

2021



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

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD • GESTIÓN 2021**

**Elaboración y Coordinación General**

MARÍA RITA VALENCIA MOLINA

**Gerente Nacional Educación y Democracia**

**Diseño y Corrección de Estilo**

GERENCIA CORPORATIVA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

**Coordinación Editorial**

JUAN ESTEBAN ÁNGEL BORRERO

**Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales**

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD PACTO GLOBAL

# 2021



# ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

## | JUNTA DIRECTIVA

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	Gerente General Sector Salud
Marco Montes Martínez	Gerente General
David Alejandro Vanegas Rodríguez	Gerente Nacional de Experiencia en Servicio
Camilo Ernesto Diusaba Perdomo	Gerente Nacional de Mercadeo Sector Salud
Jairo Bravo Mendoza	Gerente Nacional Servicios de Información y Tecnología Sector Salud
Bertha Lucía Varela Rojas	Gerente Nacional Técnica de Aseguramiento en Salud
William Shelton Salazar	Gerente Nacional Comercial
Angela María Cruz Libreros	Gerente Nacional de Salud Sector Salud
Blanca Inés Vélez Arbeláez	Directora Nacional Salud Oral
Alvaro Mauricio Durán López	Director Nacional Negocios Internacionales
Giovanna Andrea Corbelletta Bernal	Directora Nacional Financiera y Contable
Neyla Cárdenas Hernández	Directora Nacional Administrativa
Jorge Wilson Pemberthy Yepes	Director Nacional de Operaciones
Balmer Alberto Maya Lopera	Director Nacional Jurídico
Xiomara Iveth Campo	Directora Nacional de Comunicaciones
Iván Mondragón González	Asistente Gerencia General

## | GERENTES REGIONALES

Juan Fernando Rojas Duarte	Gerente Regional Suroccidente
Santiago Adolfo Restrepo Marín	Gerente Regional Noroccidente
Carlos Mario González Ospina	Gerente Regional Centro Oriente
Carlos Alberto Barraza Coronel	Gerente Regional Caribe
María Eugenia López Martínez	Directora Regional Eje Cafetero
Juliana Giraldo Hernández	Directora Regional Nororiental

# CONTENIDO

Mensaje del Gerente de la Empresa .....	6
Acerca del informe .....	7
<b>1. QUIÉNES SOMOS .....</b>	<b>9</b>
<b>2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>15</b>
<b>3. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 COMPROMISO 2: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE .....</b>	<b>36</b>
<b>3.3 COMPROMISO 3: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA .....</b>	<b>45</b>
<b>3.4 COMPROMISO 4: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS .....</b>	<b>51</b>
<b>3.5 COMPROMISO 5: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA .....</b>	<b>57</b>
<b>3.6 COMPROMISO 6: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS .....</b>	<b>64</b>
<b>3.7 COMPROMISO 7: FACILITAMOS LA VIDA .....</b>	<b>68</b>
<b>4. ANEXOS</b>	
Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial .....	82

## MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

Culminamos un año retador, con una visión renovada y la transformación digital en marcha, avanzando hacia la consolidación de un plan de expansión que nos fortalece como compañía del sector asegurador en salud en Colombia. Así, le apostamos al mejoramiento de nuestros programas y servicios, así como de los canales de atención, con el fin de fortalecer nuestra oferta diferencial y, en suma, para el bienestar de nuestros afiliados.

Hemos trabajado arduamente por desafiarlos al máximo, para seguir siendo una compañía robusta, con excelencia en el servicio y mejora continua; por ello día a día desarrollamos nuevos proyectos, renovamos la forma de conectarnos con nuestros afiliados y mejoramos nuestra capacidad de resolución y respuesta para brindarles siempre lo mejor.

Mediante la implementación del Net Promoter System, NPS, nos conectamos con nuestros usuarios, enfocándonos en sus requerimientos y escuchándolos atentamente para actuar en línea con sus necesidades.

Seguimos en la senda de transformarnos ágilmente con el propósito de ser más asequibles y fáciles, mejorando los procesos y logrando así una atención equilibrada entre lo presencial y digital. Esto implica que todos nuestros equipos orienten sus capacidades y competencias para mejorar la experiencia del cliente, lo que se refleja en indicadores de excelencia que nos permitan crecer y ser sostenibles en el tiempo.

Entendimos que los colombianos necesitan una mayor variedad de productos e hicimos de estos la respuesta a todas aquellas necesidades en salud, razón por la cual este año lanzamos cinco nuevos programas (Plata Prime, Ambulatorio Especial, Cuidado Oncológico, Dental Express y Dental Especial), con enfoques diferenciales, que aportarán coberturas y beneficios, siempre con el acompañamiento de los prestadores que conforman una excelente red de profesionales de la salud e instituciones de alta calidad, que nos permiten hacer una realidad estos nuevos productos.

El reto para las empresas de salud ahora es innovar en sus procesos internos y en el tema digital, pero todavía se requieren grandes esfuerzos, si este sector se compara con el real y el financiero; aún más si se tiene en cuenta que la teleconsulta se ha convertido en una forma habitual de acceso a la medicina, que ahorra desplazamientos y maximiza los tiempos para los pacientes, y a la cual se puede acceder desde cualquier parte del mundo.

En busca de mejorar los servicios y la adherencia de nuestros usuarios, en el 2021 abrimos un centro médico exprés en Cartagena y para 2022 invertiremos \$22.000 millones en la apertura de siete nuevos centros médicos a nivel nacional.

Con la apertura de los centros médicos en el país esperamos beneficiar a cerca de 173.000 usuarios. Además, con un impacto cercano a 213 nuevos empleos directos, sumados a los empleos indirectos que generan esta clase de proyectos. La meta es cerrar 2023 con 15 nuevos centros médicos, para continuar entregando experiencias de calidad.

Centramos en el usuario, no en los procesos. Así definimos la ruta por seguir y aunque el último año ha demandado toda nuestra capacidad de acción e inteligencia, nos sentimos orgullosos de nuestros resultados, así como de la resiliencia, constancia y disciplina desarrolladas, y no nos vamos a detener. Seguiremos adelante demostrando nuestra capacidad de adaptación, innovación y transformación, para brindar lo mejor.

Nos satisface contribuir a la reactivación de la economía del país, como parte de nuestra responsabilidad empresarial, con proyectos que favorecen la accesibilidad, calidad y cobertura en servicios de salud; además de movilizar los diferentes sectores involucrados que hacen realidad nuestro plan de expansión, lo que se suma a los más de 1.400 empleos directos e indirectos que aportamos como compañía.

El bienestar y la calidad de vida de nuestros usuarios son la inspiración para seguir transformándonos y soñando en 2022.

## ACERCA DEL INFORME

G4-28, GA-29, G4-30

Coomeva Medicina Prepagada, coherente con su adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas, consolida este 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° de enero y el 31 de diciembre de 2021, con alcance al total de niveles jerárquicos de la organización y operaciones de la empresa en el territorio nacional colombiano.

### G4-32

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 lo cual cada empresa definió sus asuntos materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde opera, 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:** (+57) 602 333 0000 • Extensión 25600  
**Correo electrónico:** neyla\_cardenas@coomeva.com.co  
**Ciudad:** Cali, Colombia







# 1 | QUIÉNES SOMOS

## G4-3

Cooameva Medicina Prepagada, creada en 1973, es la pionera del servicio de medicina prepagada en Colombia, con 48 años de experiencia en aseguramiento voluntario en salud.

Formamos parte y contamos con el respaldo 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. Bajo su filosofía cooperativa tenemos la misión de ofrecer soluciones de salud, promoviendo bienestar y calidad de vida, generando valor para los usuarios y asociados a Cooameva, en Colombia y América.

Nuestro propósito institucional se orienta a poner toda nuestra experiencia al servicio de la salud de los afiliados, centrando nuestro accionar en el desarrollo de la propuesta de valor CUIDARTE ES QUERERTE, bajo un modelo de gestión de riesgo y la conformación de programas; concepto que se fundamenta en la perspectiva de atender todas las etapas de la vida, que vinculan desde el autocuidado hasta el tratamiento y la curación, convirtiéndose en la aseguradora pionera en desarrollar modelos centrados en la preservación de la salud y en la estabilización de la enfermedad, soportado por la experiencia de una robusta red de especialistas e Instituciones Prestadoras de Salud, IPS, altamente calificadas.



# 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 a través de seis regionales, con 14 oficinas administrativas, 43 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, G4-8, G4-9**



## PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

Accionistas	No. Acciones	Participación
Cooameva Cooperativa	148,463,957,920.854	84.8096427199%
Christus Rendimiento LLC	17,505,551,628.454	10.0000000000%
Fiduciaria Corficolombiana S.A. Fidecomiso Acciones Cooameva Medicina Prepagada	8,412,791,523.206	4.8057848743%
Fundación Cooameva	611,854,098.251	0.3495200330%
Fecoameva	61,361,111.465	0.0350523724%
Conecta Salud S.A.	0.771	0.0000000004%
<b>TOTAL</b>	<b>175,055,516,283.000</b>	<b>100.000000000%</b>

## CAMBIOS O EVENTOS SIGNIFICATIVOS DURANTE 2021

### G4-13

En Coomeva Medicina Prepagada avanzamos en la transformación digital de nuestro modelo de atención en el que la telemedicina, la teleconsulta y las facilidades del chatbot generaron nuevas opciones de contacto y servicio para nuestros afiliados y prestadores de servicios de salud. Así, avanzamos en una transformación digital que nos permitiera acceder a estas modalidades sin perder nuestra calidad y el rigor que nos caracteriza. 153.000 conversaciones en Whatsapp, 380.000 llamadas en el centro de contacto, 5.300 teleconsultas con Dr. Félix y 46 puntos de experiencia a nivel nacional dan cuenta de nuestra permanente presencia para para nuestros usuarios.

Luego de la reciente apertura del Centro Médico Express en Cartagena, iniciamos obras para la adecuación de los nuevos centros médicos en Bogotá, Medellín y Pereira; y continuaremos en Cali, Barranquilla y Bucaramanga para completar la primera fase.

Todos los centros médicos operarán con tecnologías vanguardistas y canales de comunicación actualizados. Contaremos con una página web muy intuitiva para nuestros pacientes, así como también con una aplicación desde donde ofreceremos información actualizada de los centros médicos y los servicios disponibles en cada uno de ellos.

En cada uno de los centros médicos, los pacientes vivirán una experiencia personalizada de nuestros servicios y encontrarán herramientas tecnológicas como sistemas de turnos y kioscos transaccionales con los cuales lograremos eficiencia en la atención.



Para lograr esta excelencia en el servicio, implementamos el Net Promoter System, NPS, que más que un indicador, es la estrategia como asumimos el desafío de evaluarnos, aplicando una forma diferente de hacer las cosas, el cual integra medición, análisis y cambios continuos, en pro del servicio. Para este año logramos un valor de 37 en medicina integral, para un cumplimiento del 97%.

En el primer semestre del año realizamos grandes esfuerzos para fortalecer el portafolio de planes de salud, con el fin de ofrecer un mayor abanico de posibilidades a nuestros clientes actuales y potenciales.

Creamos el Programa **Plata Prime**, excelente opción de aseguramiento, que busca generar nuevas alternativas para aquellos que quieran acceder a coberturas a partir del primer día, de manera ilimitada en los servicios ambulatorios de consulta médica general y especializada, medicina terapéutica, ayudas diagnósticas, como cobertura de servicios de urgencia, hospitalización, cirugía, maternidad, enfermedades graves y vacunas, con bajos periodos de carencia, sin topes en la prestación en servicios específicos.

Así mismo, lanzamos el Programa **Ambulatorio Especial**, un producto centrado en la prestación de servicios de primer nivel de atención, que permite a sus afiliados actuar de manera preventiva, oportuna, sin restricciones, con acceso directo e ilimitado a consultas en medicina general y especializada, en las modalidades de atención presencial, domiciliaria y de teleconsulta, que incluye los servicios de medicina terapéutica, exámenes de diagnóstico, servicios de odontología general y preventiva, desde el primer día, con una tarifa al alcance de todos.

Pensando en nuestros asociados a la Cooperativa Coomeva se creó el programa **Cuidado Oncológico**, producto que combina la atención especializada, acompañamiento, educación y manejo del paciente diagnosticado con cáncer, con la calidad humana y científica que nos caracteriza, para la tranquilidad y seguridad de los asociados.



Por otra parte, se presentaron ante la Superintendencia dos nuevos productos de salud oral, los cuales fueron autorizados e iniciaron su comercialización: Dental Express y Dental Especial.

A partir de una perspectiva integral en salud creamos los programas de gestión de riesgo como Cuidarte es

Quererte, que combina la tecnología, el autocuidado y el compromiso médico para fomentar estilos y hábitos saludables para una vida de calidad y más plena. Contamos con programas de educación y gestión en salud (Cuida tu bienestar, Te acompaño, Cuidar de ti, Juntos y Maternidad contigo) que permiten evitar el deterioro del estado clínico, complicaciones secundarias y hospitalizaciones prevenibles. Dichos programas fueron creados a partir de un estudio de morbilidad de nuestros usuarios y con el fin de lograr la adherencia a ellos para propender por un mejor estado de salud y calidad de vida.

Con el apoyo de toda la compañía, logramos combinar la atención presencial y digital a través del WhatsApp Business; la implementación del Centro Médico Virtual de Telemedicina Dr. Félix y la renovación del modelo de atención de nuestro Centro de Contacto, así como la facilidad para efectuar pagos en línea desde diferentes canales. Estos esfuerzos, sumados a la metodología NPS, nos permiten medir en tiempo real la percepción de los usuarios con el fin de entregar experiencias memorables que generen lealtad.

Centrarnos en el usuario, no en los procesos es la forma como definimos la ruta por seguir, y aunque el último año ha sido retador, es un orgullo todo el trabajo que con constancia y disciplina hemos desarrollado. Este año seguiremos adelante, demostrando la capacidad de adaptación, innovación y transformación para brindar lo mejor de nosotros mismos.

Igualmente, movilizamos la economía del país como parte de nuestra responsabilidad empresarial con proyectos que favorecen la accesibilidad, calidad y cobertura de servicios de salud; además de la activación de los diferentes sectores involucrados que hacen realidad nuestro plan de expansión, sumados a los más de 1.400 empleos, directos e indirectos que aportamos como compañía.







Celebramos alianzas y acuerdos que han permitido la operación del servicio de ambulancia de CEM SAP S.A.S., empresa beneficiaria de la escindida Coomeva Medicina Prepagada S.A., Igualmente se ha dado apoyo en la colocación y desarrollo de nuevos productos de medicina prepagada como Dental Especial y Dental Express, al igual que se han atendido en debida forma las discusiones que a nivel jurídico se han presentado con públicos de interés, incluyendo la atención de procesos judiciales, procedimientos administrativos, acciones de tutela, etcétera.

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

El 25 de enero de 2022 la Superintendencia Nacional de Salud, mediante Resolución No. 202230000000189-6 ordenó la liquidación como consecuencia de la toma de posesión a Coomeva Entidad Promotora de Salud S.A. identificada con NIT. 805.000.427-1. Producto de esta decisión se debieron reconocer los efectos económicos en varias de las empresas del Grupo Cooperativo Coomeva, además que se adelantará el curso del proceso liquidatorio conforme a la respectiva normatividad.

La llegada al país de la variante omicron de la covid-19, por sus mayores posibilidades de contagio, generó una amplia y rápida circulación entre la población, afortunadamente con menores condiciones de letalidad. El mundo empresarial colombiano comienza con un reacomodo en el Grupo Empresarial Antioqueño GEA, pues en SURA, vía OPA, el grupo caleño Gilinsky acompañado de inversionistas

extranjeros, a través de una operación que superó los \$950 millones de dólares, logró adquirir el 25,42% de sus acciones, lo cual le da participación en su junta directiva, además de expectativas sobre las acciones de otras importantes empresas del GEA como Nutresa y Bancolombia. Desde el cierre de la vigencia 2021 y hasta la fecha no hay acontecimientos que pongan en riesgo el normal desarrollo empresarial.

## **ACONTECIMIENTOS MÁS IMPORTANTES EN EL SECTOR SALUD**

Al mantenerse la pandemia por la covid-19 continuaron los efectos en la economía y en la salud de la población. Al factor económico se le sumó un paro nacional sin precedentes en 2021 en Colombia, el cual sirvió de lastre al proceso de recuperación económica del país, que afortunadamente durante el segundo semestre del año 2021 mostró avances significativos en crecimiento, incluso por encima de las metas presupuestadas, lo que puede ayudar en movilización del comercio, la generación de empleo, consumo, etcétera, con expectativas para el futuro de la contratación de planes voluntarios, pues la colocación en esta vigencia estuvo seriamente afectada.

Un factor positivo durante el año 2021 está representado en el éxito del Gobierno Nacional en materia de vacunación, proceso que coadyuvó la flexibilización a la movilidad ciudadana y un nuevo respiro de optimismo, en medio de la incertidumbre mundial por nuevas cepas y el reinicio de algunas restricciones especialmente en Europa. En materia de flujo de recursos se esperaba mayor liquidez con la implementación de la Ley de Punto Final, pero dicha expectativa nuevamente quedó frustrada, con efectos en prestadores y aseguradores, entre estos últimos se debe tener en cuenta la intervención administrativa a Coomeva EPS, que se vio sometida a bloqueos irregulares de los recursos del Sistema de Salud, a través de embargos.

En materia legislativa la pretendida reforma al Sistema de Salud fue retirada con ocasión al paro nacional y las discusiones quedaron nuevamente aplazadas y sujetas a las tendencias del proceso electoral que se desarrollará durante el 2022. Situación diferente vivió el tema fiscal y presupuestal, pues el Gobierno logró superar los obstáculos iniciales, y con diferentes consensos interpartidistas logró la aprobación de estas importantes leyes, al igual que más de un centenar de normas que pasaron el proceso legislativo.

2

## NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



## 2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



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

Es así como ubicamos la Responsabilidad Social Empresarial 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.

### 2.1 MARCO ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, RSE, Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA

#### 2.1.1 NUESTRA POLÍTICA DE RSE

Cooomeva, en razón de su naturaleza cooperativa, y las empresas que conforman su Grupo Empresarial Cooperativo, son socialmente responsables y por ello asumen la RSE con un alto sentido de compromiso frente a todos los grupos de interés y adoptan las siguientes políticas de sostenibilidad como ejes de su modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y futuro crecimiento, garantizando, así como resultado la permanencia a largo plazo, es decir ser sostenibles y perdurar.

#### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO COOMEVA:**

Para el Grupo Coomeva, la Responsabilidad Social Empresarial 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.

