

## TABLA DE CONTENIDO

|           |                                                                                   |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>VISIÓN GERENCIAL (Presentación)</b>                                            | <b>2</b>  |
| <b>2.</b> | <b>GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA</b>                                               | <b>9</b>  |
| 2.1       | Asuntos de Asociados                                                              | 9         |
| 2.2       | Dinámica de Asociados                                                             | 9         |
| 2.3       | Perfil del Asociado                                                               | 10        |
| 2.4       | Colocación de productos por canales                                               | 10        |
| 2.5       | Uso de Servicios                                                                  | 10        |
| 2.6       | Satisfacción del Asociado                                                         | 12        |
| 2.7       | Participación, Democracia y Educación                                             | 12        |
| <b>3.</b> | <b>GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL (Presentación)</b>                               | <b>13</b> |
| 3.1       | Resultados Coomeva                                                                | 13        |
| 3.2       | Resultados Inversiones Empresariales                                              | 14        |
| 3.2.1     | Liquidez e inversiones Grupo Coomeva                                              | 14        |
| 3.2.2     | Endeudamiento Grupo Coomeva                                                       | 15        |
| <b>4</b>  | <b>INFORMES ESPECIALES</b>                                                        | <b>16</b> |
| 4.1       | Programa Lealtad Coomeva                                                          | 16        |
| 4.2       | Amortización de Aportes Sociales                                                  | 16        |
| 4.3       | Avance SEDPE                                                                      | 17        |
| 4.4       | Informe Períodos de carencia para las personas mayores y políticas de vinculación | 17        |
| 4.5       | Informe Conecta Salud (Presentación)                                              | 18        |
| 4.6       | Informe Conectamos Financiera (Presentación)                                      | 19        |
| 4.7       | Avance procesos jurídicos                                                         | 21        |

**Nota:** La información contenida en el Informe de gestión y demás que estamos enviando a usted, en su condición de Miembro del Consejo de Administración de nuestra empresa, es confidencial y sólo para uso del destinatario, quien, por consiguiente, asume en los términos de la ley y los estatutos sociales, y en especial las normas referentes al desempeño de las juntas directivas, cualquier responsabilidad por perjuicios que puedan derivarse de uso indiscreto, descuidado o no autorizado por la ley de esta información

2017 ha sido un año muy importante para nuestra gestión en el Grupo Coomeva, no obstante, afrontamos unas condiciones desafiantes, hemos logrado un buen resultado económico y social, y lo más importante hemos avanzado en aspectos fundamentales para los próximos años y para el futuro, entre ellos destaco:

*1. Una mejor y más amplia propuesta de servicios para los asociados en temas fundamentales como son vivienda, educación, protección, seguros, recreación, etc., 2. El avance fundamental en los temas de inserción en la revolución digital, 3. La consolidación de las alianzas en Salud y el inicio de la internacionalización del Grupo, 4. Buenos resultados financieros e importantes cambios a nivel de estructura administrativa ; 5. Respecto a la compleja situación de la EPS, igualmente hay logros a destacar especialmente en la reestructuración patrimonial y operativa de control de costos, quedando pendiente los aspectos fundamentales relacionados con la recuperación de glosas y la disminución de las mismas en los Recobros.*

Así las cosas, el año 2017 se convierte en una **excelente plataforma** para iniciar una nueva etapa de Coomeva y sus empresas de cara a los desafíos del crecimiento, del mercado y de la propia organización.

A continuación, compartimos los principales avances de octubre en temas centrales de la gestión:

- 1. Asociados:** Al cierre se cuenta con una población de 239.571 asociados con un cumplimiento del 99.6%. El resultado del crecimiento neto del mes de fue de 865 asociados para un cumplimiento del 77.4%, generado por el cumplimiento de ingresos brutos del 94.3%, equivalentes a 3.043 asociados. Lo anterior nos pone en un crecimiento del año corrido de 6.548 asociados netos, un crecimiento de 2.8% y una proyección de 7.943 netos para un crecimiento de 3.4% al terminar 2017.
- 2. Empresas:** Se tiene una población de 2.523.924 usuarios de EPS, de los cuales 2.360.355 corresponden al régimen contributivo y 163.569 al régimen subsidiado. Medicina Prepagada cerró el mes con 369.281 usuarios de los cuales 239.431 son de medicina integral, 89.562 de CEM y 40.669 de salud oral, el corredor de seguros cuenta con 385.116 clientes y 1.075.274 pólizas colocadas; mientras que en recreación hemos atendido a 748.909 asociados y sus familias, para una tasa de uso del 47%.

En relación con los **resultados financieros de la Cooperativa** se alcanzó un excedente de \$76.197 millones frente a un presupuesto de \$37.941 millones, cumplimiento del 201%, explicado por mejores resultados en el portafolio de inversiones de tesorería (+\$6.816 millones) y de inversiones en infraestructura (+\$11.587 millones) y mejores resultados comerciales (+\$3.124 millones), y menores gastos operacionales (Aproximadamente \$18 mil millones).

El **resultado para el Grupo** fue de \$91.261 millones frente a un presupuesto de \$97.377 para un cumplimiento del 94%, vale destacar que estos incluyen a la EPS con una pérdida acumulada de \$44.276 millones frente a una meta presupuestada de -\$16.286 a octubre de 2017.

3. **Cooomeva EPS:** Continuamos enfocados en el seguimiento y revisión del Programa de Recuperación de la EPS a través de sus tres componentes:

**Primero: En la gestión interna** la EPS obtiene un resultado acumulado al mes de octubre de -\$44.276 millones frente a un presupuesto de -\$16.286 millones. El POS presenta un resultado de -\$4.843 millones, No POS -\$42.276 millones y prestaciones económicas \$2.843 millones de utilidad. La siniestralidad del POS acumulada es de 92.57%. Por regionales se presentan los siguientes resultados: Suroccidente -\$56.573 millones, Centro Oriente -\$8.494 millones, Caribe -\$6.440 millones, Eje Cafetero \$2.755 millones, Noroccidente \$7.857 millones y Nororiente \$16.620 millones.

**Segundo:** En la medida de **fortalecimiento patrimonial** se han alcanzado capitalizaciones por \$221.130 millones, con un cumplimiento del 85%. Los prestadores y proveedores han capitalizado acreencias por 156.313 millones (104.2% cumplimiento), Socio Estratégico \$7.200 (72% avance) y Coomeva \$57.617 millones (58% avance), adicional de un esfuerzo económico desde la cooperativa en cerca de \$230.000 millones a través de \$140.000 millones respaldo en crédito Findeter, \$35.000 millones en crédito a IPS/prestadores y \$54.000 millones en mecanismos de liquidez a través de fondos para descuentos de facturas.

Con el fin de cumplir el defecto patrimonial y completar el último tramo de capitalización en \$47.561 millones, de acuerdo al decreto 2117 de 2016, el Consejo de Administración aprobó la capitalización de acreencias por parte de las IPS/Proveedores en este monto. Paralelamente se están evaluando otras alternativas de fortalecimiento patrimonial y generación de liquidez para la EPS, en conjunto con otros inversionistas para inversión directa o indirecta.

