



INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2023



# Resumen Ejecutivo

# Declaración sobre la estrategia de Desarrollo Sostenible



El 2023 fue un año complejo. A nivel global los mercados tuvieron una gran volatilidad y asistimos a tensiones geopolíticas que impactaron la economía mundial. En Colombia tuvimos resultados menores a los esperados, en distintos sectores y en la economía en general. Este panorama nos enfrenta a grandes retos en el 2024 y en los años venideros.

En un entorno cada día más desafiante, en Terpel trabajamos los 365 días del año y las 24 horas del día, para movilizar a las personas, las empresas y al país con la mejor energía.

Durante el 2023, guiados por nuestro propósito y con el pleno compromiso de ser un Aliado País, nos adaptamos a los cambios, enfrentamos distintas situaciones adversas y seguimos contribuyendo al desarrollo y la movilidad del país.

Gracias a nuestra resiliencia, flexibilidad, trabajo en equipo, creatividad, pasión y persistencia, logramos superar los desafíos del mercado, fortalecer la sostenibilidad de nuestro negocio y generar valor a nuestros distintos públicos de interés.

Hoy me complace compartir con ustedes nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023 y nuestros logros en materia económica, social y ambiental, entre los cuáles quisiera destacar los siguientes:

- En medio de un panorama retador, **el EBITDA consolidado de nuestra compañía creció 12%<sup>1</sup>** ubicándose en COP 1.586.936 MM. Este resultado, evidencia los esfuerzos que hicimos en materia operacional, de eficiencia y ahorro.

1. Ajustado por NIIF15.

- Por octavo año consecutivo, **medimos nuestro desempeño en sostenibilidad con el Corporate Sustainability Assessment (CSA)** de la firma S&P Global, la evaluación más completa y reconocida en el mundo. En 2023 **mejoramos en todas las dimensiones que evalúa el CSA** con respecto al año anterior, superando en 44 puntos al promedio de la industria. Este desempeño nos permitió, nuevamente, hacer parte del Anuario global S&P Global de Dow Jones 2024 (Yearbook), la publicación más destacada en materia de sostenibilidad.
  - Honrando nuestro compromiso con el medio ambiente **iniciamos la operación de tres nuevas Estaciones de Servicio (en adelante, EDS) dedicadas a atender vehículos pesados a GNV**, en diferentes corredores de carga, también denominados corredores verdes. Cerramos el año con 214 estaciones de GNV. **También, desarrollamos 11 proyectos de autogeneración** con los que alcanzamos a generar el 3% de la energía consumida por Terpel.
  - **Complementamos nuestros Servicios de Conveniencia con la franquicia de pizza, Sbarro**, la marca neoyorquina reconocida mundialmente por su modelo de venta por porciones, destacada por el uso de ingredientes frescos y un servicio ágil. Cerramos el año con 14 puntos operando en las tiendas Altoque en distintas ciudades del país.
  - **Con nuestro programa de lealtad, ViveTerpel, llegamos a 2.8 millones de usuarios** registrados.
  - **Inauguramos el nuevo laboratorio de combustibles**, en nuestro Centro de Tecnología e Innovación. Este espacio está habilitado para procesar cerca de 1.200 muestras que incluyen Jet Fuel, Diésel y Gasolina para Organización Terpel y terceros.
  - **En Lubricantes, nuestra participación de mercado, con la marca Mobil, creció en 2.3 puntos** llegando al 33,9%. Con la marca Terpel, la participación aumentó en 0.1 puntos cerrando con un 6,7%. Con las dos marcas llegamos al total de 40,6% de participación del mercado. Adicionalmente, y siempre fieles a nuestro compromiso de no dejar de innovar, lanzamos una nueva línea de aceites para vehículos pesados con la marca Mobil y un nuevo producto diferenciado para motos de la marca Terpel.
  - **En nuestra filial Flux Terpel, cerramos negocios en autogeneración solar fotovoltaica por más de 10 MWp**, superando la meta del año, que era de 8 MWp.
  - Seguimos acompañando los esquemas de nueva movilidad en el país. Con nuestra marca Terpel Voltex **pusimos en funcionamiento 9 puntos de carga rápida** en carreteras y ciudades, cerrando el año con 21 puntos de carga rápida en EDS y 4 fuera de ellas. **Instalamos 3 nuevos hubs de carga para vehículos eléctricos pesados**, para cerrar el año con un total de 4 hubs.
  - **Realizamos una nueva emisión de bonos** en la Bolsa de Valores de Colombia, la cual alcanzó una sobredemanda de 2 veces. De esta forma, nos consolidamos como un emisor recurrente y atractivo para el mercado, con 5 emisiones totales, 3 de las cuales corresponden al Programa de Emisión y Colocación (PEC).
  - **Recibimos importantes reconocimientos.** Standard & Poor's confirmó nuestra calificación AAA y Fitch Ratings reafirmó nuestras calificaciones en AAA (col) y F1+(col). Por décimo año consecutivo recibimos el reconocimiento de emisores IR (Investor Relations) afianzando la confianza que el mercado tiene en la organización.
  - Con el fin de **fortalecer el abastecimiento de combustible en el país, construimos 4 tanques** que incrementan la capacidad de almacenamiento en 116.000 barriles en las plantas Villa del Rosario y Mansilla y **5 tanques** en Leticia, que incrementan la capacidad en más de 8.600 barriles.
  - De la mano de nuestra **Fundación Terpel, construimos 4 aulas interactivas** en Mitú, Inírida, Leticia y Guaviare, para fortalecer la educación de niños y jóvenes y contribuir al cierre de brechas digitales.
- Estos resultados son reflejo de la pasión, la dedicación y el esfuerzo colectivo. Gracias equipo Terpel por hacer posible estos logros. Gracias también a nuestra Junta Directiva, accionistas e inversionistas por su confianza y respaldo permanentes; a nuestros aliados por su trabajo y compromiso; a los proveedores por su desempeño y cumplimiento.

Por último, gracias también a nuestros clientes por elegirnos para acompañarlos por tierra, mar y aire.

Los invito a leer nuestro informe ampliado haciendo [clic aquí](#) y a conocer el detalle que proporciona una visión completa sobre la gestión que nos permite movilizar a las personas, las empresas y al país con la mejor energía.

Muchas gracias,

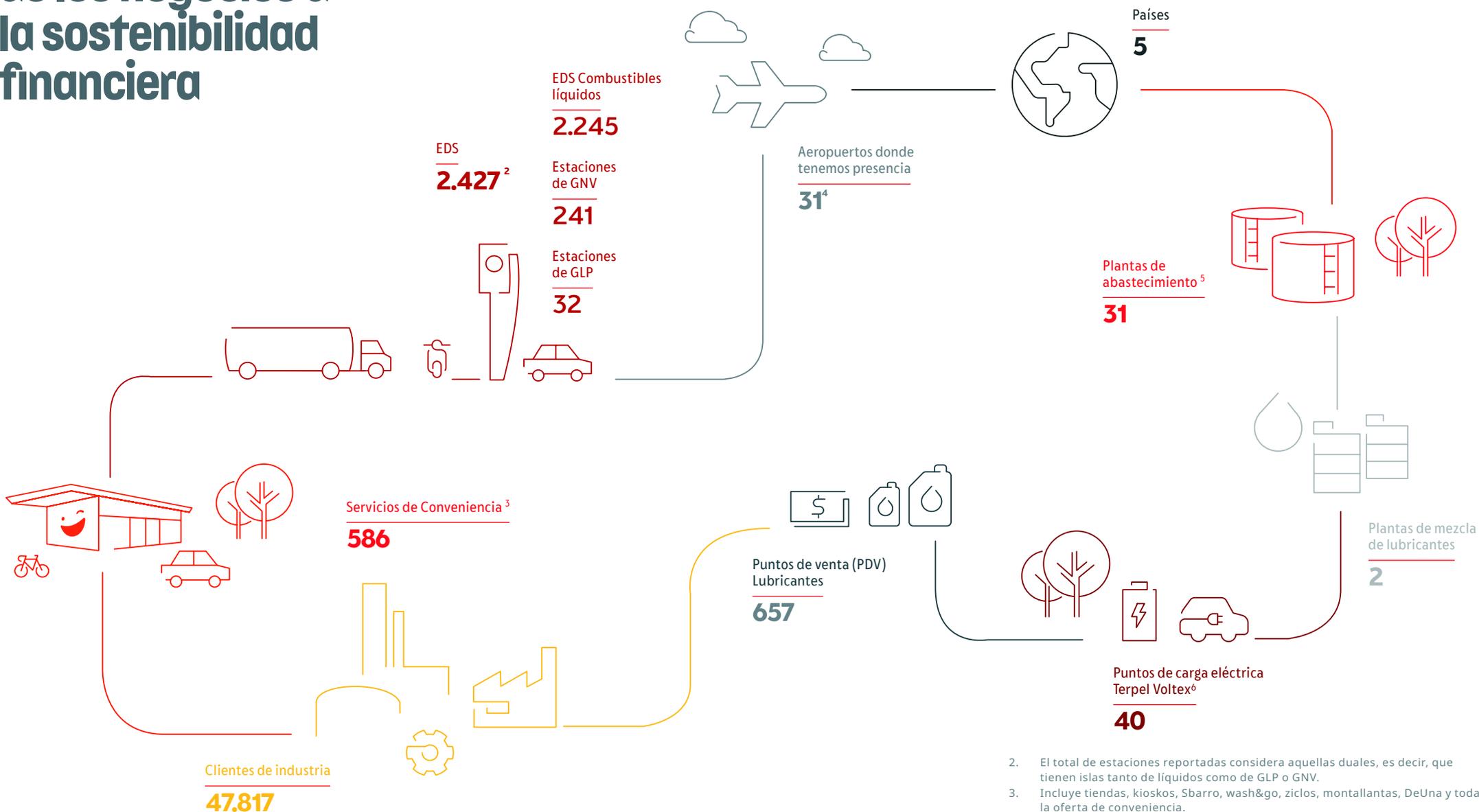
**Óscar Bravo Restrepo**

Presidente Organización Terpel S.A.



# Contribución de los negocios a la sostenibilidad financiera

## Cifras Consolidadas:



2. El total de estaciones reportadas considera aquellas duales, es decir, que tienen islas tanto de líquidos como de GLP o GNV.
3. Incluye tiendas, kioskos, Sbarro, wash&go, ziclos, montallantas, DeUna y toda la oferta de conveniencia.
4. Dentro de estos se contemplan 5 aeropuertos en Panamá donde tenemos presencia, dentro de los cuales contamos con 3 operacionales.
5. No incluye puntos de facturación
6. Incluye hubs de carga, alianzas estratégicas y electrolineras.

## Cifras Consolidadas:

Concepto	Valor	Variación vs 2022
Ingresos totales de la compañía	COP 36.225.805 MM	2,2%
Volumen de ventas <sup>7</sup>	3.201 millones de galones	-2%
EBITDA (KPI)	COP 1.586.936 MM	12%
Utilidad / pérdida neta (KPI)	COP 285.273 MM	-14%
CAPEX / EBITDA <sup>8</sup>	33,4%	-7,3%
CAPEX / EBITDA Ajustado <sup>9</sup>	36,2%	-4,5%
Flujo de caja sobre ventas (%)	2,5%	1,6%
Flujo de caja sobre ventas (veces)	3,2	1,7
ROE	10,4%	11,1%

## MMCOP

Valor económico creado (VEC)

