rumbo cuenta con 3 iniciativas:

- **Caravana Rumbo- Pits:** su propósito es concientizar a nuestros prestadores del servicio en los puntos de venta (PDV) sobre la relevancia del cumplimiento del protocolo de venta de nuestra propuesta de valor. Durante el 2022 entrenamos a 1.687 personas de 368 EDS, un 9 % más que en 2021.
- **Mi Empresa:** ofrece beneficios y servicios de valor agregado a pymes encargadas de administrar flotas de vehículos y con capacidad de control sobre el combustible. Durante el 2022 atendimos a una base activa de más de 1.900 clientes.
- **Grandes Flotas:** creada para empresas con flotas de vehículos que transitan en las principales troncales del país y necesitan administración y control de combustible en cada uno de sus trayectos. Durante 2022 contamos con más de 155.000 vehículos inscritos en líquidos y más de 6.600 en GNV.

### Volumen de Ventas

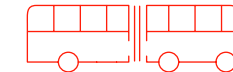
Millones de galones

187



Crecimiento en Ventas

19%

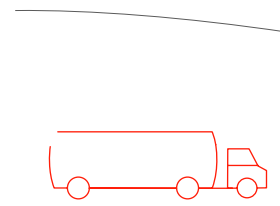


### Participación de mercado

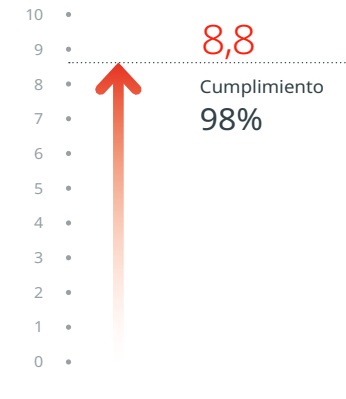
23,5%<sup>19</sup>

36,4%

Sin GCINI



### Índice de satisfacción de clientes industria



[19] Incluye GCINIS: grandes consumidores individuales no intermediarios a cierre de 2022

### Industria Limpia

Nuestro programa Industria Limpia está diseñado para formar a los equipos de trabajo a cargo del manejo del combustible en las empresas a las que les vendemos nuestros productos.

Durante el 2022, con nuestro programa Industria Limpia impactamos a 624 participantes de 169 clientes, en modalidad presencial y virtual. Adicionalmente, realizamos el lanzamiento del módulo ambiental.

Total de clientes industriales - Escuela de Industria

60

Total de clientes industriales - Programa Industria Limpia

134

Total de capacitaciones - Programa Industria Limpia

278

# Operación de gas, GNV y GLP

## Gas Natural Vehicular (GNV)

Llevamos 36 años masificando el gas natural vehicular (GNV) como una alternativa de combustible para pequeños y grandes transportadores en todo el territorio nacional. Promovemos las conversiones de vehículos a GNV y somos el aliado de los sistemas de transporte y flotas ecológicas.

Con nuestra marca  
Gazel, contamos con  
223 estaciones  
de servicio de GNV.

## Territorio Gazel

Queremos que el parque automotor siga creciendo y, por eso, nos comprometimos con el fomento a las conversiones a GNV por medio de la Red de Talleres de Aliados, la red de talleres de conversión y mantenimiento aliados de Terpel.

Ofrecemos experiencias memorables a nuestros clientes, a través de nuestro programa de fidelización Club Gazel, con el cual cada una de nuestras estaciones de servicio Gazel, al unirse al club, acumula metros cúbicos para luego reclamar premios según los consumos realizados.

## Clubgazel

Es el programa de lealtad dirigido a consumidores de GNV; con este programa acumulan un punto por cada m<sup>3</sup> fidelizado. El programa cuenta con un catálogo de premios para redimir esos puntos en recargas de gas, productos Altoque y lubricantes, entre otros.

Clientes inscritos

376.739

Clientes activos

102.228

Porcentaje de fidelización

65%

Clientes que realizaron redenciones

49.650

Número de redenciones realizadas

161.810

[20] incluye industria GNV.

[21] Incluye volumen EDS corporativas.

## Gas Licuado de Petróleo (GLP)

En línea con nuestro propósito de movilizar al país con la mejor energía, inauguramos en 2022 en Medellín la segunda estación de servicio pública con suministro de gas licuado de petróleo (GLP), también conocido como autogas.

Desde nuestro ingreso a este segmento, hemos registrado ventas acumuladas por más de 481.000 litros anuales, lo que demuestra una acogida importante de este nuevo combustible.

## Conversión de vehículos

Durante 2022 incentivamos la conversión de 294 vehículos a esta tecnología mediante alianzas con talleres autorizados: 148 de Medellín y 146 de Cartagena.