- **Tercero:** La **recuperación de la cartera NO POS**, está compuesta por tres componentes: 1) Lo que ha sido glosado y estamos presentando nuevamente (glosa transversal); 2) Cuentas pendientes por radicar al FOSYGA, la cual tiene dos componentes: una corriente (recibidas por la EPS en el año 2017) y no corriente (recibidas en años anteriores al 2017), y 3) Disminución del porcentaje de glosa, la cual tiene impacto en la liquidez, y disminución de carga operativa por no presentar nuevamente por glosa transversal.
- 1. **Glosa Transversal:** Se han radicado cerca de \$350 mil millones, \$238 mil millones de la vigencia noviembre 2015 a mayo 2016 y \$111 mil millones de la vigencia octubre 2016 a la fecha. El Fosyga ha dado respuesta en \$284 mil millones, aprobando \$85 mil millones (30% aprobación), pagando \$35 mil millones y quedando un pendiente

de pago cercano a los \$50 mil millones, los cuales están pendientes de una solución legal, para ello, se radicó en el mes de octubre un documento y se realizó reunión con el Presidente del Consejo Nacional de la Judicatura explicando la problemática a nivel de competencia para poder acceder a los recursos, estamos a la espera de una respuesta favorable con la emisión de una circular. En la primera semana de noviembre ya se lograron liberar \$6.200 millones, para que la ADRES pueda desembolsar.

2.

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Cuentas pendientes por radicar: Al mes de octubre se tienen \$223 mil millones de cuentas pendientes por radicar. Las cuentas de vigencias de años anteriores han pasado de \$199 mil millones en enero 2017 a \$141 mil millones a octubre 2017, las cuales no se han presentado principalmente por: i) Inconsistencias y ii) Cuentas que no se han pagado por parte de la EPS (no son giro directo). De la vigencia 2017 hasta agosto, alcanzan los \$36 mil millones y las cuentas corrientes suman cerca de \$46 mil millones, presentando un incremento en los últimos dos meses por dificultades operativas en la radicación de recobros.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3. Disminución del porcentaje de glosa : Al mes de octubre se continua sin respuesta por parte del ADRES, el último proceso que se respondió fue el radicado en el mes de abril, donde el porcentaje glosado llegó al 34.5% (7.5% inducida y 27% corriente). Se continúa trabajando para disminuir el porcentaje de glosas a partir de: 1) Intervención en la automatización de procesos que permitan medir las mejoras realizadas; 2) Montaje de un sistema de gestión de control de calidad y productividad, proceso que permanentemente identifica recobros con causal de glosa y se realiza la corrección previa a la radicación; 3) De la glosa que se atribuye a los procesos del FOSYGA se está elevando el nivel de relacionamiento con el Ministerio.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Con respecto a las **medidas para mejorar la liquidez** , en el mes de octubre se presentaron los siguientes avances: 1) Cupo pre aprobado de \$20.000 millones bajo la línea de FINDETER actualmente en gestión con varias entidades financieras y búsqueda de modificación de las cláusulas de pago anticipado de los créditos con los recursos de la glosa transversal; 2) Inicio del proceso de radicación de carta ante la

Supersalud, para la subscripción de los BOCAS (Bonos opcionalmente convertibles en acciones), por \$60.000 millones, como una de las medidas del Ministerio para brindar liquidez al Sistema; 3) Desembolso de \$4.904 millones a prestadores y proveedores a través de Fiducomeva, disminuyendo la cartera en \$5.868 millones negociando descuentos financieros de \$1.471 millones y 4) Desembolso de \$35.000 desde Coomeva Cooperativa para los prestadores a modo de crédito, quienes capitalizaron \$50.000 millones.

De otro lado, se tiene programada **reunión con el Ministro de Salud y el Superintendente de Salud ( E ) para el día 21 de noviembre,** con el objetivo de presentar los resultados de la EPS en el Plan de Recuperación y la problemática que persiste que pone en riesgo la continuidad de la prestación de los servicios de la EPS debido a las actuales condiciones del sistema, afectados por la falta de flujo de recursos por los cambios normativos recurrentes, inseguridad jurídica por interpretaciones diversas de las normas, la exposición a sumas cuantiosas en sanciones y demandas, que requieren necesariamente de decisiones por parte del gobierno.

El próximo 22 de noviembre de 2017 se realizará un **Consejo de Administración Extraordinario** con el fin de revisar los avances, resultados y planes del Sector Salud, con énfasis en la EPS, las conclusiones estarán contenidas en el acta correspondiente.

Otros aspectos a destacar durante la gestión de octubre de 2017:

- a. **Publicación Diario El País, Cali:** El pasado 8 de noviembre en la sección Lideres & Negocios, se realizó en el Diario el País de Cali la publicación del artículo “Las Nuevas Apuestas de Coomeva”, en el que se contextualizó sobre los resultados de Coomeva y sus empresas a pesar de la desaceleración de la economía, los beneficios generados a los asociados y sus familias, y la visión del Grupo para el 2018. Se adjunta publicación en el **Anexo 1.**
- b. **Lanzamiento Proyecto Autenticación Biométrica Coomeva Medicina Prepagada:** El pasado 9 de noviembre se lanzó y dio a conocer la implementación e instalación de los primeros dispositivos móviles de autenticación biométrica, es decir por reconocimiento de la huella dactilar, para mejorar el acceso a los diferentes servicios de salud. Este desarrollo fue realizado entre Conecta Salud en principio para Medicina Prepagada y se tiene como objetivo extender esta herramienta a Coomeva EPS y al resto de empresas del Grupo, y terceros.  
  
Este proyecto hace parte de todo el proceso de transformación digital que estamos trabajando en el Grupo Empresarial y que traerá múltiples beneficios para todos nuestros asociados y usuarios. Se adjunta publicación en el **Anexo 2.**
- c. **Centro del Pensamiento Coomeva:** En el mes de octubre se destaca la visita del catedrático y profesor emérito de la Universidad de los Andes, doctor Carlos Dávila

Ladrón de Guevara. El doctor Dávila resaltó el diseño, orientación y contenido del centro, considerándolo un instrumento muy valioso de aprendizaje organizacional sobre la trayectoria durante más de 50 años de la Cooperativa.

Igualmente, el 17 de octubre de 2017, el blog Archdaily, uno de los sitios web de arquitectura más visitados en todo el mundo, publicó una nota destacando la obra arquitectónica y la exposición museográfica del Centro del Pensamiento Coomeva. En la misma, se hace una detallada descripción de cada una de las áreas del Centro de Pensamiento Coomeva y presenta una completa galería fotográfica. ArchDaily, que recibe 500.000 visitas diarias y 160 millones de páginas vistas por mes, cubre noticias arquitectónicas, proyectos, productos, eventos, entrevistas y concursos, artículos de opinión, entre otros, para arquitectos, diseñadores y otros interesados.

