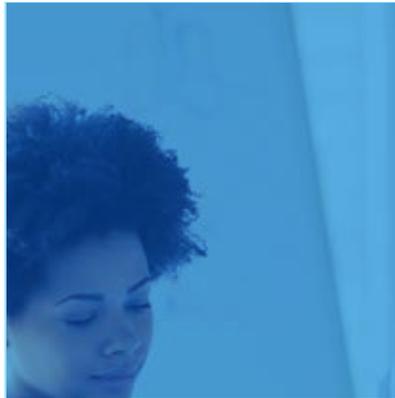


2018

PACTO GLOBAL
INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia



INFORME DE SOSTENIBILIDAD – GESTIÓN 2018

Elaboración y Coordinación General

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Educación y Democracia

Edward Campo

Director Nacional Gestión Humana

Luz Angela Torres

Analista Nacional Gestión Humana

Diseño y Corrección de Estilo:

Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

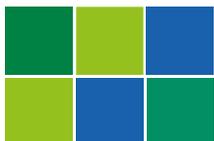
Coordinación Editorial

Juan Esteban Angel Borrero

Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

2018 PACTO GLOBAL
INFORME DE SOSTENIBILIDAD





CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	6
Mensaje del Gerente de la empresa	7
Acerca del informe.....	9
1. QUIÉNES SOMOS	11
2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD	13
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD	17
3.1 COMPROMISO 1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ETICA EMPRESARIAL	19
1.1 Gobierno, riesgos y cumplimiento	20
Buenas prácticas de gobierno corporativo	22
Gestión Ética	23
3.2 COMPROMISO 2 FACILITAMOS LA VIDA.....	27
2.1 Generación de valor y confianza para asociados y clientes.....	28
2.2 Competitividad de nuestra propuesta de valor.....	30
3.3 COMPROMISO 3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	33
3.1 Impulsamos tu liderazgo.....	35
3.2 Promovemos tus oportunidades.....	37
3.3 Comprometidos con tu felicidad.....	39
3.4 Multiplicamos tu orgullo.....	41
3.4 COMPROMISO 4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	42
4.1 Gestión de alianzas	43
3.5 COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA	46
5.1 Creación y distribución de valor económico sostenible.....	47
3.6 COMPROMISO 6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA.....	52
6.1 Línea de responsabilidad ambiental.....	53
3.7 COMPROMISO 7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS.....	56
7.1 Compromiso con la comunidad.....	57
4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	66
Anexo 2: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial	68

ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

JUNTA DIRECTIVA

Alfredo Arana Velasco

Patrimonial

Cesar Augusto Gonzalez Giraldo

Patrimonial

Carlos Alberto Gonzalez Ossa

Independiente

Celestino Arango Cano

Independiente

Juan Carlos Botero Salazar

Patrimonial

Wilson Sanchez Hernandez

Patrimonial (sin aceptación del cargo)

León Dario Villa Villa

Patrimonial

Uriel Cruz Vega

Independiente

Juan Carlos Angel Marulanda

Independiente

ADMINISTRACIÓN REPRESENTANTES LEGALES

Angela Maria Cruz Libreros

Gerente General Coomeva EPS

Suplentes

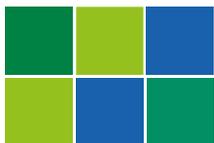
Carlos Marino Escobar Vásquez

Gerente Aseguramiento en Salud

Javier Andrés Correa Quiceno

Gerente Nacional Financiero





MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

En un sector con un mercado complejo, en el que cada vez tenemos consumidores más informados y exigentes, así como una mayor demanda de servicios de aseguramiento y protección a la medida de cada cliente, nos complace reportar que nuestra empresa Coomeva Corredores de Seguros estuvo este año a la altura de estas condiciones, consolidándose en nuestra comunidad como el experto en soluciones integrales de aseguramiento y previsión. Así lo demuestran nuestros resultados.

Cerramos el año con resultados positivos con respecto a las metas de soluciones de protección. En 2018 protegimos el patrimonio de 367.341 clientes y sumamos 1.189.970 seguros vigentes frente a un presupuesto de 1.043.337, para un cumplimiento del 114%. Así, protegimos su patrimonio en \$53.063 millones.

Cumplimos las metas por encima de lo previsto, a través de un modelo de gestión basado en focalización y resultados. Nuestros excedentes acumulados fueron de \$3.887 millones, con un sobre cumplimiento del 111% frente al presupuesto.

Por su parte, los ingresos acumulados por comisiones ascendieron a \$17.821 millones, lo que representa un cumplimiento del 108% del presupuesto. En 2018 nuestra facturación alcanzó \$196.020 millones, creciendo 17% frente al año anterior.

El 2019 será un año de intensos cambios, marcado por un contexto de significativa transformación tecnológica, social y económica. Para nuestro sector las perspectivas anticipan un impacto positivo en el desarrollo del mercado asegurador a nivel global.

El desarrollo de la virtualidad, el uso estratégico de las redes sociales, los seguros por uso y especializados, la descentralización de la gestión, el servicio, la inteligencia de información y la construcción de una cultura de previsión en la comunidad de clientes, serán focos de interés para nuestra empresa.

En Coomeva Corredores de Seguros continuaremos consolidando las estrategias que nos permitan actuar en este panorama y ser líderes en soluciones de protección integrales, innovadoras, modernas y eficientes, acordes con las necesidades del mercado.

ALFREDO ARANA VELASCO

Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

VISIÓN DESDE LA GERENCIA GENERAL COOMEVA EPS

“Si logramos nuestras metas de sustentabilidad pero nadie nos sigue,
habremos fallado”

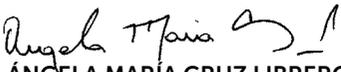
Paul Polman, CEO Unilever

El fortalecimiento de una cultura de la sostenibilidad que impacte el entorno de Coomeva EPS, ha sido uno de los principales objetivos que, desde el Grupo Coomeva y la Administración de Coomeva EPS, se ha irradiado a los diferentes públicos de interés de la compañía, buscando la toma de conciencia sobre hábitos, decisiones y actitudes que propendan por una sociedad que se proyecte hacia un futuro de forma responsable y sostenible.

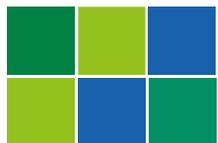
Sabemos que más allá de la búsqueda de resultados empresariales, debemos garantizar la armonía de nuestras actividades y el bienestar de millones de personas y por eso, nuestra necesidad imperativa de trabajar con convicción en materializar la visión compartida de la responsabilidad social y el plasmar una huella empresarial positiva.

Coomeva EPS reconoce que en el ámbito mundial las buenas prácticas en materia de sostenibilidad económica, ambiental y social deben tener cada vez más atención en Organizaciones de los países en vía de desarrollo como el nuestro. Es por esto, que paulatinamente definimos prácticas orientadas a crear valor que impulsen el desarrollo sostenible, en todos los grupos de interés de la compañía.

En este informe, mostraremos algunos puntos relevantes de la gestión que en materia de sostenibilidad realizamos desde Coomeva EPS, no obstante, estamos convencidos que lo más importante que podemos hacer como Organización para cumplir con esta gestión, es permear de un mensaje de responsabilidad a nuestros colaboradores, a nuestros proveedores y a nuestros usuarios, solo así lograremos que esa visión cobre cada vez más vida en nuestra sociedad.


ÁNGELA MARÍA CRUZ LIBBEROS
Gerente General
Coomeva EPS

G4-1



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.º de enero y el 31 de diciembre de 2018, con alcance al total de niveles jerárquicos y de operaciones de la empresa en el territorio nacional.

G4-28, G4-32

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative, GRI, y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso, COP, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El eje central del informe son los compromisos corporativos con la sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de los cuales cada empresa ha definido sus asuntos materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan; las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y la referenciación de mejores prácticas, principalmente.



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

Nombre: Edward Campo Rodríguez
Cargo: Director Nacional Gestión Humana
Dirección: Carrera 100 No. 11-60 Centro Comercial Holguines Local 250
Teléfono: 333 00 00 extensión 25400
Correo electrónico: edward_campo@coomeva.com.co
Ciudad: Cali-Colombia

G4-31



1

QUIÉNES SOMOS

G4-3

Somos Coomeva EPS, empresa creada en 1995 con la misión de propender por la salud de nuestros afiliados a través de la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el tratamiento y la rehabilitación con calidad y calidez en el servicio.

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

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA





NUESTRO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cooameva, consecuente con su misión corporativa frente al Estado, la sociedad, sus asociados y familiares, no se mantuvo indiferente al reto planteado por la Ley 100.

Con una experiencia acumulada de más de 15 años, como pioneros en la creación de la medicina prepagada en Colombia y frente a la responsabilidad de ser una cooperativa creada por médicos y con gran participación de asociados del sector salud, Coomeva respondió en 1995 al llamado del Gobierno nacional para apoyar la prestación de los servicios de salud obligatorios para los colombianos. Así nació Coomeva EPS, con la misma idea de cooperar para cuidar a los demás.

G4-4; G4-7; G4-8

Hoy los principales mercados que atendemos en Coomeva EPS son:

- Las empresas legalmente constituidas que se encuentren en los municipios en los cuales tenemos cubrimiento.
- Profesionales independientes que cumplan condiciones para este tipo de afiliación.

G4- 5; G4- 6

Tenemos presencia en seis regionales, con 33 oficinas o centros de atención en 111 municipios del Colombia en donde tenemos habilitación para el funcionamiento. Nuestro domicilio principal se encuentra localizado en la ciudad Santiago de Cali, Colombia.

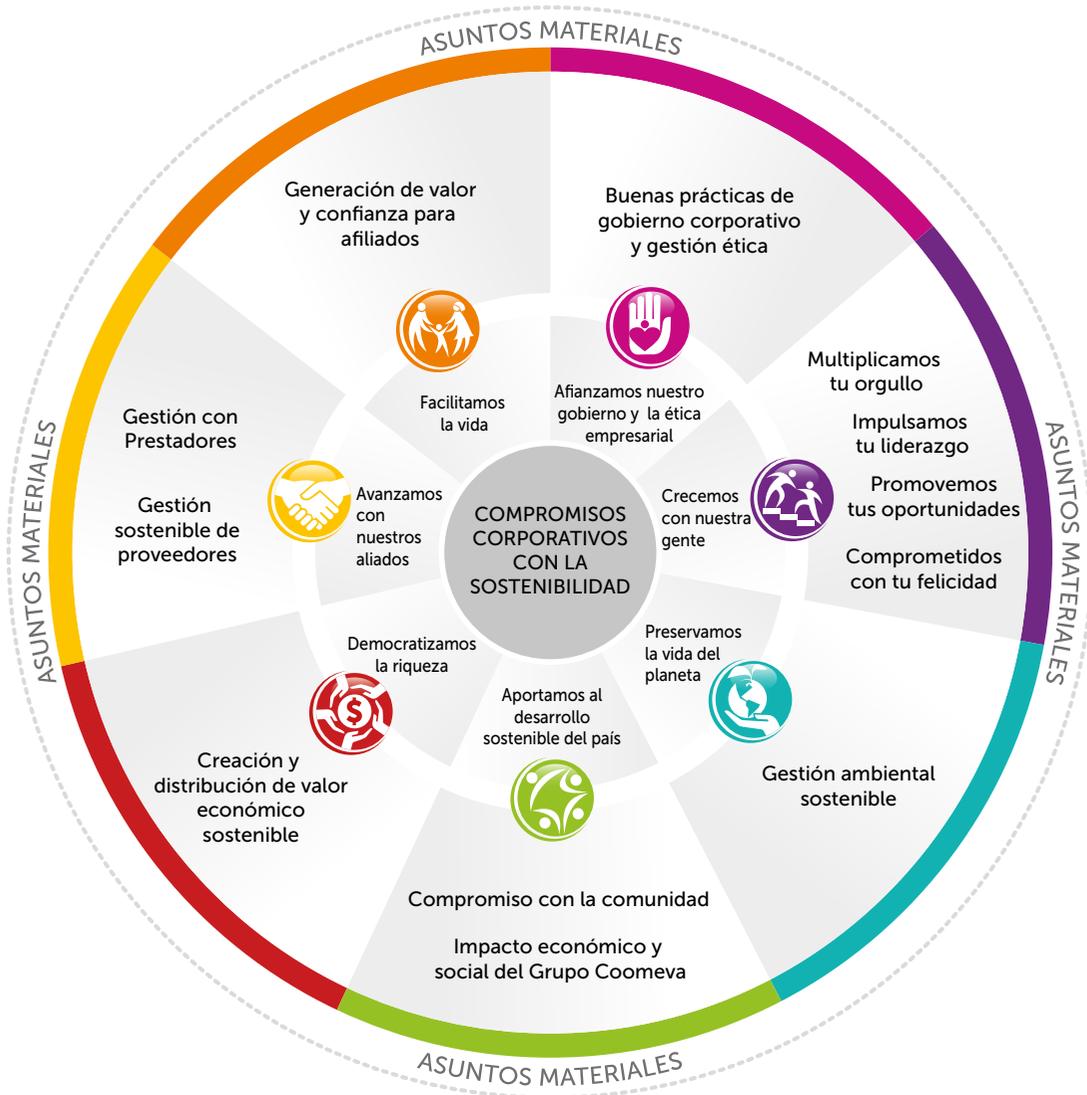


2

NUESTRO ENFOQUE Y
GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos



Referentes Internacionales





Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos se encuentran debidamente alineados con la Estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura; todo lo anterior direccionado por un sistema de gobierno corporativo que dinamiza la gestión integral, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

Se destaca en el último año, la articulación de nuestro Sistema de Gestión Integral con elementos clave como son gobierno corporativo, modelo de negocio y enfoque de sostenibilidad.

Proceso	Mercadeo	Gestión Comercial	Gestión apropiación UPC	Gestión C. Moderadoras y Copagos	Prestaciones económicas	Gestión técnica en salud	Gestión acceso a servicios de salud	Medicina laboral	Reembolsos	Gestión de cuentas médicas	Recobros no PBS	Recobros otros ingresos	Control reservas técnicas
Producto	Variables de mercado para estrategia de ventas	Vinculación y acreditación de afiliados	Ingresos por afiliado	Ingreso por cuota moderadora	Pago de prestaciones económicas	Planeación de la atención y aseguramiento de comportamiento en salud	1. Red de prestadores y portafolio de servicios contratados 2. Servicio médico aprobado o negado	Control de incapacidades médicas y eventos ATEL	Reembolso de servicios médicos pagados por el afiliado	Facturas pagadas	Recobros radicados y pagados	Otros recobros radicados y pagados	Información de monto de reservas técnicas
Proveedores	Fuentes de información internas y externas de comportamiento de mercado	Asesores comerciales	ADRES - Entidad estatal	Afiliados en el evento de la prestación médica	ADRES - Entidad estatal	Fuentes de información internas y externas	1. Prestadores 2. Usuario	Afiliado	Afiliado	Prestadores	ADRES	Aseguradoras	Proceso de contabilización
Volumen proveedores	N.A.	Internos 219 Externos 266	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	1. Prestadores son 1.019 contratistas	N.A.	N.A.	\$2,254,861 cifra en millones de pesos	N.A.	N.A.	N.A.

G4-12





3

NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS
CON LA SOSTENIBILIDAD

3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos descritos en el capítulo anterior, los cuales se resumen en el siguiente esquema:





COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO
Y LA ÉTICA EMPRESARIAL



COMPROMISO 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

ASUNTO 1.1 GOBIERNO, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

G4-14

G4-7; G4-34; G4-35; G4-36; G4-38; G4-39

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Coomeva EPS está constituida como una Sociedad Anónima Abierta y forma parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como una empresa del Sector Salud de dicho Grupo.

Tiene desarrollados todos los órganos societarios que corresponden a esa figura: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Gerente General/ Representante Legal.

1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.