## 2.1.2 DIMENSIONES DE LA RSE Y SOSTENIBILIDAD



- **Dimensión Económica es Crecer:** Busca direccionar la gestión financiera del Grupo Empresarial a la consecución de acciones responsables que contribuyan al desarrollo económico de las regiones en las que Coomeva tiene presencia. Este crecimiento se logra a través del fomento y financiación a la creación de empresas, acompañado de capacitaciones que fortalecen las habilidades de asociados y otros grupos de interés. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 3, al ODS 4 y el ODS 5.
- **Dimensión Social es Contribuir:** Aporta a los procesos de mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, facilitando nuevos escenarios de formación, financiamiento y cobertura desde una considerable inversión en los procesos educativos que generen un gran impacto en los grupos de interés, principalmente en los asociados y sus familias. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 3, al ODS 4 y el ODS 5.
- **Dimensión Ambiental es Cuidar:** Las estrategias y proyectos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva están encaminadas a la preservación del medio ambiente que buscan disminuir las emisiones de CO2 y la reducción del consumo energético en sus sedes regionales. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 12 y el ODS 13.

## 2.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los principales grupos de interés que atiende Coomeva Medicina Prepagada son:

- Asociados de Coomeva y sus familias
- Usuarios y familiares
- Aliados
- Colaboradores
- Empresas del Grupo Coomeva
- Accionistas
- Proveedores
- Organismos de Control
- Comunidad







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 los principios del Pacto Mundial y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, 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.

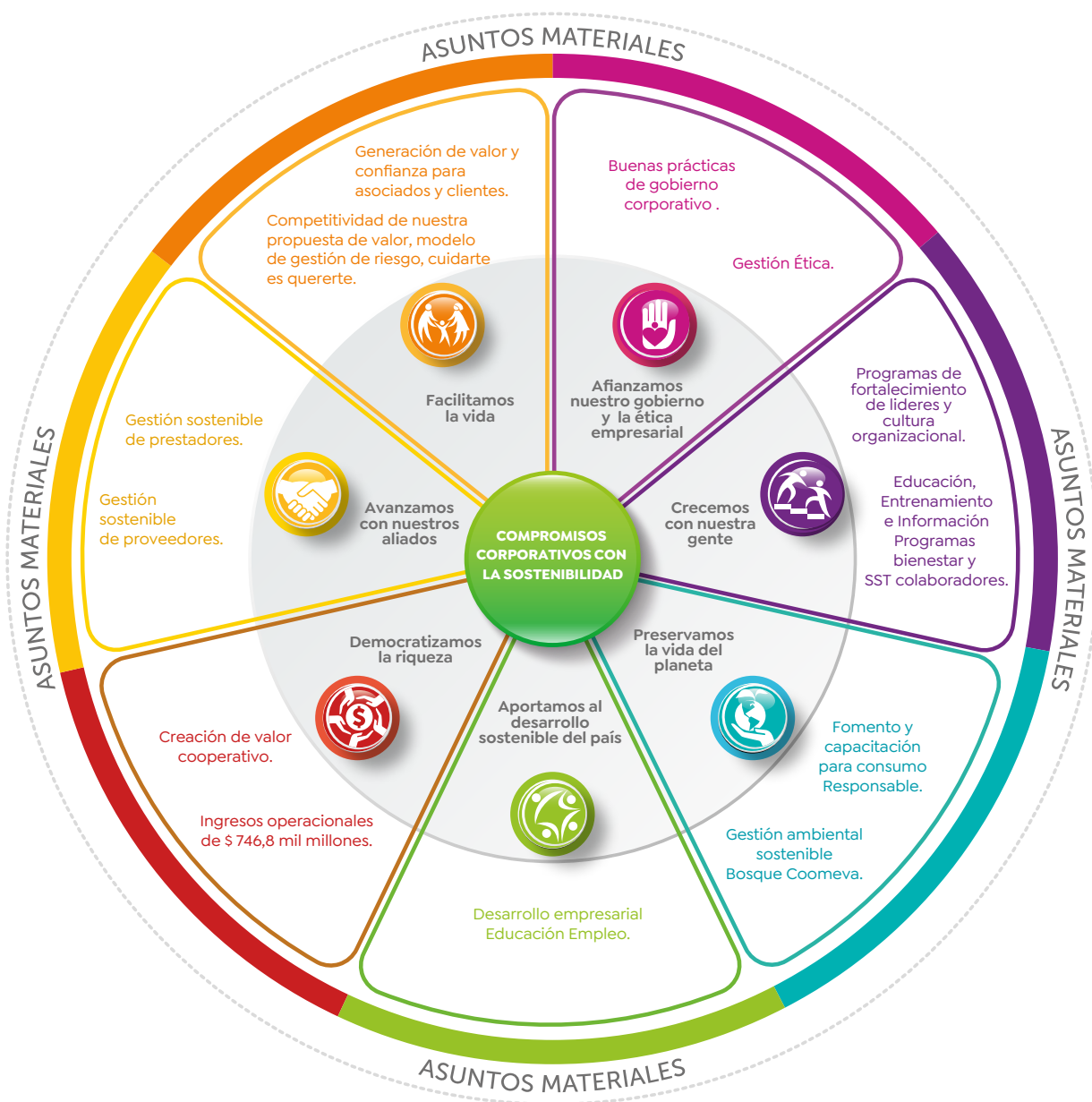
Cada compromiso corporativo con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se les da respuesta mediante los asuntos materiales relacionados, que dan lugar a la estructura del presente informe.

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



### G4-15 y G4-16

COMPROMISOS	ASUNTOS MATERIALES
<b>Afianzamos nuestro gobierno y la ética empresarial</b>	Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética.
<b>Crecemos con nuestra gente</b>	Programas fortalecimiento de líderes y cultura organizacional. Educación, entrenamiento e información. Programas de bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, SST, para colaboradores.
<b>Preservamos la vida del planeta</b>	Fomento y capacitación para consumo responsable. Gestión ambiental sostenible. Bosque Coomeva.
<b>Aportamos al desarrollo sostenible del país</b>	Desarrollo empresarial. Comprometidos con la comunidad: Cuidarte es quererte.
<b>Democratizamos la riqueza</b>	Creación de valor cooperativo. Ingresos operacionales de \$746,8 mil millones.
<b>Avanzamos con nuestros aliados</b>	Gestión sostenible de aliados, proveedores y prestadores.
<b>Facilitamos la vida</b>	Generación de valor y confianza. Modelo de gestión de riesgo, Cuidarte es quererte.



**REFERENTES INTERNACIONALES**



G4-DMA, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24





**COMPROMISO 1**  
**AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO**  
**CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL**

## 3.1 COMPROMISO 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. Consta de 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 los estatutos sociales de la Sociedad y la normatividad societaria. Se cuenta con algunos miembros independientes. Uno de ellos preside comités de vital 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 esenciales establecer políticas, criterios y prácticas en la construcción, revelación y divulgación de información financiera;

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 Seguridad y Salud en el Trabajo 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 muchas de 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 contienen 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 apropiado 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 y G4-58**

En cuanto al modelo de gestión ética, el Grupo Empresarial Cooperativo y la Sociedad cuentan con el Comité de Ética, encargado de ejercer el control ético y conceptual e torno a los conflictos de interés que se puedan presentar entre administradores, empleados y en general, en las actuaciones donde puedan existir intereses contrapuestos, incluyendo situaciones en las empresas del Grupo Coomeva o de decisión del máximo órgano social, 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.

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

#### **G4-14, G4-SO4**

## PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Cooameva Medicina Prepagada S.A., dentro 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 en el marco 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. Coomeva 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 Coomeva Medicina Prepagada S.A., la Empresa tiene instrumentado los controles de validación respectiva 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.

### 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 2021, el 96% de colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. a nivel nacional, realizó y aprobó el curso virtual “Todos hacemos parte del SARLAFT”.

### G4-SO5

En Coomeva Medicina Prepagada S.A. desde el Área de Cumplimiento no se ha identificado ni reportado ningún caso relativo al lavado de activos o financiación del terrorismo.

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

El Sistema de Administración de Riesgo Financiero en las Operaciones de Tesorería tiene como objetivo apoyar a la Administración de Coomeva Medicina Prepagada S.A. en la toma de decisiones y en el desarrollo de las estrategias que se implementan 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 Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia.

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 controlar 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 describe todas las actividades diarias de la tesorería. En estos documentos se detalla el modelo de operación y 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 y/o contraparte, control a la concentración por emisor para cada uno de los portafolios, valoración a precios de mercado con la empresa 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. Cabe mencionar que los resultados de la Entidad por concepto de diferencia en cambio se expondrán en la Nota 16 correspondiente a efectos en las variaciones en la tasa de cambio.

- **Riesgo de tasa de interés:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. al cierre del año 2021 cuenta con una baja exposición al riesgo de tasa de interés debido a que el 79% 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 año 2021 se caracterizó por presentar irregularidades en el comportamiento de los indicadores sociales y económicos en Colombia, ocasionadas tanto por factores internos como externos, sobre todo en el primer semestre, las cuales fueron presentando una mejoría y tendencia positiva para el segundo semestre, en donde situaciones como la relativa superación del “Paro”, el mejoramiento del precio del café y el petróleo ayudaron a ello; sin embargo para este mismo periodo de repunte se tuvo que lidiar con el incremento de los precios nacionales e internacionales de los insumos para la producción de bienes y servicios, lo mismo que con los efectos negativos que trajo la variante Delta del covid-19 y para el cierre del año la variante Ómicron, lo cual se vio reflejado en los índices de inflación y la devaluación de la moneda al finalizar el año y aumento del desempleo pese a que la economía hubiera presentado crecimiento.



En el ámbito interno operativo, Coomeva Medicina Prepagada continuó llevando a cabo sus actividades laborales predominantemente de manera remota. No obstante también se presentó la modalidad de trabajo alterno para algunos funcionarios del primerysegundo nivel de la estructura de cargos y para personal que atiende público en los puntos de atención física dispuestos para los usuarios del servicio.

Así como en el marco de las actuaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo la compañía acató y promovió acciones para impulsar la vacunación y cumplir con los demás protocolos dispuestos para la prevención y mitigación del covid-19 con ocasión de la emergencia sanitaria. También se adelantaron iniciativas para fortalecer las medidas de seguridad y ciberseguridad para la protección de los activos de información y en general realizar un tratamiento adecuado de los datos personales, tanto en las labores organizacionales llevadas a cabo presencialmente como remotamente.



En este contexto se llevó a cabo la operación de 34 procesos y 66 procedimientos de la cadena de valor que, conforme a las políticas de gestión de riesgo establecidas, los Subsistemas de Riesgo con el concurso de los responsables nacionales y sus equipos de colaboradores, llevaron a cabo las etapas establecidas para su adecuada administración. Esta gestión se monitoreó periódicamente por el Comité de Riesgos el cual sesionó trimestralmente y facilitó el conocimiento de los resultados a la Junta Directiva.

El Subsistema de Administración de los Riesgos Operativos en la gestión del año cerró con los siguientes indicadores:

Identificación, análisis y evaluación de riesgos 2021	
Cobertura SARO: (Total de Procedimientos Administrados SARO 66 / Total de Procedimientos Cadena de Valor 66) * 100	100%
Total riesgos evaluados	223
Total causas de riesgo evaluadas	731
Total controles evaluados	616
Promedio de riesgos por procedimiento	3.38
Promedio de causas por riesgos	3.28
Cobertura promedio de controles por causas de riesgo	0.84

Fuente: SARO

## SEVERIDAD DEL RIESGO IDENTIFICADO, ANALIZADO Y VALORADO:

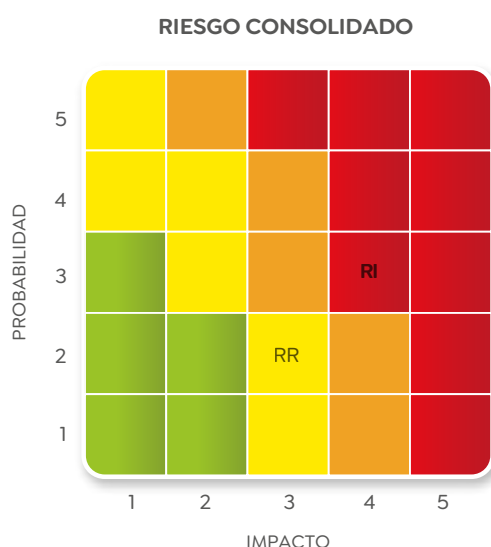
Severidad	Riesgo Inherente	Part. riesgo inherente %	Riesgo Residual	Part. % Riesgo Residual
Extrema	73	33%	5	2%
Alta	114	51%	19	9%
Moderada	35	16%	143	64%
Baja	1	0%	56	25%
<b>Total Riesgos Evaluados</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

Fuente: SARO



La cobertura de controles evaluados para las causas de riesgo identificadas muestra un mejoramiento de la proporción del riesgo inherente que se encuentra en las severidades de riesgo no tolerado (Extrema y Alta) pasando del 84% al 11% para estas severidades en su evaluación residual, lo cual se puede observar en la gráfica anterior.

## PERFIL CONSOLIDADO DE RIESGO OPERATIVO



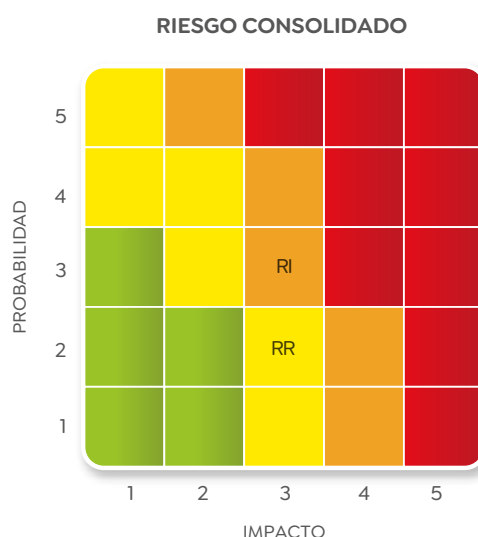
Fuente: SARO

Como se observa en esta gráfica, el perfil de Riesgo Operativo Consolidado para la compañía muestra que la severidad del riesgo inherente (RI) es extrema, la cual logra ser mitigada por el efecto de los controles implementados en los procedimientos operativos de la compañía, llevándola a un nivel de riesgo residual (RR) moderado.

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La gestión implementada para este subsistema tiene alcance al nivel de proceso (conjunto de procedimientos que comparte un mismo objetivo pero pueden tener diferentes responsables o usuarios). La cadena de valor de Coomeva Medicina Prepagada está compuesta de 34 procesos formalmente documentados. Para el cierre del año el indicador de cobertura alcanzó el 88% y se llevó a cabo la

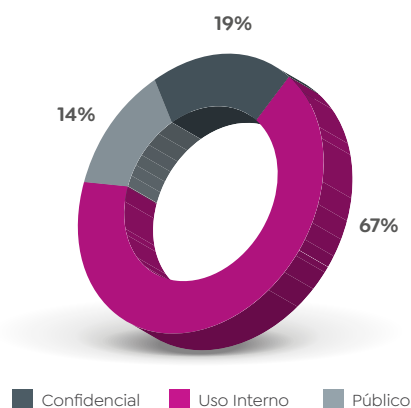
identificación, valoración y clasificación de 283 activos de información, para los cuales se presentaron los niveles de criticidad y clasificación que se detallan a continuación:



Valoración del Inventario de Activos de Información		
Criticidad	Total	Part %
Insignificante	57	20%
Menor	116	41%
Moderado	40	14%
Mayor	66	23%
Catastrófico	4	1%
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

Fuente: SGSI

## CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN



Siguiendo los procedimientos y metodologías definidas se llevó a cabo la evaluación de riesgos la cual presenta los siguientes resultados de severidad inherente (RI) y residual (RR) valores que se observan en el gráfico de mapa de calor. El mejoramiento del perfil consolidado del riesgo corresponde al efecto de los controles o medidas de seguridad implementadas a los activos de soporte en los cuales se tratan los activos primarios de información.

Fuente: SGSI

En materia de privacidad de la información la gestión del año realizada para garantizar la protección de datos personales en los tratamientos que se llevan a cabo contribuyó a que el número de casos de reclamación de los derechos de Hábeas data presentaran un comportamiento semejante en cuanto a su fluctuación mensual, pero significativamente menor en cantidad o frecuencia cuando se evalúan respecto a los años anteriores.



Fuente: CRM

El detalle de las casusas de las solicitudes de los derechos de Hábeas data se presenta en la tabla siguiente. El 87% obedece a los derechos que tienen las personas a actualizar su información personal y al

de solicitar la supresión de los datos personales para llevar a cabo finalidades complementarias a la relación contractual establecida.

CAUSA Solicitud de Derechas de Habeas Data	Part
Actualización información protección de datos personales	64%
Solicitud de supresión de datos personales - protección de datos personales	23%
Inconformidad con el manejo de la información - protección de datos personales	6%
Solicitud de acceso/consulta de información protección datos personales	3%
Solicitud de revocación datos excesivos protección datos personales	2%
Solicitud de conocimiento datos personales recolectados y sus usos - protección datos personales	1%
Solicitud de conocer los derechos que asisten al titular - protección de datos personales	1%
Solicitud para conocer las finalidades de tratamiento de los datos personales del titular - protección datos personales	0%
Solicitud de copia de la autorización de tratamiento del titular - protección datos personales	0%

Fuente: CRM

El indicador de oportunidad de atención de las solicitudes de derechos de Hábeas data se cumplió para el 100% de los casos.

## CULTURA, CONCIENCIA Y FORMACIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS

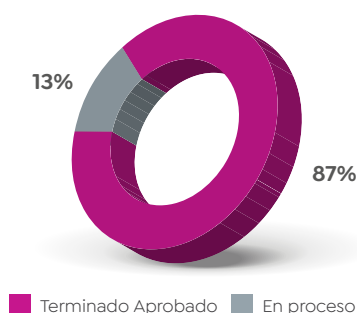
La estrategia definida para incentivar la cultura, el nivel de conciencia y la formación en materia de riesgos en la entidad se apalanca en el plan de formación de los colaboradores que lidera la Gerencia de Gestión Humana. Para el año 2021 se diseñaron e implementaron dos cursos virtuales de obligatorio cumplimiento por todos los colaboradores y que hacen parte de la evaluación del desempeño, que se revisa al final del momento III.

El curso Básico Gestión de Riesgos está compuesto por dos módulos: a) Modelo de gestión para el Subsistema de Riesgo Operativo en Coomeva Medicina Prepagada y el b) Modelo de gestión para el tratamiento de datos personales y aspectos generales de seguridad de la información.

Atendiendo los cambios en la forma de llevar a cabo las labores, las cuales son predominantemente mediante el trabajo remoto, se diseñó e implementó el curso de ciberseguridad y medidas de seguridad en la gestión diaria.