Durante el primer semestre de 2018, el Centro del Pensamiento Coomeva llevará a cabo una exposición temporal en memoria del doctor Uriel Estrada Calderón la cual mostrará diversos contenidos en tres ejes: La vida del fundador de Coomeva, el líder cooperativista y el humanista.

Destacamos igualmente que al mes de noviembre se cumplió el 98% de los actos de reconocimiento a la memoria del doctor Estrada, quedando pendientes únicamente los programados para 2018. En noviembre se sumó a los ya obtenidos, el homenaje a la memoria y obra de Uriel Estrada Calderón, en el Taller Internacional de Ahorro y Crédito 2017 organizado por Fecolfin.

- d. **Evento Anual Gobierno CHRISTUS Health:** Desde el 15 y hasta el 19 de noviembre se contó con la participación de los doctores Alfredo Arana, Alfredo Rincón y Gilberto Quinche en el evento de Gobierno Corporativo, que organiza Christus para sus ejecutivos senior, para los miembros de sus Juntas Directivas y los de las Alianzas, con el propósito de conocer los planes futuros de CHRISTUS Health, fortalecer los modelos de Gobierno, compartir los lineamientos de Cultura y lograr un entendimiento común acerca del futuro de la salud.
- e. **Jornada Dirigencial:** El próximo jueves 23 de noviembre se realizará la Jornada Dirigencial que tiene por objeto informar, capacitar y discutir temas relevantes para la organización. La agenda programada para esta sesión tiene como tema central: **Internacionalización de las empresas**, en el **Anexo 3** se adjunta la agenda preliminar. Este espacio cuenta con la participación de la Dirigencia de Coomeva, Juntas Directivas de las empresas del GECC y Gerentes de las empresas del Grupo.

Adicionalmente, se tendrá una sesión especial del Consejo de Administración con el doctor Carlos Enrique Piedrahita, Ex Presidente de Nutresa, para profundizar en algunos aspectos del proceso de la internacionalización, esta jornada se realizará el jueves 23 de noviembre a las 7 a.m.

- f. **Conferencia y Asamblea Mundial de ACI:** Del 14 al 17 de noviembre se está realizando la asamblea general y la conferencia mundial que reúne a miembros de la Alianza y la comunidad mundial cooperativa en donde participan alrededor de 300 entidades de más de 100 países. Por parte de Coomeva se cuenta con la participación de la doctora Maria Eugenia Pérez Zea.

En el **marco de la conferencia**, el tema central es “Cooperativas: Las personas en el centro del desarrollo”, originado por un consenso global que ha surgido para mejorar la igualdad, terminar con la pobreza, el cuidado del medio ambiente, el trabajo decente, entre otros. Lo anterior, será discutido en las diferentes sesiones de trabajo y se considera totalmente loggable a través de las cooperativas y de las organizaciones internacionales como la Alianza, que cuenta con una base de miembros importante y que a través de su modelo juega un papel clave para el crecimiento sostenible de las regiones.

En la **Asamblea** se eligen las nuevas autoridades que integrarán el Consejo de Administración de la máxima cooperativa a nivel mundial: Presidente, cuatro vicepresidentes, dos representantes de las organizaciones sectoriales globales, un representante juvenil y otros 15 miembros generales. De acuerdo a esto, se destaca:

- Se designa como Presidente de la ACI al doctor Ariel Guarco, actual Presidente de Cooperar en Argentina y vicepresidente de Cooperativas de las Américas. Por segunda vez un representante de la región conducirá la organización central del movimiento cooperativo internacional.
- Fue electo el nuevo Comité de Equidad de Género, en el cual, las Américas obtuvo la Presidencia en representación de la doctora Maria Eugenia Pérez Zea (reelecta) y la Vicepresidencia en cabeza de Xiomara Núñez de Céspedes.
- Se eligió al nuevo presidente de la Red Mundial de Juventud, el joven francés, Sébastien Chaillou.

Finalmente, en la Asamblea realizada por IHCO se confirma la aceptación a Coomeva como miembro de dicho Organismo.

**Mapa Estratégico ( Anexo 4 ):** Para el mes de octubre, el mapa estratégico corporativo arroja una puntuación general de 8.83 frente al 8.67 del mismo mes del año 2016 y de 8.78 frente al mes anterior. Las principales variaciones del mapa estratégico se explican por:

- **Objetivo 1:** Por solicitud del Consejo de Administración a partir de agosto de 2017 se reemplaza el indicador “Índice de actividad” que resulta de la proporción de asociados activos en la población total por el indicador de **asociados en mora mayor a 90 días** con el fin de hacer un mejor seguimiento a esta población y por ser un aspecto estratégico en el crecimiento de la base social. Este indicador se encuentra con una desviación del 133% frente al 102.6% de octubre de 2016, debido al comportamiento del flujo de nuevos asociados en este estado durante el primer semestre del año, sin embargo, en los últimos meses se observa un mejoramiento en este comportamiento generado a la efectividad del

proceso de reactivación. En el **anexo 4** se presenta el plan de acción con las nuevas estrategias para el mejoramiento del desempeño de este indicador.

- **Objetivo 2:** El indicador de **asociados vinculados con producto** presenta un cambio en la metodología de cálculo, se modifica el criterio de tiempo después de la vinculación en el que el asociado toma el producto y es considerado en este cálculo. Actualmente tenemos en cuenta los productos tomados dentro del mismo mes de vinculación esto se modificó para tener en cuenta los productos tomados dentro de los siguientes 30 días de antigüedad del nuevo asociado (en el **anexo 4** se explica la metodología). Este indicador tiene un cumplimiento en amarillo del 77%. Para la toma temprana de producto se tienen en ejecución iniciativas de colocación como: el proceso de entrega y activación de la TAC desde la vinculación del asociado y el fortalecimiento de la vinculación cruzada con los usuarios y clientes con perfil propenso a la asociatividad de las empresas del GECC.

En el **anexo 4** según la solicitud realizada en la sesión anterior, se detalla la tenencia por edades haciendo énfasis con los asociados con edad mayor a 60 años.

- **Objetivos 5 y 6:** El **objetivo 5** aumentó su calificación frente al mes anterior al pasar de 9.9 a 10.0 debido a la mejora en el cumplimiento del indicador **eficiencia del recaudo** al pasar de 88% a 101.4%. El indicador **excedente neto Coomeva** registró un cumplimiento de 200.8% como resultado de la valorización de \$15.000 millones de Lake House - Club Andes - y a los ingresos registrados por la venta de acciones de Sinergia. El **objetivo 6** presenta un incremento frente al año anterior, debido a mejores resultados del GECC frente a los registrados en octubre 2016.

- **Objetivo 7:** Mejora su calificación frente al mes anterior al pasar de 8.9 a 9.2 debido al mejoramiento en el cumplimiento del indicador **índice de rotación de personal** al pasar de 100% a 85%.