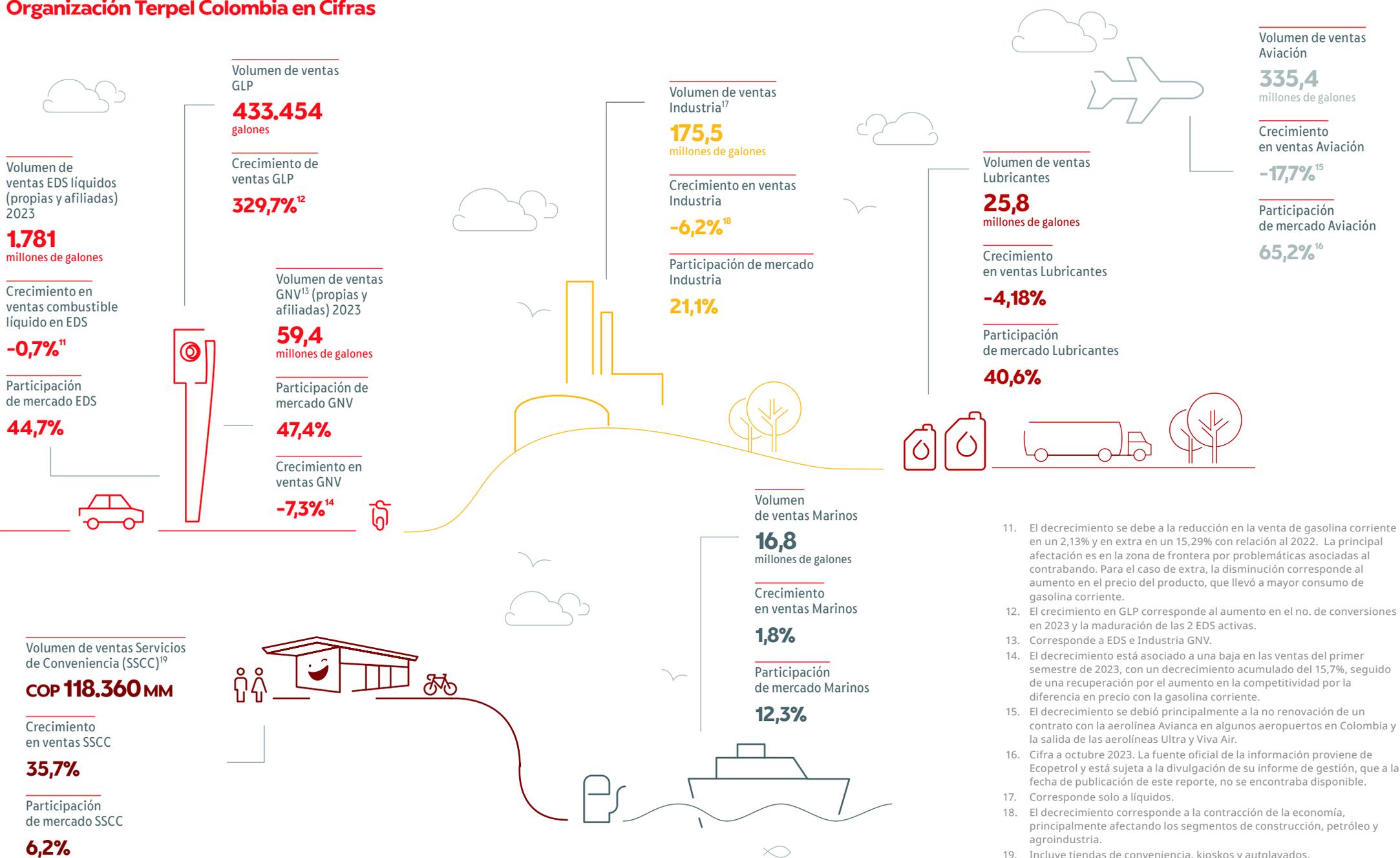
**36.225.805**

Valor económico distribuido (VED)

**36.170.357**Gastos operacionales  
**1.481.511**Pago a proveedores  
**33.021.968**Pagos a los accionistas<sup>10</sup>  
**708.611**Pagos a gobiernos  
**417.348**Inversión en la comunidad  
**10.617**Salarios y beneficios sociales  
**530.302**Valor económico retenido (VER)  
(VEC - VED = VER)**55.449**

7. Elimina las ventas intercompañía para el negocio de Lubricantes
8. Ajustado por NIIF15.
9. Ajustado por NIIF15 y NIIF16
10. Corresponde a pagos de dividendos, accionistas y gastos financieros, de acuerdo con la definición del GRI.

## Organización Terpel Colombia en Cifras



- El decrecimiento se debe a la reducción en la venta de gasolina corriente en un 2,13% y en extra en un 15,29% con relación al 2022. La principal afectación es en la zona de frontera por problemáticas asociadas al contrabando. Para el caso de extra, la disminución corresponde al aumento en el precio del producto, que llevó a mayor consumo de gasolina corriente.
- El crecimiento en GLP corresponde al aumento en el no. de conversiones en 2023 y la maduración de las 2 EDS activas.
- Corresponde a EDS e Industria GNV.
- El decrecimiento está asociado a una baja en las ventas del primer semestre de 2023, con un decrecimiento acumulado del 15,7%, seguido de una recuperación por el aumento en la competitividad por la diferencia en precio con la gasolina corriente.
- El decrecimiento se debió principalmente a la no renovación de un contrato con la aerolínea Avianca en algunos aeropuertos en Colombia y la salida de las aerolíneas Ultra y Viva Air.
- Cifra a octubre 2023. La fuente oficial de la información proviene de Ecopetrol y está sujeta a la divulgación de su informe de gestión, que a la fecha de publicación de este reporte, no se encontraba disponible.
- Corresponde solo a líquidos.
- El decrecimiento corresponde a la contracción de la economía, principalmente afectando los segmentos de construcción, petróleo y agroindustria.
- Incluye tiendas de conveniencia, kioscos y autolavados.

## Organización Terpel Colombia en Cifras

EDS de combustibles  
Líquidos  
Propias – Masser

125

Afiliadas

1.762

Franquiciadas

152

Total EDS de  
combustibles Líquidos

2.039

Puntos de conveniencia  
tiendas Altoque

134

kioscos De una

245

Autolavado Ziclos

14

Sbarro<sup>20</sup>

14

Montallantas

1

SSCC

394

Aeropuertos  
atendidos

20

Plantas abastecimiento

31

Estaciones de GNV

214<sup>21</sup>

Terminales marítimas  
atendidas

41

Estaciones de GLP

2

Puntos de recarga  
movilidad eléctrica –  
Voltex

24

Puntos carga para  
clientes industriales

4

Empleados Terpel y  
filiales Organización  
Terpel

1.555<sup>22</sup>

Terpel Exportación

3

Terpel Energía

8

Fundación  
Terpel

6

Masser

2.495

TOTAL

4.067

Empleos  
indirectos

Más de  
10.000

## Cifras financieras Organización Terpel Colombia

MMCOP

Valor económico  
creado (VEC)

25.375.938

Valor económico  
distribuido (VED)

25.286.901

Gastos  
operacionales  
855.727

Pago a  
proveedores  
23.382.246

Pagos a  
los accionistas<sup>23</sup>  
457.534

Pagos a  
gobierno  
307.546

Inversión en la  
comunidad  
8.528<sup>24</sup>

Salarios y  
beneficios  
a empleados  
295.320

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

89.037

20. Estos Sbarro están dentro de las tiendas por lo cual no se debe duplicar.
21. Incluye 3 estaciones transcaribe (corporativas).
22. No incluye empleados temporales.
23. Corresponde únicamente a intereses.
24. Incluye inversión social de Masser.

# Prácticas de sostenibilidad e inversión responsable



## Nuestro marco de acción Ambiental, Social y de Gobierno/ Económico - ASG

El compromiso de una compañía y en especial de su alta gerencia con la toma de decisiones soportadas en criterios ASG, es una forma de decirle al mercado, a los consumidores y demás grupos de interés que la empresa se toma en serio sus riesgos no financieros: los identifica, los evalúa, los gestiona, los mitiga y los comunica. De igual forma, reportarlos genera transparencia y construye confianza hacia los grupos de interés.

En Terpel, ubicamos a las personas en el centro de nuestra estrategia. La incorporación de la gestión de los aspectos ASG a nuestra actividad ha sido un proceso alineado con nuestro propósito y nuestra visión de llevar a cabo negocios de manera responsable.

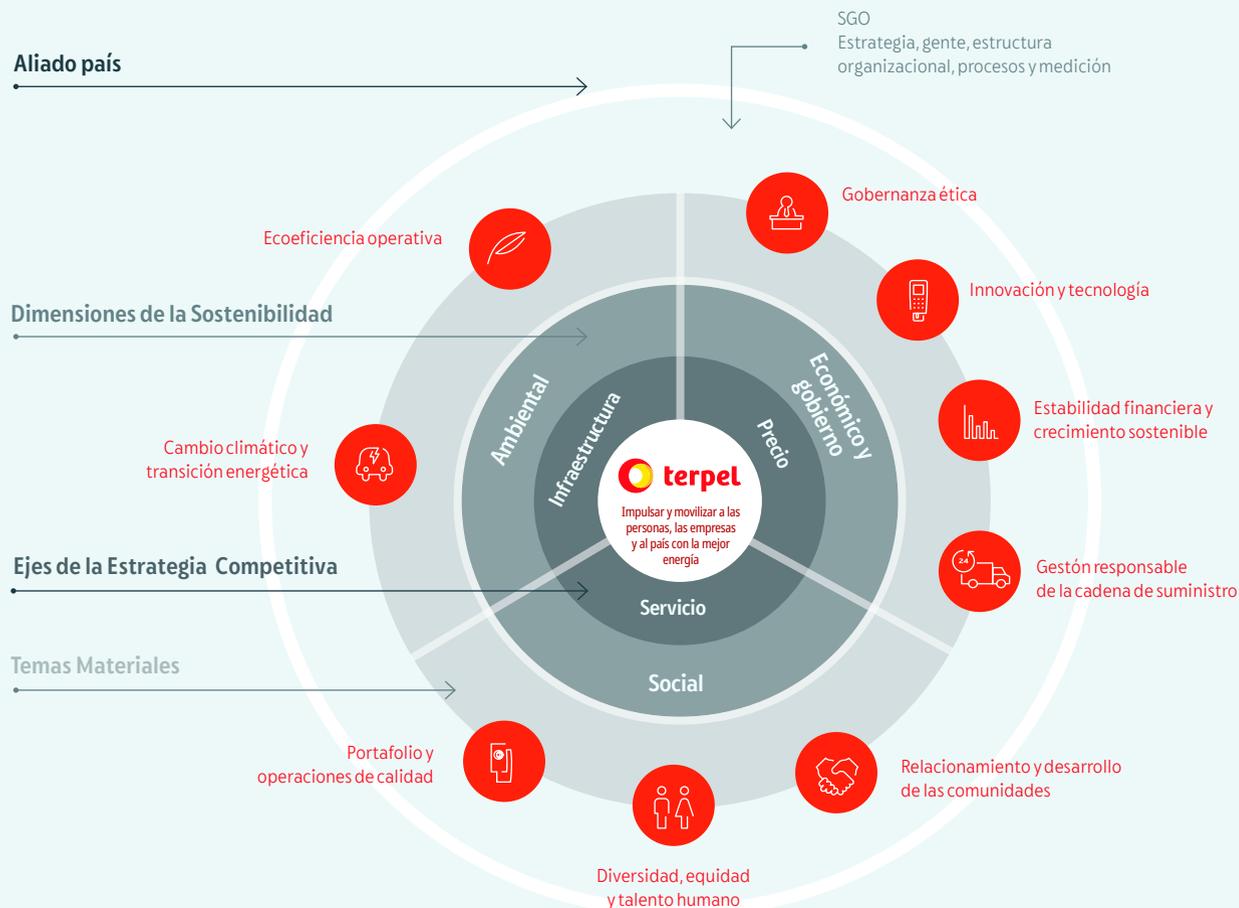
La integración transversal de la gestión de los aspectos ASG en todas las áreas de nuestra empresa se ha logrado gracias a la madurez organizacional de Terpel y a la alineación con las tendencias globales más relevantes. Nuestro modelo de sostenibilidad pone a las personas en el núcleo estratégico, acompañado por los ejes de competitividad, las tres dimensiones ASG y los 9 asuntos materiales de la organización, los cuales reflejan nuestro compromiso con todos los grupos de interés y con los entornos donde tenemos presencia.

En 2023 llevamos a cabo un ejercicio de doble materialidad. Este análisis permitió identificar los riesgos y oportunidades que los aspectos ASG generan a la estabilidad financiera del negocio, así como el impacto significativo que la actividad de Terpel tiene en la sociedad y el medio ambiente.

Este ejercicio se ajusta a los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a las circulares 031 de 2021 y 012 de 2022, así como a los nuevos estándares de GRI (versión diciembre 2021), a disposiciones de las nuevas NIIF S1 y S2, los lineamientos de SASB y TCFD en relación con la materialidad y las disposiciones de la circular 100-000010 de 2023 de la Superintendencia de Sociedades sobre reportes de sostenibilidad.

### 3-1) Doble materialidad Terpel

Los nuevos asuntos materiales de Terpel se desglosan en 2 asuntos ambientales, 3 sociales y 4 de gobierno. Cada uno abraza una serie de, sub-asuntos de importancia crítica. Sus impactos, riesgos y gestión se describen en detalle en los capítulos relacionados en el presente informe.