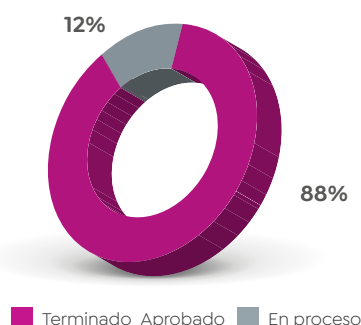
El monitoreo realizado a la estrategia mostró los siguientes resultados con corte al 31 de diciembre.

Curso Básico Gestión de Riesgo	
Estado	No. Colaboradores
Terminado Aprobado	1117
En proceso	168
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1285</b>



Fuente: Aula Virtual

Curso Ciberseguridad y Medidas de Seguridad en la gestión diaria	
Estado	No. Colaboradores
Terminado Aprobado	1013
En proceso	137
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1150</b>



Fuente: Aula Virtual

## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Cooameva Medicina Prepagada tiene contratado su Datacenter principal en el sitio denominado Celta con la empresa Kyndryl Colombia S.A.S. ubicada en el Parque Industrial Celta Km 7.1 vía Bogotá-Medellín, Bodega 138VII, y cuenta con una réplica en el Centro de Datos Alterno de Kyndryl Colombia S.A.S. Calle 100, ubicado en la ciudad de Bogotá.

Los sistemas de información de Coomeva Medicina Prepagada S.A. se encuentran alojados en el centro de datos de nuestro proveedor Kyndryl Colombia S.A.S. a las afueras de la ciudad de Bogotá en la población de Funza.

Los servicios contratados entre Coomeva Medicina Prepagada S.A. y Kyndryl Colombia S.A.S. involucran el monitoreo continuo y respuesta inmediata ante cualquier evento que implique algún tipo de interrupción en los servicios y 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.

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 de la organización a través de las siguientes herramientas: BIA (Business Impact Analysis), matrices de riesgo, así como las estrategias y recomendaciones para ser aplicadas.

En el año 2022 se encuentra en curso la revisión al BCP de Coomeva Medicina Prepagada y la implementación de un plan de continuidad para áreas críticas para el negocio en temas de servicio. Por su naturaleza y de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 27001:2013 cláusulas A.17.1.1, A.17.1.3, A.17.2.1, Coomeva Medicina Prepagada ha trabajado con un Plan de Continuidad del Negocio que le permite garantizar la disponibilidad de los procesos y funciones críticas del negocio en forma ininterrumpida o por lo menos con un nivel mínimo de interrupción, en situaciones donde se presenten eventos no previstos que atenten contra la operación normal.

En esta etapa de desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio se han identificado las funciones críticas del negocio, determinando los tiempos máximos de recuperación de cada proceso, el inventario de los recursos mínimos para continuar la operación ante un evento de interrupción, dentro de los que se encuentran: los sistemas de información, las aplicaciones, los registros vitales; también se busca conocer las dependencias interna y externa de cada proceso de negocio y determinar el impacto financiero que podría ser causado por la no disponibilidad de los procesos y procedimientos de Coomeva Medicina Prepagada.



En resumen, el BCP que se ha desarrollado para Coomeva Medicina Prepagada presenta el análisis de los procesos críticos del negocio, los tiempos críticos de recuperación y el análisis de impacto de acuerdo con las necesidades de la organización.

Adicionalmente, Coomeva Medicina Prepagada desarrolló los dominios y procesos de la metodología COBIT en los aspectos de Alinear, Planificar y Organizar (APO) para mantener un balance entre la realización de beneficios, la utilización de recursos y los niveles de riesgo asumidos. El dominio APO tiene como foco alinear, planificar y organizar los aspectos estratégicos de Tecnología de Información, TI, como el marco de gestión, la arquitectura, costos y presupuesto, entre otros. Además, tiene relación con las oportunidades de mejora establecidas dentro de las categorías de estrategia y arquitectura empresarial. Los aspectos en los que se trabajaron fueron:

- APO01 Gestionar el Marco de Gestión de TI.
- APO02 Gestionar la Estrategia.
- APO03 Gestionar la Arquitectura Empresarial.
- APO04 Gestionar la Innovación.
- APO05 Gestionar el Portafolio.
- APO06 Gestionar el Presupuesto y los Costes.
- APO07 Gestionar los Recursos Humanos.
- APO08 Gestionar las Relaciones.
- APO09 Gestionar los Acuerdos de Servicio.
- APO10 Gestionar los Proveedores.
- APO11 Gestionar la Calidad
- APO12 Gestionar el Riesgo
- APO13 Gestionar la Seguridad

El Plan Estratégico de Tecnología se encuentra alineado con las estrategias de Coomeva Medicina Prepagada y el portafolio de proyectos, realizando seguimiento a los indicadores de Gestión de TI.

## **LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

Coomeva Medicina Prepagada S.A., como parte de la 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 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 Cliente/Usuario 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.
- **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 2021 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 2021 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, ODS, de las Naciones Unidas.

### **DERECHOS HUMANOS**

Durante 2021 no se presentaron litigios en materia de Derechos Humanos.

#### **G4-HR12**





**COMPROMISO 2**  
**CRECEMOS CON NUESTRA GENTE**



## 3.2 COMPROMISO 3.2

### CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

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

##### G4-9, G4-10

Al 31 de diciembre de 2021 en Coomeva Medicina Prepagada contamos con 1.310 colaboradores, de los cuales 1.251 son colaboradores directos y 59 temporales. En línea con nuestro proyecto de identidad cooperativa, actualmente el 84% de nuestros colaboradores directos son asociados a Coomeva Cooperativa.

El comportamiento de nuestra planta directa con respecto al año 2020 se caracterizó principalmente

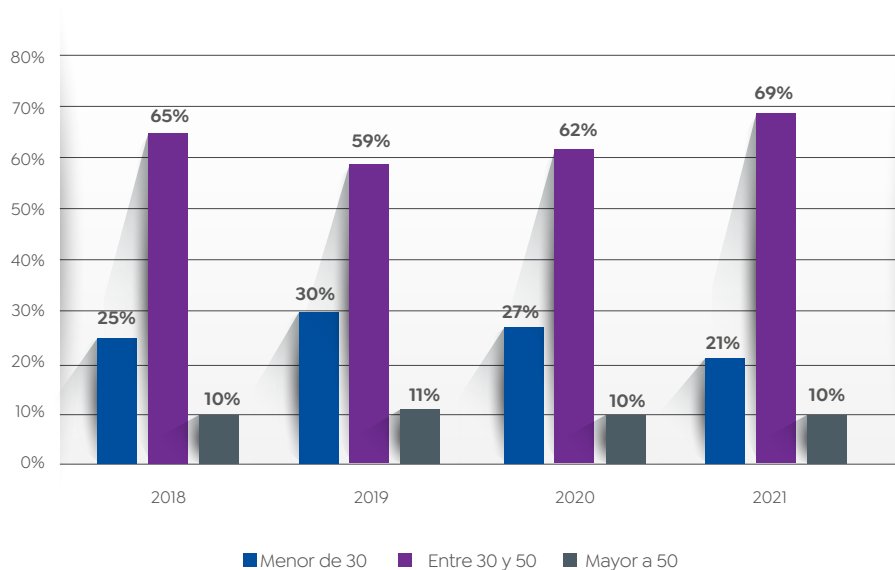
por el fortalecimiento de las áreas Salud, con 14 posiciones y las áreas de Servicios Compartidos, con 39 posiciones para refuerzo de atención para canal telefónico y venta telefónica.

El comportamiento en relación con los trabajadores temporales con respecto al año 2020 obedece principalmente a cargos para las áreas de Servicios Compartidos, con 34 posiciones, para refuerzo de atención para canal telefónico y venta telefónica, y en el área de Salud, en 13 posiciones por contingencia covid.

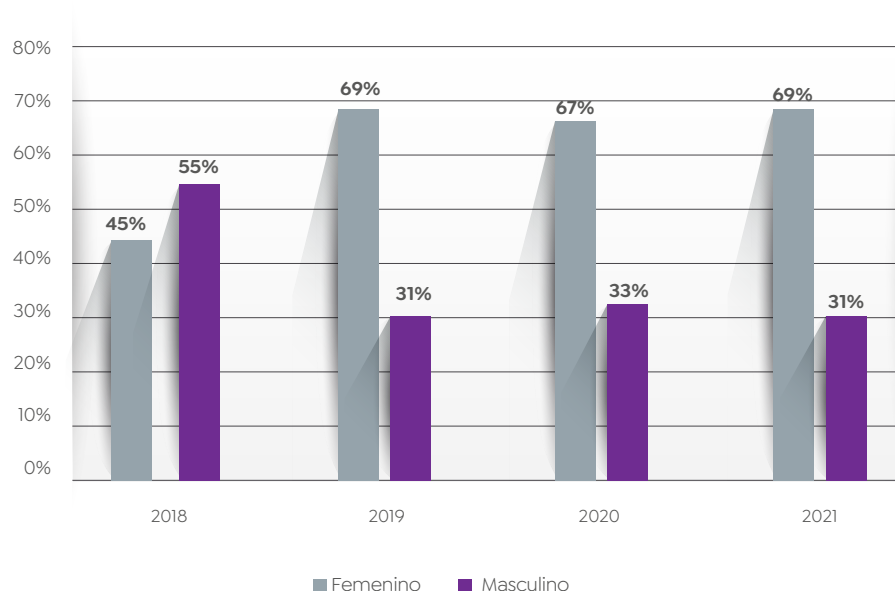
#### TIPO DE CONTRATACIÓN

Colaboradores directos	1251
Colaboradores temporales	59

#### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN EDAD



## DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO



## ÍNDICE DE ROTACIÓN PROMEDIO MES

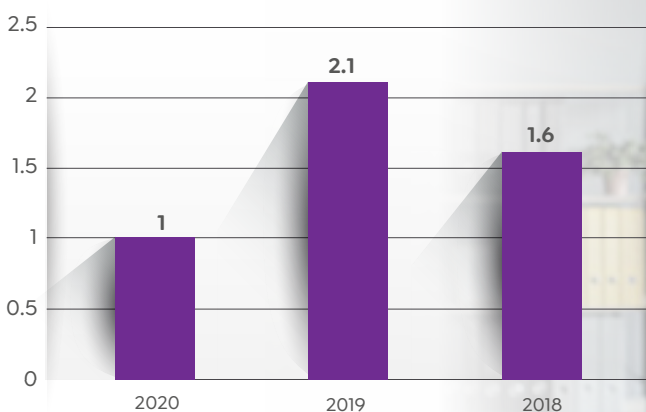
### G4-LA1

Durante 2021 se retiraron 559 colaboradores con este comportamiento: El 73% de los retiros corresponde a renunciaciones voluntarias, 78% de estos retiros corresponde al área Comercial, 17% de cargos administrativos y un 5% del área de Salud.

La rotación de la fuerza comercial fue de 8% promedio mensual (384 retiros).

La rotación sin fuerza comercial fue de 1,8% promedio mensual (175 retiros).

### ROTACIÓN PROMEDIO MES



G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11







## FORMACIÓN



**Balance de formación:** En el 2021 se realizaron 131 formaciones, logrando una cobertura de 1.300 colaboradores, para un índice de 69.672 horas hombre de formación.

- Desarrollo de habilidades de liderazgo a través del Programa de Liderazgo Situacional impactando a 130 líderes de área a nivel nacional.  
Desarrollo del Programa de Liderazgo Centrado en el Cliente, donde participan 25 líderes, con un cumplimiento del 100%
- Programa Coaching para la Alta Gerencia, impactando a cinco líderes de áreas estratégicas de la organización.
- Con nuestros cuatro programas formativos de liderazgo logramos impactar 155 colaboradores de gerencia media y alta.
- Desarrollo de habilidades comerciales, para la fuerza de ventas y líderes comerciales.

- o Se implementaron 60 formaciones dentro de la Escuela Comercial de Coomeva Medicina Prepagada, con un total de 124.410 horas, en temas estratégicos, prácticos, técnicos y relacionados con el ser.
- Se desarrolla habilidades en temas de servicio, estableciendo una malla curricular dentro de la Escuela de Servicio para colaboradores de cara al cliente.
  - o Se implementaron 113 formaciones a nivel nacional, con un total de 7.840 horas y un cumplimiento del 100% en los temas desarrollados: Sistema de Salud en Colombia, Nuestra esencia de servir, Gestión Operativa y Tarifas, Producto, Modelo de Servicio y Autorizaciones e Incremento Tarifario y Pago Anticipado.

## VALORACIÓN DEL 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 de acuerdos de desempeño:



Del total de colaboradores que tuvieron acuerdo de desempeño en 2021, el 30% son hombres y el 70% son mujeres.

## SUBSIDIOS EDUCATIVOS

Este programa 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:

**2019** \$106,000,000 .....beneficiando a 90 colaboradores.  
**2020** \$366,901,058 .....beneficiando a 200 colaboradores.  
**2021** \$232,166,105 .....beneficiando a 152 colaboradores.

### G4-LA6

## COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Cooameva 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 2021 se presentaron al Comité cuatro (3) 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 2021 se presentaron 79 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

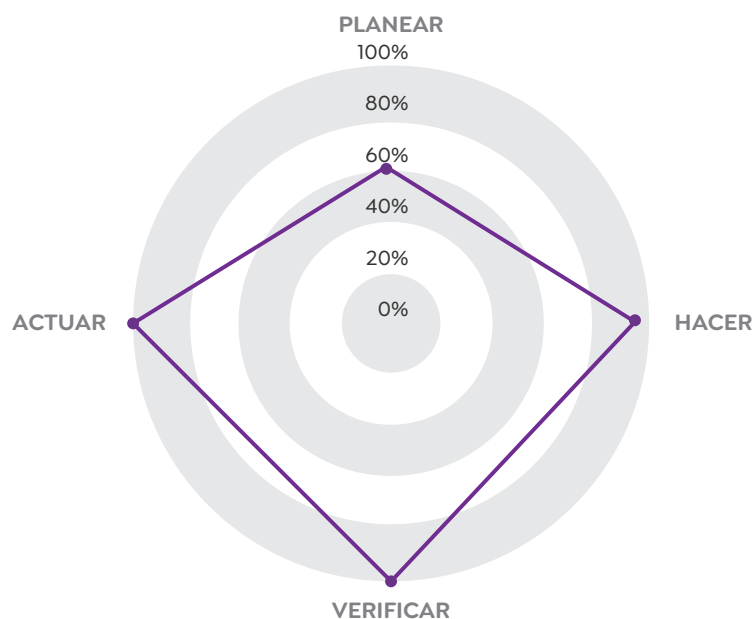
En 2021 la autoevaluación de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST a través de los Estándares Mínimos, conforme a la Resolución 0312 del 2019, generó un resultado de 88%, lo que indica un alcance ACEPTABLE.

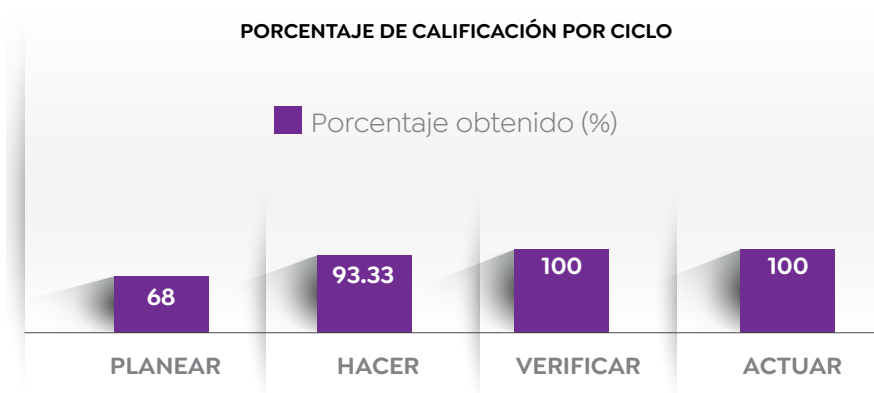
Los siguientes criterios se identificaron de prioritaria acción:

- 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.

RESULTADO EVALUACIÓN POR ESTÁNDAR			
CICLO	RESULTADO TOTAL	RESULTADO OBTENIDO	PORCENTAJE DE ESTÁNDAR CUMPLIDO
RECURSOS	10%	6%	60%
GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA	15%	11%	73.3%
GESTIÓN DE LA SALUD	20%	16%	80%
GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS	30%	30%	100%
GESTIÓN DE AMENAZAS	10%	10	100%
VERIFICACIÓN DEL SG-SST	5%	5%	100%
MEJORAMIENTO	10%	10%	100%

PORCENTAJE DE CALIFICACIÓN POR CICLO





## GESTIÓN DE LA SALUD

Gestión de 222 actividades que incluyeron 3.843 participantes en relación con:

- Intervención SVE DME, a través de identificación de condiciones ergonómicas en mediante inspecciones realizadas a nivel nacional de áreas de trabajo en casa, con el propósito de contribuir a la generación de espacios saludables de trabajo en casa.
- Seguimiento médico de casos de incapacidades prolongadas en todos los colaboradores con esta condición a nivel nacional equivalente a seis casos.
- Intervención de riesgo psicosocial a través de talleres virtuales a nivel nacional, con la participación de 75% de colaboradores.
- Gestión de planes de gestión de conocimiento en Estilos de Vida Saludables, con la participación de 82% de colaboradores.
- Intervención Psicosocial Colectiva e Individual por covid - 19 en colaboradores en situación de duelo familiar.

## GESTIÓN DE RIESGO

Realización de 77 actividades en relación con la gestión de riesgos, las cuales incluyeron 877 participantes en temas como:

- Actualización de matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos por procesos, incluyendo riesgo biológico por covid -19 así como gestión de contratistas independientes en el proceso de gestión de aliados.
- Verificación del cumplimiento de protocolos de bioseguridad a través de las inspecciones realizadas en 100% de las sedes de atención de usuarios a nivel nacional.

- Campaña de prevención del covid - 19 con colaboradores, acerca de mitos y realidades de esta enfermedad.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID -19

Gestión de 91 actividades que incluyeron 1.623 participantes en relación con:

- Verificación de cumplimiento de protocolos en áreas de trabajo: Oficinas Administrativas, Centros de Experiencia.
- Capacitación en Protocolo de Bioseguridad.
- Vacunación: Cobertura 94%
- Diseño y aplicación de curso virtual de prevención covid-19.





## GRUPOS DE APOYO

Gestión de 18 actividades, con 119 participantes, en relación con:

- Acompañamiento a Comité de Emergencia en sedes a nivel nacional.
- Acompañamiento a COPASST y Comité de Convivencia, mediante procesos de capacitación.
- Capacitación en comando de incidentes.

## GESTIÓN TRANSVERSAL

Gestión de 51 actividades que incluyeron 376 participantes en relación con:

- Gestión de inducción y reinducción en seguridad y salud en el trabajo.
- Inducción en seguridad y salud en el trabajo a contratistas.
- Auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST.

### G4-LA5

#### COMITÉ PARITARIO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, COPASST

El Comité está conformado 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. A noviembre de 2021 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).
- Realizó gestión documental de actas mensuales de reunión desde el inicio hasta fin de su vigencia en noviembre de 2021, las cuales están a disposición de la Gerencia, los colaboradores y las autoridades competentes.
- Acompañó el proceso de gestión documental frente a requerimiento de entes reguladores.
- Participó en procesos de investigación de accidentes de trabajo.
- Gestión de informe de Cumplimiento de Protocolo de Bioseguridad en puntos de experiencia a nivel nacional.
- Realizó revisión de estadísticas de ausentismo, accidentalidad y estatus del covid mensualmente.
- Acompañó la preparación del Protocolo de Bioseguridad.
- Generó 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, identificación de peligros y valoración de riesgos.
- Acompañó la 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.

#### G4-LA6

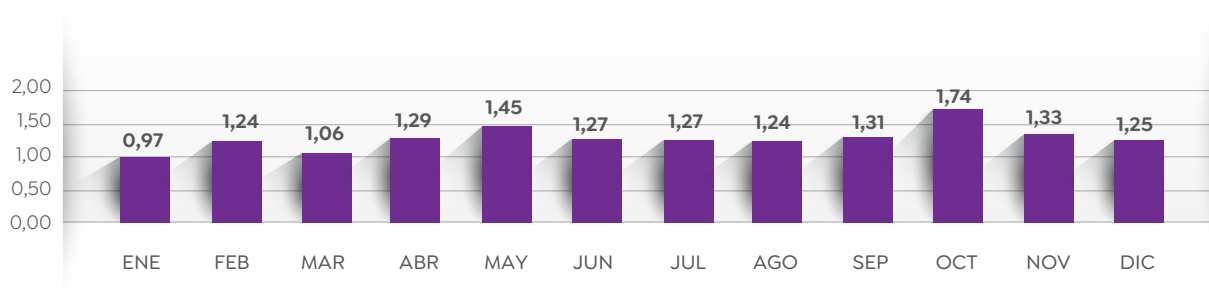
## AUSENTISMO

Al cierre de 2021 se reportaron 1015 incapacidades que generaron un total de 6.167 días siendo el mes de octubre el que presentó el mayor índice global de ausentismo: 1,74.

Los diagnósticos más frecuentes en el año estuvieron asociados a traumatismos a razón de accidentes en casa, así como accidentes de origen común en tránsito. Seguidamente se tiene el diagnóstico de tumores, el cual es el generador de casos de ausentismo prolongado. En un tercer lugar se ubican las enfermedades osteomusculares, seguidas de enfermedades infecciosas y parasitarias, y las enfermedades asociadas al sistema respiratorio se ubicaron en un octavo lugar, generando 117 días de ausentismo.

En 2021 se generaron 24 licencias de maternidad y se presentaron dos accidentes de trabajo que generaron un día de incapacidad. En términos de frecuencia de incapacidades médicas por regionales se ubica a la Regional Suroccidente en primer lugar con 127 reportes, seguidamente Noroccidente con 89, Dirección Nacional con 68 y Centro Oriente con 61; finalmente está Caribe con 35, Eje Cafetero con 27 y por último Nororiente con 14 reportes.

**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 un trabajo en el mes.

En 2021 se presentaron dos accidentes de trabajo, uno de ellos se registró durante trabajo en casa. Los accidentes fueron calificados como eventos leves por parte de la ARL y de ambos se realizó proceso de investigación y plan de acción.





**COMPROMISO 3**  
**PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA**



### 3.3 COMPROMISO 3

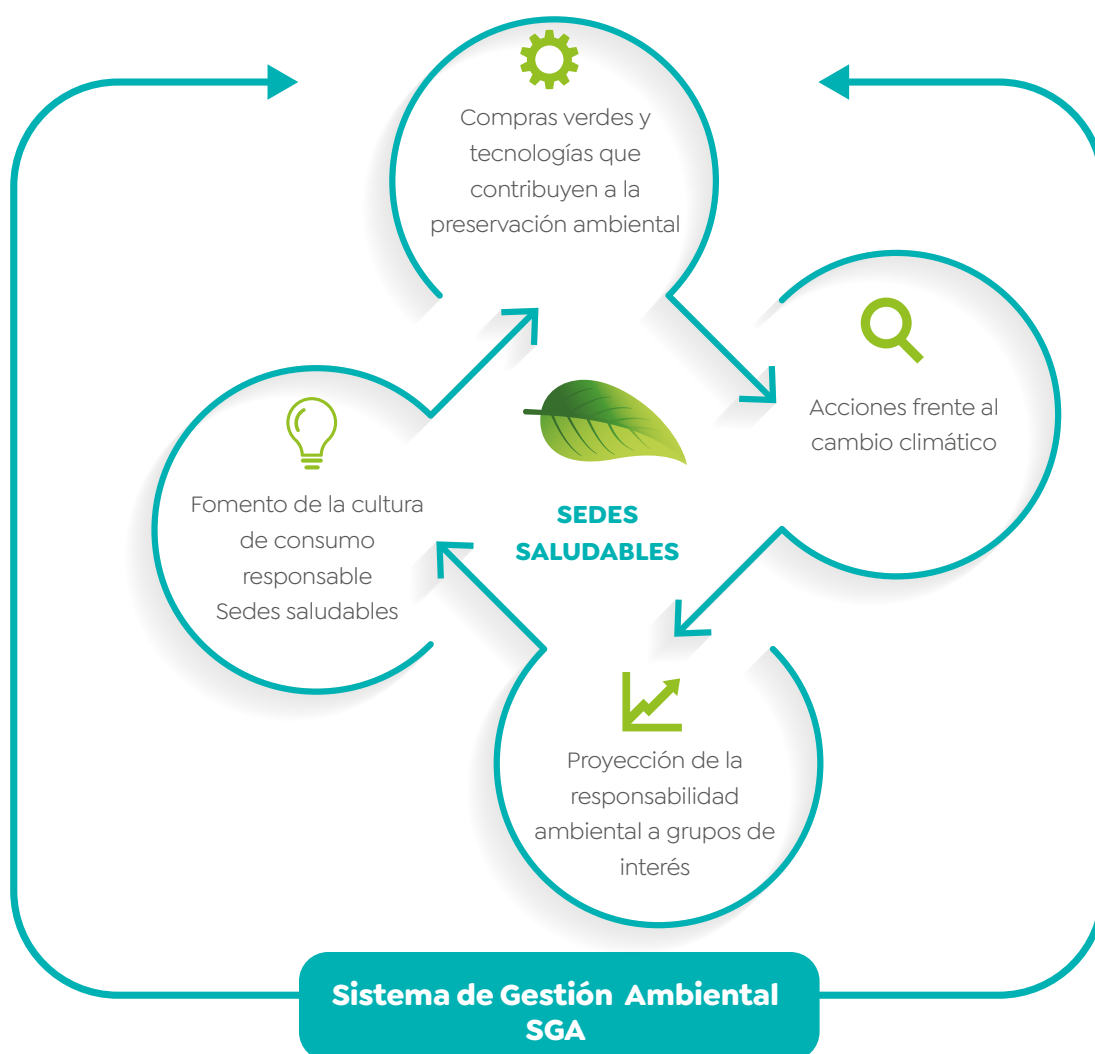
## PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



En su dimensión empresarial Coomeva Medicina Prepagada ha desarrollado diversas acciones orientadas a fortalecer dentro de sus procesos el desarrollo ambiental sostenible, con su equipo de colaboradores y con su grupo de clientes. Dichas acciones parten de la línea de navegación de la política ambiental del Grupo Coomeva y su principio corporativo “Preservamos la vida del planeta”, la cual direcciona las acciones de la gestión ambiental.

### PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA, COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD

Durante el año 2021, Coomeva Medicina Prepagada dio continuidad a la materialización de este compromiso corporativo, con el fortalecimiento de nuestro modelo de gestión ambiental, el cual articula acciones y actores organizacionales que tienen incidencia en procesos con impacto ambiental:





Coomeva Medicina Prepagada es una empresa de servicios, la cual corresponde al desarrollo de actividades y operaciones que tienen un impacto ambiental que se gestiona de manera responsable a través de estrategias para disminuir y prevenir tales impactos mediante dos fases:

- a. Optimización y eficiencia en las operaciones, fomentando 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.
- b. Acciones para mitigar efectos indirectos de la operación en el medio ambiente, asociada a cambio climático.
- c. Diagnóstico acerca del manejo de residuos en todas las regionales y consolidación del Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos de Coomeva Medicina Prepagada con ejecución a partir del 2022.
- d. Restauración de ecosistemas y compensación.

## FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

### G4-EN1

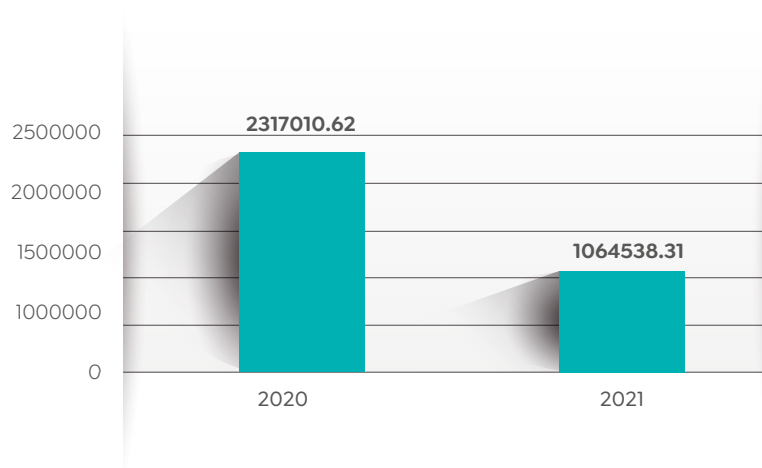
Tiene como objetivo desarrollar y fortalecer la cultura de consumo responsable de papel, agua y energía principalmente; para esto se gestiona:

- a. 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.
- b. Clasificación y manejo de residuos desde la fuente, lo cual incluye capacitación con proveedores aliados y estrategias para fomentar el reciclaje. Estrategias educativas dirigidas a todo el personal colaborador.
  - Campaña “Equilibrio con el planeta” con el proveedor Familia.
  - Campaña Sensibilización para la correcta clasificación de residuos.
  - Curso virtual sobre manejo integral de residuos sólidos, en plataforma del Campus Virtual Coomeva.
- c. 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 2021 se encuentran:

#### CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN OFICINAS A NIVEL NACIONAL KW/H



En el 2021 se presentó una reducción en el consumo de energía eléctrica con ahorro anual de 1.252472,31 KW/h, asociadas a 3.115 personas usuarias colaboradoras de Coomeva Medicina Prepagada, frente al año 2020. El ahorro se genera en parte por menor consumo, pero también por venta del Complejo Empresarial Coomeva Palmira.

#### G4-EN5

Para el año 2021, el consumo de energía eléctrica fue de 341,75 KW/h por persona empleada durante el año; dato asociado al total de personas empleadas con asistencia en modo de alternancia en las oficinas, haciendo uso de las instalaciones en su totalidad.

#### G4-EN6

Se dio continuidad a la reconversión del sistema de iluminación tradicional, a iluminación tipo Led, y se siguió con la apropiación de nuevas tecnologías para el caso de los aires acondicionados Inverter; y en torno a los cuales se realizaron las siguientes inversiones:

1. Inversión en equipos de aire acondicionado tecnología Inverter y uso de gas R410 amigable con el medio ambiente: **\$282.380.000**
2. Se mantiene la especificación técnica de diseño e instalación de sistemas de luces Led **\$71.900.000**
3. Inversión en aparatos sanitarios de bajo consumo: **\$14.500.000**



La empresa cuenta con el suministro de agua captada a través de operadores, para cada una de las regionales y a nivel nacional. Este año el volumen total consumido fue de 10.213 m3.

#### G4-EN10

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

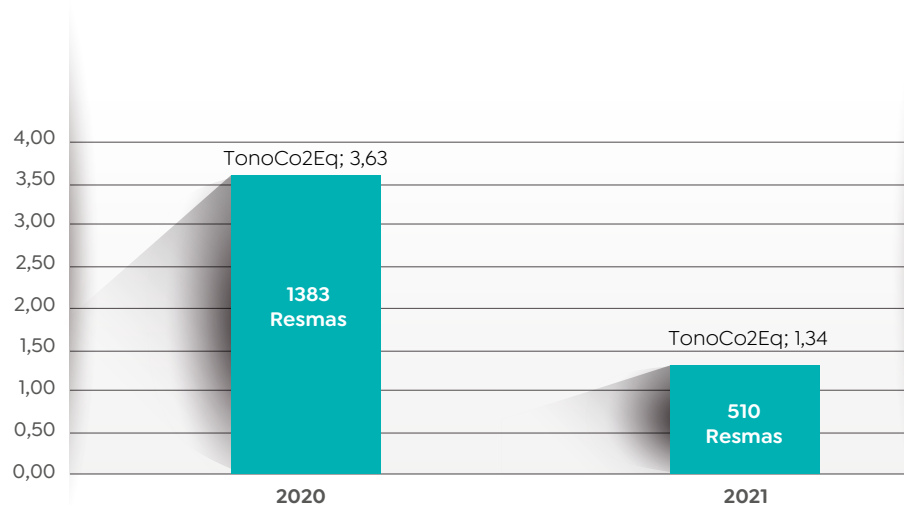
#### G4-EN2, G4-EN23

El volumen de reciclaje para el año 2021 no se logró evidenciar dada la situación de emergencia sanitaria donde se detuvo la operación en las sedes de Coomeva Medicina Prepagada y en algunos casos se alternaron operaciones con personal en las sedes.

#### G4-EN23

Durante el año 2021 se consumieron 510 resmas de papel tamaño carta, con materia prima del bagazo de los ingenios azucareros.

**GASES EFECTO INVERNADERO- TONCO2EQ- EMITIDOS POR EL CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL TAMAÑO CARTA**



En el 2021 se tuvo una disminución de consumo de 873 resmas de papel tamaño carta, equivalentes a una emisión de 1,34 TonCo2Eq (medida de la huella de carbono de gases efecto invernadero). En comparación con el año anterior en el que se emitieron 3,63 TonCo2Eq, es evidente la disminución del impacto ambiental del uso del papel en las operaciones de Coomeva Medicina Prepagada.

## TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

Coomeva 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.

Esto incluye el uso de tecnologías con menor impacto en el consumo de los recursos como luces led, sensores de luces, sanitarios ahorradores de agua, lavamanos con llaves con control de cierre y uso de equipos de aire acondicionado que funcionan con potencia mínima, reduciendo ruido y disminuyendo la cantidad de recargas de refrigerante durante el año.

Durante el 2021 no se efectuaron compras de preimpresos, producto de la depuración por la

transformación digital del 2020, de este tipo de insumos.

El número de impresiones y material para este fin se disminuyó, quedando solo para los puntos de experiencia (ordenamientos médicos) los cuales descendieron en volumen, dado la implementación de atención por medios virtuales, como web, whatsapp, App y quioscos.

## ACCIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

- Emisiones por vuelos comerciales: 112.627 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 2021, se han considerado para dimensionar el impacto en gases de efecto invernadero; en el año anterior (2020) la cantidad de CO<sub>2</sub> emitida fue de 380.87 Ton y para el año 2021 fue de 252,35 Ton CO<sub>2</sub>, una disminución de 128.52 Ton CO<sub>2</sub>.

Nota: Para estos cálculos no se incluye el Complejo Empresarial Coomeva Palmira.

#### G4-EN19

Durante 2021 la empresa no registró multas ni sanciones por incumplimiento de legislación o normatividad ambiental.

#### G4-EN29

Detalle de gastos e inversiones ambientales:

GASTOS INVERSIÓN	Millones
Iluminación LED	71,9
Tratamiento de desechos (recogida, transporte y tratamiento)	3,6
Sensores movimiento	70,8
Tecnología	57,3
Baterías sanitarias ahorradoras	14,5
Mantenimiento Preventivo	113,4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1150</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.

## PLAN DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Coomeva Medicina Prepagada cuenta con un Plan de Gestión de Residuos Sólidos a nivel nacional, en el cual fomenta las acciones de cuidado del ambiente con el enfoque de consumo responsable, promoviendo la responsabilidad sobre los residuos que se generan dentro del proceso productivo, así como permitiendo la aplicabilidad de estas acciones desde la vida cotidiana de los colaboradores.

En cada sede se tienen instalados puntos ecológicos para la correcta separación en la fuente de los residuos y fortalecer la cultura del manejo integral de los mismos en su grupo colaborador.

Busca continuamente estrategias de fortalecimiento de la sensibilidad hacia el cuidado del entorno y del ambiente a todo su grupo colaborador, con capacitaciones por parte de algunos proveedores, cursos en el aula virtual de la empresa y cápsulas informativas sobre temáticas ambientales.

## RESTAURACIÓN DE ECOSISTEMAS Y COMPENSACIÓN: BOSQUE COOMEVA

En 2020 Coomeva Medicina Prepagada sembró 200 árboles nativos en procesos de restauración ecológica participativa y continuando con el fortalecimiento a ecosistemas. Para el 2021 se sembraron 400 árboles en la zona del Bosque Coomeva en el municipio de Cali.

Año	Árboles sembrados en bosque Coomeva	Captura de Gases Efecto Invernadero TonCo2Eq
2020	200	26,3
2021	400	52,6

Como estrategia de educación ambiental y para fomentar toda acción que promueva el cuidado del ambiente y mejore la calidad de este, se han sembrado árboles nativos en varios puntos del país, fortaleciendo iniciativas de restauración ecológica de territorios.

Estas siembras generan beneficios como la protección y conservación de la cuenca del río Cali, el mejoramiento de la calidad del suelo, propician la llegada de fauna asociada al bosque, limpia el aire y fortalece el ecosistema. Así mismo es una estrategia de compensación por los impactos ambientales generados por la operación de Coomeva Medicina Prepagada.







**COMPROMISO 4**  
**APORTAMOS AL DESARROLLO**  
**SOSTENIBLE DEL PAÍS**

## 3.4 COMPROMISO 4

### APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS



## INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

### COMUNIDAD VIRTUAL ODONTOLÓGICA

CANTIDAD REAL	DESCRIPCIÓN
5.990	Odontólogos asociados a la Cooperativa
<b>2.606</b>	<b>Total, Odontólogos registrados en la Comunidad</b>
1.352	Odontólogos asociados y registrados
1.254	Odontólogos registrados no asociados
395	Prestadores registrados

La Comunidad Virtual Odontológica de Coomeva es un sitio creado por y para los odontólogos, con el propósito de generar un espacio donde los profesionales encuentren información de interés y útil para su práctica, como artículos clínicos, reportajes, imagenología y todo lo relacionado con la odontología actual. Encuentran también publicaciones que contribuyen a su bienestar general, beneficios con alianzas y convenios y generación de lazos de solidaridad y apoyo con los profesionales de esta profesión y técnicas relacionadas.

En la actualidad contamos con alrededor de 5.990 odontólogos asociados a la Cooperativa, de los cuales 2.606 están registrados en nuestra Comunidad Virtual Odontológica.

Durante la pandemia, la Comunidad Virtual Odontólogos Coomeva fue un soporte para los odontólogos siendo un medio de apoyo ante la situación afrontada, con la publicación de protocolos, normatividad, información actualizada y permanente para el ejercicio de la profesión. También se promovió la divulgación de actividades, conferencias y charlas con las diferentes empresas del Grupo Empresarial Cooperativo, como la Fundación Coomeva y la Gerencia de Educación y Democracia, así como aliados externos como Colgate, 3M de Colombia y New Stetic.





## ALIANZAS PARA ORIENTAR BENEFICIOS A PRESTADORES

Entre las principales iniciativas generadas en el 2021 para generar beneficios a prestadores de servicios se encuentra:

### ALIANZAS CON PROVEEDORES DE INSUMOS ODONTOLÓGICOS.

Acuerdos con empresas del Grupo Coomeva como Fundación, Educación y Democracia, así como con aliados como el Colegio Colombiano de Odontólogos, la Federación Odontológica Colombiana, para llevar a los odontólogos beneficios, actualización en información, normatividad y acompañamiento.

### NEGOCIOS INTERNACIONALES

Al igual que el 2020, el año que terminó fue desafiante para el área de negocios internacionales. De enero a agosto, por diferentes motivos, continuaron cerrados los vuelos desde el Caribe hacia Colombia: primero por orden del Ministerio de Holanda, por el inicio de la vacunación en las islas, también por el segundo pico de covid-19 en las islas que conllevó a cuarentena obligatoria y luego por la situación de orden público que se presentó en Colombia; solo hasta agosto se reactivaron las remisiones médicas desde las Islas.

Como una alternativa de manejo de 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.

A través de Aboutti Corporate – Facilitador Médico, se mantuvo un contacto permanente con las autoridades y clientes, se construyó un protocolo de bioseguridad, se trabajó en el modelo de teleconsultas para manejo de casos, se dio apoyo a Clusters como la ANDI y Procolombia, se realizó visita de reactivación de servicios y ajuste de protocolo dándose la actualización sobre la normativa de covid-19 y requisitos para ingreso a Colombia. Igualmente se dio un Farm Trip con Procolombia a raíz de la visita de las aseguradoras del Caribe a Colombia y se reactivó el relacionamiento de médicos de Colombia y de las Islas del Caribe.

Durante el 2021 se trabajó en el desarrollo de plataformas digitales, buscando generar algunos ingresos para el negocio a través del crecimiento orgánico y de tráfico para posicionar la página y aumentar el “Awareness” para incremento en ventas de planes; las estrategias de email marketing y contactos directos con profesionales de la salud nos permitieron crecer en especialidades y municipios para generar más valor que los competidores. Por otra parte, se creó la plataforma en .net para desarrollo futuro de nuevas funcionalidades.

Por otro lado, se creó Padma, recomendador de programas de salud ajustados a las necesidades de



quienes están buscando obtener un servicio, al igual que las campañas dirigidas a nuevos usuarios a través de Google Ads y de Social Ads (Facebook e Instagram).

A través de Aboutti se realizaron promociones de procedimientos en Estados Unidos a través de nuestro TPA aliado; se tuvo contacto con las aseguradoras de Caribe para ofrecer procedimientos médicos a sus colaboradores y se realizó una campaña para evaluar el comportamiento de las audiencias digitales en países del Caribe a través de programática en periódicos de esos países y en redes sociales, obteniendo un total de 402 leads.

## CUIDARTE ES QUERERTE

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

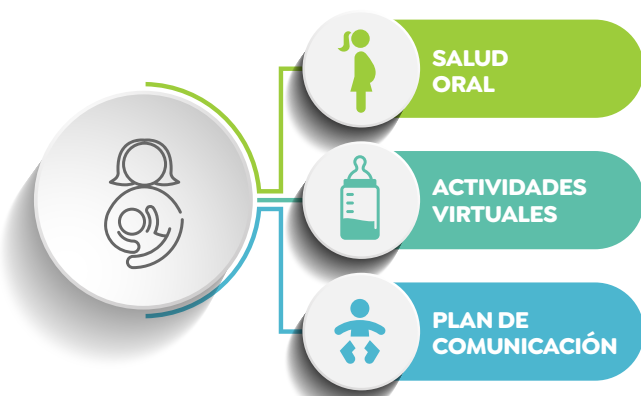
#### MATERNIDAD CONTIGO

Se vinculó el área de Salud Oral al programa Maternidad Contigo, a través de webinars con odontopediatras



especialistas en la Clínica del Bebé. Se realizó envío de mailing, así como de la cartilla imprimible para seguimiento de la erupción dental, y se entregó información de promoción y prevención, capacitación para las doulas y otro material de apoyo.

Todo esto en línea con la Alianza por un futuro libre de caries, del cual hacemos parte junto con Colgate, ACFO, Sociedad de Pediatría del Valle, Secretarías de Salud, las ESE departamentales y Coomeva como la única empresa de Medicina Prepagada en el país presente en dicha alianza.



- Integrar atención odontológica en Programa Maternidad Contigo
- Sensibilización y remisión para realizar promoción y prevención oral (programas con cobertura)
- Actividades virtuales (charlas odontopediatras) Consulta virtual (usuarios Dental Elite)
- Plan de comunicación. piezas, información y souvenirs





## INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

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

Se trata de 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 como son 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 están:

- Plan de comunicación dirigido a nuestros usuarios y redes de la AFLC, enfocado en temas de promoción y prevención
- Entrega de 4.000 kits de higiene oral en 26 ciudades del país, durante las jornadas de prevención, educación y desarme realizadas en marzo por Coomeva, con el propósito de fomentar los hábitos de autocuidado en niños en condición de vulnerabilidad.

- Durante el año se realizaron 15 eventos y actividades entre el gremio de los prestadores odontológicos, como conferencias, capacitaciones en herramientas tecnológicas, inducción, vacunación sars-co-2 y la celebración de su día.
- El desarrollo durante el 2021 de la “Escuela de Auxiliares”, a través del cual se mantiene la estructuración y liderazgo del mismo de la mano con Educación Coomeva quien aporta con su infraestructura y convocatoria un mayor alcance en busca de continuar generando beneficio a los asociados profesionales de la Odontología, a través de la formación de su personal de apoyo.

### ESTRATEGIAS DE NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD

El 2021 ha sido el afianzamiento de nuestro modelo, logrando fortalecer nuestra promesa de valor a través de Cuidarte es Quererte, con el objetivo de brindar bienestar a la población afiliada mejorando cada vez más la experiencia en el servicio, obteniendo una mayor cobertura y adhesión de los usuarios a los nuevos y diferentes programas que han sido creados con base en el estudio de morbilidad de nuestra población y del sentir de ellos mismos.

En gestión en salud, **CUIDA TU BIENESTAR** (prevención primaria), con riesgo potencial (178.193) se logró impactar 7.956 usuarios, donde los últimos siete meses del año se logró superar la meta propuesta de cobertura del 70% y una contactabilidad promedio del 73,6%, sobre la meta propuesta del 80%. En educación se impactaron 16.487 usuarios, más 1.035 salidas en canales con alcance acumulado de 3.730.891 personas.

En manejo del riesgo crónico contamos con el programa **TE ACOMPAÑO** (prevención secundaria), con una población de 9.680 usuarios. En el

## Programas



**CUIDA TU BIENESTAR**



**TE ACOMPAÑO**



**CUIDAR DE TI**



**MATERNIDAD CONTIGO**



**Juntos**  
Cuidados Paliativos



acompañamiento y prevención de diabetes mellitus se logró una mayor adherencia a la meta propuesta del 60%, controlados mayor al 65% y una tasa de hospitalización por debajo del 7%; en hipertensión arterial de igual manera se logró cumplir con las metas propuestas (adherencia mayor o igual al 75%, controlados mayor o igual al 70%, tasa hospitalización menor al 7%).

En relación con la población de multicrónicos, a través del programa Te Acompaño se atendieron usuarios de hipertensión y diabetes (4.009); del programa **CUIDAR DE TI** (prevención secundaria) se atendieron pacientes VIH, hemofilia y oncología (en total 830); con el programa Juntos (cuidados paliativos, prevención terciaria) se alcanzó a lograr una mayor cobertura de la propuesta del 30% y una mayor supervivencia de 51 días, sobre la meta propuesta de 30 días.

Con la estrategia de **Desconozco mi estado de salud/ No uso del servicio**, se realizó una demanda inducida y de fidelización, con valoración médica domiciliaria y educación en salud hacia 2.000 usuarios derivados, donde se gestionaron 1.203 usuarios y se realizaron 5.857 tamizajes de mamografía a usuarias.

Con el programa de **MATERNIDAD CONTIGO**, en el cuarto trimestre del año se logró una cobertura de 967

usuarias, mayor a la propuesta del 80%, con una tasa de hospitalización del 0,56%, con un porcentaje del 3,8% en prematuras y 3,4% nacimientos con bajo peso. El 93% de las usuarias y familias quedaron satisfechas con el programa.

## CENTROS MÉDICOS

Con los objetivos de fidelización del usuario, posicionamiento de marca y control del costo médico, se logró en el año dar la primera inauguración de nuestro nuevo centro médico de la ciudad de Cartagena.

Se presenta una capacidad instalada optimizada por frecuencias, una fidelización hacia los mejores especialistas, integralidad de servicios con acceso y oportunidad.

Durante el 2021 se dio inclusión a los centros médicos express e integrales. Se espera para el próximo año inaugurar dos nuevos centros médicos y realizar nueve cambios de marca e infraestructura a los existentes.



**COMPROMISO 5**  
**DEMOCRATIZAMOS LAS RIQUEZAS**



## 3.5 COMPROMISO 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 2021 reporta una reducción del 40% frente al mismo corte del año anterior, ubicándose en \$149.636 millones. A continuación se detallan las entradas y salidas de recursos:

CONCEPTO	2021	2020
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>247.494</b>	<b>103.828</b>
Ingresos Convenios Internacionales	8.636	38.050
Ingresos Planes	736.231	747.336
Ingresos Financieros	6.771	5.613
Otros Ingresos	4.148	22.248
<b>TOTAL ENTRADAS</b>	<b>755.785</b>	<b>813.247</b>
<b>TOTAL SALIDAS</b>	<b>790.521</b>	<b>638.944</b>
<b>FLUJO NETO OPERATIVO</b>	<b>-34.736</b>	<b>174.303</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>212.758</b>	<b>278.131</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>12.809</b>	<b>4.299</b>
<b>RECURSOS</b>	<b>2.591</b>	<b>0</b>
Empresariales	-3.618	-3.340
Distribución de Utilidades	49.155	20.963
Capital pagado	0	1.813
Intereses pagados	130	223
<b>NETO DE RECURSOS</b>	<b>-50.313</b>	<b>-26.339</b>
<b>SALDO FINAL</b>	<b>149.636</b>	<b>247.494</b>

#### INVERSIONES

##### INVERSIONES TEMPORALES

Se logró un incremento significativo en el valor del portafolio de inversiones en el año 2021 frente al año 2020 por \$16.290 millones. Igualmente se realizó una recomposición hacia bonos y CDT, acorde con los vencimientos más representativos de títulos y las tasas disponibles en el mercado a los niveles de riesgo aceptados por la compañía.



RENTABILIDAD POR PAPEL				
CLASE DE TÍTULO	CIERRE 2021		CIERRE 2020	
	VALOR DE COMPRA	RENTABILIDAD % E.A.	VALOR DE COMPRA	RENTABILIDAD % E.A.
BONOS	54.095	4,63%	25.503	4,80%
CDT	42.080	5,52%	30.617	6,48%
FIDUCIARIA	8.936	5,59%	27.189	3,63%
PATRIMONIO AUTÓNOMO	11	7,87%	785	3,63%
CERTS	4.172	5,43%	4.172	5,54%
TES	0	0%	4.727	11,40%
	<b>109.283</b>	<b>5,08%</b>	<b>92.993</b>	<b>5,38%</b>

Lo anterior sumado a la rentabilidad en cuentas bancarias y descuentos por pronto pago, generó una rentabilidad del 6,8%. Esta cifra estuvo por debajo de la obtenida en el 2020 (7,2%). Lo anterior es explicado por la disminución en el monto de los pagos con descuento financieros a los prestadores de salud y a la reducción en tasa de interés decretada por el Gobierno nacional producto de la emergencia sanitaria.

## INVERSIONES DE CAPITAL

Inversiones en Instrumentos de Patrimonio en Partes Relacionadas	2021		2020	
	Participación	Valor de Mercado	Participación	Valor de Mercado
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	6,46%	875	6,46%	875
Conecta Salud S.A.	10,00%	163	10,00%	147
Coomeva Servicios Administrativos S.A.	0%	0	8,13%	0
Bancoomeva S.A.	2,08%	12.245		
Coomeva EPS S.A.	1,66%	0	1,66%	0

El incremento en el valor de Conecta Salud S.A. obedece al pago de dividendos que realizaron en el 2021 realizado en acciones y no en efectivo. A diciembre de 2021 la inversión en Coomeva Servicios Administrativos S.A. fue dada de baja, dado que desde 2020 había sido deteriorada al 100% y el 4 de junio de 2021 la misma fue liquidada. A diciembre de 2021 la inversión en Coomeva EPS se encuentra deteriorada al 100%, pues la Administración desde la adopción inicial de las NIIF en el balance de apertura así lo decidió.

## ESTADO DE RESULTADOS

A cierre de diciembre de 2021 Coomeva Medicina Prepagada generó una utilidad neta de \$32.561 millones frente a una utilidad presupuestada de \$32.168 millones con un cumplimiento del 101,22%.

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2021					
CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2021	PPTO 2021	REAL 2020	EJECUCION REAL vs PPTO	VAR 2021 vs 2020
Ingresos operacionales	746,853	782,354	752,624	95.46	-0.77
Costos	547,350	570,978	495,477	95.86	10.47
Utilidad bruta	199,503	211,377	257,147	94.38	-22.42
Gastos operacionales	176,291	178,586	200,721	98.71	-12.17
Otros ingresos y egresos	14,823	9,761	16,989	151.86	-12.75
Ingresos y egresos financieros	8,250	9,590	233	86.03	3,445.74
Utilidad antes de impuestos	46,285	52,142	73,648	88.77	-37.15
Impuesto renta	13,724	19,974	23,919	68.71	-42.62
Utilidad neta	32,561	32,168	49,729	101.22	-34.52

## INGRESOS

El ingreso operacional a diciembre presenta una subejecución de \$35.501 millones, para un cumplimiento frente a presupuesto del 95,46%. Este resultado se da producto de un cumplimiento poblacional del 94,81%, representados en 247.362 usuarios al cierre del período y a la subejecución en cuotas moderadoras derivado de las menores utilizations de servicios médicos por las medidas de bioseguridad. En el cumplimiento poblacional por unidades de negocio se observa a Medicina Integral, MI, con un cumplimiento del 92,77% y a Salud Oral, SAO, con el 104,71%.

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2021					
CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2021	PPTO 2021	REAL 2020	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2021 vs 2020
CUOTAS MI	687,428	706,919	662,979	97.24	3.69
CUOTAS SAO	19,463	19,399	18,956	100.33	2.67
CUOTAS MODERADORAS	37,751	49,890	30,143	75.67	25.24
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	2,212	6,145	8,041	35.99	-72.49
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	746,853	782,354	752,624	95.46	-0.77

## COSTOS

El comportamiento que presentó el costo total al cierre de diciembre 2021 es de una subejecución de \$23.628 millones frente a presupuesto, por las menores utilidades de los usuarios debido a las medidas de bioseguridad y al uso de las reservas por parte de la compañía.

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2021					
CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2021	PPTO 2021	REAL 2020	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2021 vs 2020
Costo médico asistencial y otros costos	556,884	587,942	495,477	94.72	12.39
Reserva Técnica	-9,534	-16,964	0	143.80	-100.00
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>547,350</b>	<b>570,978</b>	<b>495,477</b>	<b>95.86</b>	<b>10.47</b>

## GASTOS

Los gastos operacionales de la empresa cierran el 2021 con una subejecución neta de \$2.295 millones frente a presupuesto. Esto es explicado por la menor ejecución en los gastos de ventas \$1.930 millones y de Dirección Nacional por \$3.818 millones, que compensan los mayores gastos de administración por \$3.453 millones.

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2021					
CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2021	PPTO 2021	REAL 2020	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2021 vs 2020
Gastos de administración	62,692	59,239	69,480	105.83	-9.77
Gastos de ventas	67,683	69,613	67,293	97.23	0.58
Dirección Nacional	45,916	49,734	63,947	92.32	-28.20
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>176,291</b>	<b>178,586</b>	<b>200,721</b>	<b>98.71</b>	<b>(12.17)</b>

El gasto de administración presenta una sobreejecución de \$3,453 millones frente a presupuesto, principalmente en el rubro de gastos de personal, generales por administración Programa Oncológico, gastos de cartera, tecnología y depreciación de NIIF 16.

Los gastos de ventas presentan una menor ejecución frente a la presupuestada en \$1.930 millones, por menores gastos de personal, menores gastos de

comisiones generadas por la subejecución en las metas de ventas compensan los mayores gastos de publicidad, tecnología y compra de cartera.

Los gastos correspondientes a la dirección nacional finalizan con subejecución frente a presupuesto de \$3.818 millones, explicados por menores gastos de personal, en generales por menores gastos de mantenimiento.

## OTROS INGRESOS Y EGRESOS

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2021					
CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2021	PPTO 2021	REAL 2020	EJECUCION REAL vs PPTO	VAR 2021 vs 2020
Ingresos Financieros	15,019	15,728	10,926	95.49	37.46
Gastos Financieros	6,769	6,138	10,693	110.28	-36.70
Neto otros Ingresos y otros egresos	14,823	9,761	16,989	151.86	-12.75
<b>TOTAL NO OPERACIONALES</b>	<b>23,073</b>	<b>19,351</b>	<b>17,222</b>	<b>119.23</b>	<b>33.98</b>

Respecto al neto entre ingresos financieros y gastos financieros se presenta una brecha frente a presupuesto de \$1.340 millones por debajo de la meta, para los ingresos financieros se contrarrestan los mayores rendimientos de inversiones con menores descuentos financieros; en los gastos financieros se dan mayores gastos por intereses.

En el neto de otros ingresos y gastos se presenta una variación positiva frente a presupuesto por \$5.062 millones a consecuencia de recuperación de gastos laborales, arrendamientos de inmuebles, valorización de inversiones y valorización de propiedades de inversión.

### G4 – EC1

De otro lado, se indica que las posibles consecuencias u oportunidades económicas que puede tener la organización, como consecuencia 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

Coomeva Medicina Prepagada tiene al 2020, 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

A diciembre 31 de 2021 los indicadores financieros más importantes son:

TIPO	INDICADORES NIIF	Und	Real 2021	Ppto 2021	Real 2020
RENTABILIDAD	Ingresos Totales	Mill \$	746,853	782,354	752,624
	% Costo / Ing. act. ordinarias	%	73.29%	72.98%	65.83%
	% Gasto / Ing. act. ordinarias	%	23.60%	22.83%	26.67%
	Margen neto	%	4.36%	4.11%	6.61%
	ROE	%	37.84%	37.38%	78.85%
	ROA	%	8.69%	9.72%	22.96%
	EVA	Mill \$	21,133	20,740	39,342
OPERACIÓN	Días CxC	Días	11	11	10
	Días CxP	Días	28	27	31
	Ciclo de caja	Días	-17	-16	-21
LIQUIDEZ	Saldo Caja	Mill \$	149,635	146,773	247,494
	EBITDA*	Mill \$	49,965	52,836	99,547
	Margen EBITDA	%	6.69%	6.75%	13.23%
ENDEUDAMIENTO	End. Financiero	%	7.85%	7.22%	6.72%
	Gtos Financieros/ EBITDA	%	13.55%	11.62%	10.74%
	End. Total (Pasivo / Act.)	%	80.15%	80.43%	80.33%
	Margen solvencia (Pat./ Act)	%	19.85%	19.57%	19.67%



**COMPROMISO 6**  
**AVANZAMOS CON NUESTROS**  
**ALIADOS**

## 3.6 COMPROMISO 6

### AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



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

#### 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, orientado principalmente a gestionar el riesgo en salud e impactar positivamente la morbimortalidad 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.

Continuamos aportando al desarrollo de la red de atención de centros ambulatorios propios generando valor compartido con la empresa Christus Sinergia, mediante el fortalecimiento del modelo de Atención de Gestión de Riesgo individual, a partir de la implementación de actividades del proyecto Cuidarte es Quererte, como fueron:

- 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 en la gestión de los factores de riesgo para reducir el riesgo cardiovascular de nuestros afiliados.
- Desarrollo de interfaz que le permitió al médico tratante en las unidades de Christus Sinergia, el conocimiento previo a la consulta sobre 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.

Siendo los prestadores de servicios de salud nuestros principales aliados, a través de la gestión de relacionamiento aportamos a su desarrollo, entre otras, con las siguientes estrategias:

- Acompañamiento para el fortalecimiento de 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.

Para mantener la satisfacción del usuario con prestación de servicio diferencial y atención ágil al Sistema de Salud contamos actualmente con 6.124 prestadores, los cuales están distribuidos de la siguiente forma, según línea de negocio y Regional:

PRESTADORES POR LÍNEA DE NEGOCIO	
Línea	Prestadores
Medicina Integral	5,808
Salud oral	639
<b>Total</b>	<b>6,124</b>

RED DE PRESTADORES POR REGIONAL			
Regional	Jurídicos	Naturales	Total
Caribe	347	777	1,124
Centroriente	392	1,150	1,542
Eje Cafetero	150	385	535
Noroccidente	242	967	1,209
Nororiente	141	224	365
Suroccidente	253	1,188	1,441
<b>Total</b>	<b>1,450</b>	<b>4,674</b>	<b>6,124</b>

Fuente Base única de prestadores 2022

Mantener una amplia red de aliados en la prestación de servicios de Coomeva Medicina Prepagada permite 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. El cumplimiento de la promesa de valor de contar con una red idónea se realiza desde el área de Gestión de Calidad, con la validación de aplicación de la normatividad colombiana vigente, Resolución 3100 de 2019 en cuanto al cumplimiento de los estándares de habilitación que comprende: infraestructura, talento humano, manejo de historia clínica, procesos prioritarios, medicamentos, interdependencia, dotación y amenidades propias del aseguramiento voluntario.

De los 6.124 prestadores, 5.808 prestan el servicio de medicina integral y 639 son aliados para la prestación del servicio 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.

Se mantienen los acuerdos de negociación con alianzas estratégicas entre los prestadores y Coomeva Medicina Prepagada, las cuales aseguran un beneficio mutuo y la sostenibilidad en el Sistema. Adicionalmente, se han implementado herramientas de control, seguimiento y gestión relacionadas con las diferentes condiciones y características de los prestadores en cada una de las regionales, las cuales facilitan una intervención oportuna y una gestión integral dirigida al desarrollo e innovación de los servicios. Lo anterior nos permite impactar en control del costo, estabilidad financiera, satisfacción al usuario, fortalecimiento de las relaciones o vínculos con la red de prestadores mejorando la reputación de empresa en el mercado.

El relacionamiento con la red de prestadores se mantiene con un enfoque de acompañamiento, gestión y contactabilidad permanente que permite una integración transaccional, relacional y de imagen



derivada del análisis de las diferentes fuentes de información, tales como:

- Informe Estudio de Percepción Profesionales de la Salud, diciembre 2021.
- Informe de resultados encuesta anual de Satisfacción de Prestadores, diciembre 2021.
- Reporte de CRM de usuarios relacionados con prestadores, 2021.
- Verbatim NPS Usuarios año 2021 Opinat.
- Reporte de solicitudes recibidas de prestadores desde Relacionamiento, 2021.
- Oportunidades de mejora derivadas del diálogo con prestadores aliados, 2021.

Insumos que aportan al mantenimiento y mejoramiento de las alianzas con la red de prestadores a través de iniciativas puntuales como:

- Reconocimiento y comunicación con prestadores.
- Campañas de fidelización y actualización de datos para directorio médico.
- Apoyo para la simplificación y estandarización de los procesos de autorización y facturación.
- Gestión personalizada con acompañamiento a requerimientos que se puedan presentar y capacitaciones continuas de los modelos de atención.
- Optimización de las funcionalidades de la oficina virtual de prestadores.
- Sinergia estratégica con las empresas del Grupo Coomeva para generar beneficios adicionales a los prestadores asociados.
- Gestión de comunicaciones con prestadores naturales y jurídicos en relación con EPS Coomeva.
- Divulgar el crecimiento de Coomeva Medicina Prepagada con los nuevos centros propios.



- Acompañamiento para la actualización de documentos obligatorios anuales: Sarlaft – RUT – Póliza RCE – categoría tributaria – certificados de impuestos habilitación, entre otros.

Siendo los prestadores de servicios de salud nuestros principales aliados, a través de la gestión de relacionamiento aportamos a su desarrollo con las siguientes estrategias, entre otras:

- Desarrollo de un portafolio de beneficios especiales para prestadores como:
  - » Membresía en plan premium plataforma BuscaelDoctor.
  - » Tarifas especiales para programa Oro Plus de Medicina Prepagada.

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

En el año 2021 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. Este tema sigue en vigencia,

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 continuó con las siguientes iniciativas:

- » En el relacionamiento con los proveedores, se están teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad en las convocatorias a los procesos de cotización.
- » De los 579 proveedores activos en nuestra cadena productiva, el 96,3% son industria desarrollada nacionalmente, donde las empresas del Grupo Coomeva ejercen principalmente sus actividades.
- » En los procesos de reclutamiento de proveedores (para todas las categorías de negociación) se está indagando acerca de si están o no reportando ante el GRI. No es una exigencia obligatoria, pero se tiene en cuenta y se busca promover en ellos esta 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 de servicios de alimentación, se les está exigiendo dispensar alimentos en recipientes distintos a plástico o icopor.
- » En conjunto con el proveedor Carvajal se está realizando un proceso de reciclaje con el material que hace parte de las facturas devueltas, de tal manera que se reutiliza el papel y se convierte en un nuevo insumo.
- » Con el proveedor Datecsa se realizó una depuración de los centros de impresión, optimizando el recurso y bajando la utilización de papel, pasándonos a modelos digitales.



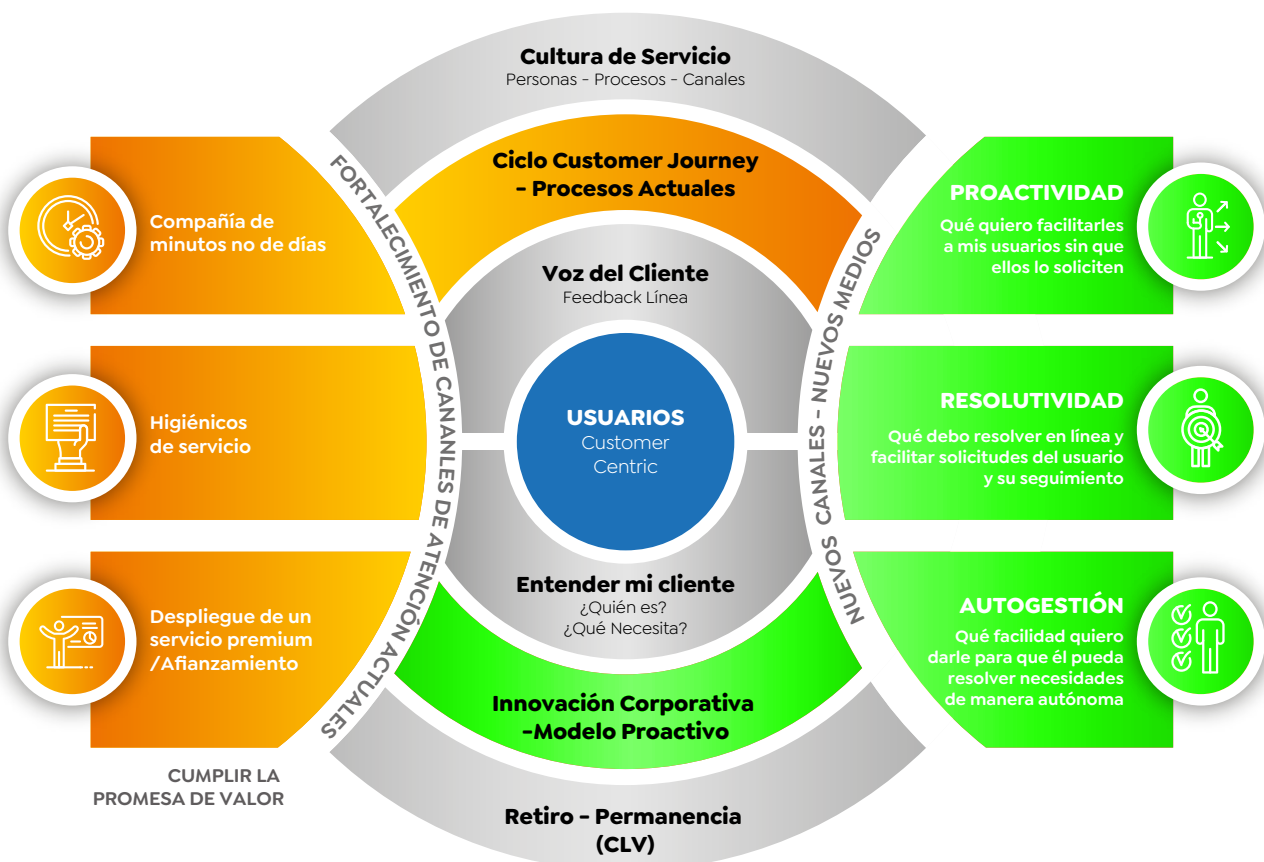
**COMPROMISO 7**  
**FACILITAMOS LA VIDA**

## 3.7 COMPROMISO 7 FACILITAMOS LA VIDA



Una vez definido en el 2020 el nuevo modelo de servicio centrado en el cliente y no en los procesos, en 2021 se definió el foco de trabajo para este año.

G4-PR1



### VOZ DEL CLIENTE

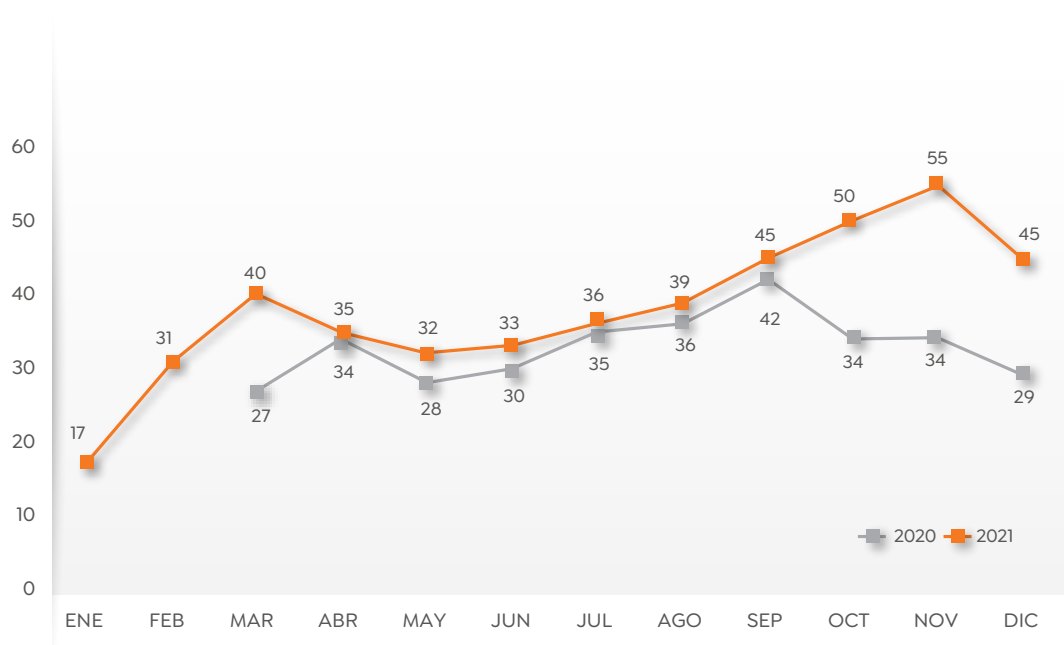
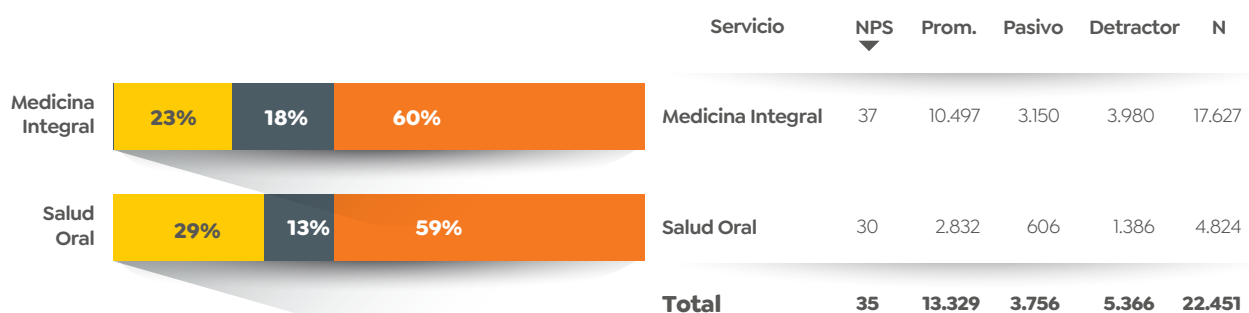
Nos hemos propuesto tener más acción desde la voz del cliente, con más contactos a través de una recuperación del servicio y mejoras en los procesos; un rediseño de canales y de la experiencia, buscando reducir la tasa de quejas, garantizando una mayor oportunidad, y fidelizar a través de la retención de

clientes. Todo lo anterior para lograr un mayor NPS, mejorando nuestros indicadores relacionales y transaccionales.

Durante el año 2021 consolidamos nuestro sistema de escucha y 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).

En 2021 el NPS relacional acumulado para Medicina Integral fue de 37 con un cumplimiento del 97% de la meta.



Este año aumentamos la cantidad de puntos donde se escuchó al cliente de manera sistémica, incrementando el número de mediciones (transaccionales / encuestas), logrando abordar a 146.000 usuarios en relación con su experiencia.

Se observaron mejoras en 19 transaccionales de procesos (3), canales (6), prestación – citas (3) y prestación – otros servicios (7), lo cual aumentó el índice de lealtad de Medicina Integral, que subió 3 puntos (37) con respecto al año 2020.

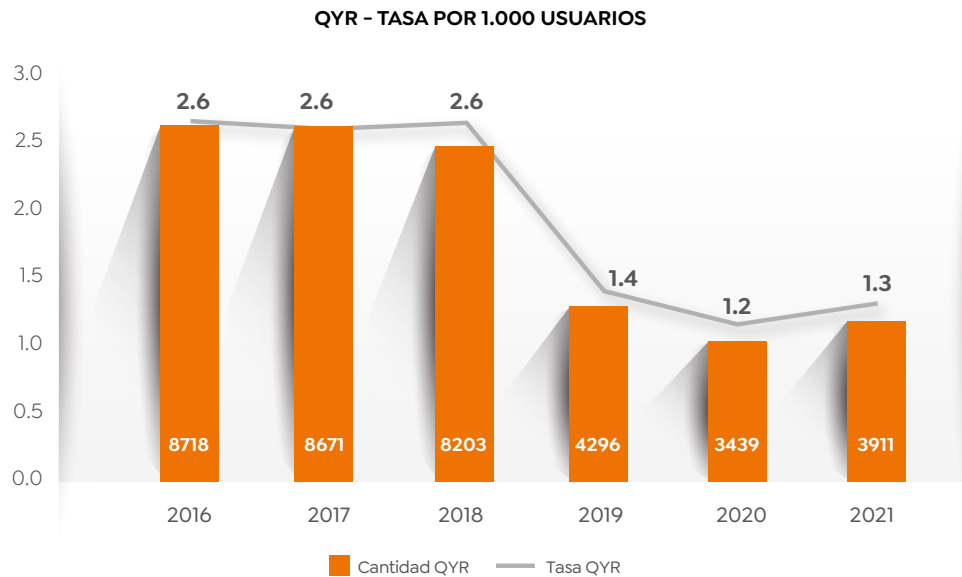
En el año 2021 se disminuyó en 5,4% la cantidad de manifestaciones (PQR) de los usuarios (1.476), pasando de 27.468 en el 2020 a 25.992. Las peticiones disminuyeron un 8%, y las quejas y reclamos aumentaron 14%, con respecto al 2020.

Del acumulado de las manifestaciones del 2021, el 85% corresponden a las peticiones, las cuales disminuyeron un 3% con respecto al 2020 y el 15% corresponde a quejas y reclamos, que se incrementaron en un 3% con respecto al 2020.



El mayor volumen de las manifestaciones se presentó en temas relacionados con covid-19, usuarios no comunes (medicamentos) y certificados de antigüedad y prexistencia. Disminuyó ostensiblemente los temas de facturación, pagos y reembolsos.

En los últimos años se ha presentado una reducción en las quejas a nivel nacional, manteniéndose en los últimos tres años con una tasa menor a 1.5 quejas por cada 1.000 usuarios.



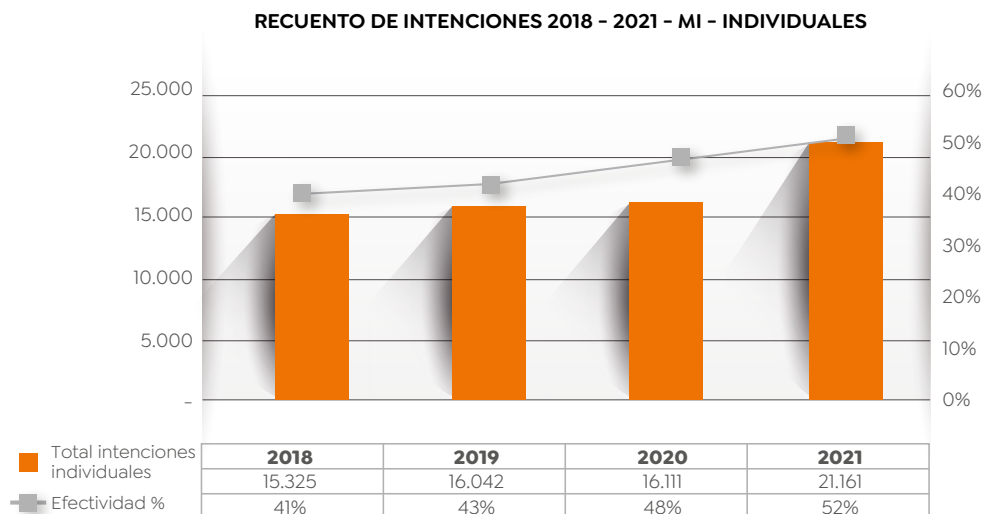
La oportunidad de respuesta frente a las diferentes manifestaciones de los usuarios se ha mantenido, cumpliendo los indicadores de oportunidad.

cuales 8.836 son de la línea de servicios de Medicina Integral y 2.099 corresponden a 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.

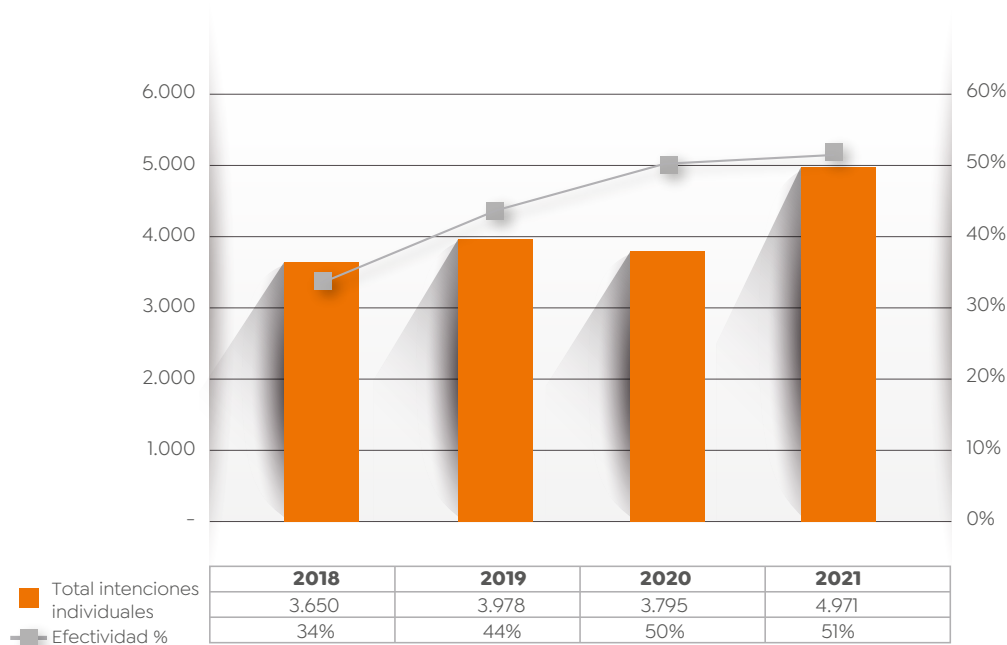
## PERSUASIÓN

El índice total de persuasión en planes individuales en el año 2021 fue del 52% en Medicina Integral y 51% en Salud Oral, logrando retener 10.935 usuarios, de los

El comportamiento año a año para cada línea se puede observar en las siguientes gráficas.

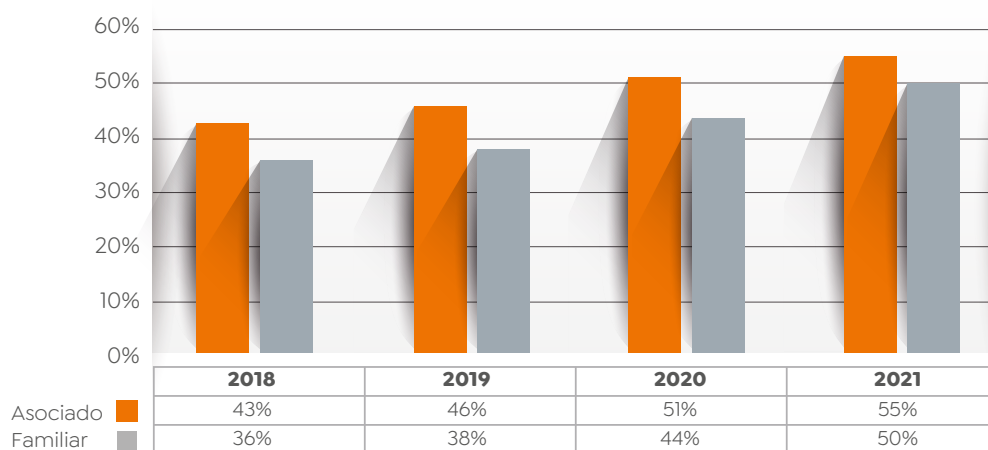


### RECuento DE INTENCIONES 2018 - 2021 - SAO - INDIVIDUALES



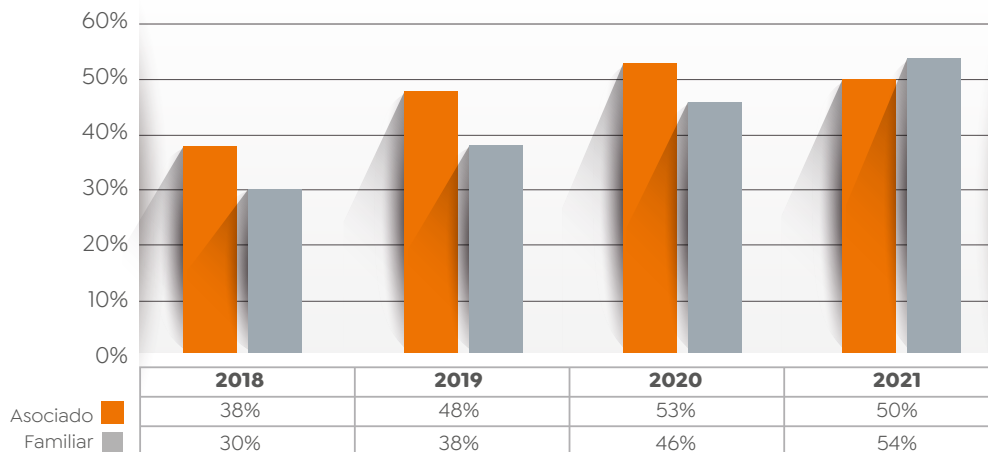
Durante los últimos cuatro años, el ejercicio de persuasión en Medicina Integral favorece al Plan Asociado, logrando persuadir a 4.666 usuarios, generando un índice de persuasión del 55%.

### PERSUASIÓN MI



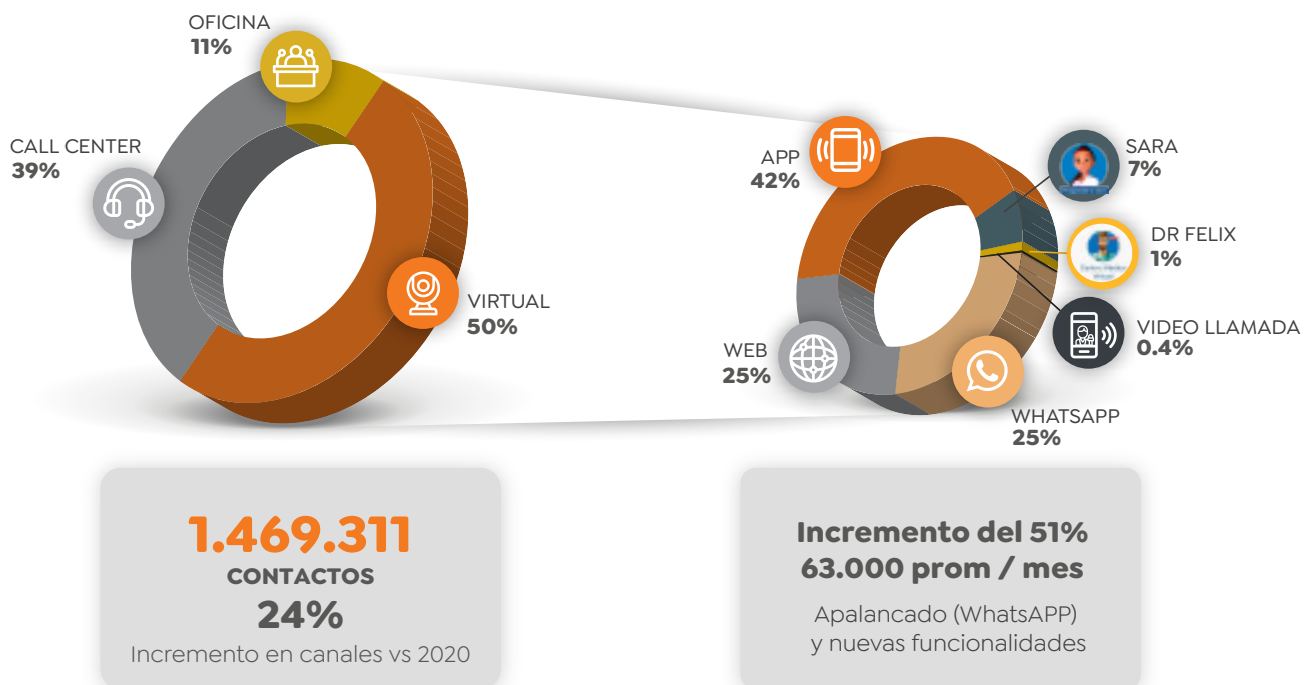
Durante los últimos tres años, el ejercicio de persuasión de Salud Oral favorece al Plan Asociado, excepto en 2021, logrando persuadir a 1.194 usuarios, generando un índice de persuasión del 50%.

### PERSUASIÓN SAO



## CANALES DE EXPERIENCIA

Durante el 2021 realizamos 1.469.311 atenciones a nuestros usuarios distribuidos de la siguiente manera:



Dentro del proceso de autorizaciones se ingresaron 373.625 autorizaciones médicas generadas por el equipo de experiencia en el servicio, con un promedio mensual de 31.135. En comparación con el año anterior hay un aumento de 82.290 solicitudes con una variación del 28%.

En 2021 se recibieron a través de los canales virtuales 143.963 solicitudes distribuidas así: web 114.719 con el 80% y móvil 29.244 con el 20%. En comparación con el año anterior hay un aumento de 29.468 solicitudes que corresponden a una variación del 26%. Se han atendido a través de este canal en 2021 un total de 104.927 usuarios.

## PUNTOS DE EXPERIENCIA

En total a nivel nacional ingresaron 167.263 usuarios en los puntos de experiencia. El tiempo promedio de espera fue de 8 minutos y el de atención nacional, de 9 minutos.

## WHATSAPP

Al cierre del 2021 en el canal de WhatsApp se atendieron 275.949 conversaciones. En comparación con el año anterior hay un aumento de 123.494, con una variación del 81%.

## SARA

Nuestra asistente virtual SARA está disponible para los usuarios y clientes potenciales de Coomeva Medicina Prepagada. Durante el 2021 se recibieron un promedio de 20.397 interacciones al mes con el chatbot y 24 chat en vivo.

## CENTRO DE CONTACTO

En el año 2021 se recibieron 494.485 llamadas en el centro de contacto, donde 483.636 fueron atendidas, y solo el 2% de estas marcadas como abandonadas. El nivel de servicio en el año fue del 90% de llamadas contestadas en menos de 20 segundos.

## PROMESA DE SERVICIO

La promesa de servicio se cumplió dentro de los diferentes canales de atención con los siguientes indicadores.



## ACTIVIDADES ASISTENCIALES

Durante el 2021 se presentaron 4.488.375 actividades asistenciales, dato que se aumenta con respecto al consolidado de autorizaciones, debido a que corresponde a servicios facturados y efectivamente pagados. Dentro de estas actividades, la mayor frecuencia se encuentra en Ayudas Diagnósticas que corresponden al 68% sobre el total de actividades e incluyen laboratorio clínico, imagenología, patología, entre otros.

Las actividades que generan alto costo como tratamientos de cáncer y cirugías (incluidos los partos normales y por cesárea), presentan una menor frecuencia comparado con otros servicios para el cierre del 2021, con un 0,3% y un 2,4% respectivamente, pero cobran relevancia por su elevado costo.

En cuanto a los trasplantes que presentaron un costo mayor a \$50 millones, se reportan seis casos, dos de ellos cargados en el mes de julio.

En las actividades de Consulta Médica General y Especializada encontramos que corresponden al 19% del total de actividades. De estas, la Consulta Especializada cobra mayor frecuencia con un 87% de todas las consultas.

Para el cierre del 2021, el total de pacientes consultantes con diagnósticos de cáncer fue de 1.869, con diagnósticos de VIH/SIDA fue de 24 y con diagnósticos de Insuficiencia Renal Crónica fue de 303.





COOMEVA MEDICINA PREPAGADA		2021
Variables	Unidad	Acumulado Año
<b>Actividades Asistenciales Coomeva Medicina Prepagada</b>	<b>No.</b>	<b>4,488,375</b>
Consultas Médicas Generales y Especializadas	No.	844,912
- Consultas Medicina General	No.	106,393
- Consultas Medicina Especializada	No.	738,519
Ayudas diagnósticas (laboratorio, imagenología, patología y otros)	No.	3,056,328
Servicios Hospitalarios (incluye Cuidados Intermedios)	No.	29,622
Tratamientos para cáncer	No.	12,673
Terapias	No.	186,334
Atenciones de Urgencias	No.	58,029
Cirugías	No.	107,194
Otros odontológicos	No.	193,283
<b>Pacientes consultantes con cáncer</b>	<b>No.</b>	<b>1,869</b>
<b>Pacientes consultantes con VIH, SIDA</b>	<b>No.</b>	<b>24</b>
<b>Pacientes trasplantados en el mes con costo &gt; \$50millones</b>	<b>No.</b>	<b>6</b>
<b>Pacientes consultantes con IRC</b>	<b>No.</b>	<b>303</b>
<b>Partos (normales y por cesárea)</b>	<b>No.</b>	<b>1,107</b>

Fuente: Presmed

## AUTORIZACIONES

En el año 2021 se gestionaron 3.240.535 autorizaciones de afiliados a los programas de Medicina Integral de Coomeva Medicina Prepagada que contienen un total de 4.321.772 servicios, mostrando un fenómeno de recuperación con un porcentaje de variación del 36,2% después del año 2020 afectado de manera importante por la pandemia. De estos ordenamientos, el 90% corresponden a solicitudes que no requieren Auditoría Médica y solo el 10% debieron ser auditadas,

logrando en ellos una oportunidad global en la gestión del 96%, superando así la promesa de valor para este año. Esto se logra gracias al seguimiento semanal de los estados de autorización, la retroalimentación de los ordenamientos tanto rechazados como anulados y a la disposición de información en el Tablero de Oportunidad con una medición precisa de los indicadores.

Tipo de Servicios	Frecuencia 2020	Frecuencia 2021	Variación 2021 Vs 2020
Laboratorio Clínico	1,869,967	2,557,184	36.8%
Consulta Especialista	501,708	685,169	36.6%
Laboratorio Radiológico	202,421	298,670	47.5%
Proced. Diagnósticos	105,460	164,786	56.3%
Proced. Quirúrgicos	49,212	64,145	30.3%
Atención por Urgencias	62,217	57,980	-6.8%
Cirugía Ambulatoria	27,751	32,888	18.5%
Gastos Clínicos por Hospitalización	14,003	14,137	1.0%
Paquete Proc. Quirúrgicos	3,341	5,187	55.3%
Suministro Insumos y Servicios Coberturas Propias Medicina Prepagada	2,791	3,614	29.5%
Otros Servicios	335,358	438,012	30.6%
<b>Total</b>	<b>3,174,229</b>	<b>4,321,772</b>	<b>36.2%</b>
Usuarios corte a diciembre	209,974	200,706	-4.4%
Usuarios con utilidades	171,006	179,962	5.2%
Costo total eventos (\$millones)	358,771	516,821	44.1%
Ingreso por cuotas (\$millones)	662,981	687,428	3.7%

## FONOSALUD

En el año 2021 se gestionaron un total de 43.315 solicitudes de servicios para un promedio mensual de 3.609 con un cumplimiento en la oportunidad del 91% de solicitudes gestionadas antes de dos horas para el cierre del año, logrando una mejoría importante en comparación con periodos anteriores. Se generaron 11.579 hospitalizaciones en el año con un promedio mes de 965.

A través de Teleorientación se gestionaron 23.012 llamadas con un nivel de atención de 98% y un nivel de abandono solo del 3%, cumpliendo así con la oferta de valor. El nivel de servicio, correspondiente al número de llamadas contestadas en los primeros 20 segundos superó la meta, con un resultado del 92% frente a un esperado del 80%.

## **BENEFICIOS EXTRACONTRACTUALES**

En el año 2021 se otorgaron beneficios extracontractuales a los afiliados, en virtud a su antigüedad, por más de \$280 millones de pesos para todas las Regionales, beneficiando principalmente nuestros afiliados asociados a la Cooperativa.

## **REEMBOLSOS**

En el año 2021 se gestionaron reembolsos a un total de 3.138 usuarios, con un costo evitado de \$759.029.540 lo cual nos permite cumplir con la promesa de valor a nuestros afiliados y generar eficiencias en el costo al interior de la organización.

## **TUTELAS**

El año anterior se generaron 611 autorizaciones derivadas de sentencias de tutelas, siendo las regionales Centro Oriente y Suroccidente las que mayor costo asumieron por este concepto, principalmente por la realización de un Trasplante de Medula Ósea en la Regional Centro Oriente.

## **COMPLEMENTARIEDAD**

La población de Usuarios Comunes de Coomeva EPS cerró el año 2021 con 72.112 usuarios, 11.047 usuarios menos que al cierre del mes de diciembre del año 2020. Situación similar ocurrió con Salud Total con quienes se cerró diciembre del 2021 con 8.488 usuarios coincidentes, 1.549 menos que el mismo corte del año anterior. Se prestaron 1.028.691 servicios por complementariedad durante todo el 2021 siendo el principal servicio la entrega de medicamentos con un 86,7% del total, seguido por Laboratorio Clínico (4,8%) e Insumos Médicos (2,1%).

## **AUDITORÍA DE INGRESOS**

En el año 2021 se fortaleció el proceso de Auditoría de Ingreso mediante la unificación de criterios y el trabajo enfocado en los resultados nacionales desde cada una de las regionales, disponiendo el recurso humano para gestionar las solicitudes de afiliación de cualquier parte del país en fechas de cierre donde pueden ingresar hasta el 45% de las solicitudes de todo el mes. En promedio durante todo el año ingresaron 2.639

solicitudes cada mes, de las cuales en promedio el 26% pasó por auditoría médica. Después del ejercicio, solo el 4,9% en promedio del total de solicitudes fue rechazado. Adicionalmente se realizan auditorías de ingreso de segundo orden cada mes, a un promedio de 1.254 ingresos mensuales, donde se detectan usuarios con riesgos que ameritan ser intervenidos.

## **TELEMEDICINA**

En el año 2021 se inició la prestación del servicio de Telemedicina directamente por Coomeva Medicina Prepagada con consulta de Médico General y Teleorientación por Psicología y Nutrición, a partir del 9 de agosto, logrando posicionarse rápidamente entre los principales prestadores de este servicio. En este periodo se realizaron 3.653 atenciones.



## **GESTOR INTEGRAL DE SOLICITUDES**

En este periodo se lograron importantes avances en el desarrollo del proyecto que busca mejorar la generación de autorizaciones, mediante la implementación de una aplicación que integra todas las herramientas que se utilizan para autorizar un servicio, logrando mejor calidad y oportunidad



en el proceso. Con estos avances se espera salir a producción con el primer modelo de la Fase 1 en el primer semestre del año 2022.

## COVID-19

Se implementó la ruta para la atención COVID, que consta de los siguientes conceptos:

- Ingreso a la ruta Consulta: (teleconsulta; toma y procesamiento de muestra)
- Seguimiento: Seguimiento telefónico permanente, trabajo colaborativo con Coomeva EPS y los prestadores articulados a la ruta de atención para covid-19 con el objetivo de garantizar la oportunidad y continuidad de la atención integral.
- Modelo de riesgo: Modelo anticipatorio que permita evaluar y gestionar el riesgo de presentar un cuadro severo que lleve a hospitalización o muerte en personas con infección por SARS-CoV-2/COVID-19, a través del monitoreo ambulatorio, el tratamiento oportuno y en trabajo colaborativo con Coomeva

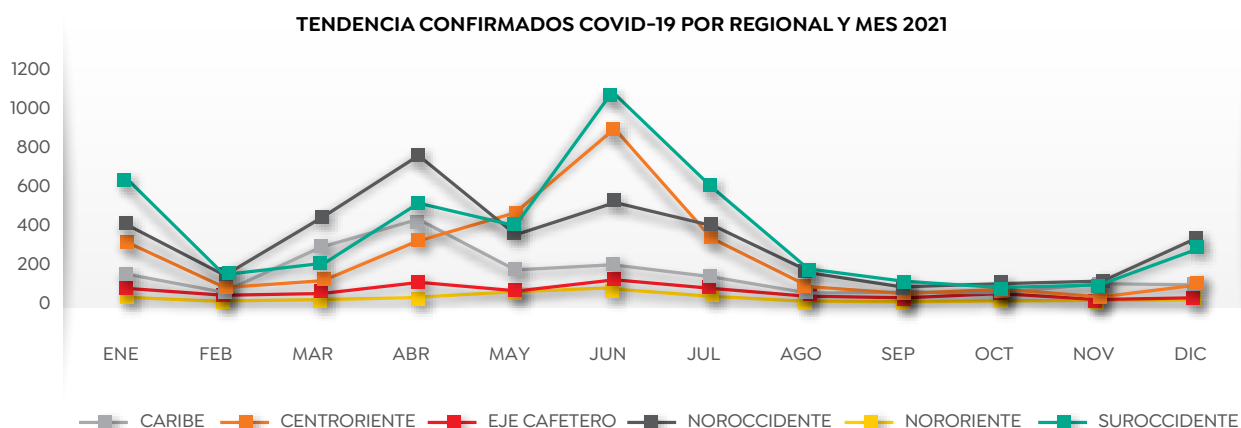
EPS por complementariedad, cuando se requiera manejo con oxigenoterapia temprana.

- Cohortes de riesgo: Derivación de usuarios con comorbilidades o secuelas por covid-19 a los programas de riesgo de Coomeva Medicina Prepagada, para continuar con el seguimiento estrecho y gestión individual de patologías de base.

Con respecto a los servicios covid en el 2021 se generaron los siguientes:

1. Pruebas covid-19: 78.667
2. Consultas domiciliarias 16.154
3. 18.242 seguimientos a casos positivos para covid-19
4. Usuarios hospitalizados: 1.000
5. Costos ambulatorios asociados a covid-19 \$25.753.000.000
6. Costos hospitalarios asociados a covid-19 \$14.838.788.000

El resumen de atenciones en el 2021 por dicha patología se muestra en graficas siguientes:





## TELECONSULTA

Teleconsultas	Frecuencia
CEM	30,725
SINERGIA	25,377
MI	27,558
FONOSALUD	3,653
TOTAL	87,313

TELEORIENTACIÓN	LLAMADAS ATENDIDAS	% COVID
Llamadas teleorientación Fonosalud	130.749	52.9%

## DISEÑO DE PRODUCTO/NUESTRO PORTAFOLIO

Impulsados siempre por mejorar la calidad de vida de las personas, en el año 2021 lanzamos tres nuevos productos diseñados y ajustados a las necesidades de diversos públicos, ampliando así las posibilidades para que el aseguramiento voluntario llegue a más hogares colombianos. Nuestro enfoque está direccionado a diferencias, que aportan coberturas y beneficios especiales de manera segura y confiable.



PLATA  
PRIME

AMBULATORIO  
ESPECIAL



PROGRAMA ONCOLÓGICO  
Exclusivo asociados a la Cooperativa



## NUEVOS PROGRAMAS

Uno de nuestros objetivos es estar más activos y renovarnos a través del diseño de nuevos productos, con el interés de seguir contribuyendo en soluciones integrales de salud. Es así como en el 2021 diseñamos dos nuevos productos para la línea de Salud Oral, denominados **Dental Especial y Dental Express**, con el ánimo de proteger la salud oral de niños, jóvenes y adultos, esta vez con servicios que contemplan la prevención y el autocuidado, la atención de consultas odontológicas, urgencias, accidentes orales, entre otros, con una red de prestación definida a nivel nacional que se traduce en la tranquilidad de una inversión a bajo costo y con mínimos periodos de carencia.

## MEJORAS PROGRAMAS ACTUALES

En **Cooameva Medicina Prepagada** entendimos que las necesidades son cambiantes lo que nos ha permitido identificar mejoras en coberturas acordes con las necesidades actuales y un servicio a la vanguardia de las tendencias tecnológicas, dos características muy importantes para la población colombiana a la hora de elegir un programa de salud voluntario. Es así como en el año 2021 aplicamos las siguientes mejoras para los siguientes productos:

### PROGRAMA ORO PLUS

- Eliminación de periodos de carencia para exámenes especializados, procedimientos complejos de diagnóstico y tratamiento médico quirúrgico programado (aplica para lo contenido en el contrato en la Cláusula Sexta, numerales 3.1, 3.2 y 3.3 excepto cirugía para trasplantes y cirugía bariátrica).

- Ampliación en la cobertura de medicamentos para el tratamiento de cáncer de 20 hasta 60 SMMLV por usuario/año/contrato.
- Ampliación en la cobertura de medicamentos para el tratamiento de VIH de 20 hasta 50 SMMLV por usuario/año/contrato.
- Vacunación hasta 1 SMMLV por usuario/año/contrato.

## PROGRAMA DENTAL ELITE

- Ampliación de la cobertura del 50% al 100% de los 24 controles mensuales de ortodoncia correctiva.
- Ampliación tratamiento con placa de Bruxismo (aparato y tres citas de control) de una vigencia contrato a una cada dos años.
- Ampliación de cobertura de un diente a dos dientes año contrato en alargamiento de Corona Clínica 100% a partir del mes 13.
- Ampliación de 1 hasta 3 paquetes de ayudas diagnósticas de ortodoncia vigencia/contrato, máximo uno al año.
- Inclusión de cobertura de hasta 2 retenedores por vigencia/contrato.

## PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

Así mismo, renovamos para esta vigencia los amparos complementarios a través de pólizas en alianza con Chubb Seguros Colombia, servicios que aportan valor



a nuestros afiliados de acuerdo con su programa de aseguramiento voluntario.

## ACCIONES DIRIGIDAS HACIA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD

El 2021 ha sido el afianzamiento de nuestro modelo de gestión de riesgo, logrando fortalecer nuestra promesa de valor Cuidarte es Quererte con el objetivo de brindar bienestar a la población afiliada, mejorando cada vez más la experiencia en el servicio, obteniendo una mayor cobertura y adhesión de los usuarios a los nuevos y diferentes programas que han sido creados con base en el estudio de morbilidad de nuestra población y del sentir de ellos mismos. Además, se busca generar un mayor impacto en los resultados en salud de la población afiliada, aportando de manera positiva un impacto en el riesgo en salud, financiero y reputacional.

Cooameva Medicina Prepagada desarrolló actividades de educación en salud y asistenciales de acuerdo con los grupos etáreos de usuarios, orientadas a la promoción y prevención.

## Total de usuarios impactados:

9.000 a corte noviembre 2021

## ESTRATEGIAS Y MEDIOS PARA EDUCACIÓN EN SALUD DESARROLLADOS EN EL 2021:

- Educación en salud. (Facebook live, webinar y plataformas)
- Página Web.
- Revista Salud.
- Estrategias conjuntas mercadeo y comunicaciones.
- Semana de la Salud.
- Dr. Félix
- Teleconsulta propia.

## POBLACIÓN

En 2021 Coomeva Medicina Prepagada cerró con una población de 252.514 usuarios, con crecimiento positivo en la línea de SAO respecto al año anterior correspondiente a 4.116 usuarios netos y un cumplimiento del 104,7% respecto al presupuesto mes.

POBLACIÓN ACUMULADA A DIC 2021 Y VARIACIÓN CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR						
LÍNEA	dic-20	dic-21	NETOS ACUM	%VAR AÑO VS DIC 2020	DIC PPTO	% CUMPL PPTO MES
MEDICINA INTEGRAL	209.974	200.706	-9.268	95,6%	216.343	92,8%
SAO	42.540	46.656	4.116	109,7%	44.556	104,7%
TOTAL MP	252.514	247.362	-5.152	98,0%	260.899	94,8%

## RESULTADOS SEGÚN LÍNEA DE NEGOCIO

La línea Medicina Integral (MI) aportó el 81,1% del total de la población, equivalente a 200.706 usuarios; y la línea Salud Oral aportó el 18,9% correspondiente a 46.656 usuarios.

- **Familiar:** 63.989 usuarios activos correspondiente al 25,9% de la población total.
- **Colectivos:** 68.020 usuarios activos correspondiente al 27,5%.

## VENTAS

Se cerró el 2021 con 38.825 ventas realizadas. La línea de Medicina Integral, MI, representa el 62,9% con 24.411 ventas; la línea de Salud Oral, SAO, representa el 37,1% con 14.414 ventas, presentando un incremento del 52,2% respecto al año 2020.

## RESULTADOS POR PLAN

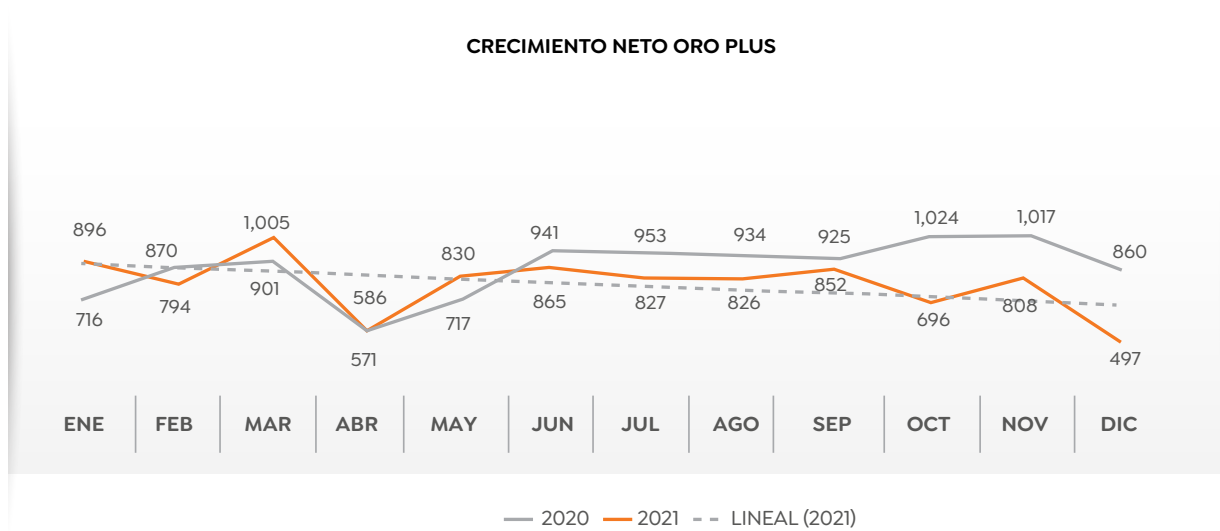
- **Asociados:** El 46,6% de la población corresponde a la comunidad de asociados a Coomeva Cooperativa y sus familias, equivalente a 115.353 asociados, lo cual se traduce en una tenencia del 22,9%.



Para 2021 en el programa Oro Plus se tuvo una caída del 9% respecto al año pasado, de 10.444 usuarios a 9.467. Pese a este comportamiento negativo cabe resaltar que con la apertura en el mes de marzo del 2021 del programa Plata Prime se lograron impactar 1.090 usuarios.



### CRECIMIENTO NETO ORO PLUS

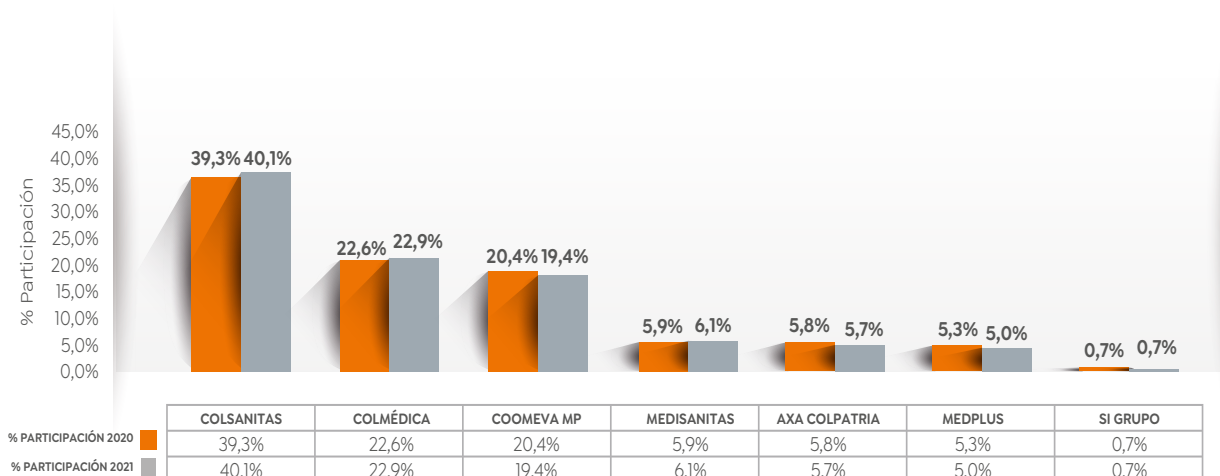


## POBLACIÓN DEL SECTOR Y PARTICIPACIÓN DEL MERCADO

Cooimea Medicina Prepagada está 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 19,4% del mercado. Adicionalmente Cooimea Medicina Prepagada continúa con su plan de expansión por todo el país, con el objetivo de brindar una mayor cobertura y acceso a sus usuarios actuales; esto apalancado de que se consoliden los servicios en Colombia y avance en la construcción e inauguración de su modelo de Salud.

### % PARTICIPACIÓN RELATIVA DE MERCADO - MEDICINA PREPAGADA 2020 VS 2021





## ANEXO: TABLA GRI COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Indicadores G4			
Aspecto	Ind.	Contenido	Pág.
<b>1. MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA</b>			
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	6
<b>2. ACERCA DEL INFORME</b>			
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.	7
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	7
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	7
	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.	7
<b>3. QUIÉNES SOMOS</b>			
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.	9
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	10
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	11
	G4-6	Países en los que opera la organización.	11
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	9,23
	G4-8	Mercados servidos.	11
	G4-9	Dimensiones de la organización.	10,36
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.	36
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	10
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	12
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	24
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	20

Indicadores G4			
Aspecto	Ind.	Contenido	Pág.
Perfil de la organización	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	20
<b>4. NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD</b>			
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	21
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	21
	G4-19	Listado de aspectos materiales.	21
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	21
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	18
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	18
<b>5. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>			
<b>5.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL</b>			
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	23
	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.	24
	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.	24
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	23
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	23
	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.	24

Indicadores G4			
Aspecto	Ind.	Contenido	Pág.
Gobierno Corporativo	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.	23
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	23
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	10
	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.	24
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	24
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	25
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	24
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	25
Derechos Humanos	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas	39
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	34
<b>5.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>			
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>			
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	37
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	42
	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	39,43
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	37

Indicadores G4			
Aspecto	Ind.	Contenido	Pág.
Capacitación y Educación	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	37
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	37,39
Mecanismos de reclamación sobre practicas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	39
<b>5.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>			
<b>Gestión Ambiental</b>			
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	49
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	49
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.	47
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	47
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	48
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales	47,48
<b>5.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b>			
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	51
<b>5.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>			
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.	61
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.	61
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	58
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	58
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	61
<b>5.6 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	66



Indicadores G4			
Aspecto	Ind.	Contenido	Pág.
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	66
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	66
<b>5.7 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.	68
	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.	34
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	74
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	34
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.	34



Pacto Global  
Colombia



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