**Metodología e Informe de Proyectos:** En el **Anexo 5** se informa el seguimiento/avance correspondiente al mes de octubre de 2017 de los proyectos corporativos y de Coomeva, en el mismo se encuentran los indicadores de cumplimiento. Los proyectos del orden Corporativo y Coomeva son 13 y 14 respectivamente, los cuales tienen un cumplimiento del 81% respecto de sus cronogramas y una inversión de \$10.436 millones frente a un esperado a la fecha de \$21.249 millones, con un presupuesto total de \$24.814 millones en el 2017.

#### **Seguimiento tareas pendientes sesiones anteriores del Consejo de Administración:**

##### **1. Presentación Empresas Conecta Salud y Conecta Financiera.**

*Se adjunta informe por empresa de los logros y resultados a la fecha además de los retos para 2018, durante la sesión se realizará presentación especial -CERRADA-.*

##### **2. Revisar los periodos de carencia para las personas mayores y la política de vinculación.**

*Se incluye informe de análisis -CERRADA-.*

## **2. GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA**

## 2.1 Asuntos de Asociados

Se presentan para consideración, 5 solicitudes de auxilio correspondientes al mes de noviembre de 2017 por un valor recomendado de ayuda de \$5.000.000, los casos se encuentran en el **Anexo 6**. El saldo contable del Fondo de Calamidad al mes de octubre de 2017 asciende a \$11.148 millones.

## 2.2 Dinámica de Asociados

### 2.2.1 Resultados corte octubre

Al cierre de octubre logramos una población de 239.571 asociados con un cumplimiento del 99.6%.



### 2.2.2 Resultado Acumulado a octubre



Para el mes de octubre se destaca el cumplimiento de las Regionales Cali y Caribe quienes presentaron cumplimientos del 109% y 103%, respectivamente. Con el objetivo de disminuir los nuevos inactivos desde el mes de octubre implementamos la entrega de cortesías de 3 meses de los productos de Medicina Prepagada, de CEM y Salud Oral, con el fin de incentivar la normalización de asociados con 3 cuotas en mora con la cooperativa evitando que lleguen a la mora mayor a 90, se continuará en noviembre.

Durante el mes de noviembre se perfilarán alrededor de 400 asociados perseverados con mora mayor a 90 días, con el objetivo de realizar una reactivación masiva a través de una oferta de vida en plenitud y seguros de pensiones, aprovechando la posibilidad de condonación total que tienen estos asociados al no tener el concepto de solidaridad. Para lograr lo anterior, se está trabajando en sinergia con las regionales, a través del involucramiento de las fuerzas comerciales, incluyendo Coordinadores y Gerentes Zonales en el trabajo de normalización de estados de cuenta de asociados.

### Estrategias para asegurar el cumplimiento en el segundo semestre

### **Crecimiento en la Vinculación**

- **Agendamiento centralizado:** Por medio de esta actividad se lograron 209 vinculaciones en el mes, de las cuales 159 corresponden a la estrategia de Power set – terceros de las empresas del GECC que no son asociados -, a través de la segmentación de bases de datos, aportando así el 7% al total de las vinculaciones. Para noviembre y diciembre se trabajará una base de datos de 30.000 registros con el propósito de incrementar el insumo para la fuerza comercial, pasando de un promedio de 100 citas diarias a 140.
- **Campaña de Referidos:** Entre agosto y octubre participaron de la campaña 5.415 asociados, quienes presentaron 10.354 referidos y de los cuales se han vinculado 1.294, logrando una efectividad del 12.5% sobre el total de la base.

### **Retención**

- **Campaña para Asociados suspendidos por retiro:** En octubre se realizó labor comercial con los asociados suspendidos, ofreciéndoles tres meses de CEM o salud oral (acorde su ubicación geográfica) como cortesía por desistir de su retiro y mantenerse activo durante el periodo de la campaña a través de la cual alcanzamos el porcentaje de retención más alto del año con un 38%, esta campaña continuará hasta diciembre.
- **Asistencia Económica y social (Como Me Pensiono):** En noviembre iniciará este nuevo servicio, como una nueva herramienta de apoyo al asociado que ayudará a la retención de los mismos en la cooperativa.

## **2.3 Perfil del Asociado**

Se presenta en el **Anexo 7**, la población de asociados según Regional, Actividad, Antigüedad, Tipo de Vinculación, Estado Civil, Estratos, Nivel Académico, Género y Edad. La antigüedad promedio de nuestra población que es de 10,1 años siendo un 64.3% mayor a 5 años, evidenciando con ello la fidelidad y lealtad de nuestra base de Asociados.

## **2.4 Colocación de productos por canales**

De manera acumulada se destaca el sobre cumplimiento de los planes de salud, s olvencia y SOAT con 132%, 158% y 117%, respectivamente. Para el mes de octubre se presenta el cumplimiento de las pólizas de autos, la cual por medio de barras se cumplió al 101% y por Profundización al 129%. Adicionalmente, se destaca el cumplimiento en el mes de tarjeta protegida al 152% y planes de salud al 280%. En colocación de créditos gestionados en el mes de octubre, se encuentran en estado aprobado sin desembolsar \$1.454.000.000 ( **Anexo 8**).

## **2.5 Uso de Servicios**

En el **Anexo 9** se adjunta detalle de uso de servicios al cierre de octubre de 2017.

**2.5.1 Tenencia en asociados antiguos:** El indicador en octubre es de 85.3%, es decir 204.354 asociados estaban conectados con por lo menos un producto de la Cooperativa o nuestras empresas, 489 asociados más que el mes anterior.

La tenencia en productos financieros cerró en 68.1%, los principales aumentos se dieron en los productos de BancaSeguros, cuentas AFC y Credimutual, a su vez la TAC MasterCard presentó un incremento de 0.4% en asociados con saldo y 0.2% en asociados con cupo. En seguros la tenencia aumenta de 84.9% a 85.1%, con incrementos en el Soat y Hogar Más. En salud la tenencia cierra en 38.1 %.

Continúa destacándose el crecimiento de créditos desembolsados de Credimutual, a la fecha, 9.932 asociados se han beneficiado con el producto recibiendo desembolsos por \$119.553 millones, la siguiente grafica muestra el cambio en la dinámica de la colocación del producto, el cumplimiento de la meta acumulada presupuestada es del 122.

**2.5.2 Vinculación Temprana con los Productos:** Los nuevos asociados que tomaron producto en el primer mes de vinculación o que ya tenían producto con alguna de las empresas del GECC registran un porcentaje de 39.7%, esto significa que de los 3.049 nuevos asociados vinculados 1.210 tienen relación con nuestros beneficios.

**Productos Cooperativos:** En el **Anexo 10** se presentan los principales resultados de los productos/servicios prestados desde la Cooperativa: TAC, Vida en Plenitud, Credisolidario, otros.

