

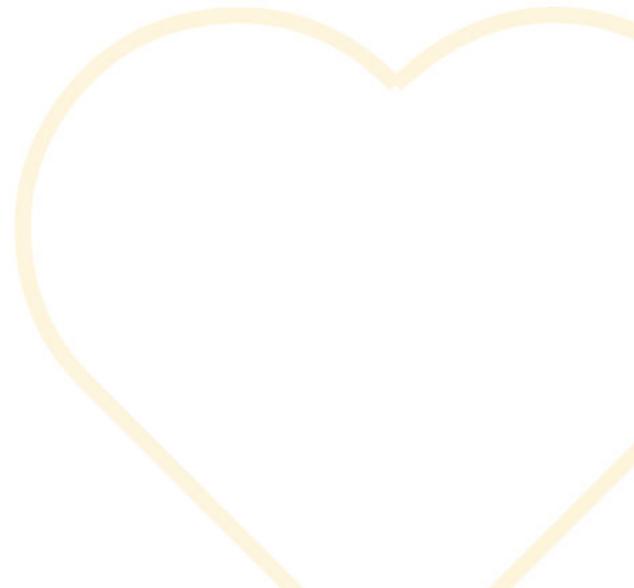
## En pos del bienestar y la sostenibilidad



Informe de sostenibilidad  
**2023**

## CONTENIDOS

0. Mensaje del CEO
1. Generalidades del informe
2. Sobre nosotros
3. Coosalud en cifras
4. Sostenibilidad en Coosalud
5. Gobierno corporativo
6. Anticorrupción
7. Rentabilidad financiera
8. El sector salud en Colombia
9. Los afiliados: nuestro motor
10. Investigación, desarrollo e innovación
11. Bienestar y desarrollo del talento Coosalud
12. Acción comunitaria
13. Huella ambiental



# 0. Mensaje del CEO

GRI [2.22]

El año 2022 nos ha dejado lecciones valiosas y una de las más importantes es que la única constante en la vida es el cambio. Vivimos en un mundo en constante transformación y es precisamente en estos momentos de desafíos y retos en los que nuestra misión cobra mayor relevancia. Reconocemos la importancia del desarrollo sostenible en nuestras decisiones, buscamos consolidarnos como una organización de confianza y bienestar para todos nuestros grupos de interés, sin dejar de lado la visión que nos impulsa a ser un conglomerado empresarial y solidario multilatino, con rentabilidad económica, ambiental y social. **Aspiramos a ser reconocidos como una de las empresas con mayor reputación corporativa de Latinoamérica para el año 2025.**

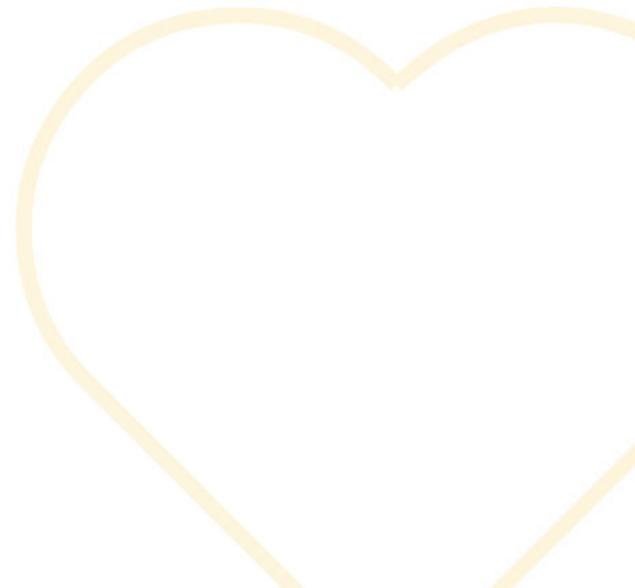
En este contexto, nuestra estrategia, liderada por el Gobierno Corporativo, se enfoca en brindar un servicio con los más altos estándares de calidad para los casi 3.500.000 usuarios que atendemos. Buscamos humanizar cada vez más nuestros servicios, innovar para ser más ágiles y cumplir la promesa de valor que nos diferencia: sumarles años de vida saludable.

Hemos mejorado nuestros sistemas de información internos para capturar datos de los usuarios y adaptarnos a sus necesidades. Establecimos un centro de contacto propio y estudiamos en detalle las condiciones de nuestra población para mejorar las rutas y esquemas de atención, e intensificamos el uso de servicios después de la pandemia para compensar a la población por los servicios que dejaron de utilizar durante 2021.

Este año destacamos el papel de la Fundación COOntigo. Su labor es el testimonio vivo de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar integral. **Actuamos con responsabilidad y pasión, y nos esforzamos por construir un futuro mejor para todos.** Con la Fundación proporcionamos apoyo esencial a las comunidades trabajando en colaboración con diferentes gremios y brindando información y aportes al Ministerio de Salud y Protección Social. Además, colaboramos estrechamente con asociaciones de pacientes y usuarios para garantizar que sus voces sean escuchadas y sus necesidades atendidas.

Agradecemos su confianza en nosotros. Estamos aquí para seguir trabajando juntos en la construcción de un mundo más saludable, equitativo y sostenible. Los desafíos pueden ser muchos, pero con la colaboración y el compromiso de todos, estamos seguros de que podemos superarlos y construir un futuro lleno de oportunidades y bienestar.

***Jaime González Montaña.***



# 1. Generalidades del informe

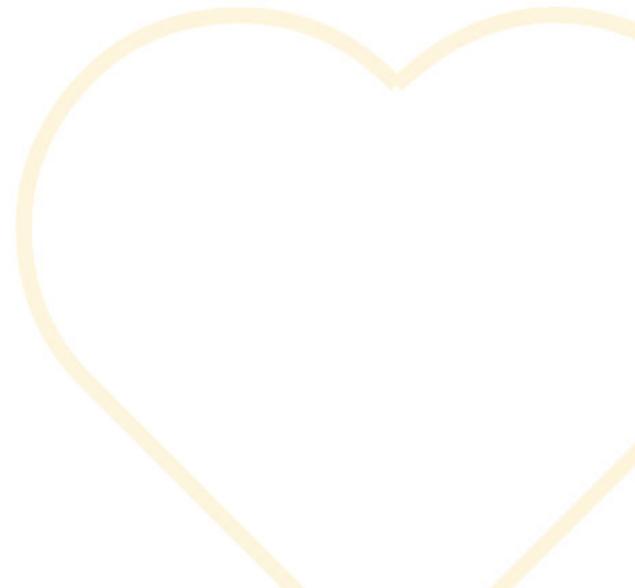
GRI [2.3] [2.4]

Es un gusto presentar nuestro informe de sostenibilidad, el cual tiene como objetivo compartir de manera transparente, con nuestros grupos de interés, las acciones más relevantes en las que trabajamos entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022, y que nos permitieron contribuir al desarrollo sostenible del país, la región y el sector salud.

Este informe lo construyeron las distintas áreas de gestión de la compañía, acompañadas por el liderazgo de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y la Dirección de Responsabilidad Social. Así mismo, el documento fue elaborado utilizando como referencia los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión 2021. Finalmente, incluimos nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para contribuir a la Agenda Global y cumplir con las metas planteadas.

Si tienes alguna duda o comentario sobre su contenido, te invitamos a comunicarte con:

[aramos@coosalud.com](mailto:aramos@coosalud.com)



## 2. Sobre nosotros

[GRI 2.1] [GRI 2.6]

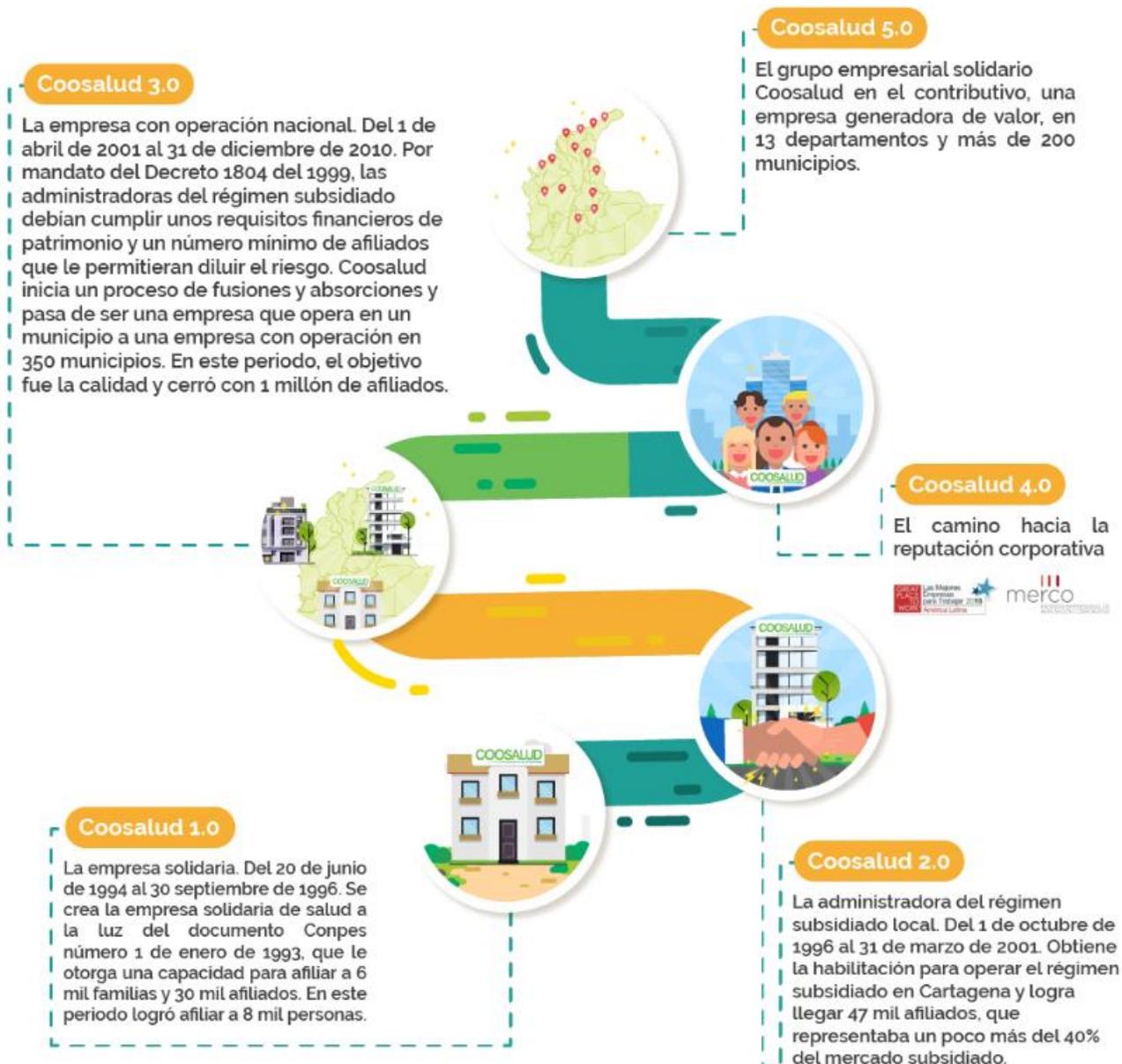
Coosalud EPS es una de las compañías líderes en la prevención y la prestación de servicios de salud en Colombia desde hace más de 29 años. Hoy está presente en 24 de los 32 departamentos del país y en al menos 284 municipios distribuidos en la costa Caribe, Antioquia, Valle, Boyacá y los Santanderes, siendo una de las EPS más representativas de Colombia con más de 3,3 millones de afiliados.

Afiliados por región		
	Región	Total de afiliados
	Caribe	1.458.509
	Nororiente	680.577
	Suroccidente	519.291
	Noroccidente	447.775
	Centro	257.252



## Nos ubicamos como la quinta EPS del país, con una participación del 6,9% del total

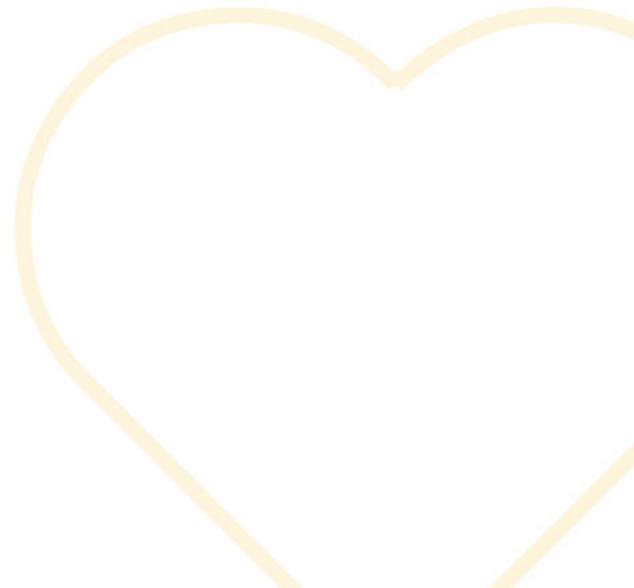
A lo largo de nuestra historia, Coosalud se ha transformado como respuesta a la necesidad de seguir generando bienestar, construyendo tejido social y mejorando la calidad de sus servicios y del relacionamiento con los recursos naturales. Aquí te mostramos un poco de nuestro avance a través del tiempo:



El futuro es hoy, por eso nos hemos planteado la meta de **ser una empresa de clase mundial** y, para ello, enfocaremos los esfuerzos en la gestión de los siguientes cinco objetivos:



COO



### 3. Coosalud en cifras

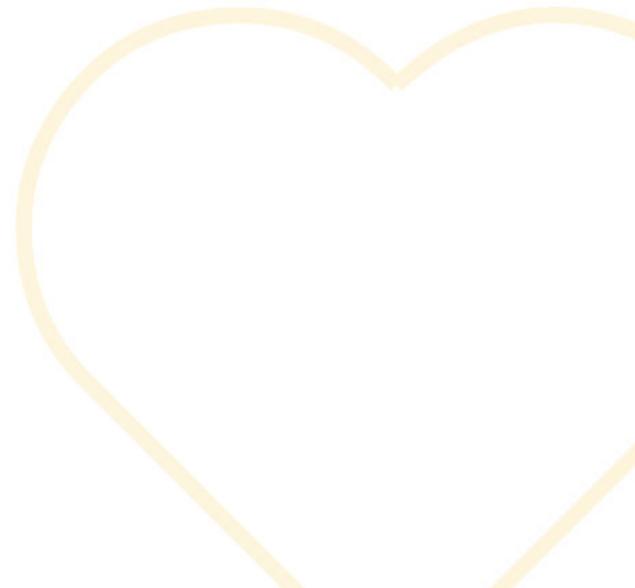
GRI [2.7] [2.8] [2.27] [2.28] [2.30]

Indicadores propios [CC-2] [CC-3]

Desde nuestra fundación en 1994 hemos crecido de la mano de los colaboradores, afiliados y sociedad en general. Junto con ellos damos vida a los propósitos que guían el actuar, desde la transparencia, la calidad humana, el respeto y el compromiso social y ambiental. Actualmente, contamos con una infraestructura empresarial sólida y robusta, con la cual garantizamos la atención y cobertura de todos nuestros afiliados en todo el territorio nacional. Esta es nuestra empresa:



Así como hemos crecido en nuestras operaciones, también lo hemos hecho con nuestro capital humano y de cara al sistema de salud colombiano. A continuación, se evidencian las cifras que dan razón al crecimiento que hemos tenido en 2022:



## Afiliados

Ellos son la base fundamental de nuestra razón de ser, por esto, nos preocupamos por brindarles atención y cuidado de calidad con nuevas iniciativas orientadas a ofrecerles el mejor servicio.



Régimen	Afiliados
Subsidiado	3.021.925
Contributivo	341.479

**Nuestra participación en el mercado es de 6,9%.**

**¡Nos ubicamos como la quinta EPS del país!**

Régimen subsidiado	Régimen contributivo
2° posición Participación del 11,8%	8° posición Participación del 1,5%

Continuamos acercándonos a nuestra gente con 28 nuevas oficinas para la atención de afiliados, con las cuales alcanzamos un total de **305 oficinas**. A continuación, presentamos el balance del progreso de la atención médica en 2022:

<b>+1.000</b> clínicas y hospitales. De estos, 400 son públicos.	<b>293.043</b> hospitalizaciones en el año.
<b>310</b>	<b>76,2 millones</b>

referencias de pacientes cada día.	de atenciones.
<b>39 millones</b> de medicamentos.	<b>314 mil</b> traslados para recibir atención.

## Colaboradores

Todos los colaboradores están vinculados mediante contratos legalmente establecidos, de manera temporal o indefinida. Cumplimos con la normatividad vigente en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo para garantizar las mejores condiciones laborales. Esta es nuestra composición para 2022:

Colaboradores	Hombres	Mujeres	Total
Tiempo completo	327	905	1.232
Temporales	116	627	743
Fijos	1	2	3

## Convenios de negociación colectiva

En Coosalud ofrecemos condiciones y garantías laborales dignas que promueven el mejor desempeño en las funciones de nuestros colaboradores, esto mediante el acceso a los beneficios que ofrecemos al 100% de los colaboradores directos y temporales.

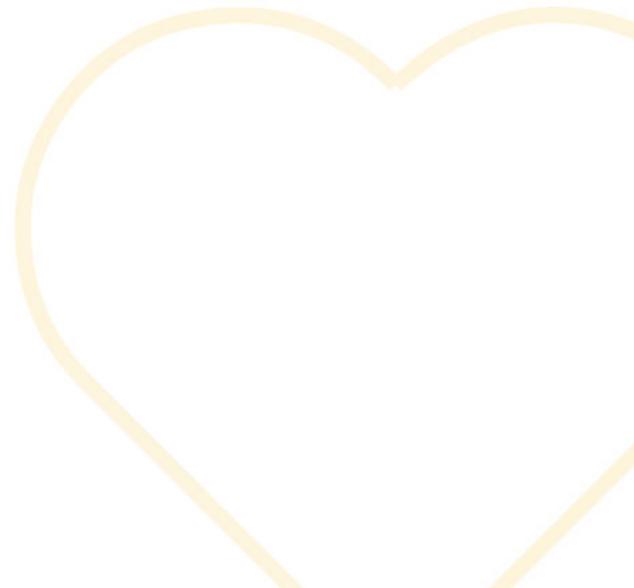
**Al interior de la empresa no se han  
llevado a cabo convenios de  
negociación colectiva.**

**Afiliaciones y asociaciones**

Participamos activamente en el fortalecimiento del Sistema de Salud Colombiano; por esto, nos unimos como sector en las siguientes asociaciones y agremiaciones:



- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (ACEMI).
- Cámara de Aseguramiento de Salud de la ANDI.
- ANDI Bolívar.
- Gestar Salud.
- Así Vamos en Salud.
- Cuenta de Alto Costo (CAC).



## 4. Sostenibilidad en Coosalud

GRI [2.14] [2.29] [3.1][3.2][3.3]

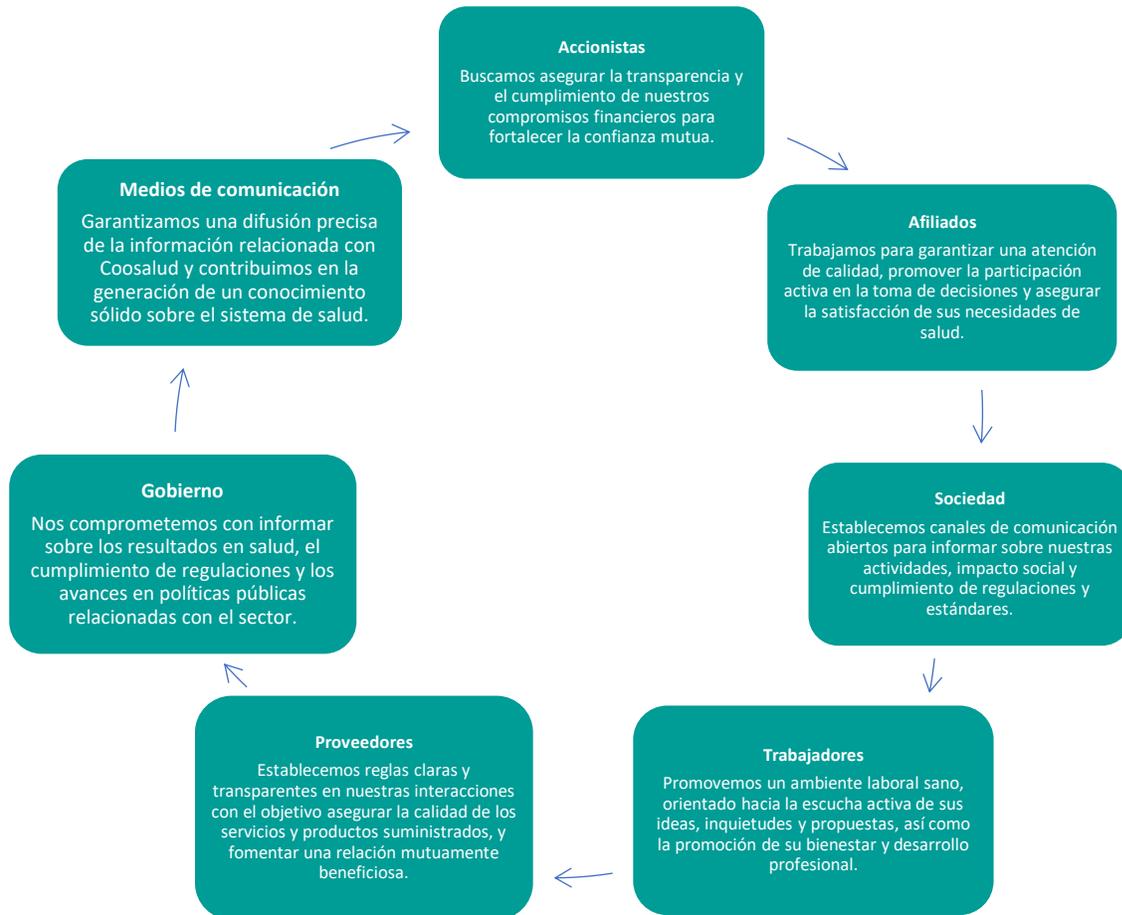
En Coosalud, la sostenibilidad no es solo una estrategia empresarial, sino una filosofía en nuestra organización que nos impulsa a crecer y contribuir al bienestar de nuestros afiliados, la sociedad, el entorno y la naturaleza. Por ende, nuestra promesa de valor se resume de la siguiente manera:

**“Prometemos mantenerte sano. En caso de enfermarte, te garantizamos acceso oportuno a nuestros servicios de salud con un personal dispuesto a atenderte de manera humanizada y con una sonrisa”.**

### Nuestros grupos de interés

En Coosalud afrontamos desafíos por la búsqueda de respuestas ágiles y oportunas para todos aquellos que tienen algún tipo de conexión con la empresa. En este contexto, los grupos de interés cobran cada vez más relevancia, demandando la creación de relaciones basadas en la transparencia, la confianza y la comunicación continua. Presentamos los grupos de interés y nuestros compromisos con cada uno de ellos:

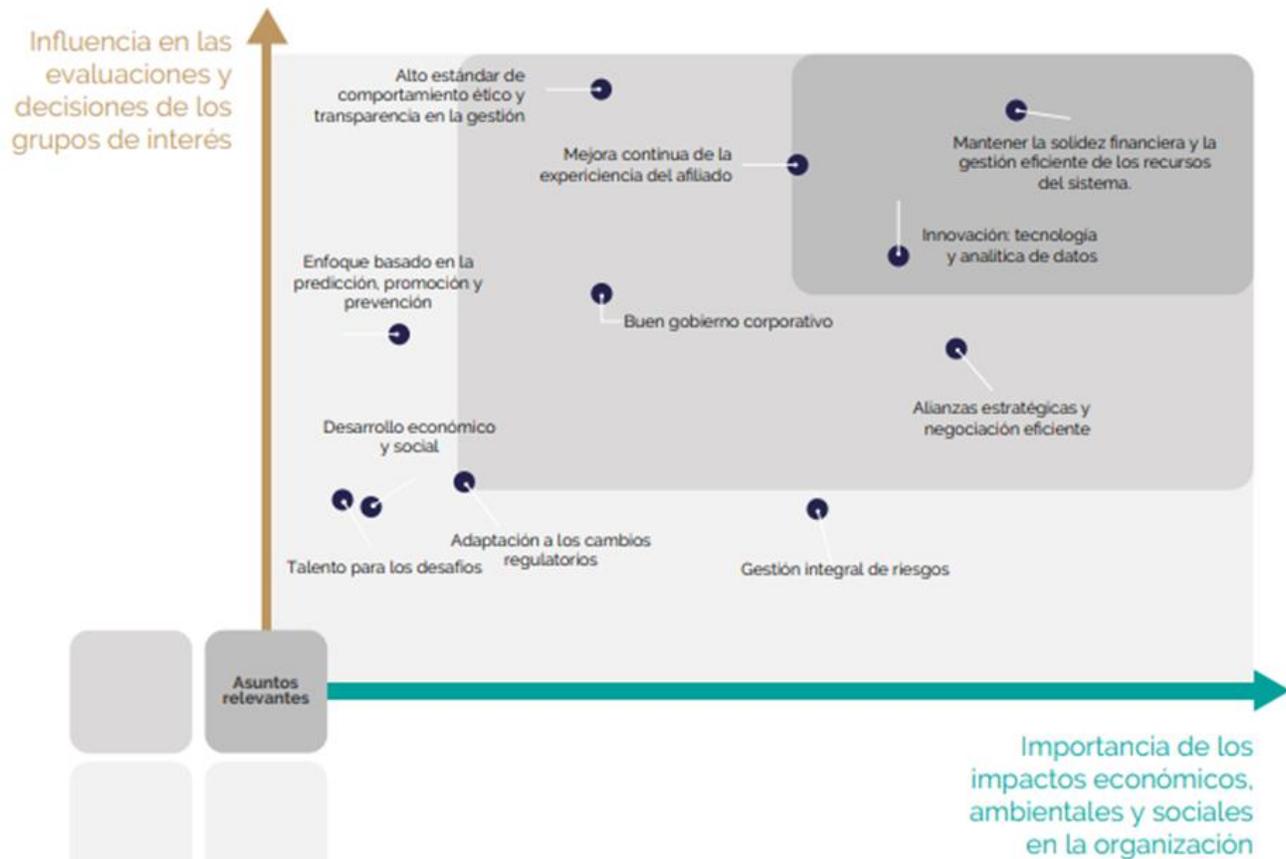




## Estrategia de sostenibilidad

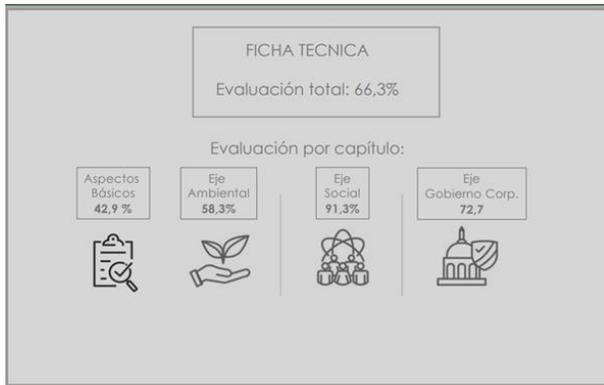
En 2017, como parte de los preparativos para nuestro primer Informe Integrado en Coosalud, realizamos un exhaustivo análisis de materialidad. Este estudio se realizó siguiendo las directrices establecidas por el marco internacional de *reporting* integrado y con el objetivo de divulgar cómo nuestra compañía genera valor a corto, mediano y largo plazo, siempre considerando la percepción y las expectativas de nuestros grupos de interés clave.

En el proceso nos basamos en los Estándares de GRI, que representan las mejores prácticas a nivel mundial para informar sobre aspectos de índole económica, social y ambiental. Como resultado de este proceso, identificamos los siguientes temas materiales, los cuales harán parte de la gestión estratégica de la compañía:



En el año 2022, el Comité de Gobierno Corporativo, en su papel como el principal órgano de supervisión de los asuntos relacionados con la sostenibilidad, lideró un autodiagnóstico abordando temas de cumplimiento, gobernanza, medioambiente y responsabilidad social. Este proceso arrojó los siguientes resultados:





#### Ficha técnica

Evaluación total: 66,3%

Aspectos básicos 42,9%

Eje ambiental 58,3%

Eje social 91,3%

Eje Gobierno corporativo 72,7

El propósito de la autoevaluación de sostenibilidad realizada durante el 2022 fue obtener una comprensión precisa del nivel de desarrollo y avance de la organización Coosalud en cuestiones de sostenibilidad, con un enfoque específico en los tres pilares.

En los próximos años, nuestra organización se compromete a seguir trabajando en el cierre de estas brechas identificadas, con el objetivo de consolidar una estrategia integral que maximice nuestro impacto positivo en los ámbitos económico, social y ambiental.

### Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Coosalud no solo estamos comprometidos con los ODS y su propósito universal, también estamos comprometidos con la generación de oportunidades y valor compartido a todos nuestros grupos de interés. Esta es nuestra contribución:

[Ver anexo 1. Articulación con ODS](#)



## 5. Gobierno Corporativo

GRI [2.9] [2.10] [2.11] [2.12] [2.13] [2.14] [2.15] [2.16] [2.17] [2.18] [2.19] [2.20] [2.21]

En nuestra búsqueda por generar confianza, reconocemos que debemos forjarla a través de valores sólidos y transparentes en cada acción emprendida. Esta confianza se cimienta en la coherencia de nuestras decisiones y en las relaciones sólidas que mantenemos con los diversos grupos de interés. En este sentido, asumimos la responsabilidad de defender y respetar los derechos humanos en todos los ámbitos de operación de nuestros negocios.

La base firme de nuestra operatividad reside en la estructura de gobernanza que hemos establecido, la misma que guía la formación y el funcionamiento de los órganos sociales y que asegura los intereses de la compañía, sus accionistas y los usuarios de la EPS.

**Dirigimos nuestros esfuerzos hacia la adopción de las mejores prácticas con el propósito de asegurar que las acciones se rijan por principios de transparencia, eficiencia y equidad, y en una búsqueda continua de la excelencia en la atención de salud, centrada en las necesidades del usuario.**

### Sistema de gobierno

Nuestro sistema de gobierno organizacional va más allá de las regulaciones formales. Junto al Código de Conducta y Buen Gobierno, englobamos reglamentaciones para la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y sus miembros, además de

los comités de apoyo. Todas las políticas internas y manuales que hemos desarrollado son aplicables y representan la hoja de ruta en materia de cumplimiento para todos los procesos de la compañía.

Concebimos la gobernanza organizacional como un proceso en constante cambio que se adapta a nuestras transformaciones como empresa, a nuestros logros alcanzados, a nuevas regulaciones que puedan surgir y a recomendaciones basadas en las mejores prácticas del mercado.

	<p>Nuestras políticas estratégicas se centran en gestionar el Gobierno Corporativo y sus impactos. Para asegurar la coherencia, hemos establecido una <b>Política de Control Interno</b> cuyo propósito es trazar principios, procedimientos y seguimientos para proporcionar seguridad en el logro de objetivos de la compañía, abarcando gestión y gobierno. Esto refleja nuestro compromiso de construir un sistema de control interno sólido, arraigado en la autorregulación y el plan estratégico.</p>
	<p>Hemos establecido una <b>estructura organizativa</b> para respaldar plenamente el sistema de control interno en todas sus facetas. En este marco, se designan responsabilidades claves para planificación, ejecución, supervisión y mejora del proceso. Los actores principales en este compromiso son la Junta Directiva, el Comité de Contraloría Interna y el presidente ejecutivo.</p>

	<p>Adicionalmente, hemos establecido un <b>canal ético</b> gestionado por una entidad independiente. Este canal juega un rol crucial al administrar casos que involucran conflictos y fraudes que potencialmente podrían afectar la integridad de nuestro gobierno.</p>
	<p>Asumimos la responsabilidad de adherirnos a los lineamientos de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR). En este sentido, hemos desarrollado una <b>política de gestión integral de riesgos</b>. Para llevar a cabo esta tarea, contamos con un área específica dedicada a identificar y gestionar diversos riesgos dentro de la organización. Este esfuerzo es apoyado por el comité de riesgos.</p>

### Sistema de gobierno

En Coosalud, la Asamblea General de Accionistas representa nuestro máximo órgano social, mientras que la Junta Directiva funge como el órgano de gobierno. La Junta Directiva está compuesta por **siete** miembros externos e independientes (sin presencia de directores ejecutivos), cada uno con sus suplentes personales. Esta junta está respaldada por tres comités asesores: gobierno organizacional, riesgos y

**Actualmente, la junta tiene cinco años de antigüedad y cuenta con una mujer como miembro principal y una mujer suplente, ambas participando en el comité de gobierno organizacional.**

contraloría interna. Además, se ha establecido un comité de conducta a nivel ejecutivo.

Estos tres comités asesores de la junta directiva supervisan, en sus áreas respectivas, la gestión de impactos económicos, ambientales y sociales. Cabe destacar que estos comités actúan como asesores, proporcionando recomendaciones que son elevadas a la Junta Directiva.

### **El Comité de Gobierno Organizacional,**

integrado por dos directores principales independientes y una directora suplente, respalda a la Junta Directiva en asuntos como políticas de nombramientos y retribuciones, acceso a información veraz y oportuna, evaluación de desempeño y seguimiento de negociaciones. Es importante destacar que no sustituye las responsabilidades de la junta y la alta gerencia en la dirección estratégica del talento humano y su remuneración.

### **El Comité de Contraloría Interna,**

conformado por dos directores principales y un director suplente, respalda la inspección y seguimiento de políticas, procedimientos y controles internos, el análisis de operaciones, salvedades generadas por el revisor fiscal y revisión periódica de la arquitectura de control. Se enfoca en los procesos de atención al usuario, sistema de peticiones, quejas y reclamaciones, así como la información ofrecida a afiliados y beneficiarios. Este comité tiene independencia para reportar hallazgos a la Junta Directiva.



**El Comité de Riesgos**, compuesto por dos directores principales independientes y dos directores suplentes, asiste a la Junta Directiva en la supervisión de la gestión de riesgos, liderando la implementación y monitoreo de la política y estrategia de gestión de riesgos de Coosalud.

Varios de nuestros directores también participan en otras juntas directivas:

- Sandra Neira: Corferias, Interactivo Contact Center, Certicámara.
- César Negret: Banco Agrario y Findeter.
- Rafael Santos: Ayuda en Acción (ONG española), Consejo Superior de la Universidad Central y Comité Ejecutivo; Consejo Directivo de Connect Bogotá Región.

## Elección

Nuestros directores son elegidos por la Asamblea General de Accionistas, bajo la supervisión del Comité de Gobierno Organizacional, utilizando el sistema de cuociente electoral. Los períodos son de dos años y comienzan desde el día de su nombramiento.



El Comité de Gobierno evalúa el cumplimiento de los candidatos con los criterios y requisitos de independencia.



El oficial de cumplimiento verifica a los candidatos según las políticas del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de

Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), solicitando revisión de la declaración de inhabilidades, incompatibilidades e independencia.



Las propuestas son presentadas ante la Asamblea de Accionistas, que tiene la responsabilidad de analizar los criterios y designar a los directores.

### **Otras consideraciones:**

Los directores pueden ser reelegidos y removidos por la Asamblea General de Accionistas. Si no hay nueva elección al final del período, aquellos en funciones en ese momento continúan en la Junta Directiva.

Los comités asesores son establecidos mediante reglamentos por la Junta Directiva, que también nombra a sus integrantes y presidentes (nuestro presidente de la Junta Directiva no es un alto ejecutivo de la organización). La elección de la junta considera la idoneidad y el cumplimiento de los criterios de selección, conforme a regulaciones gubernamentales y normativas vigentes, como la Circular 07 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Se valoran aspectos como la trayectoria académica y profesional, competencias generales y específicas, disponibilidad, ausencia de inhabilidades o incompatibilidades, y el cumplimiento de criterios de independencia.



## Funciones

La Junta Directiva, como máxima autoridad de gobierno, asume diversas funciones en el desarrollo y supervisión de la organización<sup>1</sup>. En este contexto, aprueba el Código de Conducta y Buen Gobierno, establece principios y procedimientos para la selección de miembros de Alta Gerencia y Junta Directiva, y dirige la orientación estratégica de la entidad. También supervisa la gestión técnico-administrativa y financiera, proponiendo el presupuesto anual y evaluando los riesgos.

La Junta desempeña un papel activo en la participación de grupos de interés, considerando sus expectativas en la revisión de eficacia de procesos. Además, delega la responsabilidad de gestionar impactos en comités asesores y en casos específicos en la Alta Gerencia. El Comité de Gobierno Organizacional revisa políticas de recursos humanos, acceso a información y propuestas de ajuste a remuneraciones. El Comité de Riesgos evalúa características poblacionales, reservas técnicas, programas de gestión de riesgos y riesgos operacionales. El Comité de Contraloría analiza estados financieros, sistemas de control interno y sistemas de información.

Esta estructura permite la revisión continua de procesos y riesgos, fomenta la transparencia y la toma de decisiones informadas, y asegura la adecuada dirección estratégica y cumplimiento de objetivos de la organización.

---

<sup>1</sup> A pesar de que la Junta Directiva no está a cargo de revisar y aprobar la información presentada en el presente informe, dado que esta tarea no forma parte de sus funciones estatutarias, se mantiene informada sobre este proceso. Esta supervisión ha sido llevada a cabo por el Comité de Gobierno Organizacional, al cual se presentará la información aquí proporcionada para su revisión. Mantenemos a nuestra Junta Directiva al tanto de la empresa, del sector y de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) a través de reuniones académicas y analíticas. Estas juntas extraordinarias abordan asuntos de relevancia para la sostenibilidad de la organización.

## Evaluación

La Junta Directiva se somete a evaluación anual con el respaldo del Comité de Gobierno Organizacional, utilizando autoevaluaciones o evaluaciones externas a los directores. Los resultados y conclusiones se analizan para identificar perfiles funcionales y personales adecuados para la Junta, considerando aspectos como conocimientos, experiencia, trayectoria y liderazgo. Buscamos diversidad de perfiles, incluyendo experiencia en salud y aspectos administrativos. En 2022, la evaluación involucró a una firma externa y condujo a un plan de trabajo implementado con el apoyo del Comité de Gobierno Organizacional. Esto incluye la identificación de nuevos perfiles y un plan de sucesión de la Junta.



## Remuneración

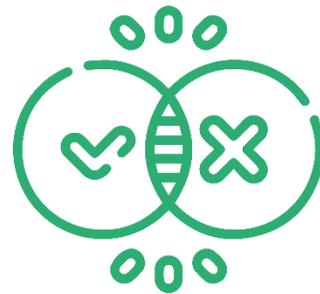
La remuneración de la Junta Directiva se aprueba en la Asamblea de Accionistas y se revela en los estados financieros. Los miembros reciben remuneración por asistir a reuniones y comités. No hacemos uso de otros mecanismos como remuneración en acciones de la compañía. La remuneración del presidente ejecutivo es aprobada por la Junta Directiva. El Comité de Gobierno Organizacional supervisa la política de remuneración de directores y administradores, y propone la política de remuneraciones para empleados, incluyendo la Alta Gerencia.



Nuestra ratio de compensación total anual, que compara el sueldo de la persona mejor pagada con el promedio, es **14,79** a 1. Para calcularlo, usamos valor promedio de \$2.000.000. Sin embargo, en 2022 no hubo aumentos salariales, por lo que la ratio es **0:0**. Para el cálculo del valor promedio consideramos los sueldos de todos los empleados en 2022, ordenados de menor a mayor.

## Conflictos de interés

La Junta Directiva aprueba nuestra política de conflicto de interés, la cual establece el procedimiento para mitigar los conflictos y situaciones de este tipo que puedan surgir en un contexto general. Estos conflictos pueden incluir tener vínculos con proveedores, competidores u otras organizaciones, intereses económicos en operaciones de Coosalud, relaciones laborales con familiares hasta tercer grado, relaciones sentimentales entre empleados, participación en empresas de salud, actividades políticas dentro de la compañía, entre otros.



Cuando se presenta un conflicto de interés, la persona debe informarlo a su superior jerárquico, al presidente ejecutivo (si no es un administrador), al Comité de Contraloría Interna (si es un administrador o miembro de la Junta Directiva) o al oficial de cumplimiento (si es un proveedor, contratista o colaborador externo). Una vez informado, se evalúa la existencia efectiva del conflicto y, en caso de dudas, se traslada al Comité de Conducta o de Contraloría Interna, dependiendo del caso.

Nuestro Comité de Conducta toma decisiones y acciones para abordar el conflicto en un plazo de 10 días hábiles tras la comunicación del caso. En

el caso del Comité de Contraloría Interna, la decisión se toma en la siguiente sesión ordinaria, con al menos cinco días hábiles de anticipación. Durante la determinación de acciones, el Comité de Conducta puede consultar al auditor interno, al oficial de cumplimiento o al presidente ejecutivo, según corresponda al caso en cuestión.

### **Comunicación de preocupaciones críticas**

Las inquietudes críticas se comunican a la Junta Directiva a través de informes de gestión y reuniones mensuales. Los temas competentes para los comités son comunicados a estos, y a su vez, se llevan a la Junta Directiva. Si surge la necesidad de comunicar asuntos antes de las reuniones mensuales, se utilizan medios como llamadas, mensajería instantánea y correos electrónicos, según la relevancia del tema. Las comunicaciones con la Junta Directiva son constantes y fluidas.



### **Toma y seguimiento de decisiones en Coosalud**

Entendemos que los resultados de Coosalud dependen de la efectividad de todas las medidas que adoptemos en nuestras actividades, por esto realizamos seguimiento de las mismas, en primer lugar, desde las áreas responsables, las cuales de manera constante miden los resultados y extraen lecciones aprendidas del proceso; en segundo lugar, la Junta

Directiva y sus comités revisan mensualmente las medidas tomadas y buscan mejoras, y como último, nuestra auditoría interna hace un seguimiento riguroso e independiente, detectando oportunidades de mejora que se traducen en planes de acción ejecutados y supervisados a su vez por el Comité de Contraloría Interna y la Junta Directiva.

La influencia de los grupos de interés es también vital en la adopción de todas las medidas asociadas a nuestra operación. Por ello, acatamos las normativas gubernamentales, cuidamos de nuestros empleados y usuarios, mantenemos relaciones sólidas con proveedores y somos transparentes con la sociedad.

Reconocemos varios grupos de interés:

- Nuestros empleados y sus familias.
- Nuestros afiliados y usuarios.
- Los proveedores de servicios de salud.
- Las autoridades y el Gobierno Nacional.
- La sociedad en general.

Entendemos que estos grupos moldean nuestros objetivos. Sus expectativas y reconocimiento guían nuestras actitudes y acciones: recomendaciones, afiliaciones, inversiones, colaboración, entre otros.

Recalcando la importancia de los grupos de interés, comunicamos nuestra gestión vía sitio web y audiencias públicas específicas para grupos de interés. Esto nos permite cumplir con la participación ciudadana y priorizar temas claves en línea con el principio de materialidad.

## 6. Anticorrupción

GRI [205-1] [205-2] [205-3]

En Coosalud, identificamos y reconocemos que la transparencia en nuestras acciones y relaciones internas con los grupos de interés puede tener un impacto positivo en nuestra reputación. También reconocemos que se pone en riesgo la sostenibilidad financiera en caso de un manejo presupuestal inadecuado. Nos aseguramos de no involucrarnos en actividades que puedan tener impactos negativos debido a nuestras relaciones comerciales. Antes de establecer cualquier relación comercial, realizamos un proceso exhaustivo de debida diligencia para reducir al mínimo la posibilidad de riesgos asociados. En este sentido, tomamos las siguientes medidas para minimizar los riesgos de impactos negativos:

### Marco de valores y políticas

Nuestra organización se guía por un Código de Conducta y Buen Gobierno que establece la orientación estratégica para el logro de los objetivos y los lineamientos para materializarlos.

#### 5 principios

- Autorregulación.
- Coordinación.
- Equidad.
- Orientación al usuario.

## 7 valores

- Transparencia.
- Honestidad.
- Calidad humana.
- Transparencia.
- Compromiso social y ambiental.
- Respeto.
- Diligencia.
- Justicia.

## 10 políticas estratégicas

- Sistema de Control Interno.
- Gestión Integral de Riesgos.
- Revelación de Información.
- Tratamiento de Datos Personales.
- Anticorrupción y Antisoborno.
- Conflicto de Interés.
- Gestión Financiera.
- Gestión en Salud.
- Talento Humano.
- Tecnologías de Información.
- Gestión Reputacional.

## Concientización y capacitación



Para promover la conciencia sobre la gestión de riesgos se realizan capacitaciones a lo largo del año que resaltan la importancia de considerar la administración de riesgos en todas las acciones de la organización y sus partes interesadas.

### **Mitigación y control de riesgos**



Para mitigar y controlar los riesgos, implementamos acciones como capacitaciones programadas en un calendario anual a las que todos los empleados deben asistir, y un seguimiento riguroso de los informes requeridos por entidades de inspección, vigilancia y control (IVC), con un calendario mensual y notificaciones a los responsables de presentarlos.



### **Divulgación de información**

La información que compartimos con nuestros grupos de interés sigue las pautas de nuestra política de revelación de información. Hacia el exterior, utilizamos el sitio web, canales virtuales y respuestas específicas a sus solicitudes. Internamente,

usamos correos electrónicos y comunicados para mantener a todos informados.

### **Riesgos de corrupción en las operaciones**

Durante 2022 realizamos, de manera constante y organizada, un proceso de verificación de la información relacionada con todas las personas y entidades vinculadas a Coosalud, la cual abarca a nuestra red de médicos, proveedores de servicios, empleados, líderes legales y miembros de la Junta Directiva. Adicionalmente, realizamos verificaciones en la Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Integral Coosalud, que es la entidad principal propietaria de Coosalud EPS. En este contexto, antes de cada reunión para admitir nuevos miembros asociados, también efectuamos verificaciones a las personas y socios interesados en unirse.

Es relevante destacar que durante 2022 encontramos casos en los que algunos clientes se encontraban en listas nacionales e internacionales restrictivas o requerían ser reportados a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF). De todos los datos que revisamos:

- Aproximadamente el **61,88%** no presentaba problemas.
- El **35,65%** tenía advertencias, principalmente relacionadas con infracciones de tránsito, seguidas de casos legales y laborales, y en menor medida, registros de empresas canceladas en Cámaras de Comercio.

- Alrededor del **1,92%** presentaba observaciones positivas, las cuales analizamos de manera detallada e individual para entender su gravedad.

La mayoría de estas observaciones estaban relacionadas con homonimia, y algunos casos involucraban a personas que habían cumplido con la Ley 975 (Desmovilizados, Justicia y Paz). También identificamos un 0,55% de Personas Públicamente Expuestas (PEP) debido a su participación en elecciones o a su rol como funcionarios públicos, según se define en el Decreto 830 de 2021.



### Riesgos de corrupción en las operaciones

**En el año 2022 capacitamos a 308 empleados, un 30% del total de nuestra fuerza laboral.**

Hubo una participación de **372** personas en el programa de inducción y capacitación al Código de Conducta y Buen Gobierno, políticas, lavado de activos, corrupción, opacidad y fraude, protección de datos y línea ética.

Nuestro objetivo es seguir fortaleciendo un mensaje en los empleados mediante el cual sea evidente la importancia de implementar los lineamientos éticos y de conducta para el logro de los objetivos estratégicos y su propio crecimiento personal y profesional.

### **Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas**

<p><b>Se presentaron dos incidentes relacionados con corrupción, específicamente sobre conductas no éticas de empleados y actos fraudulentos de un afiliado, en los cuales se procedió acudiendo al comité</b></p>	<p><b>Se presentaron dos casos de potenciales proveedores sobre infracciones relacionadas con corrupción. En este caso, no se procedió a contratar con los oferentes.</b></p>	<p><b>No se presentaron casos jurídicos públicos relacionados con corrupción en los que esté involucrada Coosalud EPS o alguno de nuestros funcionarios.</b></p>
--	---	--

## 7. Rentabilidad financiera

GRI [201-1] [201-4] [203-2]

**El aumento constante en el número de afiliados contribuye a un crecimiento sostenible que respalda la salud financiera y la rentabilidad de nuestra entidad.**

Hemos experimentado un crecimiento en la cantidad de personas afiliadas y en nuestros ingresos, lo que nos ha llevado a consolidarnos como la quinta EPS más grande del país. Este logro, aunque positivo, también ha traído desafíos económicos y financieros que nos han motivado a fortalecer aún más nuestra gestión de riesgo financiero para mantener la solidez que nos caracteriza.

La calidad del servicio que brindan las IPS y clínicas a nuestros afiliados, así como la atención general al usuario, tienen un impacto directo en nuestra organización. Esto influye en la cantidad de personas que se unen y se retiran de nuestra entidad. A pesar de esto, durante 2022 mantuvimos una tasa de quejas de 1,05 por cada 1.000 afiliados, y en términos de tutelas, Coosalud se ubica en el puesto 25 de las EPS en Colombia. Esto ha sido gracias a nuestro enfoque de calidad en la atención y la diligencia en la atención a PQRS.

### **Impactos económicos indirectos significativos:**

La adopción de tecnología y la integración de sistemas de información son aspectos esenciales que influyen en la productividad y eficiencia de la organización. Estos permiten gestionar grandes volúmenes de datos cruciales para analizar situaciones específicas y tomar decisiones informadas. Un ejemplo es la telemedicina y las aplicaciones móviles, las cuales son fundamentales para mejorar la atención médica en general.

En el panorama internacional, Colombia se destaca por su enfoque en mantener bajos los costos de atención médica para los ciudadanos, garantizando una cobertura amplia.

**Nuestro sistema se caracteriza por su alta garantía de acceso y progresividad, uno de los más avanzados en América Latina.**

No obstante, la situación actual del país genera expectativas e incertidumbres en diversos ámbitos, incluyendo lo económico, social y

político. Además, enfrentamos tendencias globales que también afectan el sector de la salud, como el envejecimiento de la población y el aumento de enfermedades crónicas. Aun con la existencia de estos desafíos, nuestra estrategia continuará centrada en cumplir nuestra misión de añadir años saludables a la vida de nuestros afiliados. Esto implica garantizar que reciban la atención médica que necesitan, mantener su bienestar y, en caso de enfermedad, asegurar un acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud.

### **Valor económico directo generado (Ingresos)**

**En 2022, nuestros ingresos  
totales (operacionales,  
financieros y otros) sumaron  
un total de  
COP\$4.121.487.201.000**

### **Costos operacionales**

**En 2022, nuestros costos  
operacionales fueron de  
COP\$3,79 billones**

## 8. El sector salud en Colombia

GRI [3.3]

Indicadores propios [SS-1] [SS-2] [SS-3] [SS-5] [SS-6] [SS-7] [SS-10] [SS-11]

El sector salud en el país ha experimentado transformaciones sustanciales a lo largo de los años. Para 1990, la cobertura de la seguridad social alcanzaba cerca del 30% y los hospitales, tanto públicos como privados, no gozaban de una situación financiera aceptable. El impacto de la enfermedad en la estabilidad financiera de las familias de clase media era alto y los indicadores de salud, aunque eran buenos para la media de los países de la región, distaban mucho de los de hoy.

Como respuesta a esta situación entró en vigor, en 1993, la Ley 100, una de las más importantes de Colombia porque creó el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Este consiste en un seguro de salud universal, con cubrimiento familiar, administrado por compañías denominadas Empresas Promotoras de Salud (EPS), las cuales se encargan de contratar los servicios a los que tienen derecho los afiliados con Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Los servicios, intervenciones y medicamentos cubiertos bajo el esquema de seguros, están delimitados por un paquete de beneficios que la Ley denominó el Plan Obligatorio de Salud (POS), pero hoy se conoce como Plan de Beneficios en Salud (PBS). La prima o valor monetario reconocido a las EPS por cada afiliado activo para la prestación del PBS se conoce como la Unidad de Pago por Capitación (UPC).

El sistema está dividido en dos regímenes: contributivo y subsidiado, con poblaciones, objeto y fuentes de financiación diferentes. El primero está dirigido a trabajadores formales, servidores públicos, pensionados y trabajadores independientes con capacidad de pago. El segundo abarca a las personas en situación de vulnerabilidad y pobreza.

A continuación, se presenta un diagnóstico general del sistema de salud de cara a los principales retos que enfrentan los colombianos en materia de salud pública.

### Variación de la expectativa de vida

La expectativa de vida en Colombia ha experimentado un notable aumento en las últimas décadas, lo que refleja avances significativos en el bienestar y la salud de la población. Según las proyecciones de población del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la expectativa de vida al nacer ha seguido una tendencia positiva, lo que se traduce en que las personas viven, en promedio, más años.

<b>Periodo</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombr</b>	<b>Promed</b>
1995-	67,07	74,95	70,9
2000-	69	76,31	72,56
2005-	70,67	77,51	74
2010-	72,07	78,54	75,22
2015-	73,08	79,39	76,15
2020-	75,1	81,1	78,1

En los últimos 30 años, desde la implementación de la Ley 100, la expectativa de vida aumentó en promedio 10 años. Este incremento plantea diversas implicaciones y retos en nuestro sistema de salud como

el envejecimiento poblacional, la carga de enfermedades crónicas, la sostenibilidad financiera y la necesidad de infraestructura médica, además de un recurso humano calificado.

Desde Coosalud abordamos estos desafíos y aportamos al progreso del sistema por medio de la promoción de una atención médica adecuada y accesible para las personas mayores, la sostenibilidad de los sistemas de pensiones y la protección social, así como la promoción del envejecimiento activo y saludable. En 2022 aumentó la expectativa de vida de nuestros usuarios.

<b>Mayores de 80 años</b>	
99.913 personas	
<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
45.521	54.392



<b>Mayores de 100 años</b>	
6.793 personas	
<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
3.606	3.187

### Variación de la mortalidad

La pandemia de COVID-19 fue un factor determinante en el aumento de la mortalidad en Colombia durante el año 2020. Se estima que la presencia y propagación del virus SARS-CoV-2 llevó a un incremento de muertes directas causadas por la enfermedad del 23,1% entre las muertes registradas entre 2019 y 2020. Es de precisar que, contrastando el año 2019 y 2021, el incremento en las defunciones fue de 48,6%, y en cuanto a los

mayores de 60 años el aumento fue de 49,6%. Las defunciones para 2019, 2020 y 2021 fueron 224.332, 300.829 y 363.075 respectivamente.

Cifras del DANE registraron un total de 238.773 fallecimientos entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2022, distribuidos de la siguiente manera: 132.049 hombres, 106.678 mujeres y 46 indeterminados. Esta cifra en el 2021 fue de 363.089 muertes, 205.427 hombres, 157.596 mujeres y 66 indeterminados.

Además de la COVID-19, las enfermedades crónicas y no transmisibles continúan siendo una causa significativa de mortalidad en el país. Estas incluyen condiciones como enfermedades cardiovasculares, diabetes, cáncer y enfermedades respiratorias crónicas.

En el 2022, la principal causa de muerte fue la enfermedad isquémica del corazón que registró 41.783 fallecimientos; el segundo lugar fue para las enfermedades cerebrovasculares que contabilizaron 14.390, y el tercero para las enfermedades crónicas de las vías respiratorias que cobraron 12.857 vidas, de acuerdo con cifras del DANE.

### **Mortalidad infantil**

La tasa de mortalidad infantil se refiere al número de fallecimientos de niños menores de un año por cada mil nacidos vivos en un año determinado. La medición de este indicador refleja las condiciones de salud de los niños y las niñas del país de acuerdo con la ubicación geográfica y sus determinantes sociales. Durante los últimos años, la tasa

de mortalidad infantil ha registrado uno de los mayores descensos, en particular en países como Colombia.

Hay estudios que indican que la reducción de las cifras en el territorio colombiano se debió en este momento a la importancia que se le otorgó a la lactancia materna, las mejoras de la higiene en el país y el proceso de pasteurización de la leche. No obstante, la mortalidad infantil inició su importante descenso a partir de las mejoras que se han venido implementando en el sistema de alcantarillado y acueducto del país, lo cual ha reducido la prevalencia de enfermedades que se transmitían a través del agua: enfermedades diarreicas, infecciosas y parasitarias. De esta manera, la provisión de bienes públicos, así como la mejora en saneamiento básico, han sido determinantes pese a que aún hay una brecha importante especialmente en las zonas dispersas.

Es preciso hacer hincapié en la importante ampliación en los servicios de pediatría y obstetricia que se han venido implementando en las redes de servicios de salud. Esto incluye las vacunas incluidas en el esquema nacional de vacunación, determinadas por el Gobierno para niños y niñas, así como los programas de salud para madres.

Además, se encontró que cerca del 80% de los menores de dos años que habitan en el país cuenta con un esquema de vacunación completo para el año 2022, según datos del Ministerio de Salud y Protección Social.

### Variación de la desnutrición crónica

Actualmente, la inseguridad alimentaria afecta a un mayor número de personas en las zonas urbanas. Las ciudades con más personas en esta situación son Bogotá, con 1,5 millones de personas; Medellín, con 642.000; Cali, con 491.000; Cartagena, con 420.000, y Barranquilla, con 328.000 personas.

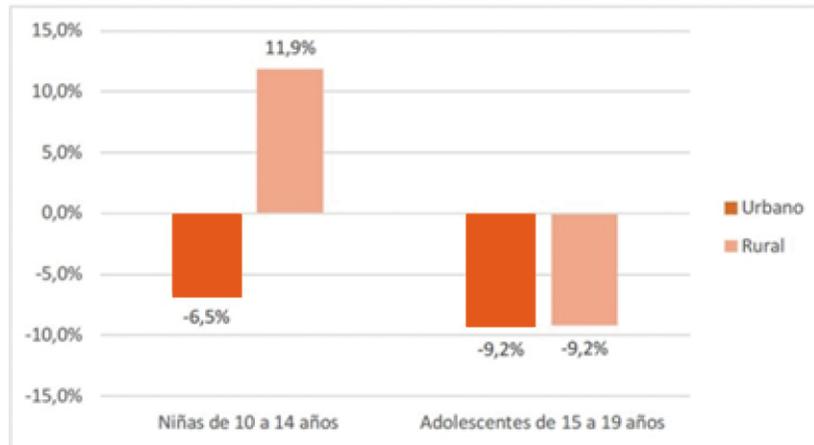
Son diversas las situaciones que han llevado a que esta situación se agudice: la pandemia por COVID-19, la pérdida de empleos, las dificultades en el acceso a la tierra, el aumento en el precio de los alimentos, los desastres relacionados con el cambio climático y más recientemente, la escasez de insumos debido a la crisis en Ucrania.

### **Variación del embarazo adolescente**

El embarazo a temprana edad constituye un riesgo para la protección de la vida y la salud de los niños, las niñas y sus madres, antes, durante y después del nacimiento. De hecho, la Organización Panamericana de la Salud indica que, a menor edad materna, menor gestacional del hijo, menor peso al nacer, peor estado de nutrición infantil y menor nivel de escolarización alcanzado. Esto representa un desafío significativo para el sistema de salud en Colombia, pues estas situaciones conllevan implicaciones sociales, económicas y de salud, tanto para las jóvenes madres como para el sistema de atención médica. Según el Ministerio de Salud, Colombia ha experimentado una alta prevalencia de embarazos en adolescentes en los últimos años. Al remitirse a las cifras en zonas rurales, como se puede ver en la gráfica a continuación, los embarazos en adolescentes incrementaron un 11,9%. En cuanto a las zonas urbanas, los

nacimientos disminuyeron 6,5%, mientras que los de adolescentes de 15 a 19 años en todo el territorio colombiano descendieron 9,2% durante el primer semestre del año 2022.

Variación en los nacimientos en niñas y adolescentes entre 2021 y 2022



Para abordar el impacto de los embarazos en adolescentes en el sistema de salud, es necesario un enfoque intersectorial que involucre al sistema de salud, educación, familia y comunidad. La colaboración entre estas entidades puede mejorar la atención y el apoyo a las adolescentes embarazadas.

Dado que el embarazo adolescente es de los principales perpetuadores de la pobreza en los países en vía de desarrollo, a través de nuestros proyectos desde Coosalud EPS, la Fundación COOntigo y la Cooperativa, hemos implementado estrategias de prevención, educación y apoyo al unir fuerzas que contribuyan a reducir la incidencia de embarazos en adolescentes y mejorar la salud y el bienestar de estas jóvenes madres y sus hijos. El objetivo es fomentar la toma de decisiones responsables, informadas y autónomas sobre su sexualidad, que les permitan protegerse

contra los embarazos no deseados, las enfermedades de transmisión sexual y otros riesgos asociados a la salud sexual y reproductiva.

### Variación de la cobertura de vacunación

El escenario epidemiológico, territorial y social de nuestro país genera retos importantes en la erradicación, eliminación y control de enfermedades prevenibles por vacunas. Bien se conocen los efectos generados por la pandemia del COVID-19 que, sumados a los impactos sociales, económicos, culturales, de percepción de riesgo y aceptación de las vacunas, generaron un alto impacto en las coberturas de vacunación en todos los grupos poblacionales y en diversos esquemas de vacunación.

En este contexto, le corresponde al Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) fortalecer las acciones desde la gobernanza territorial, la articulación de sectores estratégicos, la participación de los actores del sistema de salud y las comunidades, con el firme objetivo de potenciar el posicionamiento del programa, generar confianza en las poblaciones, mejorar las coberturas de vacunación y así constituir una sólida gestión del riesgo de enfermar o morir por enfermedades prevenibles por vacunas. En este propósito existen herramientas administrativas a nivel nacional y territorial que buscan proteger la vida superando las injusticias y exclusiones históricas a partir de estructuras institucionales sensibles a las realidades de cada territorio, con las que se

busca garantizar la atención integral de la población en los municipios con condiciones de mayor riesgo de vulneraciones y con énfasis en territorios rurales y dispersos, comunidades étnicas y campesinas.

### **Nuestra contribución a la sostenibilidad del sistema de salud**



Desde Coosalud desempeñamos un papel importante en la gestión y prestación de servicios de salud a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) de

Colombia a través de las siguientes acciones:

- Ofrecemos una cobertura amplia en las zonas donde operamos, con una red de 989 prestadores.
- Diseñamos rutas específicas para la promoción y la prevención de enfermedades como el cáncer a través de campañas como 'Cuídate, Mujer'.
- Ejecutamos campañas de salud pública para el manejo del dengue en Cartagena, recolección de basuras y promoción de tamizajes en las comunidades donde operamos.

Así mismo, durante 2022, con el anuncio de la reforma a la salud por parte del nuevo Gobierno, participamos de las mesas de trabajo gremiales con las asociaciones de pacientes de Colombia para identificar las barreras de acceso a los servicios y proponer alternativas para su disminución. Se realizaron cuatro mesas de trabajo permanente por tres meses.

Como conclusión de estas mesas se identificaron las siguientes barreras:

- Agendas abiertas/oportunidad en citas (Trabajo con las IPS) – inasistencia.
- Publicación red contratada de atención para garantizar libre escogencia.
- Trámites administrativos - autorizaciones - entrega de medicamentos (escasez).
- Modalidades - asuntos de contratación.
- Diagnóstico temprano y continuidad en tratamientos.

Además, en Coosalud contamos con una participación permanente en la alianza Así Vamos en Salud, como tanque de pensamiento. Siempre estamos realizando contribuciones para la innovación y el mejoramiento en las prácticas en cuanto a la atención y la adopción de nuevas tecnologías en nuestros procedimientos.

## 9. Los afiliados: nuestro motor

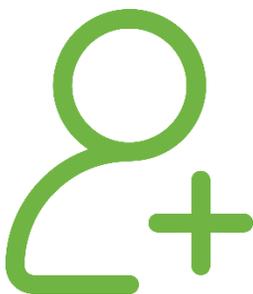
GRI [3.3] [416-1] [416.2] [418-1]

Indicadores propios: [PM-

1][PM2][PM3][PM4][PM5][PM7][PM9][PM10][PM12][PM8][HC-MC-230ª]

### Modelo de atención

Nuestro modelo de atención se distingue por su enfoque centrado en las personas, las familias y las comunidades, con el propósito de elevar su calidad de vida y bienestar. Basado en la Atención Primaria en Salud (APS), este modelo impulsa la prevención, promoción, protección y recuperación de la salud, integra diversos niveles de atención, desde el domiciliario hasta el hospitalario, y establece conexiones entre los servicios de salud y los aspectos sociales y ambientales. Reconociendo la diversidad cultural, étnica y territorial de Colombia, se guía por el respeto a los derechos humanos y la participación social y, para optimizar los recursos, utilizamos la estratificación del riesgo como herramienta clave para priorizar intervenciones. El modelo se describe de la siguiente manera:



### Proceso de afiliación

Comienza con la creación de una base de datos de afiliados, donde se recopilan datos esenciales para organizar a la población por grupos de edad, sexo y ubicación geográfica, desde departamentos hasta detalles como dirección y teléfono. Luego, se realiza una caracterización socioeconómica y familiar, junto con factores de

riesgo y morbilidad, a través de visitas familiares lideradas por profesionales de salud. Como resultado de este proceso, identificamos grupos de riesgo.

### **Planeación a la atención**

La planificación de la atención se basa en la descripción de la población y se divide en tres niveles: anticipado, posterior y contingente. La planificación anticipada se basa en predecir las poblaciones a lo largo de la vida y en las acciones para promover y mantener la salud en toda la población, considerando edades, género y ubicación geográfica. En cambio, la planificación posterior se origina a partir de identificar grupos en riesgo y definir acciones específicas, incluyendo estimaciones de frecuencias. Esto permite crear un documento técnico y planificar acciones concretas para promover la salud y prevenir enfermedades.



### **Acceso a servicios y control:**

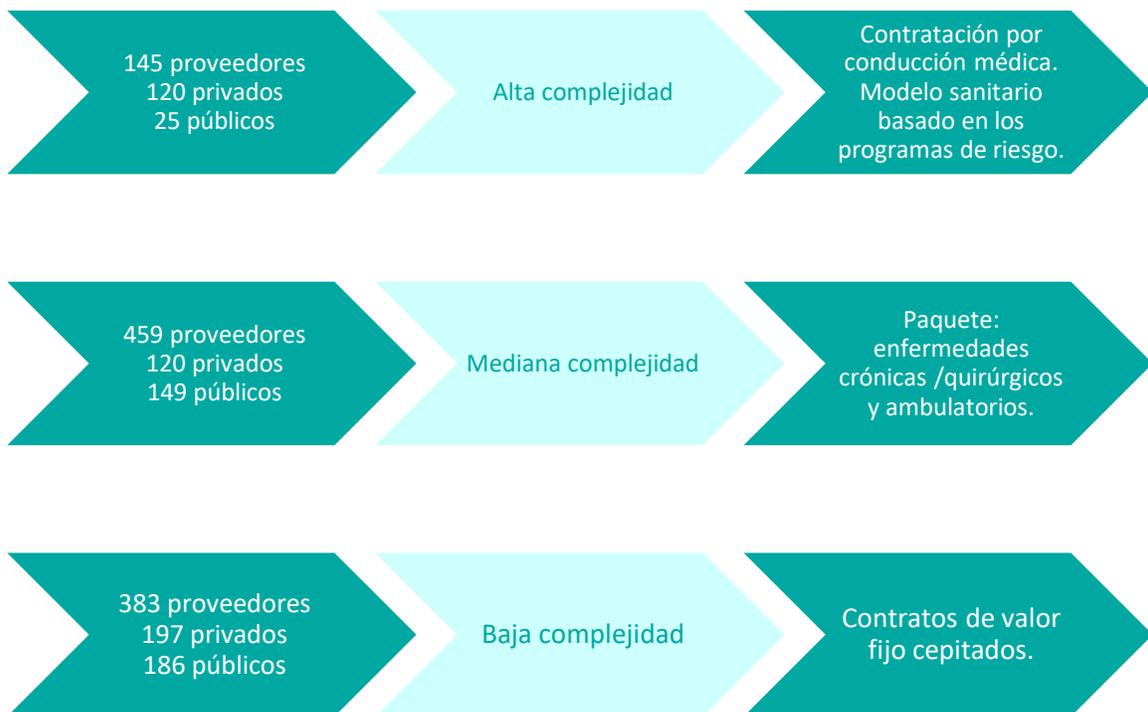
Los usuarios pueden usar los servicios por su propia elección, por recomendación o por un sistema de referencia. Después de recibir atención médica, se verifica si coincide con el plan de servicios planificado, usando registros y



facturas. Este modelo también toma medidas especiales para grupos étnicos y poblaciones particulares. Estas acciones ayudan a supervisar la ejecución del plan y hacer cambios si es necesario para asegurar un acceso rápido y efectivo, y también brindan información sobre los riesgos involucrados.

## Red de prestación de servicios

Contamos con una red de prestadores



**Nuestros usuarios en 2022**

Contamos con **3.363.404** afiliados, lo cual representa un crecimiento de afiliados del **7.3%** frente a 2021.

De ellos, **883.939** son personas mayores de 50 años, **1.676.405** tienen entre 15 y 45 años y **800.060** son menores de 14 años.

**Nuestros afiliados se distribuyen en el país en las siguientes regiones**

Regional	Total afiliados	%
<b>Caribe</b>	1.458.509	43,50%
<b>Nororiente</b>	680.577	20,20%
<b>Suroccidente</b>	519.291	15,40%
<b>Noroccidente</b>	447.775	13,30%
<b>Centro</b>	257.252	7,60%
<b>Total afiliados</b>	<b>3.363.404</b>	<b>100%</b>

Realizamos **76,2** millones de atenciones y **293.043** hospitalizaciones.

**Evaluación de la prestación del servicio:**

La evaluación de la prestación efectiva del servicio se lleva a cabo mediante diversos controles a lo largo de las distintas etapas del proceso previamente descrito, asegurando la calidad y la coherencia con los objetivos del modelo de atención.

### **Políticas:**

#### **Gestión organizacional y transparencia:**

- Gestión documental: promovemos el uso de información digital, cumpliendo con normativas legales y fomentando la transparencia.
- Rendición de cuentas: valoramos la interacción con la comunidad para identificar asuntos relevantes y aplicamos una metodología planificada.
- Revelación de información: priorizamos la transparencia al divulgar información financiera y no financiera de manera clara y accesible.



---

#### **Gestión de riesgos:**

- Gestión integral de riesgos: establecemos límites y directrices para gestionar riesgos, manteniendo autocontrol y alineación con la estrategia.
- Gestión del riesgo en salud y de actuación: unificamos la gestión de riesgos en salud y



actuarial, enfocándonos en decisiones y control.

- Gestión del riesgo de crédito: definimos principios y pautas para la gestión del riesgo de crédito y establecemos roles.
- Gestión del riesgo operacional: minimizamos impactos negativos a través de mejoras y controles en los procesos operacionales.
- Riesgo de liquidez: establecemos políticas y procedimientos para manejar el riesgo de liquidez en cumplimiento de obligaciones.
- Gestión del riesgo de mercado de capitales: enfocamos en la gestión adecuada del riesgo de mercado, considerando tolerancia y actividades comerciales.
- Política de apetito de riesgo: manejamos riesgos alineados con nuestra filosofía, estrategia y preocupación por usuarios y sostenibilidad.

---

### Ética y cumplimiento:

- Política de Conflicto de Interés: garantizamos decisiones imparciales y transparentes, estableciendo directrices para abordar conflictos de interés.



- Política SICOF Anticorrupción y Antisoborno: practicamos un gobierno corporativo ético y transparente, promoviendo tolerancia cero a la corrupción.
- Política de Prevención de Lavado de Activos: fortalecemos la lucha contra estos riesgos gestionando integralmente desde identificación hasta control.
- Política de Tratamiento de Información Personal: cumplimos con normativas de manejo de información personal, definiendo tipos y pautas.

---

### Operaciones y calidad:

- Política de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes: implementamos procesos para garantizar atención y urgentes en casos particulares.
- Política de Procedimiento de Glosas y Auditoría: aplicamos normativas en relación con servicios requeridos por población afiliada.
- Política de Contratación de Servicios de Salud: valoramos prestadores manteniendo

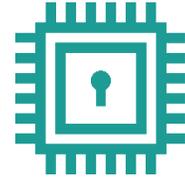


relaciones transparentes, equitativas y responsables.

---

### Tecnología y seguridad:

- Políticas de Seguridad de la Información: protegemos nuestra plataforma tecnológica estableciendo reglas y procedimientos para prevenir riesgos de seguridad.



---

### Desarrollo y recursos humanos:

- Gestión del riesgo humano: buscamos desarrollo integral y condiciones laborales seguras y saludables para los trabajadores.
- Política Integral: creamos condiciones laborales seguras y saludables, promoviendo mejora continua y gestión del riesgo.



---

### Reputación y estrategia:

- Política Reputacional: gestionamos nuestra reputación estratégicamente identificando eventos que puedan afectarla.



## Programas de promoción en salud

Paralelamente, contamos con los siguientes programas de salud para atender a las necesidades de nuestros afiliados:

Programa de salud	Enfoque y población atendida	Componentes y servicios ofrecidos
<b>Promoción y Mantenimiento de la Salud</b>	Todas las etapas de la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la salud</li> <li>• Identificación de riesgos</li> <li>• Detección temprana de problemas de salud</li> <li>• Estímulo a la demanda de servicios</li> <li>• Acciones específicas por etapa de vida</li> <li>• Suministro de vacunas, micronutrientes y anticonceptivos</li> <li>• Medidas complementarias para poblaciones en riesgo</li> </ul>
<b>Atención a las gestantes</b>	Mujeres embarazadas y hasta 42 días posparto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmación de estado de embarazo</li> <li>• Clasificación de riesgos</li> <li>• Atención médica y de enfermería</li> <li>• Exámenes médicos y de laboratorio</li> <li>• Micronutrientes y medicamentos</li> <li>• Seguimiento semanal de indicadores</li> </ul>
<b>Población con enfermedades metabólicas,</b>	Pacientes con riesgo cardiovascular, renal y metabólico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y evaluación integral de riesgo</li> </ul>

<b>cardíacas y cerebrovasculares</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas médicas y pruebas diagnósticas</li> <li>• Atención hospitalaria según necesidad</li> </ul>
<b>Cáncer</b>	Pacientes con diagnóstico de cáncer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de tratamiento con seguimiento</li> <li>• Apoyo personalizado para trámites</li> <li>• Coordinación de atención ambulatoria y hospitalaria</li> </ul>
<b>Enfermedades huérfanas</b>	Enfermedades como hemofilia y enfermedades hematológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmación de diagnóstico</li> <li>• Plan de atención con seguimiento</li> <li>• Gestión de acceso a servicios requeridos</li> </ul>
<b>VIH</b>	Pacientes con VIH y población en riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección temprana</li> <li>• Profilaxis y prevención de transmisión</li> <li>• Atención en instituciones especializadas</li> </ul>
<b>Población en condición de discapacidad</b>	Personas con discapacidad severa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención domiciliaria</li> <li>• Entrega de medicamentos e insumos</li> <li>• Transporte</li> <li>• Acceso preferencial a los servicios</li> </ul>

### Seguridad de los datos

En Coosalud consideramos esencial asegurar la seguridad y confidencialidad de los datos para el éxito sostenible de nuestra entidad. Seguimos nuestras Políticas de Seguridad de Datos y de Manejo de Información Personal cumpliendo las regulaciones vigentes. Restringimos

el acceso a datos sensibles solo para personal autorizado con contraseñas seguras y autenticación de múltiples factores. Usamos herramientas de seguridad para evitar el acceso no autorizado y creamos copias de seguridad, evaluamos regularmente posibles vulnerabilidades y capacitamos a nuestros empleados para prevenir errores y proteger la información.

### **Satisfacción del servicio**

Realizamos encuestas dirigidas a nuestros usuarios para evaluar la calidad de la atención en diferentes puntos de contacto con nuestra EPS. Esto nos ayuda a comprender sus necesidades y expectativas, y así mejorar nuestros servicios. Llevamos a cabo tres encuestas trimestrales y un estudio anual en diciembre para monitorear los indicadores y proponer mejoras. Recopilamos datos mediante llamadas telefónicas usando un formulario desarrollado con el Centro Nacional de Consultoría. Estas encuestas se realizan durante una semana en 15 departamentos. Además, usamos un formato mensual en nuestras salas de atención al usuario para evaluar la calidad de la atención presencial y encontrar áreas de mejora en las interacciones directas con los usuarios y los prestadores de servicios.

**En 2022 recibimos un total de 5.495 tutelas.**

Los tres principales motivos de los fallos fueron la asignación de cita médica general, la atención ambulatoria especializada y los insumos del Plan de Beneficios en Salud PBS.

## 10. En Coosalud el futuro es hoy: innovación e investigación

GRI [3.3]

Indicadores propios [IDI-1] [IDI-2] [IDI-3] [IDI-4] [IDI-5] [IDI-6] [IDI-7]  
[IDI-8]

La pandemia del COVID-19, los desarrollos diarios de nuevas tecnologías, la globalización y la evolución de la humanidad nos han retado a transformarnos desde la incorporación de la innovación al interior de cada uno de los procesos y servicios. En Coosalud somos conscientes de esto y no nos quedamos por fuera. Innovamos para **hacer más fácil, sencilla y accesible la vida a las personas** y llegar con nuevos productos y canales, con menos intermediación, de una manera más directa y personalizada para los usuarios y la sociedad en general.

Constantemente, y en línea con los intereses corporativos de la organización, estamos en el desarrollo de nuevos conocimientos y enfoques para aportar de manera activa al sector salud. Con esto podremos revolucionar diagnósticos y tratamientos, abordar los desafíos del sector de manera colaborativa y sostenible. A medida que las tecnologías emergentes se entrelazan con la experiencia médica, la investigación impulsada por datos y la creatividad médica y científica se fusionan para construir un ecosistema donde la innovación, el desarrollo y la investigación cobran relevancia en Colombia.

Nuestras acciones en innovación e investigación se canalizan por medio



del **Centro de Investigación e Innovación en Salud (CIISA)**, creado en 2022 con el fin de producir conocimiento para generar bienestar

por medio de los siguientes proyectos de innovación en salud:

- **BICOO:** este proyecto nace junto con nuestro aliado Punto Red, con el propósito de mantener el contacto, la eficiencia y cercanía con los afiliados y asociados de Coosalud. Consiste en una billetera digital que permite hacer sus aportes sociales desde la aplicación sin cuenta bancaria, evitando el traslado y las filas en la sucursal mes a mes solo para hacer su aporte.
- **Pantallas de autogestión:** instalamos cinco pantallas de autogestión en las sucursales de Coosalud de Barranquilla y Bogotá que simplifican trámites de los afiliados. Cada una cuenta con acompañamiento de un orientador cuyo rol es el de multiplicador de conocimiento sobre este proyecto.
- **Salud 2030:** junto con la Fundación Santa Fe, Instituto Roosevelt, Promocosta y tres startups, desarrollamos una solución para capturar información relacionada con la gestión riesgos cardiovasculares en cada una de las instituciones de servicios de salud, desde el prestador primario hasta el complementario, con el objetivo de obtener una visión de 360 grados para la detección temprana de enfermedades y mejorar la adherencia a los planes de tratamiento.
- **Gafas de realidad aumentada:** esta tecnología es proporcionada por nuestro aliado Boston Scientific con el objetivo de ejecutar procedimientos de baja a mediana complejidad realizados por médicos

generales, pero con el conocimiento y experiencia de médicos especialistas. Esto nos permite intervenir nuestros usuarios de manera más oportuna en ciertos casos, especialmente en zonas dispersas, y brindar atención médica de alta calidad en lugares donde el acceso a especialistas puede ser limitado.

- **COOnecta:** este proyecto se realizó con el acompañamiento de EzTalk Mobile, y busca conectar y acercar a nuestros usuarios a través del aprovechamiento de las redes móviles como medio para la fidelización. Cuenta con dos importantes partes complementarias entre sí que garantizan el éxito del proyecto:
  - Fidelización: nuestro propósito es mantener a los afiliados sanos y, en caso de enfermedad, brindarles pronta asistencia. Para esto definimos un modelo de fidelización que consiste en obtener puntos que serán redimidos en datos por cumplir con las citas programadas y asistir a las citas en los diferentes programas en los grupos de riesgo.
  - COOnecta como operador móvil: este funciona bajo las redes de Tigo y tiene como objetivo facilitar la contactabilidad y fidelización de nuestros usuarios para hacer efectiva la estrategia.
- **Healthcoo core transaccional:** en 2022 implementamos el proyecto de Arquitectura Empresarial con el acompañamiento de M&T Consulting y I2B. Allí determinamos la necesidad de garantizar un Core de Sistemas de Información que soportara a nivel funcional y de experiencia todos los procesos Core de principio a fin. Para esto, elegimos Outsystem como la plataforma de servicio para desarrollar el programa, y luego se determinó un plan para trabajar por células

para abarcar los frentes de manera integral. Dentro de los objetivos de este proyecto, destacan los siguientes:

- Habilitar capacidades de transformación dentro de la organización.
- Desarrollar un sistema de información a la medida Core que acompañe de principio a fin los flujos de información Core de Coosalud y soportado en arquitecturas modernas, elásticas y escalables.
- Desarrollar sistemas satélites para soportar digitalmente de principio a fin los flujos de información no Core, a fin de equilibrar niveles óptimos de automatización y experiencia.
- Gestionar el cambio del Core actual hacia el nuevo Core, minimizando los riesgos asociados a la continuidad de la operación del negocio.

**Para 2025, el CIISA será un centro de excelencia a nivel nacional e internacional, reconocido por las investigaciones en salud, la autosuficiencia y el impacto social.**

### **Nuestros proyectos a futuro**

Estamos comprometidos con los afiliados y el sector en la generación de conocimiento. A continuación, presentamos algunas de las iniciativas que definirán nuestro camino hacia la excelencia en investigación y el cuidado de la salud de los colombianos:

- **Universidad Corporativa**

Este sueño se comenzó a materializar en 2022 de la mano de un equipo competitivo y con un espíritu innovador capaz de **llevar a Coosalud a otro nivel**. Esta escuela estará avalada por el Ministerio de Educación y va dirigida a nuestros colaboradores para incrementar su nivel profesional y facilitar la adaptación a las nuevas tecnologías, así como para crear un ecosistema para la investigación y la generación de conocimiento que nos permita producir nuevos desarrollos en materia de salud para el bienestar y la optimización de procesos. Así estará compuesta:

<b>Escuela</b>	<b>Propósito</b>
 <b>Salud</b>	Enfocada al sistema de salud, los servicios, la investigación y la atención.
 <b>Negocios</b>	Enfocada en finanzas, modelos de negocio, estrategia y liderazgo.
 <b>Experiencias</b>	Enfocado en mejorar la experiencia de los clientes.
 <b>Ciencia de datos</b>	Enfocado en el uso de <i>Big Data</i> y programación.
 <b>Innovación en proyectos</b>	Enfocado en las nuevas tendencias para la gestión de proyectos en salud.
 <b>Desarrollo profesional</b>	Enfocada en la promoción de habilidades blandas para el ejercicio de su labor.

Los proyectos a futuro que hemos delineado representan un firme compromiso con la transformación continua de nuestros servicios y del

sector salud. A medida que avanzamos, centraremos nuestros esfuerzos en la materialización de soluciones pioneras que mejoren la vida de nuestros afiliados y redefinan los estándares de la atención médica. La innovación, la investigación, la tecnología y la orientación de estas acciones hacia el paciente seguirán siendo los pilares fundamentales de nuestro actuar. En última instancia, nuestro objetivo no solo es mantenernos al ritmo de los cambios en el campo de la salud, sino liderarlos para inspirar un impacto duradero en la salud y el bienestar de los grupos de interés.

## **11. Bienestar y desarrollo del talento en Coosalud**

GRI [3.3] [401-1] [401-2] [403-1] [403-2] [403-3] [403-4] [403-5] [403-6] [403-7] [403-8] [403-9] [403-10] [404-1] [404-2] [404-3]

Indicador propio [BT-1] [BT-2]

Desde nuestros orígenes, hemos reconocido al capital humano que nos acompaña todos los días como un activo valioso y crucial en el éxito continuo que esperamos obtener. En Coosalud estamos comprometidos activamente con el bienestar y el desarrollo del talento humano, y es por ello por lo que hemos adoptado una estrategia integral centrada en el cuidado y el crecimiento de nuestra gente. A continuación, exponemos nuestros avances en esta materia en 2022.

### **Talento humano en Coosalud**

Nuestros colaboradores son un pilar fundamental de Coosalud ya que, con su habilidad, entrega y lealtad, nos impulsan hacia la excelencia en la

prestación del servicio de salud. Buscamos impactar positivamente sus vidas y las de sus seres queridos a través de las mejores prácticas laborales en el sector. Así se compone nuestro equipo a nivel nacional:

<b>Colaboradores</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Tiempo completo	327	905	1.232
Temporales	116	627	743
Fijos	1	2	3

Para 2022, tuvimos en total **397 nuevas contrataciones**, con las cuales fortalecimos el talento humano para brindar un buen servicio en salud. Contar con nuevas personas en el equipo Coosalud nos ha permitido enriquecer la fuerza laboral, adoptar nuevas perspectivas y fortalecer la cultura empresarial.



<b>121</b>	<b>Nuevas contrataciones</b>	<b>276</b>
<b>89</b>	<b>Retiros de personal</b>	<b>181</b>



### **Programas de formación**

Para lograr que el desempeño de los colaboradores alcance los resultados propuestos, en la organización se le ha dado especial importancia a la selección y formación de personal competente para sus labores. Es decir,

que cuenten con un repertorio de comportamientos efectivos desde el punto de vista humano, técnico y social, que los hagan especialmente exitosos en contextos concretos de trabajo.

Para una correcta identificación de los aspirantes, los responsables del proceso de selección aplican e interpretan pruebas válidas y confiables, de manera que permiten conocer con objetividad el grado en que los candidatos son competentes para el desempeño exitoso de los cargos a los que se vinculan.

Una vez son vinculados, teniendo en cuenta los criterios antes relacionados, los nuevos trabajadores reciben inducción institucional, la cual tiene el objetivo de orientar al nuevo colaborador en su integración a la cultura organizacional, proporcionándole los medios necesarios para la adaptación a su nuevo cargo. Una vez finalizada esta etapa, reciben también la inducción y entrenamiento en el cargo.

Durante el año 2022, **el 100% de colaboradores que fueron vinculados a la empresa** recibieron la inducción y el entrenamiento en sus cargos.

Como complemento a lo anterior, contamos con un **Plan de Formación y Capacitación Anual**, con el que contribuimos al fortalecimiento de las capacidades, destrezas, conocimientos y competencias de los colaboradores y de los trabajadores que no son empleados, para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos estratégicos

de Coosalud. Dentro de los objetivos del Plan de Formación y Capacitación Anual se encuentran:

1. Formar trabajadores competentes, y no solamente calificados, que tengan capacidad de ejecución exitosa, y agreguen valor a los productos y servicios en cuya entrega/prestación intervienen.
2. Fortalecer los fundamentos para una gestión cada vez más eficaz y eficiente.
3. Garantizar una buena capacitación y asesoría al cliente como el destinatario natural de los servicios y/o productos.

En 2022 <b>cumplimos en un 97,65 %</b> con nuestro Plan de Formación y Capacitación Anual.
Formamos <b>1.145 colaboradores</b>
Número total de horas de formación en Coosalud <b>388.</b>

Otro de nuestros programas es el de **evaluación del desempeño del personal**, creado con el objetivo de medir el cumplimiento de los objetivos de desempeño individual de los colaboradores, alinearlos con los de la organización y así promover el cumplimiento de la promesa de valor.

<b>Colaboradores evaluados 882</b>
--

### Acciones en bienestar

Contamos con un programa de bienestar laboral, el cual tiene por objetivo propiciar en el ambiente de trabajo, condiciones que favorecen el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.

**Cumplimiento del  
programa en 2022**

**86,2 %**

Entre las actividades que desarrollamos se destacan:

- Celebraciones especiales (Día del Padre, de la Madre, aniversario de la empresa, Amor y Amistad, Fiesta de los Niños).
- Navidad en familia.
- Escuela de padres.
- Flexibilización de la jornada laboral.
- Días de descanso por cumpleaños.
- Talleres de *mindfulness*.
- Atención de servicio de fisioterapia, psicología y medicina laboral.

### **En favor del cuidado de nuestra gente**

Parte fundamental de la visión estratégica en la gestión de nuestro talento humano es el balance en su vida para que las personas dispongan en plenitud de sus capacidades físicas, psicológicas y sociales, para su bienestar, el de sus familias, y de Coosalud.



En desarrollo del compromiso de la compañía con la declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la declaración universal de los Derechos Humanos y el Pacto Global de Naciones Unidas, **respetamos y damos cumplimiento a los derechos laborales.**

Así

mismo, contamos con el **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST)**, el cual cuenta con varios canales para que los trabajadores participen activamente del SGSST, entre ellos:

- **RACI (Reporte de Actos y Condiciones Inseguras):** es un buzón virtual y físico por medio del cual los colaboradores pueden realizar los reportes de los actos y condiciones inseguras que se presenten en su sucursal.
- **Brigadas de emergencia:** estas brigadas están en todas nuestras sucursales a nivel nacional y han sido entrenadas en la respuesta ante emergencias.
- **COPASST:** con estos se brinda el acompañamiento al SGSST. Sus miembros han sido capacitados para ejercer sus funciones de manera adecuada y acorde a los requisitos legales vigentes. Estos participan en la identificación y reporte de peligros, riesgos, actos y condiciones inseguras, necesidades de formación, sugerencias, inquietudes, observaciones, investigación de incidentes, desarrollo y revisión de políticas y objetivos en SST y planeación de auditorías.

- **Comité de Convivencia Laboral:** están conformados en cada sucursal y su objetivo es prevenir el acoso laboral. Estos pueden sugerir y realizar actividades relacionadas con este asunto.
- **Capacitación en SGSST:** capacitamos a nuestros colaboradores en este Sistema de Gestión. En estas intervenciones se realizan sugerencias e inquietudes acerca de su ejecución. Asimismo, a los contratistas relacionados con la prestación del servicio se les programan unas auditorías periódicas para verificar el cumplimiento del SGSST, teniendo en cuenta los requisitos legales.

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene cobertura para el **100% de colaboradores directos** y para los **809 trabajadores indirectos**, contratistas y comunidad en general.

En específico, las acciones en seguridad y salud en el trabajo se desarrollan por medio de nuestro Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual cuenta con el recurso humano, técnico y financiero para el buen desarrollo del seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional.

Entre las actividades incluidas en dicho plan, se destacan las siguientes:

- Seguimiento a los reportes de los actos y condiciones inseguras presentados por los colaboradores.
- Entrega e inspección de elementos de protección,
- puestos de trabajo, de equipos de emergencias y de vehículos.
- Funcionamiento de comités paritarios de seguridad y salud en el

- trabajo en todas las sucursales.
- Capacitaciones, formaciones, inducciones y reinducciones.
  - Campañas de salud, jornadas de salud y seguridad en el trabajo.
  - Asesorías y acompañamientos con la ARL SURA.
  - Fisioterapia, psicología, servicios profesionales contratados por la organización.

**Cumplimiento del programa en 2022**

**96%**

### Lesiones y accidentes laborales

Así como cuidamos de nuestros afiliados, también lo hacemos con los colaboradores de Coosalud. Esto es un principio fundamental para prevenir e incluso atender de manera diligente y oportuna cualquier tipo de lesión, accidente o enfermedad de origen laboral. Estas fueron nuestras cifras para 2022:

<b>Lesiones por accidente laboral</b>	<b>Dolencias y enfermedades laborales registrables</b>	<b>Fallecimientos</b>
<b>14</b> caídas de personas, pisadas, choque o	<b>35</b>	<b>0</b>

golpes, atrapamiento, sobreesfuerzos, esfuerzo excesivo o falso movimiento.	30 casos de COVID-19, 3 casos de síndrome de túnel carpiano, 1 caso de epicondilitis y 1 caso de bursitis.	
---	--	--

## 12. Acción comunitaria

GRI [3.3] [203-2] [413-1] [413-2]

Las condiciones sociales en las que las personas viven determinan su salud y bienestar. En Coosalud estamos comprometidos con la mejora de estas condiciones en los territorios donde tenemos presencia. Reconocemos que la pobreza, las desigualdades sociales, la vivienda precaria, la inseguridad alimentaria y la falta de empleo son factores determinantes de la salud de la población. Por ello, a través de la Fundación COOntigo, hemos enfocado nuestros esfuerzos en proyectos sociales que buscan contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades en las que operamos.

Estos son los resultados de nuestra gestión anual:

 <p><b>En las aulas COOntigo</b></p>	 <p><b>Sexualidad Sana COOntigo</b></p>	 <p><b>Sembrando Bienestar</b></p>
---	--	---

<p>En alianza con la Universidad de Cartagena, hemos implementado el programa cuyo objetivo principal es mejorar la calidad educativa en la región, fortaleciendo los aprendizajes de los estudiantes y aumentando sus posibilidades de acceso a la educación superior de la Comuna 6 de Cartagena.</p>	<p>En colaboración con actores públicos y privados, hemos trabajado en la estrategia "Sexualidad Sana COOntigo". Esta estrategia busca reducir a cero el embarazo a temprana edad y promover una mejor salud y bienestar a través del desarrollo de competencias socioemocionales y el conocimiento.</p>	<p>En colaboración con la Fundación Grupo Social, hemos enfocado nuestros esfuerzos en la reducción de la basura en calles y canales de la Comuna 6 de Cartagena. Este proyecto busca transformar comportamientos individuales que afectan el bienestar común.</p>
<p>En el 2022 participaron</p> <p><b>9 instituciones</b></p> <p><b>+750 maestros</b></p> <p><b>+ 12.000 estudiantes impactados</b></p>	<p>Hasta el momento hemos impactado</p> <p><b>+150 estudiantes entre 13 y 18 años.</b></p>	<p>Hemos generado acciones de reconocimientos a quienes <b>clasifican la basura en su casa, la sacan en el horario establecido y en bolsas resistentes y bien amarradas.</b></p>

Además de nuestros tres proyectos principales, hemos emprendido diversas iniciativas que nos llenan de satisfacción por las contribuciones que hemos realizado a la sociedad.

1	<p>En colaboración con la Universidad Javeriana de Cali, Cruz Verde, Organon y Mpodera, hemos desarrollado un curso diseñado para proporcionar herramientas prácticas destinadas a mejorar la comprensión de las características biológicas y psicosociales de adolescentes.</p> <p><b>En este programa formativo, contamos con la participación de 53 profesionales de la salud, entre médicos, enfermeras y enfermeros del Hospital Local Cartagena de Indias.</b></p>
2	<p>El Programa de <b>Ajedrez</b> de RCN Radio y Coosalud se ha extendido a las escuelas con el propósito de sembrar la semilla de este enriquecedor deporte.</p>
3	<p>Brindamos incentivos a <b>82 docentes y directivos</b> para que participaran en la transferencia de experiencia impartida por el profesor Luis Miguel Bermúdez en el ámbito de estrategias y derechos sexuales.</p>

En Coosalud, estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos y con la promoción del bienestar de nuestros grupos de interés. Siguiendo los principios consagrados en la Carta Internacional de los Derechos Humanos, el Pacto Global y los Principios Rectores de la ONU, hemos establecido un conjunto de acciones fundamentales:

1. Fomentamos estilos de vida saludable gestionando el riesgo de enfermedades y asegurando una atención médica oportuna y de alta calidad para proteger la salud y la vida de nuestros afiliados, asociados y colaboradores.
2. Promovemos un trato humanizado y equitativo para todos nuestros grupos de interés, sin importar su raza, color, origen étnico, género, religión o creencias, opinión política, orientación sexual, edad o discapacidad.
3. Creamos espacios que contribuyen al equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar de nuestros colaboradores, empoderando especialmente a la mujer como núcleo de la familia.
4. Respetamos el derecho al trabajo, al descanso y a la seguridad social de nuestros colaboradores, fomentando un entorno laboral seguro, cómodo y acogedor.
5. Apoyamos y promovemos la libre asociación y la reunión pacífica de nuestros colaboradores, asociados, usuarios y proveedores.
6. Facilitamos la libertad de expresión y comunicación de nuestros colaboradores, asociados, usuarios y proveedores a través de la creación de canales y espacios para la negociación y la escucha activa.
7. Implementamos acciones con el objetivo de proteger el medioambiente y reducir el impacto de nuestras actividades en el entorno. Nuestra operación se lleva a cabo de manera amigable con el ecosistema mientras promovemos una cultura empresarial basada en la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social.

Estos compromisos reflejan nuestro firme propósito de ser una organización que no solo brinda servicios de salud de calidad, sino que también actúa como un agente de cambio positivo en la sociedad. Seguiremos trabajando para alcanzar nuestras metas

y promover un futuro más saludable y equitativo para todos. La gestión social es una parte fundamental de nuestra visión de bienestar integral y de un mundo mejor.

## 13. Huella ambiental

GRI [3.3] [302-1] [303-5] [306-1]

En Coosalud, reconocemos que la gestión responsable de los recursos naturales es esencial para asegurar un futuro sostenible tanto para las generaciones presentes como para las futuras. Comprendemos la interconexión entre la salud de las personas y la salud del planeta, y nos comprometemos a desempeñar un papel activo en la protección y preservación de nuestro entorno natural.

Por eso, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), donde el pilar central de este sistema es el Plan Integral de Gestión Ambiental (PIGA), que se rige como el documento fundamental para establecer estrategias ambientales sólidas y eficaces.



CO18/8413

**Estamos certificados en la ISO 14001 a  
través del Sistema de Gestión  
Ambiental.**

Para garantizar una gestión ambiental efectiva, Coosalud ha establecido una política ambiental que guía nuestras acciones en este ámbito. Esta política incluye un compromiso claro:

*"Generamos las mejores condiciones laborales posibles, a través de nuestro compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos, buscando prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo. Asimismo, promovemos la consulta y participación de los trabajadores".*

AGUA Y ENERGÍA

El consumo de agua y energía desempeña un papel fundamental en la operación de nuestra compañía. Estos recursos son esenciales para mantener la calidad de los servicios que ofrecemos y, al mismo tiempo, están intrínsecamente ligados a nuestra responsabilidad ambiental y social.

 <p><b>Agua</b></p>	 <p><b>Energía</b></p>
<p>En el 2022 consumimos 6,056 m<sup>3</sup> de agua en todas nuestras sucursales.</p>	<p>En el 2022 consumimos <b>1,102,696 KW</b> en todas nuestras sucursales a nivel nacional.</p>

Hemos implementado programas específicos que abordan el manejo adecuado y eficiente de nuestros recursos naturales como:

<p><b>Programa de ahorro de agua potable</b></p> <p>Aplicamos acciones para reducir el consumo de agua potable en nuestras instalaciones, incluyendo la reparación de fugas y la implementación de prácticas de uso eficiente del agua.</p>	<p><b>Programa de ahorro de energía eléctrica</b></p> <p>Durante el año 2022, implementamos medidas para reducir el consumo de energía eléctrica en todas nuestras sucursales. Esto incluyó la instalación de equipos más eficientes y la concientización de los empleados sobre el uso responsable de la energía.</p>
---	--

## Residuos

La gestión adecuada de los residuos es un pilar fundamental en nuestra responsabilidad ambiental y social en Coosalud. Reconocemos que la manera en que manejamos nuestros residuos puede tener un impacto significativo en el entorno natural y la salud pública. Es por eso por lo que buscamos estrategias para realizar la mejor gestión y el mayor aprovechamiento:

Residuos aprovechables (papel y cartón)	Residuos peligrosos
3,383 kg generados y aprovechados en 2022	Gestionamos 100 unidades de tóner y 315 kg de RAEE durante el año 2022

En Coosalud hemos realizado esfuerzos significativos para gestionar adecuadamente los residuos generados en nuestras operaciones. Durante el año 2022, hicimos una "reciclatón" a nivel nacional en la que se recolectaron y entregaron a empresas gestoras **1.300 kg** de material reciclable, incluyendo papel, cartón y plástico.

A continuación, se presentan algunas de las medidas más destacadas que hemos implementado en nuestra gestión de recursos naturales:

Capacitaciones y sensibilizaciones:	Inducciones y reinducciones:
	

<p>Hemos llevado a cabo programas de capacitación y sensibilización para concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de la conservación de los recursos naturales y la adopción de prácticas sostenibles.</p>	<p>Incluimos aspectos relacionados con la gestión ambiental en las inducciones y reinducciones para todos nuestros colaboradores, enfatizando la responsabilidad individual en la protección del medioambiente.</p>
--	---

Nos proponemos continuar implementando medidas que reduzcan aún más nuestro consumo de recursos naturales, minimicen nuestros residuos y promuevan prácticas ambientalmente responsables en todas nuestras operaciones. Además, estamos enfocados en fortalecer la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores y en involucrar activamente a la comunidad en iniciativas que fomenten un entorno más saludable.