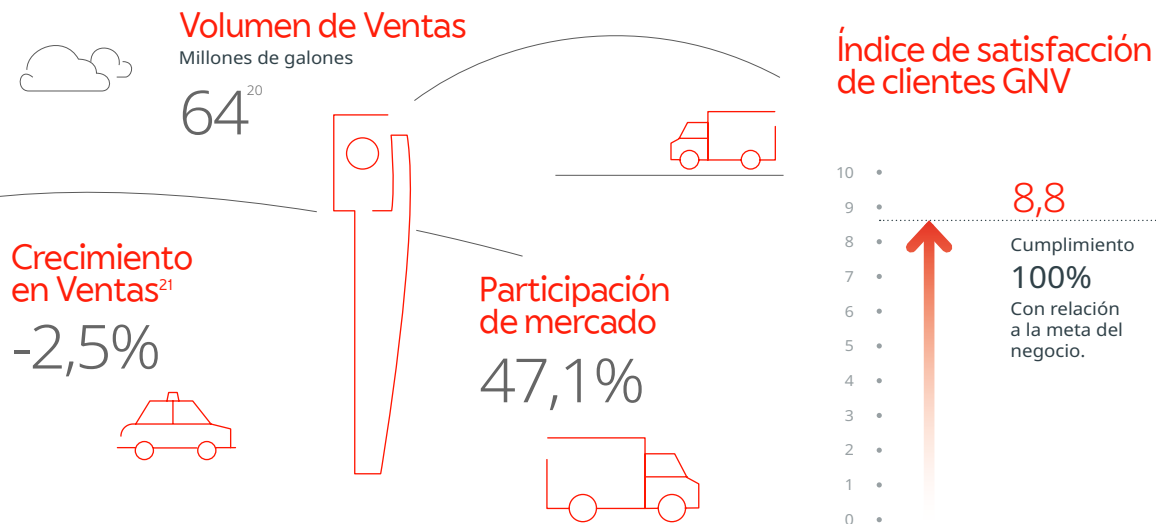
## Volumen de Ventas

Millones de galones

0,1

## Crecimiento en Ventas

359%

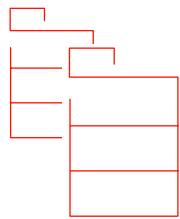




# Operación de lubricantes

Somos proveedores de lubricantes y servicios de lubricación en toda Colombia. Desde 2018 ofrecemos a nuestros clientes una línea completa y balanceada de lubricantes, a través de las marcas Mobil y Terpel, lubricantes especializados para el segmento automotor e industria.

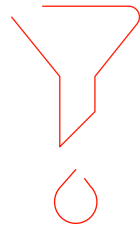
Contamos con 38.342 puntos de venta.



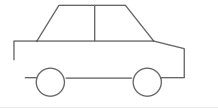
Volumen de Ventas  
Millones de galones<sup>22</sup>

26,9

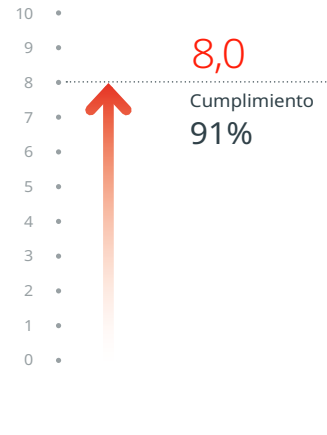
Crecimiento  
en Ventas  
16,6%



Participación  
de mercado  
38,8%



Índice de satisfacción  
de clientes industria



Honrando nuestro propósito de movilizar a las empresas y al país con la mejor energía, en 2022 inauguramos el primer Centro de Innovación y Tecnología de Colombia, un espacio de 3.000 metros cuadrados que ofrece el más avanzado análisis de lubricantes, combustibles, grasas y refrigerantes.

[22] Incluye refrigerantes y market share.

## Programa Green Pass

Impulsados por nuestro compromiso de ser un Aliado País y de llevar a cabo una operación sostenible y alineada con las necesidades del medio ambiente, lanzamos *Green Pass*, nuestro programa de lubricación sostenible.

Por medio de la recolección y reciclaje de envases de lubricantes, la venta al granel y la certificación de centros de lubricación y talleres, este proyecto aporta a la protección del medio ambiente, incentiva las mejores prácticas, promueve la innovación de los procesos y genera un modelo sostenible de distribución y manejo de los lubricantes Mobil™ y Terpel.

*Green Pass* está compuesto por tres iniciativas que involucran a diferentes actores de la cadena de lubricantes:

**Certificación de los puntos de venta.** Este proceso reconoce a aquellos puntos que se destacan por tener las mejores prácticas en manejo de lubricantes, servicio al cliente y gestión adecuada de residuos aprovechables y peligrosos.

**Economía circular a través de la recolección, reciclaje y transformación de envases.** Green Pass busca ampliar el ciclo de vida de los envases de lubricantes, e incentivar la correcta disposición de los residuos de lubricante. Con este

programa se quiere alargar la vida del plástico del envase, convirtiéndolo en un nuevo elemento, como por ejemplo camillas para mecánicos.

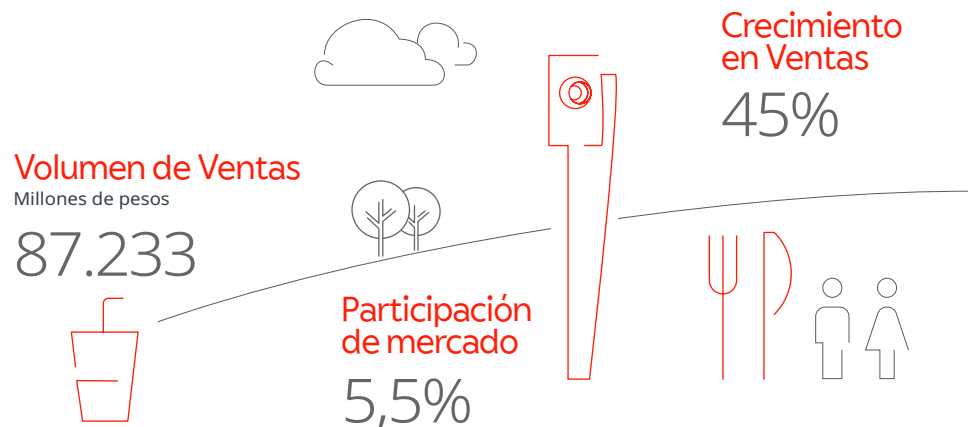
Al cierre del año se lograron recolectar más de 16 toneladas de plástico para transformarlas en objetos utilizados en la operación de los centros de lubricación, como sillas de cambio, estibas y camillas.

