Informe de Sostenibilidad

PACTO GLOBAL

2022

Pacto Global Colombia

Coomeva

INFORME DE SOSTENIBILIDAD – GESTIÓN 2022

Elaboración y Coordinación General
Juan Esteban Ángel Borrero
Gerente Nacional de Educación, Democracia y Comunicaciones

Diseño y Corrección de Estilo
Gerencia Nacional de Educación, Democracia y Comunicaciones

Coordinación Editorial
Ricardo Antonio Peláez Arboleda
Jefe de Comunicaciones

Informe de Sostenibilidad

PACTO GLOBAL

2022

Coomeva

Coomeva

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

María Eugenia Pérez Zea
Presidente

Luis María Tamayo Gómez
Vicepresidente

Simeón Cedano Rojas
Secretario

Juan Guillermo Restrepo Varela

Diana Uribe Jiménez

Jorge Alejandro Soto Castaño

Camilo José Moreno Lozano

Carlos Mario Gaviria Quintero

Danilo Reinaldo Vivas Ramos

JUNTA DE VIGILANCIA

Iván Elías Torres Nadjar
Presidente

José Vicente Torres Osorio
Vicepresidente

Fernando Rey Cubillos
Secretario

PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

Alfredo Arana Velasco

COMITÉ DIRECTIVO DE PRESIDENCIA

Alfredo Rincón Angulo
Gerente Corporativo Financiero

Juan Carlos Botero Salazar
Gerente Corporativo Comunidad de Asociados

Luis Carlos Lozada Bedoya
Gerente Corporativo Operaciones

Manuel Felipe Issa Abadía
Gerente Corporativo Gestión Humana

Liliana Patricia Guzmán González
Gerente Corporativo de Riesgo

Juan Esteban Ángel Borrero
Gerente Corporativo Educación, Democracia y Comunicaciones

Sandra Rodríguez Rodríguez
Gerente Corporativa Jurídico

Manuel Felipe Issa Abadía (E)
Gerente Corporativo de Mercadeo y Servicio

Giovanny Hue Solano
Auditor Corporativo

Luis Mario Giraldo Niño
Gerente General Sector Protección

Edwing Javier Díaz Rangel
Gerente General Corredores de Seguros

Marco Antonio Rizo Cifuentes
Presidente Bancoomeva

Leonardo Fabio Ramírez Morales
Gerente General Fiducoomeva:

Ricardo Alberto Serrano Novoa
Gerente General Conectamos Financiera:

Marco Aurelio Montes
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

Carlos Alberto Muñoz Mera
Gerente General Club Los Andes

Víctor Manuel Torres Carvajal
Gerente Corporativo de Tecnología y Transformación Digital

Omar Harvey Ramírez Cifuentes
Gerente General Coomeva Fundación

Martha Cecilia Lizalda Restrepo
Gerente General Fecoomeva

Viviana Osorio Marín
Gestor de Presidencia

Edwin Fernando Ordóñez Hernández
Asistente de Presidencia Ejecutiva

GERENTES CORPORATIVOS REGIONALES

Wilmer Andres Castaño Caballero	Regional Cali
Mauricio Gaviria Schlesinger	Regional Bogotá
Francisco Parmenio Echeverri Pérez	Regional Medellín
Juan Carlos Bustillo Chams	Regional Caribe
Carlomán Arias Cardona	Regional Eje Cafetero
Carlos Alberto Martínez Bonilla	Regional Palmira

CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva 8

Acerca del informe 11

1. QUIÉNES SOMOS 13

2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD 17

3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD 23

3.1 COMPROMISO 1: FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO 25

3.1.1 Asociación abierta y voluntaria 25

3.1.2 Relacionamiento de largo plazo con nuestros asociados 28

3.2 COMPROMISO 2: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL 31

3.2.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo 33

3.2.2 Gestión ética 34

3.3 COMPROMISO 3: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE 36

3.3.1 Cultura Coomeva 37

3.3.2 Educación, formación y entrenamiento 39

3.4 COMPROMISO 4: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA 40

3.4.1 Consumo Responsable 41

3.5 COMPROMISO 5: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS 42

3.5.1 Desarrollo Empresarial 43

3.5.2 Educación 43

3.5.3 Empleo 46

3.6 COMPROMISO 6: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA 48

3.6.1 Creación de valor cooperativo 49

3.6.2 Participación económica de los asociados 50

3.7 COMPROMISO 7: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS 52

3.7.1 Gestión de alianzas y proveedores 53

3.7.2 Cooperación entre cooperativas 54

3.8 COMPROMISO 8: FACILITAMOS LA VIDA 56

3.8.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes 57

3.8.2 Competitividad de nuestra propuesta de valor 59

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA
DEL GRUPO COOMEVA

Coomeva y las empresas que conforman el Grupo, son socialmente responsables y por ello asumen la RSE con un alto sentido de compromiso frente a todos los grupos de interés.

Coomeva conserva los rasgos esenciales de sus inicios, como la preservación de la ideología del modelo empresarial cooperativo, y la práctica de los principios y valores cooperativos como guías permanentes de actuación, y su vocación de atender las necesidades múltiples de los asociados a la Cooperativa. Conserva también una robusta solidez financiera basada en el modelo de aportes permanentes, las contribuciones a los fondos sociales y desempeño positivo, y creciente en la creación de valor de la Cooperativa y sus empresas.

Particularmente en 2022, estas fortalezas de nuestra organización nos permitieron sortear el mayor desafío en la historia de Coomeva, como lo fue la liquidación de nuestra empresa Coomeva EPS, sucedida por diversas causas estructurales del Sistema de Salud colombiano; así como superar un año con bastantes complejidades en lo económico y lo social, como consecuencia del macroentorno económico global y local, así como las crisis geopolíticas que hemos venido viviendo.

Pese a estas situaciones, esta locomotora de bienestar que es Coomeva mantuvo su marcha, generando beneficios por $170.850 millones para los asociados y sus familias, y brindándoles múltiples servicios a través de sus empresas del Sector Salud, Sector Financiero, Sector Protección y servicios desde la Cooperativa. Sumado a estos beneficios se resalta la entrega de más de $106.000 millones a más 200 mil asociados en alivios durante la pandemia 2020 a 2022, los cuales han aportado a su mejor calidad de vida, así como a las de las comunidades del entorno en el que nos movemos.

La solidez y fortaleza patrimonial de Coomeva y del Grupo se mantuvieron. Los activos de la Cooperativa siguieron creciendo, superando los $5 billones; el patrimonio ya es cercano a los $1,5 billones, creciendo a tasas del 11% en los últimos 17 años, con la confianza de nuestros asociados a través de sus aportes que ya superan un billón de pesos.

Seguimos facilitando la vida a los asociados y clientes, generando valor y confianza. Pese a la coyuntura macroeconómica y los efectos inflacionarios del 2022, el programa del Fondo Social de Vivienda de Coomeva cerró 2022 con un balance de 1.380 asociados atendidos, representados en $291.305 millones, lo cual asegura la promesa de financiar el 100% de la Vivienda y articulando los subsidios del Gobierno. Facilitamos a los asociados acceder a recursos para atender sus necesidades, con opciones de financiación cooperativas, como el Crediasociado, con desembolsos por $10.492 millones y un crecimiento del 53% frente al año anterior; y el Credimutual, que permitió que 1.186 asociados obtuvieran desembolsos

por $19.276 millones, un crecimiento del 133% frente a 2021; entre otros beneficios.

Todas nuestras acciones aportan al fortalecimiento de las tres dimensiones de la RSE en Coomeva: Crecer en lo económico generando valor para todos, Contribuir para generar calidad de vida y Cuidar del Planeta y del medio ambiente, materializándolas mediante los compromisos corporativos de sostenibilidad.

En el 2022 consolidamos una gran comunidad de 261.407 asociados, focalizándonos en lograr crecimiento, uso, satisfacción, lealtad, permanencia y más alta calidad de servicios, lo que nos ha llevado a crecer a una tasa promedio anual cercana al 3%. Mantuvimos nuestras buenas prácticas de gobierno corporativo, participación y gestión democrática, con especial énfasis en la ética empresarial; reforzamos nuestro foco en las personas, con desarrollando aún más nuestro modelo de cultura y de servicio, y con un fuerte componente educativo, tanto para los colaboradores, como para los asociados, con 122.558 participantes en procesos educativos, entre programas para el fomento de la cultura cooperativa (67.346 - 55%) y fortalecimiento de las competencias personales y profesionales (55.212 - 45%) y énfasis en emprendedores y empresarios, con más de 54.000 asociados beneficiados; así como 10.028 becas.

Ampliamos nuestro impacto social con acciones como las jornadas de educación, prevención y desarme en comunidades de niños y jóvenes vulnerables de 26 ciudades, con 4.200 kits escolares entregados; así como con el Plan Piloto de Acompañamiento Educativo y Socioemocional, que se realiza en 14 ciudades; entre otras acciones, y mantenemos nuestro aporte a la generación de empleo con 1.983 colaboradores directos solo en Coomeva.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.

Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

ACERCA DEL INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022, con alcance al total de niveles jerárquicos y de operaciones de la empresa, en el territorio nacional. Esta comunicación se realiza cada dos años.

El Informe de Sostenibilidad se fundamenta en el Informe Anual de Gestión y Balance Social Cooperativo que es el mecanismo objetivo para evaluar el cumplimiento de la visión y la misión y corregir el rumbo cuando esto se requiera, mediante la metodología establecida por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI.

Así mismo este informe toma como referente las metodologías aplicadas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación de la opción Esencial y del nivel Avanzado, y todos los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales en la empresa.

El eje central del informe son los Principios Cooperativos y los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad adoptados por Coomeva, a través de los cuales se definen sus asuntos materiales acorde con impactos, oportunidades, necesidades y expectativas de sus grupos de interés, principalmente.

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

Nombre: Diego Fernando Marmolejo Guzmán
Cargo: Gestor de Sostenibilidad
Dirección: Calle 13 No 57-50 Piso 1 – Puerta 1
Correo electrónico: diegof_marmolejo@coomeva.com.co
Ciudad: Cali, Colombia

Coomeva
Crecer
Cooperando
es posible

1. QUIÉNES SOMOS

Coomeva es una entidad cooperativa que a su vez actúa como matriz del Grupo Empresarial Cooperativo, organización de propiedad conjunta que se gestiona democráticamente, sobre la base de principios y valores cooperativos. El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva está conformado por el siguiente grupo de empresas:

Coomeva

SECTOR FINANCIERO

- Bancoomeva
- Fiduciaria Coomeva
- CONECTAMOS FINANCIERA

SECTOR PROTECCIÓN

- Coomeva Corredores de Seguros

SECTOR SALUD

- Coomeva Medicina Prepagada
- Coomeva Emergencia Médica
- CHRISTUS SINERGIA Salud
- CONECTA SALUD

OTRAS EMPRESAS

- LAKE HOUSE Resort, Country Club & Spa
- Coomeva Fundación

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Nuestro modelo empresarial desarrollado tiene la misión de contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia, dando lugar a la promesa de valor y al modelo de negocio que se describe a continuación:

ESTRATEGIA

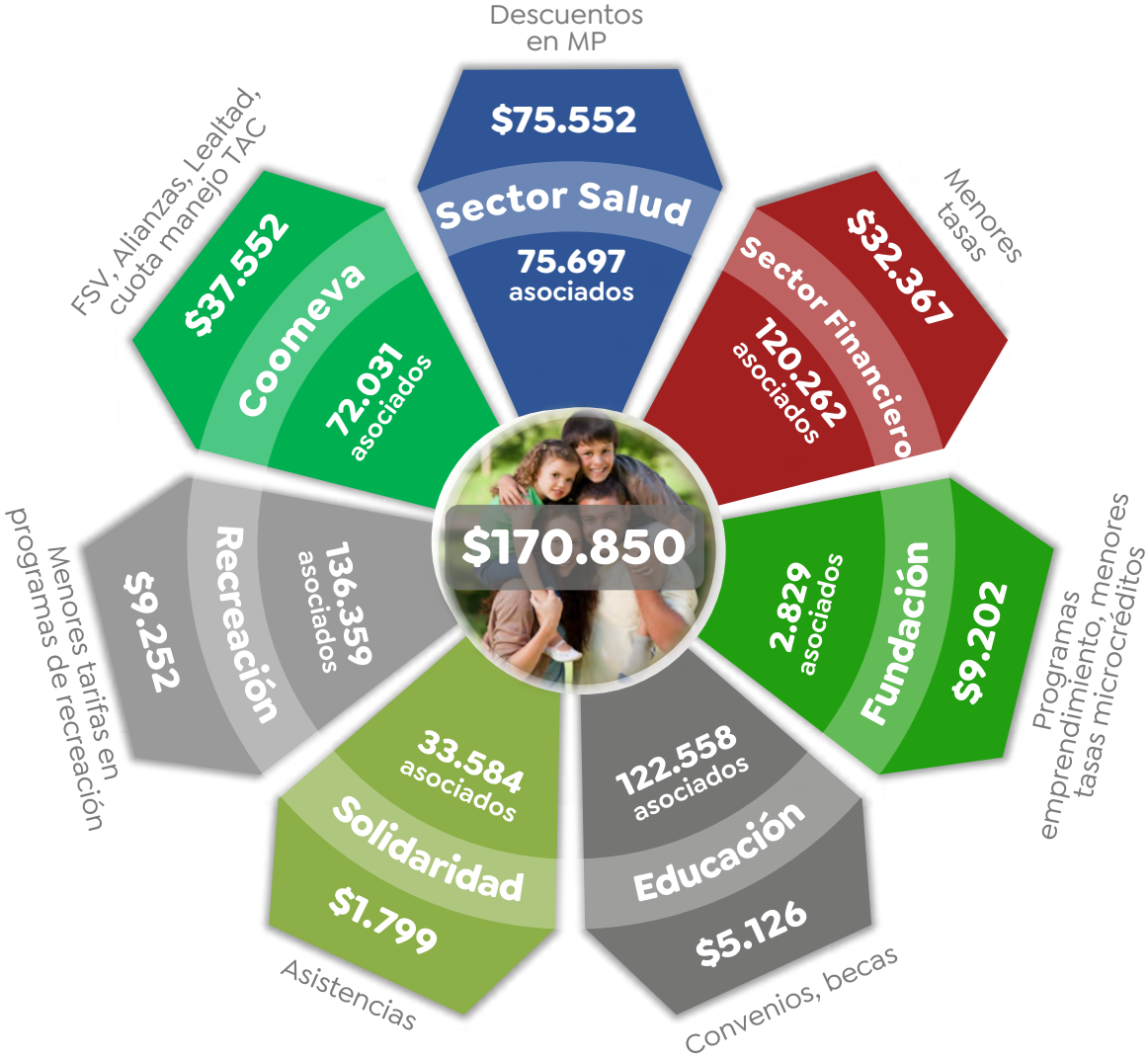
MULTIACTIVIDAD E
INTEGRACIÓN DE SERVICIOS

PROMESA DE VALOR

COOMEVA NOS FACILITA
LA VIDA

BALANCE DEL AÑO

Pese a dos años de excedentes negativos principalmente por los impactos de la liquidación de la EPS, esta locomotora de bienestar social que es la cooperativa, siguió generando beneficios a los asociados por $170.850 millones a través de sus empresas del sector salud, sector financiero, sector protección y servicios desde la cooperativa. Sumado a estos beneficios se resaltan la entrega de más de $106.000 millones a más 200 mil asociados en alivios durante la pandemia 2020 a 2022. Igualmente, extendimos nuestra solidaridad con las comunidades menos favorecidas y mantuvimos nuestro compromiso con las actividades culturales y deportivas.



"Esta locomotora del bienestar mantuvo su marcha a pesar de la liquidación de la EPS"

Beneficios por $170.850 millones

2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRA POLÍTICA DE RSE

Coomeva, en razón de su naturaleza cooperativa, y las empresas que conforman el Grupo, 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.

DIMENSIONES DE LA RSE Y LA SOSTENIBILIDAD

- **Dimensión Económica es Crecer:** Busca direccionar la gestión financiera de la empresa 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 para 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 8 y el ODS 10.

- **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:** Son las estrategias y proyectos encaminadas a la preservación del medio ambiente. Con esta Dimensión buscamos aportar al cumplimiento del ODS 12 y el ODS 13.

COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y MATERIALIDAD

Los compromisos con la sostenibilidad: Se encuentran debidamente alineados con la Estrategia a través de nuestros procesos, y desde los cuales se genera cultura; todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gestión Integral y un Sistema de Gobierno Corporativo, que dinamiza la gestión, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

La materialidad: La materialidad parte de la identificación y presentación de los asuntos más importantes, tanto para Coomeva, como para todos los grupos de interés. Se consolida a partir del diálogo abierto y transparente entre todos los actores involucrados, analizando los espacios en los que se producen impactos y las acciones que están encaminadas a gestionar los mismos. Esta construcción colectiva permite la priorización de los esfuerzos dirigidos a la satisfacción de los temas más importantes.

Cada compromiso con la sostenibilidad es coherente con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se responde mediante los asuntos materiales relacionados y que dan lugar a la siguiente estructura:

GRÁFICA 1

2.4 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés determinan gran parte de nuestro enfoque de gestión.

TABLA 1 • GRUPOS DE INTERÉS

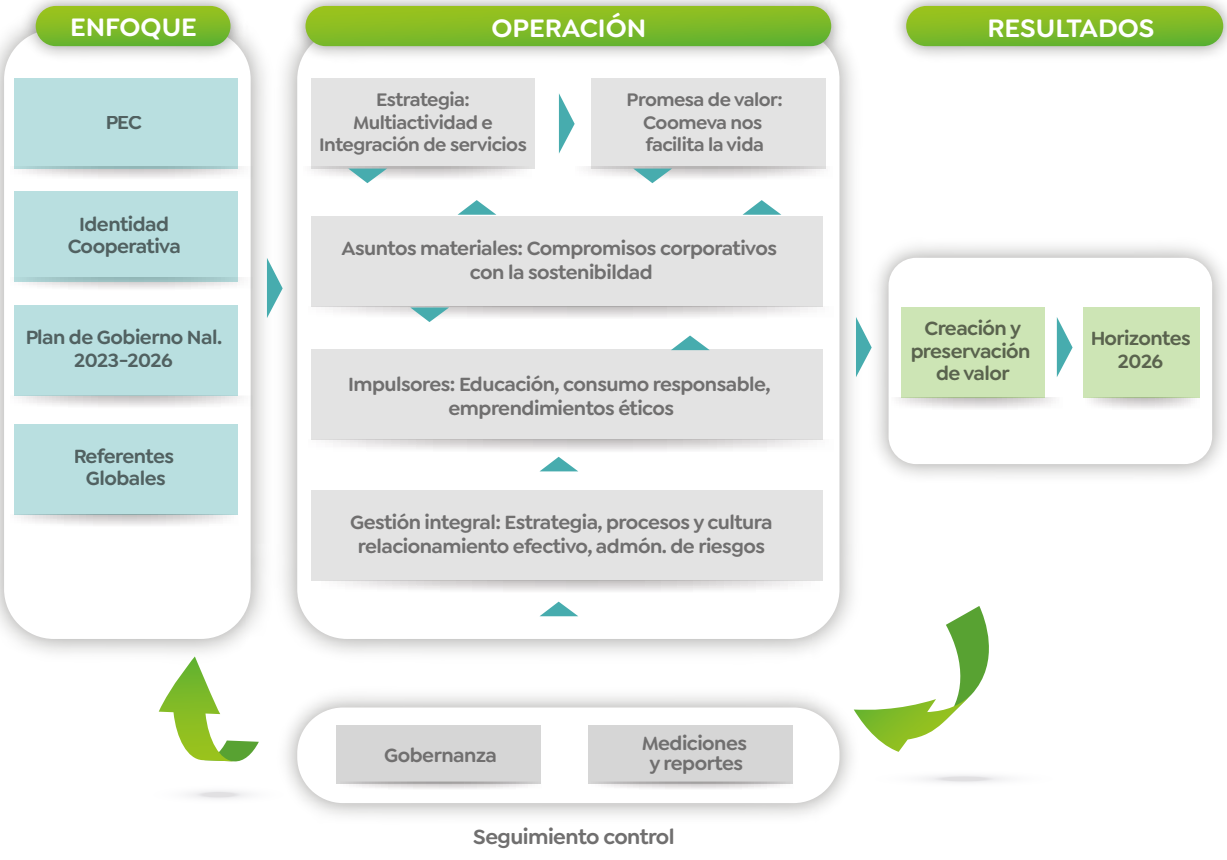
Tipo de relación	Grupos de Interés	Compromiso con la Sostenibilidad	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Asociados y sus familias	Facilitamos la vida. Fortalecemos el vínculo asociativo	Relaciones de largo plazo creando lealtad y sentido de pertenencia	Proceso de gestión de proposiciones a través de estructura de la Dirigencia cooperativa. Encuesta KAPE Voz del Asociado (métodos implementados)
	Consejo de Administración y Dirigentes	Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial	Representantes de los asociados, ejercen la dirección y control	Comités y espacios de diálogo Consejo de Administración y Presidencia de Coomeva Sistema de Gestión de la Dirigencia Representantes de los asociados, ejercen la dirección y control
	Colaboradores y sus familias	Crecemos con nuestra gente	Oportunidades de desarrollo. Relaciones basadas en compromiso, lealtad y el respeto	Estudios de ambiente laboral, encuesta de bienestar social.
	Empresas del Grupo	Facilitamos la vida. Preservamos la vida del planeta	Sinergizar	Juntas directivas empresas de Coomeva Comités corporativos de Gestión

Tipo de relación	Grupos de Interés	Compromiso con la Sostenibilidad	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Vinculados	Inversionistas	Democratizamos la riqueza	Creación y preservación de valor	Inversionistas Accionistas empresas de Coomeva (minoritarios).
	Clientes	Avanzamos con nuestros aliados. Facilitamos la vida	Usuarios de servicios que no son asociados (potenciales nuevos asociados)	Encuestas Campañas de publicidad – conocimiento necesidades potenciales
	Proveedores	Avanzamos con nuestros aliados	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo. Proyectar nuestra imagen corporativa.	Comité de Compras Corporativo Evaluación del desempeño de proveedores
Externos	Reguladores	Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial. Aportamos al desarrollo sostenible del país	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones SuperSolidaria, SuperFinanciera, SuperSalud Banco de la República. Ministerio de Salud y Protección Social DIAN Contraloría.
	Gobierno	Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial. Aportamos al desarrollo sostenible del país	Fomentar y/o participar en Política Publica pertinente acorde a propósitos misionales del Grupo Coomeva	Asistencia y participación en reuniones gremiales
	Sociedad	Aportamos al desarrollo sostenible del país. Facilitamos la vida	Impacto en variables que inciden en la calidad de vida (empleo, salud, educación, recreación)	Opinión Pública Políticas justas de marketing

3. COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos descritos en el capítulo anterior que se resumen en el siguiente modelo de gestión:

GRÁFICA 2 • MODELO DE GESTIÓN RSE Y SOSTENIBILIDAD



Pacto verde cooperativo

3.1 COMPROMISO: FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO

3.1 COMPROMISO: FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO

3.1.1 ASOCIACIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

261.407 a nivel nacional con mayor conexión con los productos y servicios y mayor permanencia distribuidos así:

GRÁFICA 3 • DISTRIBUCIÓN ASOCIADOS A COOMEVA 2022

REGIONAL CARIBE	
Ingresos netos	1.540
Población total	30.525
Población activa	24.450

REGIONAL MEDELLÍN	
Ingresos netos	1.077
Población total	54.983
Población activa	52.137

REGIONAL EJE CAFETERO	
Ingresos netos	1.178
Población total	20.541
Población activa	19.207

REGIONAL BOGOTÁ	
Ingresos netos	2.402
Población total	56.733
Población activa	47.065

REGIONAL PALMIRA	
Ingresos netos	361
Poblacion total	8.826
Población activa	7.624

REGIONAL CALI	
Ingresos netos	4.740
Poblacion total	80.787
Población activa	70.210

En el 2022 logramos un crecimiento de la base social en 704, incluyendo la depuración administrativa de 6.932 asociados, llegando a consolidar una gran comunidad de 261.407 asociados, focalizándonos en lograr crecimiento, uso, satisfacción, lealtad, permanencia y más alta calidad de servicios, lo que nos ha llevado a crecer a una tasa promedio anual cercana al 3%.