#### **Productos desde Solidaridad:**

**Cobertura de Desempleo:** Al mes de octubre de 2017, se presentaron en total 3.675 reclamaciones, la mayoría provenientes del auxilio de Desempleo (2.981), seguido por Pérdida de Ingresos (438) y Enfermedades Graves (256), comportamiento global que está por encima a lo esperado (3.143 eventos presupuestados). Se presentó un saldo contable real de \$35.658 millones, obteniendo una ejecución presupuestal del 97.94%, resultado acorde con lo proyectado. En el **Anexo 11** se presenta un informe detallado del comportamiento del fondo.

**Plan Básico Solidaridad:** Los pagos totales acumulados a octubre de 2017 ascendieron a \$143.143 millones frente a un presupuesto de \$129.670 millones, lo que generó un cumplimiento del 110.39%. La siniestralidad estimada acumulada (del Plan Básico), se encuentra alrededor del 84.80%, decreciendo en 0.51% frente a lo registrado en el mes anterior (85.31%).

**Planes complementarios:** Los pagos de coberturas adicionales se registran alrededor de \$11.500,97 millones, lo que representó una ejecución del 129.91% frente a lo presupuestado (\$8.852,86 millones). En octubre 2017, con \$1.277,49 millones pagados, se presentó una disminución del 5.53% frente a lo registrado en el mes inmediatamente anterior (\$1.353,66 millones, septiembre 2017).

## **2.6 Satisfacción del Asociado**

**Gestión de casos:** En el mes de octubre se recibieron 4.146 expresiones a nivel del Grupo Coomeva. Estas expresiones en mayor proporción fueron atendidas por el Sector Salud con un 43.4%, seguido por Coomeva y sus empresas alineadas con un 29.3% y Bancoomeva con un 25.6%. Por su parte, el 49.5% de las expresiones de asociados atendidas por las empresas del GECC corresponden a inconformidad (reclamos) y el 47.3% corresponde a solicitudes.

La demora en la atención, los procesos y la prestación del servicio continúa siendo la principal agrupación donde se encuentran las causas de inconformidad más frecuentes a nivel del Grupo Coomeva; la cual presentó un incremento del 11% frente al mes anterior. Se continúan adelantando acciones para las causas más representativas (**Anexo 12**).

## 2.7 Participación, Democracia y Educación

**EDUCACIÓN:** En el **Anexo 13** se presenta el resumen de la participación. Se destacan los siguientes resultados: Participación procesos educativos (86.102, cumplimiento 91%), Beneficiarios convenios instituciones educativas (14.241, cumplimiento 113%), Inducción de nuevos asociados (18.316, cumplimiento 87%).

### DEMOCRACIA:

**Sistema de Gestión de la Dirigencia :** Al cierre de octubre se continúa con un cumplimiento del 100% en el registro de la programación anual de reuniones de los Comités. El indicador de registro de actas o realización de reuniones, decreció en un 1%, pasando del 100% al 99%, lo anterior debido a que algunos Comités de la Regional Medellín y Eje Cafetero aplazaron sus reuniones para el mes de noviembre. La asistencia de los integrantes de los Comités a las reuniones programadas continua en el 93%, siendo la Regional Medellín la del porcentaje más bajo de cumplimiento, afectada principalmente por Quibdó, Bucaramanga y Montería.

**Elección de Representantes a Juntas Zonales 2018-2021:** El avance al plan de trabajo del proceso electoral, arroja un cumplimiento del 100% de lo planeado. A continuación, el avance por cada fase:

| FASES                            | 25%                    | 50% | 75% | 100% | Estado |
|----------------------------------|------------------------|-----|-----|------|--------|
| Normatividad                     | <div><div></div></div> |     |     |      | 100% ✓ |
| Organización Electoral           | <div><div></div></div> |     |     |      | 100% ✓ |
| Estructura Documental            | <div><div></div></div> |     |     |      | 45%    |
| Software de Habilidad - Pruebas  | <div><div></div></div> |     |     |      | 90%    |
| Software Inscripción de Planchas | <div><div></div></div> |     |     |      | 40%    |
| Control de Votos                 | <div><div></div></div> |     |     |      | 0%     |
| Logística – Adecuación Oficinas  | <div><div></div></div> |     |     |      | 30%    |
| Comunicación y Publicidad        | <div><div></div></div> |     |     |      | 45%    |
| Capacitación                     | <div><div></div></div> |     |     |      | 0%     |
| Votaciones                       | <div><div></div></div> |     |     |      | 0%     |
| Escrutinios                      | <div><div></div></div> |     |     |      | 0%     |

El pasado 24 de octubre, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios, nombró 18 Comisiones Electorales y 5 Comités Auxiliares, de las listas enviadas por los Comités Zonales de Administración, quedando conformada la organización electoral y la aprobación del instructivo de inscripción de planchas y la Junta de Vigilancia aprobó el instructivo de habilidad.

## 3. GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL (Presentación)

### 3.1 Resultados Coomeva

**Resultados Financieros Coomeva ( Anexo 14):** Coomeva presenta excedentes acumulados por \$76.197 millones frente a un presupuesto de \$37.941 millones con un cumplimiento del 201%, debido a mayores resultados comerciales, la mayor rentabilidad de los portafolios de tesorería y de inversiones empresariales y la menor ejecución de costos y gastos.

[illegible]

**Inversiones de Tesorería ( Anexo 15):** En el mes de octubre los portafolios generaron rendimientos por \$17.998 millones, de los cuales \$16.399 millones corresponden a los Fondos Sociales. La rentabilidad acumulada del portafolio de Excedentes de Tesorería finaliza en 10.60% E.A, 473 pbs por encima de la meta establecida para el mes y con una utilidad de \$1.599 millones. El portafolio durante el 2017 ha contribuido con una utilidad de \$ 14.524 millones.

**Flujo de Caja ( Anexo 16):** El flujo de caja terminó con un saldo de \$181.320 millones, valor inferior al presentado el mes anterior de \$22.009 millones. El comportamiento de la liquidez continúa evidenciando estabilidad, con niveles apropiados que permiten mitigar los riesgos y necesidades futuras. El comportamiento del mes fue el siguiente:

- **Ingresos:** Ingresaron recursos por \$64.543 millones, valor superior en \$11.653 millones al presentado el mes anterior. La distribución del mes corresponde en un 50% a las contribuciones de aportes y fondos sociales, los cuales aumentaron con respecto anterior en \$4.636 millones originados por el débito automático del corte 30 del mes de septiembre que ingresó el 2 de octubre y mayores recaudos por las renovaciones de las diferentes pólizas de seguros que participaron en un 25% de los ingresos. Igualmente se recibieron mayores recaudos por operaciones entre empresas por \$6.473 millones de los cuales \$4.191 millones corresponden a Coomeva Medicina Prepagada y se recibió la segunda cuota de los dividendos del Corredor de Seguros por \$1.101 millones.
- **Egresos:** Se realizaron giros de recursos por valor \$82.498 millones, superior en \$38.394 millones al mes anterior, este incremento obedece principalmente al desembolso de créditos realizados a las IPS por un monto de \$35.000 millones. La distribución de los egresos para el mes corresponde en un 21% a pagos de solidaridad y auxilio funerario, 12% a gastos generales, 6% a gastos de personal y 9% al pago de seguros.