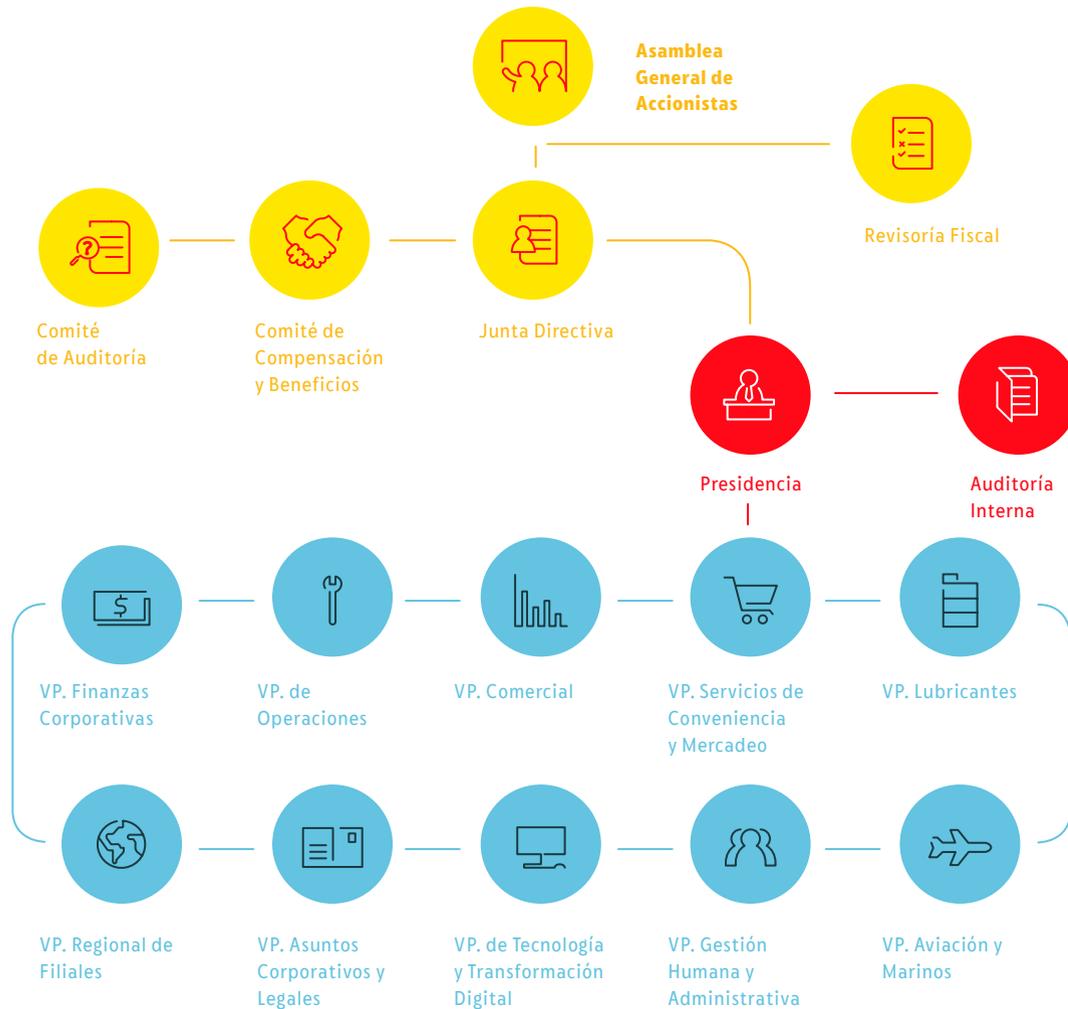


## Gobernanza ética

3-3) Nuestra organización incorpora elevados estándares de gobernanza, ética y transparencia, los cuales constituyen el marco estratégico para nuestras decisiones y acciones corporativas.

En Terpel, fomentamos relaciones y comportamientos transparentes, equitativos y responsables, buscando así la confianza continua de nuestros grupos de interés y asegurando la sostenibilidad del negocio. Nos comprometemos a cumplir con la normativa vigente, los estándares internacionales, las políticas corporativas y las mejores prácticas de nuestra industria.

La práctica y promoción de principios éticos, tales como el respeto, la transparencia, la integridad, la confianza, el trato equitativo y la rendición de cuentas, son esenciales en todas las relaciones que establecemos con nuestros grupos de interés. Mantenemos un diálogo transparente, oportuno y fiable con ellos, creando así un ambiente de confianza propicio para inversiones a largo plazo, estabilidad financiera, integridad en los negocios y el impacto positivo en los ámbitos ambiental, social y económico.



## Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración. Según los estatutos de la compañía y para la delegación de autoridad, está dentro de las funciones de la Asamblea su elección. Nuestra Junta Directiva fue elegida para el periodo de abril de 2022 - abril de 2025, y está compuesta por siete renglones (principales y suplentes), ninguno de los cuales es ejecutivo de la Compañía. De conformidad con los requisitos legales para emisores de valores, el 25 % de los miembros de la Junta son independientes.

**2-11** El presidente de la Junta Directiva es elegido con el voto favorable de todos sus miembros y tiene las funciones y facultades atribuidas por la ley, los estatutos sociales, su reglamento y el Código de Buen Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva actúa como órgano de decisión de la compañía y ejerce sus funciones de manera autónoma respecto de los demás órganos de dirección de esta.

## 2-9 Comités de Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva cuenta con 2 comités formales: el Comité de Compensación y Beneficios, integrado por dos de sus miembros y tres ejecutivos de la Alta Gerencia; y el Comité de Auditoría, integrado por sus miembros independientes, cuyo secretario es el Gerente de Auditoría Interna o la persona que éste designe, quien podrá ser empleado de la compañía.

**Comité de Compensación y Beneficios:** tiene como objetivo principal asegurar que la gestión humana en Terpel y sus empresas afiliadas se sintonice con los lineamientos corporativos y las mejores prácticas de bienestar y desarrollo integral de los empleados. Su función, además, es mantener un sistema de compensación equitativo y competitivo, facilitando la atracción y retención del talento necesario para el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la compañía.

**Comité de Auditoría:** la función principal del Comité de Auditoría y Riesgos es asesorar a la Junta Directiva de la compañía en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión. Esto se logra mediante la evaluación de los procedimientos contables, la gestión del relacionamiento con el revisor fiscal, y la revisión integral de la arquitectura de control de la compañía. Además, abarca la auditoría del sistema de gestión de riesgos y la verificación del cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo establecidos por la ley, las autoridades competentes y la propia compañía.

## Comités de apoyo<sup>25</sup> adicionales

**Comité de Sostenibilidad:** es el máximo órgano de gobierno encargado de supervisar la gestión de sostenibilidad, específicamente los asuntos ASG. Su responsabilidad incluye la revisión y aprobación de todas las actividades realizadas dentro del marco de la materialidad. El comité se reúne de manera conjunta dos o tres veces al año para evaluar los progresos, desafíos y pasos a seguir en los temas más significativos relacionados con el modelo de sostenibilidad de la organización y la implementación de iniciativas tangibles.

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

Este comité, liderado por el presidente de la compañía, lo integran los vicepresidentes de Asuntos Corporativos y Legales, Gestión Humana y Administrativa, Operaciones y Logística, Finanzas Corporativas, Comercial, SSCC y Mercadeo, la directora de Asuntos Corporativos, la directora de la Fundación Terpel y la jefe de Responsabilidad Corporativa. Así mismo, participan como invitados la Gerente de Auditoría Interna y la directora de Riesgos. En ese espacio se intercambia información relevante a lo largo del año según sea necesario para la toma de decisiones.

**Comité de Comunicaciones:** es liderado por la Presidencia y cuenta con la participación de un representante de la Junta Directiva, así como los vicepresidentes de Asuntos Corporativos y Legales, Servicios de Conveniencia y Mercadeo, Comercial y Gestión Humana y Administrativa. Este comité se establece como la máxima instancia de toma de decisiones encargada de definir, evaluar y dar seguimiento a la estrategia de gestión de la reputación, considerándola como un activo intangible crucial para la organización.

**Comité de Ética:** su liderazgo recae en las vicepresidencias de Gestión Humana y Administrativa, Asuntos Corporativos y Legales, así como en la Gerencia de Auditoría. Además, participan en la gestión, el Oficial de Cumplimiento, el gerente administrativo y el jefe de Relaciones Laborales. Este comité tiene la responsabilidad de identificar, procesar y resolver los posibles conflictos de interés revelados por los empleados, terceros o aquellos de los que la empresa tenga conocimiento por cualquier otro medio. Estos conflictos no deben afectar los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y otras normativas y políticas de la compañía.

Somos parte de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) desde 2014. En 2023, recibimos por décimo año consecutivo el Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations), que resalta nuestro rendimiento y dedicación con la divulgación de información transparente y confiable.





# Portafolio y operaciones de calidad

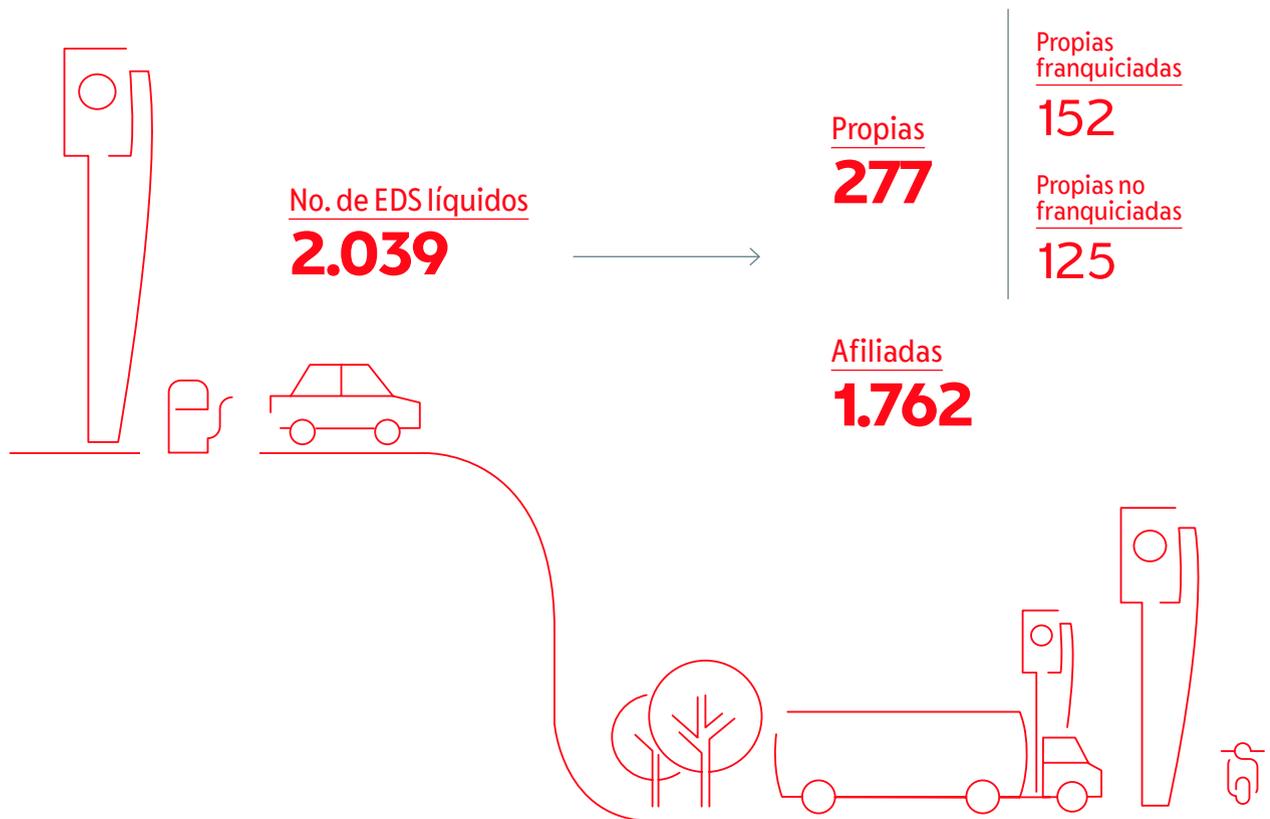
3-3 Contar con todos los energéticos disponibles en el mercado para satisfacer las necesidades de movilidad de los consumidores y ofrecerles una experiencia de servicio destacada nos reta y nos impulsa cada día como organización. Así mismo, asegurar la calidad de nuestro portafolio nos permite seguir conquistando el corazón de nuestros consumidores, ser relevantes en el mercado y continuar construyendo una sólida reputación que impacta directamente nuestros resultados y crecimiento empresarial.

Ser la única empresa en el país que ofrece todas las fuentes de energía necesarias para la movilidad: combustibles líquidos, Gas Natural Vehicular (GNV), energía eléctrica, Gas Licuado de Petróleo (GLP) y un portafolio de lubricantes y Servicios de Conveniencia (SSCC) nos permiten fortalecer la lealtad de clientes y consumidores hacia nuestra marca.