En el 2022 vinculamos a 35.813 nuevos asociados, cumpliendo al 96% frente al presupuesto.

TABLA 2 • DINÁMICA DE CRECIMIENTO ASOCIADOS

Nro. asociados	2019	2020	2021	20222
Hombres	105.898	106.934	109.605	109.917
Mujeres	143.534	144.357	148.497	148.911
Personas jurídicas	3.067	2.800	2.679	2.579
Total	**252.499**	**254.091**	**260.781**	**261.407**

Estos resultados fueron apalancados principalmente por las siguientes estrategias:

- **Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano (ETDH):** Aportó 4.917 vinculaciones, lo que representa el 14% del total de los ingresos.
- **Comerciantes (Nueva categoría):** se inició a partir de octubre y se logró vincular 556 asociados que representan el 2% de los ingresos al cierre de año.
- **Jóvenes:** Aportó 19.559 vinculaciones correspondiente al 55% de los ingresos del año.
- **Vinculación inversa:** A través de esta estrategia se lograron realizar 265 vinculaciones, lo que representa el 1% de los ingresos.
- **Red Cooperamos:** A través del programa de referidos se logró aportar 19.999 vinculaciones, participando con el 56% del total de ingresos, para un cumplimiento del 88%. Los asociados con referidos efectivos incrementaron un 15%, pasando de 8.921 a 10.298, siendo esta estrategia una fuente de ingresos para ellos.
- **Call Nacional - Centro de Soluciones y Servicios (CSS):** Fue fundamental para nuevas vinculaciones alcanzando 13.426, lo que representa el 37% de los ingresos brutos.
- **Corretaje (Nuevo canal):** Aportó 628 vinculaciones correspondientes al 2%.

PERFIL DEL ASOCIADO

Nuestra comunidad de asociados tiene una edad promedio de 47 años. El 26,2% de la población (67.781 asociados) son menores de 35 años y el 24,7% (63.864) son mayores de 60 años. La mayor participación está en las regionales Cali, Bogotá y Medellín. Las mujeres siguen ganando participación, llegando al 58%. Por áreas de profesión de nuestros asociados, las administrativas e ingenierías tienen la mayor representatividad, mientras que las profesiones de salud representan ahora el 18% de la población.

GRÁFICA 4 • PERFIL DEL ASOCIADO COOMEVA

Perfil de nuestra comunidad: 261.407 familias de profesionales

El asociado como centro de la cooperativa, y la cooperativa como eje de la organización empresarial

Género

Mujer 57,6%
Hombre.....42,4%

Edad Promedio 47 años

26,2% < 35 años
24,7% > 60 años

Nivel de ingresos

Ingresos promedio
$5,5 MM

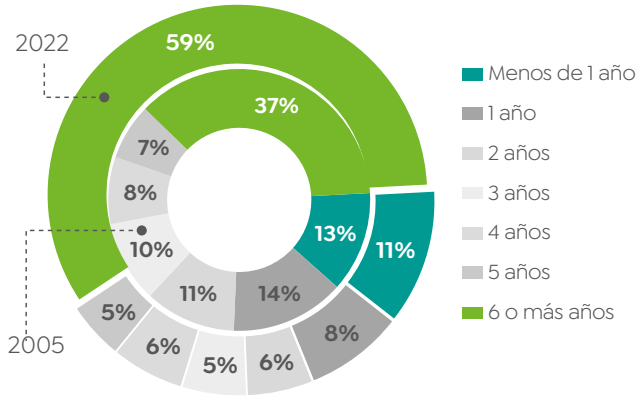
Estado civil

Solteros: 57%
Casados: 31%
Unión libre: 8%

Área de conocimiento

Administrativas: 23%
Salud: 18%
Ingenierías: 20%
Educación: 13%

Antigüedad

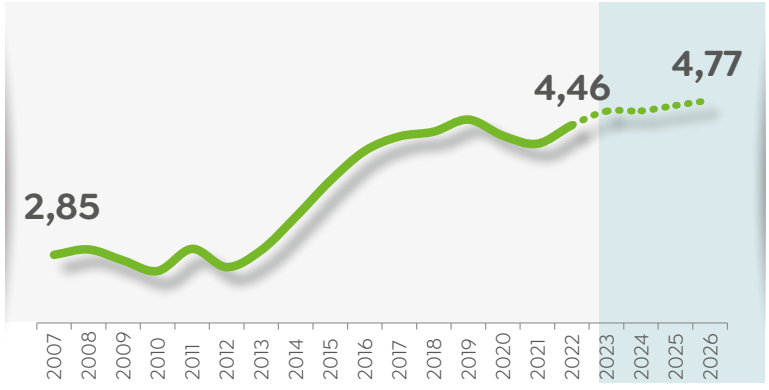


3.1.2 RELACIONAMIENTO DE LARGO PLAZO CON NUESTROS ASOCIADOS

MAYOR USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Al cierre de 2022 se alcanzó un indicador de 4,46 productos por asociado, el cual se explica por la mejora en la dinámica comercial, logrando una mayor conexión de los asociados con los productos y servicios de la Cooperativa y el Grupo Empresarial. Con el PEC 2026 proyectamos seguir con la senda de crecimiento para alcanzar un producto promedio del 4,77 en el 2026.

GRÁFICA 5 • PRODUCTO PROMEDIO POR ASOCIADO



PROGRAMA DE LEALTAD COOMEVA

El 2022, cerramos con 400 mil asociados, clientes y usuarios activos en el programa y con más de 13.136 millones de pinos en saldo. Durante el año, se acumularon más de 11.587.252.663 Pinos, evidenciándose una participación del 55% de las acumulaciones del Portafolio establecido entre las empresas del Grupo Coomeva y un 45% por las campañas realizadas, con meses muy importantes o destacados como marzo (cumpleaños Coomeva), mayo (madres) y junio (padres); se redimieron 3.285 millones de Pinos, correspondientes a más de 32 mil transacciones, representadas en más de 19.600 personas.

De acuerdo con lo anterior, se aplicó una encuesta para conocer y determinar la percepción de nuestros miembros sobre el Programa. Para ello en diciembre obtuvimos un total de 4.931 respuestas, donde se evidenció que el 95% de los encuestados reconoce el Pino como la moneda oficial y dan una calificación perceptual de 4,2 sobre una base de 5 al programa Lealtad Coomeva.

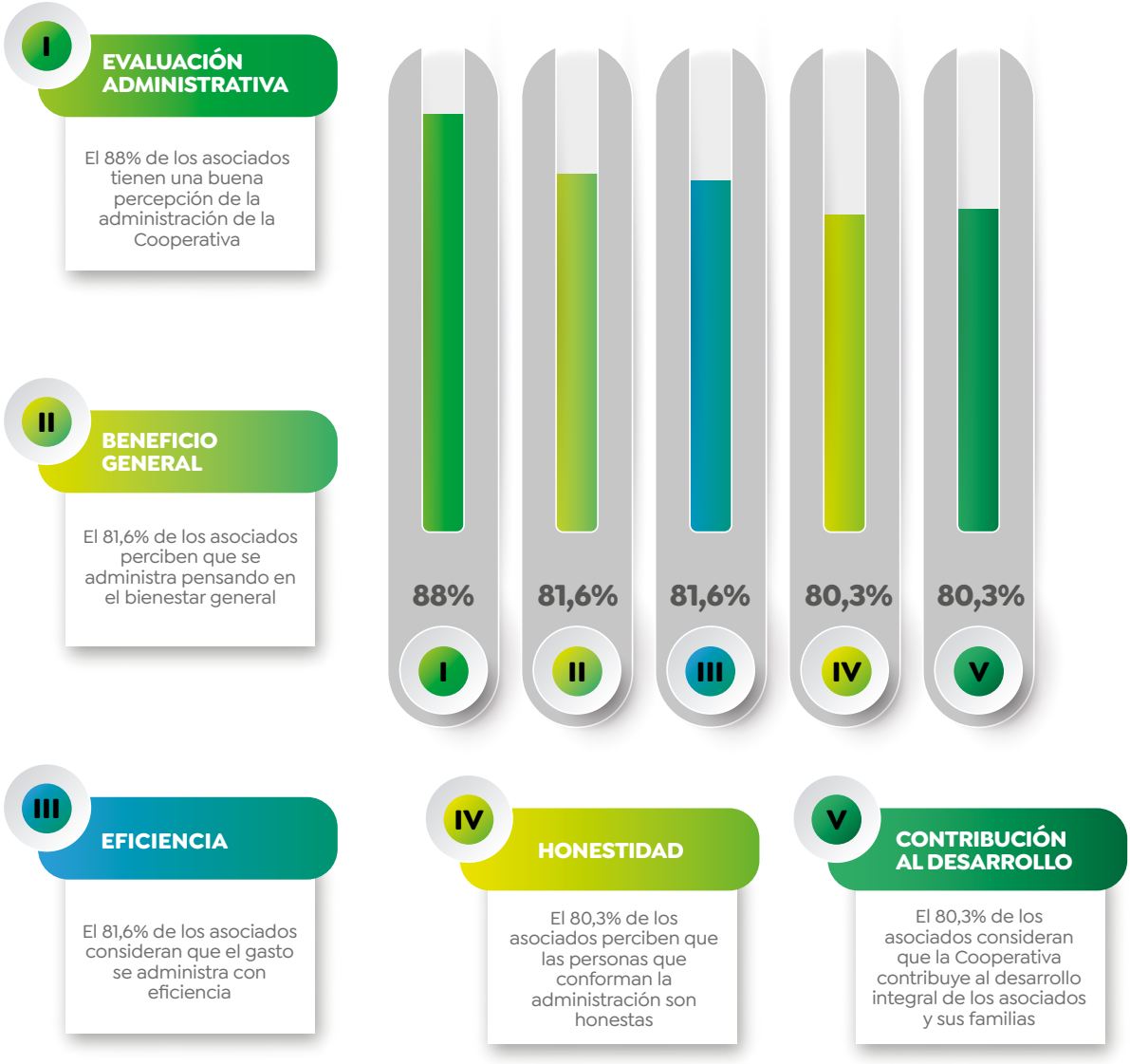
Para el 2023, el programa Lealtad continuará su plan de fortalecimiento y profundización potencializando los beneficios actuales y buscando ampliarlos con nuevas alianzas. Gracias al aprendizaje y buen desarrollo de estos tres años de operación del programa de Lealtad, se inició en compañía de una firma consultora experta la factibilidad de implementar un programa de coalición con otras cooperativas, apalancado en los conocimientos desarrollados en el programa de Lealtad.

CONFIANZA

El Índice de Confianza en la Administración de la Cooperativa, ICA, es un indicador que nos permite conocer qué tan seguros se sienten los asociados sobre la estabilidad de la Cooperativa, a través de cinco dimensiones relacionadas con la evolución en conjunto de la Administración, la búsqueda del beneficio general, la eficiencia en la administración del gasto, la honestidad de los directivos y la contribución al desarrollo.

Resultado general 2022 y por cada componente: En la medición realizada en junio del 2022, el Índice de Confianza en la Administración, ICA, obtuvo un indicador global de 82,4%, presentando un incremento de 2 puntos porcentuales respecto la medición de junio del 2021.