**Venta a granel.** Consiste en la implementación de una estrategia innovadora de entrega del lubricante por medio de un tanque de 150 galones en PDV, mediante el cual se pueda entregar a los clientes producto a granel, asegurando su calidad e integridad, brindándole confianza al consumidor y contribuyendo a la disminución del impacto ambiental generado por los envases plásticos. Ya está implementado en 9 PDV en las ciudades de Bogotá y Medellín.

El programa cerró el 2022 con 263 PDV inscritos y 222 PDV certificados, de los cuales 144 cumplieron satisfactoriamente la primera visita de seguimiento, y 49 cumplieron la segunda visita de seguimiento.

# Operación de servicios de conveniencia

En Terpel atendemos personas, no vehículos. Por eso, integramos a nuestra oferta de combustibles y lubricantes, con servicios compuestos por tiendas de conveniencia, autolavados y kioscos que dinamizan nuestras EDS y acompañan a los millones de usuarios que las visitan a diario.



Superamos las 100 tiendas de conveniencia Altoque. Esto se logró mediante el lanzamiento de modelos innovadores de fácil y rápida implementación.



## Tiendas Altoque: una parada amable en el camino de los colombianos

Durante el 2022 potencializamos nuestro nuevo modelo de servicio en las tiendas de conveniencia Altoque, a través de los atributos que hacen parte de nuestra oferta de valor: un servicio amigable, la frescura y calidad de los productos que ofrecemos, la modernidad y agilidad de nuestro servicio y la conexión con el entorno.

**Impulsamos nuestra campaña de vaso refill** para reducir el uso de vasos desechables. Los clientes que utilizan este vaso obtienen un descuento en el valor de su compra. Gracias a esta iniciativa, dejamos de usar 171.565 vasos de cartón.

Lanzamos nuestro producto de marca propia y edición especial **Agua Madre Rosa Altoque**. Como resultado de esta nueva iniciativa, vendimos 39.000 unidades durante el año, y donaremos 8 millones de pesos aproximadamente.

Así mismo, por concepto de Agua Madre tradicional se donaron cerca de **59 millones de pesos**.





# Nuestro compromiso con el planeta



## Gestión ambiental

Gracias al trabajo articulado y transversal que realizamos, establecimos la hoja de ruta para la puesta en marcha de nuestra postura ambiental, que constituye la apuesta más ambiciosa de la organización en la materia.

**El total de la inversión ambiental en 2022 correspondió a más de COP 12.819 millones.**

### Nuestra postura ambiental corporativa

Nos reconocemos como un actor relevante en el marco de la transición energética global y la protección del medio ambiente. Nuestra postura ambiental presenta los compromisos, metas y acciones para asegurar la gestión ambiental de la organización, en línea con nuestro enfoque de crecimiento competitivo, responsable y sostenible. Definimos tres pilares:

1. Gestión del cambio climático y eficiencia energética
2. Economía circular y gestión de residuos
3. Operación segura

## Cambio climático y eficiencia energética

Como empresa aliada del país y comprometida con la ambición climática global establecida en el Acuerdo de París, hemos establecido como máxima meta alcanzar la carbono-neutralidad en el 2050, y en los alcances 1 y 2 lograr la reducción del 50 % de estas emisiones a 2030.<sup>23</sup>

### Nuestras metas de carbono-neutralidad en alcances 1 y 2



Reducir en un 10 % las emisiones GEI al 2025

Reducir en un 50 % las emisiones GEI a 2030

Lograr cero emisiones a 2050

[23] Para conocer el detalle de nuestra postura ambiental, consulte nuestra [página web](#)

[24] La información de los consumos de diciembre es proyectada pues no se tiene la información real disponible.

## Nuestra gestión energética

Por medio de nuestra filial Terpel Energía, contamos con 5 clientes de movilidad eléctrica, que nos generan un consumo de 30,31 GWh-año. Por su lado, por medio del mercado mayorista, generamos 2,1 GWh-año.

A la fecha contamos con 14 plantas acumuladas, de las cuales 3 fueron puestas en operación en 2022. Con estas plantas tenemos una potencia de 717 kW<sub>p</sub> instalados en 2022 y 1.350 kW<sub>p</sub> acumulados en total.