## Operación de Combustibles

Somos reconocidos por ser la red de servicio con la mayor cobertura a nivel nacional. Nos enfocamos en ofrecer a nuestros clientes experiencias memorables a través de EDS modernas, que se destacan por contar con la mejor infraestructura, precios competitivos y un servicio ágil y amable. Además, disponemos de una extensa red de SSCC que complementa nuestra oferta en nuestros puntos de venta (PDV).

## Cifras 2023



**Volumen de ventas**

**1.781**

Millones de galones

**Participación de mercado**

**44,7%**

**Crecimiento en ventas**

**-0,7%**

### Empresarios RET

Red de Empresarios Terpel -RET- es el programa de Terpel que afianza la conectividad y confianza entre Terpel y sus aliados.

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 suministrar herramientas que generan valor para el consumidor.

### Crecemos de la mano de nuestra red

- **Empresarios que hacen parte de la RET:** 2.039.
- **Ruedas de relacionamiento realizadas:** 3.
- **Empresarios asistentes a Ruedas de Relacionamiento:** 257 empresarios que representan a 207 EDS.
- **Asistentes a los talleres para reforzar conocimientos sobre programas de Terpel:** Travesía RET - EDS Confiable: A esta actividad asistieron 48 personas que representan 30 EDS.
- **Empresarios Asistentes a Reuniones Nacionales Líderes RET:** 19.
- **Renovación de contratos:** Se renovaron contratos con 158 EDS.
- **Cambios de bandera:** 47 nuevas afiliadas y 6 cambios de bandera.
- **EDS negociadas en la plataforma de Red Virtual Terpel:** 622.

## Combustibles de Aviación

Desarrollamos nuestro negocio, por medio del suministro de combustible para aeronaves en los segmentos de transporte de pasajeros, carga, aviación general y entidades oficiales.

Contamos con los más altos estándares operacionales, nacionales como internacionales, garantizando la óptima calidad de los combustibles, la seguridad en los procedimientos, la excelencia operativa y el respeto al medio ambiente en los 20 aeropuertos donde operamos en el país.

Al alinearnos con estos rigurosos criterios de evaluación en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (HSE), reafirmamos nuestro compromiso con las mejores prácticas internacionales en el sector. La certificación de Norsok valida la eficacia de nuestros procesos en gestión ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional, al tiempo que fortalece nuestra posición como líderes comprometidos con la seguridad, la sostenibilidad y la excelencia operativa en todas nuestras operaciones relacionadas con hidrocarburos.

Durante el 2023, obtuvimos una calificación histórica de 100/100 en la certificación de Norsok para todo el negocio de Aviación en todos los países.

Volumen de ventas  
**335,4**  
Millones de galones

Participación de mercado



Crecimiento en ventas  
**-17,7%**



## Combustible marino

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 Bunkers).

El 2023 fue un año **récord de ventas** del negocio con un acumulado de más de 16 millones de galones. El segmento de EDS Marítimas tuvo un récord de ventas de más 10 mil galones.

No. de clientes de Marinos

**31**

No. de puertos atendidos

**18**

No. de terminales marítimas atendidas

**41**



Volumen de ventas

**16,8**

Millones de galones

Participación de mercado

**12,3%**



Crecimiento en ventas

**2%**



## Combustibles para la industria

Impulsamos a la industria suministrando combustible y energía a diversos sectores, como petróleo, construcción, minería, agroindustria, transporte, sector energético, comercializadores industriales e industria general. Nuestro portafolio de productos y servicios abarca el suministro continuo y una logística impecable de líquidos, gas y lubricantes a través de una extensa red de abastecimiento. Además, ofrecemos asesoría técnica, ambiental y regulatoria, y compartimos nuestro conocimiento mediante programas de capacitación.

Nuestro portafolio de clientes está conformado por 382 clientes industriales en líquidos de los diferentes sectores en el país, atendidos en 1.442 destinos. Contamos con 12 socios estratégicos (comercializadores industriales) y 3 clientes atendidos en GNV.

### Rumbo Terpel

Rumbo es nuestro programa de administración y control del suministro de combustibles líquidos y GNV para flotas de transporte. Cuenta con 155.000 medios de identificación inscritos (4% menos que en 2022) y está presente en una red de 843 EDS de combustible líquido interconectadas de las cuales 578 son afiliadas y 265 propias, además está presente en una red de 214 EDS de GNV.

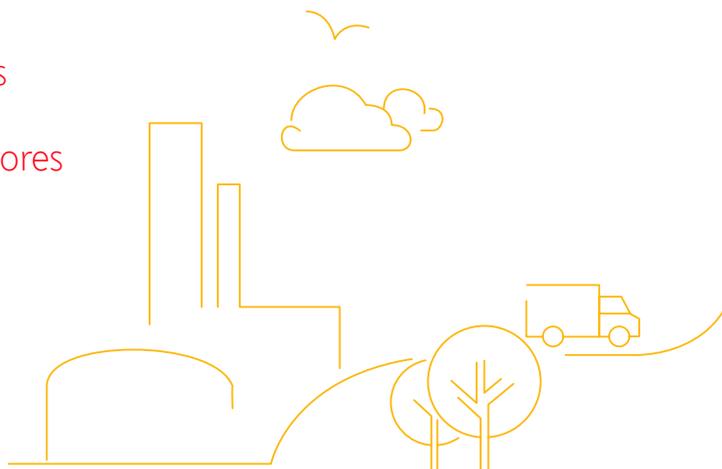
#### Rumbo cuenta con 3 iniciativas:

**Caravana Rumbo - Pits:** su propósito es concientizar a nuestros prestadores del servicio en los PDV sobre la relevancia del cumplimiento del protocolo de venta.

- Llevamos la experiencia de Caravana a más de 800 personas, con una curva de aprendizaje que pasó del 73% al 90% en el protocolo de atención a clientes Rumbo.

**Mi Empresa:** ofrecemos beneficios y servicios de valor agregado a PYMES encargadas de administrar flotas de vehículos y con capacidad de control sobre el combustible. Durante el 2023 logramos la activación de 105 EDS nuevas, ampliando nuestra red a 1.061 EDS para la atención a nuestros 6.479 clientes (843 EDS líquidos/214 EDS GNV).

**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 el 2023, Rumbo realizó más de 9.7 millones de transacciones con 155.000 medios de identificación<sup>29</sup> activos. (2.433 clientes activos Líquidos y GNV).



Volumen de ventas

175,5  
Millones de galones

Participación de mercado

21,1%

Crecimiento en ventas

-6,2%

## Industria Limpia

Nuestro programa Industria Limpia busca capacitar a los equipos responsables del manejo del combustible dentro de las empresas de nuestros clientes para garantizar la aplicación de los lineamientos de seguridad operacional.

Total de visitas verdes  
**36**<sup>26</sup>

Total de clientes industriales visitados<sup>27</sup>  
**101**

Total de jornadas de entrenamiento<sup>28</sup>  
**20**

Total de programas de salud ocupacional  
**16**

Total de clientes industriales - Escuela de Industria  
**33**

Total de clientes industriales participantes - Programa Industria Limpia  
**101**

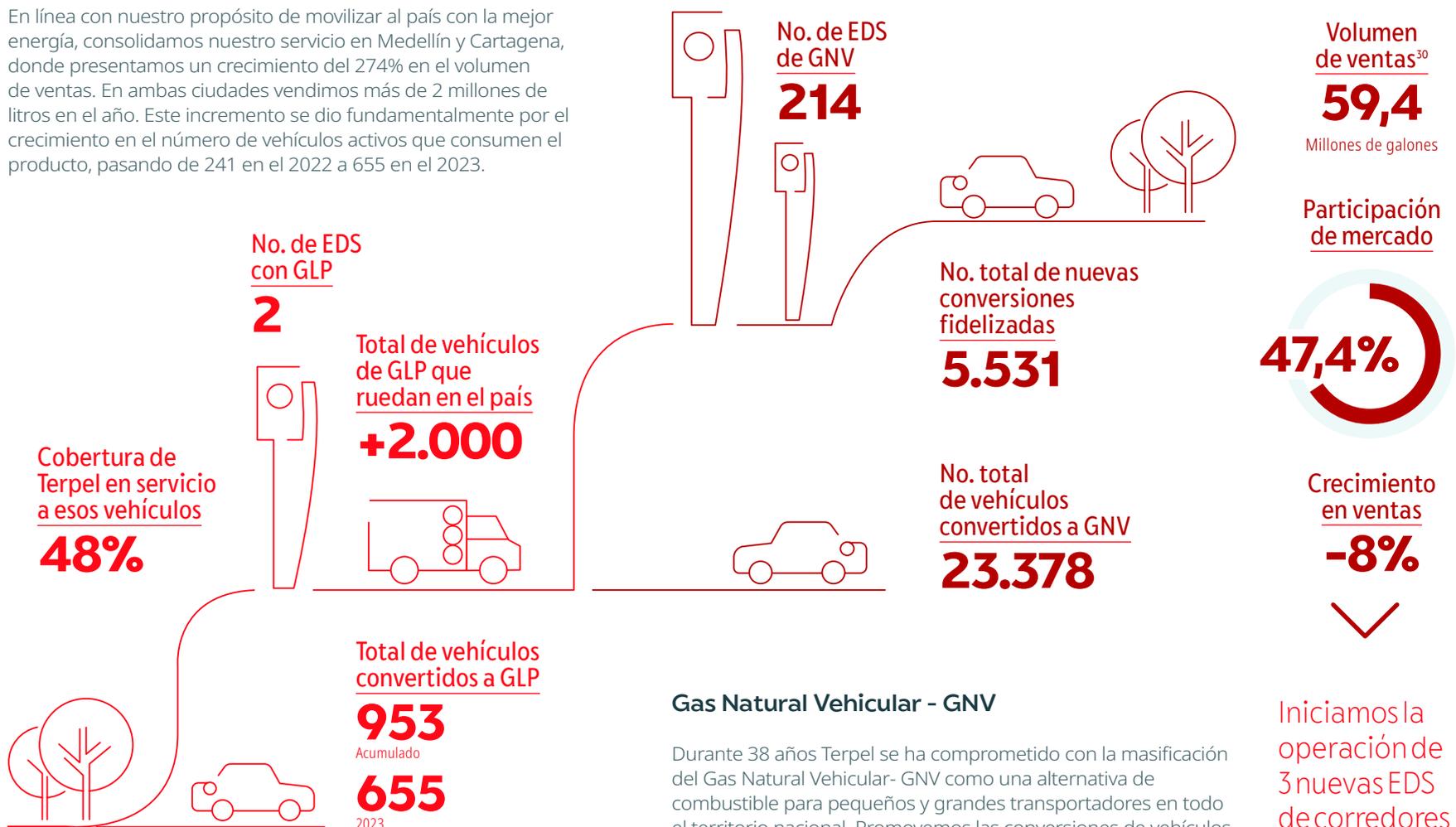
Total de capacitaciones - Programa Industria Limpia  
**174**

26. A 35 clientes o razones sociales.  
27. Entendidos como razones sociales.  
28. Incluye personal de Organización Terpel capacitados: 19 jornadas para clientes y 1 para empleados OT.  
29. Medios que instalamos en los vehículos o motos para habilitar el suministro.

## Operación de Gas - GNV y GLP

### Gas Licuado de Petróleo - GLP

En línea con nuestro propósito de movilizar al país con la mejor energía, consolidamos nuestro servicio en Medellín y Cartagena, donde presentamos un crecimiento del 274% en el volumen de ventas. En ambas ciudades vendimos más de 2 millones de litros en el año. Este incremento se dio fundamentalmente por el crecimiento en el número de vehículos activos que consumen el producto, pasando de 241 en el 2022 a 655 en el 2023.



Ubicación de los territorios donde se encuentran las EDS:  
**Cartagena y Medellín**

### Gas Natural Vehicular - GNV

Durante 38 años Terpel se ha comprometido con la masificación del 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.

Iniciamos la operación de 3 nuevas EDS de corredores verdes dedicados a atender vehículos pesados a 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, que tiene cobertura nacional y desde donde lanzamos temporadas de conversión apoyadas en beneficios de financiación.

### Club Gazel ahora es Vive Terpel

Ofrecemos experiencias memorables a nuestros clientes, a través de nuestros programas de fidelización. En el mes de agosto de 2023 el programa de Club Gazel migró a Vive Terpel, para ofrecerle mayores beneficios a nuestros clientes. Actualmente contamos con cerca de 100.000 clientes registrados en el programa que disfrutan de los beneficios de ser miembros de Vive Terpel.