GRÁFICA 6 • MEDICIÓN ÍNDICE DE CONFIANZA POR COMPONENTE



COMPROMISO CON LOS JÓVENES

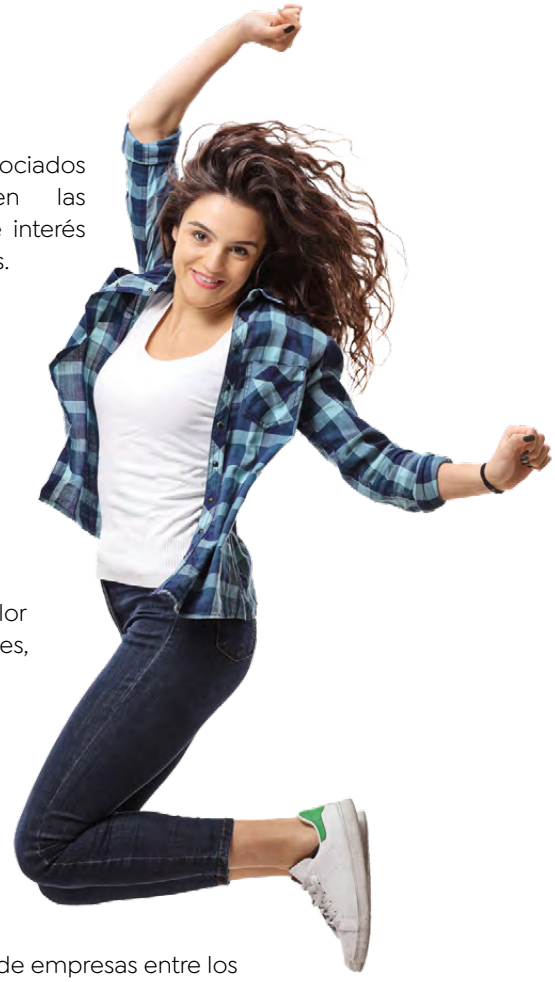
Dando continuidad a la implementación de la Política de Juventud, la cual busca mayor asertividad en la relación con los asociados jóvenes, identificando una ruta para encaminar propósitos y acciones, desde el Comité Nacional de Juventud se diseñó y ejecutó un plan de acción, del cual se destacan los siguientes resultados por cada una de las líneas:

Línea de acción Promoción del Liderazgo:

- **67.760** jóvenes asociados, los cuales representan el **26,2%** de la población total.
- **17.462** jóvenes participaron en los programas de formación empresarial.
- **70** jóvenes participaron en la cuarta promoción del programa de Liderazgo Extraordinario para un acumulado en los cuatro años de implementación de **511** jóvenes asociados a la Cooperativa.

Línea de acción Permanencia en Coomeva:

- **83,3%** de la población de jóvenes cuenta con al menos un producto de la Cooperativa y sus empresas, presentando un aumento del **1%** frente al año 2021. El **66,2%** de los jóvenes presenta una tenencia de cinco productos.
- **2.754** jóvenes asociados participaron en los programas virtuales para el fortalecimiento de las competencias personales y profesionales.
- **12.780** jóvenes asociados participaron en los programas virtuales Cooperativos.
- **5.181** jóvenes asociados participaron en las conferencias de interés general gratuitas.
- **18.773** jóvenes se beneficiaron con descuentos educativos en instituciones en convenio y han obtenido ahorros en los costos de matrícula por valor de **$2.716** millones, presentando un incremento del 15% frente al año 2021 que fueron **16.294.**
- **435** créditos se desembolsaron para creación o fortalecimiento de empresas entre los jóvenes asociados.



Línea de acción Participación Democrática:

- **485** candidatos inscritos en las elecciones de delegados 2022, **14** fueron jóvenes asociados (2,9%).
- **4,7%** del total de la población dirigencial. **40** son jóvenes asociados de un total de **845** dirigentes a nivel nacional.
- Se realizó el lanzamiento del Programa Radial "Generación sin Límites" por iniciativa del Comité Nacional de Juventud. El programó contó con **seis** episodios con **5.404** oyentes al cierre del 2022.

COMPROMISO CON LA EQUIDAD DE GÉNERO

Coomeva cuenta con un Comité de Género que implementa y realiza seguimiento a los resultados de los indicadores de la Política de Género y su plan de acción en las dimensiones que lo conforman.

Dimensión Laboral

Destacamos los siguientes resultados por Dimensión:

Dimensión Gestión y Participación:

- **254.987** visitas al sitio web En Equidad, que corresponde a un cumplimiento del 592% y un incremento del 71% sobre el resultado de visitas del año 2021 (149.173).

- **49,6%** promedio de mujeres que participan en estamentos de la Dirigencia y del 51,4% para el promedio de hombres que participan en dichos estamentos.

Dimensión Productos y Servicios

- **89,1%** es el índice de tenencia de productos y servicios para mujeres.

- **89.9%** es el índice de tenencia de productos y servicios para hombres.

Se realizó la encuesta de ambiente laboral al interior del Grupo Coomeva y se obtuvo un resultado positivo frente al obtenido en el año 2020, con una variación del 25%. Se resalta que los colaboradores conocen que Coomeva tienen una Política en Equidad de Género.

En la estrategia de prevención del acoso sexual y laboral se destaca la realización de la elección y divulgación de los comités de Convivencia y de los canales de denuncia de acoso laboral y sexual en la organización para el 100% de los colaboradores.

En el 2022 no se presentaron casos de acoso laboral.

3.2

COMPROMISO: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

3.2 COMPROMISO:
AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

3.2.1 BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO, PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN DEMOCRÁTICA

En 2022 continuamos con el fortalecimiento del Modelo de Gobierno, dando prelación al interés general sobre el particular, favoreciendo las decisiones basadas en la transparencia, calidad y oportunidad, buscando preservar la unidad de propósito, dirección y control.

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Gobierno: En 2022 la estructura de gobierno de la Cooperativa estuvo representada por 218 estamentos dirigenciales y 1.443 dirigentes en el nivel nacional, regional y zonal. En cuanto a la formación de los dirigentes se invirtieron 20.634 horas académicas, en 21 programas por valor de $847 millones, que coadyuvaron al logro de los resultados en cada uno de los niveles de la organización.

Asamblea General de Delegados y Juntas: En 2022 se llevaron a cabo 18 Juntas Zonales de Representantes (16 presenciales y 2 virtuales), 6 Juntas Regionales de Delegados y dos Asambleas, una ordinaria en el mes de marzo y otra extraordinaria en octubre.

Sistema de Gestión de la Dirigencia, SGD: A continuación, los principales resultados:

TABLA 3 • RESULTADOS GESTIÓN DE LA DIRIGENCIA

Concepto	Principales Resultados
Comités con programación anual de reuniones	100%
Asistencia en comités	92.5%
Cumplimiento de reuniones	100% (1.354 reuniones)

INDEPENDENCIA FINANCIERA Y ECONÓMICA

TABLA 4 • INDICADORES INDEPENDENCIA FINANCIERA Y ECONÓMICA

Indicador	Fórmula	Resultado a diciembre 2022
Valor apalancamiento propio	Capital social / total del activo	20,90%
Tasa reconocida del apalancamiento propio	Tasa que se reconoció a los aportes sociales en 2022	0%
Valor apalancamiento con terceros	Obligaciones financieras / total del activo	1,00%
Tasa reconocida del apalancamiento con terceros	Tasa promedio pagada por deuda financiera en el año 2022	11,44%

3.2.2 GESTIÓN ÉTICA

Coomeva cuenta con el Comité de Ética, creado en 1998, como órgano encargado de velar por el mantenimiento y respeto del conjunto de normas, principios y valores éticos que la Cooperativa ha establecido como línea directriz del desarrollo de su objeto social y que están plasmadas a lo largo de su Estatuto y los Códigos de Ética, de Buen Gobierno y Electoral y la Política Corporativa de Conflictos de Interés.

Durante 2022 se efectuaron 12 reuniones ordinarias y tres extraordinarias, que dan cuenta del cumplimiento de estas funciones. El Comité de Ética, comprometido con la divulgación y despliegue de los principios fundamentales del Código de Ética, continuó con la publicación periódica de artículos sobre esta temática en la Revista Coomeva.

CONFLICTOS DE INTERÉS

Coomeva cuenta con mecanismos concretos que permiten la prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés. La Entidad ha cumplido con las normas sobre el particular, cuyos lineamientos internos se encuentran en el Estatuto y el Código de Buen Gobierno, reglamentados por el Consejo de Administración a través del Acuerdo No. 631 del 28 de agosto de 2020, por medio del cual se adoptó la Política sobre Conflictos de Interés.

En cumplimiento del parágrafo tercero del artículo 10 de la Política Corporativa de Conflictos de Interés, para el año 2022 se implementó la Declaración de Conflictos de Interés (Formato GC-FT-1308), el cual fue diligenciado por el Consejo de Administración, sus Comités Asesores y la Alta Gerencia en un 92%.

Atendiendo el deber de revelación definido en el Decreto 1486 de 2018, el Código de Buen Gobierno y en especial, el artículo 7° de la Política sobre Conflictos de Interés, se identificaron y administraron al interior de la Cooperativa durante el año 2022, situaciones administradas por el Consejo de Administración (2 situaciones) y situaciones administradas por el Comité de Ética (3 situaciones)

OPERACIONES INTRAGRUPO

Conforme al numeral 7° del Artículo 23 de la Ley 222 de 1995, corresponde a la Asamblea General levantar los conflictos de intereses que se presenten en cabeza de los administradores de Coomeva y autorizar los actos posiblemente afectados, ello siempre y cuando el acto respecto del cual se presenta el conflicto no perjudique los intereses de la Cooperativa.

En el caso de la Cooperativa, al existir operaciones y contratos celebrados con las empresas del Grupo Coomeva, en los que se pudo haber configurado un conflicto de intereses por la circunstancia de ser empresas vinculadas o existir administradores o funcionarios comunes en la Cooperativa y en las empresas del Grupo, la LXII Asamblea General Ordinaria de Delegados realizada el 26 de marzo de 2022 conoció la información sobre dichas operaciones y de manera expresa levantó la causal que originó el conflicto de intereses en cabeza de los administradores y funcionarios de la Cooperativa en relación con su participación en los contratos realizados en el año 2021 ratificando dichas actuaciones; y adicionalmente, en relación con las operaciones que se realizarían en 2022, reconoció que se podrían presentar eventuales conflictos de intereses y en razón a ello, levantó la causal para celebrar dichas operaciones, siempre que se cumplieran los lineamientos corporativos establecidos para la celebración de contratos entre vinculados económicos, incluyendo la aplicación de condiciones de mercado y la protección de los intereses de las partes intervinientes de forma equilibrada y razonable, garantizándose así que no se perjudica en forma alguna los intereses de la Cooperativa ni de las empresas del Grupo Coomeva.

En adición, se destaca que estas operaciones: (i) estuvieron precedidas por la aprobación del Comité Corporativo de Compras y Contratación y por los órganos competentes de cada empresa del Grupo, y se dio estricto cumplimiento al Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras de Bienes y Servicios para Coomeva y el Grupo Empresarial Cooperativo, (ii) se revelan en el presente Informe de Gestión, (iii) el detalle de las mismas se coloca en consideración de los delegados en la página web de la Cooperativa ¿Y Coomeva cómo va? http://ycoomevacomova.coomeva.com.co/ y (iv) el informe de estas operaciones y contratos se presenta para aprobación de la LXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados tal como consta en el respectivo orden del día.

3.3 COMPROMISO: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.3 COMPROMISO:
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

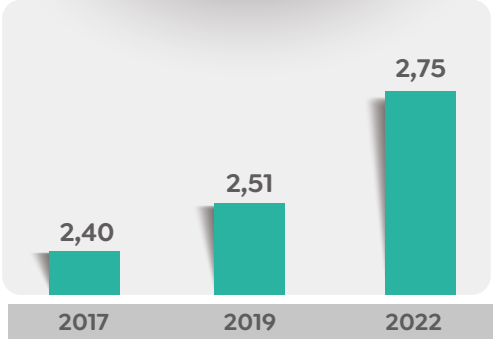
3.3.1 CULTURA CORPORATIVA DEL RECURSO HUMANO

Durante el 2022 continuamos trabajando las iniciativas sobre nuestro modelo de cultura apalancado en sus cinco pilares (Servicio, Logro, Innovación, Talento, Valores) articulado siempre con la estrategia de la organización y buscando promover en nuestros colaboradores los comportamientos deseados para el logro de las metas definidas.

Uno de los focos importantes, como en años anteriores, ha sido consolidar una cultura de servicio reforzando nuestro manifiesto (Yo asesoro, yo acompaño, yo resuelvo y yo sorprendo) y desarrollando, a través de la Escuela de Servicio, habilidades y competencias que nos permitan asegurar una experiencia diferencial hacia nuestros asociados, clientes y usuarios, con más de 20 horas de formación e impactando a más de 5.000 colaboradores a nivel del Grupo Coomeva.