Máximo órgano de dirección de la Sociedad. Está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, reunidos conforme a las prescripciones de los estatutos de la Sociedad y la ley comercial.

Determina los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, con la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la normativa legal y estatutaria.

2. JUNTA DIRECTIVA.

Máximo órgano de administración de la Sociedad. Sirve de enlace entre ésta y sus accionistas. Conforme a los actuales estatutos, la Junta se compone de nueve

miembros principales sin suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes en cumplimiento a las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y lo previsto en estos estatutos.

Conforme a lo establecido en los estatutos sociales corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que estime necesarias.

2.1 COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA.

Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con cinco comités permanentes: i. Comité de Auditoría y Contraloría Interna, ii. Comité de Riesgos, iii. Comité de Salud, iv. Comité de Gobierno Corporativo y Organizacional, v. Comité de Pagos y Liquidez. Dichos Comités establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad. Todos los Comités de la Junta Directiva cuentan con un reglamento aprobado por la Junta Directiva.

Comité	Principales Funciones
Comité de Gobierno Organizacional y Corporativo	Este comité está encargado de apoyar a la Junta Directiva en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a información veraz y oportuna sobre la Entidad, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestión, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros, entre los que están las entidades que hacen parte del mismo Grupo Empresarial Cooperativo; así como la evaluación de las políticas de gobierno.
Comité de Auditoría y Contraloría Interna	Este Comité apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan, el análisis de la ejecución de las operaciones de la Entidad, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la Arquitectura de Control de la Entidad y del Sistema de Gestión de Riesgos.
Comité de Riesgos	El principal objetivo del Comité de Riesgos es asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión, en relación con la gestión de riesgos.
Comité de Salud	Responsable de hacer el seguimiento al proceso de implementación del Modelo de Atención en salud y de los objetivos estratégicos de salud de la Sociedad.
Comité de Liquidez y Pagos	Apoyar en la supervisión de liquidez y pagos.



3. GERENTE GENERAL

Representante Legal de la Sociedad y es quien tiene a su cargo la administración inmediata de la misma y la gestión directa de los negocios sociales. El Gerente General es nombrado por la Junta Directiva.

Dentro de los estatutos se establece que el Gerente General tendrá entre sus funciones, dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que competen a la EPS, las estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y las disposiciones del Código de Buen Gobierno y del Reglamento Interno de Coomeva EPS S.A.

3.1 COMITÉS DE LA GERENCIA GENERAL. Comité Primario de Gerencia, Comité de Contratación, Comité Financiero, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional, Comité de Investigación Disciplinaria, Comité de Ética.

Así mismo se cuenta con el Departamento de Gestión Ambiental, creado en 2015, encargado de vigilar y controlar los impactos ambientales de la empresa.

G4-42 y G4-43

4. ALTA GERENCIA

Los miembros de la Alta Gerencia son elegidos por el Gerente General, de acuerdo con las políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo. Así mismo, se establecen sistemas de seguimiento y control que velen por un comportamiento adecuado, de acuerdo con sus niveles de responsabilidad dentro de la Sociedad y en su entorno social.

Son parte de la Alta Gerencia de la Sociedad, además del Gerente General, los gerentes nacionales de cada área. Los miembros de la Alta Gerencia delegan funciones a sus colaboradores inmediatos, sin embargo, la responsabilidad de dichos actos permanece en cabeza suya.

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de las mejores prácticas de la industria.

Los accionistas, a través del máximo órgano social, establecieron los estatutos sociales y a través de

éstos corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que estime necesarias.

A su vez, los estatutos establecen que el Gerente General tendrá entre sus funciones dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que competen a la EPS, las estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y disposiciones del Código de Buen Gobierno y del Reglamento Interno de Coomeva EPS S.A.

A su vez, el Código de Buen Gobierno Corporativo establece como compromisos con el medio ambiente, los siguientes: La Sociedad asume como pauta del gobierno corporativo la incorporación de la variable ambiental en la consideración de las decisiones que se adopten en la Sociedad.

Los órganos de administración de la Sociedad, según corresponda, adoptarán las medidas que consideren relevantes para dar aplicación a buenas prácticas en materia de ahorro, cuidado y promoción del medio ambiente y sus recursos.

La Sociedad, como entidad del sector privado, es consciente de la necesidad de cuidar el medio ambiente y por lo tanto ha implementado políticas y estrategias encaminadas a ser protagonistas de la nueva cultura del reciclaje, contribuyendo al equilibrio del ecosistema, al autocuidado de la salud y la protección de las personas y el medio ambiente.



Así mismo, conforme al Código de Gobierno Corporativo, el procedimiento para solucionar las situaciones de conflictos de interés es el siguiente:

- En caso de que el conflicto de intereses atañe a un empleado de Coomeva EPS, que no haga parte de la administración de la misma o sea alto directivo, el empleado involucrado deberá informar a su superior jerárquico o directamente al Comité de Ética.
- Al conocer sobre posibles conflictos de intereses el superior jerárquico del colaborador o el Comité de Ética debe tomar la acción oportuna para corregir e investigar y mitigar un posible conflicto
- Las situaciones de conflictos de interés serán resueltas a instancia del Comité de la EPS.

G4-43

En el Informe Anual de Gestión que presenta la Administración y la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas se presenta de manera amplia todo el contenido en la información financiera tanto en el sector salud colombiano, como de forma específica en relación con Coomeva EPS. Igualmente, se incluye el detalle de las actividades asistenciales realizadas por la Entidad, las cuales impactan directamente en la calidad de vida de los afiliados, así como la gestión integral del desarrollo del talento, todo lo cual permite demostrar los impactos sociales de las medidas desarrolladas por la Entidad.

GESTIÓN ÉTICA

G4-56

El Código de Ética de la Entidad ha sido autorizado por la Junta Directiva. La más reciente actualización se realizó en mayo de 2018.

Para el cabal cumplimiento de su misión y a partir del reconocimiento de los valores institucionales que apropian los colaboradores de la Compañía, se aplican los siguientes principios básicos de conducta:

PRINCIPIOS ÉTICOS

- **Transparencia:** Actuamos y comunicamos abiertamente al Estado a través de sus entes de control, particularmente la Superintendencia Nacional de Salud, informando de nuestras actuaciones frente a los usuarios y frente a la comunidad en general. Ningún interés personal, particular o de grupo puede afectar la decisión y actuación orientada por la misión y los valores de la Compañía.

- **Rectitud:** Buscamos construir un ambiente por medio del cual se equilibren los intereses de todos nuestros usuarios, con los intereses de la Compañía. Todos los colaboradores que toman decisiones con efectos sobre los usuarios y la comunidad en general garantizan su independencia y en el desempeño de sus funciones sólo buscan el cumplimiento de las metas, en concordancia con los derechos de nuestros usuarios.
- **Responsabilidad:** Reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones, actuaciones y omisiones, respondiendo por las mismas, en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y legales. La salud de nuestros usuarios está por encima de todo interés diferente, asumiendo la responsabilidad social y ética que nos corresponde como operadores del servicio público de salud.
- **Equidad:** Tenemos permanente disposición para el cumplimiento de nuestras obligaciones con los usuarios, el Estado y la comunidad en general, otorgando a cada uno lo que le corresponde según sus derechos.
- **Compromiso:** Asumimos nuestros compromisos y valores organizacionales, con una filosofía que implica tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo dentro de los plazos estipulados.
- **Humildad:** Procedemos en nuestras actuaciones con nobleza, reconociendo nuestros aciertos y desaciertos, mostrando disposición para corregir o enmendar lo que sea necesario en beneficio de los usuarios y de la Compañía.
- **Diálogo:** Realizamos esfuerzos para la búsqueda de la verdad y la resolución de los conflictos que se presenten con los diferentes grupos de interés, por medio de métodos auto compositivos en cuanto sea posible.
- **Mejoramiento continuo:** Actuamos en la búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de los asociados, los usuarios y de la organización. Nuestros usuarios son parte de la Compañía y servirlos adecuadamente es nuestro principal interés.
- **Respeto:** Reconocemos, exigimos y promovemos el respeto por el ser humano como pilar fundamental de nuestras relaciones comerciales con nuestros grupos de interés.

VALORES

Solidaridad: Aportamos y potencializamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes. La solidaridad es la que nos lleva a unirnos para crecer juntos y a interesarnos con lo que le pasa a los demás, para lograr una mejor calidad de vida, un mundo más justo y el camino hacia la paz.

Honestidad: Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.

Servicio: Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la empresa, generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.

Trabajo en equipo: Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común y somos mutuamente responsables por los resultados.

Cumplimiento de compromisos: Somos conscientes y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados; por la satisfacción del afiliado; por el compromiso con el entorno y el desarrollo personal de los colaboradores y de las empresas del Grupo.

Confianza: Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a sus afiliados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

El Código de Ética aprobado por la Junta Directiva es difundido de manera amplia a los colaboradores a través de la plataforma Daruma y de la Intranet de la empresa. Además se hace capacitación sobre este, a través del aula virtual de la Compañía.

El Código de Ética, que recoge los postulados de conducta, los principios y valores de la organización, únicamente se presenta en idioma español y es firmado por el Presidente y el Secretario de la Junta Directiva a través de la Resolución por la cual se expide.

G4-57; G4-58

Para la instrumentación, el desarrollo y la aplicación de los principios y postulados del Código de Ética se cuenta con el Comité de Ética, que tiene como principales funciones: Impulsar el diseño y desarrollo de políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión ética en la Compañía y resolver o conceptualizar sobre casos de conflicto ético.

Dicho Comité está integrado por tres miembros con altas calidades personales, profesionales y morales, con reconocimiento público y preferiblemente con experiencia en resolución de conflictos, designados por la Junta Directiva de la Compañía entre los colaboradores de la misma. Una de ellas podrá ser externa a elección de la Junta Directiva.

La Gerencia General prestará al Comité de Ética toda la colaboración que demande el adecuado ejercicio de su encargo.



El Código de Ética se asume por los colaboradores como instrumento para la promoción de la calidad, el mejor servicio y el desarrollo humano y organizacional, por lo cual lo aceptan y adhieren a sus prescripciones, las que desarrollarán mediante acuerdos éticos por áreas y procesos de la Compañía según se acuerde.

• **Prácticas anticorrupción**

G4-SO4

Dentro de las normas y políticas rectoras que permiten orientar la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, Coomeva EPS cuenta con:

- Manual Antifraude y Anticorrupción
- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética
- Manual de Contratación
- Manual SARLA/FT
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Ética
- Canales de transparencia

El Manual Antifraude y Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. A partir de lo anterior, la organización define la política “cero tolerancia” ante cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.

Tanto el Representante Legal como el Oficial de Cumplimiento garantizan que todo el personal que labora en la organización haya desarrollado el programa

de formación “Antifraude y Anticorrupción”, para el ejercicio de sus funciones.

Es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento, el diseño y desarrollo de los programas de capacitación sobre el riesgo de fraude y corrupción, y velar por su cumplimiento, garantizando como mínimo lo dispuesto en los manuales y normas aplicables.

Instructivo de buenas prácticas de relacionamiento comercial con la industria farmacéutica y demás proveedores de servicios de salud, de insumos, equipos médicos y odontológicos

El objetivo de esta Guía es establecer un marco referencial para mantener relaciones comerciales transparentes y de confianza con la industria farmacéutica y demás proveedores de insumos, equipos médicos y odontológicos, observando siempre el cumplimiento de la normatividad vigente, en concordancia con la Ley 1438 de 2011 del Ministerio de la Protección Social, la Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República y el Código de Ética Corporativo del Grupo Coomeva. Se entiende que todos somos actores de manera directa del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS, y como tal propendemos por mantener prácticas sanas, ajustadas a la ley, que redunden en beneficio de los usuarios y por ende, en la eficiencia del Sistema, dando cumplimiento a la directriz corporativa definida en el Código de Buen Gobierno en su artículo 77° “De los regalos e invitaciones”. La guía se puede consultar en el anexo 2 de este manual.

G4-SO3

Coomeva EPS, en el 2018 continuó con el programa de auditorías conjuntas por parte de las áreas de Cumplimiento y Auditoría Interna, con el fin de validar los controles implementados por las Unidades de Negocio, referentes a los riesgos relacionados con la corrupción. En ese sentido, durante el año 2018 se analizaron cinco unidades (83%).

2018	
G4-SO5	Durante 2018 no fueron confirmados casos relacionados con corrupción.
G4-SO8	Durante 2018 fueron reportados a manera de Información Relevante relacionada con multas o sanciones por parte de entidades gubernamentales, 16 sanciones impuestas por la Superintendencia Nacional de Salud, por un monto acumulado de \$2,494 millones de pesos. Es importante mencionar que en todos los casos notificados por el ente de control, Coomeva EPS ha interpuesto los recursos de ley buscando la revocatoria de las sanciones impuestas; esto por no compartir los argumentos planteados de la Superintendencia.

G4-58



APLICATIVO TRANSPARENCIA

Coomeva EPS S.A. utiliza el aplicativo corporativo Transparencia mediante el cual los colaboradores podrán reportar de forma confidencial los presuntos eventos de fraude y corrupción a que tengan o puedan llegar a tener conocimiento, el cual actúa como un mecanismo de participación que permite disminuir las debilidades del control social que ejercen los actores no gubernamentales.

G4-58





COMPROMISO 2
FACILITAMOS LA VIDA



COMPROMISO 2 FACILITAMOS LA VIDA

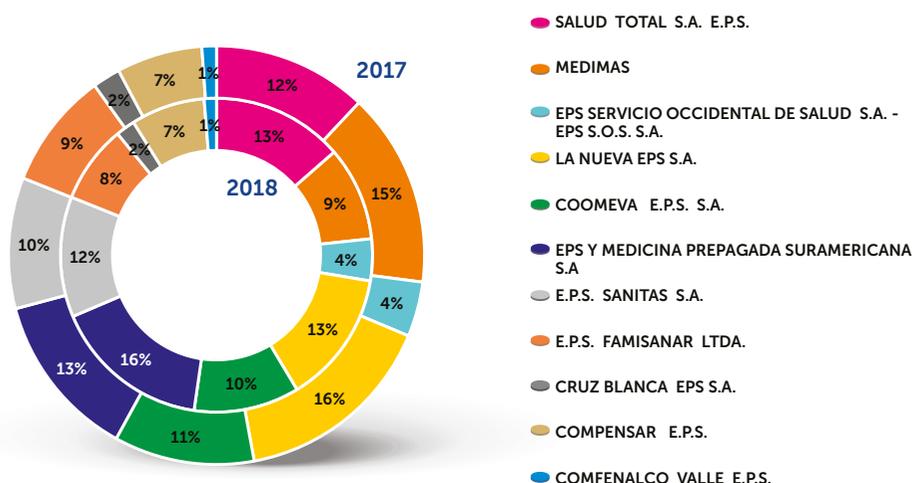
ASUNTO 2.1 GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA ASOCIADOS Y CLIENTES

G4-PR1

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

En 2018 Coomeva EPS cuenta a nivel nacional con una participación en el mercado del 10%, encontrándose en la posición Nro. 5.

Participación Relativa del Mercado
Dic 2017 - Dic 2018



COMPETITIVIDAD DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

En Coomeva EPS nos apasiona cuidar de nuestros usuarios. Por esto durante 2018 le apostamos al fortalecimiento de nuestra promesa de valor, a través de la creación de un producto que busca generar bienestar adicional para nuestros afiliados.

Se trata del Plan de Atención Complementario, PAC, de Coomeva EPS que nace en febrero de 2018 y el cual a diciembre del mismo año cierra con una población activa de 2.393 afiliados(as), quienes pueden acceder de manera directa entre nuestra red de prestadores, hasta a 12 especialistas, terapias físicas y respiratorias, imágenes diagnósticas, atención médica y odontológica domiciliaria; siendo una solución en salud para personas que buscan mejorar el acceso a sus servicios con una menor tarifa que un plan de medicina prepagada.