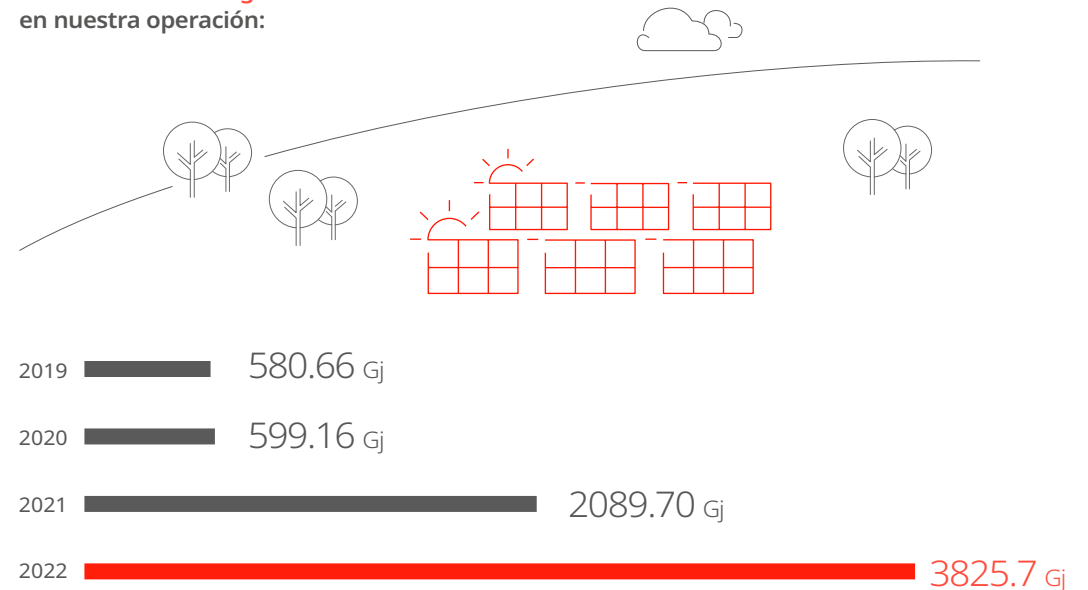
Durante el 2022, generamos 1.060 GWh de energía autogenerada frente a 472 MWh en el año 2021, lo que equivale a dejar de emitir anualmente 134.5 toneladas de dióxido de carbono a la atmósfera.

Pusimos en funcionamiento la planta de autogeneración de energía solar en la fábrica de lubricantes de Cartagena, que cuenta con una potencia de 481 kW<sub>p</sub> con capacidad para generar cerca de 60.000 Kwh/mes aproximadamente (cerca del 30% de consumo de la planta).

### Consumo total de energía<sup>24</sup>

327.667,09 GJ

En los últimos años hemos aumentado el consumo de **energía renovable** en nuestra operación:





## Nuestra gestión de emisiones

### (305-1). Emisiones directas de GEI (alcance 1)

En toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente

Emisiones de CO<sub>2</sub>e  
3089.19

Las operaciones más significativas en las que generamos las emisiones directas de alcance 1 están relacionadas con el consumo de combustible de la flota propia de Terpel, incluyendo los *refuellers* en los aeropuertos y plantas de aviación y el consumo de combustible requerido para las plantas eléctricas y sistemas contra incendio.

### (305-2). Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

En toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente

Emisiones de CO<sub>2</sub>  
9760,33

Las actividades más relevantes en las que generamos las emisiones de alcance 2 son las relacionadas con el consumo de energía para los procesos propios, plantas, aeropuertos, lubricantes, negocios de conveniencia, oficinas y EDS.

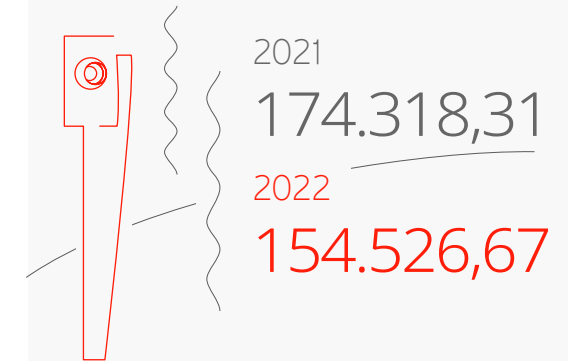
### (305-3). Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

En toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente

Emisiones de CO<sub>2</sub>  
141.677,16

Los procesos más relevantes relacionados con el alcance 3 en Terpel provienen del consumo de combustible contratado para la operación de transporte (EDS, plantas, industria, etc.), el transporte para la distribución de lubricantes, el consumo de energía de las EDS de la red afiliada y las emisiones por viajes de negocios.

### Total de la huella de carbono: TonCO<sub>2</sub>



## Nuevas energías y nueva movilidad -Voltex

Apoyamos a nuestros clientes de vehículos eléctricos a moverse por el país

En Terpel, el centro de las decisiones es el consumidor. Incursionamos en el mercado eléctrico para acompañar al país y a nuestros usuarios a vivir la era de la movilidad eléctrica. Nuestra estrategia, lanzada en 2019, está centrada en brindar a los usuarios de vehículos eléctricos la posibilidad de recorrer las principales carreteras del país, sin limitarse por la autonomía de estos.

Implementamos cargadores en corredores viales que permiten interconectar ciudades y garantizar un suministro eficiente. Nuestra oferta se centra en la prestación del servicio de carga eléctrica para atender a los vehículos eléctricos e híbridos enchufables, en estaciones equipadas con cargadores rápidos.

También trabajamos en conjunto con el transporte masivo, clientes corporativos y con una red de puntos de recarga, para seguir cumpliendo con esa promesa de servir e impulsar la movilidad eléctrica en el país.