GRÁFICA 7 • ÍNDICE DE MEDICIÓN DE CULTURA

Cultura cada vez más habilitante de la estrategia



Respecto de nuestro ecosistema de innovación, continuamos con su consolidación a través de la gestión de la cultura, la gestión del conocimiento y el desarrollo del portafolio de retos de innovación, logrando a través de ellos una gestión integral y articulada a nivel del Grupo Coomeva y un fortalecimiento del ADN innovador en nuestros colaboradores. Hemos facilitado la aplicación de metodologías ágiles bajo el desarrollo de retos que buscan impactar los resultados de cada negocio en temas económicos, de servicio y del crecimiento de la base social. Durante el 2022 realizamos una inversión de más de $3.200 millones a nivel de Grupo y obtuvimos ingresos superiores a los $5.500 millones y ahorros de más de $538 millones desde proyectos e iniciativas de todas las empresas.

PRINCIPALES INDICADORES DE LA GESTIÓN CON COLABORADORES:

INDICADORES DEL MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Modelo de cultura organizacional	Medida	Resultado 2022
Índice de cultura actual	N.°	2.64
Índice de cultura requerida	N.°	2.71
Colaboradores con formación en Servicio **Total hombres: 1,025** **Total mujeres: 1,888**	N.°	2913
Índice Ambiente Laboral Grupo	%	86.7%

CONDICIONES LABORALES

Beneficios extralegales	Medida	Resultado 2022
Actividades realizadas Programa de Bienestar	N.°	814
Colaboradores beneficiados. **Total hombres: 2.062** **Total mujeres: 3.475**	N.°	5.537
Satisfacción	%	94,50%
Colaboradores atendidos Plan de apoyo al retiro: **Total hombres: 162** **Total mujeres: 201**	N.°	363
Satisfacción con el programa de Plan de Apoyo al Retiro		85%

RESULTADOS DE GESTIÓN DEL TALENTO

Datos Balance Social	Medida	Resultado 2022
Horas de capacitación invertidas colaboradores:	N.°	1.730
Colaboradores capacitados: **Total hombres: 3.092** **Total mujeres: 4.866**	N.°	3.979

Identidad cooperativa	Medida	Resultado 2022
Colaboradores formados **Total hombres: 512** **Total mujeres: 947**	N.°	1.459

3.3.2 EDUCACIÓN PARA NUESTROS ASOCIADOS

La participación de los asociados y su grupo familiar en procesos educativos se resume a continuación.

- **122.558** participantes en procesos educativos, de los cuales **67.346 (55%)** corresponden a los programas para el Fomento de la Cultura Cooperativa y **55.212 (45%)** a los programas para el Fortalecimiento de las Competencias Personales y Profesionales.
- **5.758** colaboradores realizaron los cursos de autoestudio cooperativos.
- **100** convenios educativos a nivel nacional, de los cuales **77** son instituciones en educación superior, **17** instituciones de idiomas y **6** de Servicios Educativos.
- **$2.716** millones en matrículas de **18.773** asociados y sus familias, para un cumplimiento del **107%** de la meta de beneficiarios y del **98%** en valores de ahorro.
- **3.976** créditos educativos, por valor de **$13.114** millones, para un cumplimiento del **108%** en la meta de colocación.
- **10.028** beneficiarios de becas; **596 (5,94%)** se encuentran con la beca activa; **5.226 (52,11%)** terminaron estudios, **3,529 (35,1%)** perdieron el beneficio por bajo rendimiento académico y **677 (6,7%)** por renuncia y/o retiro de la Cooperativa.

CENTRO DEL PENSAMIENTO COOMEVA

Con el objetivo de recoger la memoria institucional de Coomeva, así como promover el conocimiento y valoración del cooperativismo, el Centro del Pensamiento Coomeva enfoca sus estrategias en tres grandes dimensiones: una expositiva, otra de archivo y consulta, así como otras acciones especiales de construcción y difusión del pensamiento cooperativo.

Dimensión expositiva: En 2022 el Centro del Pensamiento recibió un total de 4.126 visitantes: 3.306 asociados (80%), 588 colaboradores (14%) y 232 externos (6%). El 91% de estos visitantes accedieron virtualmente. Por su parte el sitio web del Centro del Pensamiento tuvo un tráfico de 36.052 visitas, 5% más con respecto a 2021.

Dimensión de archivo y consulta: Al cierre de 2022 contamos con 1.461 usuarios registrados en el Centro de Documentación Virtual, así como un acervo documental compuesto por 2.543 libros, revistas, artículos, ponencias, tesis, videos, entre otros. De la misma forma, durante 2022 el sitio web tuvo un tráfico de 63.215 visitas en el año, lo cual representa un aumento del 17% frente al año anterior.

ACCIONES ESPECIALES DE CONSTRUCCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PENSAMIENTO COOPERATIVO

1. **Boletín Visión Cooperativa.** Continuamos con la publicación de este boletín virtual trimestral, construido con el apoyo de CIRIEC Colombia (entidad de investigación académica en torno a la economía solidaria), y con el cual difundimos las principales novedades del Centro de Documentación Virtual. Durante 2022 se publicaron cuatro números.

VISIÓN COOPERATIVA

Centro del Pensamiento Coomeva

BOLETÍN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN VIRTUAL DEL CENTRO DEL PENSAMIENTO COOMEVA N°7 » DICIEMBRE 2022

Cerramos este 2022 con la séptima edición de nuestro boletín Visión Cooperativa y lo más destacado de la oferta de contenidos sobre Cooperativismo y Economía Solidaria del Centro de Documentación Virtual del Centro del Pensamiento Coomeva.

En este boletín trimestral te ofrecemos reflexiones sobre temas de actualidad cooperativa, así como novedades que tenemos para ti en nuestro repositorio; con el apoyo de CIRIEC Colombia.

Disfrútalo y compártelo, reenviándolo a todos tus contactos interesados en reflexionar sobre la Economía Solidaria, sus retos y logros.

MIRADAS

Políticas públicas en Economía Solidaria:

una ventana de oportunidad

Por: Juan Fernando Álvarez, Pontificia Universidad Javeriana y Ciriec-Colombia

Recién iniciado el nuevo Gobierno en Colombia, se han realizado constantes referencias a la economía social y solidaria como agente de particular interés para el logro de los diversos propósitos nacionales; en especial como herramienta de desarrollo rural, formalización laboral y como eslabón de lo que han denominado economía popular.

En paralelo, distintos funcionarios han planteado líneas de trabajo para destrabar obstáculos que desde antaño han limitado el funcionamiento de la economía solidaria asociados a interpretaciones erróneas, conflictos por desconocimiento y particularmente desarticulaciones institucionales entre el fomento y la supervisión y control.

institucionales de protección al sector.

Conviene, en consecuencia, pensar cada acción y orientar decisiones que potencien la autonomía del sector; la articulación de estrategias empresariales para ampliar la presencia en los mercados; y alianzas interinstitucionales entre academia, gremios, empresas, organismos de cooperación internacional y Estado, en procura de escalar las buenas experiencias locales y facilitar emprendimientos basados en otras experiencias.

El reto de aprovechar esta ventana de oportunidad exige profundizar los mecanismos de participación, alianzas y reconocimiento mutuo. Un caso de lo anterior se presenta en la alianza de Coomeva con investigadores y

octubre en la Universidad Santiago de Cali, el Encuentro de Montblanc y el Encuentro de Educación cooperativa de FENSECOOP realizados en Cartagena. A estos eventos se unen otros organizados por la red Unicosol y Universidades como la Universidad Católica Luis Amigó en Medellín.

De estos encuentros se derivan diversas iniciativas y propuestas que recalan en beneficios para las políticas públicas de nuestro país. Además, propician vínculos de intercambio científico, como los que se han dado en meses recientes entre colegas de CIRIEC Colombia y CIRIEC Brasil, que se unen a los constantes intercambios con colegas de los capítulos de CIRIEC de Costa Rica y México.

2. **Sistematización del pensamiento del Doctor Víctor H. Pinzón, gestor y cofundador de Coomeva.** Con base en una recopilación y análisis de distintos textos escritos por el doctor Víctor H. Pinzón Parra a lo largo de su vida, identificamos y desarrollamos las principales ideas de su pensamiento en relación con el cooperativismo y con Coomeva, como insumo para la planeación estratégica de nuestra organización.

3.4 COMPROMISO: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.4 COMPROMISO:
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

RESTAURACIÓN ECOLÓGICA – BOSQUE COOMEVA

Nuestro Bosque Coomeva continúa creciendo. Este año sembramos 1.474 árboles para un acumulado de 11.200 árboles en tres reservas naturales del país, siendo el más representativo el Parque Natural Farallones de Cali.

La siembra de estos árboles contribuye al cuidado de la fauna silvestre, dado que los árboles sirven de refugio, protección y alimento; además de fortalecer la recuperación de 144 nacimientos y quebradas en la cuenca del río Cali. Así mismo, los procesos de reforestación fortalecen el intercambio de saberes con las comunidades locales, generando alternativas sostenibles de empleo en el territorio rural.

HUELLA AMBIENTAL – REDUCCIÓN DE IMPRESIÓN

Reducción de impresión por virtualización de procesos. Se logró finalizar 2022 con un 94.84% de asociados que reciben sus comunicaciones y estado de cuenta de manera virtual sobre una población de 261.104 asociados, equivalente a 247.701 asociados virtualizados.

Reducción de impresión ahorro en oficinas, con los siguientes resultados:

- 1.938.433 hojas sin imprimir
- 33 Ton/CO2 capturados
- 326 árboles salvados
- 400.800 litros de agua ahorrados
- $50 millones en ahorros por impresión

Ahorros por virtualización del estado de cuenta de asociado, con los siguientes resultados.

- 42.500 hojas sin imprimir
- 8.5 Ton/CO2 capturados
- 216 árboles salvados
- $33 millones en ahorros por impresión

3.5 COMPROMISO: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.5 COMPROMISO: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.5.1 DESARROLLO EMPRESARIAL

En el marco de su promesa de valor hacia los asociados de acompañarlos en cada etapa de su vida empresarial, en el 2022 se continuó fortaleciendo su modelo de desarrollo empresarial, a través de la Fundación Coomeva, entregando los mayores beneficios a los emprendedores y empresarios y siendo su aliado estratégico.

A partir de una oferta integral con formación empresarial, acompañamiento, consultoría y financiación, la Fundación acompañó a más de 6.000 empresas, dentro de las cuales se lograron financiar más de 1.200 negocios, otorgándoles capital de trabajo por medio del microcrédito, con el cual pudieron impulsar el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial.

En la línea estratégica de formación empresarial y acompañamiento en el 2022 se dio respuesta a las exigencias y retos del entorno empresarial, al disponer de espacios de formación para los asociados, entregándoles herramientas para liderar e innovar en entornos de incertidumbre y volatilidad, así como de espacios presenciales de relacionamiento para consolidar sus redes de contacto. De esta manera, se generó un impacto a más de 54.000 asociados asistentes a los diferentes formatos realizados, virtuales, presenciales, sincrónicos, asincrónicos, en temáticas de interés y valor para la creación y el fortalecimiento de sus empresas. Estas iniciativas de eventos y programas fueron propios de la Fundación Coomeva, otros en sinergia con las empresas del Grupo Coomeva y en alianza con diferentes entidades del ecosistema empresarial como Cámaras de Comercio, Universidades, INNpulsa Colombia, Cemprende, SENA, Confecoop, Endeavor, Rockstart, entre otras.

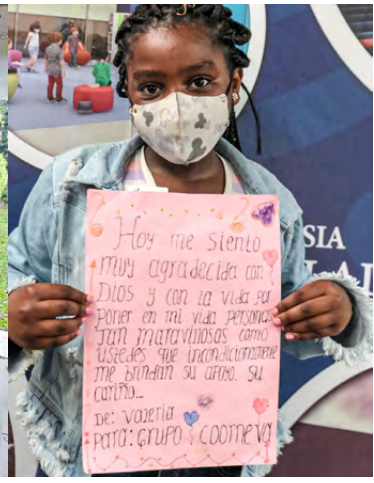
3.5.2 EDUCACIÓN PARA POBLACIÓN VULNERABLE

Nuestro compromiso con la población vulnerable del país nos ha permitido desarrollar iniciativas educativas que promuevan oportunidades de aprendizaje y aportan al desarrollo de sus grupos poblacionales facilitando el acceso, la información, y la calidad educativa que posicionen a Coomeva como una organización socialmente responsable.

