



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

# 2017

# PACTO GLOBAL



## **INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017**

### **Elaboración y Coordinación General**

Edward Campo Rodríguez  
Director Nacional Relaciones Laborales

Luz Angela Torres  
Analista Nacional Gestión Humana

### **Elaboración, apoyo y asesoría**

María Rita Valencia  
Gerente Corporativa de Educación y Democracia Coomeva

Humberto Díaz G. - PHVA Gestión Corporativa  
Asesor externo

### **Diseño y Corrección de Estilo:**

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

### **Coordinación Editorial**

María Myra Hurtado Silva  
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2017  
PACTO GLOBAL



## JUNTA DIRECTIVA

### NOMBRE

Alfredo Arana Velasco  
Carlos Alberto González Ossa  
César Augusto González Giraldo  
León Darío Villa Villa  
Celestino Arango Cano  
Gilberto Quinche Toro  
Alfredo Eduardo Rincón Angulo  
León Darío Villa Villa  
Uriel Cruz Vega  
Julián Guillermo Guerra Camargo  
(presentó renuncia en abril de 2017)  
Carlos Arturo Alomía Díaz

### CARGO

Presidente  
Miembro Principal  
Miembro Principal  
Miembro Suplente  
Miembro Principal  
Miembro Principal  
Miembro Suplente  
Miembro Suplente  
Miembro Suplente  
Miembro Suplente  
Miembro Suplente  
Miembro Suplente

## ADMINISTRACIÓN

Gilberto Quinche Toro  
Ángela María Cruz Libreros  
Alexander Velásquez Jaramillo  
Andrea del Carmen Liscano  
Beatriz Eugenia Orbes Gutiérrez  
Carlos Marino Escobar Vásquez  
Mario Camilo León Martínez  
Jairo Bravo Mendoza  
Diana Patricia Tovar Olarte  
Daniel José Rivera Viera  
Edward Campo Rodríguez  
Leonardo Montes Garcés  
Viviana Patricia Trejos Mafla

Gerente General Sector Salud  
Gerente General  
Director Nacional de Cumplimiento  
Gerente Nacional Redes de Salud  
Gerente Nacional Operaciones  
Gerente Nacional de Salud  
Gerente Nacional Jurídico  
Gerente Nacional de Tecnología  
Directora Nacional de Contratación  
Director Nacional de Riesgo  
Director Nacional Relaciones Laborales  
Director Nacional de Auditoría Interna  
Jefa Nacional Relacionamento Accionistas

### GERENTES REGIONALES

Germán Ignacio Bastidas Andrade  
Isauro Barbosa Aguirre  
Juan Guillermo de la Hoz Tobón  
Olga Patricia Benjumea  
Margarita Cecilia Orozco Eslait  
Zulibeth Cotes Castilla

Gerente Regional  
Gerente Regional  
Gerente Regional  
Gerente Regional  
Gerente Regional  
Gerente Regional

## CONTENIDO

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva .....	6
Mensaje del Gerente de la Empresa .....	7
Acerca del Informe .....	9
<b>1. QUIÉNES SOMOS</b> .....	<b>11</b>
<b>2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b> .....	<b>12</b>
<b>3. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b> .....	<b>18</b>
COMPROMISO 1. AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL .....	19
ASUNTO 1.1. Buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión ética .....	19
COMPROMISO 2. FACILITAMOS LA VIDA .....	26
ASUNTO 2.1. Generación de valor y confianza para usuarios .....	27
ASUNTO 2.2. Competitividad de nuestra propuesta de valor .....	30
COMPROMISO 3. CRECEMOS CON NUESTRA GENTE .....	32
ASUNTO 3.1. Impulsamos tu liderazgo .....	34
ASUNTO 3.2. Promovemos tus oportunidades .....	36
ASUNTO 3.3. Comprometidos con tu felicidad .....	39
ASUNTO 3.4. Multiplicamos tu orgullo .....	42
COMPROMISO 4. AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS .....	43
ASUNTO 4.1. Gestión de alianzas .....	44
COMPROMISO 5. DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA .....	46
ASUNTO 5.1. Creación y distribución de valor económico sostenible .....	47
COMPROMISO 6. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA .....	52
ASUNTO 6.1. Fomento de la cultura de consumo responsable .....	53
ASUNTO 6.2. Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental .....	54
COMPROMISO 7. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS .....	55
ASUNTO 7.1. Compromiso con la comunidad .....	56
<b>4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS</b> .....	<b>65</b>
<b>Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial</b> .....	<b>67</b>

## **MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA**

2017 fue un año de excelentes resultados sociales y económicos para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas.

Durante 2017 logramos un crecimiento significativo de la base social de asociados, mejoramos y ampliamos la propuesta de servicios, obtuvimos buenos resultados financieros, avanzamos en el fortalecimiento patrimonial de nuestra Empresa Promotora de Salud -Coomeva EPS, consolidamos las alianzas con Christus Health y Price Travel, aceleramos la transformación digital, iniciamos el camino de la internacionalización, fortalecimos el Gobierno Corporativo y seguimos cumpliendo con nuestra propuesta de valor; esta última mediante el mejoramiento y ampliación de la propuesta de soluciones para el beneficio de nuestros asociados en Vivienda, Educación, Credimutual, Prima Nivelada, Seguro de Desempleo en Medicina Prepagada y Asistencia Económica y Social.

Igualmente logramos posicionar a dos de nuestras empresas dentro de las 20 mejores para trabajar en Colombia: Bancoomeva y Coomeva Servicios Administrativos. Obtuvimos la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador otorgada por la Cámara de Representantes de la República de

Colombia, la cual exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

Continuamos con nuestros objetivos trazados en la planeación de la Coomeva del futuro como un complemento al Plan Estratégico, focalizados en tres aspectos claves: La dimensión asociativa, la dimensión empresarial y aspectos transversales.

2018 será el año del "Desarrollo de la Comunidad Coomeva" y nuestro reto será fortalecer este concepto de manera tanto presencial como virtual, desarrollando los círculos de profesionales y nuevos modelos de negocio, con el fin de lograr mayor permanencia, satisfacción y uso de nuestros asociados.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2010 y el Pacto Verde Cooperativo. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de Derechos Humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

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



**ALFREDO ARANA VELASCO**

Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

**S**in duda puede afirmarse que la pasada vigencia fue un buen año para Coomeva EPS, pues las acciones implementadas en las diferentes áreas en el año 2017, además de contribuir con los buenos resultados, permiten una visión positiva de la empresa, pues se superaron las expectativas que se tenían.

No obstante lo anterior, se continuó avanzando en la implementación de acciones tendientes a la recuperación financiera de la empresa y en la definición de un grupo de medidas que garantizarán su viabilidad a largo plazo, dentro de las cuales se destacan: 1) la capitalización de la empresa por un valor de \$260,000 millones, cifra sin precedentes en el sector Salud en Colombia; 2) el inicio de la consolidación de una nueva estrategia de contratación basada en las Redes Integrales de servicios; 3) el avance en un arduo ejercicio que permitió la aclaración de los saldos de las cuentas POS y No POS, que además facilitó la presentación de un volumen importante de recobros ante los entes nacionales; 4) la concentración geográfica de la prestación de los servicios como efecto del fortalecimiento en aquellos municipios donde se garantizan condiciones apropiadas para la prestación de un excelente servicio; 5) el inicio de la estructuración de Plan Complementario de Atención como una estrategia para mejorar el servicio, que se estima inicie su comercialización en el año 2018; y 6) el avance en la definición de una nueva estructura organizacional, que con la optimización de los recursos se avanzará en la consolidación de un modelo de atención más efectivo.

El 2017 quedará en la historia de Coomeva EPS como un año de transformación, en el cual la compañía tomó importantes decisiones que han comenzado a dar resultados significativos, tanto en la gestión de sostenibilidad a futuro como en la estabilidad operacional, para lograr el mejoramiento en la percepción de servicio y en los resultados en salud. En ese sentido, al hacer una evaluación minuciosa del año podemos destacar varios aspectos que son fundamentales para el propósito de hacer de Coomeva EPS la mejor aliada en salud para los colombianos.

Entre las estrategias que aportaron a los buenos resultados de la organización están la implementación de nuestras Redes Integrales, un gran reto asumido por Coomeva EPS que hoy es pionera en la puesta en marcha de este modelo al que el Estado colombiano le apuesta para la articulación de los diferentes actores del Sistema de Salud, buscando garantizar accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad y resolutiveidad. Durante el 2017 implementamos tres Redes Integrales -dos en la ciudad de Cali y una en Medellín- las cuales serán la base para implementarlas en las demás ciudades principales, del país donde contemos con aliados que posean una capacidad resolutive en todos los niveles de atención.

Otro avance importante para nuestra organización es la apertura hacia nuevas perspectivas de ingresos. La organización se ha planteado el reto de generar nuevas líneas de servicio que permitan dinamizar el negocio, de tal forma que el 2017 fue un año en el que se diseñaron propuestas que se materializan en 2018, como es el caso del Plan Complementario de Salud mediante el cual en Coomeva EPS incursionaremos en el aseguramiento voluntario, siendo este un segmento de mercado que se visualiza como una gran oportunidad comercial y que dará paso a otros proyectos que ya vienen poniéndose en marcha y que se ejecutarán durante el primer semestre de 2018.

Todo lo anterior, sumado al cumplimiento de las metas trazadas en nuestro Programa de Recuperación, evidencian que Coomeva EPS se fortalece para cuidar la salud de los colombianos.



**ÁNGELA MARÍA CRUZ LIBBEROS**  
Gerente General Coomeva EPS



## ACERCA DE ESTE INFORME

### G4-28

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a los grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017, con alcance al total de niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

### 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 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 definió sus asuntos materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

### G4-31



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

**Nombre:** Edward Campo Rodríguez  
**Cargo:** Director Nacional Relaciones Laborales  
**Dirección:** Carrera 100 No. 11-60 Centro Comercial Holguines Local +14  
**Teléfono:** 3182400 Ext. 25400  
**Correo electrónico:** edward\_campo@coomeva.com.co  
**Ciudad:** Santiago de Cali-Colombia



# 1

## QUIÉNES SOMOS

## 1. QUIÉNES SOMOS

Somos Coomeva EPS -Empresa Promotora de Salud- creada en 1995 con la misión de propender por la salud de nuestros afiliados a través de la promoción, la prevención de la enfermedad, tratamiento y 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.



## NUESTRO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS G4-8

Los principales mercados que atendemos en Coomeva EPS son:

- Las empresas legalmente constituidas que se encuentren en los municipios en los que tenemos cubrimiento y que son de interés comercial para la organización.
- Trabajadores independientes que cumplan condiciones para este tipo de afiliación.

G4-4 ; G4-5; G4-6

Tenemos presencia en Colombia a través de seis regionales, con 33 oficinas o centros de atención en 111 municipios del país. Nuestro domicilio principal está en el municipio de Santiago de Cali, con sucursales en Medellín, Bogotá, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga, y oficinas en Palmira, Buga, Cartago, Buenaventura, Tuluá, Popayán, Armenia, Manizales, Florencia, Pasto, Quibdó, Valledupar, Apartadó, Rionegro, Cúcuta, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Montería, Muisaca, Santa Marta, Sincelajo, Cartagena, Fusagasugá y Barrancabermeja.



# 2

## NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

## 2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos y asuntos materiales:

### Enfoque y Gestión de Sostenibilidad Coomeva EPS

G4-DMA, G4-19, G420, G4-21, G4-24, G4-25



#### Referentes Internacionales



Como se observa en el esquema anterior, cada compromiso corporativo con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se les da respuesta mediante los asuntos materiales allí relacionados, que dan lugar a la estructura del presente informe.



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.

G4-12

MACROPROCESO CADENA DE VALOR PRIMARIO	PROCESO	PRODUCTO	PROVEEDORES	VOLUMEN PROVEEDORES
COMERCIAL	Gestión de Ventas	Vinculación y acreditación de afiliados	Asesores	211 Internos 357 Externos (freelance, broker, agencias de corretaje)
	Administración de la fuerza de ventas	Comisiones a la fuerza de ventas	Proceso Gestión de Ventas	
ASEGURAMIENTO INGRESOS OPERACIONALES	Aseguramiento de Ingresos Operacionales	Recobros	Recobros Fosyga	
			Administración otros recobros	
		Recaudos	Recaudar aportes	
			Recaudos otros ingresos	
ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Gestión de la Oferta EPS	Red contratada	Planeación de la red	
			Gestión de Calidad en prestadores	
			Demanda	
			Modelo de riesgo	
			Portafolio de servicios de la red	
	Autorizaciones	Servicio aprobado o negado	Usuario	
	Gestión de solicitudes	Solicitud radicada		
Cuentas médicas	Facturas pagadas	Prestadores de servicios de salud	\$2,54 billones año 2017	

REGIONAL	JURÍDICO	NATURAL	TOTAL
Caribe	230	215	445
Centro Oriente	196	72	268
Eje Cafetero	90	45	135
Noroccidente	181	73	254
Nororiental	98	92	190
Suroccidente	183	74	257
TOTAL	978	571	1549

\* Se pueden repetir prestadores en algunas regionales



# 3

## NUESTROS COMPROMISOS 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 que 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: BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

En 2017 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:



- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).
- Políticas, estructuras y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión Responsabilidad corporativa y sostenibilidad.
- Identificación, evaluación, administración y monitoreo de los riesgos.
- Gestión de continuidad de negocio.
- Gestión de control.

G4-14

## DIRECTRICES

El Principio Nro. 15 de la Declaración de Río de Janeiro de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992) introdujo el criterio de precaución como un concepto que respalda la adopción de medidas protectoras frente a un riesgo, aunque no se disponga de una prueba científica completa del mismo. En la respuesta a este contenido básico se circunscribe el enfoque de la organización sobre la gestión de riesgos, en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

G4-7, G4-34, G4-38, G4-39

Cooameva EPS está constituida como una Sociedad Anónima abierta, provista de los siguientes órganos de gobierno, administración y control:

- **ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.** Máximo órgano de dirección de la Sociedad, 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.
- **JUNTA DIRECTIVA:** Máximo órgano de administración de la Sociedad y sirve de enlace entre la Sociedad y sus accionistas. Se compone de cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes en cumplimiento de las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y de lo previsto en los estatutos. La actual Junta Directiva fue elegida para el periodo 2017-2020.

G4-44

## COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con cuatro comités permanentes:

Comité	Principales Funciones	Composición
Comité de Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar a la Junta Directiva en sus funciones de propuestas y de supervisión de las medidas de Gobierno Corporativo adoptadas por la Sociedad.</li> <li>• Encargarse de conocer y decidir sobre los potenciales conflictos de interés entre los administradores y altos directivos de la Sociedad.</li> </ul>	Este Comité estará integrado por cinco (5) miembros. En todo caso, al menos un (1) miembro independiente deberá formar parte de este Comité y será quien lo presida.
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sirve de soporte para la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad, sus administradores y directores.</li> <li>• Supervisar el programa de Auditoría Interna y la ejecución del Sistema de Control Interno.</li> <li>• <u>Proponer a la Junta Directiva la selección, nombramiento, retribución, reelección y cese del Auditor Interno.</u></li> </ul>	El Comité de Auditoría de Coomeva EPS S.A. estará conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, incluyendo todos los miembros independientes de la Junta Directiva.
Comité de Riesgos y Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer el seguimiento al proceso de implantación del Modelo de Atención en salud y de los Objetivos Estratégicos de Salud de la Sociedad.</li> <li>• Velar por la calidad de la información en salud que se revele en materia de salud.</li> <li>• Recomendar políticas y procesos para evaluación y contratación de red prestadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres Miembros Patrimoniales de la Junta Directiva</li> <li>• Dos Miembros independientes de la Junta Directiva</li> <li>• Miembro Externo de reconocida trayectoria en salud.</li> <li>• Miembro Externo de reconocida trayectoria en salud.</li> <li>• Invitados Permanentes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• *Gerente General EPS (Ángela Cruz)</li> <li>• *Gerente Salud EPS (Carlos Marino Escobar)</li> <li>• *Director Riesgos (Daniel Rivera)</li> </ul> </li> </ul>

**GERENTE GENERAL:** Es el representante legal de la Sociedad, quien tiene a su cargo la administración inmediata de la misma y la gestión directa de los negocios sociales. Es nombrado por la Junta Directiva. Es el encargado de transmitir información oportuna, con altos niveles de calidad y veracidad al órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales, a fin de facilitar a dicho órgano la toma de decisiones acertadas.

G4-45

**Comités de la Gerencia General:** Comité Primario de Gerencia, Comité Asesor de Contratación Gerencial, Comité Financiero, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Investigación Disciplinaria y Comité de Ética.

Se destacan el Comité Financiero, responsable de la toma de decisiones sobre la dimensión económica, y el Departamento de Gestión Ambiental, encargado de vigilar y controlar los impactos ambientales de la empresa.

G4-35, G4-36, G4-42

**Alta gerencia:** Corresponde a los cargos de gerente general, gerentes regionales, directores nacionales, directores regionales, jefes y coordinadores de área. Son elegidos por el gerente general, acorde con políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo.

## PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en Código País, promulgado bajo los estándares de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permitan que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

Los accionistas, a través del máximo órgano social, establecieron los estatutos sociales, por lo que 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 la empresa estime necesarias.

Estos 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 las disposiciones del Código de Buen Gobierno y del Reglamento Interno de Coomeva EPS S.A.

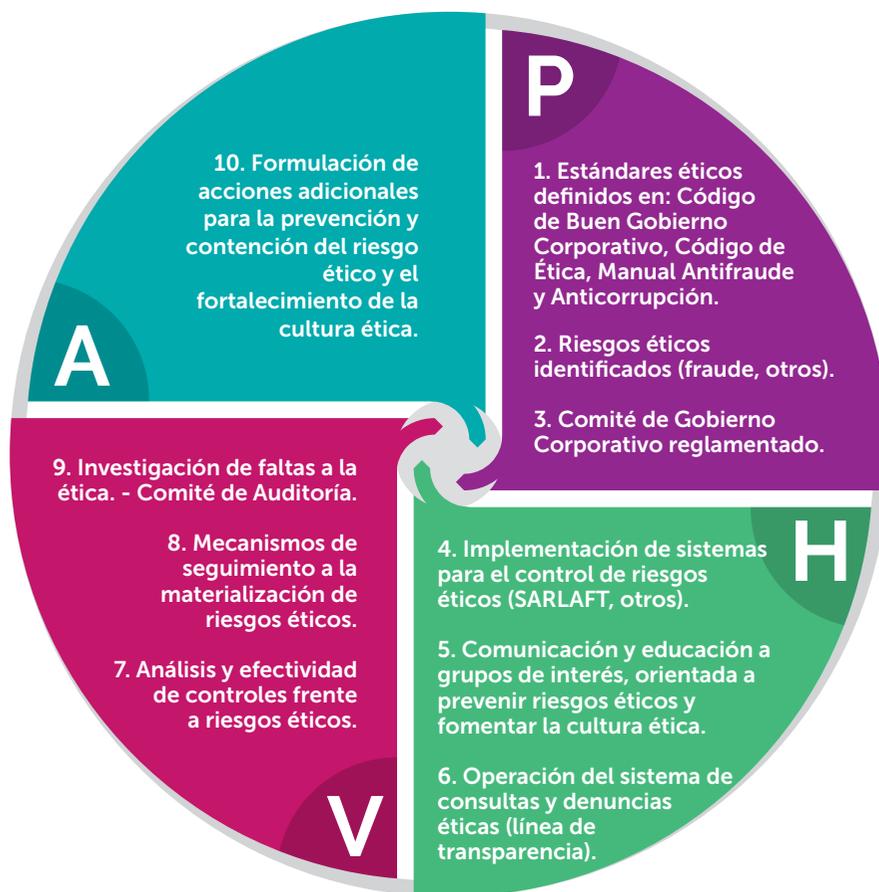
**G4-43**

Se destaca igualmente como buena práctica, la rendición de cuentas a grupos de interés mediante el Informe de Sostenibilidad, informe de gobierno corporativo que se presenta a la Asamblea General de Accionistas, el cual contiene capítulo sobre la gestión realizada durante el año 2017 en materia económica, ambiental y social.

## GESTIÓN ÉTICA

El modelo de gestión ética adoptado por la empresa contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:



G4-56

El Código de Ética de la Entidad ha sido autorizado por la Junta Directiva; la más reciente actualización fue hecha el 27 de noviembre de 2017. Para el cabal cumplimiento de la 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:

- **Transparencia:** Actuamos y comunicamos abiertamente ante el 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 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 éstas 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 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 nuestros asociados, usuarios y de la organización. Nuestros usuarios son parte de la Compañía y servirlos adecuadamente es nuestro principal interés.
- **El 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 por lo que les 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 nuestros afiliados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

### G4-56

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 y/o conceptuar sobre casos de conflicto ético.

### G4-41

En el 2017 Coomeva EPS no se presentaron casos para ser evaluados por el Comité de Ética.

### G4-SO4-G4-SO5, G4-58

#### • Prácticas anticorrupción

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

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética.

- Manual de Contratación.
- Manual Antifraude y Anticorrupción.
- 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.

El manual referido se encuentra integrado en el Código de Ética e incluye mecanismos de detección y reporte de presuntas operaciones inusuales y sospechosas, y de manera taxativa, aquellas relacionadas con el conocimiento del cliente en el proceso de afiliación, uso y frecuencia de los servicios de salud, agiotaje, sobrecostos en medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

Así mismo, acorde con las mejores prácticas de gobierno corporativo, en el año 2008 se implementó el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), con el fin de prevenir las actividades relacionadas con el fraude, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Coomeva EPS dispone de un programa de capacitación orientado a las áreas competentes, con el propósito de crear conciencia sobre la importancia de cumplir a cabalidad con la normatividad vigente y mantener activa la cultura relacionada con la prevención y el control del fraude y la corrupción. La capacitación procura brindarles a los colaboradores, herramientas y habilidades que les permitan identificar eventos relacionados con fraude y corrupción, y estar preparados para enfrentar situaciones que involucren este tipo de actos.

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.

Indicador GRI		2017
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Durante el año 2017 fue reportada, a manera de Información Relevante relacionada con multas o sanciones impuestas por entidades gubernamentales, 12 sanciones impuestas por la Superintendencia Nacional de Salud, por un monto acumulado de \$1.131 millones de pesos.

## APLICATIVO TRANSPARENCIA

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

### Instructivo de buenas prácticas de relacionamiento comercial con la industria farmacéutica y demás proveedores de servicios de salud, 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 Protección Social

y la Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República y el Código de Ética Corporativo del Grupo Coomeva. Se entiende que todos ellos son 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 y que redunden en beneficio de los usuarios y 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 viene desarrollando un 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 2017 se analizaron tres unidades (50%).

Indicadores GRI		Describir
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Durante el año 2017 no fueron confirmados casos relacionados con corrupción.  Número de casos: 0

G4-SO8

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2017 se destacan:

- Validación y actualización de los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad, así como de los asuntos materiales por cada empresa, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.
- Profundización conceptual y metodológica en relación con:
  - Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
  - Determinación de líneas de acción para una gestión ambientalmente responsable, como son:
    - » Fomento de la cultura de consumo responsable.
    - » Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.
    - » Acciones frente al cambio climático.
    - » Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés.
      - Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
      - Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.





COMPROMISO 2  
FACILITAMOS LA VIDA



## COMPROMISO 2 FACILITAMOS LA VIDA

### ASUNTO 2.1: GENERACIÓN DE VALOR Y CONFIANZA PARA USUARIOS

G4-PR1

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	Cooameva EPS cuenta con 106 Salas de Atención Personalizada (Salas Sip) en todo el país.
Centro de Contacto	El usuario puede comunicarse mediante nuestras Línea de Centro de Contacto 24 horas todos los días
Carta	A través del Centro Documental de cada ciudad se reciben las manifestaciones del cliente de forma escrita.
Página Web	Los usuarios registran sus manifestaciones a través de la página <a href="http://www.cooameva.com.co">www.cooameva.com.co</a> mediante el enlace Contáctenos.
Buzón	Los buzones se encuentran ubicados en las IPS de Asignación, en ellos podrá depositar sus solicitudes, sugerencia, quejas o reclamos.

- Adicionalmente desde el área de Mercadeo se genera relacionamiento con los clientes mediante mecanismos de comunicación como la página web, el e-mail marketing, las redes sociales, los medios de comunicación masivos y diversas campañas.
- Medios propios: La página web de Cooameva EPS se actualiza quincenalmente, logrando aumentar con ello el número de usuarios en 7.349 visitas, frente al mismo período del 2016.



**E-mail marketing**

Como parte de la estrategia de comunicación permanente con nuestros usuarios se envían mensajes relevantes en el marco de campañas de promoción y prevención programadas con el calendario mundial de la salud, así como información sobre novedades de servicio, trámites virtuales, medicamentos, Redes Integrales, cuotas moderadoras y copagos, boletines, entre otra. Durante 2017 realizamos 80 envíos (152.267 e-mail en promedio abierto por envío).

**Campañas digitales**

Incurción de Coomeva EPS con campañas en redes sociales en torno a temas de salud, las cuales generaron los siguientes resultados:



SITIO	FECHA INICIO	SEMANAS	ALCANCE (USUARIOS ÚNICOS)	Nro. VECES QUE SE VE LA PAUTA	CLICK
Radio	18-oct	4	2.624.200	-	N/A
Digital (Facebook)	06-oct	12	969.994	2.135.685	73.190
Digital (Google)	10-oct	12	-	7.795.012	35.530
Prensa	14-oct	2	137.488	-	N/A
Revista Nueva	21-oct	1	288.500	N/A	N/A



Piezas utilizadas en campañas digitales: Facebook, Instagram, GDN.

**Apoyo Plan Fidelización de la EPS**

Dirigido a empleadores y usuarios en general, con mensajes de interés y consejos de salud.





• **Boletines**

Dirigidos a los usuarios y a los empleadores con información relevante en cada caso, sobre salud, trámites y noticias regionales.



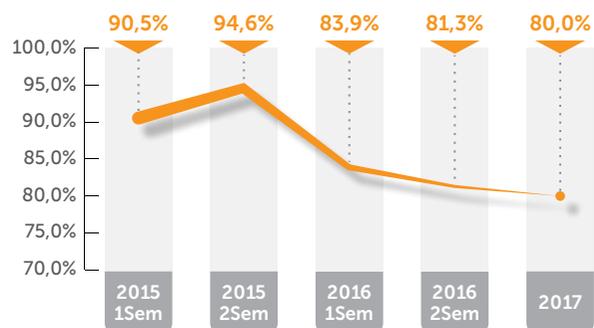
- En diciembre 2017 cerramos con 2.471.306 usuarios.
- Disminución del 33% en quejas y reclamos al cierre de 2017, pasando de un promedio de 9.917 casos a 6.614 promedio mes a noviembre, comparado a diciembre de 2017.
- Respuesta del 90% de las manifestaciones de los usuarios en menos de 12 días hábiles.

**G4-PR5**

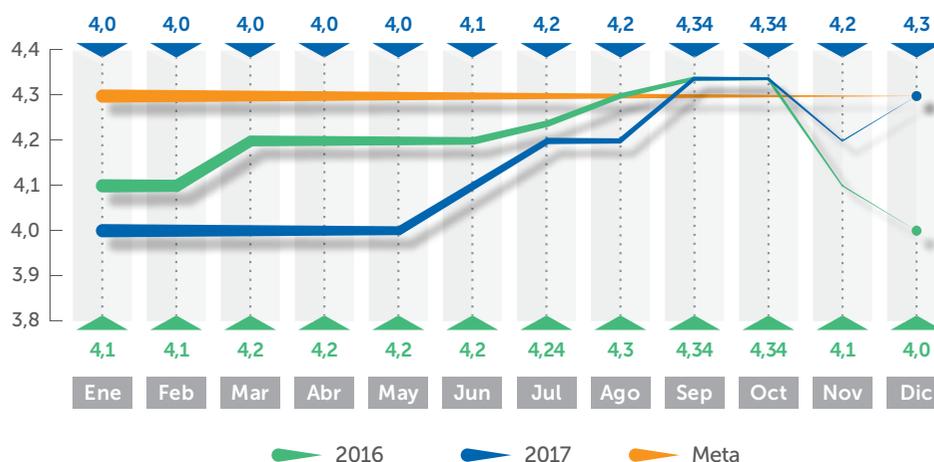
Percepción del servicio recibido por nuestros usuarios en cuanto a los atributos de accesibilidad, oportunidad, asesoría, calidez y confort con las instalaciones:

**G4-PR5**

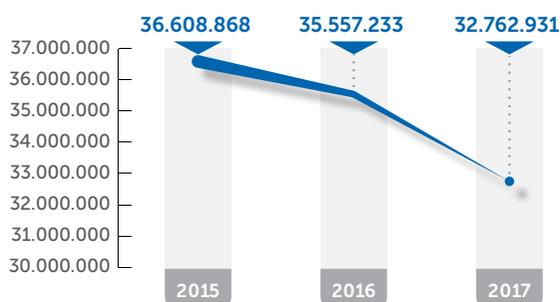
Resultados Satisfacción EPS



Percepción del usuario frente a la atención brindada por el ejecutivo de atención integral en cuanto al respeto, asesoría y resolutiveidad:



Población afiliados Coomeva EPS



En 2017 se evidencia una marcada disminución en nuestra población debido a la cesión de afiliados registrada durante 2015 y 2017, de acuerdo con el Plan Estratégico, enfocada en la centralización de la atención en 111 municipios de Colombia, garantizando en ellos un buen servicio.

## ASUNTO 2.2: COMPETITIVIDAD DE NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

En Coomeva EPS nos apasiona cuidar de ti.

Afianzamos la promesa de valor para nuestros usuarios mediante las siguientes acciones:

Durante 2017 en Coomeva EPS nos renovamos en la definición de nuestra identidad de marca, expresada en la promesa de valor "En Coomeva EPS nos apasiona cuidar de ti"; logrando de esta manera consolidar un mensaje contundente de promoción y prevención a través del manejo de medios masivos (radio, prensa y revistas) y estrategias digitales de alta penetración de audiencias y recordación.

Así mismo, logramos enfocar el mensaje de fortalecimiento de la EPS en los 111 municipios en donde concentramos la operación, dando un parte de tranquilidad y confianza a nuestros usuarios.

Para el manejo de la marca hemos logrado incursionar en estrategias en redes sociales a través de pauta digital en Facebook, Instagram, GDN, Google SEM, e-mail marketing y medios propios, llegando a un alcance total anual de 16' 201.542 entre usuarios actuales y clientes potenciales, con mensajes de salud, orientación al usuario, información de interés, orientación sobre la cesión de municipios, campañas y atributos virtuales.

Como parte del manejo de crisis de Coomeva EPS, durante 2017 gestionamos 923 casos, mitigando 332 noticias negativas. Generamos además boletines de prensa relacionados con los temas mundiales de la salud (días claves de Promoción y Prevención), que han demostrado tener alta efectividad en el relacionamiento con los medios de comunicación, generando 215 noticias y consolidándonos en fuente informativa ideal para dichos medios de comunicación.

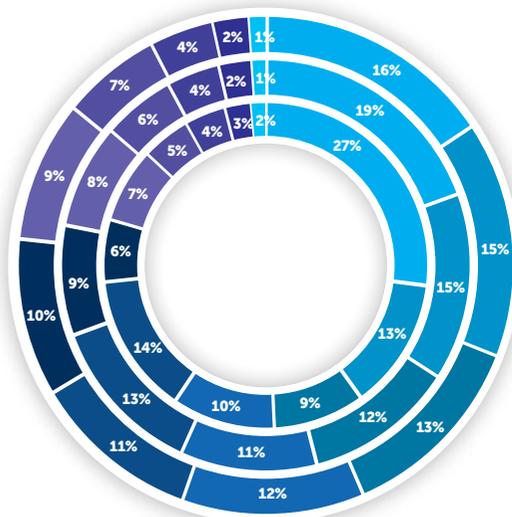
Atributos de la propuesta de valor de la empresa fortalecidos durante 2017:

- Concentración en 111 municipios para garantizar un mejor servicio.
- Canales de atención: Oficina Virtual, Sala SIP Virtual, Kioskos y 1doc3.
- Modelo Redes Integrales.
- Programas de gestión del riesgo.
- Planes de Promoción y Prevención.
- Producto Complementariedad.
- **Realizamos 12.200.000 consultas médicas** generales y especializadas.
- **Virtualizamos servicios** para tu comodidad.
- Modernizamos nuestras **salas de atención** para tu confort.
- **Atendimos 222.400 usuarios** en salas y UCI.
- Atendimos **1.200.000 urgencias**.
- Ayudamos a traer al mundo **40.000 bebés**.
- Realizamos **900.000 cirujías electivas**.



## PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

En 2017 Coomeva EPS cuenta a nivel nacional con una participación en el mercado del 13%.



- MEDIMAS S.A.
- LA NUEVA EPS S.A.
- EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A.
- SALUD TOTAL S.A. E.P.S.
- COOMEVA E.P.S. S.A.
- E.P.S. SANITAS S.A.
- E.P.S. FAMISANAR LTDA.
- COMPENSAR E.P.S.
- E.P.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. - E.P.S. S.O.S. S.A.
- CRUZ BLANCA E.P.S.
- COMFENALCO VALLE E.P.S.



**COMPROMISO 3**  
**CRECEMOS CON NUESTRA GENTE**



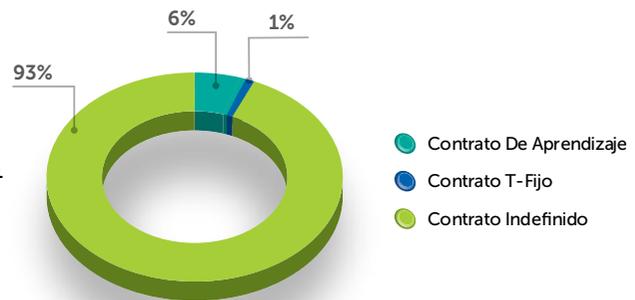
## COMPROMISO 3

# CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

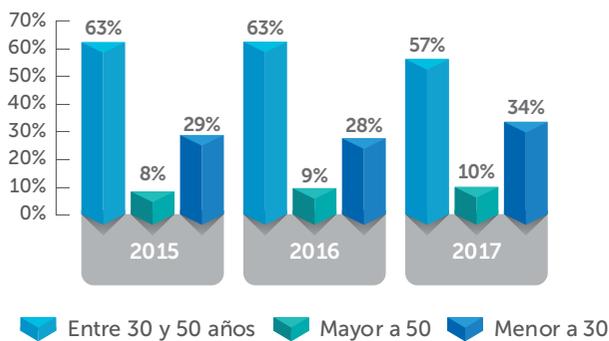


## CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE COOMEVA EPS

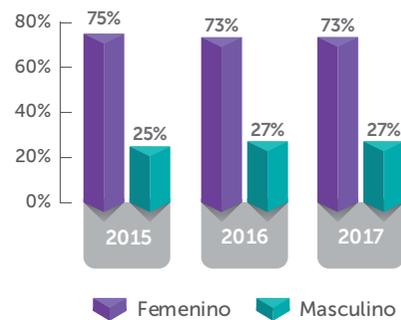
G4-9, G4-10 Y G4-LA1



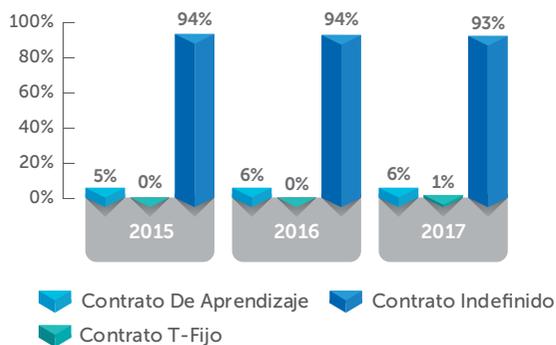
Distribución de colaboradores(as) por Edad



Distribución por Género



Tipos de Contrato



% Índice De Rotación Promedio mes



Durante 2017 fortalecimos la propuesta de valor para nuestros colaboradores, a través de los siguientes ejes:

## **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 de Coaching

Pilar de acompañamiento para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Se enfoca en tres módulos de coaching los cuales permiten llegar de una forma grupal o individual, y cerrar la brecha que se requiera. Durante el 2017 participaron en el programa 10 colaboradores de EPS.

## LIDERAZGO COLECTIVO

### Escuela de Liderazgo

ESCUELA DE LIDERAZGO				
TALLER	OBJETIVO	ATRIBUTOS QUE FORTALECE	PÚBLICO OBJETIVO	IMAGEN
<b>Molécula del Liderazgo (Biocoaching)</b>	Promover en los colaboradores la interrelación con las personas que tienen a su cargo o al equipo que pertenece.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audaz para el desarrollo</li> <li>2. Integrador de equipos</li> <li>3. Comprometido con el resultado</li> </ol>	Contribuidor Individual Líder de Personas	
<b>Coaching como herramienta de Liderazgo</b>	Ofrecer al colaborador diferentes prácticas para que pueda consolidar y atender los asuntos humanos con un enfoque fundamentalmente innovador.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apasionado por el servicio</li> <li>2. Comprometido con el resultado</li> </ol>	Contribuidor Individual Líder de Personas	
<b>Coaching aplicado a mi equipo de trabajo</b>	Entregar al colaborador los instrumentos necesarios para que pueda hacer clic con nuestro modelo organizacional de Equipos de Alto Desempeño.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integrador de equipos</li> <li>2. Confiante por su congruencia</li> <li>3. Apasionado por el servicio</li> </ol>	Contribuidor Individual Líder de Personas Líder Transversal	
<b>Acompañamiento Coaching Personal</b>	Facilitar el desarrollo potencial del colaborador para alcanzar objetivos coherentes y cambios en profundidad, en sus comportamientos y acciones.	<p><b>Fortalecer uno o varios atributos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audaz para el desarrollo</li> <li>2. Apasionado por el servicio</li> <li>3. Integrador de equipos</li> <li>4. Comprometido con el resultado</li> <li>5. Confiante por su congruencia</li> </ol>	Contribuidor Individual Líder de Personas Líder Transversal Líder de Negocio	

Uno de los programas que aporta a la gestión de habilidades en los colaboradores es la Escuela de Liderazgo, 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 2017 hicieron parte de la Escuela de Liderazgo 1.884 colaboradores.

ESCUELA DE LIDERAZGO - COOMEVA EPS						
Nombre del Curso	2012 EPS	2013 EPS	2014 EPS	2015 EPS	2016 EPS	2017 EPS
Molécula del Liderazgo (Biocoaching)	103	32	132	6	40	10
Coaching como herramienta de Liderazgo	6	16	6	4	1	
Taller el Cambio (Proyección y cambio personal) Película	84	88	15	1	1	1
Comunicación Asertiva	84	19	27	53	17	7
COACHING Aplicado a mi Equipo de Trabajo		94	33			1
Liderando tu Potencial				24	53	5
Inteligencia Emocional		2	12	6		1
Competencias para Formadores (Formador de Formadores)					7	
7 Hábitos de la gente Altamente Efectiva (COVEY)	54	21	15	53	19	24
Construyendo mi Confiabilidad y Confianza de COVEY					4	17
Taller Integración de Equipos	54	17	30	20	80	15
Taller Las 4 Disciplinas de la Ejecución			15	10	250	1803

• **Programa Equipos de Alto Desempeño**

Durante el 2017 la Gerencia de Coomeva EPS, con acompañamiento del área de Gestión Humana, aplicó la metodología 4DX para el despliegue y cultura de cumplimiento de compromisos, alrededor de la Estrategia.

Se declara la meta crucialmente importante: Cumplimiento del 100% de los compromisos del Plan de Recuperación de Coomeva EPS.

Con base en esta meta se establecieron cinco comités: Ingreso, Costo, Calidad, Servicio, Tutelas y Gasto Administrativo, encargados de generar el tablero de indicadores predictivos necesario desde cada frente de trabajo, de acuerdo con los entregables requeridos.

A partir de estos comités se estableció una disciplina de rendición de cuentas, orientada a hacer vivencial la aplicación del método 4DX, logrando posicionarse como el mecanismo utilizado y aceptado por la Gerencia General para movilizar la cultura de cumplimiento de compromisos, con equipos regionales y nacionales.

Durante el 2017 se trabajaron los hábitos colectivos que permiten el funcionamiento de la metodología:

- Presentación semanal de los inductores, predictores y meta crucialmente importante de la empresa.
- Reuniones semanales durante todo el año para seguimiento a los resultados y rendición de cuentas.
- Reuniones de trabajo efectivas.
- Generación de iniciativas de cumplimiento, de impacto en el corto y mediano plazo.

**ASUNTO 3.2**



Las oportunidades que ofrecemos para aprender 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.

El modelo de formación y desarrollo de la organización se alimenta del proceso de vinculación, el cual permite identificar nuevos colaboradores con algunas brechas en sus competencias. Estos colaboradores reciben inducción, entrenamiento y formación

básica. Posteriormente inician su formación en temas relacionados con el cargo e inician su Acuerdo de Desempeño, un proceso que se realiza con el jefe inmediato donde se fijan objetivos, reciben realimentación y son evaluados respecto a sus logros y competencias, identificando necesidades de formación y desarrollo. Se diseñan y aplican planes de desarrollo para fortalecer capacidades de los empleados tendientes a mejorar su desempeño y que les permitan participar de los distintos programas de movilidad y plan carrera en la organización.



- Inducción y entrenamiento.
- Altos Potenciales.
- Cuadros de reemplazo.
- Gestión del conocimiento.



- Plan de formación presencial y virtual.
- Plan de desarrollo individual.
- Plan carrera y promoción.



- Valoración de desempeño.
- Encargaturas y movilidad temporal remunerada.

**PROGRAMAS**

- Programa de inducción y entrenamiento

El propósito de la inducción es conectar emocionalmente al nuevo trabajador con la empresa, su cultura, su historia, sus políticas, entre otros. El entrenamiento busca asegurar las competencias necesarias para el desarrollo del cargo.

A través de la Inducción corporativa, la bienvenida presencial al Sector Salud, la inducción virtual al Sector Salud y el entrenamiento en el cargo garantizamos que los colaboradores cuenten con las herramientas y los conocimientos que les permitan adaptarse a su nueva empresa y su rol.

En el 2017, el 100% de los colaboradores recibió inducción y entrenamiento.

- Programa 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 de alcanzar resultado



- Programa de Desarrollo "Estrellas en crecimiento"

Esta es una iniciativa del área de Gestión Humana para impulsar el desarrollo de colaboradores que tempranamente evidencian conductas de liderazgo y buen desempeño; este programa se comporta como un "Semillero de líderes de área".

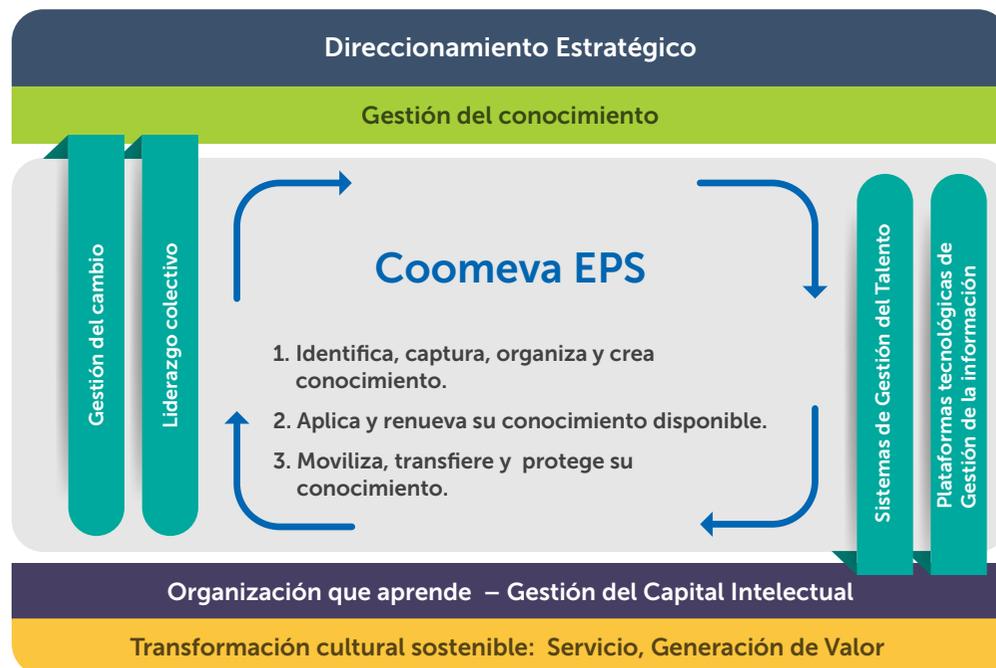
Nuestra primera cohorte del programa se identifica en el año 2017 con 74 colaboradores postulados como "estrellas en crecimiento". Las estrellas en crecimiento seleccionadas recibirán acciones de desarrollo enmarcadas en la metodología 70-20-10 y serán tenidas en cuenta en los procesos de selección cerrados, conformando la bolsa de movilidad interna de la empresa.

- Cuadros de reemplazo

Tiene la finalidad de asegurar la continuidad del servicio y las operaciones, protegiendo y conservando el capital intelectual de la organización, previniendo la pérdida de talento y controlando impactos por dicha pérdida.

- Gestión del conocimiento

Durante 2017 Cooameva EPS continuó con la aplicación del modelo de Gestión del Conocimiento Corporativo, el cual busca la captura, distribución y uso efectivo del conocimiento en la organización.



En este marco se consolidaron las Escuelas de Excelencia, encargadas de estandarizar y fortalecer los procesos de formación de los colaboradores, ofreciendo soluciones de acuerdo con las necesidades en capacitación, inducción y entrenamiento. Estas Escuelas impactaron a todos los colaboradores de la organización durante 2017: Formación Básica, Liderazgo, Atención Integral y Servicio.



## PLANES

### • PLAN DE FORMACIÓN

#### FORMACIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL

G4-LA10

#### Formación continua

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. Durante 2017 de este programa se beneficiaron 101 colaboradores, para lo que la empresa realizó una inversión de \$58.530.670 para el desarrollo del capital humano. Las actividades de formación continua comprenden cursos, actualizaciones, programas, seminarios, diplomados, especializaciones, maestrías, entre otras, las cuales se realizan por medio de entidades de educación superior debidamente certificadas.

AÑO	# COLABORADORES BENEFICIADOS	VALOR
2017	101	\$ 58.530.670

Indicador GRI		2015	2016	2017
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado	39.1	34.1	35.4

### • 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.

## OTROS

### VALORACIÓN DE DESEMPEÑO

G4-LA11

#### Cobertura anual de acuerdo de desempeño

COOMEVA EPS	
	ACUERDO DE DESEMPEÑO
2015	96%
2016	97%
2017	97%



## Inversión en Derechos Humanos

Indicador GRI		2015	2016	2017
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH relevantes para sus actividades	0	2	2
G4-HR2	% de empleados capacitados en DDHH.	0	19%	78%

### Formación a colaboradores en Escuela de Servicio Humanizado

Con el objetivo de fortalecer en los colaboradores la orientación al servicio en los diversos campos de la vida personal y laboral se realizaron en 2017 espacios de formación presenciales dirigidos a líderes y colaboradores de atención:

TEMA	Total
Refuerzo Tómale el Pulso a tu Servicio EAI	442
Formación Nuevos Ejecutivos de atención Integral en Sala	31
Creando Pasión, Generando Emoción	44
Líderes Apasionados EPS	47
<b>TOTAL FORMADOS</b>	<b>564</b>

## ASUNTO 3.3



Brindamos 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 Felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

- **Programa de Bienestar enfocado en Felicidad**

El Programa de Bienestar (PBC) está enmarcado dentro de las siguientes categorías buscando el Balance Vida/trabajo de los colaboradores:

- **Cuidarte:** Contribuir con actividades para que nuestros colaboradores puedan conservar su salud mental y física.
- **Compartir:** Facilitar para que nuestros colaboradores puedan tener espacio de relacionamiento, creando redes de apoyo.

- **Trascender:** Brindar actividades que sean de su gusto o interés
- **Construir:** Brindar herramientas para mejor proyección futura.
- **Explorar:** Actividades en donde los colaboradores puedan explorar diferentes gustos.

Dentro de los beneficios que tiene la organización para los colaboradores están:

- **Programa de Beneficios Extralegales a la Carta:**

- En Coomeva EPS 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.
- En el 2017 Coomeva EPS tuvo una inversión en la bolsa de beneficios de sus colaboradores de \$5.326 MM.

- 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.
- Créditos por Calamidad Doméstica y Flexible. Retorno gradual de la licencia de maternidad (parte del programa de Conciliación Vida/Familiar en línea con el Sello de Equidad Laboral, Equipares).

• **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST**

Busca implementar en un proceso lógico y por etapas, las acciones necesarias para prevenir, controlar y eliminar los riesgos y peligros en los que la empresa Coomeva EPS puede ver afectada la seguridad y la salud de sus trabajadores.

Para lograr lo anterior y entendiendo que este es un Sistema de Gestión, su diseño y ejecución, como un proceso de mejora continua, se ha enfocado en el ciclo PHVA.

**EN QUÉ TRABAJAMOS**

- Construcción, implementación y evaluación del SG-SST.
- Identificación temprana de los riesgos que podrían afectar la salud.
- Integración de procesos para intervenir los riesgos.
- Indicadores del SG-SST.
- Cultura de autocuidado.
- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad: Intervención de ausentismo.
- Exámenes médicos ocupacionales:

Exámenes de ingreso.  
Exámenes periódicos.  
Exámenes post incapacidad.  
Exámenes de egreso.

Sistema de Vigilancia Epidemiológica

- Desórdenes músculo esqueléticos.
- Riesgo biológico.
- Riesgo químico.
- Riesgo psicosocial.
- Riesgo radiaciones ionizantes.

Programa de Reintegro Laboral.

Programa de Intervención del Ausentismo.  
Programa de Estilo de Vida y Entornos Saludables.  
Programa Lesiones Deportivas.

G4-LA5

**COMITÉ PARITARIO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

El Comité está integrado en cada regional por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Los representantes deben ser elegidos cada dos años, la elección se realiza un mes antes del vencimiento del periodo con un 100% de votación por parte de los colaboradores.

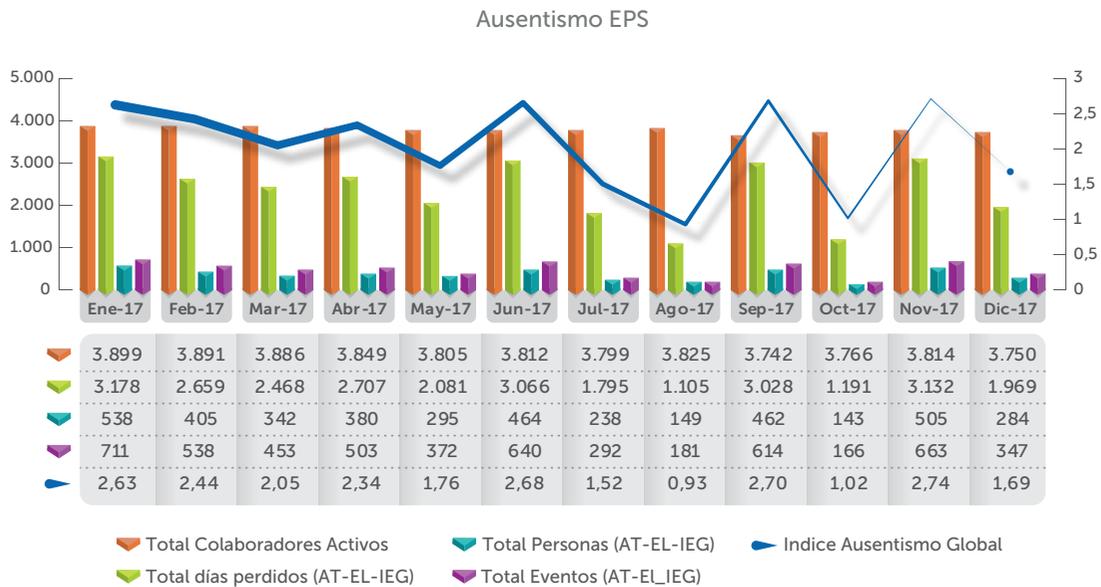
**COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL**

Coomeva EPS tiene conformado el Comité de Convivencia Laboral en cada una de sus seis regionales y en la Dirección Nacional, respondiendo así a la Ley 1010 de 2006. En el transcurso del 2017 se presentaron 10 casos para estudio al Comité, ninguno de ellos constituyó prácticas de acoso laboral.



## Ausentismo Laboral

Índice de Ausentismo año 2017



Cooameva EPS cerró el 2017 con un índice de ausentismo del 1.69%; este porcentaje corresponde a días perdidos del total de días disponibles de la planta.

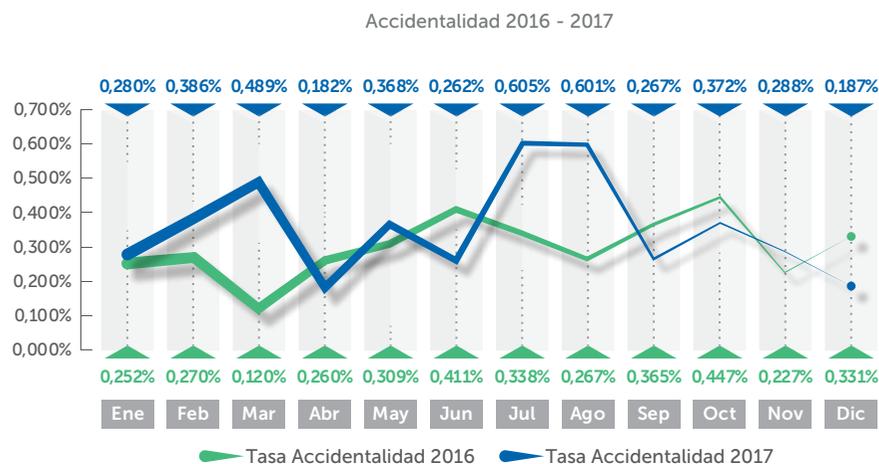
Se registraron 284 personas incapacitadas con 347 eventos incapacitantes, para un total de 1.969 días perdidos e incapacidades por Enfermedad General, Accidente de Trabajo y Enfermedad Laboral.

### Patologías significativas 2017:

- Enfermedades sistema osteomuscular: Corresponde al 20% de total del ausentismo por enfermedad común.
- Trastornos mentales y del comportamiento (riesgo psicosocial-salud mental).
- Enfermedades del sistema respiratorio y nervioso.

### Accidentalidad

Se registró disminución de la accidentalidad en el mes de diciembre de 2017, con una tasa de 0.187%. En julio y agosto se evidenciaron picos en la tasa, debido a la realización de los Juegos Deportivos en la empresa.



### Riesgo psicosocial

En 2017 se vincularon 1.958 participantes en las diferentes actividades del programa de riesgo psicosocial a nivel nacional:

- Talleres estrategia Positivamente, con 984 asistencias
- Campaña preventiva de consumo de sustancias psicoactivas.
- Contacto emocional, que hace referencia a la prevención de violencia laboral.
- Inteligencia emocional y salud mental, como los temas que mayor desarrollo presentan en Coomeva EPS.

Es importante resaltar que el Programa de Salud Mental está en fase de inicio, debido a necesidades puntuales identificadas en áreas de la organización.

### ASUNTO 3.4



El mejoramiento continuo de la vida de los asociados y el impacto económico de la empresa a través de nuestras acciones es un imperativo para nuestra organización.

En Coomeva ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades para crear valor, a través de ideas creativas e innovadoras. Es así como dejamos contribuciones perdurables en muchos lugares.

- **Programa de Reconocimiento**

Reto Pasión es el programa de reconocimiento de Coomeva EPS orientado a movilizar una cultura de cumplimiento de compromisos, contribución,

creatividad e innovación por parte de los colaboradores.

En mayo de 2017 se llevó a cabo el evento Reto Pasión, en el cual se hizo el reconocimiento presencial en la ciudad de Cali, a los colaboradores de todo el país por sus resultados del 2016, en diferentes categorías.

Durante el 2017 se dio continuidad al esquema que permite la trazabilidad de los resultados de las regionales y oficinas, las ideas innovadoras de los colaboradores, los líderes y áreas destacadas, para definir el reconocimiento que se llevará a cabo en abril de 2018.

- **Atracción, selección y contratación del talento: Programa de Marca Empleadora**

El propósito del proceso de vinculación es garantizar la atracción, selección y contratación de personal competente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se cuenta con tres prácticas principales que permiten garantizar la calidad y oportunidad en los procesos de vinculación del talento: 1. Metodología Meta Crucialmente Importante la cual permite hacer seguimiento a procesos actuales y garantizar su cierre dentro de los tiempos estipulados; 2. Estrategias de Employer Branding para posicionamiento de marca en el mercado, lo cual facilita la atracción del talento y 3. Alianza con el Sena para conformación de semilleros en futuras vacantes.

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

Coomeva EPS continuó en el 2017 con el proceso del cierre de brechas identificadas en la etapa de planeación. En febrero de 2017 En febrero de 2017 se realizó la auditoría de certificación Nivel 2, obteniendo el Sello Plata dentro del Sistema, reafirmando el compromiso de la empresa en seguir trabajando por la equidad de género.



**COMPROMISO 4**

**AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS**



## COMPROMISO 4

# AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

### ASUNTO 4.1: GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 se inició el diagnóstico, sobre la base de los siguientes requerimientos de estándares internacionales en materia de gestión y desarrollo de proveedores:

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

Esta iniciativa está en proceso y durante 2018 tiene el propósito de:

- Fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.
- Desarrollar el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

Durante el primer trimestre de 2018 se efectuará análisis de las acciones a desarrollar para el cierre de brechas pertinentes. Ciudad Categoría Nombre / Institución  
Pereira

Para Coomeva EPS S.A. el modelo de relacionamiento con los prestadores es un pilar dentro del modelo de atención; por ende se ha desarrollado un proceso estructurado, sistémico y continuo de gestión conjunta con la red de prestadores y demás aliados estratégicos, que permita generar alianzas de largo plazo, enfocados en la gestión de riesgos y en la conformación de Redes Integrales de Atención para nuestra población

afilada, con el objetivo de brindar la mejor experiencia al usuario y generar el mayor valor por cada recurso invertido en los procesos de atención en salud.

Es así como a partir de la estrategia de relacionamiento y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), nace desde Coomeva EPS la importancia de crear Redes Integrales que permitan garantizar la atención de una población de manera integral frente a los servicios ambulatorios, hospitalarios, domiciliarios y de urgencias.

Estas redes permiten disponer de los recursos de manera organizada, suficiente y competente, para lograr que nuestros afiliados tengan menos probabilidad de enfermar y en caso de presentarse la enfermedad, tengan mayores posibilidades de recuperación o de mantenerse controlados, cuando nos referimos a pacientes con enfermedad crónica instaurada.

El modelo de relacionamiento se rige por los siguientes principios:

1. Delimitación territorial de la operación y gestión de la EPS.
2. Garantía del acceso al 100% de los afiliados a la EPS con estrategias que brinden acceso por nivel básico, apoyado en gestión tecnológica.
3. Caracterización de la población en sus componentes demográficos, geográfico y de morbilidad, para establecer los grupos de riesgo.



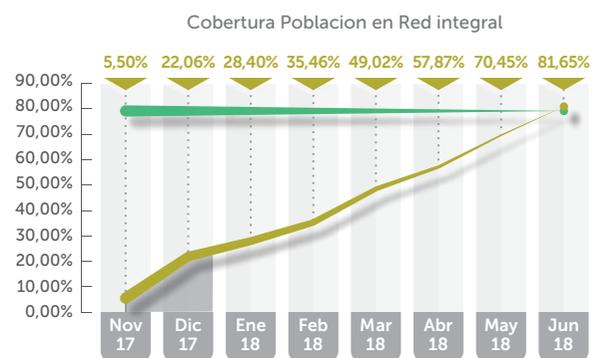
4. Implementación de las estrategias de gestión individual del riesgo adoptadas por la EPS. Se cuenta con acciones específicas para grupos de riesgo priorizados, de tal manera que se mantienen sanos los sanos, se recupera rápidamente a los afiliados con una enfermedad aguda y se mantienen controlados los que tienen una enfermedad crónica.
5. Establecimiento conjunto de las Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS.
6. Garantía de la participación del usuario, de tal manera que la forma de atención interactúe adecuadamente con su cultura.
7. Realización de compras inteligentes incorporando gestión del riesgo de manera conjunta y con base en el mejor referente tarifario.

Para el desarrollo del modelo hemos tenido en cuenta las siguientes estrategias:

- Desarrollar acciones conjuntas con las autoridades sanitarias, para propender por mejorar el nivel de salud de los afiliados y la equidad en la asignación de recursos.
- Fortalecer la intervención de los factores de riesgo y la promoción de factores protectores en torno a las enfermedades, con el fin de impactar positivamente la incidencia de estas, por medio de la gestión de riesgo colectivo.
- Fortalecer la detección precoz de enfermedades prevalentes con el fin de mejorar la gestión de riesgo anticipatorio y mejorar la probabilidad de oportunidad de recuperación o de control de los afiliados enfermos.
- Fortalecer los mecanismos de acceso y atención a los usuarios que presentan eventos agudos de cualquier nivel de complejidad, con el fin de lograr su recuperación en el menor tiempo posible.
- Implementar modelos de atención por grupos de riesgo, los cuales permitan mejorar la efectividad en la gestión de riesgo, para mantenerlos controlados.

- Implementar procesos de acompañamiento y relacionamiento con prestadores, con base en la confianza y en la gestión de riesgo compartido.
- Desarrollar el mejoramiento continuo basado en la gestión de riesgo.
- Desarrollar un modelo de atención básica con enfoque centrado en el afiliado y liderado por el médico familiar y los médicos generales.
- Crear programas innovadores que fortalezcan la adherencia de los afiliados.
- Desarrollar sistemas de información que vinculen a usuarios, proveedores y a la aseguradora, el cual provea información sobre resultados en salud, calidad, costos y satisfacción de los usuarios.
- Fortalecer el seguimiento y control de los procesos y los proyectos que se desarrollan en el modelo de atención.

A diciembre de 2017 en Coomeva EPS contamos con una cobertura del 22.06% de la población en Redes Integrales, con Redes implementadas en Cali, Palmira, Medellín y Montería, y redes de pago globales prospectivos. La meta a junio de 2018 es tener una cobertura en redes del 81% de nuestra población.



La gestión de las Redes Integrales ha impactado en el mejoramiento del acceso al servicio, garantizando la oportunidad en los procesos de atención, eliminando los reprocesos inherentes a la prestación de servicios de salud, lo cual se vio reflejado en un menor número de PQRS en el último trimestre de 2017.



COMPROMISO 5  
DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



## COMPROMISO 5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

### ASUNTO 5.1: CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO SOSTENIBLE

#### VENTAS NETAS (PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR PRIVADO)

A diciembre de 2017 Coomeva EPS S.A. registró ingresos operacionales netos por valor de \$2,982,776,903,939 provenientes principalmente de los siguientes conceptos: Compensación de afiliados, ingresos para actividades de Promoción y Prevención (P y P), incapacidades, recobros al Fosyga 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	Nororienté	Suroccidente	Total
<b>Ingresos operacionales</b>	591,500	337,218	224,207	826,929	341,891	661,031	2,982,777

Cifras en millones de pesos.



**EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD – RÉGIMEN CONTRIBUTIVO  
BALANCE GENERAL - JUNIO 2017**

En el balance general consolidado a junio de 2017, las EPS agremiadas (Aliansalud, Sánitas, Salud Total, Famisanar, SOS y Coomeva) presentaron activos por \$3,73 billones con un incremento del 21.03% frente a junio de 2016. Las obligaciones adquiridas con terceros alcanzan un valor de \$4,26 billones, equivalentes a un 20.03% más que el mismo periodo del año anterior. Por otra parte, el patrimonio se redujo en \$61,667 millones, lo que representa una variación negativa del 13.36% con respecto al valor del mismo periodo en el año 2016.

Cuenta	Sector			
	Periodo		Diferencia	Variación (%)
	Junio 2017	Junio 2016		
<b>Activo</b>	3,733,348	3,084,734	648,613	21.03
<b>Pasivo</b>	4,256,470	3,546,190	710,280	20.03
<b>Patrimonio</b>	(523,122)	(461,455)	(61,667)	-13.36

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud. Cifras en millones de pesos. Información de las seis entidades del grupo que reportan bajo NIIF: Aliansalud, Salud Total, Famisanar, SOS, Sánitas y Coomeva.

El estado de resultados de las EPS, consolidado a junio de 2017, refleja una pérdida de \$31,368 millones. En comparación con el acumulado a junio de 2016 en donde el resultado correspondió a una pérdida de \$631 millones se puede observar un incremento en las pérdidas de \$30,737 millones debido a menores ingresos no operacionales y al incremento en gastos no operacionales e impuestos:

**EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD – RÉGIMEN CONTRIBUTIVO  
ESTADO DE RESULTADOS  
JUNIO 2017**

Cuenta	Sector			
	Periodo		Diferencia	Variación (%)
	Junio 2017	Junio 2016		
Ingreso operacional	5,543,476	4,958,818	584,658	11.79
Gasto asistencial	5,208,485	4,709,195	499,290	10.60
Gasto administrativo	281,461	215,502	65,959	30.61
Gasto comercial	66,218	53,134	13,084	24.62
<b>Resultado operacional</b>	<b>(12,688)</b>	<b>(19,013)</b>	<b>6,325</b>	<b>33.27</b>
Ingresos no operacionales	46,226	66,795	(20,568)	(30.79)
Gasto no operacional	39,141	36,336	2,805	7.72
Impuestos	25,766	12,077	13,688	113.34
<b>Resultado final</b>	<b>(31,368)</b>	<b>(631)</b>	<b>(30,737)</b>	<b>(4,972.76)</b>

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud. Cifras en millones de pesos. Información de las seis entidades del grupo que reportan bajo NIIF: Aliansalud, Salud Total, Famisanar, SOS, Sánitas y Coomeva.

El resultado operacional del periodo analizado presenta un comportamiento favorable respecto a junio de 2016, debido principalmente al incremento en los ingresos operacionales y al ajuste del gasto asistencial, que permitió ubicar la siniestralidad en 1.01 puntos porcentuales por debajo en relación con el año anterior, obteniendo una menor pérdida en los resultados operacionales con una variación porcentual del 33.27% y un margen operativo superior en 0.15 puntos porcentuales.

## RESULTADOS FINANCIEROS 2017

El resultado acumulado de Coomeva EPS a diciembre de 2017 fue mejor de lo presupuestado, con una pérdida de -\$19,461 millones, inferior en \$6,036 millones a lo pronosticado. Esto gracias a los resultados obtenidos en las unidades de negocio POS y Prestaciones Económicas, que generaron utilidades correspondientes a \$1,646 millones y \$4,180 millones respectivamente, las cuales compensan parcialmente las pérdidas acumuladas en el No POS por -\$25,287 millones.

En relación con el año 2016 se observaron mayores utilidades en el componente operativo, el cual pasa de una pérdida antes de impuestos de \$2,667 millones en ese año, a una utilidad antes de impuestos de \$54,439 millones en el 2017. Lo anterior es explicado por la mayor utilidad generada en el POS, al pasar de una siniestralidad del 92.32% al 92.08%; por la gestión de ingresos y la optimización de gastos administrativos como resultado de la continuidad de las medidas implementadas en el plan de gestión.

Estado de Resultados Integral (ERI)	Periodo		Diferencia	Variación (%)
	2017	2016		
Ingreso de actividades ordinarias	2,982,777	3,029,477	(46,700)	(1.54)
Costo de ventas	2,788,971	2,883,909	(94,938)	(3.29)
<b>Utilidad (pérdida) bruta</b>	<b>193,806</b>	<b>145,568</b>	<b>48,238</b>	<b>33.14</b>
Otros Ingresos	83,628	60,351	23,277	38.57
Gastos de Administración	161,961	148,433	13,528	9.11
Gastos de Ventas	19,511	20,576	(1,065)	(5.18)
Otros Gastos	17,433	13,763	3,670	26.67
Total Gastos	198,906	182,772	16,134	8.83
<b>Resultados Operacionales</b>	<b>78,529</b>	<b>23,147</b>	<b>55,382</b>	<b>239.26</b>
Gasto Financiero Neto	24,090	25,815	(1,725)	(6.68)
<b>Utilidad (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>54,439</b>	<b>(2,667)</b>	<b>57,106</b>	<b>(2,141.19)</b>
Impuesto diferido y de renta	73,900	9,921	63,979	644.88
<b>Utilidad (pérdida)</b>	<b>(19,461)</b>	<b>(12,589)</b>	<b>(6,872)</b>	<b>54.59</b>

Fuente: E Business Suite de Oracle (software que administra la contabilidad) a partir del año 2012. Cifras en millones de pesos.

## BALANCE GENERAL

**Activos.** Al cierre de diciembre de 2017 los activos de la Compañía ascendieron a \$1,398,942 millones, presentando un crecimiento de \$127,785 millones con respecto al año anterior, equivalente al 10.05%, que se explica principalmente por el aumento en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar. El activo se encuentra compuesto principalmente por las cuentas por cobrar en 61.57% donde los recobros de los servicios No POS a ADRES tiene mayor participación, y por el activo de impuesto diferido con una representatividad del 28.62%.

**Pasivos.** Los pasivos totales ascendieron a \$1,894,612 millones, presentando un crecimiento de \$101,362 millones frente al año anterior. Este aumento se encuentra explicado principalmente por el incremento de las cuentas por pagar a prestadores de servicios POS y No POS por \$92,789 millones, que pudo ser superior, de no haber contado con abonos extraordinarios realizados con las fuentes de capitalización de acreencias y otros recursos líquidos percibidos durante el 2017. Las obligaciones financieras presentan una disminución de \$37,115 millones, producto principalmente de los abonos a los créditos Findeter y pagos de compra de cartera Fosyga.

El pasivo está compuesto principalmente por las cuentas por pagar a prestadores y proveedores en 56.06% y reservas técnicas (provisión adecuada para garantizar el registro de obligaciones pendientes conocidas y no conocidas) con 20.91%.



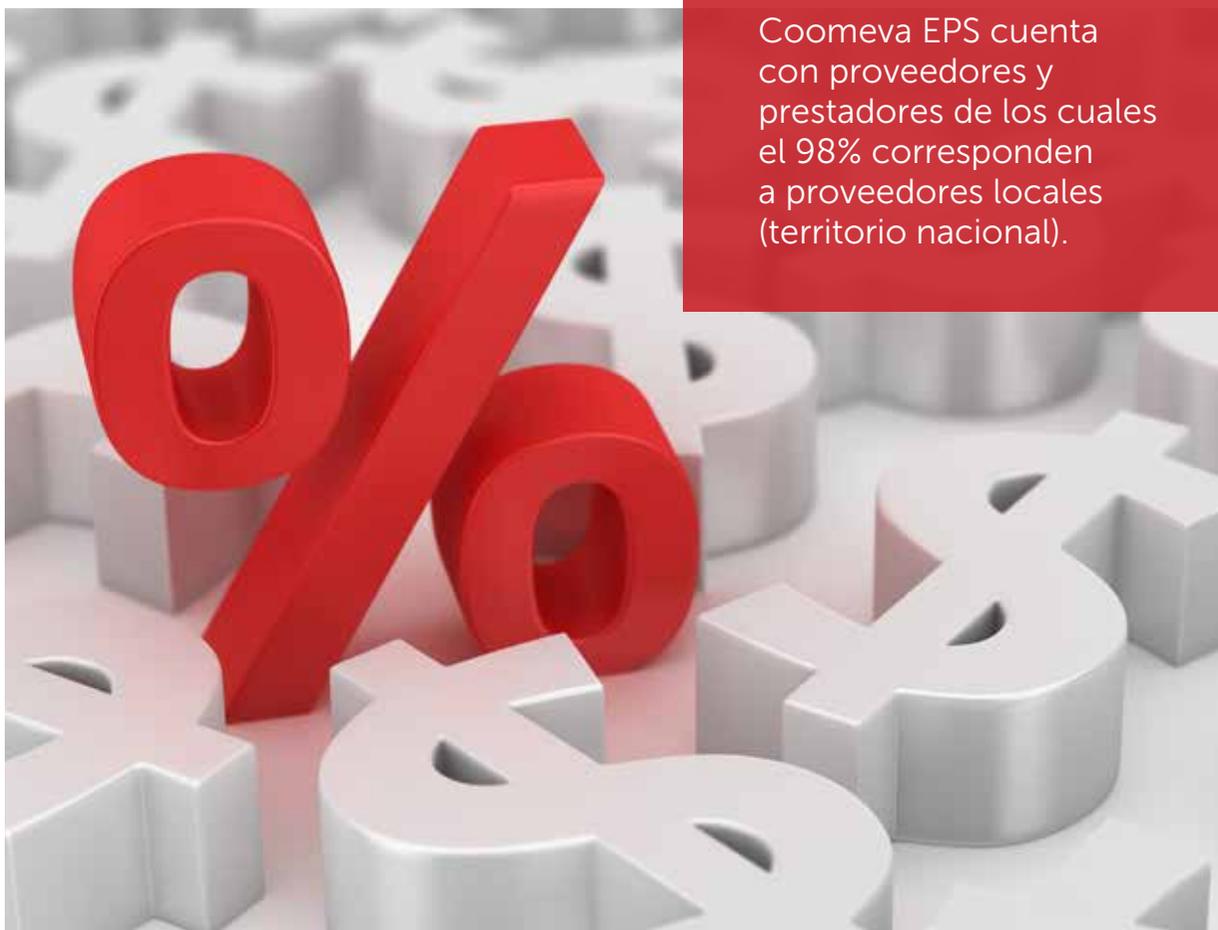
3. Ante una situación de escasos recursos naturales como consecuencia del cambio climático, los gastos administrativos podrían verse alterados por relación de oferta-demanda.
4. Medidas amigables con el medio ambiente factibles de traducirse en beneficios tributarios o ingresos adicionales para la organización.
5. Oportunidades de diversificación en materia de aseguramiento contra nuevas y nacientes patologías producto de las cambiantes condiciones atmosféricas.

G4-EC4

## AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

Durante el año 2017 se dio continuidad a la siguiente medida por parte del Gobierno, con la finalidad de otorgar mayor liquidez a la Compañía:

- Radicación en segunda instancia, de facturas No POS 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 auditadas 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 2017 se logró completar la meta de nueva radicación de glosa transversal con \$186,364 millones (para un total de \$260,000 millones incluyendo el primer proceso de radicación).



Cooameva EPS cuenta con proveedores y prestadores de los cuales el 98% corresponden a proveedores locales (territorio nacional).



**COMPROMISO 6**  
**PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA**



## COMPROMISO 6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

G4-EN1

Cooameva EPS ha continuado con el cumplimiento de la normatividad ambiental al interior de la organización, mediante el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), asegurando que se cumplan todas las responsabilidades del Sistema, mediante el fomento de una cultura de consumo responsable y gestionando compras que contribuyen a la preservación ambiental.

La naturaleza de la operación de Cooameva EPS está centrada en servicios y como tal, la incidencia de la mayoría de sus acciones en los impactos ambientales es indirecta; sin embargo, dada la relevancia del tema, las estrategias para prevenir tales impactos se han concentrado en acciones orientadas a la optimización de los recursos operacionales y en la preservación del entorno.

- Implementación de campañas de ahorro por medios virtuales y consejos informativos en torno a la concientización del consumo de energía, incentivando al buen uso de los equipos electrónicos y motivando al consumo racional de los recursos; también se han instalado sensores de energía como plan de optimización para la iluminación.
- Configuración de las impresoras para realizar impresión a doble cara, además de la aplicación de restricciones de impresión de correos electrónicos y formatos JPG.
- Reutilización del papel para impresión, para información que no se deba enviar externamente.

Mediante la implementación de estas estrategias, los logros para el 2017 fueron:

G4-EN3

- Disminución de un 5% frente al año anterior en consumo de energía y agua, monitoreando las sedes que presentan variación y realizando los ajustes de forma oportuna:

### ASUNTO 6.1 CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

Cooameva EPS como actor del Sistema de Gestión Ambiental, se ha concentrado en fortalecer la cultura de consumo responsable, en especial de los recursos de servicios públicos y en el adecuado uso de elementos de útiles y papelería, mediante las siguientes estrategias:

- Capacitaciones en alianza con las empresas de servicios públicos, en temas de ahorro y uso eficiente del agua y la energía.
- Implementación de puntos ecológicos a nivel nacional.

REGIONAL	(KWh) ENERGÍA	(M <sup>3</sup> ) AGUA
CARIBE	1.109.520	8.976
CENTRO ORIENTE	181.824	1.920
DIRECCIÓN NACIONAL	306.636	144
EJE CAFETERO	298.260	2.616
NOROCCIDENTE	699.972	4.392
NORORIENTE	247.284	8.472
SUROCCIDENTE	816.060	5.208



- Compra de resmas de papel natural, con sello Earth Pact, 100% de caña de azúcar y libre de blanqueado.

**G4-EN2**

- Reciclaje de 12.469 kilos de acuerdo con la optimización de materiales como resultado del proyecto de reciclaje a nivel nacional.
- Disminución del 13% en el volumen de impresiones mediante la campaña "Cero Papel", con la cual se incentiva al correcto uso de los medios magnéticos y de las alternativas con las que se puede suplir la impresión de documentos, logrando un ahorro de 2.932 resmas de papel frente al consumo del año anterior.
- El volumen de agua reciclada corresponde al 1.36% del total del agua consumida.

**G4-EN10**

- Por el tipo de actividad, la empresa no transforma materiales para la prestación del servicio. Sin embargo, se hace reúso del papel de impresión dentro de sus procesos en un 100%.
- Los residuos biosanitarios y cortopunzantes presentan gestión integral adecuada a lo establecido en la norma dentro de los establecimientos. A su vez, cuentan con gestores autorizados por la autoridad ambiental competente en cada una de las regionales, quienes desarrollan las actividades de recolección, transporte y disposición final de residuos. Al finalizar el año entregan certificados de disposición final de residuos biosanitarios y cortopunzantes.

## **ASUNTO 6.2 TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL**

Los principales proyectos desarrollados son: Virtualización de sala SIP y campañas digitales orientadas a mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención de usuarios, así como a reducir el consumo de insumos de papelería y mejorar la experiencia de los servicios ofrecidos por la EPS.

**G4-EN29**

Es importante destacar que durante el 2017 la Compañía no registró multas ni sanciones por incumplimiento de legislación o normatividad ambiental.





COMPROMISO 7

APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS



## COMPROMISO 7

# APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

## ASUNTO 7.1 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de dos inversiones sociales enmarcadas en:

### INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

La Gestión Integral del Riesgo en Salud (GIRS) es uno de los pilares estratégicos de un sistema de atención de la salud centrado en la población y sus relaciones a nivel familiar y comunitario.

La GIRS es una estrategia para anticiparse a las enfermedades para que no se presenten (minimizar el riesgo) o si se tienen, detectarlas y tratarlas precozmente para impedir o acortar su evolución y sus consecuencias (mitigar el riesgo).

El objetivo de esta estrategia es el logro de un mejor nivel de salud de la población, una mejor experiencia de los usuarios durante el proceso de atención, y costos acordes con los resultados obtenidos.

Cooameva EPS ha enfocado sus esfuerzos y recursos para la GIRS en dos componentes fundamentales:

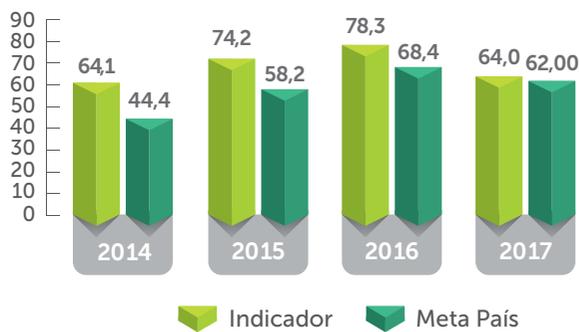
1. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad, orientadas hacia la gestión del riesgo primario, es decir, a minimizar los principales riesgos en salud de nuestra población afiliada, mediante la implementación de programas de atención para el recién nacido, la infancia, la adolescencia, la maternidad, la adultez y la senectud.
2. Gestión de riesgo de grupos objetivo, orientado a mitigar el riesgo en salud de las personas con enfermedades, especialmente crónicas con altas externalidades, con el fin de reducir el impacto de esas enfermedades en su bienestar y en el consumo de recursos del Sistema, y lograr los mejores resultados posibles en su estado de salud, mediante procesos normalizados de atención.

### A. PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

#### 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 de Coomeva EPS, de acuerdo con los resultados publicados por el Ministerio de Salud, fue de 64.1 en 2014 (referente país 44.41), para el año 2015 fue de 74.17 (referente país 58.23), y para el año 2016 de 78.3 (referente país 68.4) encontrándose el resultado por encima del indicador País.



Fuente: SISPRO. 2017 con corte a septiembre 30

## INDUCCIÓN DE 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.

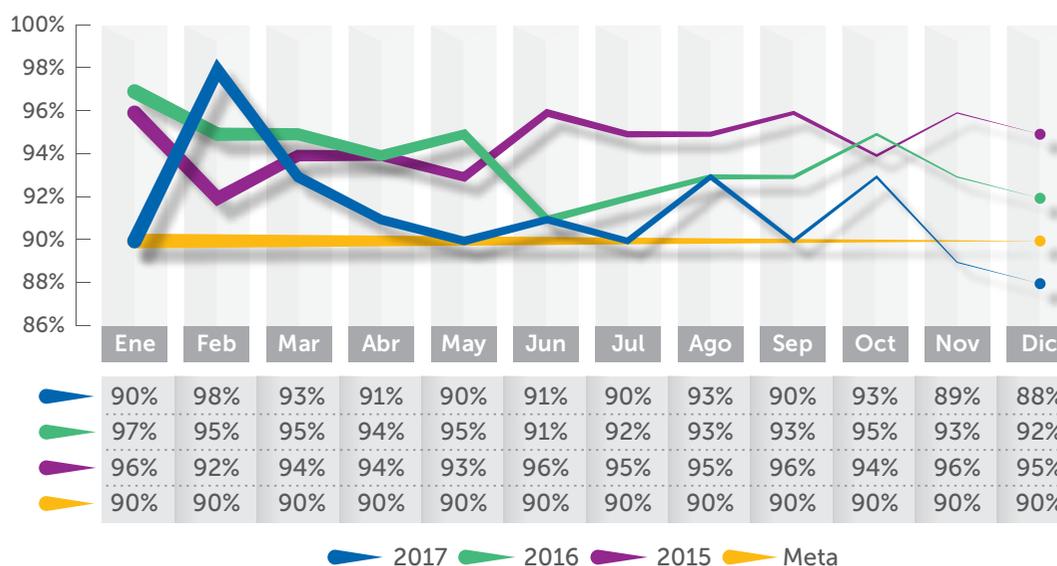
De enero a diciembre de 2016 y enero a diciembre de 2015 se tiene un total de 318.985 y 253.953 afiliados inscritos a los programas y actividades de promoción y prevención respectivamente, lo cual representa una efectividad en la inducción de la demanda del 94% y 95% respectivamente.

En 2016 se evidencia un aumento considerable del número de afiliados remitidos e inscritos a los programas de P y P con respecto al 2015; el aumento es del 20,4% y 21,3% respectivamente.

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

En el 2017 se evidencia un aumento del número de afiliados remitidos e inscritos a los programas de P y P con respecto al 2016, el aumento es del 3,8% y 1,6% respectivamente.

Efectividad de la Inducción de la Demanda Ene-Dic 2017



Fuente: EPS-FT-109 Cohorte seguimiento remisión afiliados a programas de P y P - Fecha de corte: 31 de diciembre de 2015, 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2018.

## CAMPAÑAS EDUCATIVAS

Durante el 2017 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 de Vacunación de las Américas, en enero, abril, julio y octubre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niños y niñas menores de 6 años.</li> <li>- Mujeres embarazadas.</li> <li>- Niños y niñas de 2 a 10 años (que no tengan esquema de vacunación con SRP de acuerdo a su edad.</li> <li>- Hombres y mujeres de 60 años y más.</li> <li>- Población de 1 a 59 años.</li> <li>- Niñas de 9 a 17 años.</li> </ul>	<p>Enero: Promociones la vacunación.</p> <p>Abril: Vacúnate y celebremos un futuro saludable.</p> <p>Julio: Vacúnate y celebremos un futuro saludable.</p> <p>Octubre: Vacúnate y celebremos un futuro saludable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiche</li> <li>- Volantes</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Boletín de prensa</li> <li>- Free-press</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Tuberculosis	En el mes de marzo comunicar qué es la enfermedad, el diagnóstico y tratamiento de la tuberculosis.	Todos los usuarios de Coomeva EPS.	Detecte la tuberculosis a tiempo, es curable y el tratamiento es gratis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiches</li> <li>- Volantes</li> <li>- Mailing</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Cero Humo – Tabaquismo	En el mes de mayo hacer la invitación a decirle No al consumo de tabaco.	Todos los usuarios de Coomeva EPS.	Que el cigarrillo no apague tu vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiches</li> <li>- Volantes</li> <li>- Mailing</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Día mundial contra la Hepatitis virales	En el mes de julio informar sobre la prevención de la Hepatitis.	Todos los usuarios de Coomeva EPS.	Luchemos contra la hepatitis, una enfermedad silenciosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volante</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Lactancia Materna	En el mes de agosto, unirnos al mensaje mundial "El inicio de una vida saludable para tu hijo".	Mujeres gestantes y en periodo de lactancia.	El inicio de una vida saludable para tu hijo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plegable</li> <li>- Afiche</li> <li>- Imanes</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Diseño tarjeta invitación evento</li> <li>- Boletín de prensa</li> <li>- Free-press</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Día mundial del Corazón	Informar sobre estilos de vida saludables y control de los factores de riesgo.	Todos los usuarios de Coomeva EPS.	Fortalece tu corazón, cuida tu vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plegable</li> <li>- Afiche</li> <li>- Banner</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Boletín de prensa</li> <li>- Free-Press</li> <li>- Publicaciones para redes sociales (Gif animados, Instagram, Facebook)</li> <li>- Aviso Diario Q´Hubo</li> <li>- Publihold</li> </ul>

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje Campaña	Canales
Día Mundial del Cáncer de Mama	Educar sobre factores protectores y mensajes de detección temprana del cáncer de mama.	Todos los usuarios de Coomeva EPS con énfasis en mujeres mayores de 30 años.	Detecta a tiempo el Cáncer de Seno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna: Mailing viernes rosa</li> <li>- Pendón</li> <li>- Plegable</li> <li>- Afiche</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Banner</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Publihold</li> <li>- Aviso publicitario en Diario Q´Hubo</li> <li>- Aviso publicitario Revista Nueva.</li> </ul>
Día mundial de la Diabetes	En el mes de noviembre 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.	Vive y aliméntate sano: Previene la Diabetes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiche</li> <li>- Plegable</li> <li>- Pendón</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Boletín de prensa</li> <li>- Cuñas radiales</li> <li>- TV Spot</li> <li>- Aviso de prensa</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Día mundial de la Prevención de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	En el mes de noviembre informar qué es la enfermedad y sus complicaciones, se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y control de factores de riesgo.	Todos los usuarios de Coomeva EPS con énfasis en población de 40 años en adelante.	Respira tranquilo, protege tus pulmones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Post para redes sociales</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Banner</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Día mundial de la lucha contra el VIH/SIDA	En el mes de diciembre informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Educar sobre estilos de vida saludable y factores protectores.	Todos los usuarios de Coomeva EPS.	Realízate el examen, cuidate y previene el VIH.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plegable</li> <li>- Afiche</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Banner</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Publihold</li> </ul>
Prevención del uso de pólvora	Informar sobre recomendaciones para evitar que los niños, niñas y adolescentes sufran accidente con la manipulación de la pólvora.	Todos los usuarios de Coomeva EPS.	Enciende la vida. Por una navidad tranquila y en paz.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plegable</li> <li>- Afiche</li> <li>- Publicaciones para redes sociales (Facebook)</li> <li>- Mailing para usuarios</li> <li>- Banner</li> <li>- Publicación web</li> <li>- Publihold</li> </ul>

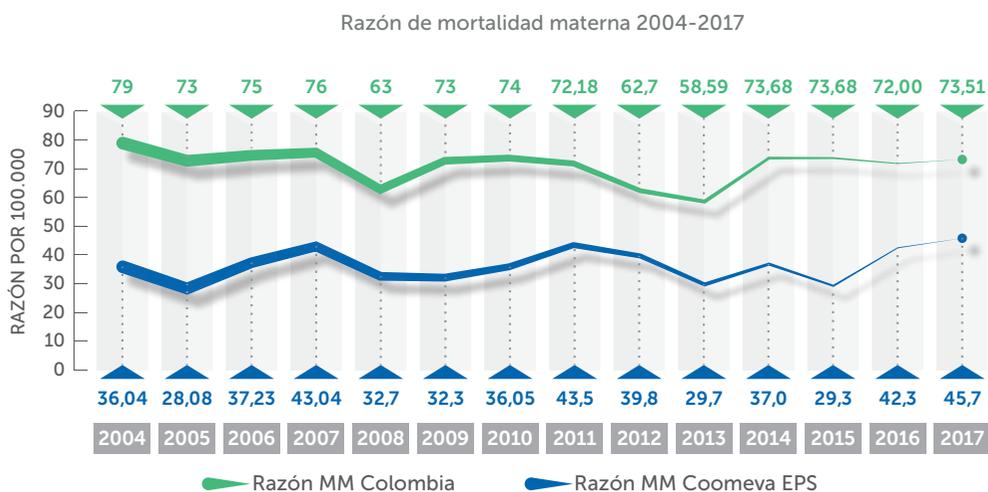
## MATERNIDAD SEGURA Y SALUDABLE

El objetivo de este programa es identificar e intervenir tempranamente a la mujer con riesgos relacionados con el embarazo, el parto y el puerperio. 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 2017 se realizó intervención a 49.103 gestantes en los programas de Maternidad Segura y Saludable, de las cuales el 69.2% (33.975) ingresaron en el primer trimestre de la gestación; 60% de las gestantes ingresaron nuevas en el 2017, y 32.6% del total de gestantes fueron intervenidas con estrategias de alto riesgo.

El indicador de mortalidad materna en el 2017 cerró con 15 casos, para una razón de mortalidad materna de 45,7 por 100.000 nacidos vivos, por encima de la meta esperada.

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 la gestantes e ingreso al control prenatal.



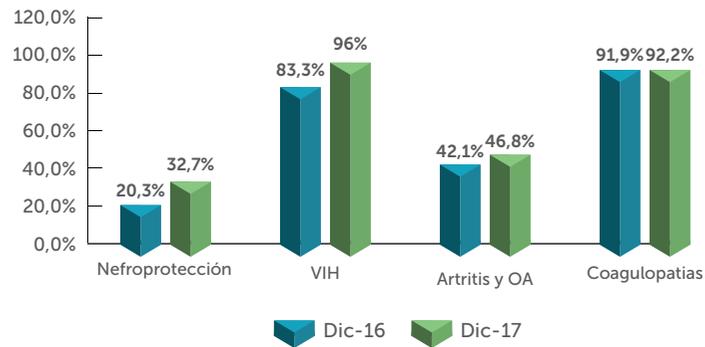
**Fuentes:**

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 17 de 2017. Instituto Nacional de Salud.
4. COOEPS, CIKLOS, RIPS, PYP, SIVIGILA 2017.

## B. GESTIÓN DE GRUPOS DE RIESGO OBJETIVO

Las coberturas de atención de los grupos de riesgo objetivo, con base en las prevalencias esperadas, se incrementaron en el año 2017 con respecto al año 2016, como puede observarse en el siguiente gráfico.

Cobertura de Programas de Gestión de Riesgo Nacional  
2016-2017

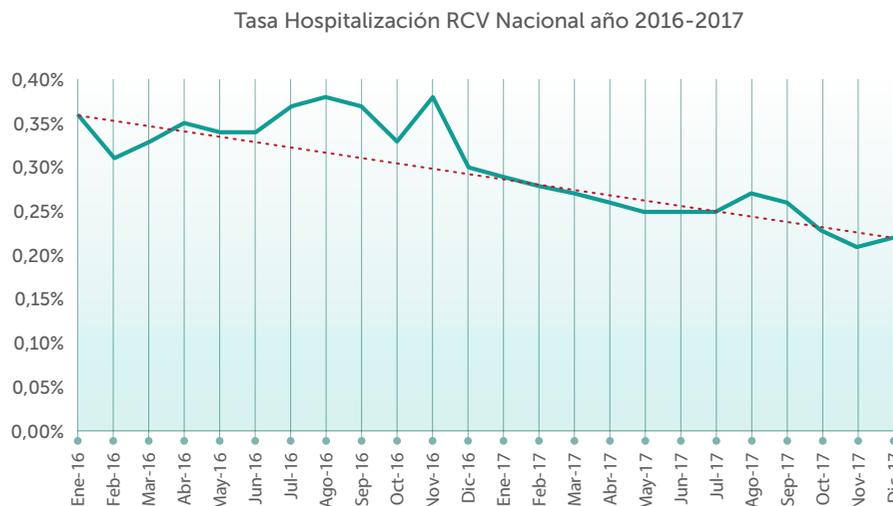


	dic-16	dic-17	Cantidad Personas beneficiarias del Programa
Nefroprotección	20,3%	32,7%	55.490
VIH	83,3%	96%	6.418
Artritis y OA	42,1%	46,8%	6.685
Coagulopatías	91,9%	92,2%	304

Lo anterior implica que más personas reciben una atención en salud normalizada, orientada a mejorar su bienestar y a mitigar el impacto de la enfermedad en su estado de salud.



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

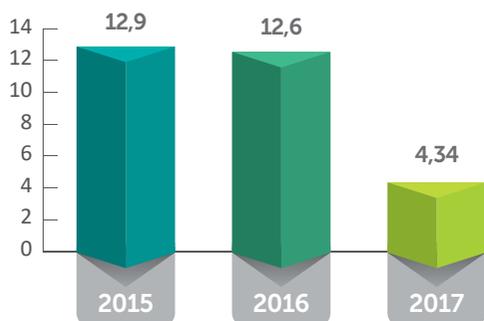


Fuente. Módulo de Gestión Hospitalaria corte 31 diciembre 2017.

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 para personas adultas y mayores, así como reducir su exposición a uno de los eventos que más afectan su calidad de vida.

Como resultado del Programa de Nefroprotección, durante el año 2017 Coomeva EPS consiguió reducir la incidencia de terapia de reemplazo renal por enfermedad renal crónica estadio 5 para personas con hipertensión o diabetes mellitus en un 66%, como se observa en el siguiente gráfico.

Incidencia ERC 5 Ajustada x100.000



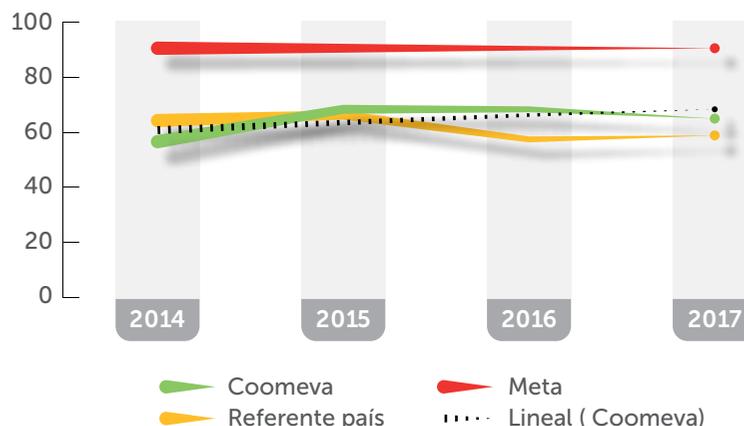
Fuente. Base de datos Cuenta de Alto Costo 2015, 2016 y 2017.

	2015	2016	2017
Incidencia TRR Ajustada x100.000	12,9	12,6	4,34

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.

Las personas que viven con VIH, además de una mejor cobertura de atención, consecuencia de una mayor captación y una optimización de la adherencia al programa, también se beneficiaron de un buen control de la enfermedad, manteniendo la indetectabilidad de la carga viral por encima del 65%, como se observa en el siguiente gráfico.

### Proporción de personas TAR con CV indetectable



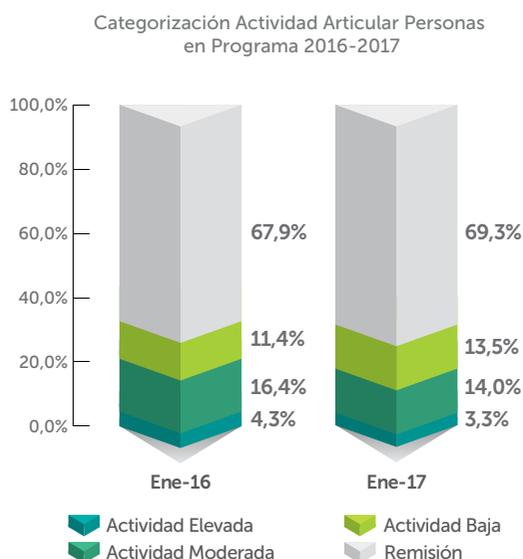
Fuente. Reportes Cuenta de Alto Costo 2014, 2015, 2016 y 2017

Carga viral	2015	2016	2017
Coomeva	68,2	68,3	65,5
País	66,7	57,69	58,9

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.

Adicionalmente, durante el año 2017 se detectaron 42 gestantes con VIH, y se realizó seguimiento caso por caso a 100 niños menores de 18 meses hijos de madres que viven con VIH, con cero casos de trasmisión materno infantil.

Durante el 2017 el programa de artritis reumatoidea de Coomeva EPS consiguió un mejor control de la enfermedad con respecto a los logros del año 2016, aumentando la proporción de personas en remisión y reduciendo la de personas con actividad articular elevada, como se observa en el siguiente gráfico.



Actividad articular en personas con AR	Diciembre 2016	Diciembre 2017
Actividad Elevada	4,3%	3,3%
Actividad Moderada	16,4%	14,0%
Actividad Baja	11,4%	13,5%
Remisión	67,9%	69,3%

Un mejor control de la actividad articular redonda en una mejor calidad de vida y en una mejor productividad para las personas con artritis reumatoidea.

El control de las personas con hemoflias permitió en el año 2017 mantener la tasa de sangrado general de tipo espontáneo en personas sin inhibidores en profilaxis por debajo de la meta referente nacional, como se observa en el siguiente gráfico.

Tasa de sangrado general de tipo espontáneo en personas hemofílicas sin inhibidores en profilaxis



Fuente: Base de datos cohortes seguimiento centros especializados corte 31 diciembre 2017.

	2016	2017
Referente nacional	0,7	0,7
Tasa Coomeva	0,39	0,58

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.





# 4

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

## **SELLO DE PLATA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE EQUIDAD DE GÉNERO -EQUIPARES.**

En febrero de 2017 se realizó la auditoría de certificación Nivel 2, obteniendo el Sello Plata dentro del Sistema de Gestión de Equidad de Género, cuyo reconocimiento se entregó el 8 de marzo por parte del Presidente de la República.



## ANEXOS 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	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA</b>				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	3, 19	7
<b>ACERCA DEL INFORME</b>				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	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
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		
<b>Cap. 1: QUIÉNES SOMOS</b>				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		11
	G4-6	Países en los que opera la organización.		11
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		19
	G4-8	Mercados servidos.		11
	G4-9	Dimensiones de la organización.		33
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		33
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	15
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		19
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	13
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	13

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4				Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido			
<b>Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>					
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	14
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.			N/A
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.			
	G4-19	Listado de aspectos materiales.			14
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.			14
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.			14
Participación de los Grupos de Interes	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.		21	14
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja		21	
<b>Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD</b>					
<b>3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES</b>					
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.			19
	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.			19
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.			19
	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.			23
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.		20	20

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	20	19
	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	20
Ética e Integridad	G4-56	Describa 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	
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	23
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	24
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	23
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	23,24
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	39
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		
	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		

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"				
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"				
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.	
Aspecto	Ind.	Contenido			
<b>3.2 FACILITAMOS LA VIDA</b>					
<b>Responsabilidad sobre productos</b>					
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		27	
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		29	
<b>3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>					
<b>Prácticas Laborales y trabajo Digno</b>					
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	33	
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		41	
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	
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.			
<b>3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>					
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	45	
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	45	
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	45	

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		50
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		50
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		51
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		N/A
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		51
<b>3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>				
<b>Gestión Ambiental</b>				
Materiales Energía Agua	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	53
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		54
	G4-EN3	Consumo energético interno.		53
	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		N/A
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		54
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		54
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		N/A
<b>3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b>				
Comunidades locales	G4-SO1 /COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	56
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		