El monto acumulado por ahorros en la gestión de pagaduría asciende a \$461 millones, de este valor corresponde al mes de Octubre \$25 millones, de los cuales \$16 millones son por

descuentos por pronto pago y \$9 millones por ahorro en GMF.

Con respecto a la liquidez de la cooperativa, se tiene proyectado cerrar el año con \$138.000 millones disminuyendo en cerca de \$65.000 millones con respecto a septiembre, generado principalmente por los créditos a las IPS y mayores gastos que son particulares del mes de diciembre. Lo anterior ocasiona que el indicador de riesgo de liquidez IRL disminuya del 179% en septiembre a 83% en diciembre, ubicándose en la banda del 70% a 90% con severidad de riesgo alta, según el manual de riesgo de liquidez. Sin embargo, es de anotar que en estos niveles nos encontrábamos en gran parte del año 2016 e inicio del 2017.

**Aportes y Cartera Estatutaria:** En el **Anexo 17** se encuentran detalladas las acciones adelantadas respecto al índice de recaudo para el mes de octubre.

### 3.2 Resultados Inversiones Empresariales

A continuación, se presentan los resultados financieros definitivos con corte al mes de octubre de 2017, se adjunta detalle por empresa en el **Anexo 18**:

| COMPAÑIA - SECTOR          | Mes 2017      |               |              | Acumulado 2017 |                |              | PPTO TOTAL AÑO 2017 |
|----------------------------|---------------|---------------|--------------|----------------|----------------|--------------|---------------------|
|                            | Ppto.         | Real          | Cump.        | Ppto.          | Real           | Cump.        |                     |
| <b>COOMEVA</b>             | <b>13,905</b> | <b>20,378</b> | <b>147%</b>  | <b>37,941</b>  | <b>76,197</b>  | <b>201%</b>  | <b>59,403</b>       |
| Bancoomeva                 | 5,150         | 2,583         | 50%          | 43,498         | 37,340         | 86%          | 53,575              |
| Fiducomeva                 | 63            | -39           | -162%        | -77            | -183           | -39%         | 74                  |
| Conectamos Financiera      | 64            | 59            | 92%          | 329            | 284            | 86%          | 469                 |
| <b>SECTOR FINANCIERO</b>   | <b>5,276</b>  | <b>2,602</b>  | <b>49%</b>   | <b>43,750</b>  | <b>37,441</b>  | <b>86%</b>   | <b>54,119</b>       |
| Corredor de Seguros        | 273           | 322           | 118%         | 1,608          | 2,635          | 164%         | 2,653               |
| <b>SECTOR PROTECCIÓN</b>   | <b>273</b>    | <b>322</b>    | <b>118%</b>  | <b>1,608</b>   | <b>2,635</b>   | <b>164%</b>  | <b>2,653</b>        |
| Cooimeva EPS               | 244           | -2,041        | -937%        | -16,286        | -44,276        | -72%         | -25,497             |
| Cooimeva MP                | 2,129         | 1,833         | 86%          | 20,600         | 21,082         | 102%         | 26,010              |
| Sinergia Global en Salud   | 1,521         | -1,665        | -209%        | 7,666          | -3,180         | -141%        | 11,071              |
| Conecta Salud              | 113           | 46            | 41%          | 176            | 40             | 23%          | 260                 |
| <b>SECTOR SALUD</b>        | <b>4,008</b>  | <b>-1,828</b> | <b>-146%</b> | <b>12,156</b>  | <b>-26,334</b> | <b>-317%</b> | <b>11,844</b>       |
| Cooimeva Hoteles & Resorts | -114          | 20            | 118%         | 274            | 433            | 158%         | 167                 |
| Turismo Coomeva            | 71            | 33            | 46%          | 188            | 1              | 1%           | 320                 |
| Operador Club Los Andes    | 35            | 420           | 1203%        | -298           | -870           | -92%         | 45                  |
| CSA                        | -38           | -16           | 157%         | 725            | 707            | 98%          | 436                 |
| Fundación Coomeva          | 142           | 148           | 105%         | 1,034          | 1,053          | 102%         | 1,274               |
| <b>OTRAS COMPAÑIAS</b>     | <b>95</b>     | <b>605</b>    | <b>636%</b>  | <b>1,922</b>   | <b>1,323</b>   | <b>69%</b>   | <b>2,242</b>        |
| <b>TOTAL GRUPO COOMEVA</b> | <b>23,557</b> | <b>22,080</b> | <b>94%</b>   | <b>97,377</b>  | <b>91,261</b>  | <b>94%</b>   | <b>130,260</b>      |

#### 3.2.1 Liquidez inversiones Grupo Coomeva

En el **Anexo 19** se presenta cuadro detallado de los principales resultados a octubre:

**Cooimeva EPS:** Los ingresos del flujo de caja disminuyeron en \$13.725 millones con respecto al mes anterior, pasando de \$234.606 millones en septiembre a \$220.880 millones en octubre, esta variación obedece principalmente al siguiente comportamiento: Mayor recuperación de embargos por \$4.586 millones, menor ingreso de UPC en \$12.606 millones y menor ingreso de licencias por \$6.344 millones, dada la normalización en los giros. Este resultado en los ingresos generó un menor valor de pago por \$18.078 millones frente al mes anterior, emitiendo así pagos por \$216.061 millones en el mes de octubre.

Las cuentas por pagar llegan a un plazo de 4,97 meses frente a 4,39 meses al cierre del 2016. El saldo de las obligaciones con los proveedores es de \$1,26 billones (\$1,1 billones en

Como medidas de liquidez se realizaron: 1) Crédito de \$35.000 millones desde la cooperativa para los prestadores; 2) Descuento de facturas por \$4.904 millones a través de la fiduciaria; 3) Gestión para el desembolso del cupo pre aprobado de \$20.000 millones en la línea Findeter y 4) Radicación para la suscripción de los BOCAS; tal como se mencionó al inicio de la visión gerencial.

[illegible]

### 3.2.2 Endeudamiento Grupo Coomeva

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 4 INFORMES ESPECIALES

#### 4.1 Programa Lealtad Coomeva

Los siguientes son los resultados al mes de octubre de la campaña de redención del Programa de Lealtad Coomeva:

- 48.230 asociados cumplen con el Triple Rol para un cumplimiento del 89% de la meta establecida para esta campaña, correspondiente a 54.447 asociados a diciembre 2017.
- 4.220 asociados redimieron sus pinos, para un avance del 22% en el cumplimiento de la meta al cierre de la campaña (diciembre). Dichos asociados han realizado 5.954 redenciones.
- \$245 millones entregados en premios, correspondiente al 25% de la bolsa de beneficios de la campaña.
- La siguiente es la distribución de los premios redimidos: 10% en Productos Coomeva (Abono TAC MasterCard, Bono de turismo, Boletería Recreación y Bono Educación); 18% boletería para los sorteos (Kit de Tecnología Samsung, Bono de Turismo y Automóvil); 72% a artículos del proveedor Gluky.

#### 4.2 Amortización de Aportes Sociales

La amortización de aportes sigue demostrando que es una excelente alternativa para los asociados con antigüedad igual o mayor a 20 años y que alcanzan una edad de 60 años, ya que en los últimos 5 años se han beneficiado 5.380 asociados con amortizaciones por valor de \$13.090.948.729, siendo la deserción en estos asociados del 4% frente al 7% de la población general.

Para 2017, al cierre del mes de noviembre se han amortizado aportes sociales por valor de \$3.546 millones, a 1.381 asociados, correspondiente al 101% de los recursos asignados por la Asamblea General de Delegados. Al mes de este informe los recursos quedaron aplicados en un 100%.

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Los recursos fueron ejecutados en un 101%. La razón es porque se sobre ejecutó la Regional Caribe por una amplia demanda de casos y generó que el fondo global presentara dicha desviación, la misma será corregida una vez se aprueben por parte de la Asamblea Ordinaria los recursos para el 2018. Cabe resaltar que en años anteriores, esta Regional ha apoyado con recursos sobrantes a otras regionales para atender solicitudes de los asociados.

De acuerdo con la escala establecida para amortización mediante la cual se entrega un mayor porcentaje (60%) para los que cumplen ambos criterios, edad y antigüedad; un 50% para quienes solo cumplen el criterio de antigüedad y un 30% para quienes solo cumplen el criterio de edad, la siguiente tabla muestra que el 38% de los recursos disponibles para amortización se hizo a los asociados que cumplen con las dos variables (antigüedad y edad); un 40% a los que solo cumplen la edad y un 22% a los que solo cumplen la variable antigüedad, lo cual ha permitido una mayor optimización de los recursos y equidad en su asignación.



De haber aplicado el mismo porcentaje que se aplicaba antes, 70% igual para todos, independiente del cumplimiento de las variables establecidas, se habrían amortizado aportes a 920 asociados utilizando \$3.474 millones de pesos.

### 4.3 Avance SEDPE

Una vez aprobada la conformación del Proyecto SEDPE por el Consejo de administración del 29 de septiembre del 2017, se inició la construcción del plan detallado de actividades para el desarrollo del mismo. Las principales actividades del plan y que están en ejecución son:

1. Consecución del Equipo del Proyecto.
2. Contratación de la firma Garrigues para iniciar la presentación de la documentación de cara a obtener la licencia y el permiso
3. Elaboración de la Estructura Desglosada de Trabajo (EDT)
4. Elaboración de la lista de Chequeo de la documentación necesaria para la radicación ante la Superfinanciera

El plan detallado tiene una serie de actividades en paralelo y en su totalidad un estimado de 13 meses, según la experiencia de la firma Garrigues. En el **Anexo 20** se presenta el cronograma de las principales actividades a realizar para la constitución de la SEDPE.

Con esta aprobación va tomando forma y consistencia la participación futura de Coomeva en la industria digital financiera, lo que se ha corroborado en estos primeros pasos del proyecto SEDPE.

### 4.4 Informe Períodos de carencia para las personas mayores y políticas de vinculación

Los asociados a Coomeva pueden ingresar al Fondo de Solidaridad con una edad máxima de 59 años. Los Fondos Mutuales de Coomeva tienen diferentes coberturas de previsión y protección con periodos de carencia dependiendo de la naturaleza y comportamiento de cada producto, entendiendo el periodo de carencia como el tiempo mínimo requerido para

el otorgamiento de una cobertura. En el **Anexo 21** se presentan las coberturas de los diferentes planes de los Fondos dependiendo del número de contribuciones pagadas. En el caso del Fondo de Calamidad, el asociado puede acceder a este auxilio después de estar seis meses en la cooperativa y haber pagado la sexta cuota (no tiene restricción de edad), una vez haga uso de este auxilio tendrá que esperar 24 meses para volver a acceder al auxilio de calamidad.

#### 4.5 Informe Conecta Salud (Presentación)

Conecta Salud tiene el objetivo de generar una propuesta importante de valor en la relación de las aseguradoras, IPS y usuarios. El direccionamiento de la empresa se está enfocando en conformar un portafolio de servicios utilizando las tecnologías de información **(Big Data, el internet de las cosas, la convergencia tecnológica y otros)** que impacten directamente la atención al usuario o paciente mejorando los tiempos, el costo y la satisfacción en la prestación de los servicios. Adicional y muy importante es que toda la información generada por la prestación de los servicios le dé a Conecta la capacidad de entregar servicios de análisis de información y esta pueda ser utilizada por sus clientes en la mejora de sus servicios, proyectar la demanda y además promover la prevención y el monitoreo de las poblaciones. Dentro de las soluciones identificadas encontramos:

**Servicio de telemedicina:** Atención médica a larga distancia con el objetivo de disminuir desplazamientos, tiempos de atención y llevar atención especializada a sitios remotos.

**Servicio control de enfermos crónicos:** Monitoreo de poblaciones con algún padecimiento o enfermedad crónica que permita mantener esa población controlada e incentivar el autocuidado como fórmula para descongestionar las unidades de atención y darle mayor empoderamiento del paciente sobre su enfermedad.

**Solución de GDRs y CRGs:** Soluciones para la clasificación de pacientes que permiten normalizar, medir, evaluar y gestionar la actividad asistencial, información que es generada con base en unos algoritmos que clasifica todos los episodios y contactos a todo nivel realizado con los pacientes para generar una serie de acciones encaminadas a gestionar de forma adecuada tanto al paciente como las entidades de prestación.

**Servicio de interoperabilidad:** Servicio en etapa de estructuración con un aliado del sector de la tecnología para prestar servicio de integración de diferentes sistemas de información para compartir y difundir información médica de los pacientes. Buscando mejoramientos en la prestación del servicio y ahorros para los aseguradores y prestadores porque la información del paciente sin importar quien lo atienda es centralizada y puede ser consultada por los interesados lo que permite emitir un diagnóstico más acertado y acorde a la necesidad del paciente, ahorros por no repetición de procedimientos o exámenes, control de costos por no repetición de medicamentos recetados y entregados y toda la información trabaja bajo el concepto historia clínica unificada.

La empresa actualmente se encuentra prestando los servicios de:

**Red Conecta Salud** : Red de dispositivos para proceso de autorización de derechos de servicio médico y validación de identidad a través de su huella dactilar. La red la comprenden 1.000 dispositivos realizando 364.236 transacciones en el año. Este servicio permite el control de la suplantación eliminando costos en atenciones de usuarios no adscritos al servicio, mejorar los tiempos de respuesta de las autorizaciones y modernización en la automatización del proceso como la eliminación del papel dando paso a soporte electrónicos de las atenciones.