Las siguientes fueron las iniciativas desarrolladas durante el año, mediante las cuales se avanzó en la consolidación de proyectos y en la articulación de iniciativas corporativas:

a. Transformamos vidas con Educación – Jornadas de Educación, Prevención y Desarme

Propósito: Sensibilizar y despertar la conciencia sobre los efectos nocivos que genera el delito y la violencia, motivando al cambio, al desarrollo de valores orientados a la prevención del delito y al fomento de la convivencia.



Estrategia pedagógica: Intercambio de juguetes bélicos y armas, por kits escolares y realización de talleres para el fomento de valores de solidaridad y convivencia.

Población beneficiada: Niños, niñas y adolescentes de comunidades vulnerables de estratos 1 y 2.

26 ciudades de cobertura: Cali, Buenaventura, Popayán, Buga, Tuluá, Ibagué, Pasto, Bogotá, Chía, Yopal, Villavicencio, Medellín, Quibdó, Cúcuta, Bucaramanga, Barrancabermeja, Montería, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Riohacha, Valledupar, Pereira, Armenia, Manizales y Palmira.

- **4.200** kits escolares entregados.
- **2.166** juguetes bélicos recogidos.
- **60** armas blancas recogidas.
- **$170** millones de inversión social.
- **7** jornadas de voluntariado corporativo en las ciudades de: Cali, Palmira, Pereira, Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cúcuta.
- **152** voluntarios
- **Aliado:** Fundación Los del Camino

b. Transformamos vidas con Educación – Plan Piloto de Acompañamiento Educativo y Socioemocional

Propósito: Desarrollar un plan piloto de acompañamiento educativo a niños, niñas y jóvenes en situación de vulnerabilidad, inscritos en el sistema educativo, mediante el acceso a herramientas tecnológicas y apoyo socio emocional, que refuercen el aprendizaje, fortalezcan la importancia de aprender y desarrollen hábitos de autonomía, que contribuyan en su desempeño académico y eviten la deserción escolar.

Base social: 4.362 familias de estratos 1, 2 y 3 que viven de la economía informal apoyadas en el 2020 para mitigar el impacto por el covid19.

Estudiantes beneficiados: 280 niños, niñas y adolescentes de estratos 1 y 2 entre los 7 y 14 años, calendario A, ciclo II (10 meses de marzo a diciembre). 14 ciudades beneficiadas del programa: Cali, Palmira, Pereira, Bogotá, Medellín, Barranquilla, Popayán, Buenaventura, Quibdó, Armenia, Villavicencio, Cartagena, Santa Marta y Cúcuta.

- **1.119** horas de mentoría académica promedio/mes.
- **836** horas de acompañamiento socioemocional promedio/mes.
- **1126** horas de actividades lúdicas.
- **$490** millones de Inversión social.
- **Aliado:** Fundación Los del Camino

c. Centro de enseñanza integral infantil CEII – sólo ciudad de Cali

Propósito: Sembrar proyectos de vida con niños en situación de vulnerabilidad, mediante procesos educativos que impactan su carácter, su visión de futuro y su entorno familiar.

- **136** beneficiarios de población infantil de estratos 1 y 2, comuna 18 de la ciudad de Cali
- **44** padres de familia acompañantes de la misma población.

- **$100** millones de inversión social para obras de infraestructura.
- **Aliado:** Fundación Los del Camino

d. Proyecto ONE

Propósito: Formar y posicionar futuros profesionales, a través de un programa gratuito y en convenio colaborativo con Oracle para la formación y empleabilidad de manera que desarrolle capacidades técnicas para el desarrollo y mantenimiento de páginas web, lógica de negocios, modelos de datos, entre otros. En la primera fase, diciembre 2022, se vincularon 26 jóvenes entre 18 y 35 años de población vulnerable con dificultades para el acceso a la educación superior.

Aliado: Oracle

e. Multiplicadores de sonrisas

Propósito: Sensibilizar a niños de población vulnerable, con educación en salud oral y divertidas actividades en un ciclo de conferencias y actividades lúdicas programadas mensualmente en pro de crear conciencia sobre la importancia del cuidado de la salud oral.

- **210** beneficiarios de estratos 1 y 2
- **11** meses de ejecución
- **8** profesionales de la salud -odontólogos
- **14** ciudades impactadas
- **Aliado:** Alianza Coomeva Medicina Prepagada – Colgate

f. Apoyo a instituciones de educación especial

Propósito: Apoyar, a través de becas de estudio, a niños y jóvenes con algún tipo de discapacidad intelectual o sensorial que pertenecen a fundaciones que trabajan para el desarrollo y la inclusión social. Llegamos a cuatro fundaciones apoyando a 253 beneficiados.

TABLA 5 • RESULTADOS APOYO EDUCACIÓN ESPECIAL

RAZÓN SOCIAL INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Regional	Nro. de niños beneficiados
Colegio de Integración Escolar Luz y Vida	Bogotá	59
Instituto Tobías Emmanuel	Cali	87
CINDES	Pereira	56
Centro Rotario Integral de Educación	Palmira	51

CULTURA Y DEPORTE

Durante el 2022, Coomeva continuó como patrocinador oficial de la natación colombiana. Nuestros deportistas se destacaron en las disciplinas de natación artística y clavados con medallas de Oro, Plata y Bronce durante el Mundial FINA. Destacamos la participación de nuestros deportistas en los III Juegos Suramericanos y Bolivarianos, quienes trajeron a casa 39 medallas.

Durante el 2022 la Federación Colombiana de Natación, Fecna, realizó 13 torneos a nivel nacional, con la participación de 1.431 deportistas colombianos.

EDUCACIÓN FINANCIERA

A través de las empresas del Sector Financiero de Coomeva, llegamos también con actividades a población migrante a través de talleres de conceptualización financiera:

- Cota, Cundinamarca: 6 asistentes
- Ciénaga, Magdalena: 25 asistentes

3.5.3 EMPLEO

La dinámica de la organización de proveer empleo de manera directa o a través de las iniciativas de emprendimiento de los asociados generó los siguientes resultados:

TABLA 6 • DATOS EMPLEOS GENERADOS TOTAL GRUPO COOMEVA

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Directos	2.032	3.493	5.525
Contratistas	NA	NA	NA
Temporales (tercerizados)	190	394	584
Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales	1	4	5 todos cerrados

Solo Coomeva cuenta con 1.983 colaboradores directos, de los cuales el 54.9% son hombres y el 29.6% son mujeres.

Igualmente, generamos oportunidades con nuestros asociados emprendedores a través de la Fundación Coomeva, impulsando el emprendimiento ético durante el 2022.

TABLA 7 • APOYO AL EMPRENDIMIENTO

Empresas apoyadas en fase de creación	2.113
Empresas apoyadas en fase de fortalecimiento	4.001
Empleos directos reportados por los asociados	6.208
Empresas apoyadas con microcréditos	1.292

TABLA 8 • PROGRAMA MI PYME VERDE

Emprendedores asesorados en temas de sostenibilidad	2.235
Empresas evaluadas en sostenibilidad (diagnóstico)	105
Horas de asesoría	292

3.6 COMPROMISO: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6 COMPROMISO: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6.1 CREACIÓN DE VALOR COOPERATIVO

Distribución del Valor Agregado Cooperativo, VAC

El VAC Cooperativo calcula la totalidad del incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la Cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes grupos de interés. A lo anterior se suma el VAC invisibilizado cuyo cálculo no surge de la contabilidad tradicional y proviene de ahorro sobre servicios-productos, prestados o vendidos a los asociados.

El Valor Agregado Cooperativo total generado en 2022 alcanza una suma de $623.333 millones, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 9 • VALOR AGREGADO COOPERATIVO

Concepto	2022	2021	VAR. $	VAR. %
1. VAC VISIBILIZADO	**$491.793**	**$ 529.795**	**$ (38.002)**	**-7,2%**
1.1 VAC Trabajadores	101.442	87.913	13.529	15,4%
1.2 VAC Financiero	4.811	3.875	937	24,2%
1.3 VAC Comunidad	9.680	8.168	1.511	15,5%
1.4 VAC Asociados	375.860	415.615	-39.755	-9,6%
1.5 Patrimonio Común	0	14.224	-14.224	-100,0%
2. VAC INVISIBILIZADO	**$ 131.540**	**$119.211**	**$ 12.329**	**10,3%**
VALOR COOPERATIVO TOTAL	**$ 623.333**	**$ 649.006**	**$ (25.673)**	**-4,0%**

El Valor Cooperativo total se encuentra distribuido de la siguiente manera:

- 79% VAC Visibilizado
- 21% VAC Invisibilizado

Para 2022 el VAC Cooperativo total disminuyó en cerca de $26.000 millones y 4%, explicado principalmente en la disminución del VAC Asociado por los menores alivios entregados frente a 2021 -$27.000 millones y la disminución del VAC Patrimonio Común debido a la no distribución de excedentes en 2022. Estos efectos que fueron compensados en parte por el aumento en el VAC Invisibilizado gracias a los mayores descuentos otorgados a los asociados a través de las empresas del Grupo.

Valor Agregado Cooperativo - Visibilizado (VACV): Surge de los datos contables, pero se expone para los efectos del Balance Social Cooperativo de una manera distinta y en función de los diferentes grupos de interés implicados y a los cuales produce directamente el beneficio.

VACV = VAC a los Trabajadores + VAC Sector Financiero + VAC a la Comunidad + VAC a Asociados + VAC a Patrimonio Común

El VAC Visibilizado generado en 2022 alcanza una suma de $491.793 millones, distribuidos de la siguiente manera: 16% a los trabajadores, 1% al sector financiero, 2% a la comunidad y 60% a los asociados.

De esta manera, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como entidad cooperativa, sigue favoreciendo el desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

La anterior distribución demuestra cómo el mayor valor generado se otorga a los asociados a la Cooperativa gracias a la entrega de protecciones a través del Fondo de Solidaridad y Auxilio Funerario. Otro rubro que creció de manera importante en 2022 fue el de VAC Comunidad, explicado por el mayor pago de impuestos y donaciones.

Valor Agregado Cooperativo - Invisibilizado (VACI): Surge de considerar a la Cooperativa como una "empresa social de servicios" o "empresa con fines sociales", lo cual da sentido al Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado, que se calcula teniendo en cuenta lo siguiente:

- Servicios cooperativos gratuitos para los asociados o la comunidad, calculados a precio de mercado.
- Los servicios que se brindan a menor costo que otras empresas del mercado, calculando esa diferencia frente a los precios promedio del mercado.
- Se evalúan los aspectos que cualifican el impacto social de la Cooperativa en la comunidad y que no se han podido cuantificar, fortaleciendo el concepto de identidad cooperativa.

El VAC Invisibilizado 2022 alcanzó una suma de $131.540 millones, los cuales fueron generados 100% para los asociados.

3.6.2 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

Los asociados contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente y está al servicio de los asociados. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los asociados, independientemente del monto de su inversión, tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.

Coomeva Cooperativa termina el 2022 con un crecimiento muy importante en lo que respecta a recursos administrados, demostrando así el buen resultado operacional obtenido y la rentabilización de los activos, de las inversiones y la comunidad de asociados que día a día depositan su confianza en la Cooperativa y en la organización

GRÁFICA 8 • CIFRAS DE CRECIMIENTO ÚLTIMOS 17 AÑOS (2005 A 2022)

El resultado operacional de 2022 de Coomeva Cooperativa estuvo afectado por el deterioro prudencial de los créditos de Dempos y Medex lo que llevó el resultado a terreno negativo. A lo anterior también se sumó la desviación en resultado de las empresas del Grupo frente a presupuesto y frente a la tendencia de los años anteriores, lo que generó que el Ingreso por Método de Participación Patrimonial y resultado tuviera una afectación alta.

Es importante resaltar que lo anterior no ha deteriorado la confianza de los asociados en la Cooperativa, lo que se demuestra en el crecimiento de los recursos administrados, de los fondos y de los aportes, aun en contextos económicos, sociales y políticos tan complicados como los vividos en Colombia en los dos últimos años.