Cerramos el 2022 con 13 puntos de carga rápida en carretera en estaciones Terpel, y atendimos cerca de 650 buses eléctricos y 36 vehículos de carga pesada.

## Gestión de la economía circular

En Terpel tenemos el compromiso de brindar servicios de calidad cada vez más sostenibles, integrando las mejores prácticas ambientales para la industria, desde una perspectiva de ciclo de vida, inspirados en las directrices de la economía circular.

### Gestión del agua

En Terpel implementamos acciones para el uso eficiente y ahorro del recurso hídrico en cada uno de los centros de trabajo. Hemos establecido metas de ahorro asociadas al consumo de agua, recolección y uso de aguas lluvia, y reutilización de aguas vertidas, teniendo como base de comparación el consumo promedio en cada operación.

### (303-3). Extracción y consumo de agua<sup>25</sup>

Extracción de agua	Megalitros
Extracción total de agua de todas las zonas	559,9

Las diferentes fuentes de las que proviene nuestro consumo de agua son aguas subterráneas, superficiales, acueducto, compra de agua y captación de agua lluvia para usos principalmente doméstico en baños, lavados y limpiezas. La organización no realiza consumos en zonas de estrés hídrico.

[25] La información gestionada respecto al consumo de agua de cada centro de trabajo no es clasificada con base en la cantidad de sólidos disueltos. Los datos son recopilados de los registros de consumo de agua de cada centro operativo y de los registros financieros. La información de los consumos de diciembre es proyectada, pues no se tiene la información real disponible.

## Gestión de residuos

Aseguramos la adecuada gestión de los residuos generados en nuestras operaciones y minimizamos sus impactos.

**Envases y empaques:** implementamos estrategias de economía circular en los negocios de lubricantes y en tiendas de conveniencia Altoque.

**Lubricación sostenible:** con GreenPass, nos comprometimos a **recolectar el 30 % de los envases vendidos** en los puntos de venta impactados por el programa para 2025.

**Gestión de plásticos:** en Altoque, las tiendas de conveniencia de Terpel, hemos establecido la meta de **reducir el 95 % del plástico utilizado en nuestros materiales de empaques de alimentos a 2025 y en 2030, reduciremos el 100 %.**

Así mismo, establecimos la meta de fabricar las botellas de Agua Madre Altoque, línea propia de Terpel, con un **50% de materia prima reciclada para el 2025 y un 90 % en 2030.**

**Minimizar la pérdida de alimentos:** desde nuestro negocio de servicios de conveniencia con las tiendas Altoque, nos comprometimos a que **el 80 % de los residuos alimentarios que generamos sean destinados a donación para el 2025.** De esta forma aseguramos prácticas sostenibles y de impacto socioambiental.

**Recuperación de aceite usado en EDS, centros de lubricación, talleres e industrias:** en Terpel mantenemos nuestro compromiso de adhesión al Fondo de Aceite Usado (FAU), para alcanzar la **meta colectiva de 18,5 millones de galones de aceite usado**, a 2023. En 2022 recolectamos el aceite en los puntos de venta de lubricantes y negocios de la industria, a través de gestores ambientales avalados.

### Principales indicadores de la gestión de residuos:

Tipo de residuo	kg
Peso total del residuo peligroso	9.499.406,5
Peso total del residuo no peligroso	459.758,80
<b>Total residuos</b>	<b>9.959.165,36</b>

### Prevención de derrames

En Terpel contamos con un programa para controlar los derrames, fugas de hidrocarburos y gestionar de forma adecuada la atención a contingencias ambientales. Este programa incorpora estrictos lineamientos y controles para prevenir y atender todos los eventos que puedan presentarse en la operación de transporte de producto y en cada uno de los centros de trabajo, para evitar al máximo la afectación de las comunidades y el medio ambiente.

### Eventos de derrames

Número de derrames	53
Número de EDS vinculadas a EDS confiable	1.635
Número de hallazgos	11.841
Número de visitas	520
Número de hallazgos cerrados	7.141
Índice de eventos mayores	0,12

### Vertimientos

En 2022 utilizamos 19 plantas de tratamiento de aguas residuales en las EDS y tiendas de conveniencia, reutilizando el recurso hídrico en actividades de riego de zonas verdes.

# Nuestro compromiso con las personas

## Diversidad, equidad y talento humano

*En Terpel las personas son el centro de nuestra estrategia y decisiones. Nos esforzamos por ser un empleador responsable, dinámico e incluyente.*

Proponemos por la satisfacción de las expectativas de nuestros 3.625<sup>26</sup> empleados, a través de un trabajo justo, decente, con entornos laborales seguros, saludables y productivos. Así mismo, ofrecemos oportunidades de trabajo a largo plazo y apoyamos los objetivos personales y laborales del equipo para impulsar su desarrollo y potencial.

### Organización Terpel Colombia

Organización Terpel S. A.	1.554
Masser S. A.	2.056 <sup>27</sup>
Fundación Terpel	6
Terpel Energía	7
Terpel Exportaciones	2
<b>Total</b>	<b>3.625</b>

[26] Incluye filiales de control directo de Organización Terpel S. A.: Terpel energía, Masser, Fundación Terpel y Terpel Exportaciones.

[27] No incluye aprendices: 83.





En 2022 fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para atraer y retener talento en el país, según el ranking de Merco Talento, siendo la única compañía privada del sector petrolero y de distribución de hidrocarburos. Este es el resultado de la dedicación constante de nuestro equipo de trabajo y el apoyo de la Alta Dirección, para que seamos percibidos como el mejor lugar para trabajar.

#### Empleados Organización Terpel S. A.<sup>28</sup>



El 98 % de nuestros directivos pertenecen a la comunidad local.

#### Pacto colectivo

En Terpel promovemos y respetamos la libertad de asociación. 1.373 de nuestros trabajadores (88 %) están cubiertos por pacto colectivo y tenemos 56 (3,6%) trabajadores afiliados a la Unión Sindical Obrera, USO, que es un sindicato de industria.

[28] No incluye países, filiales, Masser, Fundación Terpel, ni Terpel Exportaciones.

## Equidad, diversidad e inclusión

En Terpel promovemos y valoramos las diferencias, la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Desde nuestras políticas corporativas y prácticas empresariales, fomentamos un ambiente laboral libre de discriminación y hemos evidenciado cómo este marco de acción impulsa la productividad de la compañía, promueve la innovación, genera orgullo y afianza el compromiso de los empleados.

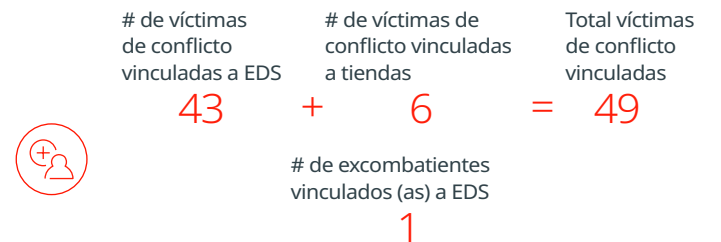
Recibimos el Premio Andesco en la categoría Inclusión, gracias a la vinculación laboral de personas con discapacidades cognitivas.

**Sin Etiquetas** es una campaña que materializa la política corporativa de diversidad, equidad e inclusión de Terpel. Contamos con dos iniciativas relevantes:

- **Amigos del Alma**, en alianza con la **Fundación Best Buddies**, a través de la cual brindamos oportunidades laborales a personas con discapacidad cognitiva.

**# Total de personas vinculadas con algún tipo de discapacidad cognitiva: 9.**

- **Restaurando Sueños**, por medio de la cual ofrecemos segundas oportunidades laborales a personas víctimas del conflicto, exmiembros de grupos armados ilegales y/o pospenados, por medio de nuestra filial Masser.





## Formación:



## Escuelas de formación

En 2022 desarrollamos el programa corporativo **Un día en la vida de un islero y un anfitrión**, con el propósito de acercar al equipo administrativo Terpel a la operación de EDS y tiendas de conveniencia, permitiendo la sensibilización frente al trabajo de promotores (isleros) y anfitriones a la hora de generar productos y proyectos que impacten esta población. **En este programa participaron 196 empleados administrativos.**

## Satisfacción de nuestro equipo humano

En el 2022, el 90 % de nuestros empleados participó en la medición del clima laboral. Nos encontramos en la zona virtuosa con un puntaje de 82 %. Los resultados en cada una de las dimensiones evaluadas fueron:

- Confianza: 86,8 %
- Compromiso: 80,7 %
- Felicidad: 87,5 %

## Programa Únicos

En Terpel entendemos la innovación como la pasión por la búsqueda constante de oportunidades que, transformadas en generación de valor, crean conexión, vínculo y preferencia con nuestros clientes. *Únicos* es nuestro programa de innovación, un espacio que promueve la creación de ideas innovadoras en el corto plazo por parte de los empleados, para lograr eficiencias en todos los procesos del día a día.

**En 2022 fuimos incluidos en el ranking de Innovación Empresarial de la ANDI, y reconocidos por nuestra capacidad de nuestro equipo para llevar a cabo procesos de investigación, desarrollo e innovación, y el impacto positivo que generamos para el país con el lanzamiento al mercado nuevos productos y servicios con foco en la sostenibilidad ambiental.**

## Participación de las mujeres en Terpel

Indicador	2021	2022
% mujeres equipo Terpel	36 %	34,9 %
% alta dirección conformado por mujeres	30 %	30 %

## MASSER

Es nuestro aliado estratégico encargado de la gestión integral de Estaciones de Servicio (EDS) y Tiendas de Conveniencia (TDC) de la marca Altoque bajo el modelo de franquicia en Colombia.

Durante el 2022 tuvo 1.873 empleados directos, de los cuales 957 son hombres y 916 son mujeres. Cuenta además con 183 empleados temporales<sup>29</sup>, 40 % hombres y 60 % mujeres. Esto representa un total de 2.056 empleados (1.030 hombres y 1.026 mujeres).

[29] No incluye aprendices: 83 personas.



# Salud y seguridad

Prevenimos y controlamos los riesgos propios de nuestra operación, implementando políticas y prácticas que ofrecen un entorno de trabajo seguro para nuestros empleados, contratistas y comunidades vecinas, y promueven el bienestar, la salud y la seguridad.

Logramos una disminución de 20 % en el ausentismo laboral, factor que está relacionado con la promoción de la productividad laboral.

## Salud de nuestros trabajadores

En Terpel facilitamos a todos nuestros empleados el acceso a servicios de salud de calidad. Adicionalmente, contamos con un equipo interdisciplinario de profesionales asesores encargados de la orientación en salud y fomento de la salud integral (mental, emocional, física, extralaboral, intralaboral) a nuestros trabajadores.

**Gente Dinámica:** es un programa desarrollado para prevenir el riesgo cardiovascular y alteraciones osteomusculares en nuestros empleados, a través de actividades de promoción, prevención y rehabilitación.

Las actividades están centradas en el desarrollo de movimientos físicos, talleres de acondicionamiento, pausas cognitivas, promoción de estilos de vida saludables, monitoreo al trabajo en casa, verificación de elementos ergonómicos y condiciones de puestos de trabajos.

- **Programa de salud integral:** seguimiento integral en salud con énfasis en medicina preventiva y medicina laboral para los trabajadores identificados como objetivo, con un enfoque especial en el autocuidado.
- **Sistema de vigilancia en riesgo psicosocial:** a través de este programa con enfoque extralaboral, brindamos herramientas a los trabajadores para la promoción de la autogestión ante la identificación de situaciones que el trabajador perciba como amenazantes.
- **Programa salud para la Alta Gerencia:** centrado en el fomento de estilos de vida saludables para los cargos directivos de la organización.

## Intervenciones individuales riesgo psicosocial

Desarrollamos sesiones individuales en gestión de emociones, manejo de estrés y manejo de situaciones retadoras, entre otros temas. Logramos brindarles este acompañamiento a 210 trabajadores, y se realizaron 517 sesiones.

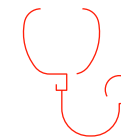
## Indicadores de Salud y Seguridad – Trabajadores Terpel

Accidentes laborales	Empleados Contratistas	
	Empleados	Contratistas
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	1	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	26	8
(DJSI.) Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTIFR)	2,5	1,6
N.º de días perdidos por accidente laboral	117	39



## Indicadores de salud y seguridad en el Trabajo para Empleados

	2020	2021	2022
Total fatalidades relacionadas con el trabajo de los empleados	0	0	0
Total de lesiones con tiempo perdido	6	6	11
Días perdidos de empleados por accidentes	189	50	117
(DJSI.) Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTIFR)	1,3	1,2	2,5



## Capacitación en Salud y Seguridad

Número de cursos de salud y seguridad dictados a empleados propios	7
Horas de formación en salud y seguridad a empleados propios	1.602,5
Número de trabajadores capacitados en salud y seguridad	722





# Gestión de la Cadena de Suministro

Nuestro compromiso con la generación de valor ambiental, social y de gobierno corporativo trasciende a nuestras operaciones externas, relacionadas con nuestros proveedores, socios, aliados, franquiciados y empresas relacionadas. Por tanto, en Terpel nos aseguramos de que estos grupos externos adhieran a nuestro marco de ética empresarial, código de conducta y normas de salud, seguridad, ambiente y calidad (SSAC).

En el 2022 contamos con 157 proveedores de alta criticidad que representan el 10,6 % del total de proveedores y el 97,3 % del total de gastos en proveedores.

## Proveedores locales

Estamos comprometidos con el fortalecimiento y el desarrollo de los territorios en donde tenemos presencia; por ello, priorizamos la contratación de proveedores y mano de obra local, y promovemos esta práctica en nuestros contratistas.

Contamos con 1.386 proveedores nacionales, que equivalen al 93,6 % del total de proveedores.

El total de gastos en proveedores nacionales en el año 2022 correspondió a COP 25.366.257.768.978

En el 2022 trabajamos con 42 proveedores de transporte a través de los cuales movilizamos 1.620.555.120 millones de galones de combustible a lo largo del país.

## Composición de la cadena de suministro

### Tipo de Proveedores



# Relacionamiento con comunidades

Contribuimos al progreso y bienestar de las comunidades donde operamos mediante diversos programas y acciones que potencian sus capacidades. Trabajamos de la mano de gobiernos, actores locales y beneficiarios para maximizar el impacto de nuestras intervenciones y garantizar su sostenibilidad.

## Ser aliado país y un buen vecino

Estamos convencidos de que desde el rol de privados tenemos el compromiso de mejorar las condiciones de vida de las comunidades involucradas en nuestras actividades, y eso lo hacemos dentro del marco de un concepto que nos define, y es el de Aliado País.

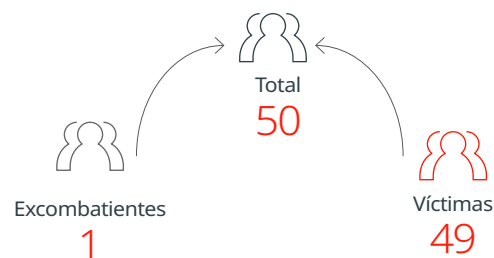
## Somos Aliado País cuando trabajamos por la reconciliación y la construcción de paz.

### Programa Restaurando Sueños

Durante 2022 apoyamos por primera vez a un grupo interdisciplinario de ocho emprendedores con diferentes talentos y capacidades en la gastronomía, la confección, el arte y los saberes ancestrales, los cuales al finalizar su proceso reciben un capital semilla que les ayude a especializar sus negocios, para poder llegar a más clientes y llevar su unidad productiva al siguiente nivel de su evolución empresarial. Desde el inicio del programa, hemos apoyado a treinta emprendedores a lo largo del país, con quienes apostamos juntos por una nueva oportunidad para vivir una vida en paz.

Durante el 2022 invertimos más de 122 millones de pesos en Restaurando Sueños, para una inversión histórica de 297 millones de pesos desde su inicio en 2016.

## Población segundas oportunidades – Masser



## Somos Aliado País cuando contribuimos al mejoramiento de la infraestructura de instituciones educativas.

### Voluntariado

Número de participantes	Horas de voluntariado	Horas promedio por participante
194	1.854	9,5

## Somos Aliado País cuando aportamos a las comunidades con necesidades más apremiantes y críticas en todo el territorio nacional.

Inversión social 2022<sup>30</sup>  
\$5.913.690.559



[30] Esta información incluye los montos reflejados en las cuentas contables de donaciones, mercadeo y responsabilidad corporativa. No se incluyen los gastos de operación de la Fundación Terpel que corresponden a 1.462.169.193 MM COP. Así mismo, no coinciden con la información reportada en el indicador 201-1 para Colombia en la inversión en la comunidad, pues el monto reportado en esta tabla solo corresponde a la ejecución de la donación entregada a Fundación Terpel mientras que en el 201-1 se encuentra el dinero donado de Terpel a la FT; por tanto, se incluyen conceptos diferentes. No contempla inversión social de Masser.



## Fundación Terpel, educamos para transformar vidas

La Fundación Terpel es el principal vehículo para materializar nuestro compromiso social como Aliado País. Tenemos la convicción de que, a través del fortalecimiento de la calidad de la educación, es posible mejorar el bienestar de las personas, desarrollar soluciones innovadoras a grandes problemas e incluso vencer el círculo de la pobreza y tener un país más equitativo, mejor educado y altamente competitivo en el que se forme una nueva generación de líderes.

### Nuestra gestión 2022

Ampliación de cobertura de municipios con respecto al año anterior	6
Beneficiarios con respecto al año anterior de reporte	-6 % <sup>31</sup>
Total beneficiarios de los programas de educación	236.857
Municipios beneficiados	123
Estudiantes beneficiados	232.968
Docentes y rectores capacitados	3.238
Padres de familia beneficiados	388
Instituciones educativas intervenidas	227
Secretarías de educación beneficiadas	12

### Contamos con 6 programas de alto impacto:

- Escuelas que aprenden
- Líder en mí
- Mi futuro ahora
- Diseña el cambio
- Aventura de letras
- Aulas interactivas



En el 2022 nuestra inversión en programas de la Fundación Terpel fue de COP 4.620<sup>32</sup> millones y desde el inicio de la Fundación, ha sido de COP 69 mil millones.

[31] La disminución del 6 % de beneficiarios en relación con año anterior responde a la decisión de la organización Terpel y la Fundación de llegar a los territorios más apartados del país, con nuestro programa Aulas Interactivas. En la ruralidad las instituciones educativas cuentan con una menor cobertura, tanto en estudiantes como en docentes.

[32] No incluye gastos de funcionamiento y administración: COP \$1.462 Millones ni excedente de COP 533,147,069 del año anterior.



# Relacionamiento con clientes

Terpel es una empresa que está al servicio de sus clientes y consumidores. Ofrecemos experiencias memorables, con los más altos estándares de calidad en todas nuestras líneas de negocio.

## ViveTerpel

Con el objetivo de brindar una experiencia más cercana, fácil y accesible para los usuarios, lanzamos *ViveTerpel*, nuestro programa de fidelidad que permite a nuestros consumidores obtener beneficios con la acumulación de puntos en cada compra de combustible o en las tiendas Altoque. Estos puntos pueden ser redimidos en productos de la compañía, en 1.062 estaciones y 104 tiendas vinculadas. El programa puede utilizarse a través de la aplicación de la marca y el sitio web [www.viveterpel.com](http://www.viveterpel.com).

## Resultados ViveTerpel

Cientes inscritos

1.937.078

Cientes activos<sup>33</sup>

55%

EDS vinculadas

1.062

Tiendas altoque vinculadas

120

Fidelización para EDS

36,8%

Fidelización para tiendas

31,8%

[33] Clientes que han realizado una compra fidelizada en los últimos 30 días. (un cliente frecuente)



## Transformación digital y ciberseguridad

Uno de los retos más importantes para nuestra compañía es incorporar nuevas tecnologías que contribuyan a brindar experiencias memorables a nuestros usuarios. En ese camino venimos avanzando desde 2020. Queremos mejorar los procesos, ser mucho más ágiles y generar más valor y beneficios a nuestros clientes y usuarios.

- **Fortalecimos el Canal Digital del Aliado y el Programa Rumbo** para ofrecer alternativas digitales a nuestros clientes empresa.
- **Implementamos y pusimos en marcha 10 robots** para 8 procesos de la compañía, encaminados a mejorar la operación de la organización y generar eficiencia operacional.
- **Lanzamos la App Terpel Voltex**, parte fundamental de la estrategia de movilidad eléctrica, como canal de venta 100 % digital y autogestionado por los usuarios.

# terpel

Carrera 7 # 75 - 51  
Edificio Corporativo  
Bogotá Colombia  
[www.terpel.com](http://www.terpel.com)

Terpel 

@Terpelcol 

@Terpelcol 