Según ACEMI, en Colombia, de una población de 49 millones de habitantes, sólo 600.000 personas están afiliadas a un PAC y más de un millón, a un plan de medicina prepagada, por lo que existe una oportunidad de ofrecer una alternativa en salud a los demás colombianos que desean complementar su atención.

Con el objetivo de ser cada vez más competitivos en el mercado de población joven, que busca resolutivez, mayor acceso, comodidad y confort, se incursionó en la implementación de herramientas digitales tanto para el Plan de Beneficios en Salud, PBS, como para PAC; en el desarrollo de contenidos sobre gestión del riesgo, promoción y prevención, dirigidos a los afiliados y a la comunidad en general; y en la participación en escenarios deportivos y de prevención, con el fin de llevar un mensaje de cuidado de la salud.

ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN 2018

En 2018 realizamos 16 programas de radio, gracias a la alianza con la cadena RCN y el programa de Mercadeo Social, con los cuales se logró impactar con información de salud, promoción y prevención a más de 12.069.485 personas. También realizamos publicaciones en la sección Salud del periódico Q'hubo, que alcanzaron a más de 2.244.719 lectores, quienes recibieron orientación en temas relacionados con alimentación saludable, actividad física, enfermedades respiratorias, clown hospitalario, vacunación e influenza, planificación familiar, cáncer de cuello uterino, sustancias psicoactivas, sarampión y plan complementario, entre otros temas que se profundizaron a través de estos medios masivos

PARTICIPACIÓN EN ESCENARIOS DE AUTOCUIDADO

Hicimos presencia de Autocuidado promocionando el Aseguramiento Obligatorio del Plan de Beneficios (PBS) y el PAC. A través de la Alianza con la Fundación Con la Cabeza Bien Puesta, se llevó un mensaje sobre la lucha contra el cáncer de mamá para hombres y mujeres, mediante charlas, orientación y examen preventivo.



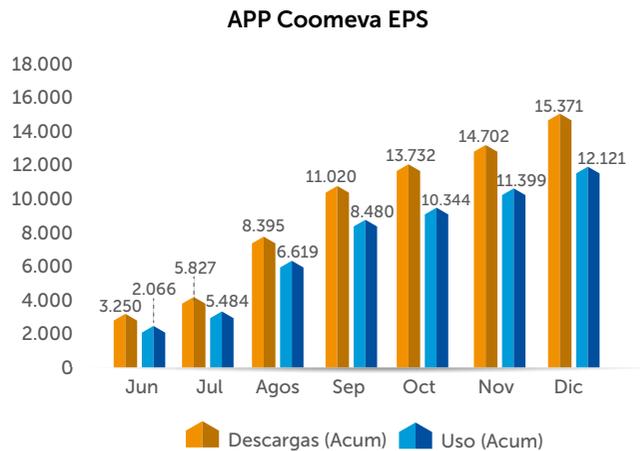
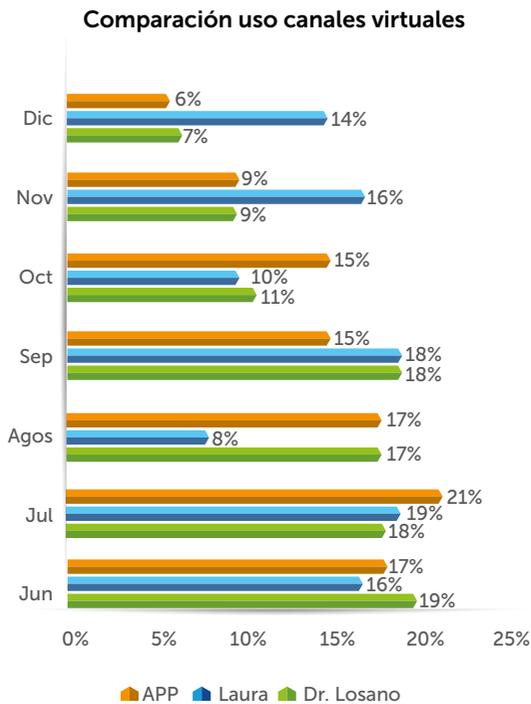
HERRAMIENTAS DIGITALES

La construcción de los canales virtuales de Coomeva EPS es una apuesta por avanzar en la digitalización de los servicios ofrecidos y por descongestionar los canales presenciales, aportando significativamente a que el usuario utilice su tiempo en espacios familiares y reduzca los tiempos en trámites y gestiones de salud.

Durante el 2018, la Asistente Virtual Laura atendió 35.465 usuarios con preguntas administrativas. El Dr. Losano resolvió 94.525 consultas en salud, asesorando en mayor proporción a personas entre 25 y 34 años, especialmente mujeres, con temas de ginecología y medicina general.

La aplicación de la EPS tuvo un total de 15.371 descargas acumuladas al cierre de diciembre de 2018. En promedio, el 76% de los usuarios que descargaron la App EPS, hizo uso de la misma desde el mes de lanzamiento, con un aumento de solicitud de certificados de afiliación por este canal, que pasó del 56% al 83%, observándose a la vez una tendencia de disminución de visitas a la Sala SIP.





ASUNTO 2.2 COMPETITIVIDAD DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Los principales mecanismos que utilizamos en la organización para conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios son:

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	DESCRIPCIÓN
Personal	Comeva EPS cuenta con 102 Salas de Atención Personalizada (Salas SIP) en todo el país.
Centro de Contacto	El usuario puede comunicarse mediante nuestras líneas de centro de contacto, 24 horas todos los días.
Carta	A través del Centro Documental de cada ciudad se reciben las manifestaciones escritas de los usuarios.
Buzón	Los buzones se encuentran ubicados en las IPS asignadas. En ellos se pueden depositar las solicitudes, sugerencia, quejas o reclamos.
Canales Virtuales	Página Web: Los usuarios registran sus manifestaciones a través de la página www.comeva.com.co mediante el enlace Contáctenos APP: Mediante la aplicación de Coomeva EPS los afiliados(as) pueden realizar gestiones

- Logramos una disminución del 18% en quejas y reclamos al cierre de 2018, pasando de un promedio mes de 9.642 en el 2018, a 7.866 promedio mes en el año 2017.

- En 2018 la firma CDM Research® realizó la encuesta de satisfacción a los usuarios que han utilizado el servicio de la EPS obteniendo en el cuarto trimestre un resultado de satisfacción (T3B) del 80.5%, con un comportamiento creciente durante el transcurso de la vigencia.

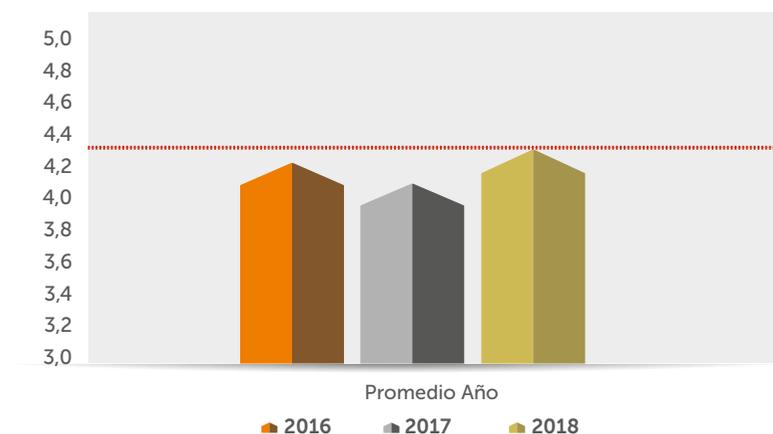
Resultados satisfacción Coomeva T3B; G4-PR5



Percepción del servicio recibido por nuestros usuarios en cuanto a los atributos de accesibilidad, oportunidad, asesoría, calidez y confort con las instalaciones:

Percepción del usuario frente a la atención brindada por el ejecutivo de atención integral en cuanto al respeto, asesoría y resolutiveidad, logrando la meta de 4.3 en satisfacción a nivel nacional, para un total de 58.694 encuestas realizadas.

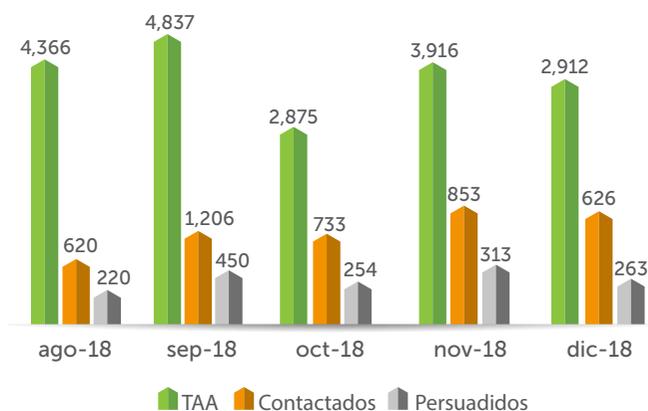
Atención Brindada



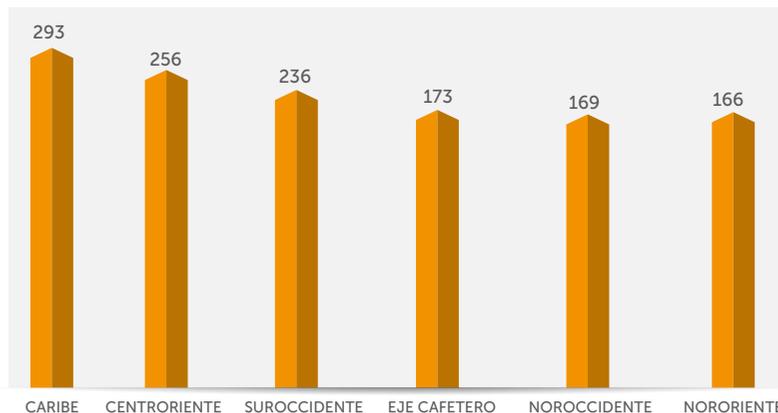
- Con el objetivo de afianzar los lazos e incentivar la permanencia de nuestros usuarios implementamos el proceso de Fidelización, mediante estrategias para conservar y mantener relaciones de largo plazo con afiliados, empresas y prestadores, las cuales se mencionan a continuación:

Campaña de persuasión dirigida a usuarios con intención de trasladarse a otra aseguradora, con la finalidad de conocer sus motivos para solicitar el traslado y gestionar los servicios de salud pendientes para realizar recuperación del servicio y evitar que se trasladen a otras EPS. En 2018 la campaña de persuasión contactó un total de 4.038 usuarios, logrando persuadir 1.500 usuarios para que continúen con Coomeva EPS y recuperar su confianza en el servicio.

Cantidad de Usuarios - Nal Ago - Dic



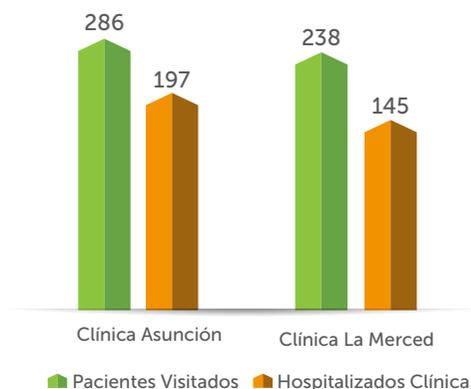
Intervención a empresas con mayor traslado. Se realizó encuesta telefónica dirigida a usuarios con traslado aprobado a otras EPS, para conocer sus motivos e intervenir en aquellas empresas que influyen en la decisión de cambio de sus trabajadores, para un total de 1.293 empresas visitadas a nivel nacional.



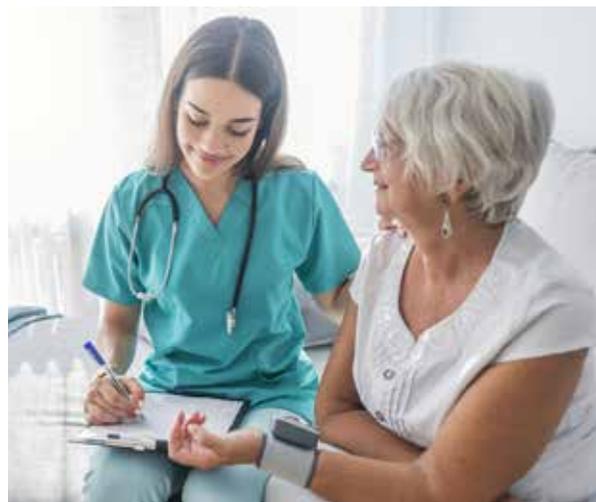
Asignación de Ejecutivo de Relacionamento Empresarial con el objetivo de crear lazos con las empresas objetivo de fidelización y mantenimiento, a través del seguimiento a temas de servicio, prestaciones económicas, cartera de aportes, novedades de afiliación, retiros y gestión de ordenamientos de salud, con una cobertura de 243 empresas en las regionales Suroccidente, Eje Cafetero y Centro Oriente, en las cuales se inició esta estrategia.

Implementación de la estrategia de Anfitrión de Servicio en las clínicas de mayor afluencia de las principales ciudades, acompañando a los usuarios en los servicios de mayor demanda en las IPS, monitoreando su experiencia, educándolos frente al uso de los servicios, generando experiencias positivas. Nuestros anfitriones de servicio atendieron 866 usuarios hospitalizados en la Clínica La Merced y en la Clínica Asunción.

Pacientes Visitados Dic 2018



- Se diseñó la estrategia de Plan Retorno, ejecutada por el área Comercial, con el objetivo de reactivar el servicio de los usuarios retirados por desvinculación laboral y por ser beneficiarios mayores de 25 años, logrando afiliar un total de 4.977 usuarios a Coomeva EPS en el Régimen Subsidiado.
- Se implementó y se realizó seguimiento al Comité de Experiencia del Servicio, en el cual se identifican los principales focos de mejoramiento obtenidos a través de la voz del cliente y los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción, para la gestión de cierre de brechas de calidad del servicio.



Durante el 2018 se implementaron las siguientes iniciativas en el modelo de acceso:

- Verificación de la atención ambulatoria y hospitalaria, posterior a la autorización de servicios.
- Generación de autorizaciones integrales y anticipadas.
- Función de articulación entre áreas debidamente normalizada (protocolos).
- Creación de multiplicidad de canales de acceso para el usuario y los prestadores de servicios.
- Parametrización dinámica que permita emitir un alto porcentaje de ordenamientos automáticos y "Direccionamiento automático de usuarios hacia IPS, conforme servicios requeridos, mediante procesos de parametrización y estabilización de la red de prestadores".

De esta manera se ven reflejados los múltiples esfuerzos para garantizar la satisfacción de los usuarios, refinando el modelo de acceso que ofrezca ventajas comparativas a la EPS y genere un valor agregado al usuario, mediante el acceso oportuno e integral de la atención, conforme con la condición de riesgo de la población afiliada a través de la eficiencia en la administración de los recursos.

Los principales cambios del modelo son:

- Acceso a servicios de forma ágil.
- Generación de autorización automática de servicios programados y predictivos.
- Interrelación entre proceso de acceso a servicios de salud y gestión del riesgo en salud.
- Verificación de la prestación de servicio a los afiliados.
- Notificación a afiliados sobre el estado de sus solicitudes y novedades.
- Consulta e impresión de ordenamientos generados a necesidad del usuario.
- Virtualización de servicios.





COMPROMISO 3
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

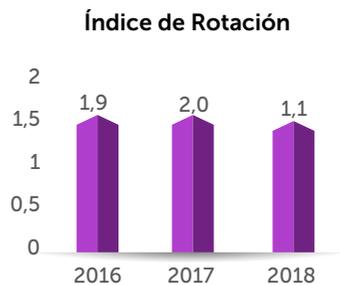
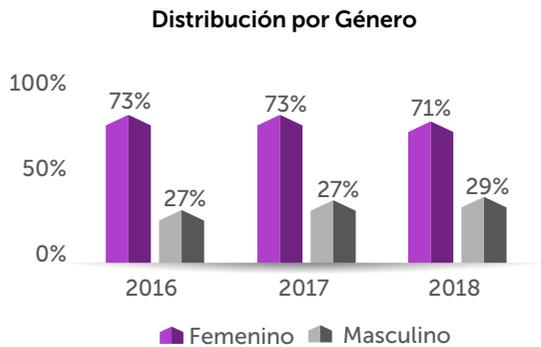
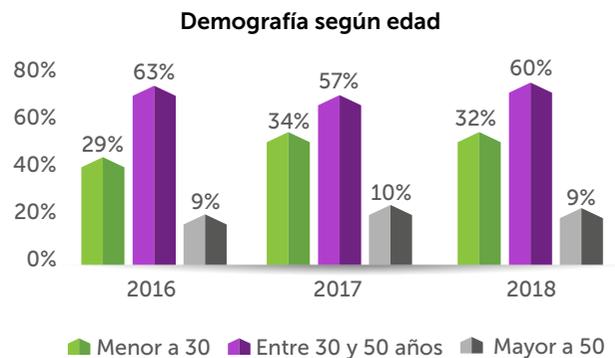
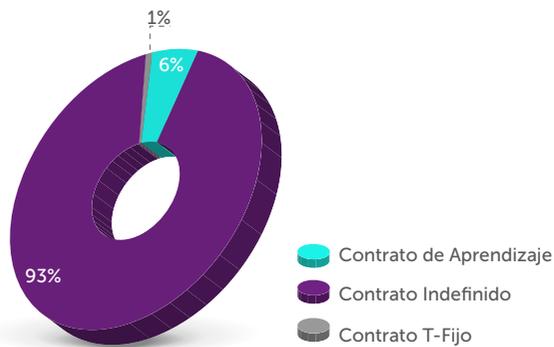


COMPROMISO 3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



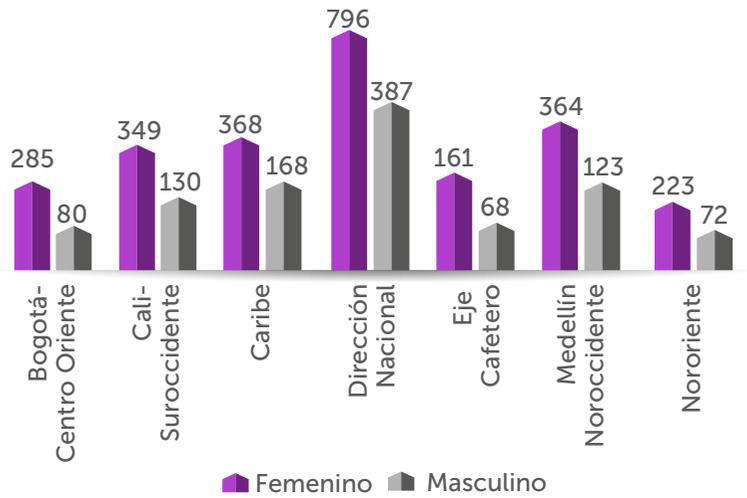
G4-9; G4-10, G4-LA1

Características demográficas del personal de Coomeva EPS al cierre de 2018:



G4-LA13

Colaboradores (as) por región / Género



ASUNTO 3.1 IMPULSAMOS TU LIDERAZGO



Desarrollamos iniciativas para que en el actuar se evidencien los cinco atributos del Líder Coomeva:

- Apasionado por el servicio.
- Comprometido con el resultado.
- Confiable por su coherencia.
- Integrador de equipos.
- Inspirador para el desarrollo.

Contamos con los siguientes programas orientados a fortalecer el liderazgo:



Programa orientado a desarrollar atributos del Modelo de Liderazgo y competencias para su gestión como líder de área, promoviendo y organizando un modelo estructurado, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la cultura Coomeva.

El programa cuenta con tres niveles estructurados donde los colaboradores logran desarrollar diferentes competencias, movilizandolo el liderazgo en la organización.

Programa de formación



Durante 2018 se ejecutó el primer Nivel "Líder Junior" el cual consta de los módulos: Habilidades Blandas I y Habilidades Técnicas I, desarrollando las competencias necesarias por el líder Cooameva.



Escuela de Liderazgo Colectivo

Uno de los programas que aporta a la gestión de habilidades en los colaboradores es la Escuela de Liderazgo Colectivo, que actúa como un pilar estratégico para obtener dicho fin. Esta se enfoca en un acompañamiento para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Durante 2018 hicieron parte de la Escuela de Liderazgo 2.287 colaboradores.

TALLER	OBJETIVO	ATRIBUTOS QUE FORTALECE	PÚBLICO OBJETIVO
Molécula del Liderazgo (Biocoaching) 	Promover en los colaboradores la interrelación con las personas que tienen a su cargo o con el equipo al que pertenece.	1. Audaz para el desarrollo. 2. Integrador de equipos. 3. Comprometido con el resultado.	Contribuidor Individual Líder de Personas
Coaching como herramienta de Liderazgo 	Ofrecer al colaborador diferentes prácticas para que pueda consolidar y atender los asuntos humanos con un enfoque fundamentalmente innovador.	1. Apasionado por el servicio. 2. Comprometido con el resultado.	Contribuidor Individual Líder de Personas
Coaching aplicado a mi equipo de trabajo 	Entregar al colaborador los instrumentos necesarios para que pueda hacer clic con nuestro modelo organizacional de Equipos de Alto Desempeño.	1. Integrador de equipos. 2. Confiable por su congruencia 3. Apasionado por el servicio.	Contribuidor Individual Líder de Personas Líder Transversal
Acompañamiento Coaching Personal 	Facilitar el desarrollo potencial del colaborador para alcanzar objetivos coherentes y cambios en profundidad, en sus comportamientos y acciones.	Fortalecer uno o varios atributos 1. Audaz para el desarrollo. 2. Apasionado por el servicio. 3. Integrador de equipos. 4. Comprometido con el Resultado. 5. Confiable por su congruencia.	Contribuidor Individual. Líder de Personas. Líder Transversal. Líder de Negocio.

ASUNTO 3.2



Las oportunidades que ofrecemos para el aprendizaje de múltiples temas y crecer dentro de Coomeva EPS dependen de los programas de gestión del talento, del interés de cada colaborador y de la movilidad con que cuenta la organización. Nos referimos especialmente al impulso para profundizar en el conocimiento de su labor y explorar campos de actuación adicionales.

Con base en nuestros retos estratégicos y en la generación de valor de nuestros colaboradores, la capacitación se orienta bajo el modelo de "Gestión del Conocimiento", el cual tiene como objetivo movilizar nuestra cultura hacia el aprendizaje, la innovación y el servicio, generando valor a través del conocimiento. Con esto logramos alcanzar los objetivos estratégicos y gestionamos el capital intelectual de nuestros colaboradores.



El modelo comprende tres etapas:

- **Conoce**

Acompañamos al colaborador en su periodo de integración en la empresa, donde es preparado para asumir los retos que se presentarán durante su gestión. Dentro de la etapa se detallan:

Inducción Corporativa: El propósito es conectar emocionalmente al nuevo trabajador con el grupo corporativo, su cultura, su historia, sus políticas, entre otros. El cumplimiento durante el 2018 fue del 95%.

Inducción EPS: El propósito es conectar emocionalmente al nuevo trabajador con la empresa, su cultura, su historia, sus políticas, entre otros. El cumplimiento durante el 2018 fue del 95%.

Programa de Entrenamiento: Busca asegurar las competencias necesarias para el desarrollo del cargo. El cumplimiento durante el 2018 fue del 93%.

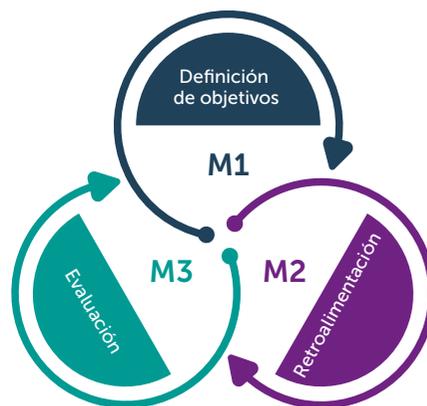
Formación Básica: Actividades de formación de interés general para el colaborador, que le permiten conocer el contexto de la organización.

- **Aprende**

Contribuimos al crecimiento del colaborador desarrollando sus conocimientos y competencias con base en sus necesidades y en las de la organización, para el logro de los objetivos estratégicos.

Acuerdos de Desempeño: Proceso corporativo del 'Sistema de Gestión de Desempeño', enfocado en apoyar y alcanzar el alto desempeño de nuestros

colaboradores. Se fundamenta en la medición de objetivos (qué hacemos) y competencias (cómo los alcanzamos), la cual permite articular las estrategias de negocio con los objetivos y planes de acción de los colaboradores en sus puestos de trabajo.



Momento 1

- Acordar objetivos y competencias.
- Generar claridad en las prioridades.
- Generar compromiso.

Momento 2

- Apoyar, corregir y entregar recursos.
- Estimular el mejoramiento continuo del desempeño.
- Favorecer el crecimiento y desarrollo profesional.
- Buscar el logro del resultado.

Momento 3

- Evaluar logros.
- Identificar áreas de mejora del año.
- Preparar lo necesario para el siguiente año.

Cobertura anual del Acuerdo de Desempeño G4-LA11	Año	Cobertura
	2016	97%
	2017	97%
	2018	95%

Escuela de Líderes: Programa orientado a desarrollar atributos del Modelo de Liderazgo y competencias para su gestión como líder de área, promoviendo y organizando un modelo estructurado, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la cultura Coomeva.

		2015	2016	2017	2018
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado.	39.1	34.1	35.4	32.2

		Masculino	Femenino
G4-LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado	11.2	20.9

Plan Maestro de Formación: Se realizan diferentes actividades de formación continua, que tienen el objetivo de contribuir con el desarrollo profesional y personal del colaborador. Estas actividades están alineadas con los planes de carrera de los colaboradores y con la ruta estratégica y de desarrollo que tiene la organización.

Plan de Desarrollo Individual: Contiene un conjunto de iniciativas diseñadas para posibilitar el desarrollo integral de colaboradores, como individuos, ciudadanos y profesionales, incidiendo en sus conocimientos, habilidades y actitudes. Los colaboradores con oportunidades de mejora en su desempeño tienen definida una matriz de desarrollo, la cual permite hacer seguimiento al cierre de brechas y a potencializar competencias.

- **Comparte**

Brindamos al colaborador metodologías para la transferencia del conocimiento que le permitan interactuar, aprender de otros y llevar su conocimiento a otro nivel.

Transferencia de Conocimiento: Metodologías mediante las cuales el conocimiento adquirido en los programas antes descritos es transferido entre colaboradores lo que permite una interacción de aprendizaje.

- **Reconocimiento**

Reconocer a los colaboradores que manifiesten a través de sus conductas una movilización hacia los pilares de la cultura Coomeva.

Altos Potenciales: Esta iniciativa busca identificar y propiciar el desarrollo de colaboradores que evidencian una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, asegurando la continuidad de tal contribución, la retención del talento, líneas de carrera e incremento de su capacidad para alcanzar resultados.

Estrellas en Crecimiento: Programa que busca impulsar el desarrollo y reconocer colaboradores de línea base que tempranamente muestran potencial en su desempeño y evidencian atributos del modelo de liderazgo. Para comunicar el modelo a los colaboradores, hemos diseñado un marco conceptual denominado "Ruta de Desarrollo", donde el colaborador comprende cada una de las etapas del modelo de gestión del conocimiento e internaliza su posición frente a éste, reconociéndose como actor principal en el proceso de desarrollo.



Indicador GRI		2016	2017	2018
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH relevantes para sus actividades.	2	2	
G4-HR2	% de empleados capacitados en DDHH.	19%	78%	

ASUNTO 3.3



Contribuimos a brindar condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. Su felicidad y la de su familia nos inspiran; por eso creamos políticas salariales y de contratación transparentes; contamos con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en el concepto de felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

- **Programa de Bienestar al colaborador**

En alineación con la directriz del área de Gestión Humana Corporativa, cuyo enfoque es **"Felicidad en el trabajo"**, abordamos los cinco focos definidos: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Pese a las dificultades de orden financiero que afronta la empresa, en las regionales se ha logrado continuar con el programa, desarrollando actividades apalancadas en los AFP, cajas de compensación y otras entidades aliadas. Todas las acciones están encaminadas a contribuir a un buen ambiente laboral y a mantener la motivación en los colaboradores.

Las actividades con mayor impacto desarrolladas en 2018 fueron:



Cuidarte

- Reconocimiento virtual por las profesiones de los colaboradores.
- **Celebración de fechas especiales:** Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Secretaria, Día de la Mujer, Día del Hombre, Día del Amor y la Amistad, celebración del Miércoles de Ceniza, Ceremonia de la Luz (7 de diciembre). La cobertura de cada una de estas celebraciones fue del 100% del público objetivo.



Compartir

- **Celebración de Halloween:** En cada una de las regionales y oficinas, se realizó la celebración de esta fecha, brindando a los colaboradores y sus familias un espacio para compartir.
- En algunas regionales se contó con asesoría psicológica para los colaboradores y sus familias, brindándoles herramientas para el control de sus emociones y desarrollando capacidad de afrontamiento de las diferentes situaciones presentadas.



Trascender

- Se dio cumplimiento a la Ley 1857 con el otorgamiento del 24 o 31 de diciembre a los colaboradores para compartir en familia.

En los eventos corporativos se tuvo la siguiente participación:

- **Quinquenios:** En cada una de las ciudades principales se realizó la celebración de este evento, con un porcentaje de participación del 75% de los colaboradores convocados. Adicional, en las ciudades intermedias se realizó un reconocimiento a los colaboradores que cumplían Quinquenios.



Construir

- **Bienestar fin de año para colaboradores:** En ciudades principales se llevó a cabo el reconocimiento a los colaboradores por su compromiso en el 2018. La participación en este evento fue del 85%.



Explorar

- **Bienestar fin de año para hijos de colaboradores:** En ciudades principales se entregaron regalos a 2.613 niños, hijos de colaboradores.
- Dentro de los beneficios que tiene la organización para los colaboradores también están:
 - Programa de Beneficios Extralegales a la Carta: En el 2018, Coomeva EPS invirtió en la bolsa de beneficios extralegales para sus colaboradores \$4,757 MM. Todos los colaboradores cuentan con un cupo de beneficios que puede ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos por la empresa, bajo los criterios de elegibilidad planteados en la misma.
 - Días compensatorios y permisos autorizados.
 - Facilidades para acceder al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT.
 - Portal del Colaborador - Autogestión: Gestión Automatizada de los Servicios de Gestión Humana.
 - Retorno gradual de la licencia de maternidad (parte del programa de Conciliación Vida/Familiar en línea con el Sello de Equidad Laboral-Equipares).
 - Días adicionales de paternidad.
 - Licencia por vacaciones.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La legislación que en este tema existe, tuvo modificaciones a partir el Decreto 1072 de 2015 y de la Ley 1562 de 2012, que exige a las empresa migrar de un Programa de Salud Ocupacional a un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud del Trabajo (SGSST). Para esto se definió un Plan de Trabajo y un cronograma que permitirá ir agotando las diferentes etapas para llegar a cumplimiento de unos estándares mínimos reglamentados en el decreto 1111. Con este último se realiza evaluación para identificar porcentaje de avance en la implementación de este nuevo sistema.

Finalizada la fase 3 del plan de trabajo definido acorde con la norma, se cuenta con el Manual del Sistema, representante del Sistema y la Política del SGSST.

Simultáneo a la migración se adelantaron las actividades propias de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad, Sistemas de vigilancia epidemiológica y seguimiento al ausentismo, entre otros

Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo

En línea con la Resolución 2013 de 1986 Coomeva EPS tiene conformados siete comités Paritarios, uno por regional, que realizan seguimiento mensual y promueven la participación en las actividades de promoción, inspecciones de puestos de trabajo, investigaciones de accidente de trabajo y de enfermedades laborales.

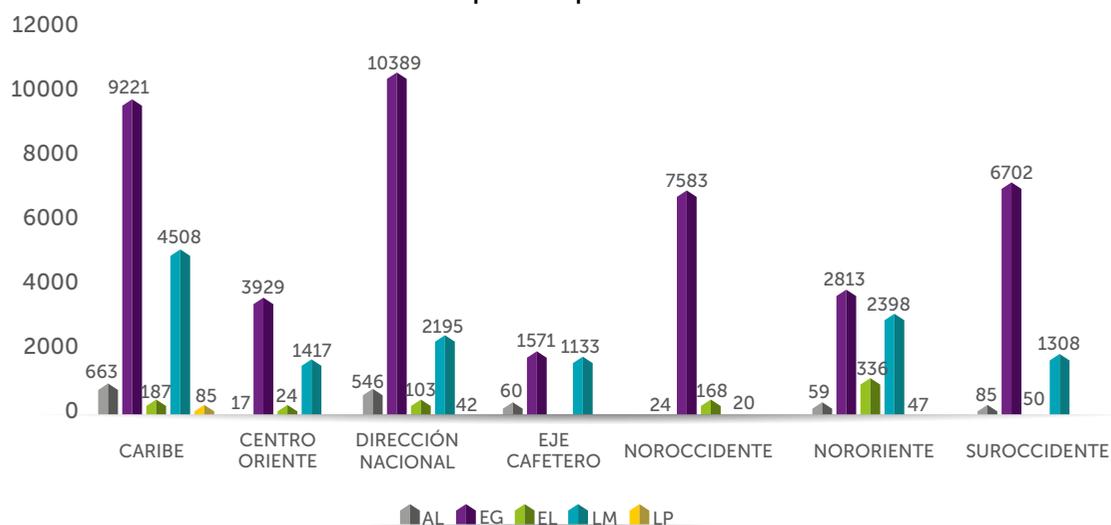
Comité de Convivencia Laboral

En cada una de sus seis regionales y en la Dirección Nacional, Coomeva EPS tiene conformado el Comité de Convivencia Laboral, respondiendo a la Ley 1010 de 2006. En el transcurso del 2018 se presentaron al Comité seis casos para estudio, ninguno de los cuales constituyó prácticas relativas al acoso laboral.

Ausentismo Laboral

Se identificaron 42.125 días perdidos por Enfermedad General, 1.488 días perdidos por Accidentes Laborales y 700 días perdidos por Enfermedades Laborales. En cuanto Licencias de Maternidad y Paternidad tenemos un total de 12.965 días perdidos por estos eventos. Se distribuye por regional de la siguiente manera

Días perdidos por evento 2018



Total Días perdidos por evento 2018						
Nacional	Enfermedad General	Accidente Laboral	Enfermedad Laboral	Licencia Maternidad	Licencia Paternidad	Total General
	42208	1454	700	13127	191	57680

Accidentalidad

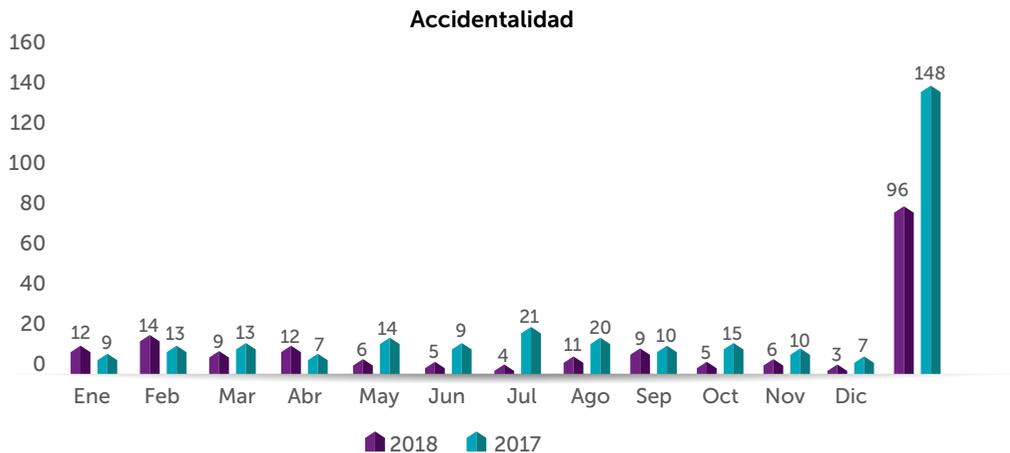
Se realizó la investigación de todos los accidentes a nivel nacional y se ejecutaron los planes de acción dentro del tiempo estipulado.

En el 2018 se presentaron 96 accidentes de los cuales 93 fueron Leves 3 Graves y 1 Mortal el cual fue Calificado de Origen Común.

A continuación, se muestra el comportamiento de la accidentalidad durante el año 2018 por regional clasificados por Tipo de accidente y Tipo de Lesión



Como resultado de las acciones preventivas y planes de acción en el año 2018 se obtuvo una reducción en la accidentalidad a nivel nacional del 64.86%.



ASUNTO 3.4



- **Sistema de Gestión de Equidad e Igualdad de Género, Equipares**

En el 2018 la empresa recibió de parte de la Presidencia de la República y del Ministerio de Trabajo de Colombia, el reconocimiento "Sello de Plata" del Sistema de Gestión de Equidad e Igualdad de Género, Equipares.





COMPROMISO 4

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



COMPROMISO 4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

ASUNTO 4.1: GESTIÓN DE ALIANZAS

Cooomeva EPS, comprometida con la salud de los colombianos y como actor del Sistema de Seguridad Social en Salud, en su rol de asegurador debe garantizar el acceso a los servicios de salud a toda la población afiliada. Por ello cuenta con un modelo de atención que garantiza la intervención del riesgo de forma coordinada, efectiva y eficiente, para lograr los mejores resultados posibles en salud. En tal sentido, a través de convenios con la red de prestadores garantizamos a nuestros afiliados la posibilidad de acceso a los servicios y avanzamos en la implementación de estrategias de calidad de la atención, en la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y en la atención y control de las complicaciones.

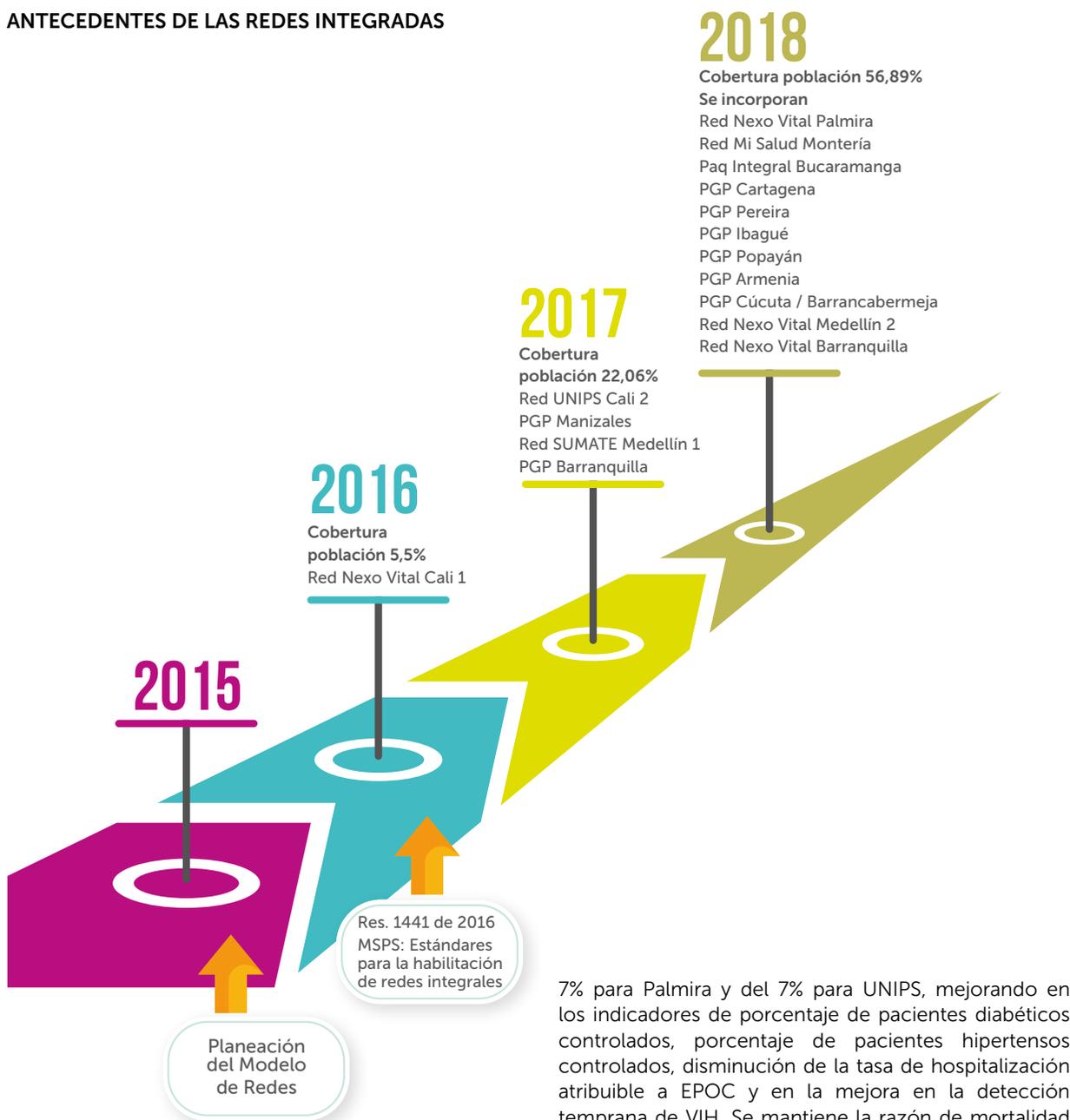
Para el cierre de 2018 la gestión del costo médico alcanzó una siniestralidad acumulada de 90,12%, frente a un presupuesto de 89,99%. Si bien hay un exceso de 0,13% respecto al presupuesto, si se compara la tendencia frente a 2017 se observa una clara mejoría en el resultado anual, evidenciando una disminución

de 1,96%. Todo esto gracias a la continuidad de la estrategia de fortalecimiento de la gestión en salud de la EPS, la cual se fundamenta en el mejoramiento de la gestión de riesgos y en el aseguramiento de la implementación y la operación de las redes integradas a nivel nacional. De esta forma se garantiza la mejora en la experiencia para el usuario en el contacto tanto con la EPS, como con la red de prestadores y el impacto en los resultados en salud, permitiendo así la sostenibilidad financiera para Coomeva EPS y para el SGSSS.

Las Redes Integradas, estrategia implementada por Coomeva EPS desde 2016, alcanzó en 2018 una cobertura del 57% de la población, a través de modalidades de contratos de red integrada en las ciudades de Cali, Palmira, Medellín, Montería, Barranquilla; y en la modalidad de Pagos Fijos Globales Prospectivos en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Cúcuta, Barrancabermeja, Armenia, Manizales, Pereira, Ibagué, Popayán; y paquete integral en la ciudad de Bucaramanga.



ANTECEDENTES DE LAS REDES INTEGRADAS



En relación con el objetivo de mejorar la situación de salud de la población se espera que el modelo logre impactar en cada individuo y de manera agrupada, en los usuarios. La gestión inicia con la caracterización de la población que hace parte de cada red implementada y el análisis de la situación de salud, garantizando la gestión integral del riesgo identificado.

Se observa un avance importante en las redes de Sinergia Nexo Vital Cali, Sinergia Nexo Vital Palmira y UNIPS. En el seguimiento a los resultados de indicadores en salud, comparando el primer con el tercer trimestre de 2018 se observa una variación positiva del 28% para Cali, del

7% para Palmira y del 7% para UNIPS, mejorando en los indicadores de porcentaje de pacientes diabéticos controlados, porcentaje de pacientes hipertensos controlados, disminución de la tasa de hospitalización atribuible a EPOC y en la mejora en la detección temprana de VIH. Se mantiene la razón de mortalidad materna en cero y una mejora en la eficiencia en el ámbito hospitalario, en donde se observa una disminución en el indicador de reingreso.

En relación con el mejoramiento de la experiencia y el aumento en la satisfacción de los usuarios, gracias a la integración de los prestadores que hacen parte de cada red se obtiene una articulación asistencial y operativa entre los diferentes niveles de atención, se fortalecen las intervenciones individuales, colectivas y la atención en el nivel básico. Lo anterior redundo en una mejor experiencia de acceso, atención y calidad, con un impacto positivo en el índice de reclamaciones de la población.

En el monitoreo de este índice de PQR en las redes implementadas se observa una tendencia a la disminución durante el año anterior, principalmente en el segundo semestre, pasando de un índice de 0,19 en enero de 2018 a 0,08 en diciembre del mismo período.

En relación al mejoramiento de la experiencia y aumento en la satisfacción de los Usuarios, con la integración de los prestadores que hacen parte de cada red integrada se obtiene una articulación asistencial y operativa entre los diferentes niveles de atención, se fortalecen las intervenciones individuales, colectivas y la atención en el nivel básico; este componente permite medir el acceso que tiene la población y la atención de los servicios prestados, durante el monitoreo del índice de PQR de las redes implementadas en se observa una tendencia a la disminución desde el inicio de la red pasando de un índice de 0,19 en enero del 2018 a 0,08 a diciembre de 2018. En cuanto a la oportunidad de consultas con medicina general (meta de 3 días) y especialidades básicas como cirugía general (meta de 30 días), ginecología (meta de 10 días), medicina interna (meta de 20 días), obstetricia y pediatría (meta de 5 días) se identifica que durante el año 2018 cada una de las redes cumple satisfactoriamente la meta, teniendo como promedio día consolidado por redes implementadas los siguientes resultados: para medicina general un 2.8, para cirugía general 7, para ginecología 6.8, para medicina interna 8.7, para obstetricia 3 y pediatría 4.7.

Lo anterior representa un avance significativo en la implementación del modelo que nos ha permitido lograr mejores resultados bajo los principios: Integralidad, disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad; lo cual, sumado a los mecanismos de operación y gestión, así como de recursos humanos, técnicos, financieros y físicos, nos permiten garantizar la gestión adecuada de la atención desde los ámbitos ambulatorios y hospitalarios.

La situación de salud de la población en el Sistema de Salud colombiano es un enfoque que refleja de manera más clara el efecto generado por la implementación de las redes, pues mediante su seguimiento nos ha permitido realizar evaluación de la atención integral, objetivo central de la implementación de redes, de manera que se observe el comportamiento de aspectos clínicos propiamente relacionados con la atención médica en línea con los intereses establecidos a nivel nacional desde el Ministerio de Salud y Protección Social, así como a nivel internacional, desde la Organización Mundial de la Salud, OMS.

En 2018 Coomeva EPS S.A. brindó 20 millones de atenciones asistenciales a sus afiliados, representadas en: 34% consultas médicas generales y especializadas, 29% exámenes paraclínicos (laboratorios, imagenología), 16% en atención odontológica (controles, tratamientos, topicaciones con flúor, sellantes, etcétera), cumpliendo con el cuidado de la salud de nuestros usuarios. A continuación se presenta el detalle de las atenciones:

COMPORTAMIENTO DE ACTIVIDADES ASISTENCIALES COOMEVA EPS 2011 - 2018

"ACTIVIDADES ASISTENCIALES COOMEVA EPS"	ACTIVIDADES							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Consultas Médicas Generales y Especializadas	12.376.146	12.475.155	12.305.232	12.336.896	12.386.647	12.253.061	9.760.443	6.938.934
Consulta Odontológica General y Especializada	1.918.016	1.888.916	1.919.293	2.039.424	2.180.936	2.246.178	1.648.549	1.463.640
Exámenes Paraclínicos (Laboratorios, Imagenología)	5.025.953	5.974.759	6.175.546	8.026.503	8.822.083	6.485.265	5.165.979	6.036.173
Pacientes Hospitalizados (Salas y UCI)	293.784	310.529	262.591	270.545	245.951	222.015	183.156	170.406
Atención de Urgencias*	429.276	499.299	1.355.541	1.148.990	1.524.966	1.163.887	1.482.342	813.156
Cirugías Electivas	681.229	845.059	782.998	821.204	839.336	837.412	1.089.540	295.064
Atención Odontológica (Controles, Tratamientos, Topicaciones con Fluor, Sellantes, etcétera)	1.843.181	1.891.917	1.922.343	2.073.442	2.252.479	2.621.008	3.396.673	3.273.279
Otros procedimientos en salud y eventos	1.124.576	1.180.804	1.199.794	1.603.906	1.755.336	1.846.254	2.349.161	1.584.314
TOTAL ACTIVIDADES	23.692.161	25.066.438	25.923.338	28.320.910	30.007.734	27.675.080	25.075.843	20.574.966

Fuente: Gestión de Información: Reporte de RIPS realizado por las IPS (Archivos AC, AP, AU y AH), información consignada en el aplicativo core del negocio - CIKLOS (Ordenamientos en Estado Facturado y Módulo de Gestión Hospitalaria). Adicional a estas fuentes CUBOS del Portal SISPRO del Ministerio de Salud y Protección Social para obtener la información de Nacimientos
Corte de la información a 31 de diciembre de 2018.
Elaboró: Estadística



COMPROMISO 5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

ASUNTO 5.1: CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

G4-PR1

EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD – RÉGIMEN CONTRIBUTIVO BALANCE GENERAL - SEPTIEMBRE 2018

En el balance general consolidado a septiembre de 2018, las EPS que reportan sus estados financieros bajo NIIF (Aliansalud, Compensar, Sanitas, Sura y Coomeva) presentaron activos por \$4.72 billones con un incremento del 25.11% frente a septiembre de 2017. Las obligaciones adquiridas con terceros alcanzaron un valor de \$4.23 billones, equivalentes a un 17.81% más que el mismo periodo del año anterior. Por otra parte, el patrimonio aumentó \$307,242 millones, lo que representa una variación positiva del 170.23% con respecto al valor del mismo periodo en el año 2017.

Cuenta	Sector			
	Período		Diferencia	Variación (%)
	Septiembre 2018	Septiembre 2017		
Activo	4,718,521	3,771,537	946,984	25.11
Pasivo	4,230,790	3,591,049	639,742	17.81
Patrimonio	487,730	180,488	307,242	170.23

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud. Cifras en millones de pesos.
Información de las cinco entidades del grupo que reportan bajo NIIF: Coomeva, Sura, Sanitas, Compensar y Aliansalud.



EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD – RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

ESTADO DE RESULTADOS - SEPTIEMBRE 2018

Cuenta	Sector			
	Período		Diferencia	Variación (%)
	Septiembre 2018	Septiembre 2017		
Ingreso operacional	9,666,983	8,475,958	1,191,025	14.05
Gasto asistencial	9,029,378	7,997,276	1,032,102	12.91
Gasto administrativo	513,963	454,169	59,795	13.17
Gasto comercial	68,043	63,923	4,119	6.44
Resultado operacional	55,600	-39,410	95,010	-241.08
Ingreso no operacional	102,211	110,034	-7,823	-7.11
Gasto no operacional	41,692	44,103	-2,411	-5.47
Impuestos	29,120	17,047	12,074	70.83
Resultado final	86,999	9,475	77,524	818.20

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud. Cifras en millones de pesos.

Información de las cinco entidades del grupo que reportan bajo NIIF: Coomeva, Sura, Sanitas, Compensar y Aliansalud.

Resultados financieros 2018

Cooameva EPS cerró el año 2018 con utilidades por \$8,471 millones, dando cuenta del compromiso con la administración eficiente de recursos, pues desde hace más de seis años la entidad no presentaba un resultado positivo. Lo anterior, producto de las utilidades generadas en sus unidades de negocio PBS y Prestaciones Económicas correspondientes a \$16,905 millones y \$5,718 millones respectivamente, las cuales compensan las pérdidas acumuladas en el No PBS por -\$14,152 millones.

Frente al año anterior, el resultado neto creció \$27,932 millones, debido principalmente a la mayor utilidad generada en el PBS, al pasar de una siniestralidad del 92.08% al 90.12% producto de las eficiencias generadas en la modalidad de contratación de servicios de salud por medio de redes integradas y de la optimización de gastos administrativos, como resultado de la continuidad de las medidas implementadas en el plan de gestión.

Por su parte, el No PBS presentó un mayor resultado a raíz del menor impacto en impuesto diferido asociado a las recuperaciones de deterioro de cartera No PBS, en línea con la radicación de recobros por vías especiales, como la glosa transversal, en los que se radicaron aproximadamente \$219,161 millones durante los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre. Por

último, la mayor utilidad en Prestaciones Económicas fue el resultado de las medidas implementadas por la Administración durante el 2018 para la gestión del costo de incapacidades.



Estado de Resultados Integral (ERI)	Período		Diferencia	Variación (%)
	2018	2017		
Ingreso de actividades ordinarias	2,763,237	2,982,777	(219,540)	(7.36)
Costo de ventas	2,545,449	2,788,971	(243,522)	(8.73)
Utilidad (pérdida) bruta	217,789	193,806	23,983	12.37
Otros ingresos	30,846	83,628	(52,782)	(63.12)
Gastos de Administración	142,793	161,961	(19,168)	(11.84)
Gastos de Ventas	20,143	19,511	632	3.24
Otros Gastos	15,743	17,433	(1,690)	(9.70)
Total Gastos	178,679	198,905	(20,226)	(10.17)
Resultados Operacionales	69,956	78,529	(8,573)	(10.92)
Gasto Financiero Neto	(32,674)	(24,090)	(8,584)	35.63
Utilidad (pérdida) antes de impuestos	37,282	54,439	(17,157)	(31.52)
Impuesto diferido y de renta	28,811	73,900	(45,089)	(61.01)
Utilidad (pérdida)	8,471	(19,461)	27,932	(143.53)

Fuente: E-Business Suite de Oracle (software que administra la contabilidad desde 2012). Cifras en millones de pesos.

Estado de Situación Financiera

Activos. Los activos de Coomeva EPS S.A. a diciembre de 2018 ascienden a \$1,458,484 millones, los cuales han presentado un incremento de \$59,492 millones con respecto al año anterior, explicado principalmente por el crecimiento del 9% de la cuenta deudores equivalente a \$76,145 millones y otros activos por \$9,471 correspondiente principalmente al incremento de anticipos a prestadores. Caso contrario presenta el impuesto diferido, que con su actualización de cierre anual presenta una disminución de \$29,032 millones. El activo se encuentra compuesto principalmente por Deudores y Cuentas por cobrar en 65.83%, donde los cobros de los servicios No PBS a la ADRES tiene la mayor participación, y por el impuesto diferido con una representatividad del 25.5%.

Pasivos. Los pasivos ascienden de \$1,892,018 millones presentando una disminución por \$2,593 millones al ser comparado con diciembre de 2017. Esta variación se encuentra explicada principalmente por la disminución de las cuentas por pagar a prestadores de servicios PBS por \$26,106 millones, las obligaciones financieras por \$13,339 millones (producto del efecto neto entre los abonos a los créditos Findeter y pagos de compra de cartera ADRES por \$64,353 millones y las obligaciones adquiridas durante el año 2018 con Coomeva por \$25,000 millones, \$5,068 millones con Bancoomeva, banco AV Villas por \$9,000 millones y compra de cartera ADRES por \$11,946 millones), la cuenta de otros pasivos por \$13,741 millones (efecto neto entre el registro en el patrimonio de la compañía del saldo de anticipos de diciembre 2017 por \$52,463 millones y

el perfeccionamiento de nuevos anticipos por \$38,462 millones). Caso contrario sucede con las cuentas por pagar a prestadores de servicios no PBS, las cuales incrementaron en \$55,914 millones, al igual que otras cuentas por pagar por \$32,995 millones.

Patrimonio. Al cierre del año 2018, el patrimonio de la compañía corresponde a -\$433,534 millones, producto de las diferentes estrategias de fortalecimiento patrimonial y el mejoramiento de la gestión interna. Su variación respecto a diciembre de 2017 es de \$62,135 millones, explicada por la utilidad del ejercicio por \$8,471 millones y un fortalecimiento patrimonial por las capitalizaciones del año 2018, registradas en el capital Social por \$37,553 millones y \$16,110 millones correspondiente a la prima en colocación de acciones.

Al 31 de diciembre de 2018 la Compañía presentó una insuficiencia patrimonial de \$775,127 millones, incumpliendo con el requerimiento de capital mínimo y patrimonio adecuado, según el Decreto 2117 de 2016. Sin embargo, el mismo Decreto otorgó un período de hasta diez años contados a partir del 23 de diciembre de 2014 y definió un plan de cubrimiento progresivo durante el período referido para cumplir con las condiciones financieras y de solvencia; es así como para el cierre del año 2018, Coomeva EPS cumplió con el porcentaje de cubrimiento del defecto patrimonial definido para los años 4 y 5 del Plan de Gestión (35.64%), y generó un excedente de cerca de \$12,502 millones para acreditar al cumplimiento del año 5 (2019).

G4-EC1

Valor económico directo generado y distribuido

A diciembre de 2018 Coomeva EPS S.A. registró ingresos operacionales netos por valor de \$2,763,237,383,213 provenientes principalmente de los siguientes conceptos: Compensación de afiliados, ingresos para actividades de Promoción y Prevención (P y P), incapacidades, recobros al ADRES de los servicios médicos y medicamentos no contemplados en el Plan Obligatorio de Salud, copagos y cuotas moderadoras y otros ingresos recibidos por el resultado de la gestión de patologías de alto costo. La proveniencia de estos recursos por regionales es la siguiente:

Regional	Caribe	Centro Oriente	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororient	Suroccidente	Total
Ingresos Operacionales	513,327	275,052	200,335	774,493	336,829	663,200	2,763,237

Cifras en millones de pesos.

Se realiza la distribución por regionales con el fin de facilitar la administración de los diferentes puntos de atención asistencial que se tienen a nivel nacional, garantizando una adecuada atención a la población asignada y demás grupos de interés.

Los datos presentados a continuación son tomados del Estado de Resultados Integral de Coomeva EPS. A la fecha de la preparación de este informe, los estados financieros se encuentran en proceso de auditoría y revisión por parte de la revisoría fiscal.

Valor económico	Total	Regionales					
		Caribe	Centro Oriente	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororient	Suroccidente
Valor económico diferido generado:	2.798.241	525.410	279.904	202.000	781.421	339.742	669.764
Ingresos	2.798.241	525.410	279.904	202.000	781.421	339.742	669.764
Valor económico distribuido:	2.789.771	543.492	282.527	201.883	733.802	315.564	712.503
Gastos operativos	2.634.709	507.669	263.527	188.387	696.932	298.178	680.015
Gastos Operativos (Proveedores)	155.639	33.475	19.383	12.512	37.573	17.952	34.745
Gastos Operativos (Prestadores)	2.479.069	474.194	244.144	175.875	659.358	280.226	645.271
Sueldos y prestaciones de los empleados	117.155	28.503	15.587	10.732	25.957	13.149	23.228
Capacitación al personal	10	2	-	-	1	3	4
Pagos a los proveedores de capital (intereses)	9.087	1.655	916	637	2.504	1.132	2.244
Pagos a gobiernos	-	-	-	-	-	-	-
Impuesto diferido	28.811	5.664	2.498	2.126	8.409	3.102	7.012
Inversiones en comunidades	-	-	-	-	-	-	-
Valor económico retenido	8.470	-18.083	-2.623	117	47.619	24.178	-42.738

INCIDENCIAS ECONÓMICAS FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

G4-EC2

Los posibles impactos y oportunidades que puede tener la organización en el ámbito financiero como consecuencia del cambio climático son:

1. Desaceleración de la actividad económica y desempleo, resultado de la no adopción de medidas de adaptación, induciendo a la reducción del número de aportantes cotizantes y en consecuencia, de la principal fuente de ingresos de la Compañía (ingreso por compensación).
2. Detrimiento de la salud de la población asegurada por la propagación de enfermedades asociadas con la variabilidad climática y el impacto de fenómenos relacionados con el cambio climático en el territorio colombiano. Lo anterior puede aumentar la siniestralidad y la demanda de servicios de salud por parte de los usuarios y en consecuencia, el resultado de la empresa.
3. Ante una situación de escasos de recursos naturales como consecuencia del cambio climático, los gastos administrativos podrían verse alterados por relación de oferta-demanda.
4. Medidas amigables con el medio ambiente factibles de traducirse en beneficios tributarios o ingresos adicionales para la organización.

5. Oportunidades de diversificación en materia de aseguramiento contra nuevas y nacientes patologías, producto de las cambiantes condiciones atmosféricas.

AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

G4-EC4

Durante el año 2018 se dio continuidad medida por parte del Gobierno, con la finalidad de otorgar mayor liquidez a la Compañía:

- Radicación en segunda instancia, de facturas No PBS por medio del proceso de glosa transversal: De acuerdo con la Resolución 1446 de 2015, el Ministerio de Salud y Protección Social establece los requisitos para el reconocimiento y pago de los recobros y las reclamaciones que ya hubiesen sido auditados por parte del Ministerio, cuya única glosa aplicada en el proceso de auditoría integral haya sido la de extemporaneidad, y siempre y cuando la acción judicial no hubiese caducado. Igualmente, adoptar los formatos que permitan adelantar su trámite. En el año 2018, la ADRES autorizó la apertura de nuevos procesos de glosa transversal, los cuales permitieron radicar aproximadamente \$219,161 millones durante los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre del año 2018, adicionales a la meta de \$260,000 millones de radicación de glosa transversal alcanzada en el año 2017.





COMPROMISO 6

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA



COMPROMISO 6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

Cooameva EPS viene desarrollando actividades con un firme compromiso para contribuir al desarrollo sostenible, velando por el cumplimiento de las normas ambientales establecidas, apoyados en el Sistema de Gestión Ambiental, SGA, mediante el fomento de la cultura responsable y gestionando compras que contribuyen a la preservación ambiental.

Seguimos los principios y objetivos establecidos en el Pacto Global, vinculando a nuestros colaboradores, proveedores y usuarios en el alcance de dichos objetivos, seguros de ser una empresa socialmente responsable, enfocando todos los esfuerzos para mejorar la calidad de vida de todas nuestras partes interesadas, velando por que la incidencia de nuestras actividades tenga el menor impacto negativo sobre el medio ambiente, generando estrategias para prevenir y concentrar todas las acciones en la optimización de los recursos operacionales, en el uso racional de los recursos naturales y en la compensación como mecanismo de mitigación.

ASUNTO 6.1: LÍNEA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

En Coomeva EPS venimos identificando y evaluando sus aspectos ambientales, y planteando objetivos y metas para cumplir con nuestro compromiso de mitigar los impactos negativos al ambiente así:

- Contando con una Política Ambiental Corporativa.
- Contando con un Departamento de Gestión Ambiental, DGA.
- Ejecutando el Sistema de Gestión Ambiental, SGA.
- Caracterizando ambientalmente las sedes, evaluando por criticidad la atención acorde con la significancia de los mismos.
- Evaluando de la línea de consumo de agua potable y energía.
- Desarrollando el informe anual de inventario de emisiones GEI de alcance 2.
- Sensibilizando a los colaboradores en los componentes ambientales (agua, energía, residuos sólidos y emisiones gases efecto invernadero).
- Asegurando la recarga de cilindros de tinta para impresoras.
- Gestionando compras verdes, priorizando el empleo de papel ecológico tanto para la oficina, como los de uso en cafetería y baños.
- Garantizando la línea de impresión de lo estrictamente necesario.
- Optimizando y reutilizando materiales, especialmente el papel de oficina por las dos caras.
- Dando respuesta oportuna a solicitudes de las autoridades ambientales.

Mediante la implementación de esta línea de responsabilidad ambiental para el 2018 Coomeva EPS realiza diferentes aportes.

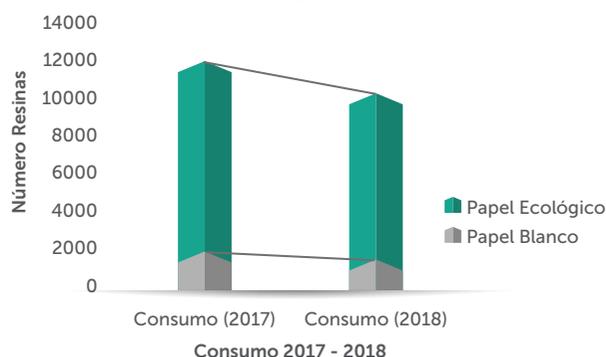
G4-EN1



El insumo más representativo para la empresa por los volúmenes que emplea para el desarrollo de los procesos en servicios es el papel, en dos referencias, el papel ecológico y el blanco, los cuales son producidos a partir de fibra de caña de azúcar, con sello ambiental colombiano, sin blanqueadores (libre de cloro) y reciclable.

La empresa viene realizando de manera sistemática una campaña para la optimización en el consumo del papel, usándolo por las dos caras. Además, ha determinado reemplazar poco a poco el papel blanco por el papel ecológico. Así obtuvo una disminución significativa para el año 2017 y 2018 sobre el total del consumo sin distinción del 11%, y la disminución en el consumo del papel blanco en un 46%.

Análisis Comparativo de Consumo de Papel



Tipo de Papel	Consumo (2017)	Consumo (2018)	Variación de Consumo
Papel Blanco	1188	647	541 (46%)
Papel Ecológico	10.896	10.120	776 (7,1%)
Total Ahorro papeles		12.084	1.317 (11%)

El resultado de esta campaña de bajo consumo de papel también se obtuvo gracias a la implementación de proyectos tecnológicos de comunicación (TIC) mediante la virtualización de sala SIP, con el fin de mejorar la eficiencia y la oportunidad en la atención de usuarios, así como reducir el consumo de insumos de papelería e impresión, y mejorar la experiencia de los servicios ofrecidos por la EPS. Esto, además de acortar los tiempos de respuesta, disminuye los desplazamientos de los clientes a las sedes, optimiza el espacio pues no se requieren los grandes archivos impresos, entre otros.

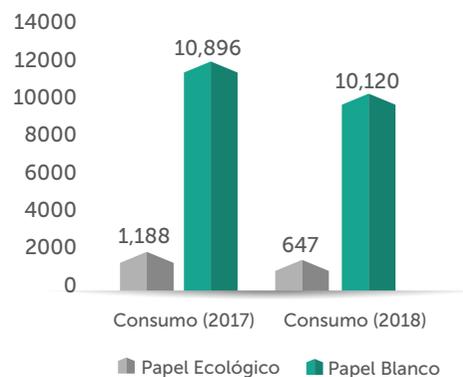
de fibra como las plantaciones forestales (8 – 15 años); por tanto se puede considerar un producto amigable con el ambiente.

El análisis de gestión de compras verdes enfocado en este insumo para el primer periodo del 2017 evidenció una decisión de compra del 90% en papel ecológico y un 10% del volumen total de compra en papel blanco, mientras que para el 2018 el porcentaje de compra de papel ecológico se incrementó en un 4%.

G4-EN2

La gestión en compras verdes enfocó su estrategia en el reemplazo paulatino del papel blanco por el papel ecológico, el cual cuenta con certificado de calidad por agencias internacionales como la europea ISEGA, la Agencia de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos, FDA, y el Consejo Canadiense de Protección de Bosques, CANOPI; convirtiéndose en una decisión de responsabilidad ambiental, el utilizar un papel que en su proceso productivo tenga el menor impacto negativo al medio ambiente.

Relación de la compra de papel blanco/ ecológico 2017-2018



El papel ecológico se produce a partir del aprovechamiento de un residuo agroindustrial como es la fibra de caña de azúcar, que además es reciclable, biodegradable, libre de químicos blanqueadores y de alta disponibilidad, pues los tiempos de renovación del cultivo de la caña es más corto (8 – 10 meses) que otras fuentes

Tóner de impresión: Los tóneres utilizados tienen un manejo posconsumo y su polvillo cumple con la normatividad ambiental nacional (Resolución 062 de 2007) que se clasifica como residuo no eco tóxico. Se ha obtenido una disminución del 3.88% en generación de residuo de tóner y se cuenta con los certificados de disposición final emitidos por el gestor ambiental.

Volumen	2017	2018	% Residuo
Nro. tóneres	1,699	1,633	3.88%

Consumo Energético Interno

G4-EN3

Comparando 2017 y 2018, la Compañía muestra una tendencia de reducción en referencia al consumo total de energía eléctrica, en un 4,29% KW-h, que representa un ahorro equivalente a 15.444 x 10³ Julios.

Regional	Consumo (KW-H)	
	2017	2018
CARIBE	1.109.520	1.008.659
CENTRO ORIENTE	181.824	98.340
DIRECCIÓN NACIONAL	306.636	271.052
EJE CAFETERO	298.260	358.987
NOROCCIDENTE	699.972	685.987
NORORIENTE	247.284	233.174
SUROCCIDENTE	816.060	846.533
TOTAL CONSUMO	3.659.556	3.502.732

G4-EN16

Para este indicador se ha considerado el inventario de emisiones indirectas, cuya fuente es la electricidad consumida por Coomeva EPS en los dos últimos periodos, en donde para el 2017 la cantidad emitida fue de 718,99 Ton/año de CO₂E, y para el año 2018 de 700,55 Ton/año de CO₂Eq. La disminución de huella de carbono emisiones indirectas de alcance 2, representa el 2,6% o 18,45 Ton/año de CO₂Eq.

G4-EN29

La empresa no ha sido multada ni sancionada por incumplimiento de legislación o normatividad ambiental, gracias al satisfactorio uso de la norma para dar cumplimiento a lo dispuesto en responsabilidad ambiental empresarial.

FUENTES	CO ₂ -EQUIVALENTE (Ton/año) 2017	CO ₂ -EQUIVALENTE (Ton/año) 2018	Aporte porcentual por tipo de alcance (%)	
Consumo de Energía Eléctrica	718,99	700,55	100,00%	Alcance 2
TOTAL	718,99	700,55	100,00%	





COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE
DEL PAÍS



COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

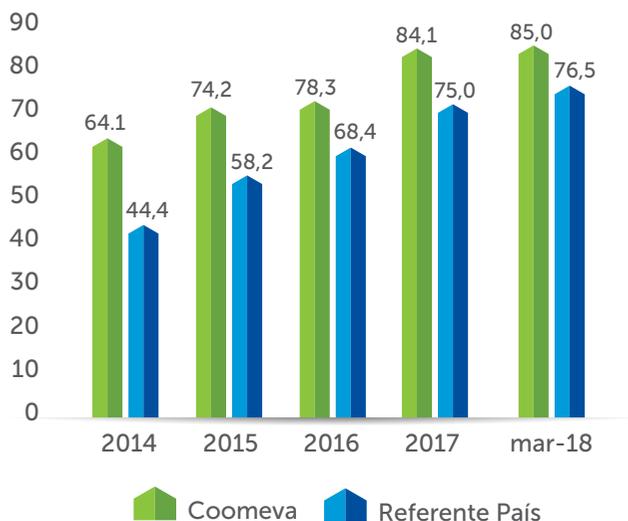
ASUNTO 7.1: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

G4-SO1

Cobertura y adherencia a los programas de promoción y prevención

A través de los programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad se promueven acciones para identificar la población a riesgo y mantener la salud, por medio de las estrategias de inducción de la demanda, comunicación y educación sobre programas de salud integral de manera coordinada, efectiva y eficiente, con el fin de garantizar el mejoramiento de los niveles de salud de la población afiliada.

La cobertura general de promoción y prevención (P y P) de Coomeva EPS, de acuerdo con los resultados publicados por el Ministerio de Salud, fue de 64.1 en 2014 (referente país 44.4), para el año 2015 fue de 74.2 (referente país 58.2), para el año 2016 de 78.3 (referente país 68.4), año 2017 de 84.1 (referente país 75.0) en la última publicación de resultados a corte de marzo de 2018 fue de 85.0 (referente país 76.5) encontrándose el resultado en todos los periodos por encima del indicador de país.



Fuente: SISPRO, corte marzo de 2018

Inducción a la Demanda

Hace referencia a todas las acciones encaminadas a orientar, informar y educar a la población afiliada, con el fin de dar cumplimiento a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana establecidas en las normas técnicas (Capítulo 1, Artículo 5. Resolución 412/2000).

En Coomeva EPS se desarrollan e implementan estrategias de inducción de la demanda que garanticen la captación temprana de los afiliados, haciendo énfasis en afiliados de riesgo, con el fin de garantizar las coberturas de los programas, la adherencia a los programas y los resultados en salud.

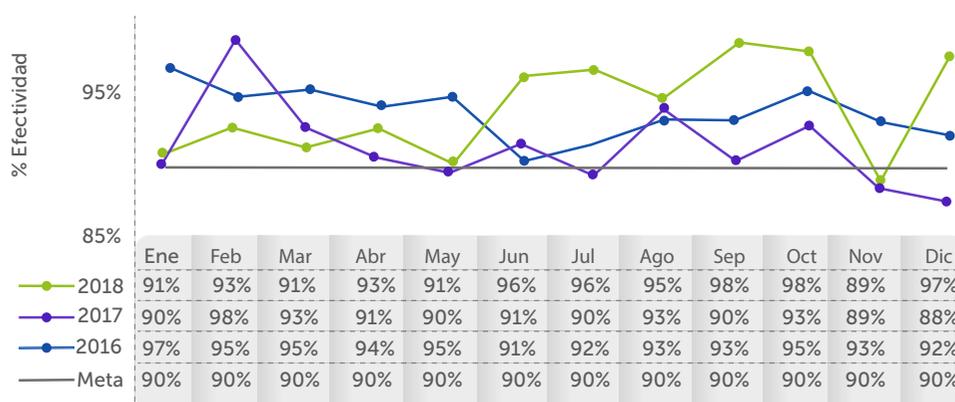
De enero a diciembre de 2017 y de enero a diciembre de 2016 se tuvo un total de 324.111 y 318.985 afiliados inscritos a los programas de promoción y prevención respectivamente, lo cual representa una efectividad en la inducción a la demanda del 92% y 94% respectivamente.

En 2017 se evidenció un aumento del número de afiliados remitidos e inscritos a los programas de P y P con respecto al 2016; el aumento es de 5.126 (2%) y 13.318 (4%) afiliados respectivamente.

De enero a diciembre de 2018 y enero a diciembre de 2017 se tuvo un total de 336.646 y 324.111 afiliados inscritos a los programas de promoción y prevención respectivamente, lo cual representa una efectividad en la inducción a la demanda del 94% y 92% respectivamente.

En 2018 se evidencia un aumento del número de afiliados remitidos e inscritos a los programas de P y P con respecto al 2017; el aumento es de 4.378 (1%) y 12.535 (4%) afiliados respectivamente.

**Efectividad de la Demanda Inducida
ene - dice 2018**



Fuente: EPS-FT-109 Cohorte Seguimiento Remisión Afiliados a Programas de P y P - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2016, 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2018.

Campañas Educativas

Durante el 2018 se realizaron campañas educativas de vacunación, detección y control de tuberculosis, lactancia materna, salud cardiovascular, detección y control de la diabetes, prevención de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC), prevención del consumo de tabaco, detección temprana de cáncer de mama, prevención de la hepatitis, prevención del VIH/Sida y prevención del uso de la pólvora.





Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Jornadas: Promocionemos la Vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación, en enero, abril, julio y octubre.	<ul style="list-style-type: none"> - Niños menores de 6 años - Mujeres en edad fértil - Gestantes - Adulto mayor - Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla 	Primera Jornada Nacional de Vacunación 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches "Promocionemos la vacunación". - Volantes - Mailing - Banner en la página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Boletín de prensa - Redes sociales - Publihold - Boletín de usuarios
Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Todos los afiliados de Coomeva EPS.	"Yo puedo. Nosotros podemos".	<ul style="list-style-type: none"> - Mailing - Redes Sociales - Publicación en la página web de Coomeva EPS
Día Internacional de la Mujer	Conmemorar este día resaltando la valentía y determinación de la mujer.	Todas las mujeres en edad fértil	¡Por lo que eres, feliz día mujer!	<ul style="list-style-type: none"> - Mailing - Redes Sociales - Publicación en facebook de RCN Radio
Día Mundial de la Tuberculosis	Comunicar qué es la enfermedad, el diagnóstico y tratamiento de la tuberculosis.	Población de 15 años en adelante.	TUBERCULOSIS Una enfermedad curable y prevenible.	<ul style="list-style-type: none"> - Volante - Afiche - Boletín de prensa - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Mailing - Redes sociales - Boletín de usuarios - Publihold
Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Cuello Uterino	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Todas las mujeres en edad fértil	Previene, detecta y cura a tiempo el cáncer de cuello uterino	<ul style="list-style-type: none"> - Volante - Afiche - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Publihold - Mailing - Redes Sociales - Boletín de usuarios
Día del Cáncer de Colon	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Población de 18 años en adelante	Cáncer de Colon Escucha tu cuerpo y salva tu vida	<ul style="list-style-type: none"> - Banner en la página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Mailing - Redes Sociales

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Jornadas: Con la vacunación, alejamos el Sarampión.	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación para la prevención del Sarampión.	<ul style="list-style-type: none"> - Niños menores de 6 años - Mujeres en edad fértil - Gestantes - Adulto mayor - Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla 	Con la vacunación, alejamos el Sarampión.	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Volantes - Boletín de prensa - Mailing - Cuñas radiales para RCN Radio - Programa de vacunación en RCN Radio (entrevista a Diana Carolina Ocoró Perea - Coordinadora Nacional PAI y Programas P y P Coomeva EPS) - Publicidad en la página web de RCN Radio, Radio Uno, El Sol - Banner en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Redes sociales - Publicación intranet de Coomeva EPS - Free Press
Jornadas: Promocionemos la Vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación de Las Américas, en enero, abril, julio y octubre.	<ul style="list-style-type: none"> - Niños menores de 6 años - Mujeres en edad fértil - Gestantes - Adulto mayor - Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla 	Jornada Nacional de Vacunación de Las Américas ¡Refuerza tu defensa!	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Banner - Redes sociales - Boletín de usuarios - Publicación en RCN Radio, Radio Uno y La Cariñosa
Jornada: Somos Generación más Sonriente	Articular la campaña de Coomeva EPS a la estrategia nacional del Ministerio de Salud y Protección Social para la aplicación de barniz de flúor a niños, jóvenes y gestantes.	Niños y jóvenes en edades de 1 a 17 años.	Somos una Generación más Sonriente.	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Mailing - Banner en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Publicación en RCN Radio
Día Mundial de la Hipertensión	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Población mayor de 18 años	Controla tu presión arterial, evita la hipertensión	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Plegable - Mailing - Banner en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Redes sociales - Boletín de prensa - Boletín de usuarios - Publihold



Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Día Mundial sin Tabaco (Tabaquismo)	Hacer la invitación a decirle no al consumo del tabaco.	Todos los afiliados de Coomeva EPS	Disfruta la vida libre de humo	<ul style="list-style-type: none"> - Mailing - Banner en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Redes sociales - Boletín de usuarios - Publihold
Día internacional de la lucha contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas (sustancias psicoactivas).	Informar y sensibilizar acerca de las consecuencias del consumo de drogas. , con el fin de contribuir a una sociedad libre del consumo de drogas.	Todos los afiliados de Coomeva EPS	Sustancias psicoactivas Protege tu cuerpo y tu mente	<ul style="list-style-type: none"> - Plegable - Afiche - Mailing - Banner en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Boletín de usuarios - Publihold
Jornadas: Promocionemos la Vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación, en enero, abril, julio y octubre.	<ul style="list-style-type: none"> - Niños menores de 6 años - Mujeres en edad fértil - Gestantes - Adulto mayor - Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla 	Día de ponerse al día Gran Jornada Nacional de Vacunación	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Volantes - Mailing - Banner en la página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Boletín de prensa - Boletín de usuarios
Día Mundial contra la Hepatitis Viral	Informar sobre la prevención de la enfermedad.	Todos los afiliados de Coomeva EPS	Luchemos contra LA HEPATITIS, una enfermedad que no siempre presenta síntomas	<ul style="list-style-type: none"> - Afiche - Volante - Mailing - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Publihold
Semana Mundial de la Lactancia	Unirnos al mensaje mundial "Un beneficio para toda la vida".	Mujeres gestantes y en periodo de lactancia	Lactancia Materna Un beneficio para toda la vida	<ul style="list-style-type: none"> - Plegable - Afiches - Souvenir (imán informativo) - Mailing - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Boletín de prensa - Boletín de usuarios - Publihold
Día Mundial del Corazón	Informar sobre estilos de vida saludables y control de los factores de riesgo.	Población de 18 años en adelante.	Cuida tus hábitos, prolonga la vida de tu corazón	<ul style="list-style-type: none"> - Boletín de usuarios - Publihold

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Día Mundial contra el Cáncer de Mama	Educar sobre factores protectores y compartir mensajes sobre detección temprana del cáncer de mama.	Todos los afiliados de Coomeva EPS con énfasis en mujeres mayores de 30 años.	La clave está en la prevención y detección temprana	<ul style="list-style-type: none"> - Afiche - Plegable - Pendón - Banner y pop up en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Redes sociales - Publicación diario Q'hubo a nivel nacional - Mailing - Boletín de prensa - Intranet - viernes rosa (vestuario) - Mensajes de texto - Charlas en oficinas para colaboradores de Coomeva EPS - Divulgación de piezas digitales por WhatsApp a colaboradores - Publicación en Audioclic Salud
Jornadas: Promocionemos la Vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación, en enero, abril, julio y octubre.	<ul style="list-style-type: none"> - Niños menores de 6 años - Mujeres en edad fértil - Gestantes - Adulto mayor - Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla 	Día de ponerse al día Gran Jornada Nacional de Vacunación	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Volantes - Mailing - Banner en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS - Boletín de prensa - Redes sociales
Aplicación de barniz de flúor	Articular la campaña de Coomeva EPS a la estrategia nacional del Ministerio de Salud y Protección Social para la aplicación de barniz de flúor a niños, jóvenes y gestantes.	Niños y jóvenes de los en edades de 1 a 17 años	Generación más sonriente	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Mailing - Banner en página web de Coomeva EPS - Publicación en la página web de Coomeva EPS
Día Mundial de la Diabetes	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Población de 18 años en adelante	Ten siempre estilos de vida saludable y previene la diabetes	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches - Mailing - Plegable - Publicación Web - Banner - Boletín de prensa - Redes sociales - Newsletter
Día Mundial de la Prevención de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y control de factores protectores.	Población de 40 años en adelante	Respira tranquilo, Protege tus pulmones	<ul style="list-style-type: none"> - Afiche - Plegable - Publicación web - Redes sociales - Publihold - Banner - Mailing

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Día Mundial de la Lucha contra el VIH/ SIDA	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Educar sobre estilos de vida saludable y factores protectores.	Población de 18 años en adelante	Mantente alerta y previene el VIH	- Plegable - Afiche - Publicación web - Boletín de prensa - Redes sociales - Banner - Mailing - Newsletter
Prevención del uso de pólvora	Informar sobre las recomendaciones para evitar que los niños, las niñas y adolescentes sufran accidentes con la manipulación de la pólvora.	Todos los afiliados de Coomeva EPS	Que la pólvora no apague la luz de la Navidad	- Afiche - Plegable - Publicación web - Redes sociales - Banner - Mailing - Newsletter

Maternidad Segura y Saludable

Este programa tiene como objetivo identificar e intervenir tempranamente a la mujer con riesgos relacionados con el embarazo, el parto y el puerperio. Busca además planificar la intervención y el control de los riesgos por parte del equipo de salud, con el fin de lograr una gestación adecuada que permita que el parto y el nacimiento ocurran en óptimas condiciones, sin secuelas para la madre y su hijo.

En el transcurso de 2018 se realizó intervención a 34,517 gestantes en los programas de Maternidad Segura y Saludable, de las cuales el 76.1% (26,270) ingresó en el primer trimestre de la gestación; el 67.3% de las gestantes ingresaron nuevas en 2018, y del total

de gestantes 21.3% fueron intervenidas con estrategias de alto riesgo.

El indicador de mortalidad materna en el 2018 cerró con 8 casos, para una razón de mortalidad materna de 31.0 por 100.000 nacidos vivos.

Las acciones para disminuir este indicador son: Seguimiento a las mujeres alto riesgo reproductivo, consulta de atención preconcepcional, seguimiento y evaluación de las IPS de atención básica y atención del parto y recién nacido, asistencia técnica a las IPS básicas, seguimiento a las gestantes con alertas hospitalarias, demanda inducida para la captación temprana de las gestantes e ingreso al control prenatal.

Razón de Mortalidad Materna 2004-2018



Fuentes:

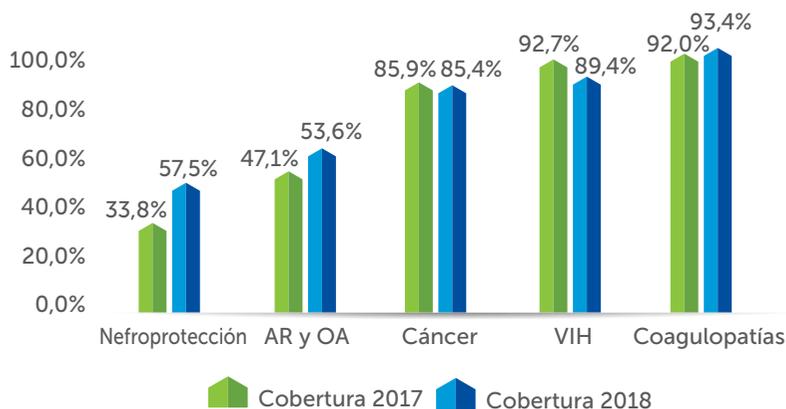
1. Indicadores Básicos de Salud 2011. Ministerio de Salud. VALIDAR EL AÑO DE ESTA FUENTE
2. Así Vamos en Salud 2016.
3. COVE Regional de Maternidad Segura y Saludable, diciembre de 2018. Instituto Nacional de Salud.
4. COOEPS, CIKLOS, RIPS, PYP, SIVIGILA, 2018

GESTIÓN DE GRUPOS DE RIESGO OBJETIVO

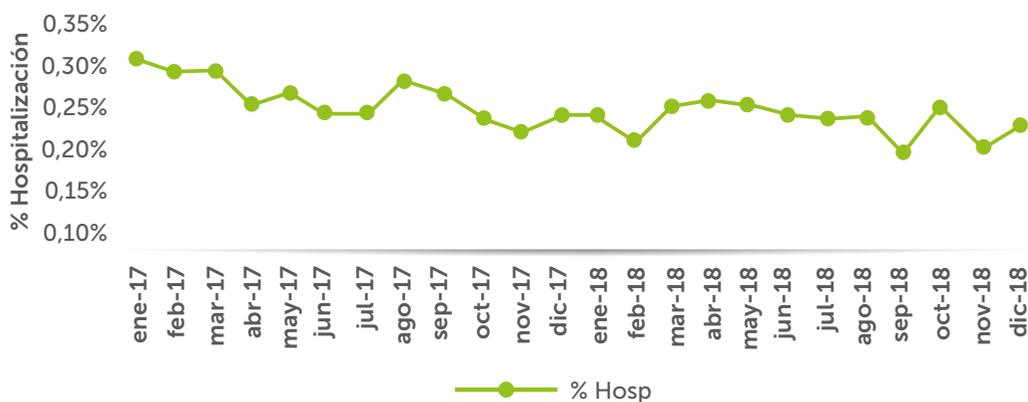
Cooameva EPS continúa día a día comprometida con cada uno de sus afiliados en la implementación de actividades y acciones en salud anticipatorias que permitan el más alto control de los factores de riesgo de la población, para asegurar así el mayor nivel de salud posible. Durante 2018 se logró la captación de 20,171 usuarios en los programas de gestión de riesgo, como resultado de la ejecución y seguimiento de las búsquedas activas, inducción de demanda, integración clínica poshospitalización y acompañamiento de los prestadores de nivel básico y centros especializados.

	Nefroprotección	AR y OA	Cáncer	VIH	Coagulopatías
Usuarios Prevalentes	43.924	13.732	23.223	7.248	316
Usuarios Captados	15.247	1.140	2.792	969	23
Cobertura 2018	57,5%	53,6%	85,4%	89,4%	93,4%
Cobertura 2017	33,8%	47,1%	85,9%	92,7%	92,0%

Coberturas de Programas



Como consecuencia de un mejor control de personas con hipertensión o diabetes mellitus, Cooameva EPS ha logrado reducir progresivamente la tasa de hospitalización por estas enfermedades y sus complicaciones entre estas personas, como se observa en la gráfica:



Fuente: Ciklos – Módulo hospitalario, corte 31 de diciembre 2018, fecha de actualización: 25 enero de 2019.

Un menor número de hospitalizaciones por complicaciones cardiovasculares como enfermedad coronaria, accidentes cerebrovasculares e insuficiencia cardiaca significa una reducción en la ocurrencia de estos eventos en personas adultas y mayores, así como una menor exposición a una de las condiciones que más afectan su calidad de vida.

Como resultado del Programa de Nefroprotección, durante 2018 Coomeva EPS consiguió mantener la tendencia de la incidencia de terapia de reemplazo renal por enfermedad renal crónica estadio 5, para personas con hipertensión o diabetes mellitus, por debajo de la meta de 10.92 casos por 100.000 usuarios estipulada por la Cuenta de alto Costo, con una incidencia de 8.4 casos por 100.000 usuarios.

Además se logró la recuperación de la función renal de 50 pacientes, lo que se tradujo en la no necesidad del uso de las terapias de diálisis, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de estos usuarios y sus familias, mediante un retorno de 624 horas al año por fuera de las Instituciones Prestadoras de Salud, desconectados de las máquinas de diálisis.

Para una persona adulta o mayor mantener su función renal evitando la necesidad de una terapia dialítica no sólo significa un mejor pronóstico en su esperanza de vida, sino también una mejor calidad de vida, independencia y tiempo para compartir con sus seres queridos o para dedicarlo al desarrollo de sus intereses.

De otra parte, Coomeva EPS continúa trabajando de manera articulada con los centros de atención especializada para alcanzar el 90% de carga viral indetectable en la población que esté recibiendo Tratamiento Antirretroviral de manera continua durante un periodo de seis meses, según lo estipulado como Meta del Milenio por la Organización Mundial de la Salud para el año 2030. Se ha logrado garantizar el manejo farmacológico y mantener el nivel de la carga viral indetectable en la población, superior al referente nacional alcanzado un 61.7% versus el referente de país

que está en 61.3%; además fortaleciendo la adherencia a la guía clínica del programa y el seguimiento de personas inasistentes y en abandono.

La indetectabilidad de la carga viral en las personas que viven con VIH no solamente implica reducir la probabilidad de enfermar por el VIH, mejorando su calidad de vida y prolongándola, si no también reducir la transmisibilidad de la infección por el VIH a prácticamente cero.

Así mismo, en 2018 se trabajó en conjunto con los centros especializados para mejorar el seguimiento clínico de las personas en los programas. Se pasó de una cobertura de seguimiento mediante instrumento que mide la actividad en 28 articulaciones concretas (Disease Activity Score - DAS 28) del 84% en enero de 2017 al 91.3% en diciembre de 2018.

El control de las personas con hemofilia permitió en el año 2018 mantener la tasa de sangrado general de tipo espontáneo en personas sin inhibidores en profilaxis por debajo de la meta referente nacional, la cual durante 2018 alcanzó 0,64 versus 0,7 del país, según la Cuenta de Alto Costo, en enero de 2017. Un mejor control de la enfermedad en personas con hemofilia no solo mejora su calidad de vida y reduce los costos de atención para el Sistema. También permite mitigar su efecto en el crecimiento y desarrollo de los infantes y en la productividad de las personas en edad productiva.

La Hepatitis C es una enfermedad que puede conllevar un fuerte impacto social y sanitario, provoca un gran número de complicaciones médicas y un importante estigma social, produciendo un menoscabo en la salud y en la calidad de vida de los pacientes y de su entorno más cercano. Durante el año de 2018 en Coomeva EPS se identificaron 53 pacientes que padecen esta condición, a los cuales se les suministró el 100% de los esquemas de tratamiento establecido y por lo cual se espera una recuperación y curación total de su enfermedad.





4

PREMIOS Y
RECONOCIMIENTOS



- Por parte de la Súper Intendencia de Salud se aprobó el plan de recuperación financiero a 10 años conforme con el Decreto 2117 de 2016, según la Resolución de aprobación Nro. 011687 del 20 de diciembre de 2018, dando lugar a un modelo de fortalecimiento institucional que busca continuar con las estrategias de recuperación planteadas inicialmente.
- Se mejoraron los resultados de indicadores de la gestión de riesgo y prevalencia evidenciado en la redistribución económica de la cuenta de alto costo, específicamente para las patologías de enfermedad renal crónica y VIH, donde se reconoció un ingreso neto de \$13,989 millones, siendo superior en \$3,818 millones al ingreso presupuestado.
- Coomeva EPS S.A. logró ser pionera en la aclaración de cuentas con la ADRES en el sector de la Salud en Colombia, promoviendo la iniciativa de Ley de Punto Final y alcanzando un avance del 81% en la conciliación de cifras.
- Se alcanzó la certificación de la norma ISO 9001 en su versión 2015, lo cual refleja un modelo consistente de gestión de calidad implementado en la Entidad.
- Se logró el reconocimiento del Sello Plata en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género-Equipares por parte de la Presidencia y el Ministerio de Trabajo.



ANEXO 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		9
Cap. 1. QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		12
	G4-6	Países en los que opera la organización.		12
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		12
	G4-9	Dimensiones de la organización.		34
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		34
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		N/A
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	16
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	N/A
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		20
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	20
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	20	

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTION DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	15
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		15
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		15
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		15
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		15
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	15
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	18
3. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		20
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		20
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	20
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		20
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		20
	G4-41	“Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. Indique, como mínimo”		22
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	22
	G4-43	“Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales”		23
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	22
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	23
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	24
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	24 - 26
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	25
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	25
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	25
	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa		25
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	38
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		N/A
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		N/A
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		N/A
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		28
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		31
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		
3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	34

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		40
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		40
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		38
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		38
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		38
3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		47
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		51
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		51
3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	53
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		54
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		55
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		55
Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)		55

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	Ind.	Contenido		
3.7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1	Inversión social estratégica y filantrópica	16	57
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		



www.eps.coomeva.com.co