3.7 COMPROMISO: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.7 COMPROMISO:
AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.7.1 GESTIÓN DE ALIADOS Y PROVEEDORES

El 2022 fue un año en el que se fortalecieron las alianzas de categorías salud, mercado y tecnología; se trabajó mínimo una campaña mensual en cada categoría y se mejoraron las negociaciones de los aliados permanentes para entregar mes a mes mejores beneficios a nuestros asociados. Se incrementó la base de aliados VIP, teniendo ya a lopido.com, Cruz Verde, Corona, Merqueo, Oster, Home Elements, Popsy, Alkosto, Cencosud, Cafam, Studio F, Grupo Crystal, Samsung y HP, este año se incluyó a Claro, Alfa, RedBus, Evacol, Éxito, Carulla, Jumbo, Metro y Línea Estética, entre otros; y especialmente el aliado Consumo de cubrimiento regional, para de esta manera tener mayor cubrimiento y seguimiento de los usos de las alianzas, logrando al cierre del 2022, 483.709 usos, beneficiando e impactando a 97.996 asociados y brindando más de $8.025 millones en beneficios, con cumplimiento del 128%.

Durante el año se reforzaron campañas en las que el asociado puede obtener beneficios identificándose con su número de cédula y pagando con cualquier medio de pago. El comportamiento durante el 2022 fue el siguiente:

- **$8.024** millones en beneficios para los asociados.
- **483.708** asociados beneficiados.
- **88** nuevos aliados de consumo
- **406** acumulado de alianzas.

Coomeva impulsa el desarrollo sostenible de los proveedores, promoviendo en ellos la inversión en proyectos responsables, el incentivo al consumo sostenible y el fortalecimiento de las capacidades para incrementar la creación de valor con sostenibilidad. Igualmente se fomenta una relación ética contemplada en el Manual de Buen Gobierno Corporativo, el Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras y el Proceso de Gestión de Proveedores.

Para lograr el mejoramiento y desarrollo permanente en las relaciones comerciales establecidas con los proveedores se tienen establecidas evaluaciones de desempeño que se realizan conforme al Instructivo de Aseguramiento de Proveedores. El aseguramiento se aplica a proveedores clasificados como críticos, realizando un seguimiento permanente del desempeño, lo cual es insumo para continuidad o terminación de las relaciones contractuales.

En cuanto a los proveedores, Coomeva mantiene su política y dinámica de evaluación de proveedores. En 2022, se evaluaron 233 proveedores de Coomeva y sus empresas alineadas (Corredores de Seguros y Fundación Coomeva) en tres aspectos fundamentales: satisfacción, calidad y cumplimiento, dando como resultado:

Información de los resultados de la evaluación queda disponible para consulta de los proveedores, previa entrega de los resultados y se realiza gestión de planes de acción para los que lo requieren. Se realiza seguimiento al cumplimiento de los planes de acción.

3.7.2 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Coomeva materializa la implementación del sexto principio cooperativo "Cooperación entre cooperativas" mediante:

- La afiliación en organismos de integración cooperativa.
- La participación en estamentos dirigenciales de los organismos de integración cooperativa.
- La participación en eventos de formación promovidos por los organismos de integración.
- La realización de negocios con empresas cooperativas.

Los eventos realizados con entidades cooperativas fueron:

TABLA 10 • PROGRAMACIÓN DE EVENTOS EDUCATIVOS CON COOPERATIVAS NACIONALES

Entidad	Nombre evento	Nro. asistentes	Modalidad	Intensidad horaria	Total horas académicas del total de participantes
Coomeva	Seminario Desarrollo Institucional	59	Presencial	16	944
Fecolfin	Foros Regionales - Análisis de resultados del 2021 y panorama económico para el 2022	54	Virtual	4	216
Ascoop	37 Jornada de Opinión Cooperativa	7	Presencial	24	168
Coomeva	Programa de formación Consejo de Administración y Junta de Vigilancia y revisión PEC 2024	15	Presencial	18	270
Confecoop	Encuentro de Cooperativas	3	Virtual	8	24
Ascoop	XXIX Encuentro Comités de Educación	30	Virtual	4	120
Ascoop	XXI Encuentro de Juntas de Vigilancia	3	Presencial	8	24
Asobancaria	56° Convención Bancaria IX Convención Financiera	6	Presencial	24	144
Fecolfin	Cooperativa Internacional 2022	7	Presencial	24	168
Coomeva	Jornada Dirigencial	58	Presencial	4	232
Totales		**242**		**134**	**2.310**

TABLA 11 • PROGRAMACIÓN DE EVENTOS EDUCATIVOS CON COOPERATIVAS INTERNACIONALES

Entidad	Nombre evento	Nro. asistentes	Modalidad	Intensidad horaria	Total horas académicas del total de participantes
ACI	VI Cumbre Cooperativa de las Américas	7	Presencial	32	224
ACI	Congreso de Derecho Cooperativo	3	Presencial	20	60
Totales		**10**		**52**	**284**

TABLA 12 • PARTICIPACIÓN DE COOMEVA EN ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA

ÁMBITO	ORGANISMO	ESTAMENTO EN QUE SE PARTICIPA
Mundial	Alianza Cooperativa Internacional	Board Mundial
		Comité Mundial de Género
Continental	Cooperativas de las Américas	Comité de Auditoría
		Comité Temático de Genero
		Comité Temático Juventud
Nacional	Gestando	Junta Directiva
	Ascoop	Consejo de Administracion
		Comité de Educación
		Comité de Comunicaciones
		Comité de Ahorro y Crédito
	Fecolfin	Asamblea
	Confecoop	Junta Directiva
Regional	Confecoop Antioquia	Junta Directiva
	Confecoop Atlántico	Junta Directiva
	Confecoop Quindío	Asamblea
	Confecoop Risaralda	Asamblea
	Confecoop Valle	Junta Directiva
	Confecoop Tolima	Asamblea
	Confecoop Llanos	Asamblea

3.8 COMPROMISO: FACILITAMOS LA VIDA

3.8 COMPROMISO: FACILITAMOS LA VIDA

3.8.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

Desarrollo de servicios desde la Cooperativa

Durante 2022 logramos conectar al 89,7% de nuestros asociados con la amplia propuesta de productos y servicios que la Cooperativa y sus empresas han construido para su beneficio.

Vivienda: En el 2022 el Fondo Social de Vivienda de forma acumulada permitió que más de 5.078 asociados accedieran al crédito patrimonial, de los cuales 4.869 financiaron el 100% de su vivienda con Coomeva y Bancoomeva, cumpliendo el sueño de ser propietarios. Lo anterior, anticipó el logro de más de $ 1 billón en colocaciones de crédito hipotecario y patrimonial, resultado de este Programa.

Pese a la coyuntura macroeconómica, los incrementos de tasa del Banco de la República y los efectos inflacionarios del 2022, el programa del Fondo Social de Vivienda cerró con un balance de 1.380 asociados atendidos durante este periodo, representados en $291.305 millones, lo cual asegura la promesa de financiar el 100% de la Vivienda y articulando los subsidios del Gobierno.

GRÁFICA 9 • RESULTADOS PROGRAMA VIVIENDA PARA TODOS

		Desembolsados 2021	Desembolsados 2022
COOMEVA	# CRÉDITOS	2.084	1.252
	# MM	$132.636	$79.405
BANCOOOMEVA	# CRÉDITOS	2.103	1.380
	# MM	$321.427	$211.900
		Desembolsados Acum 2021	Desembolsados Acum 2022
ACUMULADO	# CRÉDITOS	4.187	2.632
	# MM	$454.063	$291.305

Credisolidario: En esta línea de crédito se alcanzaron desembolsos por $14.252 millones que representan un crecimiento del 34% frente a la cifra del año anterior. De esta manera, 2.149 asociados tuvieron acceso a recursos económicos para atender sus necesidades. El saldo de la cartera alcanzó los $22.769 millones, creciendo un 43% frente al año anterior. Se destaca en este producto la mejora en su índice de cartera vencida, pasando del 8,06% en 2021 al 5.66% en 2022, lo cual se debe a los ajustes en la política de otorgamiento y a la oportuna gestión de cartera.

Crediasociado: El crédito digital de Coomeva alcanza su segundo año de operación con destacables resultados al lograr una colocación de $10.492 millones, lo que representó un crecimiento del 53% frente al año anterior. A través de este producto se entregaron soluciones de financiamiento a 1.725 asociados. El saldo de la cartera de este producto asciende a $13.458 millones, lo que supuso un crecimiento del 95% frente al saldo del año anterior. A su turno, el índice de cartera vencida cerró en el 1,06%, valor muy positivo para una línea de consumo.

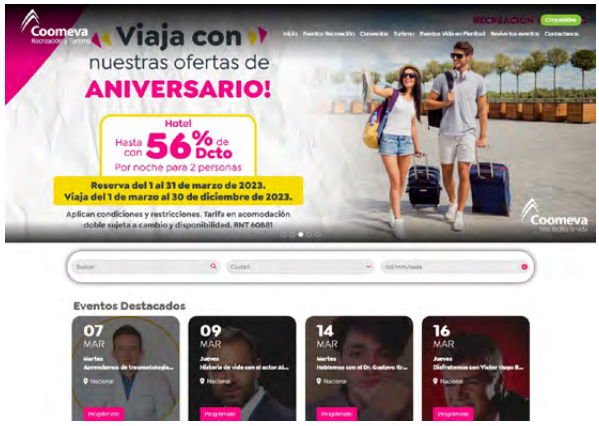
Tarjeta Coomeva: En 2022 se alcanzó una facturación de $192.110, lo que significa un incremento del 25% frente a la cifra del año 2021. Mejoras comerciales y operativas permitieron un mejor posicionamiento del producto, facilitando la activación de 9.260 tarjetas nuevas, finalizamos el año con 54.691 tarjetas activas aptas para tranzar y sobre esa base logramos que el 28% de esos asociados usen la TAC mensualmente como medio de pago. Durante 2023 seguiremos enfocados en los análisis de RFM (recencia, frecuencia y monto) que nos permitan mayor asertividad en las comunicaciones hacia nuestros asociados basados en sus hábitos de consumo. Así mismo daremos

continuidad a las campañas comerciales con aliados estratégicos y también se mantendrán las acciones que permitan el posicionamiento de sus características y beneficios para que más asociados prefieran la TAC como su medio de pago principal.

Credimutual: Durante 2022 se logró un importante crecimiento comercial, permitiendo que 1.186 asociados obtuvieran desembolsos por una cuantía total de $19.276 millones, cifra ésta que significa un crecimiento del 133% frente a la cuantía desembolsada en 2021. Este producto tuvo especial dinamismo en el último trimestre, donde se enfatizó en su colocación a través ya no solo de la célula del Centro de Servicios y Soluciones, sino también a través de toda la red de oficinas, situación que se espera mantener a lo largo del 2023.

Recreación: En el 2022 se mejoró la accesibilidad a los productos de Recreación a través de la plataforma virtual ***recreacionyturismo.coomeva.com.co/***, en la que los asociados pueden conocer de manera directa la programación virtual y presencial, así como la adquisición de bonos de descuento de los convenios e ir directamente a la tienda virtual para compra de productos. De la misma manera se continuo con programas virtuales en sinergia con las empresas del Grupo y se retomaron los eventos presenciales tanto propios como en convenios.

Este año se lanzaron productos de conformación de nuevas Comunidades como la Franja Pinitos dirigida especialmente a hijos de asociados menores de 12 años, quienes serán el semillero para la vinculación emocional con nuestra Cooperativa y ser futuros asociados, la franja Pinitos es un programa en formato



TV que se trasmite a través de Radio Coomeva, su personaje principal es Coomevín quien junto con Samu el presentador lleva a los niños a través de las diferentes sesiones a los niños caminan por temas del ahorro, la salud, la solidaridad y el cuidado de las mascotas, a diciembre hemos conformado una comunidad de 500 niños quienes sábado tras sábado hacen parte de esta franja infantil.

En relación con nuevos convenios y productos nacionales, para el 2022 establecimos con Qbano, Librería Nacional, Instafit plataforma virtual para realizar ejercicio, campaña especial por el mundial DirecTV Go, y en juegos digitales Xbox Game pass Ultimate.

En el 2022 se alcanzó un sobre cumplimiento en todas las regionales, logrando impactar a 136.369 asociados, con un cumplimiento en la tasa de uso del 110%; así mismo, se logró una cobertura de 894.567 de usos, entre actividades por eventos y convenios.