**Servicio de Turnos Conecta** : Permite hacer una administración adecuada de las colas en las oficinas o salas de espera de atención al público, mejorando los modelos de atención tanto en tiempo, distribución y cantidad de personal. Número de transacciones en el año: 11.978.797

**Kioscos Conecta** : Solución que permite la autogestión de servicios por parte de los clientes y/o usuarios de diferentes empresas como impresión de certificados, autorizaciones médicas, impresión de estados de cuenta entre otros, contribuyendo a una mayor eficiencia en el costo de personal de la barra de atención. Número de transacciones en el año: 12.028.

**Servicio de Control de horarios** : Permite administrar y controlar el horario del personal de tipo administrativo y operativo para validar el cumplimiento de horarios utilizando la biometría facial como método seguro y confiable para el reconocimiento de las personas.

**Resultados financieros:** Con corte al 31 de octubre de 2017, Conecta Salud, logró una utilidad de \$40 millones y continua en su propósito de cumplir con el presupuesto definido.

Dentro de sus principales logros se pueden citar: 1) Integración de la empresa al sector salud del GECC; 2) Puesta en marcha de Red Conecta Salud; 3) Finalista en el proceso de licitación para prestación de servicio de red con una aseguradora en República Dominicana; 4) Participación como operador de back operativo para Comfenalco Valle EPS y 5) Participación como operador de biometría para procesos de elecciones Coomeva. En el **Anexo 22** se adjunta detalle y se realizará presentación durante la sesión.

#### **4.6 Informe Conectamos Financiera (Presentación)**

Conectamos Financiera fue creada en septiembre de 2011 e inició operaciones en Julio de 2012, pasados cinco años, podemos afirmar que se ha formado, madurado y consolidado tres líneas de negocios, siguiendo la estrategia de ser el eje tecnológico del sector solidario y en desarrollo dos más para fortalecer nuestra oferta de valor.

En resumen, se busca facilitar el acceso a la tecnología de los asociados a las cooperativas, para atender servicios de tarjetas débito y crédito, cajeros ATM, operaciones inter-oficinas

y entre cooperativas, y consolidar una importante red de cooperativas. Ahora estamos adelantando los siguientes servicios.

1. **Procesamiento de tarjetas:** La procesadora ya está en toda su capacidad de producción de emitir tarjetas débito, crédito, prepago y en afinidad; es así como hoy día le procesa sus tarjetas a:
  - a. **Fecoomева:** Con su producto Tarjeta Carnet que ha permitido una dinámica importante en el manejo de sus convenios, cupos y operación interna, desde su salida en diciembre de 2015 se han emitido más de 17.000 plásticos y hoy se procesan más de 11.000.
  - b. **Comultrasan:** Se tienen dos tipos de tarjeta, la primera en salir fue la tarjeta débito a finales del 2014 donde se han emitido 243.00 plásticos y hoy se procesan 85.000, con este proceso la entidad maduró su conocimiento en medios de pago y dio un paso importante para adquirir su membresía directa con Visa para tener un nuevo producto de tarjeta crédito, el cual está en producción a partir del 7 de noviembre de 2017, con la particularidad de ser con conexión directa a Visa por ser miembros principales con esta franquicia, por tal motivo es la segunda entidad con este nuevo modelo en Colombia y la primera en el sector solidario, que le permite generar nuevos modelos de negocio como ser patrocinadores para entidades que quieran tener la franquicia Visa.
  - c. **Bancoomeva:** Se cuenta con la nueva tarjeta de crédito empresarial que salió a producción en julio de este año, en estos momentos se encuentra en fase de estabilización con más de 150 plásticos y con un plan de trabajo para el 2018 de migrar la tarjeta débito, la tarjeta crédito personal Visa y la MasterCard.
2. **Back Operativo:** Es un producto en outsourcing donde se realiza toda la gestión de canje y compensación, intercambio, realce, conciliación contable, aprovisionamiento de cajeros; hoy en día se procesan en este servicio más de 291.000 tarjetas para Bancoomeva.

Estos dos (2) productos - numeral 1 y 2 - son la materia prima para el Sistema de Pago de Bajo valor en siglas SPBV, proyecto que cursa actualmente ante la SIF apoyado por la firma Garrigues, después de la radicación del 12 de julio de este año, se han tramitado dos requerimientos realizados por el ente de control, se avanza en la documentación de los procesos de la nueva entidad, entre los documentos más relevantes se encuentran el Código de Buen Gobierno, los manuales de los Sistemas de Administración de Riesgos, el Reglamento Operativo, los documentos de Vinculación y el Manual de Servicio, al corte de octubre se han documentado el 25% de los procesos definidos en la cadena de valor; se tiene un horizonte de constitución del SPBV en marzo de 2018 y de funcionamiento en julio del mismo año.

3. **Red de Conecta:** Con una madurez tecnológica al tener ya integrada totalmente el Swith a la aplicación que consumen las 35 entidades que pertenecen a la red, lo cual fortalece el servicio para poder contar con las transacciones de consignaciones, pagos

de facturación, giros financieros entre las cooperativas en tiempo real, permitiendo tener dos alternativas de conexión (batch y línea) y así crecer en puntos la Red Conecta. Esta red continúa siendo la materia prima para la venta Kioskos de autogestión.

Las siguientes dos líneas de negocio, estarán en proceso de desarrollo iniciando el 2018:

- **Corresponsal Cooperativo:** Servicios Financieros prestados a través de corresponsales adoptado por la Supersolidaria y la necesidad expresa de las cooperativas pertenecientes a la Red Conecta de contar con este servicio, se ha establecido convenios con la entidad Reval que tiene más de 7.000 puntos a nivel nacional para realizar transacciones como depósitos, retiros, giros y pagos de Estados de Cuenta.
- La última línea de negocio está basada en la **Revolución Digital**, para lograrlo se ha realizado una alianza con Magallanes Tech “reconocidos como la Fintech de pagos digitales más innovadora de América Latina durante el 2016, en el proceso de aceleración de NTPX Labs” con su producto ii-money, la cual es una plataforma de transacciones digitales que provee las herramientas necesarias para que entidades de ahorro y crédito del sector financiero, microfinanciero, solidario y de cualquier tamaño, puedan ofrecer a sus usuarios la experiencia de banca digital a través de la cual podrán hacer compras en establecimientos de comercio en todo el país. La oferta de herramientas digitales incluye: Banca Web, App transaccional (banca móvil), App para comercios, administrador web para entidades y administrador web para comercios. Todo lo anterior en nuestra búsqueda para fortalecer nuestra oferta de valor en medios de pagos para el sector solidario.

En cuanto a resultados financieros, la empresa alcanzó punto de equilibrio al siguiente año de creación, generando utilidades crecientes en los últimos años, alcanzando una utilidad de \$395 millones y un ROA del 15% en el año 2016. Para el presente año, se tiene una meta de \$468 millones de utilidad y un ROA de 16%. En el **Anexo 23** se adjunta detalle y se realizará presentación durante la sesión.

#### 4.7 Avance procesos jurídicos

En el **Anexo 24** se presenta el detalle de avance de los procesos de responsabilidad fiscal (PRF) del Sector Salud, procesos penales e informe UGPP.