En 2023, más de 41.000 clientes redimieron 68.206 premios consistentes en bonos para consumos en GNV y productos de las tiendas Altoque.

30. Incluye EDS e industria GNV.

## Operación de Lubricantes

**Somos proveedores de lubricantes y servicios de lubricación en todo el territorio colombiano. Desde el año 2018, ofrecemos a nuestros clientes una gama completa y equilibrada de lubricantes bajo las reconocidas marcas Mobil y Terpel, destinados tanto al segmento automotriz como a la industria.**

Producimos más del 93% de los aceites lubricantes minerales y sintéticos de nuestras marcas en nuestra fábrica en Cartagena, la cual cuenta con una capacidad para producir 2.7 millones galones/mes.

### Centro de Innovación y Tecnología

Durante el 2023, recibimos la acreditación ISO/IEC 17025 otorgada por la ANSI National Accreditation Board –ANAB-, el organismo de acreditación más grande de América del Norte que sirve a más de 75 países. Con esta acreditación, logramos la apertura y puesta en operación del nuevo laboratorio de combustibles con capacidad para atender muestras de Jet A1, AVgas, diésel y sus mezclas, y gasolina.

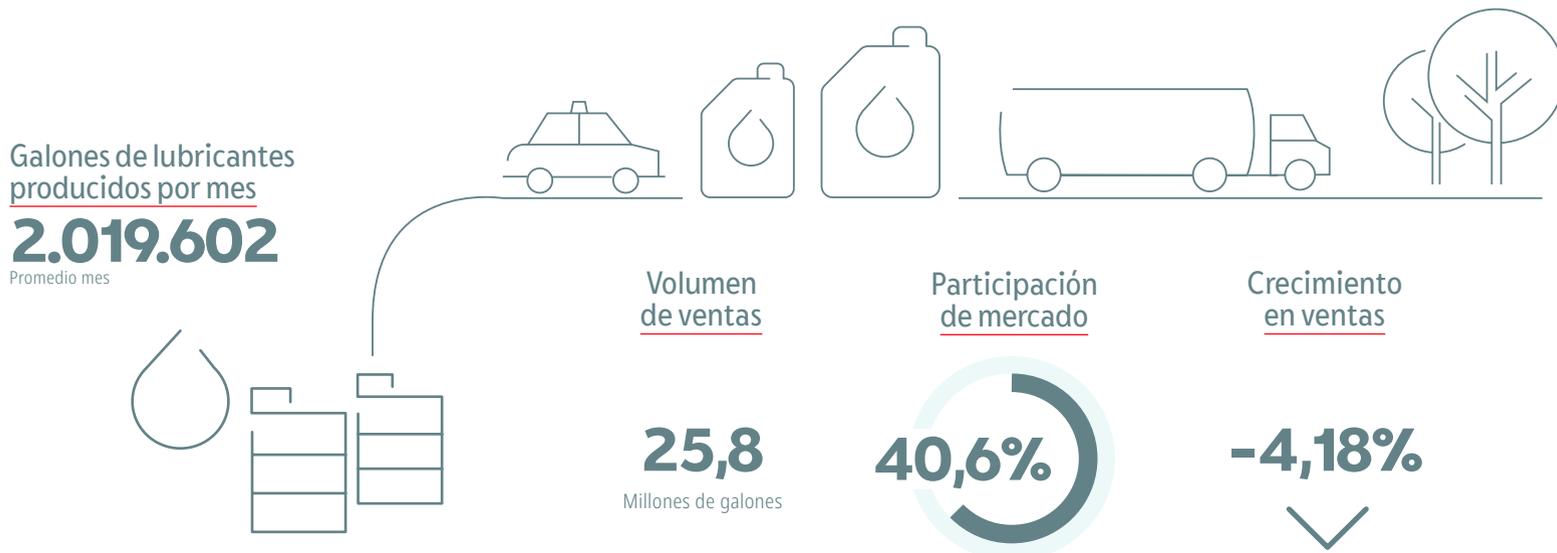
Esta acreditación, además de soportar la calidad de los combustibles comercializados por Terpel, reconoce a nuestro laboratorio con la competencia técnica de realizar 35 métodos de ensayo aplicados a combustibles líquidos como Jet A1, gasolina, diésel y biodiésel.

### Programa Green Pass

Derivado de nuestra condición de ser aliados del país y guiados por nuestro compromiso de llevar a cabo una operación alineada con la protección del medio ambiente, contamos con *Green Pass*, nuestro programa de lubricación sostenible.

Conoce más [aquí](#)

Obtuvimos del Ministerio de Ciencia y Tecnología la calificación como proyecto de Innovación de proceso bajo la resolución 2381, el proyecto 'nuevos métodos y herramientas automatizadas de medición sobre variables químicas para combustibles líquidos en Colombia mediante la implementación de un laboratorio acreditado, aumentando la capacidad de pruebas para clientes internos y externos'.



31. Corresponde a clientes industriales, agentes y del sector automotriz.

## Operación de Servicios de Conveniencia (SSCC)

En Terpel atendemos personas, no vehículos. Por eso, integramos a nuestra oferta de combustibles y Lubricantes una gama de SSCC que incluyen tiendas con una gran variedad de productos y servicios, autolavados y kioscos, que dinamizan nuestras EDS y acompañan a los millones de usuarios que las visitan a diario.

Con el objetivo de continuar fortaleciendo nuestra oferta de SSCC y brindar a los colombianos una mayor variedad de alimentos en las EDS, llegamos con dos nuevas marcas a nuestras tiendas Altoque:

Iniciamos la venta de pizza Sbarro, la marca neoyorquina reconocida mundialmente por su modelo de venta por porciones. Cerramos el año con 14 pizzerías operando en Altoque. Las ventas de estos puntos fueron de COP3.400 MM aproximadamente.

En diciembre incluimos la oferta de Helados Mimos en nuestras tiendas Altoque, una marca muy querida en Colombia con la cual esperamos seguir creciendo a nivel nacional en nuestras EDS Terpel.

## Operación de Nuevas Energías y Nueva Movilidad

**En Terpel, nos reconocemos como un aliado de la transición energética mediante diversas estrategias que buscan involucrar a nuestros grupos de interés en la lucha contra el cambio climático. Sabemos que revertir esta tendencia requiere esfuerzos colaborativos de todos los sectores de la sociedad. Por eso, a través de diferentes unidades de negocio, aportamos a la masificación de las nuevas energías y la nueva movilidad, con un portafolio de servicios que nos permite tener operaciones más sostenibles.**

### Terpel Voltex

En Terpel, el centro de las decisiones es el consumidor. Respondemos e innovamos a la luz de sus necesidades e intereses. Decidimos incursionar en el mercado eléctrico para acompañar al país y a nuestros usuarios a vivir la era de la movilidad eléctrica.

Desarrollamos 3 hubs de carga, con electrolineras de alta potencia exclusivas para vehículos de uso industrial.

Estos puntos están diseñados para brindar una experiencia de carga rápida, eficiente y confiable a los propietarios de vehículos pesados eléctricos, incluyendo vehículos de última milla.

Estamos comprometidos con la interconexión de las principales troncales del país a través de las electrolineras, ubicando cargadores en troncales y transversales del país.

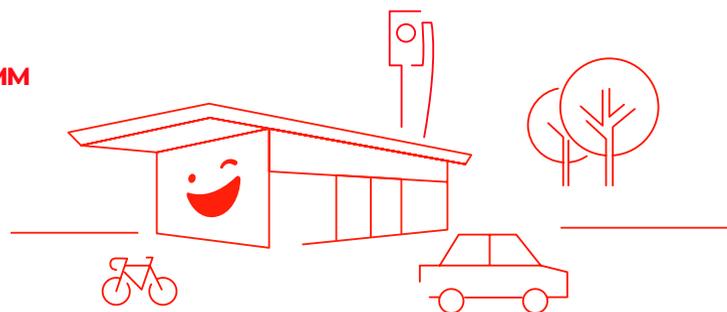
Cerramos el 2023 con 21 puntos de carga rápida en EDS para vehículos particulares en el país y 4 fuera de ellas.

Volumen de ventas  
**COP 118.360 MM**

Participación de mercado



Crecimiento en ventas  
**35,7%**



Ciudades donde está presente Sbarro



Total de tiendas (Altoque)

**134**

Total de nuevas tiendas (Altoque) implementadas durante 2023

**18**

Total de kioscos Deuna

**245**

Total de autolavados (Ziclos)

**14**

Total Sbarro

**14**

Cantidad de ciudades donde está Sbarro

**4**



## Nuestro compromiso con el planeta

En Terpel, reconocemos la importancia de gestionar de manera estratégica los impactos ambientales asociados a nuestras operaciones. Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en la necesidad de comprender y abordar los efectos, tanto positivos como negativos, que nuestra actividad puede tener en el entorno y las personas.

La transición energética se ha convertido en un elemento clave en el panorama global y, en particular, en la industria de combustibles, debido a los desafíos y oportunidades que representa a mediano y largo plazo. En Terpel, reconocemos la importancia de adaptarnos y liderar este cambio hacia fuentes de energía más sostenibles y limpias. Estamos comprometidos con esta transición, explorando nuevas tecnologías y formas de ofrecer productos y servicios que contribuyan a un futuro más sostenible y resiliente.

**En el año 2023, actualizamos la política de SSAC, incorporando nuevos compromisos dentro del componente ambiental.**

Estos incluyen la realización de análisis de riesgos ambientales previos a transacciones de compra o afiliaciones, la operación con la preservación de la biodiversidad en los entornos de cada centro operativo, la conservación de la vegetación existente en los centros operativos, y la compensación de aprovechamientos forestales según lo establecido por las autoridades ambientales. Además, nos comprometemos a cumplir con los roles y responsabilidades definidos en nuestro sistema de gestión.



**El total de la inversión ambiental en 2023 correspondió a**

**COP 18.705,1 MM**

# Cambio climático y transición energética

3-3 En Terpel, reconocemos que el cambio climático constituye el desafío más significativo de nuestra generación y asumimos un compromiso con la mitigación y adaptación a sus efectos. Nuestra gestión de riesgos climáticos se enfoca en abordar los impactos de nuestras operaciones en el entorno, así como los riesgos y oportunidades climáticas para el negocio.

Somos conscientes de que eventos climáticos extremos pueden ocasionar daños a instalaciones y equipos, afectando tanto nuestra operación como la distribución de productos.

En 2021 definimos una **postura ambiental** que nos permitió establecer los compromisos, metas e indicadores a los cuales queríamos llegar como organización en materia ambiental, climática, de gestión de residuos y operación segura. En 2023 nos enfocamos en revisar los dos primeros años de nuestra postura, y como resultado definimos nuevas metas que le dieron un alcance integral y ampliamos la cobertura de metas previamente establecidas.



Nuestras metas de Carbono Neutralidad en alcances 1 y 2.

Reducir en un **50%** las emisiones GEI a 2030

Lograr cero emisiones a 2050

Realizamos un ejercicio estratégico como parte de nuestro trabajo en la implementación de la metodología TCFD, que nos permitió definir un diagnóstico de los riesgos de cambio climático identificando las zonas y centros de trabajo más vulnerables física, de transición y financieramente.

Gestión de riesgos y oportunidades climáticas

Asumimos un compromiso integral respecto a la gestión proactiva de riesgos y oportunidades climáticas. Reconocemos la creciente importancia de abordar los desafíos y oportunidades climáticos en el contexto empresarial y, en consecuencia, desarrollamos un proceso exhaustivo para identificar los riesgos y oportunidades climáticas en cada una de nuestras líneas de negocio, con la finalidad de integrarlos a nuestra estrategia y a nuestra matriz de riesgos organizacional.

Conoce nuestro primer reporte, [aquí](#).

A través de nuestra filial Terpel Energía, ofrecemos soluciones energéticas y de gas natural en línea con la transición hacia un modelo energético más eficiente y sostenible.

Autogeneración de energía

En el transcurso del año 2023, por medio de nuestra filial Terpel energía, iniciamos la operación de 11 nuevas plantas solares, destinadas a la autogeneración de energía eléctrica para diversos centros de trabajo. Este logro nos permite completar un total de 25 centros de trabajo que ahora se abastecen de energías renovables no convencionales. Con una capacidad instalada de 923.2 kW pico, nuestras nuevas instalaciones contribuyen a alcanzar una capacidad total de 2.273 kW pico.

Nuestra gestión de emisiones

**305-1** Emisiones directas de GEI (alcance 1)

El alcance 1 corresponde a las emisiones generadas por la operación directa de la organización e incluye las emisiones por el uso de combustibles para los vehículos propios de la organización, así como el uso de combustible para el transporte de producto planta a planta y para el uso de las plantas de red contraincendios y plantas eléctricas.

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

	2022	2023
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> e (ton)	3.089,1	55.610,9

Este año registramos un aumento en las emisiones de alcance 1. Este incremento se debe a la inclusión de los consumos de combustibles de la flota contratada para traslados de combustible de planta a planta en este alcance. Es importante destacar que, en años anteriores, estos consumos se consolidaban dentro del alcance 3.

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

El alcance 2 corresponde a las emisiones generadas de manera indirecta por el consumo de energía eléctrica para la operación propia y sobre la cual tenemos control.

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

	2022	2023
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> e (ton)	9.760,33	7.985,8

**305-3** Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

Emisiones alcance 3 corresponde a las emisiones fuera de los límites de la organización y corresponde al transporte de producto a cliente final, consumo de energía de la red afiliada y el transporte de personas para viajes de negocios.

Durante 2023 dejamos de consumir 8.436,28 GigaJulios de la red en Terpel y la reemplazamos por energía solar autogenerada.

En los últimos años aumentamos el consumo de energía renovable en nuestra operación:

2020  
**599,15 GJ**

2021  
**2.135,9 GJ**

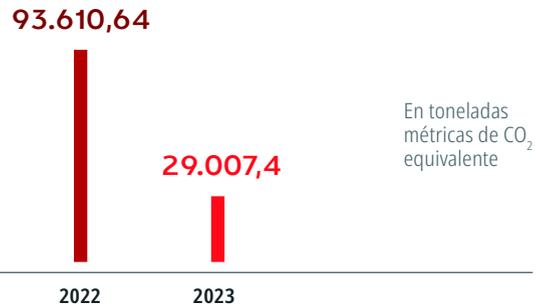
2022  
**3.835,7 GJ**

2023  
**8.436,28 GJ**

Nuestro consumo total de energía fue de **1.061.537,08 GJ**

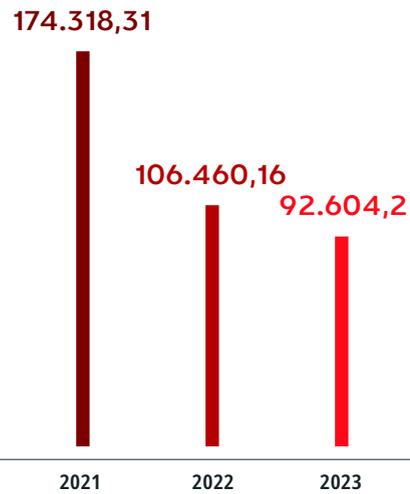
**Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)**

Emisiones de CO<sub>2</sub> eq



**Total de la huella de carbono:**

Ton CO<sub>2</sub>eq



**Compensación de emisiones mediante créditos de carbono**

En Terpel, nos comprometemos con la mitigación de las emisiones de nuestros clientes adquiriendo créditos de carbono provenientes de proyectos que combaten y reducen los efectos de actividades que propician la deforestación, como la extracción de madera, la minería y prácticas ilícitas asociadas.

En 2023, adquirimos un total de 2.091.719 Ton CO<sub>2</sub>e, demostrando nuestro firme compromiso con la reducción efectiva de emisiones de nuestros clientes y la promoción de prácticas sostenibles en consonancia con los objetivos climáticos globales.



# Ecoeficiencia operativa

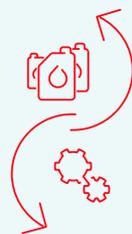
**3-3** La ecoeficiencia operativa en Terpel representa un compromiso fundamental con la gestión responsable y sostenible de nuestras operaciones diarias. Este enfoque impulsa la adopción de prácticas que aseguren una gestión responsable frente a la protección de la biodiversidad y los ecosistemas, así como la implementación de principios de economía circular con una gestión eficiente de residuos y materiales.

## Economía circular

En Terpel estamos comprometidos con los principios de la economía circular, reconociendo que la gestión adecuada de los residuos y la maximización del ciclo de vida de los materiales son esenciales para alcanzar nuestras metas ambientales.

- Programa Greenpass:**

En sintonía con nuestra responsabilidad extendida como productores y en el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, implementamos un programa de recolección de envases y empaques en nuestra línea de negocio de Lubricantes. Este programa se enfoca en maximizar la recuperación de materiales, permitiendo su reintegración en nuevos ciclos de producción. **Conoce más sobre Greenpass [aquí](#)**



**Al cierre del año logramos recolectar 26,2 toneladas de envases. Con esta recolección transformamos los envases en objetos utilizados en la operación de los centros de lubricación como sillas de cambio, camillas y elementos de aseo, entre otros.**

- Reducción ambiciosa del uso de plástico en tiendas Altoque:**

**Reducción del uso de plástico en materiales de empaques de alimentos:**

Nos propusimos la ambiciosa meta de reducir el 95% del plástico utilizado en los materiales de empaques de alimentos en nuestras tiendas de Altoque para el año 2025. Además, para el año 2030, nuestra aspiración es eliminar completamente el uso de plástico en estos empaques, adoptando soluciones innovadoras y eco amigables que marquen la pauta en la industria de las tiendas de conveniencia.



**Botellas de Agua Madre Altoque con materia prima reciclada:** en línea con nuestro compromiso con la economía circular, establecimos metas específicas para la fabricación de las botellas de Agua Madre Altoque, nuestra línea propia, utilizando materia prima reciclada. Nuestro objetivo es alcanzar un 50% de contenido de materia prima reciclada en estas botellas para el año 2025.

- Reducción de la pérdida de alimentos en tiendas Altoque:**

En Terpel, reconocemos el impacto negativo que la pérdida y desperdicio de alimentos pueden tener en la lucha contra el hambre, la seguridad alimentaria, los usos del suelo y la gestión de residuos. En este sentido, nos comprometemos a minimizar las mermas, especialmente desde nuestras tiendas de conveniencia Altoque, con el objetivo de mantenerlas por debajo del 1,5% sobre el total de la venta neta. Además, nos proponemos donar el 80% de los residuos alimentarios generados, asegurando prácticas sostenibles que generen un impacto social y ambiental positivo para 2027 y el 100% para 2029.

Durante 2023 logramos rescatar alimentos equivalentes a 4.423 platos de comida para alimentar a los más vulnerables.

**Peso total de los residuos generados**  
Toneladas



## Biodiversidad y protección de los ecosistemas

En Terpel, reconocemos la importancia vital de gestionar los impactos significativos sobre la biodiversidad derivados de nuestras operaciones, estamos comprometidos con la implementación de medidas preventivas, protocolos de seguridad y herramientas específicas para minimizar los impactos generados en nuestras operaciones, especialmente por derrames que podrían afectar suelos y cuerpos de agua y actividades operativas que podrían impactar los hábitats naturales. Estos eventos amenazan la integridad de los ecosistemas locales y conllevan riesgos significativos desde multas, daños económicos, afectación de nuestra reputación empresarial y la confianza de los grupos de interés.

Para Terpel la voluntad de proteger la biodiversidad está presente en todas nuestras líneas de negocio. Adoptamos prácticas para evitar impactos negativos y contribuir a la conservación y restauración de la biodiversidad en las áreas donde operamos.

## Prevención de derrames

Tenemos un alto compromiso con la prevención de derrames. Adoptamos un enfoque integral que abarca cuatro estrategias clave complementarias:

- Capacitación
- Actualización de procedimientos operacionales
- Simulacros y capacidades de respuesta
- Evaluación continua de riesgos y medidas preventivas

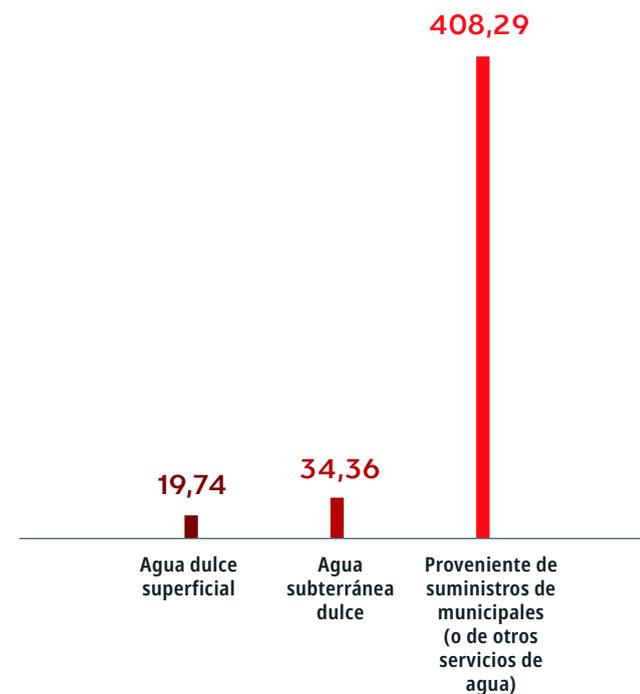
Durante el 2023 presentamos 47 eventos de derrames. 27 fueron clasificados de impacto insignificante y muy bajo; 13 de impacto bajo, 6 moderados y uno crítico. Este evento crítico generó impactos ambientales significativos por contaminación al suelo y a cuerpos hídricos.



## Gestión del recurso hídrico

En Terpel, implementamos medidas integrales destinadas a garantizar el uso eficiente y la conservación del recurso hídrico en todos nuestros centros de trabajo. Nuestro compromiso se refleja en la fijación de metas de ahorro directamente relacionadas con el consumo de agua, la recolección y utilización de aguas lluvia, así como la reutilización de aguas vertidas.

303-3 Extracción de agua por fuente (MI)  
2023



En 2023 nuestro consumo total de agua fue de 462,4 MI.

## Nuestro compromiso con las personas



## Diversidad, equidad y talento humano

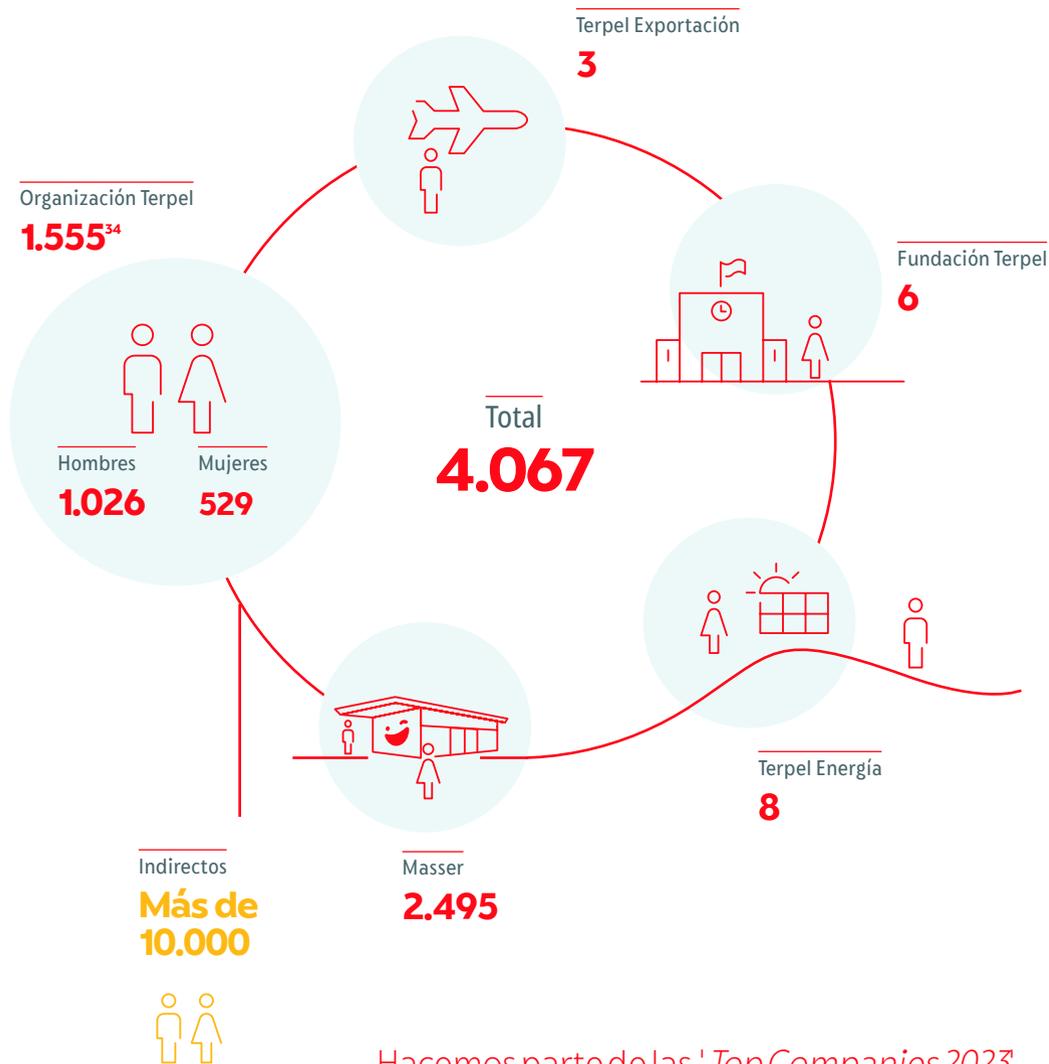
3-3 En Terpel, las personas ocupan un lugar fundamental en nuestra estrategia y en nuestras decisiones. Trabajamos continuamente para proporcionar condiciones laborales que fomenten el bienestar y el desarrollo integral de nuestros equipos de trabajo, dentro de un entorno comprometido e inclusivo.

### Talento humano

En Terpel vivimos una cultura de respeto hacia la diversidad, practicamos la inclusión y fomentamos el desarrollo del talento, teniendo siempre a la gente en el centro de nuestras decisiones. Este compromiso se traduce en un enfoque integral para el bienestar de nuestros más de 6.500<sup>32</sup> empleados de Terpel y compañías filiales y subsidiarias basado en la generación de entornos de trabajo seguros, saludables, equitativos, diversos y productivos. Esta cultura beneficia a nuestro equipo y genera un impacto positivo más amplio, contribuyendo a la sociedad en general y alineándose con nuestros objetivos estratégicos a largo plazo.

32. Incluye Organización Terpel, Terpel Exportaciones, Terpel Energía, Fundación Terpel, Masser y países.

## Empleados Terpel y filiales



Hacemos parte de las 'Top Companies 2023' de LinkedIn. Esto nos posiciona como una de las 25 mejores empresas en donde se puede avanzar profesionalmente en Colombia.

## Pacto colectivo

**2-30** En Terpel operamos promoviendo y respetando la libertad de asociación. El 92% de nuestros trabajadores están cubiertos por convenios de negociación colectiva. En 2023 llevamos a cabo una negociación colectiva con trabajadores no sindicalizados en la que lograron incrementos al fondo de crédito de vivienda y actualización en valores de los beneficios en salud, educación y bienestar.

## Equidad, diversidad e inclusión

En Terpel identificamos la diversidad a través de la medición del clima laboral en la cual reportamos de manera anónima y voluntaria, la identidad de género, raza, nacionalidad, etnia y religión. Basados en nuestra política de diversidad, equidad e inclusión, creemos que todas las personas deben competir por las oportunidades de trabajo bajo las mismas condiciones, para que sean la actitud, la capacidad y el conocimiento los factores determinantes de selección y posterior desarrollo y crecimiento en Terpel.

- **Semana Sin Etiquetas:** Durante una semana realizamos actividades presenciales y virtuales en nuestros 5 países, para sensibilizar y contagiar a nuestros empleados de la importancia de una cultura diversa e inclusiva. Como parte de las actividades contamos con la participación de líderes de organizaciones que promueven la inclusión, emprendedores del programa Restaurando Sueños, personas con historias inspiradoras, expertos en lenguaje de señas, entre otros. En 2023, tuvimos una participación de más de 700 personas.

En 2023 realizamos 38 capacitaciones a líderes y al comité de diversidad, equidad e inclusión, con una duración de 700 horas y una cobertura del 80% de nuestra población.

### Personas en condición de discapacidad en la empresa

	Hombres	Mujeres
Trabajadores con discapacidad intelectual	4	3
Trabajadores con discapacidad visual	1	
Trabajadores con discapacidad múltiple	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

34. Esta cifra no incluye empleados temporales.

### Participación de las mujeres en Terpel \*

Género	Mujeres	%	Meta
Proporción de mujeres en la fuerza laboral total (como % de la plantilla total)	542	34%	36%
Proporción de mujeres en todos los puestos directivos, incluidos los de dirección jefatura, gerencia y alta gerencia (como % del total de puestos directivos)	176	42%	42%
Proporción de mujeres en puestos de jefatura, es decir, primer nivel de gestión (como % del total de puestos de dirección junior)	127	43%	44%
Proporción de mujeres en puestos de alta dirección, es decir, un máximo de dos niveles por encima del CEO o puestos comparables (como % del total de puestos de alta dirección).	3	30%	NA
Proporción de mujeres en puestos gerenciales (alta gerencia, gerencia y jefatura) en funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas) como % de todos esos gerentes (es decir, excluyendo funciones de apoyo como recursos humanos, TI, legal, etc.).	20	28%	30%
Proporción de mujeres en puestos relacionados con STEM - Science, Technology, Engineering and Mathematics (como % del total de puestos STEM).	54	32%	32%

En 2023 invertimos **COP 2.308,8 MM** en programas de formación y desarrollo

### Promedio de horas de formación

**Hombres**  
**48,5**

**Mujeres**  
**35,1**

### Iniciativas de formación

Fortalecemos las competencias del equipo Terpel a través de programas de formación integral, que nos permiten asegurar una actualización constante, incorporando además habilidades para el futuro.

Durante 2023 adoptamos herramientas tecnológicas, digitales y procesos de formación especializada para potencializar las habilidades de nuestros empleados y dar respuesta oportuna a sus necesidades

### Escuelas de formación

Extendimos los programas de formación a nuestro personal externo gracias a nuestras Escuelas de Formación Terpel. A través de una metodología teórico/práctica, llegamos a diferentes audiencias con temas propios del negocio donde adquieren el conocimiento y las habilidades necesarias para materializar la promesa de servicio de Terpel. Bajo el tema *¡La excelencia se convierte en una realidad!* llegamos a nuestro público con una oferta de formación presencial, virtual y mixta.

### Programa "Únicos"

Concebimos la innovación como la búsqueda de oportunidades que, al convertirse en generadoras de valor, establecen conexiones significativas, fortalecen vínculos y fomentan la preferencia de nuestros clientes. Tuvimos un incremento del 21% en los participantes de la temporada Únicos 2023 - Un universo por descubrir -, aumentando también la cantidad de retos, logrando una cobertura más relevante en cuanto a los desafíos y posibles soluciones en la compañía. Los principales temas trabajados fueron ahorros, nuevos negocios, mejoras en servicio al cliente, Aliado País y sostenibilidad.

No. de ideas año anterior	44
No. de ideas año actual	55

\* Información corresponde solo a Organización Terpel

### Satisfacción de nuestro equipo humano

Utilizamos la metodología PeopleFIRST para evaluar la satisfacción de nuestros empleados, obteniendo una calificación global del 81,8%. Este puntaje nos ubica en la zona virtuosa y dentro del cuartil de las Mejores Empresas según la metodología, lo que evidencia su alto nivel de compromiso, felicidad y confianza hacia la organización.

### Crterios evaluados

% de empleados

#### Confianza



#### Compromiso



#### Felicidad



#### Satisfacción global



## Masser

Nuestra filial Masser pertenece al grupo de empresas de la Organización Terpel y se encarga de la gestión integral de las EDS y Tiendas de Conveniencia (TDC) de la marca Altoque en Colombia, operando bajo el modelo de franquicia. Masser tiene una presencia significativa a lo largo del territorio nacional, cumpliendo con las necesidades de crecimiento y expansión en el ámbito de EDS y tiendas de Terpel.



Contamos con programas y jornadas para la promoción de la salud, tales como nutrición, cardiovascular y de estrés, coaching nutricional, intervención individual psicosocial (extralaboral), higiene del sueño, estilos de vida saludable y asesorías médicas especializadas (medicina interna, cardiología, rehabilitación, entre otros).

### Salud y seguridad en el trabajo

En Terpel la incorporación de prácticas de salud y seguridad en el entorno laboral no solo son una obligación legal sino un compromiso ético con nuestro equipo para garantizar su bienestar físico y mental y las condiciones justas y suficientes para operar de manera segura.

En este sentido, nos alineamos con las exigencias normativas y las mejores prácticas, creamos un entorno de trabajo que fomenta la confianza, la lealtad y la satisfacción de nuestros empleados. Asimismo, al mitigar los riesgos laborales, garantizamos la continuidad operativa y minimizamos posibles impactos negativos que puedan surgir.

### Salud de nuestros trabajadores

Nos comprometemos a garantizar condiciones laborales óptimas y fomentar su bienestar. Colaboramos estrechamente con nuestros equipos para minimizar impactos en la salud y seguridad, facilitando el acceso a servicios de salud de calidad a través de:

- Auxilio económico para la afiliación a medicina prepagada.
- Auxilio de salud.
- Bonos de atención médica.
- Póliza colectiva de medicina.
- Permisos necesarios para citas médicas, exámenes, tratamientos u otros requerimientos.
- Asesorías con médicos laborales externos: orientamos a los empleados sobre los diferentes servicios de salud ofrecidos por la empresa.



Horas de formación en salud y seguridad a empleados propios

**1.600**

Número de trabajadores capacitados en salud y seguridad

**911**

Número de cursos de salud y seguridad dictados a contratistas

**1**

Horas de formación en salud y seguridad a contratistas

**9,75**

#### 403-9 Accidentes laborales

	Empleados	Contratistas
<b>Total de horas trabajadas por los empleados</b>	<b>4.229.519</b>	<b>5.049.096</b>
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	1
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0,2
Número de lesiones por accidente laboral registrables	26	6
Número de lesiones por accidente laboral registrables con tiempo perdido	12	6
Número de lesiones por accidente laboral registrables sin tiempo perdido	14	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	6,1	1,2
No. De días perdidos por accidente laboral	132	146

# Gestión responsable de la cadena de suministro

**3-3** La cadena de suministro nos permite materializar nuestra promesa de valor por medio de los productos, servicios y experiencias que ofrecemos a clientes y consumidores. La excelencia en su gestión es fundamental para garantizar la calidad en lo que hacemos y posicionarnos como la opción preferida en el mercado.

Contar con proveedores alineados con nuestras políticas y visión organizacional, influye en la manera en que hacemos las cosas, en cómo nos perciben en los distintos entornos y en el impacto que generamos en nuestros grupos de interés. Por eso, nos esforzamos para que cada eslabón de nuestra cadena sea sostenible y cumpla unos estándares mínimos en materia legal, de calidad, ambiental, seguridad, entre otros.

## Proveedores locales

Mantenemos un firme compromiso con el fortalecimiento y desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes. Priorizamos la contratación de proveedores y mano de obra local<sup>35</sup>, y fomentamos activamente esta práctica entre nuestros contratistas. Al hacerlo, buscamos generar un impacto positivo en el tejido económico y social de cada región, contribuyendo así al crecimiento sostenible y al bienestar de las comunidades que forman parte de nuestro entorno.

En nuestra base de proveedores contamos con 1.264 proveedores nacionales, que equivalen al 93% del total de proveedores. El gasto total en dichos proveedores nacionales correspondió a COP 19.599 MM en 2023.

## Desarrollo de proveedores en asuntos ASG

EL 2023 fue un año de grandes avances en la actualización de nuestra estrategia de gestión sostenible de proveedores, principalmente enfocada en dos frentes:

Levantamiento de información para identificar el nivel de madurez de nuestros proveedores en materia de ASG.

Sensibilización y vinculación a los proveedores en iniciativas y programas ASG para un relacionamiento de largo plazo.



47 proveedores fueron capacitados en un total de 22 horas de formación brindada en los tres programas.

- Iniciamos el programa **Empresas en Trayectoria Mega** en colaboración con la Cámara de Comercio de Bogotá, con la participación de 38 empresas y 7 voluntarios de Terpel.
- En asociación con la Universidad Externado de Colombia, llevamos a cabo 2 ciclos del programa **Primeros Pasos en RSE 2023**, guiando a 8 proveedores mediante consultoría para mejorar su competitividad y contribuir al desarrollo social y ambiental.
- Con Deloitte y la Universidad Javeriana, implementamos el programa **Mejores Empresas Colombianas- MEC**, centrado en potenciar el desempeño empresarial en tres fases. Contamos con la participación de 6 proveedores, de los cuales 4 avanzaron a la fase II y una empresa culminó el programa.

35. Esta cifra no incluye empleados temporales.

# Relacionamiento y desarrollo de comunidades

3-3 Ser Aliado País consiste, entre otros, en contribuir al bienestar de las comunidades de nuestros entornos de operación, a través de programas, iniciativas y acciones que generan un impacto positivo y valor social. Entendemos la importancia de construir y mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, en especial con comunidades, gobiernos y actores locales, asegurando la sostenibilidad de nuestras intervenciones y operación.

## Ser un buen vecino

Nuestro compromiso como Aliado País va más allá de situaciones extraordinarias, como la asistencia humanitaria en ocasiones necesarias. Priorizamos la contratación de mano de obra local y ofrecemos alternativas sostenibles para la generación de ingresos, que buscan transformar positivamente la vida de quienes se benefician de estas iniciativas. En Terpel, ser buenos vecinos es una responsabilidad que abrazamos con seriedad y dedicación.

Entendemos que, para cultivar entornos de convivencia saludables en nuestras áreas de operación, es esencial reconocer las necesidades y expectativas de las comunidades. Este reconocimiento va más allá de cumplir con los marcos regulatorios; implica tener un conocimiento de nuestras comunidades y establecer una conexión con ellas.

Nos alineamos con causas locales y comunitarias relevantes para su bienestar, con la perspectiva de ser un buen vecino a través de acciones concretas que aportan a la construcción del tejido social y productivo.

## Aliado País

**Somos Aliado País cuando, entre otros, buscamos el crecimiento y bienestar de las comunidades y los entornos en donde estamos presentes.**

## Restaurando Sueños

Es nuestro programa orientado a ofrecer segundas oportunidades y a apoyar iniciativas de generación de ingresos para personas vulnerables y en riesgo de ser excluidos de la economía formal, tales como: firmantes de paz, víctimas del conflicto, pospenados, militares heridos en combate y sus familias. Restaurando Sueños tiene cuatro frentes:

- Acompañamiento a proyectos productivos por medio de programas de formación y desarrollo de habilidades y competencias empresariales.
- Vinculación laboral en EDS y tiendas Altoque.
- Vinculación como proveedores de las tiendas Altoque.
- Desarrollo de “ferias de la reconciliación”, en las que los emprendedores dan a conocer sus productos a empleados Terpel y externos.

Al cierre del 2023, logramos:

- Apoyar a 37 proyectos productivos que benefician a más de 100 personas
- Impulsar a más de 50 emprendedores de todo el país, a través de la promoción de sus productos y servicios.
- Preseleccionar a 13 emprendedores para ser parte de nuestra Góndola sostenible.
- Contar con 50 personas vinculadas a nuestro equipo de trabajo.
- Invertir más de COP100 MM para el desarrollo del programa.



No. Total voluntarios: **183**

Horas: **812**

No. Total jornadas: **8**

Número de Instituciones educativas impactadas: **6**

Inversión social: **COP 7.238 MM**

### Voluntariado

Creemos en el poder transformador de la educación como medio para superar la pobreza y las inequidades. De esta forma, orientamos nuestros esfuerzos de voluntariado para realizar obras de adecuación en instituciones educativas (IE) en todo el país, trabajando en estrecha colaboración con empleados, aliados, clientes, proveedores y la propia comunidad educativa de cada institución.



### Fundación Terpel: "Educamos para transformar vidas"

La Fundación Terpel constituye la máxima expresión de nuestro compromiso social como Aliado País. Creemos que el fortalecimiento de la calidad educativa es un camino fundamental para elevar el bienestar de las personas, idear soluciones innovadoras a desafíos significativos y romper el círculo de la pobreza, forjando así un país más equitativo, mejor instruido y altamente competitivo, capaz de engendrar una nueva generación de líderes.

A lo largo de 19 años, hemos marcado una diferencia en el mejoramiento de la calidad educativa, beneficiando a más de 1.500.000 personas, con una inversión de más de COP 76.000 MM en el desarrollo de programas que tienen un impacto significativo en los entornos de aprendizaje y las comunidades educativas.

Centramos nuestros esfuerzos en seis programas, diseñados para trazar un camino claro hacia el cumplimiento de nuestra misión: fortalecer competencias básicas y de liderazgo en niños, niñas y jóvenes en situación de vulnerabilidad.

- Escuelas que Aprenden®
- Líder en Mí®
- Mi futuro ahora
- Diseña el Cambio®
- Aventura de letras
- Aulas interactivas

#### Inversión Fundación Terpel

	COPMM en 2023
Inversión en programas	5.695,4
Gastos administrativos e inversión de apoyo a programas	1.816,6
Donaciones	316,2

En el 2023 nuestra inversión en programas de la Fundación Terpel fue de COP 5.695,4 MM

### Nuestra gestión 2023

Ampliación de cobertura de municipios con respecto al año anterior **14**

Beneficiarios con respecto al año anterior de reporte **15.582**

Total de beneficiarios de los programas de educación **252.438**

Estudiantes beneficiados **248.383**

Docentes y rectores formados **3.555**

Padres de familia beneficiados **161**

Instituciones educativas acompañadas **242**

Secretarías de Educación beneficiadas **16**

## Relacionamiento con clientes

**3-3** En Terpel estamos al servicio de nuestros clientes y consumidores. Ofrecemos experiencias ágiles, amables y con los más altos estándares de calidad y servicio en todas nuestras líneas de negocio. Reconocemos que una gestión sustentada en la excelencia genera confianza y permite impulsar la satisfacción de nuestros clientes y consumidores, fortalecer la percepción de la marca y fomentar la lealtad. Estos aspectos contribuyen a la retención de clientes existentes y consecución de nuevos, generando relaciones de largo plazo.



### Trabajamos para mantener la preferencia y lealtad de nuestros consumidores

Dedicamos nuestro esfuerzo y creatividad para conquistar y afianzar la preferencia y lealtad de nuestros consumidores. Reconocemos que en un entorno empresarial dinámico y competitivo, la fidelización de clientes no es solo una meta, sino un compromiso constante. Nos esforzamos por crear experiencias de servicio que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y superen sus expectativas y sus vivencias cuando interactúan con nuestras marcas.

#### Vive Terpel

**Vive Terpel** es el programa de lealtad que brinda una experiencia más cercana, fácil y accesible para que los clientes puedan obtener beneficios funcionales a través de la acumulación de puntos en parte del ecosistema de Terpel: cada compra de combustible, Tiendas Altoque, ahora Sbarro y Gas Natural Vehicular, suman puntos.

A partir de septiembre unificamos Club Gazel con ViveTerpel para dar mayor alcance y cobertura de beneficios, lo que nos permitió centralizar nuestra experiencia de lealtad y estar más cerca de nuestros clientes y consumidores. En esos 8 meses, logramos fidelizar a 74 mil clientes que ahora disfrutan de este ecosistema completo de Lealtad.

### Satisfacción de nuestros clientes

Como parte de nuestra estrategia, evaluamos la satisfacción de los clientes con nuestros productos, nuestro servicio, la atención y la experiencia global. Estos resultados nos permiten definir los planes de acción a implementar para seguir respondiendo a sus expectativas y cumplir con las exigencias normativas y de certificaciones en la materia.

Medición	2023
Calificación de la encuesta de Imagen (KPI) <sup>37</sup>	4,5
Calificación de la encuesta de Servicio (KPI) <sup>38</sup>	4,4
Puntaje de calificación de satisfacción de clientes en general	8,9/10

### Resultados ViveTerpel



**Cientes inscritos**

**2,8**  
Millones



**Porcentaje de clientes activos<sup>36</sup>**

**54%**



**EDS vinculadas**

**1.200**



**Tiendas Altoque vinculadas**

**104**

### Fidelización

Para EDS



Para Tiendas Altoque



Para EDS Gazel



# Innovación tecnológica y ciberseguridad



La ciberseguridad y la protección de datos son pilares fundamentales de la estrategia empresarial de Terpel. Conscientes de los impactos y de los riesgos asociados a estos asuntos, implementamos medidas robustas que fortalecen la seguridad operativa y la confianza de nuestros clientes y consumidores.

Adoptamos un enfoque proactivo, realizando inversiones significativas en tecnologías avanzadas para prevenir, detectar y responder ante amenazas cibernéticas. Paralelamente, establecimos políticas y procedimientos claros en materia de ciberseguridad, fomentando la conciencia y capacitación de nuestro personal para que puedan identificar y mitigar posibles riesgos.

En cuanto a nuestro sistema de gestión en ciberseguridad, nos regimos por estándares y mejores prácticas reconocidos, tales como ISO 27001, NIST 800-53, ISO 31000, ISO 22301, y la legislación aplicable en materia de seguridad. Nuestro enfoque está basado en la implementación de un modelo *Zero Trust*, que implica verificar constantemente la identidad y comportamiento de usuarios, dispositivos y redes partiendo de un principio de no confiar sin verificar, el cual refleja nuestro enfoque meticuloso para reducir el riesgo de acceso no autorizado a los recursos de nuestra compañía. Estamos comprometidos con el aseguramiento de un entorno digital seguro y resiliente.

**Incidentes de ciberseguridad controlados**

El 100% de los eventos registrados fueron contenidos satisfactoriamente.

**Detección de fugas de información**

Durante el 2023 no se presentaron fugas de información como consecuencia de incidentes de ciberseguridad.

**Privacidad de los datos**

Reconocemos la importancia fundamental de la protección de datos como un pilar central en nuestras prácticas corporativas. Entendemos que la salvaguardia de la información va de la mano con un compromiso organizacional que nos ha llevado a integrar medidas proactivas en todos los niveles de la empresa, consolidando una cultura de seguridad transversal. Entendemos que, desde los equipos directivos hasta los empleados de todas las áreas, compartimos la responsabilidad de preservar la confidencialidad de los datos que manejamos.

**Transformación digital**

Durante el 2023, persistimos en nuestro compromiso de proporcionar experiencias ágiles y amables a nuestros clientes y aliados comerciales incorporando tecnologías más avanzadas y mejoras continuas en nuestros sistemas de información. La digitalización de los canales de interacción con los clientes es una prioridad dado que nos permite ofrecer soluciones más ágiles y personalizadas para satisfacer sus necesidades.

La protección de nuestros datos y los de todos nuestros clientes es una prioridad. Implementamos medidas proactivas y estrategias que permiten garantizar la confidencialidad de los datos y mantener la confianza de quienes confían en nosotros.

- 36. Clientes que han realizado una compra fidelizada en los últimos 30 días. (un cliente frecuente)
- 37. Se mantuvo metodología (auditoría de imagen)
- 38. Con nueva metodología - voz del cliente

## Red Virtual

Red Virtual constituye la piedra angular de la transformación digital en la Organización Terpel. El propósito fundamental es impactar positivamente a nuestros clientes y canales de venta mediante la implementación de tecnologías que generen eficiencias, amplíen estrategias digitales y se adapten a nuevas tendencias. Estas incluyen, entre otras, la reducción de la interacción física con promotores o anfitriones, buscando así una experiencia más eficiente y acorde con las demandas del entorno digital actual sin perder la calidez característica de nuestra experiencia de servicio.

### Algunas de nuestras iniciativas fueron:

- **TerpelPOS:**

- ▶ Ampliamos nuestra presencia a 624 EDS con TerpelPOS, nuestra plataforma de servicios, preparándolas para la llegada de nuestra oferta de valor complementaria.
- ▶ Activamos esta plataforma en 109 kioskos de conveniencia en todo el país.

- ▶ Ampliamos el alcance de la plataforma a 3 nuevas marcas de surtidores, llegando a 12, lo que nos permite ser un sistema independiente y operar en una red heterogénea.

- **App Terpel:**

- ▶ Fidelizamos a más de 2.6 millones de clientes aumentando el 93% en las visitas y más de 54 millones de acumulaciones en la aplicación.

- **Canal Digital del Aliado:**

- ▶ Entendiendo el impacto de la transformación digital en la experiencia de nuestra red de aliados, desarrollamos el Canal Digital del Aliado, una plataforma que permite a los clientes B2B de las unidades de negocio de la organización gestionar su estado de cuenta, rastrear pedidos, realizar pagos, tener su conciliación en línea y acceder a información oportuna para facilitar sus operaciones. Además, esta plataforma incluye una solución de comercio electrónico específica para lubricantes y combustibles industriales.
- ▶ Consolidamos el uso de la plataforma con un 93% de uso por parte de los clientes, incluimos nuevas funcionalidades que amplían el relacionamiento con estos y lanzamos la tienda de combustibles industriales que permite controlar el ciclo de venta de esa unidad de negocio.
- ▶ Alcanzamos 4.700 pedidos en la tienda de lubricantes e industria y realizamos 5 millones de transacciones de ventas en la plataforma Rumbo, que incluyeron la facturación para personas naturales propietarias de vehículos.





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

Terpel 

@Terpelcol 

@Terpelcol 