

# 2020

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD



## PACTO GLOBAL



## **INFORME DE SOSTENIBILIDAD • GESTIÓN 2020**

### **ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL**

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Educación y Democracia

### **CORRECCIÓN DE ESTILO Y DIAGRAMACIÓN**

Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

### **COORDINACIÓN EDITORIAL**

Juan Esteban Ángel Borrero

Gerente Corporativo de Comunicaciones y Relaciones Públicas

INFORME DE  
**SOSTENIBILIDAD**  
PACTO GLOBAL  
**2020**



# ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

## **JUNTA DIRECTIVA (Principales y Suplentes)**

Alfredo Arana Velasco	Presidente
Alejandro Revollo Rueda	Miembro Principal
Fernando Moreno Salazar	Miembro Principal
Jorge Arturo Pinto Serrano	Miembro Principal
Darío Chaves Díaz	Miembro Principal
Sandra Milena Rodríguez Rodríguez	Miembro Suplente
Manuel Felipe Issa Abadía	Miembro Suplente
Horacio Miguel García Masi	Miembro Suplente
Víctor Ricardo Rosa García	Miembro Suplente
Carlos Arturo Alomía Díaz	Miembro Suplente

**PERSONAL  
ADMINISTRATIVO**

Gilberto Quinche Toro  
Marco Montes Martínez  
David Alejandro Vanegas Rodríguez

Camilo Ernesto Diusaba Perdomo

Jairo Bravo Mendoza

Bertha Lucía Varela Rojas

William Shelton Salazar  
Blanca Inés Vélez Arbelaez  
Álvaro Mauricio Durán López  
Giovanna Andrea Corbelletta Bernal  
Neyla Cárdenas Hernández  
Jorge Wilson Pemberthy Yepes  
Balmer Alberto Maya Lopera  
Isabel Cristina Sanchez Barco  
Iván Mondragón González

Gerente General Sector Salud  
Gerente General  
Gerente Nacional de Experiencia  
en Servicio  
Gerente Nacional de Mercadeo  
Sector Salud  
Gerente Nacional Servicios de  
Información y Tecnología  
Sector Salud  
Gerente Nacional Técnica de  
Aseguramiento en Salud  
Gerente Nacional Comercial  
Directora Nacional Salud Oral  
Director Negocios Internacionales  
Directora Nacional Financiera y Contable  
Director Nacional Administrativa  
Director Nacional de Operaciones  
Director Nacional Jurídico  
Gerente Nacional de Gestión  
Asistente Gerencia General

**GERENTES  
REGIONALES**

Juan Fernando Rojas Duarte  
Santiago Adolfo Restrepo Marín  
Carlos Mario González Ospina  
Carlos Alberto Barraza Coronel  
María Eugenia López Martínez

Gerente Regional Suroccidente  
Gerente Regional Noroccidente  
Gerente Regional Centro Oriente  
Gerente Regional Caribe  
Directora Regional Eje Cafetero

# CONTENIDO

Mensaje del Gerente de la empresa .....	7
Acerca del informe.....	8
1. QUIÉNES SOMOS.....	10
2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD .....	16
3. NUESTROS COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD .....	20
3.1 <b>AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO           Y LA ÉTICA EMPRESARIAL</b> .....	24
3.2 <b>CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b> .....	36
3.3 <b>PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b> .....	44
3.4 <b>APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b> .....	46
3.5 <b>DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b> .....	53
Creación y distribución de valor económico .....	54
3.6 <b>AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b> .....	60
3.7 <b>FACILITAMOS LA VIDA</b> .....	65
Anexo 2: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	77

## MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

### G4-1

El 2020 ha sido, sin duda alguna, uno de los años del siglo XXI con mayores transformaciones en el mundo a causa de la pandemia por la COVID-19 y por los impactos que vivimos, como un estado de cuarentena global, el cierre de fronteras, la afectación económica y social, y la crisis sanitaria.

La humanidad tenía la percepción de inmunidad a cualquier virus o bacteria, pero lo cierto es que esta pandemia de COVID-19 se instaló y en un corto periodo nos cambió la manera de pensar, interactuar y de vivir el día a día, llenándonos de un sentimiento de miedo y vulnerabilidad, y obligándonos a una muerte en solitario. Esto a su vez cambió la forma de consumo de las personas, en principio desde el confinamiento hasta el aislamiento inteligente, a la vez que afectó la normalidad de las empresas que habían destinado gran parte de sus inversiones en infraestructura física para recibir a sus clientes.

Es así como el consumidor se adaptó a un nuevo estilo de vida, como reinventarse al estar en casa largas jornadas, realizar videoconferencias, acceder a servicios digitales con la confianza de movilizar la adquisición de bienes y servicios desde la virtualidad, lo que exigió la omnicanalidad y transformación de productos, sumado a la permanente aplicación de un protocolo de bioseguridad exigente que evita las demostraciones de afecto a las que estábamos acostumbrados. Un año después muchos de esos cambios se han quedado y exigen a las organizaciones respuestas ágiles para mejorar su experiencia con atención preferencial, oportunidad y con calidad.

Cooमेवा Medicina Prepagada no ha sido ajena a estos eventos que trajo la coyuntura y el reto de transformar todos los servicios de atención se enfocó en mantener la salud, el bienestar y la prestación del servicio a todos los afiliados; además, asegurar que el capital humano contara con los recursos y la tecnología necesaria para su quehacer diario.

Fue así como se fortalecieron las estrategias pensando en la calidad, innovación y atención en los servicios de salud, preparándonos de manera permanente para mantener a nuestros clientes como el centro de atención y renovando la tecnología con herramientas que facilitan su tranquilidad y comodidad.

## ACERCA DEL INFORME

### G4-28 / G4-29 / G4-30

**E**n consideración a nuestro compromiso y adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas, Coomeva Medicina Prepagada consolida el presente Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso y lo presenta a los grupos de interés y a la sociedad en general, para compartir los resultados de su gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2020, con alcance al total de niveles jerárquicos de la organización y operaciones de la empresa en el territorio nacional colombiano.

### G4-32

Así mismo, este informe responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



El eje central del informe son los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de los cuales cada empresa definió sus asuntos materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

### G4-31

**Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, contactar a:**

**Nombre:** Neyla Cárdenas Hernández  
**Cargo:** Directora Nacional Administrativa  
**Dirección:** Centro Comercial Unicentro - Local 133A  
**Teléfono:** 333 0000 • Extensión 25600  
**Correo electrónico:** neyla\_cardenas@coomeva.com.co  
**Ciudad:** Cali, Colombia





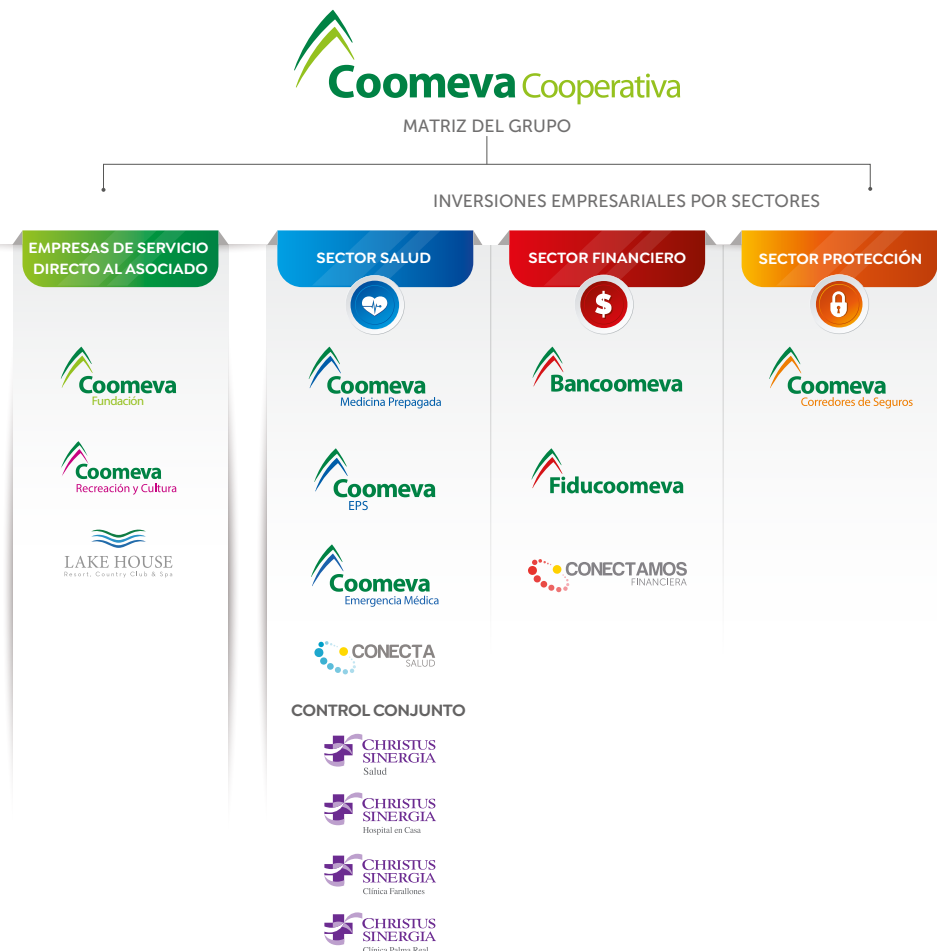
# 1 » QUIÉNES SOMOS

## G4-3

Cooameva Medicina Prepagada fue creada en 1973 y es la pionera del servicio de aseguramiento voluntario en salud en Colombia. Hoy cuenta con 46 años de experiencia y el respaldo del Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva, y bajo su filosofía de principios y valores cooperativos, tiene la misión de ofrecer soluciones de salud, promoviendo bienestar y generando valor para los usuarios y asociados en Colombia y otros países de América.

Tiene como propósito institucional poner toda su experiencia al servicio de la salud de sus afiliados, centrando su accionar en el desarrollo de su oferta de valor CUIDARTE ES QUERERTE, concepto que se fundamenta para atender todas las etapas de la vida, con el fortalecimiento de programas que vinculan desde el autocuidado hasta el tratamiento y la curación, lo que convierten Cooameva Medicina Prepagada en la aseguradora pionera en desarrollar modelos centrados en la preservación de la salud y en la estabilización de la enfermedad, estando soportado por la experiencia y la conformación de una robusta red de especialistas e Instituciones Prestadoras de Salud, IPS, altamente calificadas.

Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.





## NUESTRA FORMULACIÓN ESTRATÉGICA Y CADENA DE VALOR

G4-4 / G4-9 / G4-12

### FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

#### Misión

Te acompañamos con empatía y pasión en cada experiencia de nuestro servicio, para que siempre disfrutes tu vida en salud.

#### Visión

En el 2024 seremos la compañía preferida de aseguramiento voluntario en salud, ofreciendo un modelo integral de cuidado y atención, que promueve hábitos de vida saludables.

#### Modelo de negocio

Acompañamiento a nuestros clientes para mejorar su calidad de vida y bienestar en salud.

#### Propuesta de valor

Cuidarte es quererte.

#### Política de calidad

En Coomeva Medicina Prepagada mejoramos continuamente nuestros procesos para contribuir a la calidad de vida y bienestar en salud de nuestros usuarios con calidad humana.

#### Objetivos de la política de calidad

- Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios mediante experiencias memorables.
- Mejorar los resultados de los procesos.
- Aumentar la población de usuarios.
- Garantizar una gestión adecuada de los recursos en la gestión del riesgo en salud.





Tenemos presencia en Colombia mediante seis regionales, con 28 oficinas y 44 centros de atención, localizados en 21 departamentos del país. Nuestro domicilio principal (Dirección Nacional) está en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia.

#### Valores corporativos

Honestidad • Solidaridad • Trabajo en Equipo • Servicio • Cumplimiento de Compromisos • Confianza • Igualdad y Equidad de Género

#### G4-5 / GA-6 / G4-9



Accionistas	No. Acciones	Participación
Coomeva Cooperativa	148.463.957.920,854	84,81%
Christus Rendimiento LLC	17.505.551.628,454	10,00%
Fiduciaria Corficolombiana S.A. Fidecomiso Acciones Coomeva Medicina Prepagada	8.412.791.523,206	4,80%
Fundación Coomeva	611.854.098,251	0,35%
Conecta Salud S.A.	0,771	0,0000000004%
Fecoomewa	61.361.111,465	0,035%
<b>TOTAL</b>	<b>175.055.516.283,000</b>	<b>100%</b>

## CAMBIOS O EVENTOS SIGNIFICATIVOS DURANTE 2020

### G4-13

Este año en Coomeva Medicina Prepagada se implementaron modernos canales tecnológicos que ofrecen información oportuna y ágil a los afiliados. Teniendo en cuenta que buena parte de los usuarios no podían desplazarse a las oficinas, debido a las restricciones de movilidad que conllevó la pandemia, fue necesario finalizar y poner en marcha la plataforma de Telemedicina, cuyo desarrollo se había iniciado meses atrás, junto con una nueva plataforma de pagos para facilidad de los usuarios.

Además de fortalecer la red de aliados para la atención ambulatoria domiciliaria, se flexibilizaron los procesos de vinculación, evitando el desplazamiento de las personas a las instituciones médicas y se desarrollaron herramientas para la autogestión de la salud desde casa.

Por otra parte, durante el 2020 se llevó a culminación el proceso de escisión de Coomeva Emergencia Médica, CEM, y se dio el nacimiento de la empresa CEM SAP SAS. Desde el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva se evidenció la conveniencia de potenciar el desarrollo y crecimiento organizacional de CEM, expandir el mercado prehospitario y contribuir con la generación de valor; así como el valor agregado que representaría el independizar esta unidad de negocio de Coomeva Medicina Prepagada.

Consecuencia de este proceso de reorganización empresarial, se implementaron políticas de gobierno y dirección ágiles, acordes con la dinámica del negocio y el ritmo del mercado; se especializaron las estrategias de gestión y se aplicaron modelos operativos especializados, eficientes, oportunos y coherentes con el desarrollo del negocio.



La Asamblea General de Accionistas de Coomeva Medicina Prepagada del 26 de febrero de 2018, había decidido la aprobación de este proyecto de escisión, conforme a lo dispuesto en el Artículo 3° y siguientes de la Ley 222 de 1995 y en especial, en la Circular 065 de 2010 de la Superintendencia Nacional de Salud.

El 16 de octubre de 2019, por Resolución 9185 de la Superintendencia Nacional de Salud, se aprobó la escisión de CEM, motivo por el cual se procedió con el perfeccionamiento de la misma en el registro mercantil, el 1.º de octubre de 2020, luego de absolver las inquietudes planteadas por la Cámara de Comercio de Cali en relación con la aplicación de la Circular 065 de 2010 de la mencionada Superintendencia que regula este tipo de operaciones societarias en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Una vez surtidos estos trámites, se procedió con la separación de las compañías, teniendo como corte, según la normatividad, el último día del mes en que quedó perfeccionada la operación, entendiendo que el fraccionamiento patrimonial quedó definido desde el 1.º de noviembre de 2020.

Para diciembre de 2020, Coomeva Medicina Prepagada alcanzó una utilidad neta de \$49,729 millones, frente a una utilidad presupuestada de \$19,610 millones para un cumplimiento del 253.6%, resaltando el hecho de haber otorgado alivios a los afiliados por valor superior a \$8,000 millones y fortaleciendo las reservas técnicas de la compañía. Estos resultados obedecen a la desviación presentada en el ingreso, la cual es compensada con la subejecución del costo por las menores utilidades por parte de los usuarios, debido al aislamiento y las demás medidas que se han venido tomando para mejorar la siniestralidad de la compañía, al igual que la minimización del impacto de la pandemia en los recaudos, a través de estrategias conjuntas con el área de persuasión y haciendo seguimiento diario a los recaudos de la compañía.

Al cierre de diciembre 2020 se alcanzó una población de 252,514 usuarios (209,974 en Medicina Integral, MI y 42,540 en Salud Oral, SAO) para un cumplimiento del 94.8%, resaltando la vinculación del Colectivo del BBVA que se dio en el último mes del año. Medicina Integral alcanzó un incremento de 8,400 usuarios con respecto al 2019 y se resalta el hecho de romper la tendencia de decrecimiento de esta línea en los últimos cinco años. Se lograron ventas del 98.8% en el Plan de Asociados, logrando un incremento de 2.5% con respecto al 2019.

El mayor logro del 2020 para Salud Oral fue sin duda la consolidación como equipo, logrando dar respuesta y continuidad a todas las actividades, estrategias y procesos de forma no presencial. De esta forma y con la celeridad forzada por la situación de pandemia, se logró avanzar o incursionar en diferentes aspectos de la virtualidad encontrando oportunidades para brindar apoyo a prestadores, asesores y demás aliados, así como fidelización a usuarios.

En Negocios Internacionales, ante la imposibilidad de generar ingresos debido a las medidas implementadas a nivel global (cierre de aeropuertos), que limitaron la movilidad de pacientes de otros lugares, se desarrollaron algunos planes para asegurar la sostenibilidad del negocio, resaltando entre ellos: Busca el Doctor, plataforma en internet que ya cuenta con más de 5,000 usuarios registrados y permite generar visibilidad, mayores ingresos, y mejoramiento de su gestión a los profesionales de la salud; y el inicio del desarrollo de la plataforma Aboutti Care, modelo de gestión de riesgo, 100% de manera virtual que coadyuva al mantenimiento o mejoramiento de la calidad de salud de las poblaciones de clientes actuales y nuevos. Pese a los graves impactos en los ingresos del negocio, se resalta que esta Unidad cierra el año con un resultado positivo.

Este año se logró la asignación del código de aprobación por parte de la Superintendencia de Salud de los productos Ambulatorio Especial y Cuidado Oncológico Asociados Coomeva, para su comercialización; de igual manera se realizaron mejoras a los productos de los programas Oro Plus y Dental Elite.



## ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO Y EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

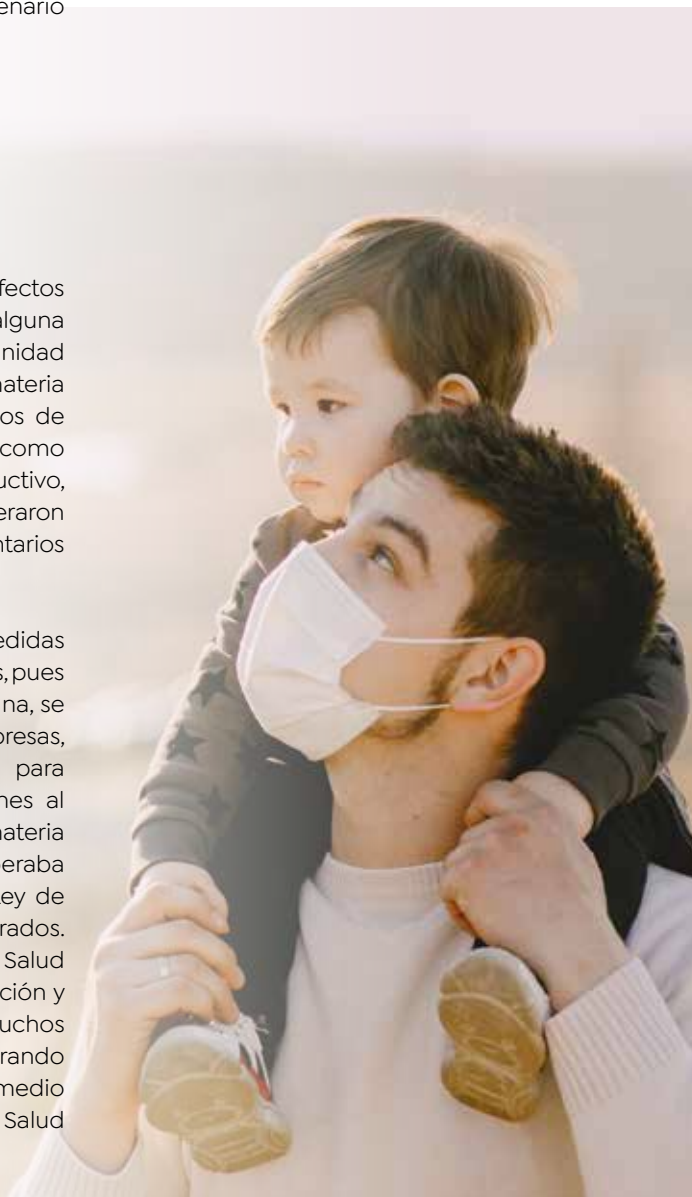
Expectativas por el cambio ministerial ante la renuncia del Dr. Juan Pablo Uribe a la Cartera de Salud, lo cual representa un reto importante, pues fue catalogado por los empresarios como el ministro mejor calificado. Igualmente, los medios de comunicación registran un enfrentamiento jurídico entre la Supersalud y entidades a las que forzosamente se les ha ordenado su liquidación, el cual ha trascendido al escenario judicial.

En materia legislativa, la pretendida reforma al Sistema de Salud tuvo tropiezos en el Congreso, por lo que volverán los debates en el año 2021. Suerte diferente tuvieron las iniciativas que se convirtieron en las leyes 2024 de 2020 de "Pago Justo" y la 2069 de 2020 que desarrolla el emprendimiento y el crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas.

### ACONTECIMIENTOS MÁS IMPORTANTES EN EL SECTOR SALUD

A nivel mundial el 2020 sintió los impredecibles efectos de la Pandemia por la COVID-19, que sin duda alguna es el reto más importante que ha tenido la humanidad en muchas décadas, no solo por los efectos en materia de salud, consumo y disponibilidad de servicios de salud, sino también por otras consecuencias como el cierre de empresas, freno del aparato productivo, desempleo y limitaciones al consumo, que generaron deserción de muchos afiliados a los planes voluntarios en Colombia.

A nivel nacional, el Gobierno adoptó medidas extraordinarias para enfrentar la situación de crisis, pues además de restricciones a la movilidad ciudadana, se implementaron acciones para ayudar a las empresas, como subsidios a las nóminas, flexibilización para el pago de primas e impuestos, modificaciones al régimen societario e intervenciones. En materia de flujo de recursos, en el sector Salud se esperaba mayor liquidez con la implementación de la Ley de Punto Final, pero no se obtuvo los avances esperados. Por otro lado, la Superintendencia Nacional de Salud tuvo protagonismo en sus acciones de intervención y adopción de decisiones administrativas sobre muchos de los actores del Sistema de Salud, generando recomposiciones poblacionales; todo ello en medio de la conocida crisis estructural del Sistema de Salud colombiano, el cual suma varios años.







## 2 NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



## NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

G4-15 / G4-16

En el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y en su empresa, Coomeva Medicina Prepagada, hemos asumido el compromiso de perdurar y ser sostenibles.

Entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación responsable en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados, usuarios, clientes, prestadores de servicios de salud, proveedores y demás grupos de interés de nuestras empresas, así como para el conjunto de la sociedad.

La Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y la Sostenibilidad son la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente, buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para nuestros grupos de interés y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y sociedad.

Ubicamos la Responsabilidad Social como eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura.

## NUESTRA POLÍTICA DE RSE

Es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.



## MARCO DE REFERENCIA

El siguiente esquema contiene los elementos que orientan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.

REFERENTES CORPORATIVOS		REFERENTES GLOBALES
<b>Estrategia – Multiactividad e integración de servicios.</b> Gestión de las necesidades de los grupos de interés; esto se traduce en la creación de soluciones y en la generación de valor económico.	 Red Pacto Global Colombia	Estamos adheridos desde 2011 y reportamos cada año el cumplimiento de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial.
<b>Promesa de valor – Coomeva nos facilita la vida – Cuidarte es quererte</b> Servicios directos e indirectos con los que cuenta el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva para la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés y Coomeva Medicina Prepagada, además de estos, para los cuidados y asesorías de salud.		Adoptamos los estándares del Global Reporting Initiative – GRI y reportamos resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.
<b>Gestión integral para la sostenibilidad</b> Movilización de procesos, cultura y gestión estratégica para lograr la creación de valor sostenible, impulsado por acciones de liderazgo, de gerencia y de gobierno corporativo.		El enfoque del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva va dirigido al cumplimiento de esta agenda planteada por Naciones Unidas para el año 2030.
<b>Compromisos corporativos con la sostenibilidad</b> Son el resultado del diálogo constante y directo con todos los grupos de interés y la alineación con los principios corporativos que tiene el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.		Estamos adheridos al Pacto Verde Cooperativo desde el año 2010.
<b>Valores Cooperativos</b> Son seis elementos constitutivos en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, que son los referentes del modelo de negocio: democracia, responsabilidad, igualdad, equidad, solidaridad y ayuda mutua.		La alineación de esta norma con los principios cooperativos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, permiten una potenciación de la gestión en los diferentes ámbitos de incidencia.

# IMPULSAMOS CAMBIOS

G4-DMA / G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-24

En Coomeva Medicina Prepagada y en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, impulsamos la sostenibilidad y aportamos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, a través de:



## EDUCACIÓN

Desarrollar iniciativas educativas con impacto social, que promuevan oportunidades de aprendizaje durante toda la vida y aporten al desarrollo de sus grupos poblacionales facilitando el acceso, la información, y la calidad educativa que posicionen al Grupo Coomeva como una organización socialmente responsable.

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Educación cooperativa, Educación financiera, profesional y personal; Educación en salud, educación en protocolos de bioseguridad y medidas preventivas para el Covid- 19. Formación deportiva y cultural; Educación prevención y Desarme y Capacitación empresarial.



## EMPRENDIMIENTOS ÉTICOS

Fomento al desarrollo empresarial y la innovación en el Grupo Coomeva y en nuestros públicos de interés, como pilares del bienestar, autonomía y empoderamiento económico, que fortalezcan empresas éticamente responsables y sostenibles.

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Acompañamiento, financiación de ideas de negocios sostenibles, con encadenamientos productivos y un fuerte componente de cooperativismo



## CONSUMO RESPONSABLE

Promoción, preservación y cuidado del medio ambiente con acciones conjuntas entre empresas, grupos de interés y sus familias para la reducción del sobre consumo de los recursos naturales y la adopción de estilos de vida más sostenibles.

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Movilidad sostenible, reducción de huella de carbono, reforestación, manejo de residuos, eficiencia energética, educación ambiental.



3


NUESTRO **COMPROMISO**  
CON LA SOSTENIBILIDAD

## NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad se establecen de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés, riesgos de los negocios y lineamientos contenidos en principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, entre otros referentes internacionales. Estos compromisos son:

- Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial.
- Crecemos con nuestra gente.
- Preservamos la vida del planeta.
- Aportamos al desarrollo sostenible del país.
- Democratizamos la riqueza.
- Avanzamos con nuestros aliados.
- Facilitamos la vida.
- Fortalecemos el vínculo asociativo.

Cada compromiso corporativo con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se les da respuesta mediante los asuntos materiales relacionados, que dan lugar a la estructura del presente informe.

 Cooameva Medicina Prepagada adopta los compromisos corporativos con la sostenibilidad a partir de los cuales se definen sus asuntos materiales, siendo estos los temas específicos y medibles que responden al cumplimiento de dichos compromisos”.





G4-15 / G4-16



**G4-DMA / G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-24**

COMPROMISOS	ASUNTOS MATERIALES
Afianzamos nuestro gobierno y la ética empresarial	Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética
Crecemos con nuestra gente	Cultura Coomeva Educación, entrenamiento e información
Preservamos la vida del planeta	Consumo responsable Gestión ambiental sostenible
Aportamos al desarrollo sostenible del país	Desarrollo empresarial Comprometidos con la comunidad: cuidarte es quererte
Democratizamos la riqueza	Creación de valor cooperativo
Avanzamos con nuestros aliados	Gestión sostenible de aliados, proveedores y prestadores
Facilitamos la vida	Generación de valor y confianza
Fortalecemos el vínculo asociativo	Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados usuarios









## COMPROMISO 3.1

# AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

G4-7 / G4-34 / G4-39

### GOBIERNO ORGANIZACIONAL

**Asamblea General de Accionistas:** Máximo órgano de dirección. Determina mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, con la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la normativa legal y estatutaria y sin perjuicio del rol asignado a la Junta Directiva, dentro de las recomendaciones de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.



**Junta Directiva:** Máximo órgano de administración. Desde un papel de relevante trascendencia, sirve de enlace entre ésta y los accionistas. Esta conformada por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas, de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad y la normatividad societaria. Se cuenta con al menos un miembro independiente, el que además preside Comités de importancia como el de Auditoría.

#### G4-38

La Junta Directiva realiza anualmente autoevaluación de su gestión, con apoyo generalmente de un asesor externo, en cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo. El proceso se aplica al período entre asambleas ordinarias. Los directores responden un cuestionario acerca de su desempeño individual y como miembros de la Junta y comités de Junta en que participan. Se realimenta resultados y finalmente se definen perspectivas y prioridades para el siguiente período.

La Junta Directiva cuenta con un Comité de Auditoría que tiene entre sus propósitos establecer políticas, criterios y prácticas en la construcción, revelación y divulgación de información financiera, de servir de soporte para la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad, sus administradores y directores. El Comité de Auditoría supervisa el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad.

**Gerente General:** Es el Representante Legal, quien tiene a su cargo la administración de la Sociedad y la gestión directa de los negocios sociales. Es nombrado por la Junta Directiva. Es el encargado de transmitir información oportuna, con altos niveles de calidad y

veracidad al órgano superior de gobierno, respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. A fin de facilitar a dicho órgano la toma de decisiones acertadas.

#### G4-45

**Comités de la Gerencia General:** Comité Primario de Gerencia, Comité Asesor de Contratación Gerencial, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Investigación Disciplinaria y Comité de Ética, este último nombrado por la Junta Directiva.

Se destacan también un Comité Financiero, responsable de la toma de decisiones sobre la dimensión económica, y el Departamento de Gestión Ambiental, encargado de vigilar y controlar los impactos ambientales de la empresa.

#### G4-35 / G4-36

Alta gerencia: Corresponde a los cargos de Gerente General, Gerentes Regionales, Gerentes Nacionales, Directores Nacionales, Directores Regionales, Jefes y Coordinadores de área. Son elegidos por el Gerente General, acorde con políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo.

### GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

#### G4-42

##### Prácticas de buen gobierno

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo y los estatutos adoptados por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria, así como las recomendaciones que a nivel normativo hacen las autoridades de supervisión, incluyendo las prácticas bajo los estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE. En ese sentido se acogen positivamente gran parte de las recomendaciones ofrecidas por la Circular 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, que establece instrucciones generales para la implementación de Mejores Prácticas Organizacionales - Código de Conducta y de Buen Gobierno en las empresas EPS, de Medicina Prepagada y Servicios de Ambulancia Prepagada.

En los estatutos como en el Código de Buen Gobierno,

se incluyen elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permite que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

Entre las buenas prácticas se incluye una clara delegación de funciones, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre los grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de Gobierno Corporativo.

#### G4-41 / G4-57 / G4-58

En cuanto al modelo de gestión ética, el Grupo Empresarial Cooperativo cuenta con el Comité de Ética, encargado de ejercer el control ético y conceptualizar los conflictos de interés que se puedan presentar entre administradores, empleados, y en general, actuaciones donde puedan existir intereses contrapuestos, incluyendo los de las empresas del Grupo, que permiten la gestión de los casos sometidos a su consideración. El Comité de Ética, comprometido con la divulgación y despliegue de los principios fundamentales del Código de Ética, promueve la cultura del comportamiento ético.

#### G4-56

Coomewa Medicina Prepagada, como parte del Grupo Coomeva, está cobijada por lineamientos corporativos en materia de gestión ética.

#### G4-14 / G4-SO4



## Prácticas anticorrupción

### G4-58

Cooameva Medicina Prepagada S.A., como parte de su cultura organizacional y cumpliendo con el marco normativo, con el propósito de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas o para dar apariencia de legalidad a las mismas, ha adoptado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, conforme a la Circular Externa 009 de abril de 2016, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. Las operaciones llevadas a cabo dentro de la Compañía son realizadas dentro de estándares éticos y de control, anteponiendo las prácticas relativas a la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo al logro de las metas comerciales. Por lo anterior, los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación del SARLAFT se encuentran desarrolladas en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT y en el Código de Ética; ambos aprobados por la Junta Directiva. Cooameva

Medicina Prepagada S.A. cuenta con políticas y procedimientos para el conocimiento de cada una de las contrapartes (Accionistas, Proveedores, Prestadores y Colaboradores), las cuales tienen como objetivo conocer su actividad económica, moralidad comercial y personal, además del origen de sus recursos; así mismo, se han establecido los respectivos manuales internos de conocimiento de todos los públicos de interés. A su vez la Entidad es vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, órgano encargado de ejercer el control en la implementación de las instrucciones para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Así mismo en el desarrollo de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud y la Revisoría Fiscal, ente de control externo de Cooameva Medicina Prepagada S.A., la Empresa tiene instrumentado los controles de validación respectivos, que le permiten verificar el cumplimiento y brindar las recomendaciones del caso. Como resultado de dichas evaluaciones, Cooameva Medicina Prepagada S.A. aplica los correctivos que permitan un mejoramiento continuo en esta materia.

### G4-SO3



Todos los colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. reciben capacitación en prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, la cual es impartida en los procesos de inducción y anualmente, como refuerzo del conocimiento en dicha materia. Al 31 de diciembre de 2020, el 97% de colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. a nivel nacional, realizó y aprobó el curso virtual “Todos hacemos parte del SARLAFT”.

#### **G4-SO5 / G4-HR2**

En Coomeva Medicina Prepagada S.A. no se ha identificado ni reportado ningún caso desde el Área de Cumplimiento.

### **GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO**

#### **Administración del Riesgo Financiero**

El Sistema de Administración de Riesgo Financiero en las Operaciones de Tesorería tiene como objetivo dar apoyo a la Administración de Coomeva Medicina Prepagada S.A. para la toma de decisiones y desarrollo de las estrategias por implementar en la conformación de sus portafolios, para lograr una rentabilidad esperada con un nivel de riesgo aceptable.

El Sistema de Administración de Riesgo Financiero de las Operaciones de Tesorería agrupa políticas, procedimientos, controles y metodologías de medición, que permiten minimizar la exposición al riesgo de liquidez de corto, mediano y largo plazo, al riesgo de mercado y al riesgo de contraparte, de conformidad con las normas expedidas por los entes de control y vigilancia e internas.

A nivel de estructura, el Sistema de Administración de Riesgo Financiero cuenta con el apoyo del Comité de Tesorería, Comité de Inversiones y Riesgos Financieros. El Gerente Corporativo Financiero hace parte del Comité de Inversiones y Riesgos Financieros, como enlace con la Administración para el seguimiento a la estrategia de conformación de portafolios y monitoreo al nivel de exposición a los riesgos de liquidez.

Las operaciones de tesorería se realizan tomando como referencia las buenas prácticas del sector financiero, las cuales se enmarcan mediante un contrato de prestación de servicios con Coomeva Medicina Prepagada S.A.

La Entidad está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumentos financieros:

- **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.**





**SARL:** Tiene como objetivo minimizar la exposición al riesgo de liquidez de corto, mediano y largo plazo, entendiendo como riesgo de liquidez, la posible pérdida en la que pudiera incurrir la Entidad, para cumplir obligaciones de pago.

La administración y control de este riesgo integra, políticas y procedimientos que permitan cuantificar la exposición al mismo, en donde la Tesorería Corporativa realiza un monitoreo permanente sobre de los flujos asociados al negocio, el cual permite identificar si los recursos disponibles soportan la operación de la Entidad.

El seguimiento a la liquidez en Coomeva Medicina Prepagada S.A. se realiza diariamente a través del proceso de posición diaria de caja que permite establecer el comportamiento de esta, asegurando la disponibilidad para la operación, el cumplimiento de las proyecciones y optimización de los recursos. Así mismo, semanalmente se evalúa el comportamiento y las proyecciones en los comités de Liquidez y de Tesorería, y se realiza mensualmente un informe detallado a la Junta Directiva donde se describe la ejecución del flujo de caja.

**•Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte.**

**SARC:** Entendiendo como riesgo de contraparte la posibilidad que Coomeva Medicina Prepagada S.A. incurra en pérdidas de capital ante incumplimientos de un emisor o contraparte. El SARC tiene dos objetivos principales, el primero controla el proceso de otorgamiento de cupos corporativos de emisor y contraparte, y el segundo controla la utilización de los cupos, de tal forma que se pueda evitar niveles de concentración de recursos en algunos emisores.

Se ha desarrollado una metodología denominada modelo de Asignación de Cupos, que realiza evaluaciones semestrales, revisando información cualitativa y cuantitativa de los emisores del sector real como el sector financiero para el otorgamiento de cupos que finalmente son aprobados por el Consejo de Administración de la Cooperativa Médica del Valle y Profesionales de Colombia, Coomeva y sean administrados y controlados para el total del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

**•Sistema de Riesgo Operativo:** La administración y control de este riesgo integra políticas del personal de la Tesorería, planes de contingencia (personal, tecnológico y operativo), para garantizar el normal funcionamiento de la Entidad.

Igualmente se cuenta con procesos documentados en la plataforma de gestión Daruma, los cuales describen todas las actividades diarias de la tesorería. En estos documentos se detalla el modelo de operación, el cual se ha fundamentado en la implementación de las buenas prácticas en gestión de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de segregación de funciones y controles duales a las operaciones relacionadas con administración de liquidez, pagos e inversiones. Estos contienen procesos de validación que conllevan a asegurar la gestión a fin de que la Entidad pueda tener información oportuna, real y confiable que permita la toma de decisiones asertivas.

**•Sistema de Riesgo de Mercado:** Se han definido políticas de control y procedimientos desde la Dirección Corporativa de Tesorería en la ejecución de las inversiones como lo son el control al límite de operación diaria, por emisor o contraparte, control a la concentración por emisor para cada uno de los portafolios, valoración a precios de mercado con Precia como proveedor de precios, custodia de títulos a través de Deceval y sistema de grabación de llamadas.

**•Riesgo de Tasa de Cambio:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. a partir del año 2014 y como consecuencia de la mayor volatilidad en la tasa de cambio, tomó la decisión de realizar una cobertura natural al flujo de ingresos en moneda extranjera generados en la prestación de servicios del área de Convenios Internacionales. El mecanismo utilizado radicó en tomar un crédito en dólares equivalente al valor promedio mensual de ingresos. Con la opción descrita anteriormente se logró sincronizar tanto la parte activa del balance (recaudos) como la parte pasiva (deuda en dólares) logrando de esta forma neutralizar los efectos en las cuentas de diferencia en cambio.

**•Riesgo de tasa de interés:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. al cierre del año 2020 cuenta con una baja exposición al riesgo de tasa de interés debido a que el 75% de su portafolio de inversiones se encuentra clasificado a Costo Amortizado. Adicionalmente tiene tres obligaciones financieras, dos Leasing Financieros a tasa fija en moneda local y una obligación en moneda extranjera cuyo monto asciende a quinientos mil dólares (como cobertura natural anteriormente expuesta) y su tasa es variable.

Como cubrimiento a este tipo de riesgos, en caso de presentarse incrementos significativos en la tasa de intereses, que generen un incremento en el costo de la obligación con tasa variable, la Entidad buscará la cancelación anticipada de dicha obligación con los excedentes de liquidez, mitigando así el riesgo de tasa de interés.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

El 2020 fue un año que planteo retos importantes para el sector de la salud, en todos los países y sus contextos. En Colombia, la evolución de las circunstancias vividas en el ámbito de la pandemia llevó a que el Estado y las organizaciones implementaran estrategias para contrarrestar sus efectos y permitieran garantizar la continuidad operativa de manera individual, contribuyendo así a lograr que el sector, como un todo, siguiera garantizando la prestación de servicios de salud, en medio de una crisis sanitaria.

Las estrategias para gestionar el contexto pandémico, denominado como “la nueva normalidad” generaron ajustes reglamentarios y transformaciones socioeconómicas, que pusieron el reto a las empresas del aseguramiento voluntario, para estas iniciaran cambios estructurales y operativos con la finalidad de lograr un mayor y efectivo acercamiento a sus afiliados para la identificación y gestión de los riesgos en salud en los ámbitos individual y colectivo, así como en la implementación de nuevos canales para facilitar los medios que soportaran el ejercicio de los derechos adquiridos contractualmente o por las disposiciones regulatorias en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

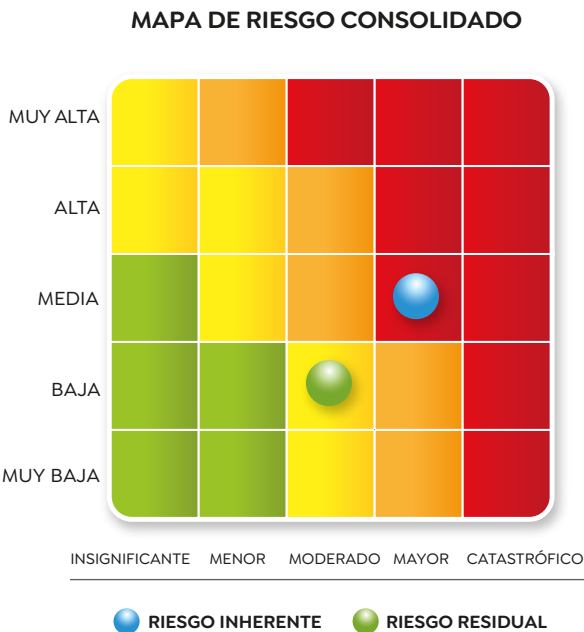
Las nuevas condiciones y las medidas implementadas organizacionalmente fortalecieron la consideración del componente operacional tecnológico y de comunicaciones como factores clave para la tarea de soportar la información y los servicios que se ofrecen a los usuarios, prestadores, proveedores y empleados que de manera presencial o remota desarrollaron sus labores en el día a día en condiciones controladas y seguras.

Para el año 2020 el ejercicio de gestión del riesgo llevado a cabo por la compañía se fortalece en su estructura de planeación y monitoreo, conformando el Comité de Riesgos, estamento que tiene por objetivo apoyar y asesorar a la Administración en la definición, seguimiento y control de las políticas, procedimientos

y metodologías para la adecuada gestión de los riesgos.

En este nuevo contexto, Coomeva Medicina Prepagada llevó a cabo la actualización de los mapas de riesgo de los procesos que mayor aporte representan para el logro de los objetivos estratégicos. Este ejercicio se acompañó del monitoreo y control adelantados periódicamente con los líderes de estos procesos y revisados por el Comité de Riesgos de la empresa.

La disciplina de la gestión llevada a cabo permitió mantener el nivel de severidad de riesgo aceptable para las líneas de servicio Medicina Integral, salud Oral y Negocios Internacionales, tal como se ilustra en el gráfico siguiente.



Fuente: Sistema de Gestión de Riesgo Seguridad y Privacidad Coomeva Medicina Prepagada S.A. Diciembre 31 de 2020.



## EVALUACIÓN DE RIESGOS POR FACTOR

Factor	Riesgo Inherente			Riesgo Residual		
	Probabilidad	Impacto	Severidad	Probabilidad	Impacto	Severidad
Talento Humano	Media	Moderado	Alta	Baja	Moderado	Moderada
Tecnología	Media	Mayor	Extrema	Baja	Moderado	Moderada
Proceso	Media	Mayor	Extrema	Baja	Moderado	Moderada
Infraestructura	Media	Moderado	Alta	Baja	Menor	Baja
Evento Externo	Media	Mayor	Extrema	Baja	Moderado	Moderada
Información	Media	Moderado	Alta	Baja	Moderado	Moderada
Prestador / Proveedor	Media	Mayor	Extrema	Baja	Moderado	Moderada

Fuente: Sistema de Gestión de Riesgo Seguridad y Privacidad Coomeva Medicina Prepagada S.A. Diciembre 31 de 2020.

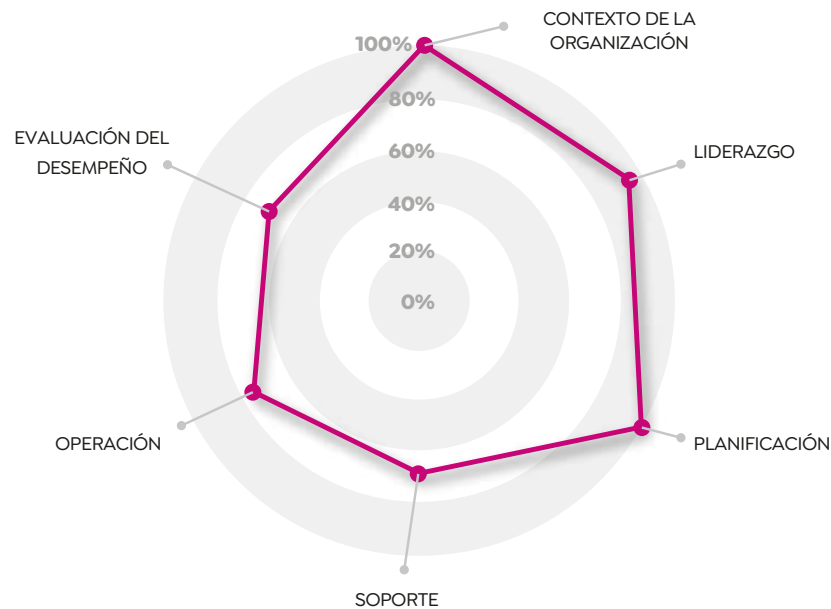
Como se observa en la tabla anterior, el nivel de exposición de riesgo operativo para la compañía muestra que: en los factores que soportan las operaciones se han implementado medidas de monitoreo y control que mitigan adecuadamente la amenaza o riesgo inherente. Es importante anotar que el menor nivel de exposición de riesgo residual lo presenta el factor de infraestructura; esto, dada las medidas tomadas para que solo los colaboradores que lo ameritan lleven a cabo sus labores en las instalaciones de la organización.

### a. Seguridad y privacidad de la información

La gestión del riesgo para Coomeva Medicina Prepagada se complementó con el avance de la implementación de los subsistemas de gestión para la seguridad y privacidad de la información, los cuales fueron evaluados en los procesos que se priorizaron por el Comité de Riesgos. La revisión fue adelantada por la Gerencia Corporativa de Riesgo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, alcanzando una valoración satisfactoria, la cual se presenta a continuación:

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CONSOLIDADO DE MADUREZ - REQUISITOS Y CONTROLES

No.	Requisitos	Cumplimiento	
		%	Madurez
4.	Contexto de la organización	100%	Optimizado
5.	Liderazgo	94%	Optimizado
6.	Planificación	100%	Optimizado
7.	Soporte	68%	Gestionado y medible
8.	Operación	75%	Gestionado y medible
9.	Evaluación del desempeño	70%	Gestionado y medible
Promedio		Optimizado Moderado	

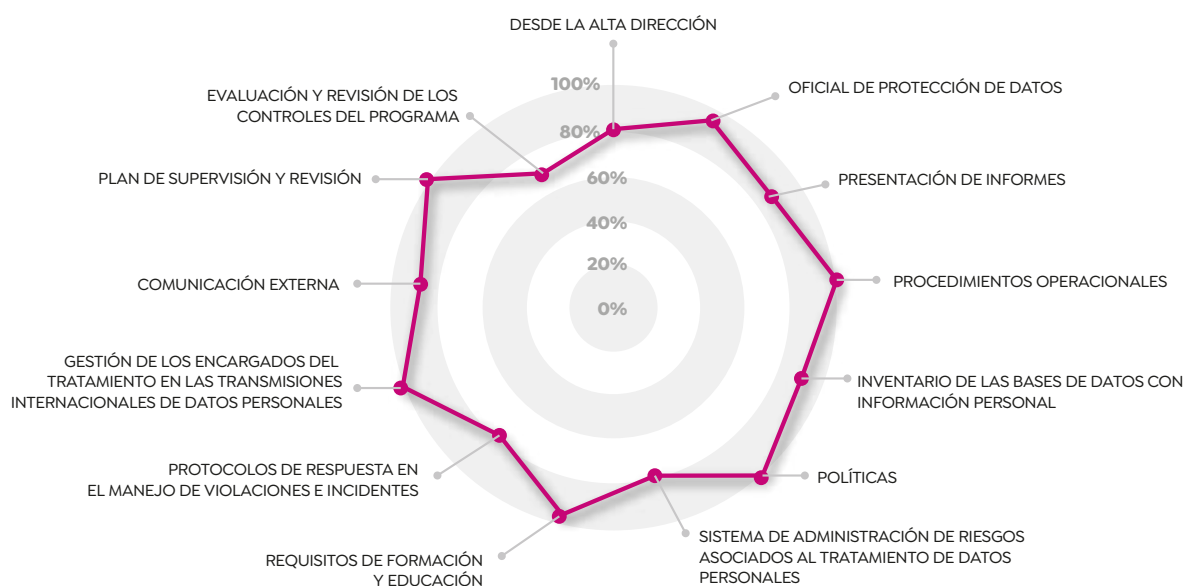


Fuente: Gerencia Corporativa Grupo Coomeva. Medición Grado de Madurez. Diciembre de 2020.

#### PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN CONSOLIDADO DE MADUREZ- CONTROLES

No.	Controles	Cumplimiento	
		%	Madurez
1.	Desde la alta dirección	79%	Gestionado y medible
2.	Oficial de protección de datos	94%	Optimizado
3.	Presentación de informes	86%	Optimizado
4.	Procedimientos operacionales	100%	Optimizado
5.	Inventario de las bases de datos con información personal	89%	Optimizado
6.	Políticas	100%	Optimizado
7.	Sistema de administración de riesgos asociados al tratamiento de datos personales	77%	Gestionado y medible
8.	Requisitos de formación y educación	95%	Optimizado
9.	Protocolos de respuesta en el manejo de violaciones e incidentes	76%	Gestionado y medible
10.	Gestión de los encargados del tratamiento de datos personales en las transmisiones internacionales de datos personales	100%	Optimizado
11.	Comunicación externa	86%	Optimizado
12.	Plan de supervisión y revisión	100%	Optimizado
13.	Evaluación y revisión de los controles del Programa	67%	Gestionado y medible
<b>Promedio</b>		<b>88%</b>	<b>Optimizado</b>





Fuente: Gerencia Corporativa Grupo Coomeva. Medición Grado de Madurez. Diciembre de 2020

## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Los sistemas de información de Coomeva Medicina Prepagada S.A. se encuentran alojados en el centro de datos de IBM (Cloud Computing) a las afueras de la ciudad de Bogotá en la población de Funza. El contrato entre Coomeva Medicina Prepagada S.A. e IBM involucra monitoreo permanente y respuesta inmediata ante cualquier evento que involucre algún tipo de interrupción en los sistemas de información. Igualmente se cuenta con la infraestructura necesaria para disminuir los tiempos de atención a fallas, e incrementar la disponibilidad en el servicio de tecnología informática.

El contrato mencionado incluye los esquemas de respaldo de información (backups) y la ejecución periódica de los mismos (diaria, semanal y mensual), así como también, cubre la restauración de información de acuerdo con lo requerido por el negocio.

Por otro lado, Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con el sistema CONTINSA (Contingencia en Salud), diseñado como un sistema alternativo para realizar consultas referentes al perfil de los afiliados, el cual opera ante una suspensión inesperada de la operación del sistema, y que permite trabajar con la plataforma CONTINSA para validar el estado de los afiliados, preexistencias, entre otros datos.



De manera complementaria, Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con un BCP (Business Continuity Planning – Plan de Continuidad de Negocio) el cual soporta los procesos críticos del negocio a través de las siguientes herramientas: BIA (Business Impact Analysis), matrices de riesgo, así como las estrategias, y recomendaciones por aplicar.

En el año 2020 se implementó del Sistema de Seguridad en la Información, apoyado en los objetivos de control de la Norma ISO 27001. A continuación se presenta el resultado de las dos (2) fases de implementación.

#### Fase I:

- Se publicó la Política de Seguridad de la Información para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, la cual se encuentra publicada en Daruma.
- Se publicaron las políticas específicas de la seguridad de la información, las cuales se encuentran en Daruma GC-DC-504.
- Se finalizó y publicó la Metodología para análisis de riesgos de la información.
- Se finalizó y publicó el Manual para el análisis de riesgos de los activos de información.
- Se finalizaron los formatos para el desarrollo de la metodología de análisis de riesgos.

#### Fase II:

- Se finalizó el levantamiento de inventario de activos de información, análisis de riesgos de activos de información del proceso priorizados de Medicina Prepagada.
- Se finalizó y publicó el plan de comunicaciones y divulgación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).
- Se elaboró el documento GAP frente a ISO 27000 y el plan de acción para el cierre de brechas. Se viene realizando evaluación semestral con acompañamiento del Grupo Coomeva, con sus correspondientes planes de remediación.

Para el año 2021 se iniciará con una revisión al BCP de Coomeva Medicina Prepagada ya que se han generado cambios en algunos procesos y con la salida del nuevo core hace que se revise la cadena de valor y se comience con el diseño e implementación del DRP incorporando el nuevo core de Coomeva Medicina Prepagada.

## LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Coomeva Medicina Prepagada S.A., como parte de su cultura organizacional y dando cumplimiento del marco normativo, con el propósito de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a los mismos, ha adoptado el Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y La Financiación del Terrorismo, SARLAFT, conforme a la Circular Externa 009 de abril de 2016 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Las operaciones llevadas a cabo dentro de la Entidad son realizadas bajo estándares éticos y de control, anteponiendo las prácticas relativas a la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, al logro de las metas comerciales. Por lo anterior, los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación del SARLAFT se encuentran desarrollados en el manual de políticas y procedimientos del SARLAFT y en el Código de Ética aprobados por la Junta Directiva, los cuales son de obligatorio cumplimiento y se resumen a continuación.

- **Conocimiento de clientes/usuarios y demás contrapartes:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con políticas y procedimientos para el conocimiento de sus contrapartes (clientes/usuarios, accionistas, prestadores, proveedores y colaboradores), las cuales tienen como objetivo establecer plenamente su identidad, su actividad económica y comercial, además del origen de sus fondos.
- **Conocimiento del accionista:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con políticas de conocimiento del accionista, las cuales tienen como objetivo conocer la actividad económica, moralidad comercial y personal, además del origen de sus negocios; así mismo, se han establecido los respectivos manuales internos de conocimiento de todos los públicos de interés.
- **Capacitación:** Todos los colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. reciben capacitación en prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, la cual es impartida en los procesos de inducción y anualmente, como refuerzo del conocimiento en dicha materia.

G4-HR2

- **Auditoría y control:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. es vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, órgano encargado de ejercer el control en la implementación de las instrucciones para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Así mismo, en el desarrollo de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, la Revisoría Fiscal como ente de control externo de Coomeva Medicina Prepagada S.A., realiza validaciones que le permiten verificar el cumplimiento y brindar las recomendaciones del caso. Como resultado de dichas evaluaciones, Coomeva Medicina Prepagada S.A. aplica los correctivos que permitan un mejoramiento continuo en esta materia.

## GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

La organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal.

De igual manera, al cierre de cada ejercicio económico, la Entidad pone a disposición del público sus estados financieros y sus notas, así como el dictamen e informe de gestión del representante legal y de la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

Así mismo, Coomeva Medicina Prepagada rinde cuentas a los grupos de interés con base en estándares internacionales del Global Reporting Initiative, GRI, mediante el cual reporta anualmente resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.

Durante 2020 Coomeva Medicina Prepagada no registró reclamaciones, multas o sanciones por concepto de:

### G4-PR2 / G4-PR7 / G4-PR8 / G4-PR9

- Incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.
- Incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.
- Violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
- Incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios.

## G4-SO8

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Durante el año 2020 se dio continuidad a las acciones que hemos realizado:

- **Validación y actualización de los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad**, así como los asuntos materiales alineados con el Grupo Corporativo, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.
- Profundización conceptual y metodológica relacionada con:
  - » Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
  - » Determinación de líneas de acción para una gestión ambientalmente responsable, como son:
    - Fomento de la cultura de consumo responsable.
    - Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.
    - Acciones frente al cambio climático.
    - Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés.
  - » Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
  - » Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

## DERECHOS HUMANOS

Durante 2020 no se presentaron litigios en materia de Derechos Humanos.

### G4-HR12



## **COMPROMISO 3.2**

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



## COMPROMISO 3.2

### CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

#### CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

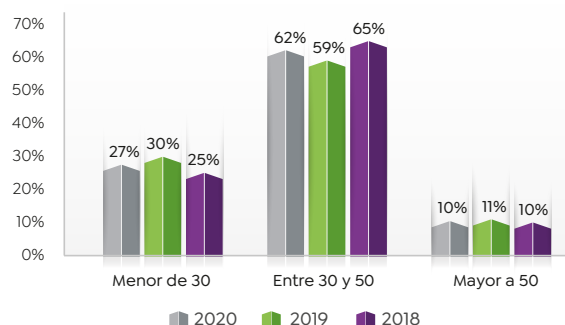
##### G4-9 / G4-10

A 31 de diciembre de 2020 contamos con 1.411 colaboradores, de los cuales 1.292 son directos y 119, temporales. En línea con nuestro proyecto de identidad cooperativa, actualmente el 90% de nuestros colaboradores directos son asociados.

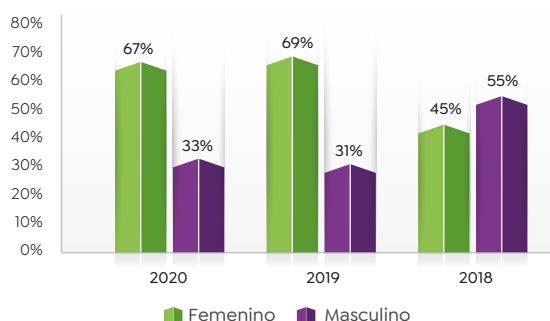
El crecimiento de planta directa con respecto al año 2019 es del 141 cargos (12%) principalmente por el fortalecimiento de las áreas Comercial con 120 posiciones, Salud 31 posiciones, Experiencia en el Servicio 8 posiciones y Mercadeo 7 posiciones.

El crecimiento en temporales es de 69 posiciones y obedece principalmente a crecimiento en cargos para las áreas de Servicios Compartidos con 62 posiciones para refuerzo de atención para canal telefónico y venta telefónica; Salud en 21 posiciones por contingencia COVID y en Operaciones con 11 posiciones por estabilización del Proyecto Core.

#### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD



#### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO



#### TIPO DE CONTRATACIÓN

Colaboradores directos	1292
Colaboradores temporales	119





## ÍNDICE DE ROTACIÓN PROMEDIO MES

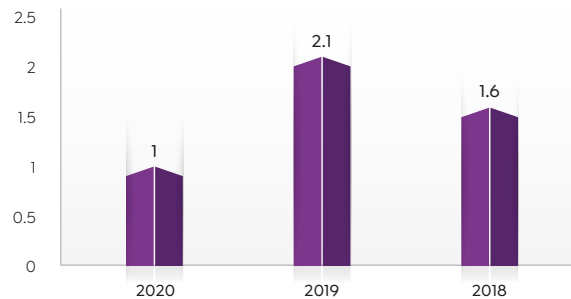
### G4-LA1

Durante 2020 se retiraron 402 colaboradores con este comportamiento: El 63% de los retiros corresponde a renunciaciones voluntarias, 78% corresponde al área comercial, 14% de cargos administrativos y un 4% del área de la salud.

La rotación de la fuerza comercial fue de 6% promedio mensual (315 retiros).

La rotación sin fuerza comercial fue de 1% promedio mensual (87 retiros).

### ROTACIÓN PROMEDIO MES



G4-LA9 / G4-LA10 / G4-LA11



Balance de formación: En el 2020 se realizaron 250 formaciones, logrando una cobertura de 1.387 colaboradores, para un índice de 96.501 horas hombre de formación.

- Diseño e implementación Programa de formación para líderes de primer y segundo nivel como estrategia de afrontamiento a la pandemia: Liderando equipos remotamente – Líderes en nuevos tiempos. 181 colaboradores. Cobertura 100%.
- Desarrollo de habilidades de liderazgo a través del Programa de Liderazgo Situacional.
  - o Alta Gerencia (Firma de consultoría Ken Blanchard). 20 colaboradores. Cobertura 100%.
  - o Gerencia Media (Firma Change Américas). 156 colaboradores. Cobertura 20%. En proceso.
- Programa Coaching individual para gerencias Core de negocio: Salud, Comercial y de Experiencia de Servicio.
- Programa de Acompañamiento Coaching para los nuevos líderes promocionados a través de desarrollo de habilidades de liderazgo.
- Con nuestros cuatro programas formativos de liderazgo logramos impactar 181 colaboradores de gerencia media y alta. 2.121 horas/hombre.
- Desarrollo de habilidades y competencias en los colaboradores para afrontar nuevos retos. Colaboradores capacitados 1.307. 69.201 horas/hombre. Inversión \$366.901.058 millones.
  - Coaching comercial fase 1: Seis jefes comerciales (uno por regional); construcción de modelo de actuación comercial.
  - Jefes de venta como entrenador de equipos; programa de Train the trainers impactando a 45 jefes de venta.
  - Escuela Comercial (Nuevo modelo de inducción y entrenamiento).
  - Productividad promedio ejecutivos nuevos (<3 meses): 1,0 a 2,0 ventas.
  - Balance de consecuencias – planes de recuperación: 88 ejecutivos PRI 77% recuperados.

### Valoración de desempeño

El programa de Acuerdo de Desempeño alinea objetivos y atributos del liderazgo colectivo con la Meta Crucialmente Importante, MCI, de la organización y la Estrategia.

Consta de tres momentos formales: acuerdo, seguimiento (diálogo de carrera) y evaluación.

Sus resultados son insumo para programas de desarrollo y para generar acciones de reconocimiento y rendición de cuentas. Alimenta también el sistema de retribución e impacta en el incremento salarial anual.

### G4-LA11

Esta es la cobertura anual del Acuerdo de Desempeño:  
 2018: 98%  
 2019: 97%  
 2020: 95%

**Del total de colaboradores que tuvieron Acuerdo de Desempeño en 2020, el 33% son hombres y el 67% son mujeres.**

### Subsidios educativos

Apoya al colaborador en la realización de actividades educativas, que van alineadas con sus planes de carrera y con la ruta de desarrollo en la organización, con la siguiente inversión en los últimos 3 años:

2018: \$108,812,523 beneficiando a 80 colaboradores  
 2019: \$106,000,000 beneficiando a 90 colaboradores  
 2020: \$366,901,058 beneficiando a 200 colaboradores

### G4-LA6

## COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

Coomeva Medicina Prepagada S.A. tiene conformado un Comité de Convivencia Laboral Nacional, de conformidad con la Ley 1010 de 2006 y sus decretos reglamentarios. En el transcurso del año 2020 se presentaron al Comité cuatro (4) casos para estudio, de los cuales en ninguno se identificaron conductas que podrían ser constitutivas de acoso laboral, lo cual permitió generar actividades de prevención para fortalecer la sana convivencia y calidad de las relaciones laborales.

### G4-LA16

### Gestión de relaciones laborales

En el año 2020 se presentaron 73 quejas sobre prácticas laborales tratadas y resueltas a través de mecanismos formales. No hubo casos de discriminación.

### G4-HR3

## Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

En 2020 la autoevaluación de la Implementación del SG-SST -Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- a través de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST conforme a la Resolución 0312 del 2019, generó un resultado de 83.75%, lo que indica un alcance MODERADAMENTE ACEPTABLE.

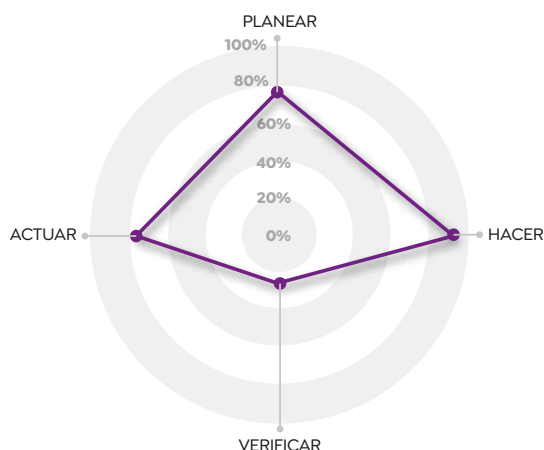
En ese sentido, los siguientes criterios son de acción prioritaria:

- Realizar y tener a disposición del Ministerio de Trabajo el plan anual de mejoramiento.
- Reportar a la Administradora de Riesgos Laborales el informe de autoevaluación de Estándares Mínimos.

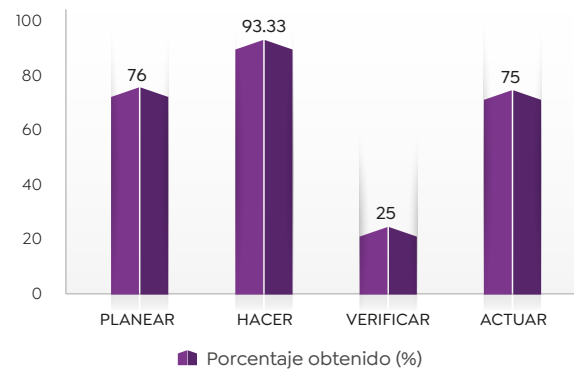
### PORCENTAJE DE CALIFICACIÓN POR CICLO

CICLO	RESULTADO	% DE CALIFICACIÓN
PLANEAR	19	76
HACER	56	93,33
VERIFICAR	1,25	25
ACTUAR	7,5	75
<b>TOTAL</b>	<b>83,75</b>	<b>269,33</b>

### PORCENTAJE DE CALIFICACIÓN POR CICLO



### PORCENTAJE DE CALIFICACIÓN POR CICLO



## GESTIÓN DE LA SALUD

- Seguimiento casos de salud, a través de comité medico laboral a 54 colaboradores a nivel nacional.
- Lista de Chequeo Ergonómica aplicada al 100% de los colaboradores ubicados en sedes, con el propósito de mejorar sus condiciones de trabajo.
- 282 inspecciones a nivel nacional de áreas de trabajo en casa, con el propósito de contribuir a la generación de espacios saludables para el desarrollo de sus labores fuera de la oficina.
- Gestión de acompañamiento en Comité de Teletrabajo para aprobación de auxilio de compra de mobiliario a teletrabajadores.
- Identificación de condiciones ergonómicas para 46 colaboradores en modalidad de teletrabajo a nivel nacional.

## GESTIÓN DE RIESGO

- Documentación de Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos por procesos, incluyendo riesgo biológico por COVID-19.
- Verificación de cumplimiento de protocolos de bioseguridad a través de las inspecciones de seguridad realizadas en 100% de sedes de atención de usuarios a nivel nacional.
- Intervención psicosocial colectiva e individual por COVID-19 en colaboradores en situación de duelo familiar.
- Campaña de prevención en torno a la COVID-19 para colaboradores, acerca de mitos y realidades de esta enfermedad.



## GRUPOS DE APOYO

- Entrenamiento en primera respuesta durante emergencia en trabajo en casa y documentación de planes familiares de emergencia al 54% de colaboradores de la Dirección Nacional.

### G4-LA5

#### Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo

El Comité fue integrado en noviembre de 2019 a nivel nacional, en cumplimiento de normatividad legal vigente con representación en cada regional y su conformación tiene como criterio número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, durante su vigencia en 2020 el Comité realizó la siguiente gestión:

- Participó en la actualización y notificación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de Coomeva Medicina Prepagada, así como también fue informado sobre el desarrollo de todas las etapas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Salud en el Trabajo (SG-SST).

- Ha realizado recomendaciones para el mejoramiento del SG-SST en relación con: Protocolo de Bioseguridad 2020; Plan de acción por accidentalidad laboral; Gestión de prestadores de salud.
- Participó en cuatro sesiones de capacitación en los siguientes temas: Inducción de COPASST, Investigación de Accidentes de trabajo, Protocolo de Bioseguridad, Prevención de accidentes durante trabajo en casa.
- Realizó la revisión del Plan de Capacitación de SST y participó en la gestión de cambio a razón de adaptaciones en gestión de trabajo en casa, debido a la declaración de estado de emergencia por COVID-19 en 2020.
- Acompañamiento en adopción de medidas de prevención y control derivadas de la gestión del cambio durante la implementación del protocolo de bioseguridad a través de acciones administrativas, de gestión de hallazgos y de promoción de capacitación en el personal de Coomeva Medicina Prepagada.
- Formó parte del equipo investigador de cuatro accidentes de trabajo reportados por colaboradores en 2020

**G4-HR2**



## G4-LA6

### AUSENTISMO

En Coomeva Medicina Prepagada en 2020 el comportamiento de ausentismo por causa médica estuvo marcado por grupos diagnósticos asociados principalmente a infecciones y trauma; afecciones del sistema respiratorio y osteomuscular; infecciones intestinales y afectaciones del sistema digestivo.

Del mismo modo se observa, aunque en un menor porcentaje de aparición, los reportes cuyo diagnóstico están en el grupo de trastornos mentales y del comportamiento, así como diagnósticos asociados a piel. En su minoría aparecen aquellos grupos asociados a trastornos dentales y de la boca, sistema circulatorio, enfermedades de los sentidos, huesos y de alimentación.

En el mes de abril de 2020 se observa una marcada disminución del Índice de Ausentismo Global; esto debido a que a mediados de marzo se decretó el estado de emergencia por COVID-19 y el Sistema de Salud solo generó atenciones a través del servicio de urgencias médicas; por lo cual las incapacidades en este tiempo estuvieron asociadas a diagnósticos de base que generaron prórrogas, así como a eventos por traumatismo asociados a accidentes de tránsito de origen común.

En relación con licencias de maternidad, en 2020 se presentaron un total de 19 licencias, de las cuales siete

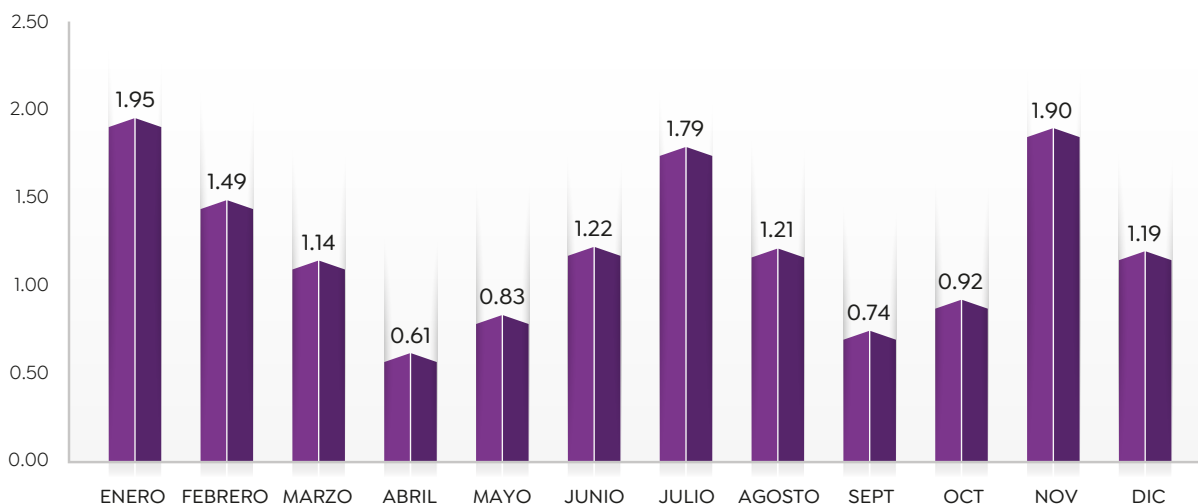
se presentaron en la Regional Caribe, seis en la Regional Suroccidente, y tres en cada una de las regionales Noroccidente y Centro Oriente. Con respecto a las licencias de paternidad se tienen seis, de las cuales dos se presentaron en Dirección Nacional así como en Regional Suroccidente y una en cada una de las regionales Centro Oriente y Noroccidente.

El mayor índice de severidad de ausentismo a nivel nacional se presentó en el mes de junio y están asociado a diagnósticos relacionados con trauma, sistema osteomuscular, malformaciones y tumores. En términos de frecuencias se tienen aquellos grupos diagnósticos asociados con infecciones intestinales y sistema respiratorio.

En relación con casos COVID-19 en 2020 el mayor número de reportes de casos asociados se generó en agosto con un total de 46 casos, de los cuales 12 fueron resultados negativos 21 positivos y 13 no obtuvieron prueba. La Regional que más reportó en este mes pico fue Centro Oriente con 16 casos, de los cuales siete fueron positivos, tres negativos y cinco sin pruebas.

La mayor incidencia de casos COVID-19 en Coomeva Medicina Prepagada se presentó en la Regional Centro Oriente que registro 8.4 a cierre de 2020; lo que indica que por cada 100 personas en la Regional, ocho fueron positivas COVID -19. Seguidamente se encuentran las regionales Suroccidente y Eje Cafetero con 7.9 y 7.8 respectivamente. Al cierre de 2020 se tiene una incidencia acumulada de 6.4. con pico en agosto con 1.7.

### ÍNDICE DE AUSENTISMO GLOBAL



## ACCIDENTALIDAD

En el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se considera el indicador de frecuencia de accidentalidad, el cual define el número de veces que ocurre el accidente de trabajo en el mes.

En 2020 se presentaron cuatro reportes, de los cuales, tres se ocurrieron en enero y uno en febrero. Todos estos ocurridos a ejecutivos de afiliación de las regionales Caribe, Centro Oriente, Nororiente y Noroccidente. Los accidentes fueron calificados como eventos leves por parte de la ARL y ocurrieron en vía pública, todos son asociados a uso de medios de transporte; tres de ellos con moto y uno durante uso de transporte público. Desde el Sistema de Gestión se generaron estrategias desde el Plan Estratégico de Seguridad Vial para reforzar medidas de prevención en tránsito y vía pública.







### **COMPROMISO 3.3**

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA





## COMPROMISO 3.3

### PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

#### G4-EN3

Durante el año 2020, Coomeva Medicina Prepagada continuó con la materialización de este compromiso, con el mantenimiento de nuestro modelo de gestión ambiental, el cual articula acciones y actores organizacionales que tienen incidencia en procesos con impacto ambiental:



La incidencia de la operación de Coomeva Medicina Prepagada en los impactos ambientales, al ser una empresa de servicio, es indirecta. Sin embargo, se aplican estrategias para prevenir tales impactos y se abordan en dos fases:

- Optimización y eficiencia en las operaciones, fomento de la cultura de consumo responsable y la preservación de los recursos naturales, con base en la automatización y simplificación de procesos, con efectos en la disminución del consumo de recursos (papel, impresiones, digitalizaciones y

almacenamientos físicos y electrónicos) así como en el consumo responsable de agua y energía principalmente.

- Acciones para mitigar efectos indirectos de la operación en el medio ambiente, asociada a cambio climático. Un ejemplo, es la incidencia de los viajes aéreos entre las sedes en la generación de gas carbónico, para lo cual la empresa dio continuidad a la medición de la huella de carbono por este y otros conceptos, y la adopción de medidas correspondientes.

#### G4-EC2



## FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

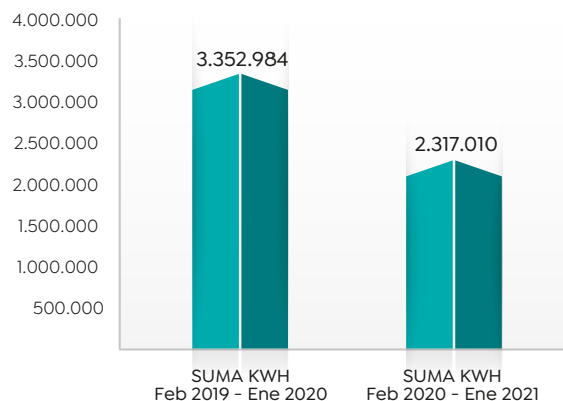
### G4-EN1

Tiene como objetivo desarrollar y fortalecer la cultura de consumo responsable de papel, agua y energía principalmente; para esto se gestiona:

- Manejo de materiales: seguimiento al consumo de papel, impresiones, útiles de oficina, elementos de aseo y cafetería; establecimiento de acuerdos para fomentar la optimización y uso responsable de estos recursos.
- Clasificación y manejo de residuos desde la fuente, el cual incluye capacitación con proveedores aliados y estrategias para fomentar el reciclaje.
  - Campaña "equilibrio con el planeta" con el proveedor Familia.
  - Campaña de sensibilización para la correcta clasificación de residuos.
- Campañas a nivel nacional sobre el ahorro en consumo de agua y energía.

Entre los principales resultados en el fomento de cultura de consumo responsable, en 2020 se encuentran:

### CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO



En el 2020 se presentó una reducción en el consumo de energía eléctrica del 18%, con ahorro anual de 1.035.974 Kwh frente al año 2019.

Para este comparativo se incluyeron las cifras de los consumos de energía de CELSIA, correspondiente al Complejo Palmira, pues en los años anteriores no se había incluido en el consolidado debido a que en la facturación que manejaba el proveedor no estaba claro el consumo en Kwh que se detallaba, hasta inicios del año 2020 donde cambiaron el modelo facturación.

### G4-EN5

La intensidad energética para el año 2020 fue de 434.14 (Kw-h/empleado), con una disminución del 14% respecto del año anterior.

### G4-EN6

Se dio continuidad a la reconversión del sistema de iluminación tradicional, a iluminación tipo LED. De igual manera se ha seguido con la apropiación de nuevas tecnologías para el caso de los aires acondicionados Inverter. Estos sistemas tuvieron las siguientes inversiones:

- Inversión en equipos de AA tecnología Inverter y uso de gas R410 amigable con el medio ambiente = \$102,929,688
- Inversión en luminarias tipo LED \$8,817,866

La empresa cuenta con el suministro de agua, captada a través de operadores, para cada una de las regionales y a nivel nacional; el volumen total consumido fue de 10,213 m3.

### G4-EN8

Durante el periodo, el 2% del volumen de consumo corresponde a agua reciclada por el Complejo Palmira.

### G4-EN10

En el desarrollo de su misión organizacional la empresa no transforma materiales para la prestación del servicio. Sin embargo, se hace reúso del papel de impresión dentro de sus procesos en un 100%.

### G4-EN2, G4-EN23

El volumen de reciclaje para el año 2020 no se logró evidenciar teniendo en cuenta que después del primer trimestre se detuvo la operación en las sedes de Coomeva Medicina Prepagada a causa de la emergencia sanitaria.

#### G4-EN23

Durante el año 2020 se compraron 1,365 resmas de papel con materia prima del bagazo de los ingenios, y se realizó por parte del proveedor un análisis de acuerdo con el ahorro de emisiones de Co2 vs una tonelada de papel blanco marca Reprograf.

#### COOMEVA MEDICINA PREPAGADA – CONSUMO 2020

Formato	# resmas	Peso por resma en Kg	Tons	Energía Mkw/ton gross	Vapor Mlbs/ton gross	Agua Mgaln/tons gross	Kilovatios de Energía	Miles de libras de Vapor	Galones de Agua	Kg/Mlbs	Kilos de Carbón
Carta	1.365	2.25	3.1	0.17	2.41	2.34	522	7.402	7.187	57	422

#### TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

Cooimea Medicina Prepagada mejora continuamente sus procesos, de cara a la transformación digital del Grupo Coomeva, que tiene un impacto en la disminución del uso de papel, con su consecuente impacto ambiental.

Teniendo en cuenta la transformación digital que nos llevó el año 2020, se realizó depuración de la papelería preimpresa, y se evidencia que en el año 2019 se compraron 113.601 preimpresos frente al año 2020 donde la compra fue de 48.044, la cual se obtuvo una disminución de 65.557 preimpresos.

#### Acciones frente al Cambio Climático

- Emisiones por vuelos comerciales: 146.887 tCO<sub>2</sub>. Emisiones generadas por transporte de personal vía aérea, vuelos nacionales.

#### G4-EN15 / G4-EN16

Las emisiones procedentes de la electricidad consumida por Coomeva Medicina Prepagada en sus sedes durante el año 2020 se han considerado para dimensionar el impacto en gases de efecto invernadero; en el año anterior (2019) la cantidad de CO<sub>2</sub> emitida fue de 551.16 Ton y para el año 2020 fue de 380,87 Ton CO<sub>2</sub>, una disminución de 170.29 Ton CO<sub>2</sub>

Nota: Para estos cálculos se incluye el Complejo Empresarial Palmira.

#### G4-EN19

Durante 2020 la empresa no registró multas ni sanciones por incumplimiento de legislación o normatividad ambiental.

#### G4-EN29

Detalle de gastos e inversiones ambientales:

Gasto o Inversión	(MILL)
Iluminación – (LED)	8
Recurso agua	55.3
Tratamiento de desechos (recogida, transporte y tratamiento)	5
Sensores movimiento	12.8
Tecnología	58.9
Compras verdes	10
Baterías sanitarias ahorradoras	7
Mantenimiento preventivo	350
Filtros	21
<b>TOTAL</b>	<b>528</b>

#### G4-EN31

Para coordinar las estrategias descritas en el presente numeral, Coomeva Medicina Prepagada dispone del Departamento de Gestión Ambiental, DGA, registrado ante la autoridad ambiental del municipio de Santiago de Cali (DAGMA) y se orienta por la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001.







**COMPROMISO 3.4**  
APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS



## COMPROMISO 3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

### INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

#### COMUNIDAD VIRTUAL ODONTOLÓGICA

Cantidad Real	Descripción
6.969	OD asociados a la Cooperativa
<b>2.433</b>	<b>Total, OD registrados a la comunidad</b>
1.452	OD asociados y registrados
981	OD registrados no asociados
380	Prestadores registrados

En la actualidad contamos con alrededor de 6,969 odontólogos asociados a la Cooperativa Coomeva, de los cuales 2,433 están registrados en nuestra Comunidad Virtual Odontológica. En esta población tenemos un potencial de crecimiento que hemos estado motivando a través de mensajes y correos electrónicos, haciendo evidente los beneficios que tenemos para ellos con los descuentos en educación continua e insumos odontológicos. También tenemos el reto del registro de la totalidad de nuestra red de prestadores naturales, que son alrededor de 600, y de los cuales 380 -más de la mitad- ya se encuentran registrados.

Durante el 2020 la Comunidad Virtual Odontólogos Coomeva fue el eje para presentar, ofrecer y facilitar a los odontólogos, información y ayuda ante la difícil situación que afrontaron a raíz de la COVID-19.

### ALIANZAS PARA ORIENTAR BENEFICIOS A PRESTADORES

Una de las principales iniciativas generadas en el 2020, para generar beneficios a prestadores de servicios fueron las alianzas, entre las cuales se encuentran:

- Alianzas con proveedores de insumos odontológicos.
- Acuerdos con empresas del Grupo Coomeva como Fundación, Educación y Democracia, así como con aliados como Colegio Colombiano



de Odontólogos y la Federación Odontológica Colombiana, para llevar a los odontólogos beneficios, actualización en información y normatividad y acompañamiento.

### Negocios internacionales

Por efectos de la pandemia, los clientes internacionales que remiten pacientes a Colombia se vieron imposibilitados de coordinar remisiones de personas que requieren tratamientos médicos de alta complejidad. Desde la Unidad de Negocios Internacionales de Coomeva Medicina Prepagada y como una alternativa de manejo para estos casos, se implementó Aboutti-Care, una plataforma virtual de gestión de riesgo que coadyuva al mantenimiento de la calidad de salud de los pacientes, con apoyo y seguimiento de un grupo médico de especialistas aliados en Colombia. En primera instancia y en las fases más críticas del confinamiento por la pandemia, este modelo se ofreció sin ningún costo a estas poblaciones, lo que generó beneficios a usuarios y aseguradoras.

En paralelo e identificando que en la práctica los profesionales de la salud se estaban afectando por la COVID-19 y las medidas de contención del virus, desde el equipo Aboutti se puso a disposición de más de 4.700 usuarios, sin ningún costo, la plataforma Busca El Doctor. Se trata de una iniciativa enmarcada dentro del plan de alivios desplegada por Coomeva Medicina Prepagada, que permite que los profesionales de la salud cuenten con una visibilidad en medios virtuales, de tal forma que estén preparados para atender las nuevas tendencias de consumo de servicios de los pacientes en canales digitales, compensando de alguna forma su capacidad de generar ingresos.

### **Cuidarte es Quererte**

## **CUIDARTE ES QUERERTE PARA TODAS LAS ETAPAS DE LA VIDA DE LOS USUARIOS**

Con pautas y actividades de educación en salud, acompañamos a todos los usuarios y sus familias para lograr un estado de mayor bienestar y salud.

Los acompañamos a cambiar y transformar sus vidas, incorporando hábitos saludables. Esta es una labor que hemos realizado fortaleciendo el modelo de Gestión de Riesgo, lo cual nos permite hacer tangible nuestra promesa de valor Cuidarte es Quererte, y reafirmar los valores de Cuidar, Solucionar, Acompañar y generar Bienestar, desde los siguientes programas:

### **1 Cuida tu bienestar**

A través de este programa Coomeva Medicina Prepagada entrega pautas para hacer realidad los cambios necesarios en la vida de nuestros usuarios. Mediante capacitaciones online y actividades orientadas a la prevención, promovemos una vida llena de bienestar basada en nuestros siete pilares: hábitos de vida saludable, sueño reparador y descanso; adecuada alimentación, actividad física; gestión de las emociones, sana sexualidad y tiempo para enriquecer los vínculos familiares y de amigos.

### **2 Te acompaño**

Brindamos gestión en salud a través del acompañamiento e intervención de los factores de riesgo modificables, evitando el deterioro del estado clínico, complicaciones secundarias y hospitalizaciones prevenibles.

### **3 Cuidar de ti**

Este programa está diseñado para acompañar en la gestión de los servicios en salud de los usuarios con patologías priorizadas de alto riesgo y alto costo, con el fin de identificar necesidades técnicas en salud de manera temprana para su gestión oportuna, reduciendo las complicaciones asociadas o controlar los riesgos residuales.

### **4 Maternidad contigo**

Nada más importante que garantizar la salud de la madre y el hijo en camino, por lo que los acompañamos en el proceso de gestación.

### **5 Juntos cuidados paliativos**

Tiene como objetivo garantizar la atención integral y articulada en la red de profesionales de la salud definida por Coomeva Medicina Prepagada, mejorando así la calidad de vida de las familias y usuarios que sean susceptibles de cuidados especiales, en una etapa avanzada de la enfermedad.



## INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

### ALIANZA POR UN FUTURO LIBRE DE CARIES, AFLC

Es un proyecto global que agencian líderes y dirigentes mundiales de la Odontología y desde la Salud Pública, para promover medidas integradas que permitan reconocer la relevancia de la caries dental como enfermedad de prevalencia, impacto, costo y sufrimiento social e individual altos y como una enfermedad prevenible, controlable y reversible en sus primeras etapas.

El objetivo principal de este proyecto es lograr que al 2026, todo niño que nazca cuente con un entorno apropiado que le permita controlar efectivamente la caries durante toda su vida.

En Colombia la AFLC tiene presencia en cuatro regiones del país -Cundinamarca, Antioquia, Eje Cafetero y Valle-, Coomeva Medicina Prepagada hace parte de los integrantes de esta última regional, como la única empresa en aseguramiento voluntario.

#### Eventos y actividades

Entre las principales iniciativas para alcanzar la meta propuesta se encuentran:

- **Estrategia Recién Nacidos:** Por medio de las anfitrionas de Servicio al Cliente en las principales clínicas del país, se les entregó a los padres de bebés recién nacidos, afiliados a Coomeva Medicina Prepagada, un dedal para el cuidado de la salud oral del bebé. En total fueron entregados 199 dedales en los meses enero y febrero.
- **Participación en evento masivo con la Fundación Los del Camino en el mes de febrero,** el cual fue realizado en la comuna 18, barrio Polvorines. Se contó con la participación de 1.007 niños a quienes se les realizó charla sobre el cuidado de la salud oral, se les proyectó los videos de la Patrulla Dental y se les entregó kit de higiene oral de Colgate.
- A partir del mes de marzo, **enviamos a nuestros usuarios mensajes de texto recordando la importancia del cuidado de la salud oral,** unido a los mensajes de bioseguridad para prevención del COVID-19. Entre ellos: \*Tan importante como cepillar tus dientes es lavarte constantemente las manos, es un arma sencilla pero eficaz contra el coronavirus. Coomeva Salud Oral y la AFLC unidos por un futuro libre de caries y virus.

\* Además de cuidar tu salud oral, cuida tu salud general: lava constantemente tus manos, evita tocarte la cara o llevarte objetos a la boca, al estornudar hazlo en tu antebrazo, aliméntate sanamente e hidrátate bien. Coomeva Salud Oral y AFLC velando por el bienestar de nuestros niños.

\* ¿Sabías que un adecuado cepillado y una dieta equilibrada pueden prevenir la caries dental? Coomeva Salud Oral sumando esfuerzos por un futuro libre de caries.

- **Envío de diploma de felicitación para los niños que asistieron a su control preventivo,** con el fin de motivar a nuestra población infantil a asistir semestralmente a la realización de su paquete de higiene oral. Esta estrategia se realiza de manera permanente, pero en el mes de abril se envió uno alusivo a los protocolos de bioseguridad por COVID-19.
- **Facebook Live de Odontopediatría,** realizado con el apoyo de Colgate en el mes de mayo. Conferencista, Dra. María Cecilia Cabal.
- En mayo y junio se produjeron **contenidos para podcast sobre técnica de cepillado y hábitos saludables.**
- En el mes de junio se realizó **publicación en la comunidad virtual odontológica,** de un artículo sobre el manejo adecuado de sellantes, escrito por la Dra. Mónica Espinosa. <https://odontologos.coomeva.com.co/odontologos/publicaciones/167403/sellantes-cuando-se-deben-colocar/>
- **Participación,** en el mes de julio, en el concurso Smiles Across Generations con el video "Aprende a cepillarte con la Patrulla Dental".
- **Estrategia Te cuidamos desde tu primera sonrisa:** Desarrollada durante los meses de julio y agosto. Para esta estrategia se identificaron las usuarias de Coomeva Medicina Prepagada que tuvieron bebé en el primer semestre del año, encontrando un total de 280 a nivel nacional, quienes se abordaron telefónicamente con la intención de explicarles la importancia del cuidado de la salud oral desde los primeros meses de vida del bebé y promocionar



el servicio de tele consulta con Odontopediatría. Además, se les realizó envío de un dedal para la higiene oral del bebé.

- Publicación en el mes de agosto en la Revista Salud del artículo **“Una buena higiene oral de por vida, en tres claves”** escrito por la Dra. Mónica Durán, odontopediatra adscrita a Coomeva Medicina Prepagada. En este artículo la Dra. Durán explica sobre la importancia de cuidar la salud oral y consultar con el odontopediatra desde los primeros meses de vida.
- **Conferencia Lif the Lip** realizada en el mes de septiembre con el apoyo de la Academia de Odontología Pediátrica, dictada por la Dra. Johanna Chavarriaga y dirigida a la comunidad odontológica en general, con el fin de motivar a los profesionales a crear conciencia en padres y cuidadores sobre la importancia del autocuidado en salud oral.
- **Facebook Live Odontopediatría “Fortalece su salud oral desde la primera sonrisa”** realizado en el mes de octubre con el apoyo de ACOP (conferencista Dra. Johanna Chavarriaga). Evento realizado con el fin de educar a la comunidad en general sobre la importancia del autocuidado en salud oral, bajo la estrategia Lift the Lip, así como también para despejar dudas sobre el regreso a la consulta odontológica en tiempos de COVID.
- Video sobre hábitos saludables, realizado en el mes de octubre, con la Dra. Johanna Chavarriaga, el cual fue presentado en la obra de teatro “Mi querido Ratón Pérez” dirigida a hijos de colaboradores del Grupo Coomeva. El video ha quedado disponible para ser presentado en las distintas actividades y eventos realizados en torno a la AFLC.
- Participación en el Día Nacional del Cepillado. Se envió comunicado a la red de prestadores odontológicos y profesionales de salud en general que atienden niños (pediatras, nutricionistas, ortopedistas, entre otros) invitándolos a convocar a sus pacientes a conectarse al evento. Se realizó publicación en la comunidad virtual de Odontólogos de Coomeva, a la vez que se envió mailing y mensaje de texto a usuarios y se realizó publicación en redes sociales como WhatsApp, Facebook e Instagram. A través de la Fundación

Los del Camino, se envió comunicado a 5.670 familias y se entregó kit de higiene oral de Colgate a 1.000 niños en Bogotá, Barranquilla, Medellín Palmira y Pereira. Por medio de la empresa Christus Sinergia se entregaron 356 kits de Colgate en Cali, Bogotá, Pereira, Bucaramanga y Medellín, además de la publicación del evento en sus redes sociales y salas de espera.

- Entrega de kits de higiene oral a usuarios de Coomeva Medicina Prepagada, con el propósito de fomentar los hábitos de higiene en los niños, en compañía de sus padres, en especial dadas las condiciones de confinamiento, siendo este el espacio para reforzar hábitos.
- Apoyo a los damnificados de San Andrés y Providencia.

Se realizó coordinación para la entrega de kits y elementos de higiene oral, donados por Colgate Palmolive S.A. para población infantil de las islas de San Andrés y Providencia, afectados por el paso del huracán Iota. Se programó realización de actividades de promoción y prevención con representantes de la Sociedad Colombiana de Odontopediatría para liderar desde San Andrés las actividades con uno de sus miembros. Así mismo, se coordinó con el Club Rotario de Colombia para la logística de envío y entrega de los elementos y activa participación en las campañas de promoción y prevención con los niños de los albergues. De esta forma se buscaba llevar un mensaje de esperanza y a la vez generar cultura de autocuidado aun en situaciones de adversidad.

- **Apoyo a profesionales de Odontología.** Realización de actividades de educación continuada en torno a protocolos de bioseguridad, normatividad y todo lo referente a la situación por la COVID-19 y el impacto en el ejercicio de su profesión.

**Participación,** junto con el nivel Corporativo de Coomeva, en estrategias encaminadas a brindar apoyo y beneficios a los profesionales. Así mismo, participación en la campaña “Motivos para volver” coordinada por Colgate con líderes del sector.





**COMPROMISO 3.5**  
DEMOCRATIZAMOS  
LA RIQUEZA





## COMPROMISO 3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

### CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

#### Capacidad financiera

Como negocio en el que nuestros usuarios pagan por anticipado por el aseguramiento voluntario en salud, en Coomeva Medicina Prepagada obtenemos recursos importantes en materia de liquidez, producto de ingresos operacionales. Adicionalmente con los excedentes de caja implementamos estrategias encaminadas a la obtención de ingresos no operacionales.

Así se reducen las necesidades de financiación externa o aportes extraordinarios de los socios. En caso de ser requerido, Coomeva Medicina Prepagada cuenta con cupos de crédito aprobados por varias entidades financieras.

Además, con las políticas definidas para el pago de proveedores y prestadores, la empresa puede contar con un excedente de liquidez con el que se procede a la constitución de portafolios de inversión y pagos anticipados a terceros, para la obtención de descuentos por pronto pago.

El saldo de liquidez a cierre de diciembre del 2020 reporta un incremento de 138% frente al mismo corte del año anterior, ubicándose en \$247,494 millones. A continuación, se detallan las entradas y salidas de recursos:

CONCEPTO	2020	2019
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>103.828</b>	<b>98.344</b>
Ingresos Convenios Internacionales	38.050	42.023
Ingresos Planes	747.336	706.650
Ingresos Financieros	5.613	15.013
Otros ingresos	22.248	4.578
<b>TOTAL ENTRADAS</b>	<b>813.247</b>	<b>768.264</b>
<b>TOTAL SALIDAS</b>	<b>638.944</b>	<b>755.411</b>
<b>FLUJO NETO OPERATIVO</b>	<b>174.304</b>	<b>12.854</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>278.132</b>	<b>111.198</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>4.298</b>	<b>5.572</b>
<b>RECURSOS</b>		
Empresariales	-3.339	5.253
Distribución de Utilidades	20.963	4.631
Capital pagado	1.813	2.382
Intereses pagados	224	38
<b>NETO DE RECURSOS</b>	<b>-26.339</b>	<b>-1.798</b>
<b>SALDO FINAL</b>	<b>247.494</b>	<b>103.828</b>



## INVERSIONES

### INVERSIONES TEMPORALES

Si bien se logró un incremento significativo tanto en el valor como en la composición del portafolio de inversiones temporales en el año 2020 frente al año 2019, la rentabilidad de este se vio disminuida por las reducciones en tasas de interés decretadas por el Gobierno nacional. El incremento anteriormente descrito obedece a una reducción significativa en el monto de los costos y gastos que permitió generar excedentes de liquidez.



CLASE DE TÍTULO	RENTABILIDAD POR PAPEL			
	CIERRE 2020		CIERRE 2019	
	VALOR DE COMPRA	RENTABILIDAD % E.A.	VALOR DE COMPRA	RENTABILIDAD % E.A.
BONOS	25.503	4,80%	11.501	7,31%
CDT	30.617	6,48%	17.626	6,32%
FIDUCIARIA	27.189	3,63%	15.016	8,55%
PATRIMONIO AUTÓNOMO	785	3,63%	4.256	20,45%
CERTS	4.172	5,54%	0	0
TES	4.727	11,40%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>92.993</b>	<b>5,38%</b>	<b>48.399</b>	<b>8,49%</b>

Lo anterior, sumado a la rentabilidad en cuentas bancarias y descuentos por pronto pago, generó una rentabilidad del 7,5%. Esta cifra estuvo muy por debajo de la obtenida en el 2019 (11,81%), lo cual es explicado por la disminución en el monto de los pagos con descuento financieros a los prestadores de salud

### INVERSIONES DE CAPITAL

Inversiones en Instrumentos de Patrimonio en Partes Relacionadas	2020		2019	
	Participación	Valor de Mercado	Participación	Valor de Mercado
Cooameva Corredores de Seguros S.A.	6,46%	875	6,46%	875
Conecta Salud S.A.	10,00%	147	10,00%	122
Hospital en Casa S.A.	0%	0	0,00%	0,000001
Cooameva Servicios Administrativos S.A.	8,13%	0	8,13%	0
Cooameva EPS S.A.	1,66%	0	1,66%	0

## ESTADO DE RESULTADOS

Al cierre diciembre de 2020 Coomeva Medicina Prepagada generó una utilidad neta de \$49,729 millones frente a una utilidad presupuestada de \$19,610 millones, para un cumplimiento del 253.60%.

### ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2020

CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2020	PPTO 2020	REAL 2019	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2020 vs 2019
Ingresos operacionales	752.224	807.232	732.588	93,19	2,68
Costos	495.477	614.804	590.575	80,59	-16,10
<b>Utilidad bruta</b>	<b>256.747</b>	<b>192.428</b>	<b>142.013</b>	<b>133,42</b>	<b>80,79</b>
Gastos operacionales	200.244	183.262	167.506	109,27	19,54
Otros ingresos y egresos	16.852	14.976	46.635	112,52	-63,86
Ingresos y egresos financieros	293	5.762	5.076	5,09	-94,22
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>73.648</b>	<b>29.904</b>	<b>26.219</b>	<b>246,28</b>	<b>180,90</b>
Impuesto renta	23.919	10.295	4.903	232,34	387,85
<b>Utilidad neta</b>	<b>49.729</b>	<b>19.610</b>	<b>21.316</b>	<b>253,60</b>	<b>133,30</b>

## INGRESOS

El ingreso operacional a diciembre presentó una subejecución de \$55,008 millones, para un cumplimiento frente a presupuesto del 93.19%. Este resultado se da producto de un cumplimiento poblacional del 94.78%, representados en 252,514 usuarios al cierre del período y a la subejecución en cuotas moderadoras derivado de las menores utilizaciones de servicios médicos por las medidas de confinamiento. En el cumplimiento poblacional por unidades de negocio se observa a Medicina Integral con un cumplimiento del 97.77% y a Salud Oral con el 82.35%.

### INGRESOS OPERACIONALES- ACUMULADO DICIEMBRE DE 2020

CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2020	PPTO 2020	REAL 2019	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2020 vs 2019
CUOTAS MEDICINA INTEGRAL	662.978	687.145	618.541	96,48	7,18
CUOTAS SAO	18.956	21.415	17.733	88,52	6,90
CUOTAS CEM	32.506	36.317	38.403	89,51	-15,36
CUOTAS MODERADORAS	30.143	49.833	47.715	60,49	-36,83
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	7.641	12.523	10.198	61,01	-25,07
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>752.224</b>	<b>807.232</b>	<b>732.588</b>	<b>93,19</b>	<b>2,68</b>

## COSTOS

El comportamiento que presentó el costo total al cierre de diciembre registra una subejecución de \$119,327 millones frente a presupuesto, producto del neto entre la subejecución del costo médico asistencial por las menores utilidades de los usuarios debido a el aislamiento y a la constitución de reservas, de acuerdo con las metodologías de la compañía.

### COSTOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2020

CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2020	PPTO 2020	REAL 2019	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2020 vs 2019
COSTOS MÉDICOS ASISTENCIALES	408.141	598.348	563.396	68,21	-27,56
OTROS COSTOS	13.230	13.156	24.401	100,56	-45,78
RESERVA TÉCNICA	74.106	3.300	2.778	2245,64	2.567,41
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>495.477</b>	<b>614.804</b>	<b>590.575</b>	<b>80,59</b>	<b>-16,10</b>

## GASTOS

Los gastos operacionales de la empresa cierran el año 2020 con una sobreejecución neta de \$16,981 millones frente a presupuesto, explicados principalmente por la mayor ejecución en los gastos de Dirección Nacional por \$15,991 millones y \$1,767 millones en los gastos de administración y la subejecución en ventas por \$777 millones.

### GASTOS OPERACIONALES - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2020

CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2020	PPTO 2020	REAL 2019	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2020 vs 2019
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	69.403	67.636	65.767	102,61	5,53
GASTOS DE VENTAS	67.293	68.070	60.128	98,86	11,92
DIRECCIÓN NACIONAL	63.547	47.556	41.611	133,63	52,72
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>200.244</b>	<b>183.262</b>	<b>167.506</b>	<b>109,27</b>	<b>19,54</b>





Los gastos correspondientes a la Dirección Nacional finalizan con una sobreejecución frente a presupuesto de \$15,991 millones, explicados principalmente en el reconocimiento de deterioro de activos intangibles y en tecnología debido a las inversiones en modernización digital e infraestructura.

En lo referente al gasto de administración, se presenta una sobreejecución de \$1,767 millones frente a presupuesto, principalmente en el rubro de personal, por la actualización de cálculos actuariales de beneficios post empleo y bonificación de productividad y en tecnología.

Los gastos de ventas presentan una menor ejecución frente a la presupuestada en \$777 millones, producto de las menores comisiones generadas en el período por la subejecución en las metas de ventas, que compensan la desviación del rubro de publicidad relacionada con las estrategias de posicionamiento de marca.

## OTROS INGRESOS Y EGRESOS

### ING. Y GTOS NO OPERACIONALES - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2020

CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2020	PPTO 2020	REAL 2019	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2020 vs 2019
INGRESOS FINANCIEROS	12.447	10.865	12.042	114,56	3,36
GASTOS FINANCIEROS	12.154	5.104	6.966	238,15	74,48
NETO OTROS INGRESOS Y OTROS EGRESOS	16.852	14.976	46.635	112,52	-63,86
<b>TOTAL NO OPERACIONALES</b>	<b>17.145</b>	<b>20.738</b>	<b>51.711</b>	<b>82,67</b>	<b>-66,85</b>

Respecto al neto entre ingresos financieros y gastos financieros se presenta una brecha frente a presupuesto de \$5,469 millones por debajo de la meta, que corresponde al componente financiero de arrendamientos de NIIF 16 debido al ajuste del modelo. Mientras que en los ingresos financieros se observa un buen comportamiento, alcanzando los niveles presupuestados a través de los rendimientos de portafolio que logran compensar las desviaciones por las bajas tasas de interés establecidas por el Gobierno nacional y la reducción de ingresos por pronto pago.

En el neto de otros ingresos y gastos se presenta una variación frente a presupuesto por \$1,875 millones, producto de recuperaciones generadas en la actualización de cálculo actuarial de beneficios post empleo (que compensa el gasto de personal), la declaración de renta de 2019 y provisión con Sinergia.

#### G4 – EC1

De otro lado, se indica que las posibles consecuencias u oportunidades económicas que puede tener la organización, como efecto del cambio climático son:

- Detrimento de la salud de la población asegurada, producto de la variabilidad climática en el territorio colombiano, lo que afectaría la siniestralidad de los usuarios y por ende el resultado de la empresa.
- Escases de recursos naturales, con incidencia en costos y gastos.
- Necesidad de evaluar y costear medidas de compensación ambiental, frente a los posibles impactos ambientales que genere la empresa.

#### G4 – EC2

Al 2020, Coomeva Medicina Prepagada tiene 679 proveedores activos de los cuales 95.4% son locales (Colombia) y el 4.6% son proveedores del exterior. El porcentaje del gasto de proveedores nacionales corresponde al 97.6%.

#### G4 – EC9

Para la empresa los proveedores locales corresponden a proveedores del mismo país y por ser una empresa del Valle del Cauca, la mayoría son de esta región.

## INDICADORES FINANCIEROS

G4-EC1

A diciembre 31 de 2020 los indicadores financieros más importantes son:

TIPO	INDICADORES NIIF	Und	Real 2020	Ppto 2020	Real 2019
<b>RENTABILIDAD</b>	Ingresos Totales	Mill \$	752.624	807.232	732.588
	% Costo / Ing. act. ordinarias	%	65,83%	76,16%	78,97%
	% Gasto / Ing. act. ordinarias	%	26,67%	22,70%	22,86%
	Margen neto	%	6,61%	2,43%	2,91%
	ROE	%	78,85%	31,09%	28,87%
	ROA	%	22,96%	7,55%	6,21%
	EVA	Mill \$	39.342	9.222	10.124
<b>OPERACIÓN</b>	Días CxC	Días	10	9	16
	Días CxP	Días	31	25	37
	Ciclo de caja	Días	-21	-15	-21
<b>LIQUIDEZ</b>	Saldo Caja	Mill \$	247.494	114.793	103.828
	EBITDA	Mill \$	99.547	36.286	25.398
	Margen EBITDA	%	13,23%	4,50%	3,47%
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	End. Financiero	%	6,72%	11,74%	10,80%
	Gtos Financieros/ EBITDA	%	10,74%	14,06%	22,49%
	End. Total (Pasivo / Act.)	%	80,33%	79,69%	80,28%
	Margen solvencia (Pat./ Act)	%	19,67%	20,31%	19,72%





## **COMPROMISO 3.6**

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



## COMPROMISO 3.6

### AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

#### G4-HR2

Se mantienen las estrategias establecidas por la compañía para fortalecer las alianzas con la red de prestadores de los servicios de salud.

#### a. Prestadores de servicios de salud

La gestión de alianzas de Coomeva Medicina Prepagada se extiende a través de procesos derivados de la prestación del servicio al usuario, orientados principalmente a gestionar el riesgo en salud e impactar positivamente la morbilidad y mortalidad de la población de afiliados. Estas actividades se mantienen ampliando el alcance a todos los programas de Medicina Integral, asegurando calidad de salud para todos los usuarios.

Este año continuamos aportando al desarrollo de la red de atención de centros Ambulatorios de Christus – Sinergia, generando valor compartido mediante el fortalecimiento del modelo de Atención de Gestión de Riesgo individual, a partir de la implementación de actividades del proyecto Cuidarte es Quererte, tales como:

- Acompañamiento a la capacitación de todos los profesionales de salud y del personal administrativo sobre el modelo de atención y de servicio de Coomeva Medicina Prepagada, haciendo énfasis en la adopción de estilos de vida saludable y la gestión de los factores de riesgo, para reducir el riesgo cardiovascular de nuestros afiliados.
- Desarrollo de interfaz que permite a los médicos tratantes de Christus Sinergia, conocer, previo a la atención, los hábitos y riesgos de los afiliados, con el fin de hacer más efectiva la consulta y lograr mayor adherencia a las recomendaciones.
- Desarrollo de un plan de comunicación conjunto para promover los beneficios del Modelo de Atención.

Dado que los prestadores de servicios de salud son nuestros principales aliados, a través de la gestión de relacionamiento aportamos a su desarrollo mediante diferentes estrategias, entre ellas:

- Acompañamiento para fortalecer estándares de calidad con énfasis en gestión de riesgos y seguridad del paciente.
- Publicación de artículos científicos de interés para prestadores, en revista social y comunidad virtual.
- Eventos académicos.
- Círculo de profesionales con beneficios direccionados de acuerdo con la profesión.
- Desarrollo de producto especial de Medicina Prepagada para Prestadores.

- b. Para mantener la satisfacción del usuario con prestación de servicio diferencial y atención ágil, contamos en el momento con 6.085 prestadores distribuidos por cada Regional, de la siguiente forma:

#### PRESTADORES POR REGIONAL CMP

Regional	Jurídicos	Naturales	Total prestadores
Caribe	334	787	1.121
Centro Oriente	351	1.054	1.405
Eje Cafetero	126	387	513
Noroccidente	233	1.042	1.275
Nororiente	129	234	363
Suroccidente	232	1.176	1.408
<b>TOTAL</b>	<b>1405</b>	<b>4680</b>	<b>6085</b>

Fuente \_base única de prestadores 2021

Mantener una red amplia de aliados en la prestación de servicios permite a los usuarios un acceso ágil al Sistema de Salud, lo que ayuda a mantener el estado de salud de la población afiliada, asegurando continuidad de la atención con calidad, disminuyendo el costo, y generando un impacto positivo a nivel de atención hospitalaria para impedir que el usuario reciba una atención fragmentada.

De los 6.085 prestadores 5.765 están vinculados al servicio de Medicina Integral y 677 son aliados de Salud Oral. Lo anterior refleja el trabajo en los últimos años a nivel regional para mantener una red estable



y completa, que favorezca la colaboración entre los proveedores de salud, como una forma de mejorar la eficiencia y la continuidad de la atención para los pacientes de Coomeva Medicina Prepagada. A continuación, se presenta la distribución por Regional de las sedes los prestadores:

#### DISCRIMINADO SEDES POR CIUDADES

Regional	Jurídicos	Naturales	Total prestadores
Caribe	446	798	1244
Centro Oriente	644	1117	1761
Eje Cafetero	216	411	627
Noroccidente	538	1156	1694
Nororiente	209	247	456
Suroccidente	406	1251	1657
<b>TOTAL</b>	<b>2459</b>	<b>4980</b>	<b>7439</b>

Fuente \_base única de prestadores 2021

La negociación se realiza por medio de un acuerdo de prestación recíproco, que da satisfacción a ambas partes, se respetan los intereses de todos y se prioriza la atención y la satisfacción del usuario, sobre todo teniendo en cuenta los grandes retos a los cuales nos hemos visto enfrentados por la pandemia vivida en el último año.

Adicional de ser los vigilantes para que se dé cumplimiento a lo estipulado en las políticas de contratación, desde el área de Convenios Médicos se ha desarrollado una herramienta innovadora que permite al equipo disponer de información rápida y veraz para tomar decisiones con mayor control: Herramienta Suficiencia de Red de Prestadores.

Para nuestra empresa es importante desarrollar herramientas que faciliten el análisis de las variables involucradas en los procesos que conforman el servicio integral que brindamos a nuestros usuarios. Lo anterior nos permite impactar en control del costo, estabilidad financiera, satisfacción del usuario, fortalecimiento de las relaciones o vínculos con la red de prestadores y mantener la buena reputación de la empresa en el mercado.

Además de tener en cuenta las necesidades de los usuarios, desde el área de Convenios Médicos se da prioridad al trabajo con los aliados. Con los prestadores se busca:

- Fortalecer el reconocimiento y generar permanente comunicación.
- Gestionar con calidad la información del directorio médico virtual y de la App al 100%.
- Brindar apoyo para la simplificación y estandarización de los procesos de autorización y facturación.
- Gestionar de manera personalizada y con acompañamiento los requerimientos que se puedan presentar y brindar capacitaciones continuas sobre los modelos de atención.
- Optimización de las funcionalidades de la oficina virtual de prestadores.

En torno a la administración y seguimiento de la red de prestadores, desde el área de Convenios se ha realizado contratación y vinculación de nuevos prestadores que nos permitieron ampliar la red, dentro de los cuales está Colectivo BBVA, Programa Oncológico, Programa Ambulatorio Especial, y Programa Plata Prime, dando cumplimiento a la normatividad estipulada en el proceso de convenios médicos.





En concordancia con las regulaciones normativas expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud, sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo SARLAFT (Circular Externa 009 de abril de 2019), el área de Convenios Médicos está liderando un proyecto de acompañamiento a prestadores para el adecuado diligenciamiento del formato, debido a que la norma colombiana estipula que esta tarea debe llevarse a cabo con una periodicidad anual.

Por otra parte, se establecieron alivios para la red de prestadores durante el estado de emergencia sanitaria:

- Suscripción gratuita a la plataforma “Busca al Doctor” por seis meses, para asociados profesionales de la salud, prestadores naturales de Coomeva Medicina Prepagada.
- Licencia para programa de telemedicina por dos meses, para asociados profesionales de la salud, prestadores naturales de Coomeva Medicina Prepagada.
- Anticipo para prestadores odontológicos a solicitud del prestador.

Así mismo, hemos desarrollado un portafolio de beneficios especiales para nuestros prestadores de salud, que incluye:

- o Membresía en plan premium a la plataforma Buscaeldocor.
  - o Licencia para acceso a plataforma de telemedicina TeConsulta.
  - o Tarifas especiales para programa Oro Plus de Medicina Prepagada.
  - o Acceso a los alivios especiales del Plan Básico de Protección para prestadores asociados a Coomeva Cooperativa.
- Debido a la situación derivada por la pandemia de la COVID-19 nos vinculamos con nuestros prestadores jurídicos a través de la campaña La ruta de la esperanza, que tuvo como propósito beneficiar a los colaboradores asistenciales, administrativos y personal médico de las principales clínicas del país, a través de una ruta especial como un medio de transporte preferencial para solucionar necesidades de movilidad en las ciudades de Cali, Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira. De esta manera, estos trabajadores del sector salud pudieron desplazarse de manera cómoda y tranquila entre su lugar de trabajo y su

casa. La ruta contó con todos los protocolos de higiene, desinfección diaria y distanciamiento para que el personal que todos los días debía salir a dar la batalla contra la COVID-19 llegara seguro a sus lugares de destino.

#### G4-SO1 / COP16

#### Gestión sostenible de proveedores

#### G4-HR10 / G4-HR11 / G4-SO10

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2020 continuamos el proceso siguiendo con los estándares internacionales establecidos, en materia de gestión y desarrollo de proveedores:

CRITERIO / ASUNTO	ESTÁNDAR
Calidad	ISO 9001:2015
Riesgo operativo y de seguridad de la información	ISO 27001:2015
	SARO
Prácticas laborales	GRI
	OHSAS 18001:2007
Derechos Humanos	Pacto Mundial
Medio ambiente	ISO 14001:2015
Desarrollo de cadenas de abastecimiento	Referentes sectoriales

#### En el año 2020 continuamos con:

- Implementación del modelo Coomeva Compra Cooperativo, que permite el crecimiento del proveedor y mejora del portafolio, según las necesidades de Coomeva. Con esto buscamos fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento. Esta iniciativa sigue vigente, con la intención de incrementar la base de proveedores desarrollados.
- Políticas encaminadas al establecimiento de estrategias que nos permitan desarrollar una cadena de abastecimiento circular, capaz de garantizar los flujos de ida y regreso, ya sea de los materiales que constituyen productos y bienes, que alargan sus utilidades y que a su vez se constituyen en materiales para regenerarse y satisfacer las necesidades. Con este logro

desarrollamos el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

- Adicional a estas políticas, se ha continuado con las siguientes iniciativas:
  - En el relacionamiento con los proveedores, se están teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad a la hora de convocarlos a los procesos de cotización.
  - Alrededor de 679 proveedores activos en nuestra cadena productiva, de los cuales el 95.4% son industria desarrollada nacionalmente, donde las empresas del Grupo Coomeva tienen presencia, principalmente.
- En los procesos de reclutamiento de proveedores (para todas las categorías de negociación) se indaga acerca de si están o no reportando ante el GRI; no se trata de una exigencia obligatoria, pero se tiene en cuenta y se promueve este tipo de conciencia en su propio beneficio.
- Se continuó con la estrategia con el proveedor corporativo de suministros, en la cual se eliminaron todos los plásticos de un solo uso (vasos desechables plásticos, de icopor y mezcladores plásticos) reemplazándolos por vasos ecológicos a base de cartón.
- A los proveedores que actualmente tienen acuerdos para servicio de catering, se les está exigiendo que no dispensen los alimentos en recipientes de plástico ni en icopor.





**COMPROMISO 3.7**  
FACILITAMOS LA VIDA





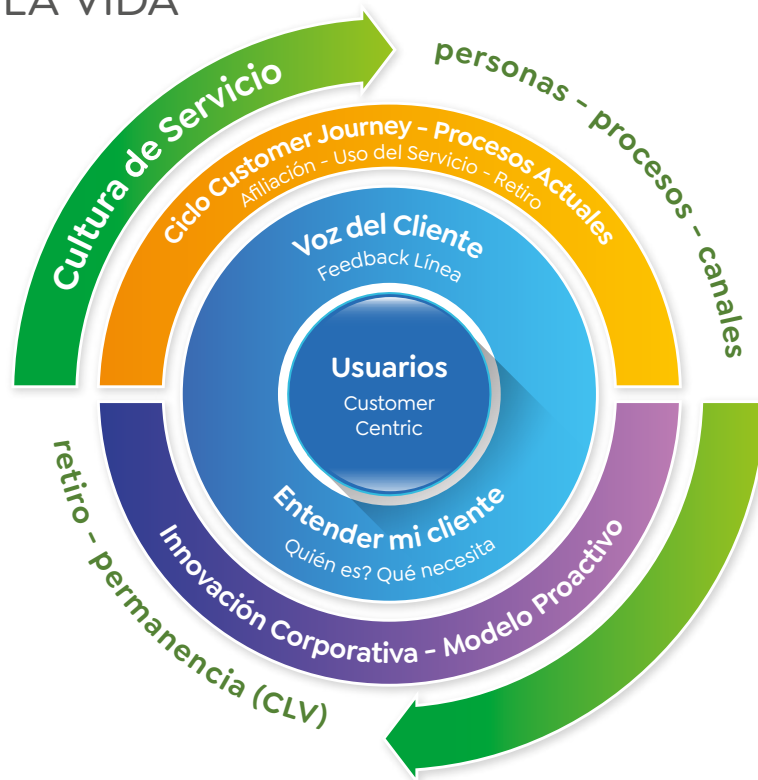


## COMPROMISO 3.7

### FACILITAMOS LA VIDA

En Coomeva Medicina Prepagada nuestro usuario es el eje central del modelo de servicio, por lo que garantizamos que toda la organización escuche permanentemente sus necesidades y actúe en consecuencia. Nuestro usuario es el hilo conductor de nuestra gestión, que le apunta a un servicio más proactivo, resolutivo y de autogestión

**G4-PR1**



Durante 2020 se realizaron las siguientes actividades con sus respectivos resultados:

### VOZ DEL CLIENTE

**G4-PR8**

El 87% de las manifestaciones de Medicina Integral corresponde a la categoría de peticiones, con un incremento del 115% con respecto al año anterior. Este mayor volumen está relacionado con las solicitudes de los alivios económicos ofrecidos a los usuarios/asociados para mitigar el impacto por la situación de pandemia. El 12% de las manifestaciones corresponden a la categoría quejas o reclamos, en la que se presenta una disminución del 20% con respecto al año anterior. El principal motivo es la inconformidad por orden médica negada. La oportunidad de respuesta en las manifestaciones del cliente para Medicina Integral en 2020 fue del 96%, cumpliendo la meta del 95%.

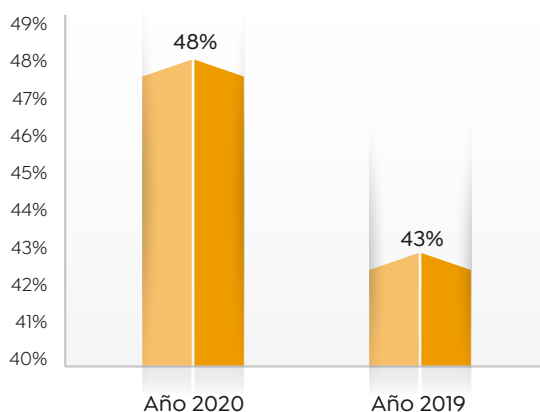
Por su parte, el 75% de las manifestaciones de Salud Oral corresponde a la categoría de peticiones, que presentó un incremento del 39% con respecto al año anterior. La causa de este mayor volumen fue las solicitudes de los alivios económicos ofrecidos a los usuarios/asociados por la situación de pandemia. El 25% de las manifestaciones corresponden a la categoría quejas o reclamos, con una disminución del 25% con respecto al año anterior, siendo el principal motivo la inconformidad con las coberturas y negaciones del programa. La oportunidad de respuesta en las manifestaciones del cliente para la línea Salud Oral, en 2020, fue del 96%, cumpliendo la meta establecida.

## PERSUASIÓN

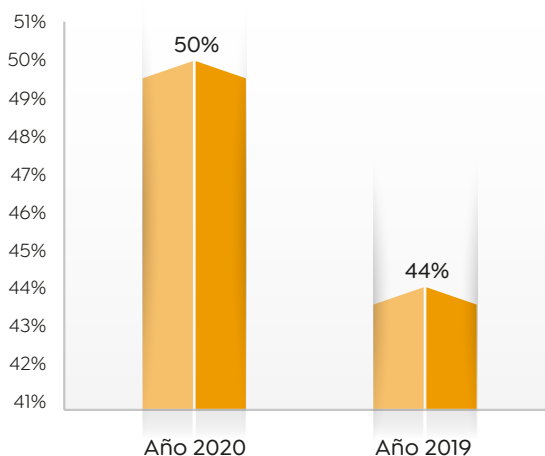
El índice total de persuasión en planes individuales en el año 2019 fue del 48% para todo Medicina Prepagada, logrando retener 7,446 usuarios, de los cuales 5.835 son de la línea de servicios de Medicina Integral y 1.611 para Salud Oral. El ejercicio de persuasión del año 2020 (48%) supera lo realizado en el año 2019 (43%) en 5 cinco puntos porcentuales, logrando retener 1.489 usuarios más en este año.

El comportamiento mensual para cada línea se puede observar en las siguientes gráficas:

### PERSUASIÓN INDIVIDUALES MI

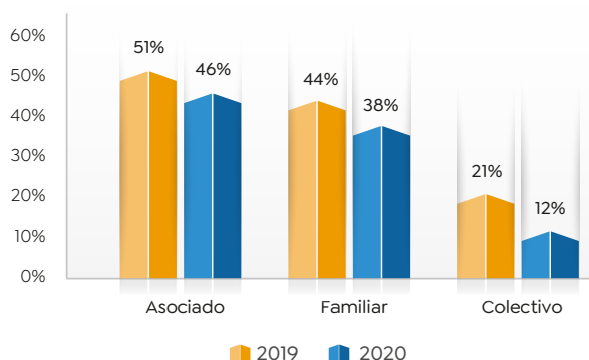


### PERSUASIÓN INDIVIDUALES SAO



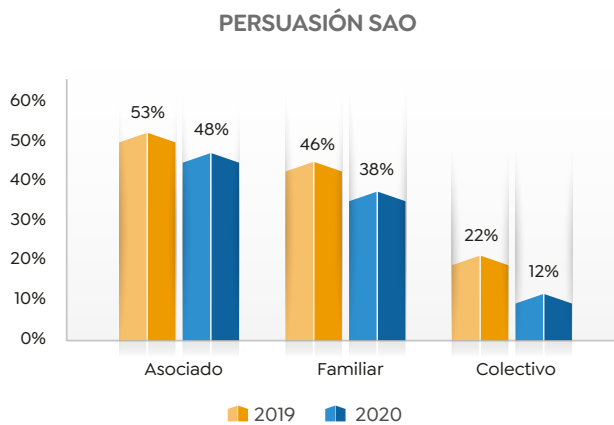
Durante el año 2020, el ejercicio de persuasión en Medicina Integral favorece al Plan Asociado, logrando retener a 3.549 usuarios, generando un índice del 51%.

### PERSUASIÓN MI





Durante el año 2020, el ejercicio de persuasión de Salud Oral favorece, igualmente, al Plan Asociado, logrando retener a 1.023 usuarios, generando un índice de persuasión del 53%.



## ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN

### Coomeva te acompaña

Esta estrategia inició en octubre del 2020, con el objetivo de realizar un acompañamiento continuo e integral a los usuarios recién vinculados, buscando enseñarles cómo acceder a nuestro modelo de servicio y cuáles son los canales disponibles para resolver sus dudas o inquietudes, lo cual contribuye a la lealtad y permanencia de la población de afiliados. Al cierre del año la estrategia impactó a 2.105 usuarios.

### CANALES DE EXPERIENCIA

Al cierre del año 2020 se ingresaron 226.406 autorizaciones médicas que fueron analizadas por auditoría médica, con un promedio mensual de 18.867. En comparación con el año anterior se presentó una disminución de 79.198 solicitudes con una variación del 26%.

En 2020 a través de los canales virtuales se recibieron 114.495 solicitudes distribuidas así: web 89.356 con el 78% y móvil 25.139 con el 22%. En comparación con el año anterior hay un aumento de 58.578 solicitudes que corresponden a una variación del 105%. En 2020 se atendieron a través de este canal un total de 83.352 usuarios.

### CANAL FÍSICO

En total, a nivel nacional ingresaron 106.183 usuarios en los puntos de experiencia. El tiempo promedio de espera es de 12.5 minutos y de atención nacional es de 8.2 minutos.

### WHATSAPP

A partir de marzo de 2020 se habilitó el canal de WhatsApp para nuestros usuarios, con el fin de brindar alternativas de comunicación debido a la situación de pandemia. Durante el año se atendieron 152.455 conversaciones.

### SARA

Nuestra asistente virtual SARA está disponible para los usuarios y clientes potenciales de Coomeva Medicina Prepagada. Durante el 2020 se recibieron un promedio de 22.700 interacciones mes con el chatbot y 40 chat en vivo.

### CENTRO DE CONTACTO

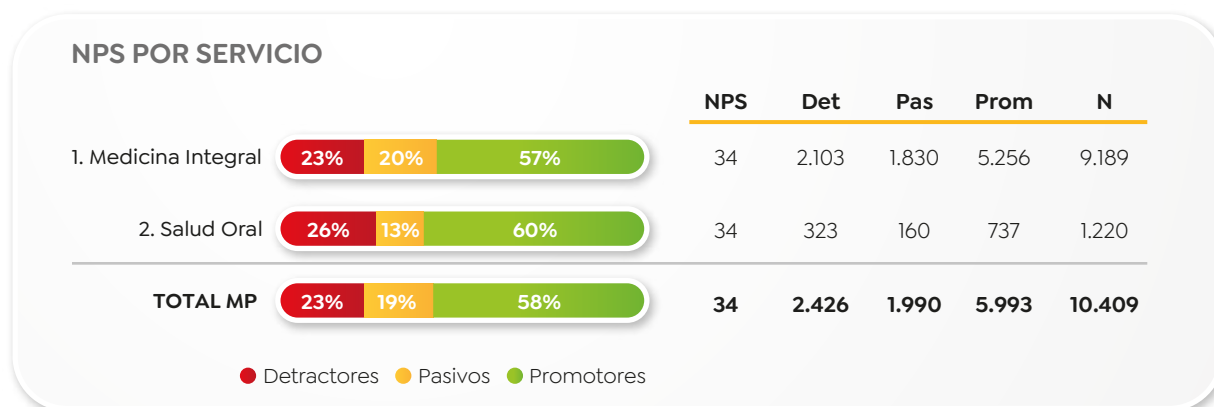
En el año 2020 se recibieron 468.643 llamadas en el centro de contacto, donde 442.960 fueron atendidas, y solo el 5% de están marcadas como abandonadas. El nivel de servicio en el año fue del 76% de llamadas contestadas en menos de 20 segundos.

### ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN

#### G4-PR5

A partir de marzo del año 2020 Coomeva Medicina Prepagada implementó la metodología del NPS buscando crecer por medio del enfoque sistemático en el cliente (escuchar atentamente lo que el cliente piensa) y actuar en consecuencia por medio de un método con normas y procedimientos aplicados de manera ordenada, continua y regular (mejora continua y sistémica).

El NPS relacional acumulado para Medicina Prepagada fue de 34, cumpliendo la meta del 30, tal y como se muestra en la siguiente gráfica.



### Actividades asistenciales

Durante el 2020 se realizaron 3,281,832 actividades asistenciales, dentro de las cuales 182 presentaron un costo causado mayor a los \$50 millones.

ACTIVIDAD ASISTENCIAL	SERVICIOS	COSTO
Servicios hospitalarios (incluye Cuidados Intermedios)	170	\$ 13,240,069,640
Cirugías	5	\$ 419,158,924
Trasplantes	7	\$ 927,921,104
<b>Total general</b>	<b>182</b>	<b>\$ 14,587,149,668</b>

Como se observa, la principal actividad asistencial corresponde a Servicios Hospitalarios donde se incluyen 87 internaciones en servicios de complejidad mediana por \$6,589 millones, 15 en servicio de complejidad alta por \$1,999 millones, seis Internaciones en unidad de cuidados intermedios por \$548 millones, 52 en cuidados intensivos por un costo de \$4,250 millones y cuatro en UCI neonatal por \$240 millones. Por Regional, se tiene que el 39% de los servicios hospitalarios se causaron en Noroccidente por un costo de \$5,677 millones.

De los siete trasplantes realizados, el de mayor costo, por \$212 millones, corresponde a un trasplante alogénico de médula ósea en la Regional Noroccidente. En la Regional Caribe (Barranquilla) se reportó otro trasplante de esta índole por \$144 millones. Se registraron, además, cuatro trasplantes autólogos de médula ósea: tres en Medellín por \$139, \$104 y \$72 millones respectivamente, y uno en Bogotá por \$131 millones. Además, se reporta un trasplante

ortóptico de hígado con cirugía de banco vía abierta, en Palmira, por valor \$124 millones.

De las cinco cirugías realizadas de alto costo, una corresponde a un procedimiento de colgajo libre compuesto con técnica microvascular reportado en Cali, por un valor de \$56 millones; en Medellín, una citorreducción vía abierta por \$125 millones; en Valledupar, una reparación de aneurisma de vasos coronarios vía endovascular por \$94 millones; en Cali una transfusión de unidad de sangre total, por \$74 millones; y en Bogotá por \$73 millones un suministro de material de osteosíntesis.

En general, la distribución de los servicios causados en el año 2020 con valor superior a los \$50 millones por regional señala que el 39% se encuentra en la regional Noroccidente con un costo \$5,677 millones, seguido por la regional Suroccidente donde se reporta un total de 58 servicios, esto es, una participación del 27% por un costo de \$3,940 millones.

## COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

2020

Variables	Unidad	Acumulado Año
<b>Actividades asistenciales Coomeva Medicina Prepagada</b>	<b>No.</b>	<b>3,281,832</b>
Consultas médicas generales y especializadas	No.	635,337
- Consultas Medicina General	No.	89,020
- Consultas Medicina Especializada	No.	546,317
Ayudas diagnósticas (laboratorio, imagenología, patología y otros)	No.	2,204,430
Servicios hospitalarios (incluye Cuidados Intermedios)	No.	29,798
Tratamientos para cáncer	No.	10,597
Terapias	No.	132,765
Atenciones de urgencias	No.	62,317
Cirugías	No.	84,774
Otros odontológicos	No.	121,814
<b>Pacientes consultantes con cáncer</b>	<b>No.</b>	<b>1,353</b>
<b>Pacientes consultantes con VIH , SIDA</b>	<b>No.</b>	<b>22</b>
<b>Pacientes trasplantados en el mes con costo &gt; \$50millones</b>	<b>No.</b>	<b>7</b>
<b>Pacientes consultantes con IRC</b>	<b>No.</b>	<b>92</b>
<b>Partos (normales y por cesárea)</b>	<b>No.</b>	<b>1,264</b>



## GESTIÓN DE AUTORIZACIONES

### • INDICADOR DE OPORTUNIDAD

1. Indicador global del año 2019, 81%, y en 2020, 91%, cumpliendo con la promesa de servicio.
2. Seguimiento semanal a las autorizaciones en estado pendiente y en revisión por parte de auditoría, para garantizar el cumplimiento de la meta de la oportunidad ambulatoria y de cirugías.
3. Revisión conjunta y estandarización de los estados de anulación y rechazo con participación del área de servicio al cliente, logrando identificar deficiencias en conocimiento de programas y manejo del aplicativo para lo cual se realizó capacitación nacional.
4. Tablero de Oportunidad: Se trabajó con el área de Gestión de la Información adecuando los parámetros de medición de acuerdo con los hallazgos encontrados a nivel regional y nacional, logrando una mejor y más precisa medición de este indicador.

### G4-HR2

### • AUTORIZACIONES

1. Beneficios Extracontractuales, BE: En el año 2020 se establece por primera vez un techo de BE por regional, con un resultado al final del año de ejecución del 45% a nivel nacional, siendo las regionales Noroccidente y Caribe las que lo ejecutan en más del 50%, pero ninguna regional excede el monto establecido.
2. Reembolsos: Durante el 2020 se gestionaron un total de 1.489, siendo las regionales Noroccidente, Eje Cafetero y Centro Oriente las que mayor número de reembolsos autorizaron. Y frente al monto solicitado del reembolso y el monto autorizado a nivel nacional se tuvo un ahorro del 45% en costo evitado.
3. Tutelas: Se generaron 517 autorizaciones derivadas de sentencias de tutelas, siendo las regionales Suroccidente y Noroccidente las que recibieron mayor número. Los principales servicios que generaron las tutelas fueron procedimientos quirúrgicos, hospitalización en casa y terapias.
4. Creación y despliegue del manual de Estado de las Autorizaciones, donde se estandariza cómo se debe utilizar cada motivo y estado de la autorización.
5. También se actualizó el documento del manejo de

la Higiene de la Reserva Técnica, implementándose desde octubre el manejo de anulación de ordenamientos para el control de la Reserva Técnica.

6. Implementación del ¿Sabías qué? y de infográficos: Cada 15 días, a nivel nacional, se comparten tips de manejo de las autorizaciones, programas, coberturas y del aplicativo PRESMED, tanto a auditores médicos como a ejecutivos de atención integral.

### • FONOSALUD

1. Traslado de sede, a una con mayor y mejor infraestructura física y tecnológica para asegurar la calidad y oportunidad en la autorización hospitalaria y en la teleorientación médica.
2. Este servicio inició el año con ocho médicos y al terminar el 2020 contó con una planta de 14 médicos y seis ejecutivos de atención integral dedicados a las autorizaciones y teleorientación.
3. Mayor oportunidad de autorizaciones hospitalarias y de urgencias. Al inicio del año 2020 la oportunidad estaba en 3 ½ horas, y al final del año quedó en 45 minutos.
4. Teleorientación: Este servicio cambió de plataforma de Avaya a Asterix permitiendo un mejor registro de la llamada telefónica y mejor calidad. Terminó el año con un nivel de servicio superior al 80% (meta (80/20)).



#### • COMPLEMENTARIEDAD

1. Eliminación de la condición de pago anticipado para los principales prestadores de la complementariedad.
2. Disminución en un 84.7% de los GRP a nivel nacional.
3. Gestión oportuna de los hechos cumplidos con importantes Instituciones Prestadoras de Servicios, como la Fundación Valle del Lili y el Centro Médico Imbanaco, en la ciudad de Cali, cerrando el año solo con 26 casos pendientes.
4. Establecimiento de rutas de atención ambulatorias y hospitalarias con las Redes Integradas de la EPS para los usuarios comunes.
5. Ampliación de los perfiles de los ejecutivos de atención integral, permitiéndoles generar autorizaciones por módulo AT3 y para usuarios comunes que no tienen como IPS de asignación las UIS.
6. Disminución de las PQR por servicios ambulatorios y hospitalarios.

#### • AUDITORÍA DE INGRESOS

1. Consolidación del registro en Excel de todos los casos valorados por auditoría médica para análisis de primer y segundo orden.

2. Realización de 9.832 auditorías de ingreso de primer orden, entre julio y diciembre de 2020, de las cuales el 7,8% (762) fueron clasificadas como nivel de riesgo IV evitando el ingreso de estos usuarios a Coomeva Medicina Prepagada, y su impacto en costo y siniestralidad.
3. Realización de 6.531 auditorías de segundo orden, entre julio y diciembre de 2020, de las cuales el 2,2% (146) fueron encontradas como usuarios de alto riesgo que no debieron haber ingresado a Coomeva Medicina Prepagada, por su alto impacto en costo, por diagnósticos principales de obesidad e hipertensión arterial.

#### • COVID-19

1. Implementación del modelo de atención para COVID-19, quedando inicialmente Fonosalud (con apoyo de auditores del back) como línea de registro de casos y Teleorientación, y el seguimiento de los casos a través de los gestores de riesgo. Estableciendo rutas y flujos de manejo.
2. Cobertura de la prueba PCR para COVID-19, a partir de julio, a cargo de Coomeva Medicina Prepagada.
3. Colocación en el IVR de opciones para teleconsulta, toma de muestra y procesamiento PCR para COVID-19, para mejorar la oportunidad.





4. Disminución de nivel 2 a nivel 0 del PCR para COVID-19.
5. Tercerización de la operación de registro y seguimiento de casos de COVID-19 con prestador ASÍ, a partir del 1.º de diciembre de 2020.

#### • PARAMETRIZACIÓN

1. Definición de CUPS para cobertura del programa Ambulatorio Especial, realización de matriz de coberturas, revisión y pruebas del ambulatorio especial en el aplicativo PRESMED.
2. Definición de CUPS para cobertura en el programa Oncológico, realización de matriz de coberturas, revisión y pruebas en el aplicativo PRESMED.
3. Definición de CUPS para cobertura en el programa PLATA PRIME.
4. Elaboración de la matriz de parametrización del colectivo HCM BBVA en sus tres planes, pruebas de parametrización en PRESMED.
5. Socialización y despliegue del nuevo programa HCM BBVA a nivel nacional a todos los auditores médicos, jefes regionales, ejecutivos de atención integral.
6. Parametrización, socialización y despliegue de la ampliación de coberturas del programa ORO PLUS y Asociado a nivel nacional.

#### • PROYECTO TELECONSULTA FONOSALUD

1. Adecuación de infraestructura para la teleconsulta.
2. Habilitación de la sede Santa Mónica en Cali para teleconsulta.
3. Contratación de tres médicos, una enfermera Jefe, un Coordinador para Fonosalud, una psicóloga y un nutricionista para la teleconsulta y teleorientación.
4. Definición de la plataforma con proveedor I-COMM.
5. Definición de modelos funcionales para la teleconsulta.
6. Avance proyecto a diciembre 2020: 81,81%.

#### • PROYECTO GESTOR INTEGRAL DE SOLICITUDES

1. Definición de modelos funcionales y arquitectura técnica, definición de modelos de autorización ambulatoria automática, ambulatoria para ayudas diagnósticas y cirugías y hospitalización (Fonosalud).
2. Relevamiento del 100% del modelo de Autorización Ambulatoria Automática con el proveedor Infomedical y del 30% para los demás modelos.

3. Relevamiento del 100% de los requerimientos para aplicativo NEXUS con proveedor Kalettte.
4. Avance proyecto a diciembre 2020: 23,22%.

#### ACCIONES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Con el objetivo de fortalecer su promesa de valor Cuidarte es Quererte, Coomeva Medicina Prepagada realizó el relanzamiento del programa, con una reingeniería de los beneficios y alcance del mismo, con el propósito de generar un mayor impacto en los resultados en salud de la población afiliada, logrando experiencias positivas memorables en relación con el servicio y aportando al manejo del riesgo en salud, financiero y reputacional.

En ese sentido, desde el 21 de diciembre de 2020 se implementó el modelo de Maternidad Contigo, el cual tiene como objetivo realizar acompañamiento individualizado en educación, trámites, intervención y control oportuno de los factores de riesgo biopsicosociales, por medio del programa y su familia, durante el proceso de gestación hasta una semana después del nacimiento del bebé. Al cierre del año 2020 el programa contaba con 102 usuarias inscritas, activas y en seguimiento.



A diciembre de 2020 se programó la estrategia Mente y Cuerpo, la cual se ejecutó en dos tiempos. El primero, en torno a la educación en salud, donde se intervinieron 22 colectivos a nivel nacional, con una participación de 1,938 usuarios. En el segundo se realizaron campañas a nivel nacional enfocadas en los siete pilares del programa Cuida tu Bienestar (mis hábitos, mi descanso, mi alimentación, mi actividad física, mis emociones, mi sexualidad y mi familia) donde se programaron cuatro Facebook Live con líderes en temas de autocuidado en salud, donde contamos con la participación de 12,008 usuarios registrados.

De otra parte, se realizaron más de 1,986 consultas derivadas de demanda inducida en los centros ambulatorios, con el fin de identificar y gestionar oportunamente riesgos de nuestros afiliados. Esta actividad se vio afectada en el número de usuarios intervenidos como resultado de la pandemia por la COVID-19.

De acuerdo con la caracterización de nuestra población, tenemos 51,255 afiliados con enfermedades crónicas, lo cual representa el 24.44% de la población; sin embargo, consumen el 60% del costo médico asistencial, por lo cual en gestión de riesgo se priorizan las patologías de mayor prevalencia e impacto como son la hipertensión arterial, la enfermedad osteoarticular y la salud mental. Para estas dos últimas patologías se espera para el 2021 contar con programas que permitan un manejo integral del riesgo de los usuarios afiliados a Coomeva Medicina Prepagada.

## POBLACIÓN

Al cierre de 2020 Coomeva Medicina Prepagada cerró con una población de 250,953 usuarios, con crecimiento positivo en la línea de Medicina Integral con 1,954 usuarios netos. Importante resaltar el crecimiento neto del programa Oro Plus, de 6,181 usuarios.

### POBLACIÓN ACUMULADA A DIC 2020 Y VARIACIÓN CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

LÍNEA	DIC 2019	DIC 2020	NETOS ACUM	%VAR AÑO VS DIC 2019	DIC PPTO	% CUMPL PPTO MES
MEDICINA INTEGRAL, MI	208,020	209,974	1,954	100.9%	214,759	97.8%
SALUD ORAL, SAO	45,946	42,540	-3,406	92.6%	51,655	82.4%
<b>TOTAL MEDICINA PREPAGADA</b>	<b>253,966</b>	<b>252,514</b>	<b>1,452</b>	<b>99.4%</b>	<b>266,414</b>	<b>94.8%</b>



## Resultados por línea de negocio

La línea Medicina Integral, MI, aporta el 83.1% del total de la población, equivalente a 209,974 usuarios y la línea Salud Oral aporta el 16.9% correspondiente a 42.540 usuarios.

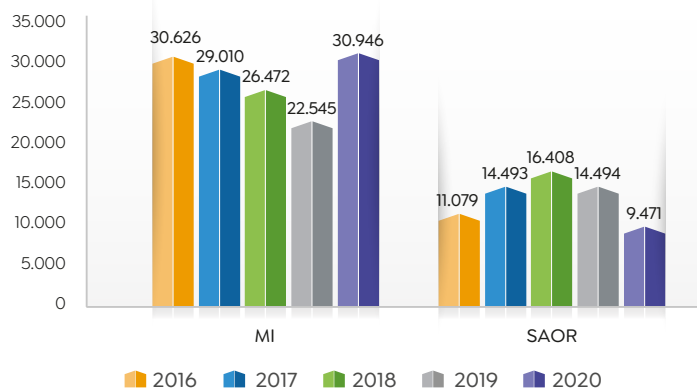
## Resultados por plan

- Asociados: El 47.2% de la población corresponde a la comunidad de asociados y sus familias, equivalente a 119,328 asociados, lo cual se traduce en una tenencia de 26.1%.
- Familiar: 59,611 usuarios activos correspondiente al 23.6% de la población total.
- Colectivos: 73,575 usuarios activos correspondiente al 29.2%, con un crecimiento neto de 658 usuarios.

## Ventas

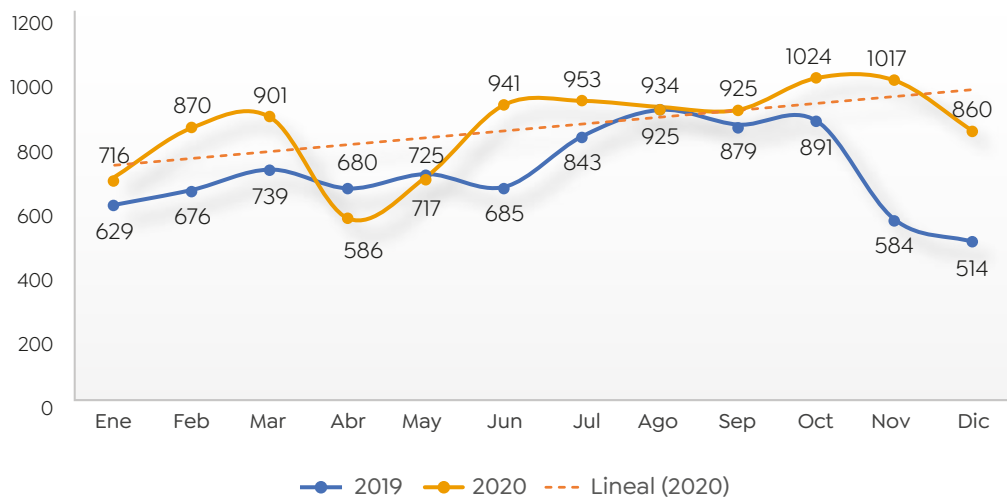
El 2020 se cerró con 40,417 ventas realizadas. La línea de MI representó el 76.6% con 30,946 ventas. Se destaca un incremento del 16% en ventas del programa Oro Plus con respecto al 2019, a la vez que la línea de SAO representó el 23.4% con 9,471 ventas.

TENDENCIA DE VENTAS POR AÑO/LÍNEA



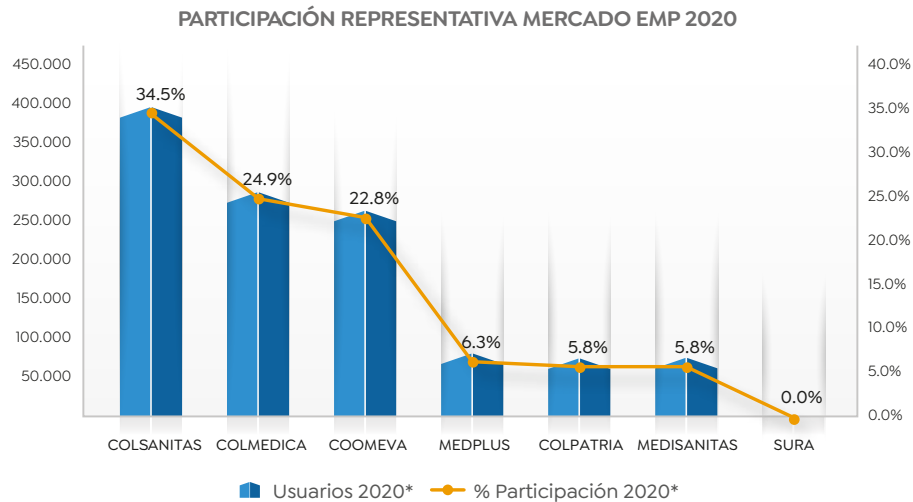
Se ha logrado un crecimiento neto en el programa Oro Plus del 19% del año 2019 a 2020 pasando de 8770 usuarios a 10444.

CRECIMIENTO NETO ORO PLUS



## Población del sector y participación del mercado

En Coomeva Medicina Prepagada estamos transformando las experiencias del cliente desde la innovación, pensando y planeando continuamente, para convertirnos en la compañía preferida de aseguramiento voluntario en salud, donde además los usuarios pueden disfrutar de un modelo integral de cuidado y atención, que promueve hábitos de vida saludable. Es así como los colombianos la han escogido como su plan voluntario con una participación del 22,8% del mercado, donde el 1% de participación corresponde a 11.099 nuevos usuarios.





## ANEXO: TABLA GRI – COOMEVA

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	3,19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		8
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		8
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		-
QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		10
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		-
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		25
	G4-8	Mercados servidos.		-
	G4-9	Dimensiones de la organización.		11, 12, 37
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		37
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	11
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	13

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
Perfil de la organización	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		26
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	17, 22
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	17, 22
<b>NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12, 13, 15	23, 19
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		-
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		23, 19
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		23, 19
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		23, 19
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	23, 19
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	21	-
<b>NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD</b>				
<b>1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL</b>				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		26
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		26
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	26
	G4-38	Composicion del órgano superior de gobierno y de sus comités.		25

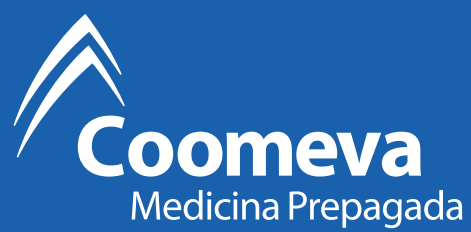
TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
Gobierno Corporativo	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		25
	G4-41	Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.		26
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	26
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	26
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	18, 26
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	26
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	27
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	12 al 14	27
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	26
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	28

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	28, 34, 41, 61, 71
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		39
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		-
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		35
2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 18	38
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		41
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.		42
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		38
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		38
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		38,39
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		39



TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
3.PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	46
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		46
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.		46,47
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		45,46
	G4-EN5	Intensidad Energética		46
	G4-EN6	Reducción Consumo Energético		46
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.		46
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		46
Cumplimiento Regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		47
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		47
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).		47
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.		47
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales	9 al 11	47
4. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COPI6	Inversión social estratégica y filantrópica.	16	63, 52
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		-
5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		59
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		45
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.		-

TABLA GRI - COOMEVA				
INDICADORES G4			CRITERIO COP PACTO MUNDIAL	PÁG.
ASPECTO	GRI	CONTENIDO		
Desempeño económico	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		-
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		-
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		59
<b>6. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.	3 al 5	63
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	63
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	63
<b>7 FACILITAMOS LA VIDA</b>				
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		66
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		35
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		68
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		35
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		35,66





Pacto Global  
Colombia



Pacto verde cooperativo  
**NUESTRO** compromiso  
con la TIERRA