Vida en Plenitud: En 2022 el programa Vida en Plenitud registró 125.502 usos, con un cumplimiento del 109%. En relación con lo virtual se lanzó el programa de Armónica con sesiones relacionadas con la salud, el entretenimiento y guías prácticas para el adulto mayor. Este año se ratificó que la virtualidad no es impedimento para esta población, pues la respuesta de los adultos mayores fue muy positiva. En este año se regresó a la presencialidad de manera escalonada y cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad. A través del canal de Radiocoomeva y el acompañamiento virtual de los profesores se logró mantener la participación de los asociados mayores.

3.8.2 COMPETITIVIDAD DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Durante el 2022 asumimos el reto de tomar como factor determinante y diferenciador del servicio, el ver al asociado, cliente y usuario como un solo cliente para toda la organización, donde se pretende consolidar un modelo de relacionamiento integral de principio a fin, soportado en procesos, tecnología y operaciones integradas en todas las empresas.

Una de nuestras prioridades fue el fortalecimiento del modelo de servicio a través de una cultura centrada en el asociado y el desarrollo del proyecto de Modelo de Experiencia Integral basada en la Identidad Cooperativa y la simplicidad en la prestación de servicios.

Respecto a lo anterior podemos destacar:

- La implementación del piloto de Gestores Cooperativos, basado en la construcción de un modelo de mantenimiento y fidelización impactando a 3.720 asociados con una contactabilidad del 76%, 1.510 asociados perfilados, 320 referidos y 114 solicitudes efectivas de producto por un valor de más de $700 millones. Estos resultados nos permitirán construir conexiones más fuertes e integrales con nuestros asociados.

- La centralización y el fortalecimiento del programa de voz del asociado, aumentando la cantidad de momentos en donde logramos medir la experiencia y entender las necesidades de los asociados al interactuar con los diferentes productos y servicios de Coomeva.

- El desarrollo de iniciativas alineadas al concepto de "Cliente único" como el desarrollo de la vista 360° en el CRM para una gestión integral y asertiva de las fuerzas comerciales, el desarrollo del acelerador comercial, la implementación del modelo de gestión integral de oficinas con aplicación de cliente oculto, entre otras, que contribuyeran a mejorar la experiencia con un enfoque más integral y holístico.

Desde la gestión de la cultura, la cual se trabaja de manera articulada con la gestión del componente Personas del Modelo de Servicio, logramos el fortalecimiento del programa de reconocimiento en Servicio para equipos del front, reconociendo a lo largo del 2022 a más de 100 colaboradores por sus resultados en los indicadores de servicio. También se llevó a cabo la Segunda Semana de Servicio, el despliegue del curso virtual de modelo de servicio, y el panel de identidad cooperativa y servicio como parte del desarrollo de las conductas, competencias y conocimiento en temas de servicio, logrando impactar a más de 5.000 colaboradores del Grupo Coomeva.

Conocimiento y alineación: Durante el 2022 continuamos con la alineación de las empresas y regionales frente a las metodologías de diseño y medición de la experiencia con foco en cliente único. Una estrategia de valor ha sido la implementación de actividades experienciales y que fomentan la empatía con nuestros asociados, como "Gerentes al frente", liderada desde la Presidencia Ejecutiva y con el compromiso del equipo directivo, en donde más de siete equipos primarios y más de 100 colaboradores de las empresas visitaron el Centro de Soluciones y Servicios, y escucharon en vivo llamadas de los asociados con sus manifestaciones y los procesos de atención que realizan los agentes de contacto.

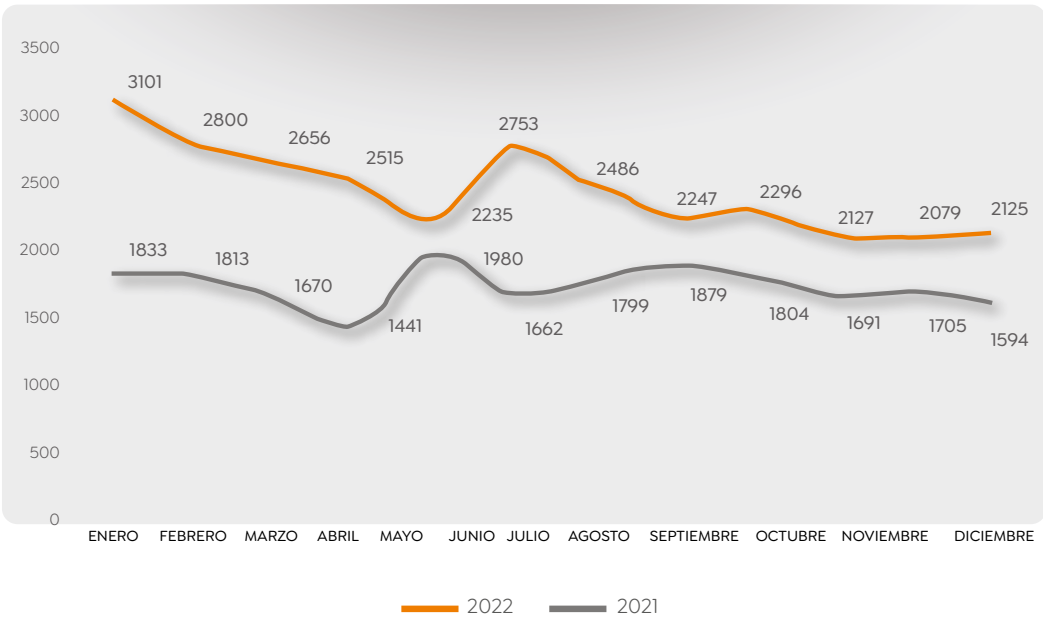
Diseño e implementación de la experiencia: Iniciamos la incorporación de UX (User Experience) a través de la revisión detallada de la app Mi Coomeva, logrando que la interacción del asociado en este canal se realice de manera fluida y entregando una mejor experiencia a los usuarios con los servicios y productos digitales.

Contamos con la participación de 119 colaboradores en la campaña #nopuedeser donde tuvimos más de 280 aportes que describieron situaciones que pueden afectar negativamente la experiencia de nuestros asociados y de las cuales se han adelantado acciones de mejoramiento en conjunto con el área de Lean.

Monitoreo: Fortalecimos el programa de Voz del Asociado, implementando más de 40 sensores en el Grupo Coomeva, que permiten medir la percepción y satisfacción en los momentos de verdad de los asociados clientes y usuarios, a través de encuestas periódicas. Con ello se obtuvieron los siguientes resultados al cierre de diciembre 2022: En NPS (nivel de recomendación) 40% (vs 36,3% del 2021) y en satisfacción 84,5% (vs 79,1% del 2021). De igual forma, nos mantuvimos en la calidad de la prestación del servicio por medio de la asesoría, acompañamiento y resolutividad de nuestras fuerzas comerciales, con una calificación de 4.7 sobre 5 y se logró la implementación a nivel nacional del modelo de Gestión Integral de Oficinas, con aplicación de cliente oculto al 100% y con un resultado de 3,66 en una escala de 1 a 5 (vs 3,24 del 2021).

Por otra parte, se desarrollaron en conjunto con las empresas y áreas de impacto al servicio, planes de trabajo con acciones e iniciativas que permitieran el aseguramiento del servicio en los procesos de mayor impacto, las cuales permitieron en el 2022 una disminución del 29% en el volumen de quejas y reclamos del Grupo Coomeva, pasando de 29.420 en el 2021 a 20.871 en el 2022. En cuanto a la oportunidad, al cierre del año logramos un promedio del 95% incluyendo las empresas Coomeva, Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada y CEM, superando la meta del 92%.

GRÁFICA 10 • VOLUMEN DE QUEJAS Y RECLAMOS GRUPO COOMEVA



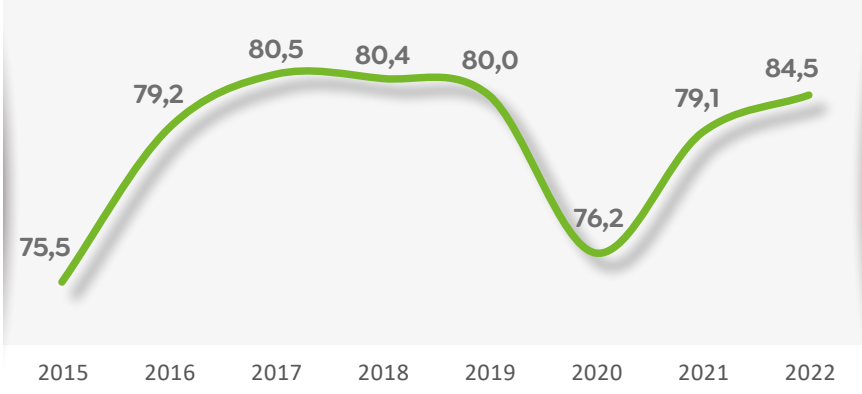
Satisfacción con la Cooperativa

La satisfacción de los asociados bajó en el 2020, como consecuencia de la pandemia, donde se generó una transformación en la atención hacia la virtualización, dadas las cuarentenas, lo que propició en sus inicios impactos y oportunidades de mejora en los niveles de satisfacción.

Todo esto nos ha llevado a centrar la organización en mejorar la experiencia del asociado con la Cooperativa y sus productos. En la planeación estratégica se ha definido como uno de los ejes estratégicos la excelencia en el servicio, trabajando desde el nivel de la cultura de la organización, resumiendo en la siguiente frase: "El servicio no es una moda ni un plan de acción, es una forma de ser".

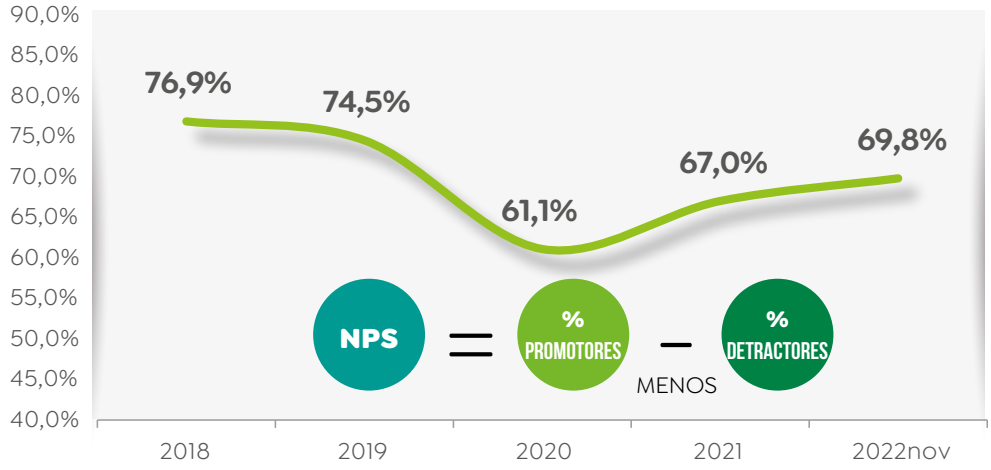
Lo anterior nos permitió obtener buenos resultados en 2022, recuperando los niveles de satisfacción de años anteriores, obteniendo un indicador del 84,5% en satisfacción. Así mismo, el nivel de recomendación (NPS) ha tenido una tendencia positiva para Coomeva, Bancoomeva y Coomeva Medicina Prepagada superando las referencias del mercado.

GRÁFICA 11 • SATISFACCIÓN CON LA COOPERATIVA



* A partir del 2021 la medición cambió de anual a bimestral

GRÁFICA 12 • NPS TRANSACCIONAL



Beneficios para el asociado

Pese a dos años de excedentes negativos principalmente por los impactos de la liquidación de la EPS, esta locomotora de bienestar social que es la Cooperativa siguió generando beneficios a los asociados por $170.850 millones a través de sus empresas del sector salud, sector financiero, sector protección y servicios desde la Cooperativa.

Sumado a estos beneficios se resaltan la entrega de más de $106.000 millones a más 200 mil asociados en alivios durante la pandemia 2020 a 2022.

Coomeva

www. coomeva.com.co • radiocoomevatv.com

Pacto Global Colombia

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA