

TABLA DE CONTENIDO

1.	VISIÓN GERENCIAL (Presentación)	1
2.	GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA	6
2.1	Asuntos de Asociados	6
2.2	Dinámica de Asociados	7
2.3	Perfil del Asociado	8
2.4	Colocación de productos por canales	8
2.5	Uso de Servicios	8
2.6	Satisfacción del Asociado	10
2.7	Participación, Democracia y Educación	10
3.	GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL (Presentación)	10
3.1	Resultados Coomeva	10
3.2	Resultados Inversiones Empresariales	11
3.2.1	Liquidez e inversiones Grupo Coomeva	12
3.2.2	Endeudamiento Grupo Coomeva	13
4	INFORMES ESPECIALES	13
4.1	Centro de Pensamiento Coomeva	13
4.2	Avance Estrategia Digital GECC	14
4.3	Gestión y Planeación Tributaria	16
4.4	Informe especial Fundación Coomeva (Presentación)	17
4.5	Avance proceso de estructuración nueva sede Administrativa Regional Caribe	17
4.6	Informe trimestral Empleado de Cumplimiento (Presentación)	18
4.7	Avance procesos jurídicos	18

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

Dentro de los temas de principal atención para Coomeva, mencionados en la visión gerencial del mes anterior, me permito compartir los principales avances:

- 1. Asociados:** Al cierre se cuenta con una población de 238.718 asociados, con un cumplimiento del 99.8%. El resultado del crecimiento neto del mes de fue de 842 asociados para un cumplimiento del 75.6%, generado por el desempeño de los ingresos brutos del 93.3%, equivalentes a 3.049 asociados.
- 2. Empresas:** Se tiene una población de 2.548.983 usuarios de EPS, de los cuales 2.390.681 corresponden al régimen contributivo y 158.302 al régimen subsidiado. Medicina Prepagada cerró el mes con 368.278 usuarios de los cuales 239.404 son de medicina integral, 89.178 de CEM y 39.696 de salud oral.

En relación con los **resultados financieros de la Cooperativa** se alcanzó un excedente de \$55.819 millones frente a un presupuesto de \$24.036 millones, cumplimiento del 232%, explicado por mejores resultados en el portafolio de inversiones de tesorería y de inversiones empresariales por \$15.258 millones y mejores resultados comerciales por \$3.781 millones, y menores gastos operacionales por \$15 mil millones.

El **resultado para el Grupo** fue de \$69.182 millones frente a un presupuesto de \$73.820 para un cumplimiento del 94% que incluyen a la EPS con una pérdida acumulada de \$42.235 millones.

- 3. Coomeva EPS:** Continuamos enfocados en el seguimiento y revisión del Programa de Recuperación de la EPS a través de sus tres componentes:
 - **Primero: En la gestión interna** la EPS obtiene un resultado acumulado al mes de septiembre de -\$42.235 millones frente a un presupuesto de -\$16.530 millones. El POS presenta un resultado de -\$10.474 millones, No POS -\$36.210 millones y prestaciones económicas \$4.449 millones de utilidad. La siniestralidad del POS acumulada es de 92.78%. Por regionales se presentan los siguientes resultados: Suroccidente -\$48.845 millones, Centro Oriente -\$9.995 millones, Caribe -\$5.866 millones, Noroccidente -\$2.834 millones, Eje Cafetero \$4.330 millones y Nororiente \$20.976 millones.
 - **Segundo:** En la medida de **fortalecimiento patrimonial** se han alcanzado capitalizaciones por \$221.091 millones, con un cumplimiento del 85%. Los prestadores y proveedores han capitalizado acreencias por \$156.274 millones (104% avance) y el Grupo Coomeva por \$57.617 millones (58% avance). Para el periodo del mes de septiembre se registraron capitalizaciones por:

- ❖ \$7.200 millones del crédito obligatoriamente convertible en acciones desembolsado en septiembre de 2016 y registrado en Deceval en septiembre de 2017 por CHRISTUS.
- ❖ \$50.000 millones de proveedores de medicamentos (Medicamentos Especializados, Medicamentos Pos y Audifarma) que se registró contablemente como anticipo a la futura capitalización.

Por otra parte, para dar cumplimiento al Decreto 2702 del año 2014 en cuanto al cubrimiento del defecto patrimonial de los dos primeros años (20%), que corresponde a un total de \$245.781 millones, se ha logrado capitalizar \$221.091 millones, quedando pendiente \$24.691 millones.

Con respecto a las **medidas para mejorar la liquidez**, en el mes de septiembre se presentaron los siguientes avances: 1) Cupo pre aprobado de \$20.000 millones bajo la línea de FINDETER, actualmente en gestión con los intermediarios financieros (Bancoomeva, Banco de Occidente y Davivienda); 2) Inicio del proceso de radicación de carta ante la SuperSalud, para la suscripción de los BOCAS (Bonos opcionalmente convertibles en acciones), por \$60.000 millones.

- **Tercero:** La **recuperación de la cartera NO POS**, está compuesta así: 1) Lo que ha sido glosado y estamos presentando nuevamente (glosa transversal); 2) Cuentas pendientes por radicar al FOSYGA, la cual tiene dos componentes: una corriente (recibidas por la EPS en el año 2017) y no corriente (recibidas en años anteriores al 2017), y 3) Disminución del porcentaje de glosa, la cual tiene impacto en la liquidez, y disminución de carga operativa por no presentar nuevamente por glosa transversal.
1. Glosa Transversal: En la recuperación de la cartera NO POS, del primer proceso de Glosa Transversal (noviembre de 2015 a mayo de 2016), siguen pendientes de pago \$33.855 millones de los \$69.176 aprobados. Se gestionó con el Ministerio de Salud autorización para solicitar directamente el desistimiento de las demandas al Consejo Superior de la Judicatura y con esta radicación aprobar el pago de los recobros aprobados. Se recibió respuesta negativa de la ADRES. Se replicará ante el Ministerio de Salud, a quien se dirigió el comunicado originalmente.

Del segundo proceso de Glosa Transversal (noviembre de 2016 a la fecha), se han radicado \$70.301 millones, de los cuales se ha recibido respuesta de \$45.144, con una aprobación del 35.2%, por un valor de \$15.920 millones, que están pendientes de pago. La última radicación fue en el mes de junio de 2016, desde entonces no se ha abierto ventanilla de radicación por la transición FOSYGA a ADRES. Se espera realizar una radicación entre \$80.000 y \$90.000 millones, según la producción que se ha venido trabajando. Con esto se espera aportar al cumplimiento de la meta de los \$200.000 millones a radicar en 2017.

2. Cuentas pendientes por radicar: Se tienen tres clasificaciones: 1) No corriente años anteriores: A agosto se tiene un saldo por \$143.708 millones, no se han presentado principalmente por: i) inconsistencias y ii) cuentas que no se han pagado por parte de la EPS (no son giro directo). La meta es dar tratamiento a estas inconsistencias y presentarlo durante el resto del año. 2) No corriente año actual: A julio de 2017 se tiene un saldo de \$32.400 millones. 3) Corriente: Agosto y Septiembre por un valor de \$39.280 millones. La meta es lograr la gestión del No corriente del año actual para llevarlo al menor valor posible. En el mes de septiembre se presentó un problema operativo con el alistamiento de las imágenes para la generación de los recobros, lo que impactó severamente la radicación (\$28 mil millones radicados). Dicha dificultad ya fue superada.

3. Disminución del porcentaje de glosa: La glosa del proceso de abril (última recibida) fue del 33.5%. Se sigue trabajando en la auditoría de los recobros previo a la radicación a ADRES, lo que permite identificar y corregir causales de glosa. Las mesas técnicas de aclaración con ADRES no han sido efectivas, no hay una receptividad a los análisis y planteamientos realizado por la EPS. El derecho de petición donde se expone de manera general las glosas atribuibles a la auditoría de ADRES (FOSYGA) y se piden mecanismos para asegurar el flujo de los recursos del No POS a las IPS y la EPS, no ha tenido respuesta.

Redes Integrales: Con respecto a la implementación de redes integrales en el nivel nacional, inicialmente se conformarán en: Suroccidente, la Red Cali 2 que se encuentra en ajustes finales de alianzas de conformación con la nota técnica ya formalizada, la fecha proyectada de inicio es noviembre de 2017. En Noroccidente: **a)** La Red 1 Medellín, se encuentra definida y en negociación final de nota técnica, con fecha proyectada a inicio noviembre de 2017; **b)** La Red 2 y 3 (Oriente Antioqueño y Montería respectivamente) se encuentra en proceso de conformación, pendiente nota técnica, con fecha proyectada de inicio diciembre de 2017; y **c)** Red 4 Medellín, se encuentra en proceso de conformación y negociación.

Se continúa la gestión operativa de las necesidades tecnológicas de parametrización y desarrollos, en ajustes de modelo de operación y sistemas de información.

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

- a. Visita Coopeuch**: Coomeva en su liderazgo para el Sector Solidario no solo a nivel nacional sino también internacional, está propiciando espacios de intercambio de buenas prácticas empresariales que permitan el crecimiento mutuo del Sector. Es así como se presenta en el **Anexo 1** un informe de los principales aspectos revisados durante la pasantía realizada en la primera semana de septiembre por un equipo interdisciplinario del GECC con la Cooperativa Coopeuch de Chile según lo aprobado por el Consejo de Administración.

En esta visita las principales áreas referenciadas fueron: Estrategia, Mercadeo, Comercial, Operaciones, Servicio y Cobranzas.

Durante la interacción con las diferentes áreas, visitas de oficinas y centro de contacto, se identificaron varios temas de aplicación en Coomeva, dentro de los cuales vale la pena resaltar:

- Estrategia. Portafolio de proyectos focalizados en el servicio (pocos de alto impacto y mayor cobertura).
- Servicio. Reforzar modelo de experiencia cooperativa y resolutivez en el primer contacto.
- Comercial. Fortalecer el desarrollo de convenios como palanca de asociatividad.
- Talento Humano. Programa de inducción y entrenamiento detallado para el back y administrativo, y con mayor cobertura y tiempo para el comercial.
- Operaciones. Definición de un buró propio para Coomeva en el otorgamiento de créditos.
- Tecnología. Optimizar aplicativos en el front que faciliten la prestación de los servicios.

Valga recordar que con Coopeuch tenemos suscrito un acuerdo de interoperación, el cual ha permitido el compartir experiencias de manera recíproca.

b. Actividades en memoria del doctor Uriel Estrada Calderón (QEPD): De acuerdo con el plan de trabajo el siguiente es el avance de los actos de reconocimiento a la memoria del doctor Uriel Estrada, las cuales tienen un cumplimiento del 100%:

- Elaboración de retablo en la sala de Fundadores y Gestores del Centro del Pensamiento Coomeva, con la información sobre el fallecimiento del doctor Estrada (julio 2017).
- Publicación central en la Revista Coomeva, edición 120 (julio - agosto 2017).
- Publicación de publrreportaje con motivo del Día Internacional de las Cooperativas, con la vida y obra del doctor Uriel Estrada en:
 - El diario El País - Cali (1 julio 2017), Eco Solidario (julio 2017), Gestión Solidaria (julio 2017).
- Publicación de publrreportaje con la vida y obra del doctor Uriel Estrada en:
 - Revista Ascoop (septiembre 2017).
- Gestiones para el otorgamiento de reconocimientos póstumos al doctor Estrada:
 - Confecoop Nacional, Congreso Nacional Cooperativo (agosto -2017).
 - Asamblea Departamental del Valle del Cauca (Julio 2017).
 - Ascoop, Jornada Opinión Cooperativa: Orden Francisco Luis Jiménez (agosto 17 2017).
 - XX Conferencia Cooperativas de las Américas (octubre 13 2017).
 - Taller Internacional de Ahorro y Crédito, Fecolfin (octubre 19 de 2017).

c. Conferencia Regional de Cooperativas: Desde el 11 y hasta el 13 de octubre, en Ixtapa México, se llevó a cabo la XX Conferencia Regional de Cooperativas de las Américas. En el marco de la conferencia, se realizó la reunión del Consejo de Administración y las Juntas Directivas de los Comités Temáticos (COFIA, Equidad de Género y Juventud), en los cuales Coomeva tiene participación.

Este evento contó con más de 600 participantes del sector cooperativo de países de Norte, Centro y Sur América, y desarrolló una agenda académica que incluía conferencias, foros, paneles y charlas. Coomeva tuvo una importante participación a través de su delegación y además a través de algunos miembros se apoyaron las actividades académicas como conferencistas y moderadores.

La Agenda incluyó temas como Transformación Digital y Nuevas Condiciones de Negocio, Paneles sobre el papel que juegan los jóvenes en las cooperativas del futuro, y foros con temáticas sobre Sostenibilidad, Gobernabilidad, Cooperación, Educación, entre otros. Adicionalmente los diálogos cooperativos giraron en torno a la visión del futuro de las cooperativas, integración, enfoque de género, entre otros.

Este espacio se considera importante para reflexionar sobre temas de gestión en la cooperativa, además de seguir promoviendo nuestra participación en los Organismos de Integración Internacional y seguir haciendo más visible a Coomeva.

Mapa Estratégico (Anexo 2): Para el mes de septiembre, el mapa estratégico corporativo arroja una puntuación general de 8.78 frente al 9.40 del mismo mes del año 2016 y de 8.73 frente al mes anterior. Las principales variaciones del mapa estratégico se explican por:

- **Objetivo 1:** Por solicitud del Consejo de Administración, a partir de agosto de 2017 se reemplaza el indicador "Índice de actividad" que resulta de la proporción de asociados activos en la población total por el indicador de **asociados en mora mayor a 90 días**, con el fin de hacer un mejor seguimiento a esta población y por ser un aspecto estratégico en el crecimiento de la base social. Este indicador se encuentra con una desviación del 125% frente al 104% de septiembre de 2016. Este resultado obedece al comportamiento del flujo de nuevos asociados en este estado durante el primer semestre del año y a la efectividad del proceso de reactivación.

En los últimos meses se observa un mejoramiento en este comportamiento. En el **anexo** se presenta el plan de acción con las nuevas estrategias.

Por su parte la **tasa de permanencia** continúa presentando una mejora en el cumplimiento al pasar del 105.8% al 107.7%, lo cual se debe fundamentalmente a la gestión de fidelización y a que la exclusión de 2015 afectó negativamente la tasa de permanencia a un año durante 2016.

- **Objetivo 2:** El indicador de **asociados vinculados con producto** presenta un cambio en la metodología de cálculo, se modifica el criterio de tiempo después de la vinculación en el que el asociado toma el producto y es considerado en este cálculo. Actualmente tenemos en cuenta los productos tomados dentro del mismo mes de vinculación, esto se modificó para tener en cuenta los productos tomados dentro de los siguientes 30 días de antigüedad del nuevo asociado. En el **anexo** se explica la metodología.

Este indicador tiene un cumplimiento en amarillo del 83.2%, para la toma temprana de producto se tienen en ejecución iniciativas de colocación como: el proceso de entrega y activación de la TAC desde la vinculación del asociado y, el fortalecimiento de la vinculación cruzada con los usuarios y clientes con perfil propenso a la asociatividad de las empresas del GECC.

- La principal variación en los **Objetivos 5 y 6** se originan en que los resultados del año 2016 están afectados por el inicio de la valoración de las inversiones en subsidiarias bajo el método de participación patrimonial, razón por la cual además de los dividendos correspondientes al año 2015, quedaron reconocidos los resultados correspondientes al año 2016. A partir de este año, solo se continuarán registrando los efectos de los resultados de las inversiones en subsidiarias en el período vigente.
- **Objetivo 7:** Mejora su calificación frente al año anterior al pasar de 8.7 a 8.9 debido al mejoramiento en el cumplimiento del indicador “ **satisfacción de los empleados** ” al pasar de 71.2% a 80.1%.

Metodología e Informe de Proyectos: En el **Anexo 3** se informa el seguimiento/avance de los proyectos corporativos y de Coomeva correspondiente al mes de septiembre de 2017, en el mismo se encuentran los indicadores de cumplimiento. Los proyectos del orden Corporativo y Coomeva son 13 y 14 respectivamente, los cuales tienen un cumplimiento del 48% respecto de sus cronogramas y una inversión de \$9.225 millones frente a un esperado a la fecha de \$18.872 millones, con un presupuesto total de \$24.814 millones en el 2017.

Seguimientos tareas pendientes sesiones anteriores del Consejo de Administración:

1. Informe Especial Fundación Coomeva: Se adjunta en la parte de informes especiales y se presentará durante la sesión.

2. GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA

2.1 Asuntos de Asociados

Se presentan para consideración, 8 solicitudes de auxilio correspondientes al mes de octubre de 2017 por un valor recomendado de ayuda de \$24.000.000, los casos se encuentran en el **Anexo 4**. El saldo contable del Fondo de Calamidad al mes de septiembre de 2017 asciende a \$11.510 millones.

2.2 Dinámica de Asociados

2.2.1 Resultados corte septiembre

Al cierre de septiembre se cuenta con una población de 238.718 asociados con un cumplimiento del 99.8%.

Regional	Resultados mes														
	Ingresos			Retiros			Exclusiones			Fallecidos			Netos		
	Meta	Real	% Cumpl.	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	% Cumpl.
Bogotá	831	770	92,7%	221	296	133,9%	282	237	84,0%	7	7	100,0%	321	230	71,7%
Cali	833	924	110,9%	281	329	117,1%	277	233	84,1%	13	12	92,3%	262	350	133,6%
Caribe	519	428	82,5%	162	199	122,8%	184	155	84,2%	2	2	100,0%	171	72	42,1%
Eje Cafetero	288	219	76,0%	101	100	99,0%	71	60	84,5%	2	3	150,0%	114	56	49,1%
Medellín	699	607	86,8%	249	314	126,1%	227	193	85,0%	9	9	100,0%	214	91	42,5%
Palmira	99	101	102,0%	30	26	86,7%	36	30	83,3%	1	2	200,0%	32	43	134,4%
Total	3.269	3.049	93,3%	1.044	1.264	121,1%	1.077	908	84,3%	34	35	102,9%	1.114	842	75,6%

2.2.2 Resultado Acumulado a septiembre

Regional	Resultados Acumulados																	
	Población Asociados			Ingresos			Retiros			Exclusiones			Fallecidos			Netos		
	Ppto	Real	%	Meta	Real	% Cumpl.	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	%	Meta	Real	% Cumpl.
Bogotá	54.100	53.477	98,8%	6.651	5.967	89,7%	2.380	2.836	119,2%	2.313	1.870	80,8%	46	59	128,3%	1.912	1.202	62,9%
Cali	74.135	75.167	101,4%	6.676	7.619	114,1%	2.771	3.027	109,2%	2.318	1.942	83,8%	117	118	100,9%	1.470	2.532	172,2%
Caribe	29.144	28.652	98,3%	4.091	3.727	91,1%	1.638	1.998	122,0%	1.502	1.212	80,7%	16	37	231,3%	935	480	51,3%
Eje Cafetero	19.253	19.093	99,2%	2.265	2.066	91,2%	960	953	99,3%	601	542	90,2%	19	38	200,0%	685	533	77,8%
Medellín	54.254	53.913	99,4%	5.614	5.460	97,3%	2.560	3.079	120,3%	1.875	1.570	83,7%	72	84	116,7%	1.109	727	65,6%
Palmira	8.414	8.416	100,0%	794	723	91,1%	258	262	101,6%	325	234	72,0%	9	18	200,0%	202	209	103,5%
Total	239.300	238.718	99,8%	26.091	25.562	98,0%	10.567	12.155	115,0%	8.934	7.370	82,5%	279	354	126,9%	6.313	5.683	90,0%

El crecimiento acumulado en vinculaciones fue del 17.9% frente al mismo periodo del año anterior, destacándose la Regional Caribe con un crecimiento del 36.3% en ingresos brutos en el mismo periodo, y las Regionales Cali y Palmira cumpliendo la meta del mes en un 110.9% y 102% respectivamente.

La población de asociados con mora mayor a 90 días al cierre es de 30.624, desacelerando su crecimiento con respecto al trimestre anterior en 0.7%. Es así como se iniciará la estrategia de reactivación por medio del cruce de los valores ahorrados en Solidaridad con los saldos vencidos, el objetivo es incrementar el número de reactivaciones durante el mes de octubre y está dirigida a los asociados con antigüedad mayor a 3 años y con valores de protección superiores al mínimo. Respecto a la mora 1, 2 y 3 se mantiene el mismo número de nuevos asociados e inactivos (2.908) con respecto al mes de agosto y una disminución de 8.5% respecto al mes de julio.

Se destaca la gestión del Canal Profundización donde la tendencia incremental en los Desembolsos de Créditos realizados a los Asociados alcanza una cifra acumulada a septiembre de \$58.538 millones frente a \$20.229 millones registrados a septiembre del año 2016, y se cumplen todas las metas establecidas para la colocación de Seguros a través de este canal.

Estrategias para asegurar el cumplimiento en el segundo semestre

Crecimiento en la Vinculación

- **Estrategia Power Set:** Se inició en la tercera semana de septiembre segmentando la base de clientes con productos de las empresas del Grupo (Banco, Medicina Prepagada y EPS), e identificando aquellos con mayor propensión a ser asociados con estrategias individuales. En septiembre se realizaron 25 citas con igual número de vinculaciones, demostrando la potencia de esta importante metodología.
- **Campaña de Referidos:** En el mes se realizaron 477 vinculaciones (18.4% efectividad). En total se han logrado 780 vinculaciones con la campaña, de un total de 4.847 potenciales.

Retención

- **Modelo predictivo de retiro:** En septiembre se inició la gestión comercial de la base de asociados con cero productos, visitando 288 asociados, logrando la colocación de \$276 millones en créditos y \$1.356.000 en aumentos de valores de protección. El 90% de las personas visitadas se mantuvieron activas al cierre de septiembre.
- **Campaña para Asociados suspendidos por retiro:** En octubre se realizará labor comercial con los asociados en estado suspendidos, ofreciéndoles tres meses de CEM o salud oral (según ubicación geográfica) como cortesía por desistir de su retiro.

2.3 Perfil del Asociado

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

2.4 Colocación de productos por canales

Los planes de salud, solvencia y SOAT presentan un cumplimiento acumulado de 147% y 117% respectivamente. En septiembre se presenta el cumplimiento de las pólizas de autos, la cual por medio de barras se cumplió al 100% y por profundización al 104% (**Anexo 6**).

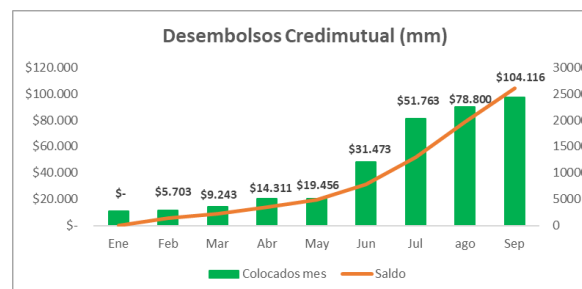
2.5 Usode Servicios

En el **Anexo 7** se adjunta detalle de uso de servicios al cierre de septiembre de 2017.

2.5.1 Tenencia en asociados antiguos: El indicador en septiembre es de 85.4%, es decir 203.865 asociados estaban conectados con por lo menos un producto de la Cooperativa o nuestras empresas, 200 asociados más que el mes anterior.

La tenencia en productos financieros cerró en 68.2%, los principales aumentos se dieron en los productos de Bancaseguros y Credimutual, a su vez la Tac MasterCard presentó incremento de 0.1% en asociados con cupo. En seguros la tenencia pasa de 85.1% a 84.9%, esta variación se debe a la disminución en la colocación de los planes básicos de solidaridad. En salud la tenencia cierra en 38.4%.

Se destaca el crecimiento de créditos aprobados de Credimutual, lo que ha permitido que a la fecha 8.666 asociados se beneficien con el producto recibiendo desembolsos por \$104.116 millones.



2.5.2 Vinculación Temprana con los Productos: Los nuevos asociados que tomaron producto en el primer mes de vinculación o que ya tenían producto con alguna de las empresas del GECC, registran un porcentaje de 41.4%, esto significa que de los 3.210 nuevos asociados vinculados, 1.328 tienen relación con nuestros beneficios. En el **Anexo 8** se presentan los principales resultados de los productos y servicios prestados desde la Cooperativa.

Productos Cooperativos:

Cobertura de Desempleo: Al mes de septiembre de 2017, se presentaron en total 3.333 reclamaciones, la mayoría provenientes del auxilio de Desempleo (2.705), seguido por Pérdida de Ingresos (393) y Enfermedades Graves (235); comportamiento global que está por encima a lo esperado (2.831 eventos presupuestados). Se presentó un saldo contable real de \$35.084 millones, obteniendo una ejecución presupuestal del 98.1%, resultado acorde con lo proyectado. En el **Anexo 9** se presenta un informe detallado del comportamiento del fondo.

Plan Básico Solidaridad: Los pagos totales acumulados a septiembre de 2017 ascendieron a \$127.733 millones frente a un presupuesto de \$116.707 millones, lo que generó un cumplimiento del 109.45%. La siniestralidad estimada acumulada (del Plan Básico), se encuentra alrededor del 85.31%, incrementando 0.39% frente a lo registrado en el mes anterior (84.92%).

Planes complementarios: Los pagos de coberturas adicionales se registran alrededor de \$10.223,48 millones, lo que representó una ejecución del 129.94% frente a lo presupuestado (\$7.868,05 millones). En septiembre 2017 con \$1.353,66 millones pagados, se presentó un aumento del 37.51% frente a lo registrado en el mes inmediatamente anterior (\$984,40 millones, agosto 2017).

2.6 Satisfacción del Asociado

Gestión de casos: En el mes de septiembre se recibieron 4.093 expresiones a nivel del Grupo Coomeva. Estas expresiones en mayor proporción, fueron atendidas por el Sector Salud con un 45%, seguido por Coomeva y sus alineadas con un 26.9% y Bancoomeva con un 26.3%. Por su parte, el 51% de las expresiones de asociados atendidas por las empresas del GECC fueron solicitudes, el 44.9% corresponde a reclamos.

La demora en la atención, los procesos y la prestación del servicio es la principal agrupación donde se encuentran las causas de inconformidad más frecuentes a nivel del Grupo Coomeva; la cual presentó una disminución del 7% frente al mes anterior. Se continúan adelantando una serie de acciones para las causas más representativas (**Anexo 10**).

2.7 Participación, Democracia y Educación

EDUCACIÓN: En el **Anexo 11** se presenta resumen de la participación. Se destacan los siguientes resultados: Participación procesos educativos (75.370, cumplimiento 91%), Beneficiarios convenios instituciones educativas (13.728, cumplimiento 114%), Inducción de nuevos asociados (15.697, cumplimiento 83%).

DEMOCRACIA:

- **Elección de Representantes Juntas Zonales 2018-2021:** Continuando con el cumplimiento del cronograma electoral, se publicó en todas las zonas electorales la Convocatoria y Reglamento para la Elección de Representantes a Juntas Zonales. Así mismo, por solicitud del Tribunal de Elecciones y Escrutinios, los Comités Zonales de Administración convocaron a los asociados interesados de las respectivas zonas a postular sus hojas de vida, con el fin de conformar la organización electoral para este proceso. Desde el 25 de octubre, se espera que el Tribunal haya nombrado las Comisiones Electorales.

3. GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL (Presentación)

3.1 Resultados Coomeva

Resultados Financieros Coomeva (Anexo 12): Coomeva presenta excedentes en el mes por \$6.801 millones frente a un presupuesto de \$3.484 millones con un cumplimiento del 195%, explicado principalmente por el mayor ingreso neto registrado del método de participación patrimonial, menor ejecución en gastos de administración y ventas, así como un mejor desempeño en

ingresos financieros netos.

Inversiones de Tesorería (Anexo 13): Los portafolios generaron en el mes rendimientos por \$16.830 millones, de los cuales \$15.178 millones corresponden a Fondos Sociales (90%). La rentabilidad acumulada del portafolio de Excedentes de Tesorería finaliza en 10.74% E.A, 501 pbs por encima de la meta establecida para el mes y con una utilidad de \$1.494 millones. El portafolio durante 2017 ha contribuido con una utilidad de \$12.925 millones.

Flujo de Caja (Anexo 14): El flujo de caja terminó con un saldo de \$203.329 millones, valor superior al presentado el mes anterior de \$11.444 millones. El comportamiento de la liquidez continúa evidenciando estabilidad, con niveles apropiados que permiten mitigar los riesgos y necesidades futuras. La mayor liquidez obedece al ingreso recibido de Coomeva Medicina Prepagada por pago de dividendos por \$8.241 millones y \$3.486 millones en Tidis de Coomeva Servicios Administrativos para cruce de anticipo realizado en el mes de Julio.

El comportamiento del mes fue el siguiente:

- **Ingresos:** Ingresaron recursos por \$52.919 millones, valor superior en \$1.997 millones al presentado el mes anterior. La distribución del mes corresponde en un 51% a las contribuciones de aportes y fondos sociales, y un 21% a las primas de seguros. Se recibieron recaudos por operaciones entre empresas por \$3.227 millones de los cuales \$1.367 millones corresponden a Coomeva Medicina Prepagada y \$846 millones a Coomeva EPS.
- **Egresos:** Se realizaron giros de recursos por un valor \$44.104 millones, valor superior en \$1.165 millones al mes anterior. La distribución de los egresos para el mes corresponde en un 35% a pagos de solidaridad y auxilio funerario, 29% a gastos generales, 14% a gastos de personal y 11% al pago de seguros.

El monto acumulado por ahorros en la gestión de pagaduría asciende a \$435 millones, de este valor corresponde al mes de Septiembre \$54 millones, de los cuales \$30 millones son por descuentos por pronto pago y \$24 millones por ahorro en GMF.

Aportes y Cartera Estatutaria: En el **Anexo 15** se encuentran detalladas las acciones adelantadas respecto el índice de recaudo para el mes de septiembre.

3.2 Resultados Inversiones Empresariales

A continuación, se presentan los resultados financieros definitivos con corte al mes de septiembre de 2017, se adjunta detalle por empresa en el **Anexo 16:**

- capitalización de acreencias de tres IPS que suman \$50.000 millones.
- **Cooameva Medicina Prepagada** : Menor liquidez por \$7.477 millones con respecto al mes anterior explicada principalmente por el pago realizado por \$8.240 millones por concepto de dividendos. Los ingresos totales ascendieron a \$60.740 millones. Al corte de mes, la empresa finaliza con un saldo de inversiones de \$32.555 millones, con una rentabilidad al cierre de mes del 7.42% EA. Los egresos ascendieron a \$58.479 millones y donde los costos por servicios médicos representaron el 63% por \$36.925 millones. La empresa continúa presentando un saldo de liquidez apropiado, con un ciclo estable de caja con 17 días a favor originado por la combinación entre cuentas por pagar con 37 días y las cuentas por cobrar con 20 días.
 - **Bancoomeva**: Al cierre del mes, la liquidez promedio ascendió a \$417.125 millones en total, divididos en \$211.962 millones en liquidez operativa (\$3.590 millones más del mes anterior) y \$205.164 millones en liquidez normativa, de los cuales, \$68.634 millones corresponden a títulos de inversión forzosa en Finagro. Las captaciones crecen \$29.408 millones y la cartera \$9.343 millones con respecto al mes anterior.

La rentabilidad del portafolio de operación en el mes fue de 7.39% EA, los ingresos ascendieron a \$1.403 millones, \$82 millones superior al presupuesto de \$1.321 millones. En lo corrido del 2017 se alcanza una sobre ejecución de \$2.384 millones. La duración del portafolio de títulos disminuyó 84 días a 247 días, principalmente por la venta de los TES del 2020 que dio como resultado una rentabilidad superior al 9%, sobrepasando la tasa promedio de cuentas de ahorro del 5.80%.

3.2.2 Endeudamiento Grupo Coomeva

Nota 1: Incluye \$31.224 millones del Fondo de Facturas
 Nota 2: Incluye \$1.146 millones del Fondo de Facturas
 Nota 3: Incluye \$338 millones del Fondo de Facturas

4 INFORMES ESPECIALES

4.1 Centro de Pensamiento Coomeva

Desde su apertura, el pasado 24 de marzo, se han realizado visitas guiadas a un diverso grupo de visitantes por medio de recorridos guiados con público externo: *Proveedores,*

familiares de asociados, representantes de empresas, entidades cooperativas nacionales e internacionales y estudiantes de universidades; asociados y dirigentes, y colaboradores.

Público externo	Asociados	Colaboradores	Total
249	123	2.703	3.075

Participantes: Consejo de Administración Cooperativas de las Américas, CONFECOOP Valle, Caja Popular Mexicana, Gestando, Dirigentes Regional Cali y Palmira, Comité de Género, Facilitadores Saber Coomeva, Cooperativa Industrias Integradas, Cooperativa de Cali: Día Internacional de las Cooperativas, Estudiantes Universidades: Javeriana, ICESI, Fundación María Cano, Directivos Universidad Antonio José Camacho, Cooperativas de Vivienda: Fundadores, We Effect, Loma Larga y Renacer, Nutresa, Chistus Health y Colaboradores.

Página web: El 28 de agosto se hizo el lanzamiento de la página web del Centro del Pensamiento. Al cierre del mes, 7.010 personas han ingresado al sitio.

Calificación del Centro del Pensamiento: Se han obtenido 114 registros on line con una calificación de 4,87 sobre 5,0. Algunas Manifestaciones dicen: “Gracias por generar este espacio para todos los ciudadanos del país”. “Que orgullo pertenecer a esta familia”.



Publicación en revista especializada: El blog de Arquitectura más importante del mundo, ARCHDAILY publicó el pasado 8 de octubre, artículo presentado por Yemail Arquitectura sobre el Centro de Pensamiento Coomeva, **Anexo 18**.

4.2 Avance Estrategia Digital GECC

Además de las intervenciones en los distintos escenarios con la dirigencia y grupo directivo impulsadas por la Presidencia Ejecutiva, en las cuales se ha sensibilizado y motivado para preparar el grupo a la revolución digital, se cerró la negociación con la empresa I2B, la cual tiene por objeto la realización del estudio, plan y entrega del *Roadmap*, como estrategia digital para el GECC:



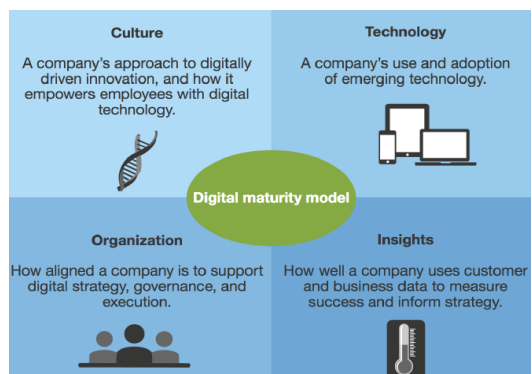
Assess: Utilizar un modelo de Madurez Digital conocido en el mercado para descubrir el estado actual de la madurez de Coomeva para abordar sus proyectos digitales.

Planificar & hacer un Roadmap : Entregar un roadmap para mejorar en términos digitales con proyectos específicos.

El ejercicio a realizar está basado en una metodología desarrollada por Forrester, involucrando principalmente cuatro pilares de la transformación digital y en el cual

concentraremos los entregables iniciales del proyecto, esperando al final del ejercicio con el roadmap y proyectos concretos y específicos por sector, alcanzar las metas de ingresos por canales virtuales. El compromiso en el ejercicio por cada pilar, según el modelo, es el siguiente:

- **Cultura:** Analizar la visión y estrategia correcta para transformarnos digitalmente, así como el liderazgo y el foco requerido para soportar la visión.
- **Insights de Clientes & Engagement :** Definir el *approach* correcto para entender y comunicarnos con nuestros clientes para tener éxito en este nuevo ecosistema digital.
- **Organización & Talento:** Preparar y recomendar las personas, el talento, los skills y el conocimiento requeridos para soportar nuestra visión, productos y servicios digitales.
- **Tecnología & Operaciones :** Analizar si se cuenta con los procesos, los controles y la tecnología necesaria para soportar las operaciones digitales.



De manera paralela, para servicios a nuestros asociados en Coomeva, se ha afianzado el canal virtual para convenios del sector recreación y educación, además de las actividades que se han adelantado a nivel del grupo en sus estrategias propuestas y salidas de servicios digitales a saber:

- A nivel de la **comunidad**, se realizó el lanzamiento de la App "Vive Coomeva", el portal "Mi Coomeva", además se adelantaron conversaciones con Cinecolombia para optimizar los convenios digitales que mejorarán la experiencia a nuestros asociados y en exploración aplicaciones innovadoras para mejorar asertividad en las campañas de referidos, fidelización, entre otras.
- En **diseño** la solución de auto-vinculación a partir de las definiciones establecidas por la gerencia corporativa de la comunidad del asociado.
- En el **sector protección**, la salida de venta de seguros como el SOAT y tarjeta protegida, en desarrollo seguros renta hogar y mascotas, todos 100% digitales para nuestros asociados.
- En el **sector salud** preparando la salida en el mes de noviembre/17 de la plataforma "MiSalud" y del servicio denominado "AbouTTi", proyectos 100% digitales para nuestros afiliados. De igual forma para el mismo mes, el lanzamiento del primer proyecto en Colombia que permite la autenticación para acceso a servicios de salud en empresas de Medicina Prepagada a través del convenio de acceso de huellas digitales de la Registraduría Nacional.

- El **sector financiero** tendrá la opción de apertura de productos financieros del pasivo desde el portal Coomeva. Se dará inicio a este plan con el producto PAP antes de finalizar el año. Posteriormente, se incluirán apertura de cuentas de ahorros y CDT en el primer trimestre del 2018. El proceso de digitalización plena con el portal Coomeva se complementará con la adquisición de créditos en línea y la gestión documental 100% digital con la plataforma.

Por parte de la fiduciaria, la concepción desde su inicio, 100% digital, busca mantener la cercanía con sus clientes desde las nuevas tecnologías, los clientes podrían originar transacciones desde el portal Coomeva y realizar movimientos hacia y desde sus cuentas fiduciarias desde los canales digitales del banco ofreciendo así una experiencia digital que integra las empresas del grupo en una misma experiencia de consumo. Todas estas acciones soportadas por los canales de atención virtual como Web call back, chat en línea y Clic to call completando la multicanalidad digital.

4.3 Gestión y Planeación Tributaria

Al cierre del tercer trimestre, las obligaciones tributarias reconocidas y registradas contablemente ascienden a \$95.966 millones en el GECC, frente a unas utilidades antes de impuestos de \$163.568 millones se tiene una presión fiscal del 58.7%, frente a un 43% registrada al cierre del año 2016, quitando el efecto de la pérdida de -\$41.030 millones registradas por la EPS, las utilidades antes de impuestos del GECC es de \$204.598 millones, con lo cual, la presión fiscal sería de 46.3%. Los gastos del impuesto sobre la renta y la sobretasa de este tributo que son los de mayor relevancia, corresponden a provisiones para atender estas obligaciones. Dichas cifras no incluyen beneficios tributarios que están siendo tramitados ante las autoridades competentes que permitirán disminuir la tasa efectiva de tributación.

Reforma tributaria: Adicional al impuesto sobre la renta, las sociedades comerciales del GECC, deberán liquidar y pagar una sobretasa en el año 2017 del 6% y del 4% en el año 2018, siempre y cuando, la renta líquida gravable sea igual o superior a \$800 millones. Medicina Prepagada no tendrá impacto en el incremento de la tarifa del servicio por concepto de IVA, pues éste se mantendrá en el 5%. En el **Anexo 19** se presenta detalle.

Por otra parte, en la Ley 1819 de 2016 fue establecido el nuevo régimen tributario para las cooperativas. En síntesis, el cambio consiste en que las cooperativas deben entregar los recursos al Estado para que sea este quien realice la inversión en educación, por lo tanto, a partir del año 2020 las cooperativas perderán la autonomía para financiar cupos y programas de educación con los recursos apropiados de los excedentes que se obtengan del periodo terminado el 31 de diciembre del año 2019.

A finales de junio del presente año, el Gobierno Nacional publicó para comentarios, proyecto de decreto reglamentando la Ley 1819 de 2016, reforma tributaria, en lo

relacionado con el régimen tributario especial. Teniendo en cuenta el contenido del proyecto de decreto, que según los especialistas en impuestos tiene “errores” puesto que su contenido es notoriamente contrario a lo estipulado por la Ley 1819 de 2016, pero gozará del principio de legalidad y por tanto de obligatorio cumplimiento, se ha estimado que Coomeva perderá la posibilidad de utilizar recursos del fondo de solidaridad que se constituirá con los excedentes del año 2017 para lo estipulado en los estatutos, por la suma de \$1.250 millones, puesto que \$625 millones deberían ser girados al Estado por concepto de impuesto sobre la renta y otros \$625 millones invertidos en cupos y programas en instituciones de educación superior públicas autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional adicionales a lo apropiado para el fondo de educación creado por Coomeva con sus excedentes del año 2017.

4.4 Informe especial Fundación Coomeva (Presentación)

En la Fundación Coomeva mediante programas de motivación, capacitación, asesoría y financiación, se apoyan las iniciativas de emprendimiento de los asociados y sus familias en la creación de empresas, igualmente el fortalecimiento de las empresas en marcha, de los asociados de la Cooperativa. Este proceso permite generar desarrollo económico para los Asociados y sus familias, para la cooperativa, las regiones y el país entero, reforzando que el modelo cooperativista contribuye al desarrollo económico y sostenible.

En el año 2017 se han realizado mayores esfuerzos para aumentar la cobertura nacional en la atención de asociados, la estructuración de nuevas estrategias y desarrollo de nuevos productos que permitan enfrentar los retos futuros de crecimiento.

En el **Anexo 20** se presenta informe detalle que contiene un análisis de los principales indicadores, desempeño de las empresas, microcréditos, otros.

4.5 Avance proceso de estructuración nueva sede Administrativa Regional Caribe

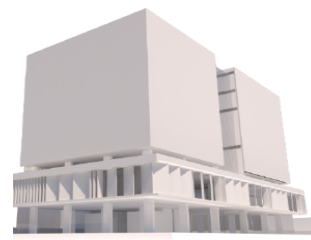
Tal y como se informó en sesión pasada, la administración ha venido trabajando en varios frentes con el objetivo de presentar a consideración el proyecto inmobiliario Sede Regional Caribe. Se han adelantado los procesos de selección y contratación de los diseños arquitectónicos, estructurales y otros estudios técnicos como el estudio de suelos, así como las diligencias jurídicas para sanear la sucesión y así finiquitar la compra de los lotes esquineros de la carrera 46 y calle 79, que permitirá la regularización del predio para el mejor aprovechamiento arquitectónico del proyecto.

Los diseñadores arquitectónicos han presentado a la administración una propuesta de anteproyecto, la cual está siendo modificada bajo criterios de imagen institucional y comercial, considerando que cuando la Cooperativa desarrolle proyectos inmobiliarios para sus empresas, se debe tener en cuenta uniformidad en las fachadas, el impacto ambiental, la



ventilación cruzada, la iluminación, el impacto comercial del primer piso, los mantenimientos y que las edificaciones construidas puedan ser vistas con interés comercial por cualquier empresa. Además, se está trabajando en llegar a un acuerdo con CHRISTUS Sinergia para continuar con la estructuración del proyecto ya que dada la población que recibieron, sus empresas deben tener sedes abiertas en los próximos días y las áreas ofrecidas estarían para febrero de 2019; o revisar la opción de un interés de CHRISTUS Sinergia para la construcción de una clínica en ese sitio.

El proyecto en principio supone un desarrollo inmobiliario para consolidar la imagen como Grupo Empresarial, en una construcción de dos torres de 8 pisos o una sola que cumpla con las necesidades de uso administrativo de Medicina Prepagada, Bancoomeva, Coomeva Emergencias Médicas, Coomeva Turismo Agencia de Viajes, Coomeva Servicios Administrativos, Fecoomvea y uso clínico o asistencial para Christus Sinergia, con el número de sótanos correspondientes a la norma, para parqueaderos vehiculares.



Para la presentación al Consejo, previamente se tendrán los conceptos técnicos de la Sociedad de Arquitectura de Barranquilla o de arquitectos reconocidos de esa ciudad para socializar el proyecto ante los diferentes comités directivos de la regional Caribe. Así mismo, se culminarán las evaluaciones de la administración en sus diferentes comités de inversiones inmobiliarias y financiero, en aspectos de mercado frente a los cánones de arrendamiento que pagarán las empresas del GECC, análisis técnico de acuerdo a la normatividad del POT de Barranquilla, análisis financiero soportado en inversiones mixtas para el apalancamiento del proyecto utilizando el Fondo de inversión colectiva, así como el análisis administrativo relacionado con los contratos de fiducia y de arrendamiento que firmarían las empresas del GECC para el correcto funcionamiento de la edificación.

4.6 Informe trimestral Empleado de Cumplimiento (Presentación)

Dentro de las funciones del Empleado de Cumplimiento se encuentra la de presentar informes trimestrales al Consejo de Administración, sobre las actividades llevadas a cabo y los hallazgos para dar cumplimiento a las instrucciones de prevención y control de LAFT (Lavado de Activos y Financiaciones del Terrorismo), de acuerdo con la Circular Externa 006 del 25 de marzo de 2014 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria. El detalle de cada uno de los ítems del informe, están contenidos en el **Anexo 21**, para su conocimiento y observaciones o recomendaciones.

4.7 Avance procesos jurídicos

En el **Anexo 22** se presenta el detalle de avance de los procesos de responsabilidad fiscal (PRF) del Sector Salud, procesos penales e informe UGPP.