Droguerías Colsubsidio

INFORME DE **GESTIÓN** Y SOSTENIBILIDAD

Medicamentos Colsubsidio

2023

Contenido

04 Palabras del director
05 Palabras de la gerente
07 Impactos
08 Retos
09 Contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS
12 Características del informe
13 Perfil del servicio
16 Reconocimientos y certificaciones
17 Asociaciones y gremios

01

Transparencia y gobierno corporativo

19 Orientación estratégica
24 Grupos de interés
27 Gobierno, ética y transparencia
36 Gestión organizacional

02

Contar con el mejor talento humano

39 Equipo de trabajo
45 La experiencia del trabajador como factor diferenciador de atracción y fidelización
47 Liderazgo movilizador de equipos de alto desempeño
50 Relaciones laborales
52 Bienestar integral

03

Contribuir a la conservación del medioambiente

58 Eje ambiental agua
59 Eje ambiental suelo
62 Eje ambiental aire
64 Conciencia e inversión ambiental

04

Generar desarrollo humano integral

66 Cadena de abastecimiento
70 Acceso a medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud
74 Educación y seguridad del paciente
84 Diversidad e inclusión
86 Aseguramiento de calidad
89 Experiencia del usuario
93 Innovación

05

Asegurar solidez financiera para la equidad

96 Valor económico generado y distribuido
97 Tabla de contenidos GRI
108 Tabla contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Consejo directivo

GRI 2-11

Primer semestre 2023

Presidente
Nelson Caballero Herrera

Vicepresidente
Isabel Cristina Martínez Coral

Segundo semestre 2023

Presidente
José Alejandro Cheyne García

Vicepresidente
Miguel Fernando Jiménez Olmos

Empleadores

José Alejandro Cheyne García
Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Isabel Cristina Martínez Coral
Banco de Bogotá S.A.

Miguel Alberto Pérez García
Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales – Acoset

Luis Felipe Gutiérrez Navarro
Colombiana de Comercio S.A. – Alkosto S.A.

Suplentes

David Eduardo Abella Abondano
Bancolombia S.A.

Andrés López Valderrama
Corporación de Feria y Exposiciones S.A.

Juan Ernesto Galindo Córdoba
Banco Davivienda S.A.

Eduardo Antonio Visbal Rey
Federación Nacional de Comerciantes – Fenalco

Alejandro Noguera Cepeda
Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA

Trabajadores

Nelson Caballero Herrera
Itaú CorpBanca Colombia S.A. - Adeban – CGT

Francisco Antonio Burchardt Melo
Ministerio de Relaciones Exteriores – CGT

Óscar Reinel Robayo Rodríguez
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC-CGT

Miguel Fernando Jiménez Olmos
Veeduría Distrital – CTC

Suplentes

Diana Maryury Moreno Orjuela
Opticentro Internacional S.A.S.

Mónica Fernanda Rubiano Torres
Consorcio Express S.A.S.

Carlos Alberto Beltrán Ayala
Flexo Spring S.A. - CTC

Germán Patiño Soche
Alcaldía Municipal de Soacha - CUT

Revisores Fiscales

Principal

Juan Antonio Colina Pimienta
PwC Contadores y Auditores S.A.S.

Suplente

Juan Carlos Sánchez Borja
Independiente

Administración

Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

Claudia Herrera Terán
Gerente Medicamentos

Jorge Enrique Puentes Torres
Subgerente Financiero y Administrativo

Paco Antonio López León
Subgerente Canales y Ventas

Iván Darío López Castillo
Subgerente Cadena de Suministros

Diana Carolina Guerrero Figueredo
Subgerente Comercial

Dalia Inés Vergara Perdomo
Jefe Departamento de Servicios de Gestión Farmacéutica

Palabras del director

GRI 2-3, GRI 2-22, ODS 12.6, WEF 1

La gestión de Colsubsidio en 2023 se desarrolló en medio de la incertidumbre y una situación compleja para la economía del país, con una persistente inflación, caída de la demanda agregada, altas tasas de interés y un bajo crecimiento con efectos en el mercado laboral.

En este contexto, se ejecutaron las actividades del primer año del Direccionamiento Estratégico Corporativo definido para el cuatrienio 2023-2026, las cuales se desarrollaron dentro del proceso de transformación en el que hemos demostrado que nos podemos adaptar y avanzar de acuerdo con las dinámicas del entorno y las necesidades de las poblaciones que tenemos a cargo.

Durante el año, otorgamos a los trabajadores y sus familias cuotas monetarias, subsidios escolares, de vivienda, al desempleo y bonos lonchera, por más de $ 1.2 billones. Y con las empresas, trabajamos programas de desarrollo que les permiten generar conexiones, rutas de crecimiento y potenciar su productividad, en aspectos claves como estrategia, talento y administración.

Los programas y proyectos realizados estuvieron apalancados por procesos de innovación, que buscaron fundamentalmente abordar los retos organizacionales, lo que nos llevó a ocupar el puesto 11 entre las empresas más innovadoras del país. Se dio al servicio una nueva sede para la red de coworking Táctica Calle 34, Dentivip Plaza Central, las Agencias de Empleo Santa Fe y Antonio Nariño, tres mercados y 39 droguerías.

Continuamos con nuestro proceso de expansión y modernización, tenemos presencia en 19 departamentos del país y 65 municipios de Cundinamarca, y contamos con 344 puntos de prestación de atención en Bogotá.

Los resultados de la gestión desarrollada por la Corporación en su conjunto se publicaron en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023, el cual se elaboró de acuerdo con el Modelo de Sostenibilidad de la Corporación, de conformidad con los Estándares GRI y se encuentra disponible en la página web www.colsubsidio.com. En desarrollo del Modelo de Sostenibilidad, desde 2019, hemos venido presentando informes particulares de las unidades de servicio, con el fin de mostrar a los grupos de interés los resultados de la gestión llevada a cabo por cada una de ellas.

En cumplimiento de nuestro propósito superior de Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, materializamos la prestación social subsidio familiar, a través de programas de promoción social y de aseguramiento en salud.

La promoción social busca fomentar la construcción de patrimonio y de comunidad para mejorar la calidad de vida, promover la movilidad social y lograr bienestar e integración social. En la construcción de patrimonio, brindamos a las personas la oportunidad de acceder a una vivienda digna y a activos financieros que les permitan satisfacer necesidades fundamentales. Así mismo, dotamos a las personas de conocimientos para las diferentes etapas de la vida y contribuimos al desarrollo de las capacidades necesarias para participar productivamente del mercado laboral.

El aseguramiento contempla la prestación de servicios de salud y el suministro de medicamentos. Los servicios de salud se prestan a través de una red integrada de prestación de servicios, conformada por instituciones prestadoras de todos los niveles de complejidad, que desarrolla actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

El acceso a medicamentos seguros y productos para el cuidado de la salud se da a través de una red de establecimientos y programas de gestión farmacéutica, dirigidos a pacientes de diferentes cohortes de patologías, que generan un alto impacto por su morbimortalidad, incapacidad, disminución de la capacidad productiva y gastos en salud elevados.

En desarrollo del Modelo de Sostenibilidad y con el fin de mostrar a los grupos de interés los resultados de la gestión llevada a cabo por Medicamentos Colsubsidio sobre sus asuntos relevantes y la contribución específica que realiza a la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales, a la perdurabilidad de la Organización y al desarrollo sostenible, se publica este quinto Informe de Gestión y Sostenibilidad de Medicamentos Colsubsidio.

Este reporte contiene, entre otros, los resultados de las estrategias que se han desarrollado en Medicamentos Colsubsidio para cumplir con la promesa de valor de brindar un servicio con calidez y experticia en el cuidado de la salud y el bienestar en todo momento y lugar.

Luis Carlos Arango Vélez
Director administrativo

Palabras de la gerente

GRI 2-3, GRI 2-22, ODS 12.6, WEF 1

El presente reporte recopila la gestión realizada por la Gerencia de Medicamentos en 2023, la cual se enmarca en la Estrategia Competitiva 2023-2026 y el compromiso con satisfacer las expectativas de los grupos de interés de esta unidad de servicio. Es satisfactorio lograr un crecimiento de la cadena Droguerías Colsubsidio en un momento de incertidumbre para el país y para el sector, en donde se encaminaron los esfuerzos para favorecer el acceso seguro a los medicamentos por parte de millones de colombianos.

Lo anterior se logró mediante la comercialización y dispensación de medicamentos, a través de los diferentes canales dispuestos para ello y la atención de cohortes específicas de pacientes, mejorando su salud y calidad de vida. Adicionalmente, se desarrollaron acciones que contribuyen a la construcción de una sociedad más inclusiva y sostenible, así como otras que apalancaron el crecimiento profesional y personal de los trabajadores de la cadena. Estas acciones reflejan nuestra misión y nos alientan en el camino de consolidarnos como la empresa social de los colombianos.

Los resultados de la gestión se presentan en este informe, elaborado de conformidad con los Estándares GRI y al modelo de sostenibilidad corporativo, dando alcance a los impactos sociales, económicos y ambientales, los cuales sin duda son el fruto de la labor de miles de trabajadores comprometidos, diversos, y con compromiso social y una gran pasión por servir.

De acuerdo con la filosofía corporativa, la cadena continuó consolidando acciones para el bienestar y mejoramiento de las condiciones de vida de la población, entre las que destacamos:

- Ofrecer atención en **553** droguerías, ubicadas en 19 departamentos de Colombia.
- Contar con un equipo humano de **4.284** personas comprometidas y competentes.
- Contar con infraestructura y tecnología robusta.
- Contar con procesos certificados por entidades acreditadas.
- Dar al servicio **39** droguerías en el territorio nacional.
- Fortalecer el portafolio, los canales virtuales y la atención de domicilios.
- Desarrollar programas de auditoría interna y externa.
- Participar activamente en las mesas de análisis del sector, para mitigar el impacto por la escasez y desabastecimiento de medicamentos.
- Capitalizar el conocimiento, el enfoque de mejora, la gestión de los riesgos y la innovación.

Nuestra gestión en materia social ha trascendido incluso a lugares en los que la cadena no tiene presencia, llegando con estrategias tales como:

- El programa “Acceso a Medicamentos” en población vulnerable, el cual, a través de alianzas con diferentes instituciones, ha contribuido al cuidado y salud de miles de colombianos y el desarrollo de alianzas con propósitos comunes para el logro de los objetivos de desarrollo sostenible. En el año 2023, con nuestro equipo de voluntarios, llegamos a **19.000** personas en **12** departamentos de Colombia.
- La promoción de la inclusión social, al poner al servicio **121** establecimientos farmacéuticos ajustados para la atención de personas con discapacidad, certificar las competencias de los trabajadores y acompañar en diferentes espacios de participación como la Carrera de la Mujer, los Juegos Parapanamericanos 2023 y el Primer Foro Incluyente, favoreciendo la autonomía de esta población en su cuidado y bienestar y la inclusión social.

La gestión ambiental se ha convertido en un compromiso y un reto permanentes. De las acciones desarrolladas durante el año, destacamos:

- La recolección de **356** toneladas de empaques secundarios considerados residuos peligrosos.
- La recolección y tratamiento de **34,6** toneladas de medicamentos vencidos y parcialmente consumidos, entregados por nuestros usuarios en los 254 contenedores dispuestos a nivel nacional del programa “Punto Azul”, manteniéndonos como la cadena número uno en volumen de recolección en el país.
- La ampliación de la cobertura geográfica de nuestro programa “Guardianes del Medio Ambiente”, recogiendo **8,4** toneladas de lancetas, tiras, agujas y jeringas, dispuestos en **143** contenedores ubicados a nivel nacional, con lo cual, además de cuidar el entorno, protegemos la salud de los colombianos al evitar el impacto sanitario de la mala disposición de estos residuos.
- La recolección de **0,58** toneladas de pilas dispuestas en los contenedores del programa “Pilas por el Ambiente”.
- La implementación de estrategias de economía circular ha mitigado el impacto de **11,1** toneladas de icopor, geles refrigerantes y uniformes de dotación, con lo que se ha evitado la emisión de **129** toneladas de **CO_2.**

Estos resultados son el reflejo de la sensibilización realizada y el compromiso de trabajadores y usuarios de la cadena con el cuidado del medioambiente y la salud de los colombianos.

Los **47.8** millones de momentos de verdad en la atención de nuestros clientes nos permitieron alcanzar ventas netas por **$ 2** billones **439** mil millones, con un crecimiento del **18,3 %,** manteniendo la confianza de los colombianos y consolidándonos como una de las cadenas más importantes, serias y responsables del país.

Claudia Herrera Terán
Gerente de Medicamentos

Impactos

GRI 416-2

Por más de seis décadas, la cadena de droguerías se ha mantenido en el mercado, adaptando la prestación de servicios de comercialización de medicamentos a las necesidades de los colombianos y al desarrollo del sector farmacéutico, siendo reconocida como una marca responsable, cercana y segura.

Contribuyendo al propósito superior de Colsubsidio de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, la cadena se ha enfocado en la comercialización de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud con asesoría de expertos, prestando un servicio con experticia, calidad y compromiso social, favoreciendo la calidad de vida y bienestar de millones de colombianos.

La red de establecimientos presente en **19 departamentos** de Colombia presta servicios de venta de medicamentos y otros productos para el cuidado de la salud al público en general y participa activamente del sector salud como gestor farmacéutico, mediante la dispensación a usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la atención de cohortes de pacientes.

La gestión realizada ha estado enmarcada permanentemente en la filosofía y los lineamientos corporativos, la legislación colombiana, las necesidades de los grupos de interés, el liderazgo, la mejora continua y el uso responsable de los recursos, lo que le ha permitido consolidar un portafolio integral de servicios, un modelo de atención, unas capacidades técnicas y administrativas, y un crecimiento sostenible.

Cada cuatro años, en concordancia con las políticas sociales del país, las características del sector farmacéutico y el Direccionamiento Estratégico Corporativo, se formula la Estrategia Competitiva de Medicamentos Colsubsidio, identificando los retos organizacionales, las expectativas de los grupos de interés y los impactos sociales, ambientales y económicos, incluidos los derechos humanos y la contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En los últimos años, la cadena de Droguerías Colsubsidio ha enfocado su atención en dar respuesta a la problemática social y ambiental derivada del acceso a medicamentos, creando programas para llegar a población vulnerable y mejorar su salud y calidad de vida. Ejemplo de ello son las acciones de voluntariado y entrega de medicamentos en diferentes lugares de Colombia en alianza con entidades sin ánimo de lucro, los ajustes en el modelo de atención para personas con discapacidad y la generación de espacios para la inclusión social. Estas experiencias han dejado para la Organización conocimiento, experiencia, articulación, innovación y el deseo permanente de continuar trabajando por un futuro más saludable y equitativo.

Para responder por los impactos ambientales, la gestión se ha encaminado a la adecuada disposición de los residuos propios de la cadena de abastecimiento, el manejo de los residuos peligrosos de medicamentos y dispositivos médicos utilizados en el ámbito de los hogares, y la disminución de las emisiones de CO_2, movilizando a los usuarios, los clientes y los trabajadores en la generación de conciencia individual y colectiva en el cuidado del medioambiente, posicionando a la cadena como el único gestor de este tipo de residuos peligrosos.

En lo que respecta a la gestión económica, la cadena ha mantenido una sólida participación en el mercado, cumpliendo con sus metas financieras y la reinversión de las utilidades en los programas sociales que desarrolla Colsubsidio.

Para el cuatrienio 2023-2026, se priorizaron nueve temas materiales, cuya gestión se reporta en cada uno de los capítulos de este informe.

Temas materiales

Transparencia y gobierno corporativo
- TM 3. Ética, transparencia y gobierno corporativo
- TM 4. Gestión de proveedores

Contar con el mejor talento humano
- TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores
- TM 9. Diversidad e inclusión

Contribuir a la conservación del medioambiente
- TM 8. Contribución a la protección del medioambiente

Generar desarrollo humano integral
- TM 1. Servicios seguros y de calidad
- TM 2. Acceso a medicamentos
- TM 6. Educación y seguridad del paciente

Asegurar solidez financiera para la equidad
- TM 5. Solidez financiera

Retos

GRI 2-22

De acuerdo con los cambios del entorno y las exigencias de los grupos de interés, Medicamentos Colsubsidio ha identificado los siguientes retos:

1.

Continuar favoreciendo la calidad de vida y bienestar de millones de colombianos mediante el acceso a medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud a través de la cobertura geográfica, portafolio de productos y servicios, modelo de atención y gestión de los impactos sociales y ambientales.

2.

Continuar con la generación de valor económico que permita apoyar la gestión de los programas sociales de Colsubsidio.

3.

Mantener la confianza de los diferentes grupos de interés y dar respuesta a las necesidades que demanden como resultado de los cambios del entorno.

4.

Gestionar los riesgos derivados de la crisis actual del sector salud en el país.

5.

Innovar permanentemente en los procesos de forma que la atención de los clientes se realice con afectividad y efectividad.

6.

Movilizar a los trabajadores en el respeto de los derechos humanos, el cuidado del medioambiente y el servicio permanente a la comunidad.

7.

Continuar con las acciones de mejoramiento continuo en pro de la competitividad en el sector y la calidad en el servicio.

8.

Fortalecer el modelo de droguerías incluyentes mediante acciones de capacitación y sensibilización, que minimicen las barreras en la atención y la comunicación con las personas con discapacidad.

9.

Mantener y construir alianzas que permitan continuar trabajando en el cierre de las brechas sociales y el cuidado del planeta.

10.

Ser reconocidos como una empresa inspiradora.

droguerías Colsubsidio

Contribución al logro de los objetivos de desarrollo sostenible – ODS

Medicamentos Colsubsidio, al igual que la Corporación, ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales contribuye con su gestión. Estos aportes se muestran en los capítulos correspondientes de este informe, donde se señalan el ODS, la meta y el indicador asociado.

Meta	Indicador Colsubsidio	2021	2022	2023
3.8. Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	Número de droguerías	485 droguerías	519 droguerías	**553** droguerías
	Número de transacciones en droguerías	35.804.636	46.397.987	**49.000.590**
	Número de pacientes atendidos de la Unidad Aplicación de Medicamentos			**9.617** consultas **13.057** aplicaciones supervisadas de medicamentos
	Número de personas atendidas en las brigadas de salud		4.300 personas en condición de vulnerabilidad	**17.129** personas en condición de vulnerabilidad
3. b. Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles de conformidad con la Declaración relativa al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio y la Salud Pública, en la que se afirma el derecho de los países en desarrollo a utilizar al máximo las disposiciones del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio respecto a la flexibilidad para proteger la salud pública y, en particular, proporcionar acceso a los medicamentos para todos.	Usuarios atendidos del Plan de Beneficios en Salud	5.762.948	6.212.381	**6.487.512**

Meta	Indicador Colsubsidio	2021	2022	2023
3.c. Aumentar considerablemente la financiación de la salud y la contratación, el perfeccionamiento, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.	Número de trabajadores de Medicamentos Colsubsidio	3.274	3.928	**4.284**
3.d. Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	Número de consultas de atención farmacéutica	98.186 consultas de atención farmacéuticas	87.892 consultas de atención farmacéuticas	**113.219** consultas de atención farmacéutica
	Número de casos de farmacovigilancia y otras vigilancias sanitarias	656 casos de farmacovigilancia y otras vigilancias sanitarias	1.260 casos de farmacovigilancia y otras vigilancias sanitarias	**1.932** casos de farmacovigilancia y otras vigilancias sanitarias
	Tasa de reacciones adversas a medicamentos y otras vigilancias sanitarias	1,14 por cada 100.000 transacciones	1,7 por cada 100.000 transacciones	**3,8** por cada **100.000** transacciones
	Tasa de fallo terapéutico	0,3 por cada 100.000 transacciones	0,2 por cada 100.000 transacciones	**0,3** por cada **100.000** transacciones
	Número de alertas sanitarias	25 alertas	7 alertas	**59** alertas
	Número de errores de dispensación	611 errores de dispensación	736 errores de dispensación	**618** errores de dispensación
8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo por sexo	1,04 % tasa de frecuencia de accidentalidad	1,04 % tasa de frecuencia de accidentalidad	**1,27%** tasa de frecuencia de accidentalidad
	# de personas en el Pacto Colectivo	Pacto Colectivo 3.543 trabajadores	Pacto Colectivo 3.619 trabajadores	Pacto Colectivo **4.043** trabajadores
	# de personas sindicalizadas	Sindicato 26 trabajadores	Sindicato 33 trabajadores	Sindicato **52** trabajadores

Meta	Indicador Colsubsidio	2021	2022	2023
12.4. De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medioambiente.	Proporción de desechos peligrosos tratados, desglosados por tipo de tratamiento	Desechos peligrosos generados por la operación: • Recuperación: 171 kg • Incineración: 8.896 kg • Vertedero: 106 kg • Incineración de desechos peligrosos del programa posconsumo de medicamentos: 19 toneladas. • Incineración de residuos biológicos del programa posconsumo de dispositivos médicos: 2,21 toneladas.	Desechos peligrosos generados por la operación: • Recuperación incluida recuperación energética: 100kg • Incineración: 22.300 kg • Vertedero: 200 kg • Incineración desechos peligrosos del programa posconsumo de medicamentos: 24,4 toneladas • Incineración de residuos biológicos del programa posconsumo de dispositivos médicos: 4,3 toneladas	Desechos peligrosos generados por la operación: • Recuperación incluida recuperación energética: **480 kg** • Incineración: **13.990 kg** • Vertedero: **270 kg** • Incineración desechos peligrosos del programa posconsumo de medicamentos: **34,6** toneladas • Incineración de residuos biológicos del programa posconsumo de dispositivos médicos: **8,4** toneladas
12.5. De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	Tasa nacional de reciclado, toneladas de material reciclado	248 toneladas recicladas en el año	301,9 toneladas	**355,6** toneladas
	Toneladas de tela aprovechada	0	0	**1,1** tonelada
12.6. Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.	Número de empresas que publican informes sobre sostenibilidad	Informe de gestión y sostenibilidad anual, desde 2019	Informe de gestión y sostenibilidad anual, desde 2019	Informe de gestión y sostenibilidad anual, desde 2019
12.8.1. De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.	Número de personas sensibilizadas	80.583 personas	151.000 personas	**434.000** personas
	Número de publicaciones	12 publicaciones	12 publicaciones	**12** publicaciones

Características del informe

ODS 12.6, ODS 17.19, WEF 1

Este informe de gestión y sostenibilidad anual presenta los resultados obtenidos por Medicamentos Colsubsidio en 2023, de conformidad con los Estándares GRI.

GRI 2-3

Se reportan los temas materiales, su gestión y los contenidos sociales, económicos y ambientales, así como los indicadores propios de Medicamentos Colsubsidio. También, contiene la contribución del servicio al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, y los indicadores correspondientes a los requerimientos del Pacto Global, las Metas de Capitalismo Consciente – SCM del Foro Económico Mundial y el Reporte de Métricas del *Sustainability Accounting Standards Board – SASB*.

GRI 2-3, GRI 2-4

Las unidades de medida están acordes con los requerimientos de los estándares y no hubo modificaciones de datos de años anteriores en el cálculo de algún indicador.

GRI 2-4

Medicamentos Colsubsidio revisó su matriz de materialidad en 2022 para la formulación de la Estrategia Competitiva 2023-2026, teniendo en cuenta los resultados del servicio en el cuatrienio 2019-2022, las condiciones socioeconómicas de la población colombiana, los cambios del entorno y del sistema de seguridad social en salud del país, la cual fue elaborada de acuerdo con los lineamientos del GRI.

Se identificaron nueve temas materiales, cuya gestión se reporta en los diferentes capítulos de este informe. Así mismo, se reporta la gestión realizada en temas materiales corporativos que son transversales a toda la organización, referentes a la ética, transparencia, gobierno corporativo y gestión del riesgo.

La información financiera general de la Corporación fue auditada por Price Waterhouse Coopers – PwC, y la información no financiera fue producida por las áreas responsables de la gestión de Medicamentos Colsubsidio

GRI 2-5

El documento que se presenta a continuación está estructurado de acuerdo con los componentes del modelo de sostenibilidad de Colsubsidio: transparencia y gobierno corporativo, contar con el mejor talento humano, contribuir a la conservación del medioambiente, generar desarrollo humano integral y asegurar solidez financiera para la equidad.

TM#:
Tema material que Medicamentos Colsubsidio identificó y gestiona a través de su operación.

ODS#:
Evidencia la gestión que hace Medicamentos Colsubsidio para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

GRI#:
Es el dato del indicador social, económico, ambiental que reporta la Corporación de acuerdo con los Estándares GRI.

PG#:
Es el dato del indicador de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción que reporta Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con los principios del Pacto Global.

WEF#:
Es el dato del indicador de gobernanza, personas, planeta y prosperidad que reporta Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con las Metas de Capitalismo Consciente – SCM del Foro Económico Mundial.

SASB#:
Es el dato del indicador social, económico, ambiental que reporta Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con las Métricas del *Sustainability Accounting Standards Board – SASB*.

Perfil del servicio

GRI 2-1, GRI 2-2, WEF 1, WEF 1E, PG1

La Unidad de Servicio de Medicamentos hace parte integral de la prestación de servicios sociales de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, corporación de derecho privado sin ánimo de lucro que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social colombianos.

Este servicio, que desarrolla su gestión bajo los lineamientos de gobernanza de la Caja, por normatividad debe ser autosostenible, con ingresos independientes a los provenientes de los aportes del 4 % que realizan los empleadores afiliados a la Organización.

GRI 2-6

La prestación del servicio se realiza por medio de dos canales:

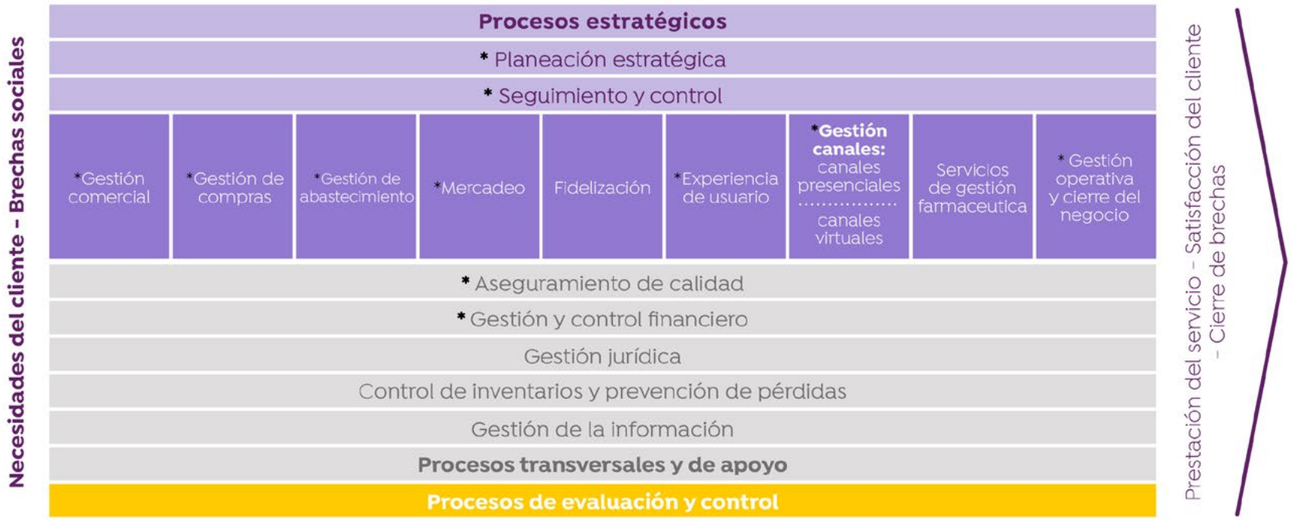
- **Canal Institucional:** atienden a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afiliados a las entidades promotoras de salud con las que se tiene vínculo contractual, por medio de la dispensación de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud.

- **Canal Comercial:** encargado de la comercialización del *retail* farmacéutico para la atención de la población general.

Mapa de *procesos*

GRI 2-6, SASB HC-DR-260b.2

La gestión para la comercialización y dispensación de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud se enmarca en los siguientes procesos:



* Procesos certificados

- P. Estratégicos
- P. Core
- P. Transversales y apoyo
- P. Evaluación y control

Medicamentos Colsubsidio está alineado con la cultura de servicio con sentido social y los valores corporativos.

GRI 2-23 GRI 2-24

droguerías Colsubsidio

Valores

Excelencia:

Nos desafiamos continuamente para ser cada día mejores

- Reflexiono, aprendo y propongo nuevas formas de hacer las cosas para mejorar continuamente.
- Me comunico de manera abierta, colaborando y confiando en el trabajo de los demás para construir y alcanzar metas juntos.
- Tomo decisiones de manera consciente y responsable pensando siempre en el cliente y la Organización.
- Busco ser mejor día a día, haciendo de la excelencia un hábito.

Compromiso social:

Transformamos positivamente la vida de las personas

- Trabajo con compromiso por cerrar brechas sociales todos los días.
- Respeto las diferencias sin discriminación.
- Administro y optimizo los recursos de la caja para contribuir a la sostenibilidad.
- Conozco, uso y promuevo todos los servicios y beneficios que ofrece colsubsidio.

Pasión por servir:

Generamos experiencias memorables positivas con sentido social

- Brindo el mejor servicio a todas las personas con pasión, proactividad y empatía.
- Entiendo las necesidades de las personas y doy la mejor solución.
- Mantengo una actuación amable y una presentación impecable.

Integridad

Hacemos siempre lo correcto hasta el final

- Reflejo los valores por medio de mis acciones en el día a día.
- Genero confianza actuando y tomando decisiones con criterios éticos.
- Cumplo y hago cumplir las políticas, los reglamentos y las normas aplicables a la organización.
- Respondo por mis obligaciones y comunico los resultados oportunamente.

Portafolio integral *de servicios*

GRI 2-6, ODS 4.a

Droguerías Colsubsidio ofrece una amplia gama de medicamentos, dispositivos médicos y demás productos para el cuidado de la salud, respondiendo a las necesidades de usuarios y clientes, así como la prestación de servicios de gestión farmacéutica a través de procesos pensados en la responsabilidad con la comunidad y la satisfacción de los grupos de interés.

Cobertura geográfica e *infraestructura*

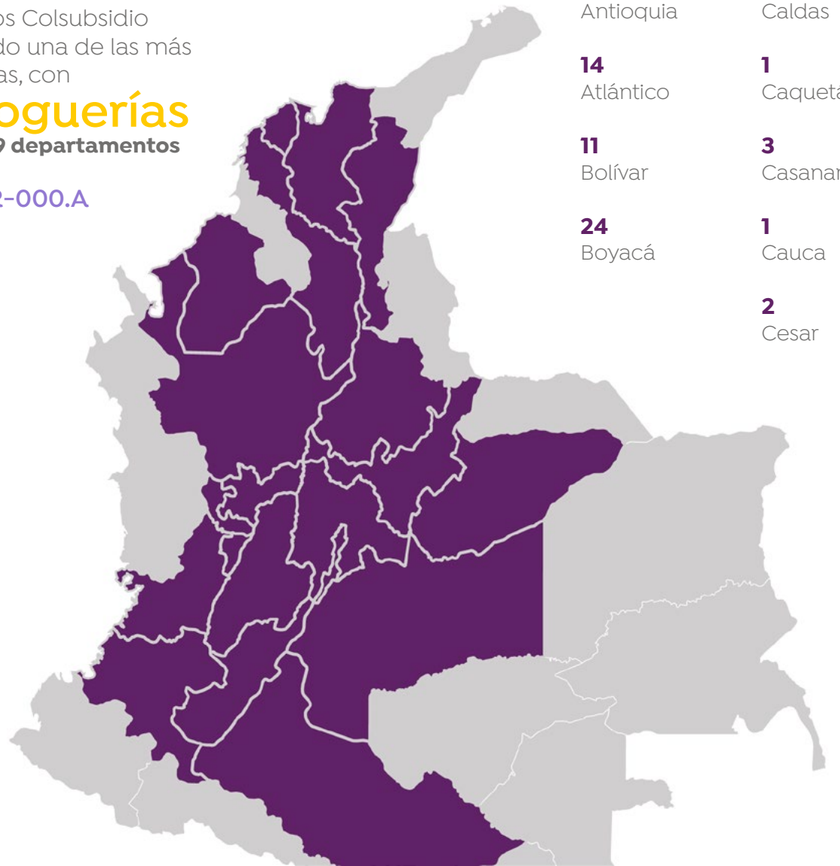
GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 203-1, ODS 9.1

Medicamentos Colsubsidio ha consolidado una de las más amplias ofertas, con

553 droguerías

ubicadas en 19 departamentos del país.

SASB HC-DR-000.A



131 Antioquia	**4** Caldas	**1** Córdoba	**10** Quindío
14 Atlántico	**1** Caquetá	**274** Cundinamarca	**3** Risaralda
11 Bolívar	**3** Casanare	**4** Huila	**11** Santander
24 Boyacá	**1** Cauca	**5** Magdalena	**9** Tolima
	2 Cesar	**9** Meta	**36** Valle del Cauca

Así mismo cuenta con la Unidad de Aplicación de Medicamentos en Bogotá, donde presta el servicio de administración supervisada de medicamentos y gestión del riesgo farmacéutico soportado en infraestructura, tecnología y equipo multidisciplinario capacitado para atender a pacientes en diferentes fases de la enfermedad, agregando valor a su ciclo de atención.

droguerías Colsubsidio

Reconocimientos y certificaciones

La reputación y la imagen de Colsubsidio son un referente para la consolidación de relaciones de confianza con los grupos de interés.

5 **Puesto**	Semana - Mayores empresas empleadoras	31 **Puesto**	Merco - Responsabilidad ESG
11 **Puesto**	ANDI y Revista Dinero - Ranking Nacional de Innovación	34 **Puesto**	Semana - 100 empresas más grandes del país
24 **Puesto**	Merco - 100 empresas más responsables en el ámbito interno, clientes y sociedad	41 **Puesto**	Merco - Talento 100 empresas que mejor atraen y retienen el talento personal
30 **Puesto**	Merco - 100 empresas con mejor reputación	56 **Puesto**	Merco - Líderes Colombia

Durante el año, Medicamentos Colsubsidio obtuvo los siguientes reconocimientos:

- Certificado de Mérito como buena práctica al programa "Acceso a medicamentos a poblaciones vulnerables", una estrategia de servicio a la comunidad y al medioambiente, otorgado por la Asociación Internacional de la Seguridad Social – AISS.
- Certificado otorgado por Autism Soccer, por la participación de Droguerías Colsubsidio y el apoyo de su figura emblemática Vitalito como voluntario en los Juegos Parapanamericanos Juveniles desarrollados en Bogotá.
- Agradecimiento por la entrega, esfuerzo y dedicación en la organización y desarrollo de los Juegos Parapanamericanos Juveniles de Bogotá 2023, otorgado por el Comité Paralímpico de las Américas.
- Reconocimiento por el aporte al desarrollo sostenible y a la salud pública en el cumplimiento de la Resolución 371/2009 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, otorgado por la Corporación Punto Azul.
- Mención de honor por la invaluable labor y apoyo brindado a la Fuerza Naval del Pacífico a través de la Brigada de Infantería de Marina n.° 2 del 08 al 13 de marzo de 2023, durante la campaña "Navegando al corazón del Pacífico" versión San Juan, en beneficio de las poblaciones del litoral del Bajo San Juan, Buenavista, Puerto Pizario y Palestina, en el departamento del Chocó, otorgada por la Fuerza Aérea Colombiana.
- Reconocimiento por el compromiso y ardua labor en el desarrollo de la Jornada de Apoyo dirigida a la población del municipio de Leticia, denotando el gran sentido de pertenencia y vocación de servicio en beneficio de la población amazonense, otorgado por la Fuerza Aérea Colombiana.

- Reconocimiento por el incondicional apoyo a las brigadas de salud a través de la donación de medicamentos que son esenciales para atender población en condición de vulnerabilidad de diferentes zonas de país, otorgado por la Fundación Fenalco Bogotá.
- Reconocimiento por su invaluable aporte social a través de las acciones de responsabilidad social que han permitido beneficiar a miles de colombianos en las brigadas de ayuda humanitaria en los territorios más vulnerables y necesitados del país, otorgado por la Corporación Organización Minuto de Dios.
- Primer lugar como Proyecto Transformador Colsubsidio 2023, por los impactos sociales y ambientales del programa Acceso a medicamentos a poblaciones vulnerables.

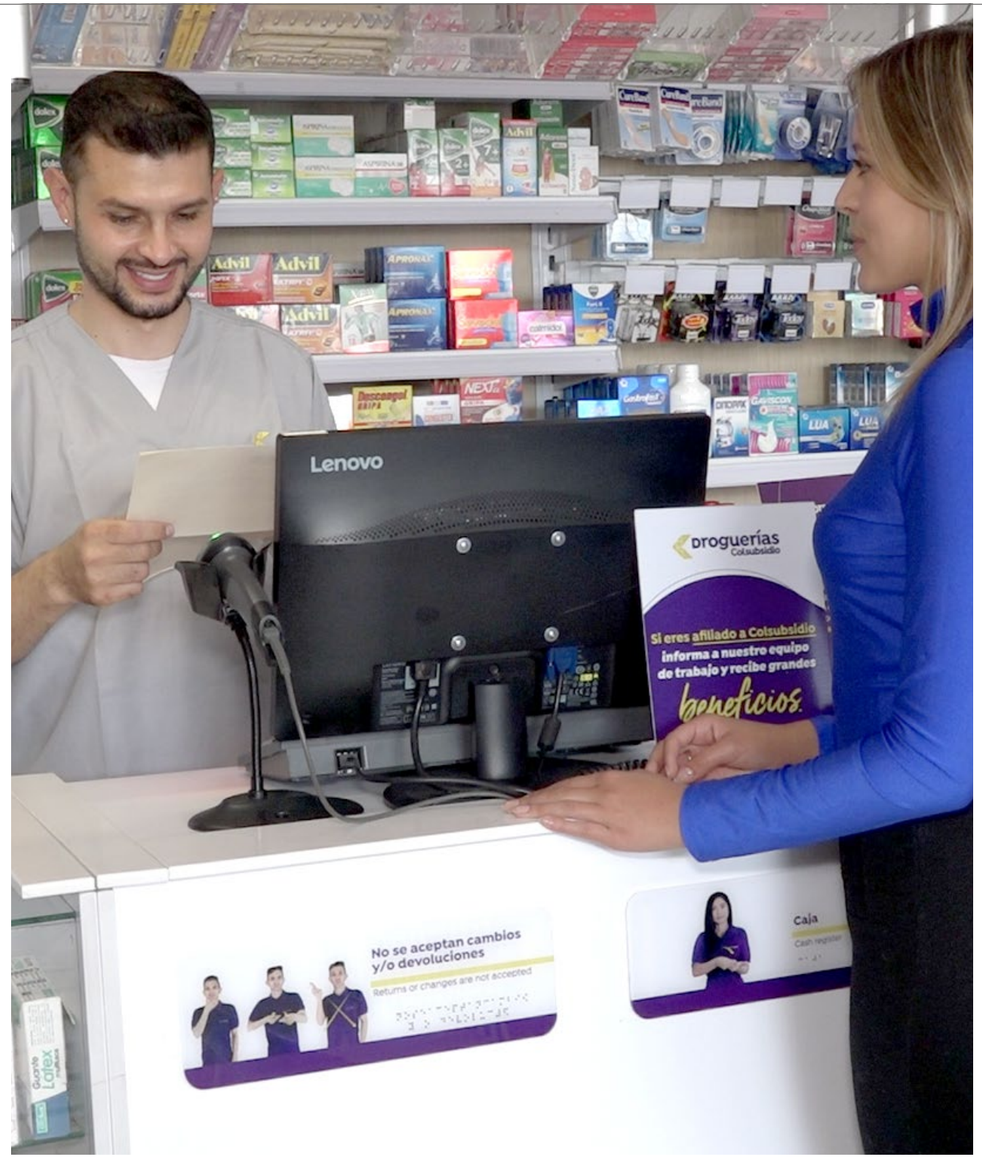
Asociaciones y gremios

GRI 2-28

Colsubsidio participa en equipos interinstitucionales que abordan los desafíos sociales y ambientales, y del sector farmacéutico, trabajando con actores públicos y privados que permiten mejorar la competitividad y la gestión de programas que mejoran la salud de la población atendida.

Particularmente, en el sector farmacéutico participa en:

- **Asociaciones de usuarios** de Famisanar EPS, Sura EPS y Nueva EPS, entidades a las que se les presta el servicio de dispensación de medicamentos.
- **Logyca:** sectores *Retail*, Salud, y Transportes y Logístico.
- **Fenalco:** gremio de gestores farmacéuticos y cadenas de droguerías.



droguerías Colsubsidio

01

Transparencia y gobierno corporativo

GRI 3-3 TM3, PG 1

Medicamentos Colsubsidio, al igual que Colsubsidio, está comprometida con el desarrollo de una gestión ética y transparente, respaldada en buenas prácticas de gobierno corporativo, que garanticen decisiones y actuaciones basadas en los valores corporativos.

Orientación estratégica

ODS 9.5

Para actuar, busca mejorar las condiciones de vida de la población colombiana, con el suministro de medicamentos y productos para el cuidadode la salud, enfocados en cumplir con los objetivos de la cadena y del sistema de salud colombiano.

Con su gestión, Medicamentos Colsubsidio satisface las necesidades de sus usuarios con calidad y oportunidad, brinda un trato equitativo a sus grupos de interés, crece de forma sostenible y es reconocida como una de las principales cadenas del sector farmacéutico.

Durante 2023, este servicio continuó participando en los programas corporativos de transparencia con los grupos de interés y adaptando su portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios, las entidade
salud con las que t
empresas y los tra
a Colsubsidio.

El año 2023 fue el primero de ejecución de las iniciativas establecidas en la Estrategia Competitiva de Medicamentos Colsubsidio 2023-2026, las cuales se desarrollaron de acuerdo con las líneas de acción corporativa: consolidar la participación en el Sistema de Seguridad Social en Salud y potencializar la operación de *retail*, incrementando la cobertura.

Los principales resultados de los programas y proyectos realizados se reportan en cada capítulo del informe, apalancados por procesos de innovación que buscaban abordar los retos de Droguerías Colsubsidio.

De los proyectos implementados, se destacan la apertura de **39 droguerías,** la automatización de los procesos en el Centro de Distribución, el modelo de pronósticos de desabastecimiento, la transformación del sistema de terminales POS y el sistema de promociones de droguerías, la transformación de servicios farmacéuticos a droguerías mixtas, la consolidación de los servicios de gestión farmacéutica y los proyectos de sostenibilidad enfocados en minimizar los impactos ambientales y contribuir con el cierre de brechas sociales.

Contexto de *sostenibilidad*

ODS 9.5

Colsubsidio entiende la sostenibilidad como una forma de actuar, con la cual se garantice la perdurabilidad de la Organización, respondiendo en equilibrio por sus impactos sociales, económicos y ambientales a través de un modelo sólido de gobierno corporativo.

La Corporación ha definido un Modelo de Sostenibilidad con cinco componentes que le permiten materializar y reportar su gestión, el cual se despliega en todas sus unidades de servicio, incluida la de Medicamentos, objeto de este reporte.

Modelo de sostenibilidad Colsubsidio

01.
Transparencia y gobierno corporativo
Contamos con un sistema de gobierno corporativo, un transparente reporte de resultados y modelos de gestión responsables, eficientes e innovadores que permiten responder a las necesidades de los grupos de interés, a la estrategia corporativa y a la estrategia competitiva de las unidades de servicio.

02.
Contar con el mejor talento humano
Estamos comprometidos con atraer y fidelizar un equipo humano con compromiso social y vocación de servicio, en un ambiente de trabajo seguro, garantizando que trabajar en Colsubsidio sea una experiencia positiva que contribuye a su bienestar, al desarrollo personal y su calidad de vida.

03.
Contribuir a la conservación del medioambiente
Estamos comprometidos con la protección, preservación y enriquecimiento del medioambiente gestionando los impactos generados en el aire, el agua, el suelo y la biodiversidad.

04.
Generar desarrollo humano integral
Estamos comprometidos con la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales y con la gestión de programas que contribuyan al mejoramiento perdurable de las condiciones de vida de la población, con un portafolio de servicios y productos variados que responden a las necesidades de los grupos de interés.

05.
Asegurar solidez financiera para la equidad
Aseguramos el uso eficiente de los recursos, con el fin de garantizar la perdurabilidad de la Organización y la sostenida redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales de la Corporación.

Materialidad

GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 2-29, WEF 3, WEF 6E

Este ejercicio arrojó como resultado nueve temas relevantes identificados en materia económica, social y ambiental, que gestiona Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con las expectativas de sus grupos de interés y con los objetivos de la estrategia competitiva del servicio.

En 2022, durante la formulación de la Estrategia Competitiva 2023-2026, se consideraron los resultados de la gestión en el cuatrienio 2019-2022 y las tendencias nacionales y mundiales del sector, siguiendo la metodología del estándar GRI y lineamientos internacionales como la AA1000, el Comité internacional de reportes integrados – IIRC y la OCDE, entre otros.
GRI 2-29, GRI 3-1

Para conocer la influencia de los asuntos evaluados en la toma de decisiones de los grupos de interés frente a Medicamentos Colsubsidio, la unidad de servicio realizó un análisis de entorno que contempló las mejores prácticas en sostenibilidad del sector farmacéutico, las directrices de la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios de Pacto Global y los criterios de gestión de las calificadoras internacionales en materia de sostenibilidad. Además de estos documentos, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés que fueron identificadas en las entrevistas a los usuarios del servicio de medicamentos y en los resultados de los estudios de mercado y de entorno.

Para identificar el impacto que tiene la gestión y la prestación de los servicios de medicamentos sobre los grupos de interés, Medicamentos Colsubsidio revisó la misión, la visión, los mapas de riesgos, el modelo de sostenibilidad corporativo y los objetivos de la Estrategia Competitiva 2023-2026 definidos. También, incluyó en esta valoración las expectativas de los grupos de interés sobre los asuntos relevantes y cuál sería el impacto sobre ellos.

1. TM 1. Servicios seguros y de calidad
2. TM 2. Acceso a medicamentos
3. TM 3. Ética, transparencia y gobierno corporativo
4. TM 4. Gestión de proveedores
5. TM 5. Solidez financiera
6. TM 6. Educación y seguridad del paciente
7. TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores
8. TM 8. Contribución a la protección del medioambiente
9. TM 9. Diversidad e inclusión

La cobertura de cada tema material fue identificada determinando el área responsable y el grupo de interés al que impacta o podría influenciar.

#	Tema material	Definición	Área responsable del relacionamiento	Grupo de interés
1.	**Servicios seguros y de calidad**	Establece el proceso para asegurar que los trabajadores actúen en el marco de las normas, requisitos, procedimientos y políticas organizacionales, que favorezcan un entorno seguro parala prestación del servicio y un impacto positivo en calidad de vida de los usuarios.	• Subgerencia de Canales y Ventas • Aseguramiento de Calidad	• Usuarios, Clientes, Trabajadores, Afiliados, Gobierno y Caja
2.	**Acceso a medicamentos**	Establece los mecanismos definidos para la prestación del servicio, incluyendo infraestructura física, canales presenciales y virtuales. Así como, los mecanismos para garantizar la disponibilidad de medicamentos de calidad, seguros, eficaces y asequibles, a usuarios, clientes y comunidad vulnerable a través de los canales y sin ningún tipo de discriminación.	• Subgerencia Cadena de Suministro • Subgerencia Canales y Ventas • Aseguramiento de la Calidad	• Usuarios, Clientes, Trabajadores, Afiliados, Comunidad, Gobierno y Caja
3.	**Ética, transparencia y gobierno corporativo**	Relaciona el sistema de gobierno corporativo responsable de la gestión y un transparente reporte de resultados a los grupos de interés.	• Gerente, subgerentes y demás trabajadores de medicamentos	• Todos los grupos de interés
4.	**Gestión de proveedores**	Implica mantener relaciones de confianza, procurando una conducta responsable que responda por sus impactos sociales y ambientales.	• Subgerencia Cadena de Suministro • Subgerencia Administrativa y Financiera • Jefatura de Sostenibilidad	• Caja, Proveedores
5.	**Solidez financiera**	Se refiere a las estrategias que le permiten a Medicamentos Colsubsidio tener un crecimiento sostenible, contribuyendo a la generación de recursos para el desarrollo de los programas y servicios sociales de la Caja.	• Gerencia, subgerencias y demás áreas de Medicamentos	• Todos los grupos de interés

#	Tema material	Definición	Área responsable del relacionamiento	Grupo de interés
6.	**Educación y seguridad del paciente**	Se refiere a las estrategias dirigidas a usuarios, clientes, familias y sociedad para contribuir a la prevención y control de las enfermedades, la aparición de complicaciones o nuevas enfermedades y mantener un estado de bienestar positivo.	• Subgerencia de Canales y Ventas • Aseguramiento de Calidad • Departamento de Servicios de Gestión Farmacéutica	• Usuarios, Clientes, Trabajadores, Afiliados Comunidad, Gobierno, Caja
7.	**Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores**	Expone las características del talento humano y el compromiso de Colsubsidio por construir un ambiente de trabajo sano y seguro, garantizando que trabajar en la Corporación sea una experiencia positiva.	• Jefatura de Talento Humano • Gerencia de Medicamentos	• Trabajadores, Caja
8.	**Contribución a la protección del medioambiente**	Implica la definición e implementación de estrategias encaminadas a generar impactos positivos en el medioambiente mediante la gestión de residuos propios de la operación y aquellos derivados de los tratamientos de los usuarios, así como de acciones de economía circular y otras generadas con diferentes grupos de interés.	• Subgerencia Cadena de Suministro • Subgerencia Administrativa y Financiera • Subgerencia de Canales y Ventas • Jefatura de Sostenibilidad	• Todos los grupos de interés
9.	**Diversidad e inclusión**	Describe las acciones que realiza Medicamentos Colsubsidio para respetar los derechos humanos y generar una cultura de trabajo inclusiva que reconoce y valora la diversidad.	• Gerente, subgerentes y demás trabajadores de medicamentos	• Todos los grupos de interés

droguerías Colsubsidio

Grupos de interés

ODS 16.6 ODS 16.7

El relacionamiento de Medicamentos Colsubsidio con sus grupos de interés está enmarcado dentro de la cultura de servicio con sentido social.

Los grupos de interés fueron identificados de acuerdo con la responsabilidad de Medicamentos Colsubsidio hacia ellos, así como la influencia, cercanía y dependencia que tienen de la actividad y la gestión del servicio. La identificación y priorización de los grupos de interés, y la definición de los compromisos y canales de comunicación se llevaron a cabo con los responsables de los principales procesos de la Unidad de Servicio de Medicamentos.

Grupo de interés	Definición	Compromisos	Canales de comunicación
Colsubsidio	Organización a la que pertenece la Unidad de Servicio de Medicamentos	Cumplir con la Estrategia Competitiva definida para la Unidad de Servicios de Medicamentos.	• Comités de seguimiento.
Usuarios/Clientes	Aseguradoras (EPS)	Prestar el servicio de dispensación de manera oportuna a sus usuarios dando cumplimiento a los acuerdos estipulados y las políticas nacionales, generando una experiencia positiva de servicio y con calidad. Siendo una extensión del modelo de atención prestado por las aseguradoras.	• Mesas de trabajo periódicas • Comunicación directa • Informe anual de gestión y sostenibilidad
	Clientes convenios comerciales	Prestar el servicio de dispensación a los usuarios de las empresas con las que se tiene contratos, de manera oportuna, dando cumplimiento a los acuerdos estipulados y a las políticas nacionales, generando una experiencia positiva de servicio y de calidad.	• Mesas de trabajo • Comunicación directa • Página web • www.drogueriascolsubsidio.com • Informe anual de gestión y sostenibilidad
	Clientes del canal mayorista	Comercialización de medicamentos seguros dando cumplimiento a los acuerdos definidos para satisfacer las necesidades internas en el suministro de medicamentos.	• Plataforma Bionexo. • SECOP II • Línea directa nacional: 3132964020 • Comunicación directa por correo electrónico canalmayorista.antioquia@colsubsidio.com distribuidor.mayorista@colsubsidio.com • Informe anual de gestión y sostenibilidad

Grupo de interés	Definición	Compromisos	Canales de comunicación	
Usuarios/Clientes	Usuarios del gestor farmacéutico	Contribuir a la gestión del riesgo y garantizar la adherencia al tratamiento médico entregando los medicamentos completos de forma accesible, oportuna, con asesoría de expertos, atención farmacéutica, instalaciones, canales y personal adecuados. Brindar servicios de aplicación de medicamentos y de atención por equipo multidisciplinario a pacientes de la Unidad de Aplicación de Medicamentos.	• Call center: Línea Nacional 018000413624. • Sura: Bogotá: 746 9825 - Medellín: 604 2472 • Famisanar: Bogotá: 746 9826 • Nueva EPS: Bogotá: 746 9830 - Medellín: 604 2473 • Página web: www.medicamentoscolsubsidio.com.co • Grupos focales especializados • Encuestas de satisfacción • Redes sociales	• Buzón peticiones, quejas y reclamos PQR • Revista Vida Sana digital • Servicio de Interpretación en línea de lengua de señas - Servir • Informe anual de gestión y sostenibilidad • Contacto telefónico individual a los pacientes para seguimiento farmacoterapéutico • Mensajes de texto • Mensajes de texto para envío de infografías educativas
	Clientes del canal comercial	Garantizar un equipo de profesionales para la asesoría de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud. Así mismo, tener a disposición de clientes y/o usuarios de las droguerías los diferentes canales de ventas.	• Línea domicilios droguerías: Nacional: 01 8000 180477 Bogotá 7450999 Medellín: 6046600 Cali 4868666 Barranquilla: 6945999 • Grupos focales especializados • Buzón peticiones, quejas y reclamos PQR • Redes sociales • Revista Vida Sana	• Página web: www.drogueriascolsubsidio.com • WhatsApp: +57 3124133000 • Línea incluyente Bogotá: 3102660646 • Línea incluyente Cali: 3123077810 • Línea incluyente Medellín: 3102231621-3232771227 • Línea incluyente Barraquilla: 3124036834 • Servicio de Interpretación en línea de lengua de señas - Servir • Informe anual de gestión y sostenibilidad • Mensajes de texto para envío de infografías educativas
Trabajadores y empresas afiliadas	Personas naturales y jurídicas afiliadas a la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	Brindar productos y servicios diferenciales a los afiliados y comunicarlos para que sean adquiridos.	• Línea nacional: 01 8000 180477 • Buzón peticiones, quejas y reclamos PQR • Revista Vida Sana	• www.drogueriascolsubsidio.com • https://www.colsubsidio.com/ • Informe anual de gestión y sostenibilidad
Trabajadores de la Unidad de Servicios de Medicamentos	Personas que tienen un vínculo laboral con la Organización y que trabajan en la Unidad de Servicios de Medicamentos	Brindar un lugar para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores por medio de programas de bienestar, liderazgo, formación y desarrollo en el marco de la cultura organizacional.	• Reunión anual con el Director • Intranet • Boletín Líder al día • Carteleras físicas en sedes • Programa “Ser Colsubsidio” • Comités Paritarios de Salud y Seguridad laboral • Comité de Convivencia • Intranet de Medicamentos • Cronograma anual de capacitaciones	• Comunicaciones Medicamentos • Informe anual de gestión y sostenibilidad • Convención nacional • Comités primarios • Línea amiga: mensaje y llamada 315 7310277, horario de lunes a viernes de 3 p.m. a 8 p.m. • Sofi chat: realizar la solicitud de contacto opción orientación psicológica.

Grupo de interés	Definición	Compromisos	Canales de comunicación
Proveedores y aliados en la cadena	Proveedores: personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios	Mantener y mejorar las relaciones comerciales con los proveedores a través de acuerdos cooperativos que permitan el logro de los objetivos para las dos partes.	• Procesos de evaluación y reevaluación • Portal transaccional empresas • Comunicación directa telefónica y por correo electrónico • Informe anual de gestión y sostenibilidad
	Aliados internos: unidades de servicio con las que se establecen alianzas para la prestación del servicio	Definir responsabilidades y acuerdos claros, de tal manera que cada parte cumpla con lo establecido en el marco del buen trato.	• Reuniones de seguimiento • Informe anual de gestión y sostenibilidad • Comunicación directa telefónica y por correo electrónico
	Aliados externos: personas jurídicas con las que se realizan alianzas	Cooperar en las acciones que sean necesarias para alcanzar los objetivos comunes y propios de la Unidad de Servicio de Medicamentos.	• Procesos de evaluación y reevaluación • Portal transaccional empresas • Comunicación directa telefónica y por correo electrónico • Informe anual de gestión y sostenibilidad
Comunidad/ Sociedad	Asociaciones y grupos que representan sectores de la sociedad (usuarios, gremios, entre otros)	Participar activamente en los espacios en donde se promuevan la difusión de conocimiento y el análisis de políticas públicas sociales, para la promoción de la calidad de vida y el bienestar de la población.	• www.drogueriascolsubsidio.com • Redes sociales • Participación en equipos interinstitucionales, foros y congresos • Informe anual de gestión y sostenibilidad • Revista Vida Sana • Reuniones con asociaciones de usuarios de las aseguradoras • Participación en eventos científicos, académicos e investigaciones de sociedades y entidades científicas
Gobierno	Entidades de las ramas del poder público, y de inspección, vigilancia y control	Ser un participante activo del sistema de salud que propenda al acceso y la atención oportuna y segura de la población, con el fin de gestionar el riesgo en salud y aportar a la construcción de la política pública y la sostenibilidad del sistema.	• Reportes periódicos de gestión • Reuniones programadas o por requerimiento • Planes de mejora • Informe anual de gestión y sostenibilidad

Colsubsidio continuó siendo un aliado estratégico para la ejecución de políticas públicas sociales, como las desarrolladas en el servicio de medicamentos, de acuerdo con la normatividad del sector y en colaboración con los actores públicos y privados del sistema. WEF 4E

Durante el año, Medicamentos Colsubsidio procesó 25 informes requeridos por entidades externas, tales como el Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, la Superintendencia del Subsidio Familiar, el Instituto Nacional de Salud, las Secretarías de Salud Distrital y Departamentales en donde se prestan los servicios, el Invima, secretarías o autoridades ambientales, el Ideam y Corporaciones Autónomas Regionales, entre otras.

Gobierno, ética y transparencia

GRI 3-3, TM 3, GRI 2-12, GRI 2-13, ODS 16.5, WEF 1, WEF 2, WEF 5

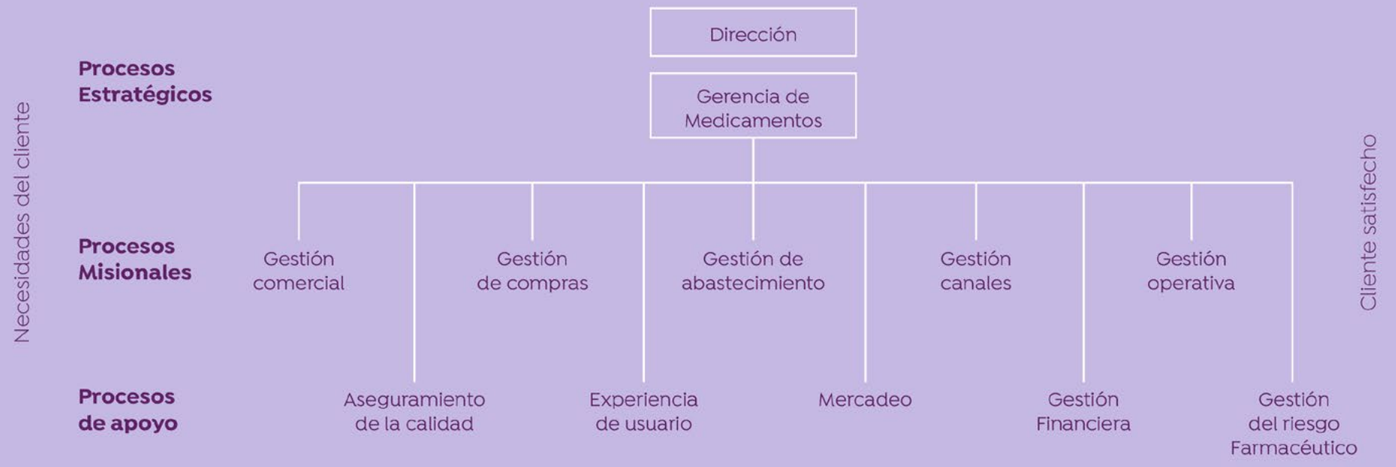
La estructura administrativa de la Corporación está compuesta por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las subdirecciones y las gerencias, entre ellas la de Medicamentos, la Auditoría Interna, Planeación, la Oficina Jurídica y la Secretaría General.

La Gerencia de Medicamentos reporta directamente a la Dirección Administrativa de la Corporación, y cuenta con un equipo altamente calificado en su gerencia, sus diferentes subgerencias, jefaturas y secciones, que responde tanto a la estrategia corporativa como a la estrategia competitiva para la prestación del servicio.

GRI 2-26, GRI 2-9

Con el fin de cumplir la promesa de valor y generar confianza en todos los grupos de interés, Medicamentos Colsubsidio enmarca su gestión en las directrices corporativas de buena gobernanza y busca asegurar que sus decisiones y comportamientos sean éticos y transparentes, y se rijan por los valores y políticas de la Organización. La Unidad de Servicio de Medicamentos hace parte integral de Colsubsidio, que tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo, el cual se reúne cada mes y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Son funciones del Consejo Directivo escoger al director administrativo y definir su remuneración.

GRI 2-10, GRI 2-18



Alta dirección medicamentos

GRI 405-1

Cargo	Femenino					Masculino				TOTAL
	30 años o menor	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	
Director								1	1	1
Gerente				1	1					1
Subgerentes			1	1	2	1	1	1	3	5
Jefes de departamento y homólogos			2		2		1		1	3
TOTAL			**3**	**2**	**5**	**1**	**2**	**2**	**5**	**10**

Nota: Este cuadro incluye al director administrativo, de quien depende la Gerencia de Medicamentos.

Los cargos directivos de la Gerencia de Medicamentos Colsubsidio los ocupan **10 personas,** distribuidas en subgerencias y jefaturas de departamento. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa y el puesto desempeñado, y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento. **El 50 %** de los cargos directivos del servicio de medicamentos los ocupan mujeres.

ODS 5.5, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 405-1, GRI 405-2

La Gerencia de Medicamentos hace seguimientos trimestrales a los compromisos adquiridos en la estrategia competitiva y da a conocer sus resultados en los comités y seminarios que tiene definidos la Corporación para estos fines. Así mismo, el servicio realiza comités con los equipos de trabajo de cada proceso, para hacer seguimiento a los indicadores de gestión, presupuesto, proyectos, requerimientos de auditoría interna y externa, y demás temas del entorno que puedan afectar el desempeño del área.

La toma de decisiones se fundamenta en el análisis de los indicadores y el seguimiento constante a través de comités en donde se determinan las estrategias y acciones que permitan la mejora continua de los procesos y el control de los riesgos de la operación.

GRI 2-9

Comités medicamentos

Nombre	Periodicidad	Conformación	
		Mujeres	**Hombres**
Comité de Gerencia	Quincenal	5	4
Comité de Aseguramiento de Calidad	Mensual	9	1
Comité Subgerencia Cadena de Suministro	Quincenal	2	3
Comité Subgerencia Financiera y Administrativa	Quincenal	4	4
Comité Canales y Ventas	Semanal	13	12
Comité de Mercadeo	Semanal	17	18
Comité Comercial	Mensual	5	2
Comité de Operaciones	Mensual	6	5
Comité de Seguridad del Paciente	Mensual	4	1
Comité de Gestión del Riesgo Farmacéutico	Mensual	3	4
Comité de Cartera	Mensual	6	2
Comité Seguimiento y Control de Inventarios	Mensual	2	5
Comité Ambiental y Sanitario	Mensual	6	1
Comité de Buen Trato	Mensual	5	1
Comité de Emergencias	Mensual	6	1
Comité de Experiencia de Servicio	Mensual	3	1
Comité de Farmacia y Terapéutica	Mensual	5	1
Comité de Historias Clínicas	Mensual	5	1
Comité de Mejoramiento Continuo	Mensual	4	1
Comité de Infecciones	Mensual	5	1
Comité de Compras	Mensual	8	2
Comité de Activación Comercial	Semanal	2	2
Comité de Catálogo	Quincenal		4
Comité de Logística	Quincenal	3	6
Comité de Planeación de la Demanda	Mensual	11	10

Sistema de *control interno*

El sistema de Control Interno de la Caja se enmarca en el Modelo COSO – *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, y atiende lo dispuesto por las Circulares Externas 023 de 2010 y 006 de 2023 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y 5-5 de 2021 y 53-5 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud.

La Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal evaluaron el sistema de Control Interno de Colsubsidio y reportaron su concepto a la Administración y al Comité de Auditoría. El sistema comprende la estructura organizacional, los principios, políticas, normas y procedimientos, así como actividades de monitoreo y debida diligencia apoyadas en tecnologías de la información. Durante 2023, realizaron el curso virtual de Control Interno **1.225 líderes de la Caja, 163 de ellos de Medicamentos.**

En todas las áreas de la Organización, se aplican los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, y se ejecutan las funciones de acuerdo con las tres líneas de control interno:

Líneas de defensa de control interno

01.

Unidades de Servicio/Apoyo
El primer nivel del ambiente de control son las UES, las cuales son las propietarias de los riesgos y responsables de gestionarlos implementando acciones y estrategia para hacerles frente.

02.

Gestión integral de riesgo y cumplimiento, Financiero, Seguridad física y tecnológica, Experiencia de cliente; Talento humano, Aseguramiento de la calidad, entre otros
Incluye las actividades y funciones de control que dependen de las Unidades de servicios o de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

03.

Auditoría Interna
Proporciona aseguramiento y consultoría de forma independiente y objetiva a través de la evaluación del sistema de control interno, la gestión de riesgos y el gobierno de Colsubsidio; con el fin de proteger el valor y apoyar a la Caja en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

La revisoría fiscal y los entes de control vigilan el cumplimiento normativo, con el fin de fortalecer las tres líneas anteriores.

Auditoría *Interna*

La Auditoría Interna, en el desarrollo de su actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, presentó al Comité de Auditoría el plan anual. Dentro de su alcance, evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos, las políticas y procedimientos establecidos por la Caja, la efectividad de los controles dispuestos por la Administración, el sistema de control interno – SCI, los procesos de transparencia y la gestión de riesgos de la Caja, así como la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.

También coordinó la atención y planes de mejoramiento de las visitas adelantadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Contraloría General de la República – CGR. En el marco de la Auditoría de Cumplimiento adelantada por la CGR, concluyó que la calificación final del control interno fue de

1.305

quedando en el rango "Eficiente".

En el plan de auditoría, se incluyó la validación de la tecnología de manera transversal, con el enfoque de agregar valor a través de la gestión proactiva de los riesgos relacionados con la tecnología de la información, la seguridad de la información, el cumplimiento normativo, la integridad de los datos y la continuidad del negocio. Para lograrlo, se llevó a cabo la evaluación de los controles críticos utilizando estándares reconocidos como COBIT, ITIL y NIST, así como las buenas prácticas establecidas en las normas ISO.

La Auditoría Interna de Colsubsidio aplica metodologías alineadas con el Marco Internacional para la Práctica Profesional del IIA. Esto abarca la planificación, alcance, asignación de recursos, supervisión, desarrollo de evaluaciones y cierre efectivo de brechas identificadas, sin presentarse limitaciones durante el desarrollo de las actividades. Para garantizar una gestión dinámica y eficaz, se utiliza la herramienta TeamMate y se aseguran la trazabilidad y la mejora continua.

Como parte del ejercicio auditor, la Corporación acogió las recomendaciones generadas por la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y los entes de control, reflejando un efectivo sistema de control interno.

Así mismo, se realizaron

203 auditorías

a procesos con una evaluación de riesgo importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja y sobre los proyectos de impacto para la Corporación, con un cumplimiento del **98 % del plan general de Auditoría.**

Durante la ejecución del plan de Auditoría, se adelantaron monitoreos permanentes a través de acompañamientos a la toma física de inventarios a nivel nacional, las actividades promocionales y la apertura de puntos de venta.

Con el fin de fortalecer el buen manejo de los recursos del efectivo y sus equivalentes, se efectuaron seguimientos continuos de manera virtual. Así mismo, se visitaron las dependencias a fin de monitorear el funcionamiento de los controles para la gestión de riesgos como el de fraude, entre otros.

En sintonía con los objetivos de la Caja, la Auditoría fortaleció el componente de innovación a través de la creación de bots, bajo herramientas como ACL Analytics, Python, R, VBA y Java, lo que ha permitido validar controles de manera automatizada que, igualmente, contribuyen a la mitigación de riesgos y la mejora de los procesos.

Ética y transparencia *corporativa*

ODS 16.5, ODS 16.6, WEF 4, WEF 5

Durante el año, dentro del marco de "cero tolerancia a la corrupción", Colsubsidio realizó las siguientes actividades para sus grupos de interés:

- La capacitación virtual a **11.149 trabajadores,** **2.902** de ellos de **Medicamentos Colsubsidio,** en la Política Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude, Transparencia y Ética Empresarial, con el objetivo de continuar generando una cultura y apropiación de este subsistema, sus lineamientos, políticas y los canales de denuncia.

  GRI 2-23

- La declaración de potencial conflicto de interés a través de la plataforma digital por parte de **16.402** trabajadores, **3.726** de ellos de la Medicamentos Colsubsidio. La Gerencia de Talento Humano, en conjunto con los líderes de cada área, analizó la información y emprendió las acciones correspondientes cuando las circunstancias presentaban algún riesgo.

- La declaración de potenciales conflictos de interés en la actualización o creación documental por parte de **2.960** proveedores de la Organización.

  GRI 2-15

- Se amplió el alcance de la línea ética para la recepción de denuncias relacionadas con derechos humanos, además de posibles situaciones de corrupción, soborno o fraude. Para los casos recibidos en la vigencia, se efectuaron las investigaciones, y se concluyó y se dio la respuesta correspondiente al denunciante a través del tercero independiente que administra este canal.

  GRI 205-3

Trabajadores formados en la política AAA
GRI 205-2

Categoría laboral	Número	%
Dirección y Coordinación	499	**17**
Ejecución	83	**3**
Soporte – Operativo	2.320	**80**
TOTAL	**2.902**	**100**

Fuente: Coordinación BI Talento Humano.

Trabajadores formados en la política AAA
GRI 205-2

Regional	Número	%
Centro	1.139	**39**
Centro Sur	220	**8**
Llanos	49	**2**
Norte	1.280	**44**
Occidente	104	**3**
Oriente	110	**4**
TOTAL	**2.902**	**100**

Fuente: Coordinación BI Talento Humano.

proguerías Colsubsidio

Sistema de gestión integral *de riesgos*

WEF 6, SASB HC-DR-230a.1

El sistema de administración de riesgos de Colsubsidio se gestiona en los procesos de la Corporación, y su metodología se basa en el estándar internacional de riesgos ISO 31000 2018 y el modelo de Control interno y gestión del riesgo COSO II. Mediante su desarrollo, evalúa el riesgo desde su origen, impacto, control tratamiento.
GRI 2-23

Se identificaron **672 riesgos** y se valoraron **3.877 controles** de siete áreas de la Organización. Los riesgos identificados se incluyeron en las respectivas matrices de riesgo, evidenciando los niveles de exposición, los cuales se encuentran dentro del apetito de riesgo definido por la Corporación.

Se implementó una plataforma tecnológica que permite fortalecer y potencializar el sistema en lo relacionado con la administración integral de los subsistemas de riesgos, la gestión de eventos de riesgos materializados, planes de acción para la mejora continua de la gestión de riesgos, normograma, reportes, control y seguimiento en tiempo real, y modelos a la medida del tablero de datos.

Los subsistemas de administración de riesgo permiten tomar decisiones oportunas para su adecuada gestión, de acuerdo con el marco de apetito de riesgo y las políticas en función a la estructura, naturaleza y demás características particulares de la Caja, dentro de los parámetros de la normatividad aplicable.

Adicionalmente, se dio continuidad al desarrollo de actividades orientadas a fortalecer la cultura de gestión de los riesgos relacionados con el cumplimiento normativo derivado de las directrices y requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud y la Superintendencia de Subsidio Familiar sobre los Subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos – SIGR y del Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE.
GRI 207-2

Se continuó con la concientización de los líderes y los trabajadores de la Organización, para incorporar la gestión de riesgos como una herramienta eficiente y permanente en la toma de decisiones en cada una de sus áreas.

Subsistema de Administración de Riesgos de *Cumplimiento*

Durante el año, se gestionó y se dio respuesta a los requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud relativos al Código de Conducta y Buen Gobierno y los Subsistemas de Administración de Riesgo, obteniendo un nivel de madurez satisfactorio para la mitigación de riesgos de la Corporación.

Sarlaft/FPADM:

Se realizó el análisis de los peligros de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento para proliferación de armas de destrucción masiva, en donde **se identificaron 34 riesgos y valoraron 119 controles en la Unidad de Servicios de Medicamentos Colsubsidio** y las áreas de apoyo de Talento Humano, Operación de Subsidios, Operaciones y Tesorería, los cuales se encuentran dentro del marco de apetito de riesgo de la Caja.

Gestión de riesgos en protección de datos personales:

Durante el año, se actualizaron el manual, la política y la autorización de tratamiento de datos personales, se reportaron 974 quejas y se actualizaron 282 bases de datos. **Se capacitaron 4.787 trabajadores.**

GRI 2-27

Derecho a la intimidad de los consumidores:

Se estableció la Política de Derecho a la Intimidad de los Consumidores, en donde se informan los canales de comunicación, los horarios y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados para el envío de información comercial y de cobranza.

Subsistema de Riesgo *Operacional*

Riesgo operacional:

Se adelantó el ciclo de gestión de riesgos en siete Unidades de Servicio y áreas de apoyo, en donde se identificaron 367 riesgos, 2.399 causas generadoras y 2.724 controles mitigadores. Todos aquellos identificados y valorados están dentro del apetito de riesgo aprobado por la Dirección.

Gestión de riesgos gobierno y uso de datos:

Se definieron objetivos claves para la adopción del SIARC, en cuanto a la metodología de valoración del riesgo del ciclo de vida del dato en los activos de información de personas, contacto, consumo y tarjetas, la automatización del proceso de recepción, calidad, actualización y disponibilidad del activo de información de contactabilidad, la centralización y protección de los activos de información de contacto de usuarios y afiliados, la implementación de las reglas de calidad de los datos en el activo de información de contactabilidad y la implementación para la gestión de roles y perfiles en la bodega de datos.

Adicionalmente, se fortaleció la adopción de conceptos, lineamientos y prácticas de gobierno y uso de datos, con el desarrollo de las siguientes actividades:

- Capacitar a 700 trabajadores en gobierno y uso de datos.
- Efectuar 10 sesiones del Comité Operativo de Gobierno de Datos.
- Ejecutar la estrategia de gestión de cambio con 22 comunicaciones dirigidas a la comunidad de gobierno de datos conformada por 700 trabajadores.

Subsistema de administración del riesgo para la prevención de actividades delictivas: corrupción, *opacidad, fraude y soborno*

Con este subsistema, se busca asegurar el cumplimiento de los lineamientos normativos según las etapas, elementos, mecanismos e instrumentos que lo conforman, cumpliendo las instrucciones de la Superintendencia de Subsidio Familiar y Superintendencia Nacional de Salud.

El proceso para identificar, evaluar, documentar, gestionar y mitigar los riesgos de corrupción, soborno, fraude y opacidad se realiza por lo menos una vez al año, o en caso de que la Corporación se enfrente a cambios sustanciales del entorno. En 2023, se realizó la evaluación y análisis de riesgos para siete Unidades de Servicio y áreas de apoyo, **identificando 261 riesgos, 675 causas generadoras y 1.034 controles.** De igual manera, se identificaron 31 operaciones planeadas y 39 donde se realizaron evaluaciones con un porcentaje de ejecución del 80 %, alineadas con la directriz corporativa de tolerancia cero para la comisión de actividades delictivas.

GRI 205-1a, GRI 205-1b

Seguridad de la información *y ciberseguridad*

SASB HC-DR-230a.1

Durante el año, se inició la implementación del proyecto Ciberseguridad – Gestión de Acceso e Identidad como solución integral para la captura de información de identidad y consentimiento que permita registrar a las empresas, afiliados y no afiliados en distintos canales y dispositivos.

Se implementaron soluciones para fortalecer los controles de Ciberseguridad en las diferentes nubes contratadas por Colsubsidio y en los dispositivos que acceden a la red de datos de la Caja. Así mismo, se optimizaron los controles en la navegación hacia internet y se fortalecieron las pruebas de intrusión para identificar vulnerabilidades de seguridad en páginas web relacionadas con los servicios que ofrece Colsubsidio.

Se fortalecieron y desarrollaron nuevas capacidades orientadas a la prevención, mitigación y contención de riesgos de seguridad y ciberseguridad, entre las que hay 44 campañas dirigidas a los trabajadores de Colsubsidio.

Las licencias de software que se utilizan en la Organización se encuentran debidamente legalizadas de acuerdo con la Ley 603 de 2000.

Gestión organizacional

Colsubsidio trabaja permanentemente en el desarrollo de las capacidades organizacionales que le permiten una mayor eficiencia para cumplir su propósito superior de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

Transformación y agilidad *organizacional*

Colsubsidio continúa trabajando para ser, cada vez más, una organización ágil, con un alto enfoque en la evolución de los procesos a través de la implementación de nuevas formas de trabajo, el uso de tecnologías como *Robotic Process Automation – RPA y Robotic Desk Automation – RDA,* y la consolidación de una cultura de mejora continua.

La mentalidad y prácticas ágiles han fomentado la colaboración, el aprendizaje continuo y la experimentación, lo que ha permitido la creación de soluciones innovadoras que han marcado la diferencia en sus procesos y en el mercado, ofreciendo nuevos productos y servicios que se adaptan a las necesidades cambiantes de los usuarios y los afiliados, brindando una mejor experiencia para los clientes.

El número de automatizaciones en la Organización se ha duplicado año a año, con la implementación de metodologías ágiles, la ampliación de capacidades operativas y técnicas del equipo, la ejecución de un modelo de seguimiento y gestión, así como el aseguramiento de la captura de los beneficios de la automatización. Dentro de los resultados del proceso, se destacan los siguientes beneficios acumulados para el servicio de Medicamentos:

- La automatización del proceso de facturación electrónica.
- Incrementos en ventas y mejora en oportunidad por **$ 1.500 millones.**
- Disminución de gastos/ pérdidas por **$ 160 millones.**
- Mitigación de riesgos por **$ 190 millones.**
- No incurrir en gastos adicionales por **$ 190 millones.**
- Reenfoque de **3.500 horas laborales** por año.
- Contar con una disponibilidad de los bots, frente a la ejecución de las automatizaciones de un **88 % promedio.**

droguerías Colsubsidio

Tecnología

Colsubsidio continuó con la evolución de una infraestructura y arquitectura tecnológica segura, confiable, escalable, flexible y sostenible, basada en un ecosistema de soluciones *world-class* que incluyen innovación a través de tecnologías como inteligencia artificial, *data analytics,* automatización inteligente y ciberseguridad, entre otras, apalancando los objetivos estratégicos de Colsubsidio, alineados con las tendencias tecnológicas y el plan de transformación corporativo.

Se lograron índices a nivel de operación y desempeño superiores al **99,9 %,** garantizando así la calidad y continuidad de los programas de las Unidades de Servicio.

Colsubsidio definió una estrategia de *Journey* to Cloud, migrando a la nube todo el ecosistema digital y en proceso la migración de sus soluciones Core, con lo cual se ayudará a reducir las emisiones mundiales de carbono, con innovación responsable, fomentando la creación y oferta de productos y servicios más sostenibles para los afiliados y los clientes.

Adicionalmente, se avanzó en la implementación del programa de Transformación Digital, a través de un portafolio de proyectos diferenciales que responden a la estrategia corporativa y a las necesidades de las Unidades de Servicio y las áreas de apoyo. Particularmente en Medicamentos Colsubsidio, se implementó el proyecto de planeación de la demanda, se optimizaron los procesos de la cadena de abastecimiento y el suministro para las droguerías.

droguerías Colsubsidio

02

Contar con el **Mejor talento humano**

GRI 3-3, TM 7, ODS 8, ODS 8.3, ODS 8.5 ODS 8.6, ODS 8.8

Colsubsidio está comprometido con atraer y fidelizar un equipo humano con compromiso social y vocación de servicio, en un ambiente de trabajo sano y seguro, garantizando que trabajar en la Corporación sea una experiencia positiva que contribuye al bienestar, al desarrollo personal y a la calidad de vida de las personas que hacen parte de la Organización.

droguerías Colsubsidio

Uno de los principales objetivos de la Corporación es contar con el talento humano idóneo y comprometido para garantizar la atención y satisfacción de las poblaciones que tiene a cargo. Por ello, las acciones se enfocaron en fortalecer el liderazgo, la cultura y la experiencia de los trabajadores con estrategias dirigidas a robustecer las capacidades de los líderes, asegurar los valores y los comportamientos que deben caracterizar el servicio, y mejorar la experiencia en el día a día que vive el equipo de trabajo, para, así, ser coherentes con el propósito superior de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

Los trabajadores de Colsubsidio reconocen el compromiso que se tiene con la protección y el respeto de los derechos humanos de sí mismos, los afiliados, los usuarios y los clientes. De ahí la importancia de fomentar un ambiente que celebre la diversidad, promueva la igualdad e impulse prácticas laborales justas y respetuosas que contribuyan al bienestar de todos los miembros de la comunidad empresarial.

A continuación, se detallan las características del equipo de trabajo y las estrategias implementadas que han posibilitado que Medicamentos Colsubsidio experimente un año de progreso en la meta de contar con un talento humano excepcional.

Equipo de trabajo

PG 6, WEF 11

Colsubsidio busca tener un equipo de trabajo más incluyente porque entiende que la diversidad, el encuentro de generaciones y la equidad de género estimulan la innovación y contribuyen al desarrollo de una sociedad más justa y equitativa. Por ello, integra equipos multiculturales, de diferentes generaciones y estilos de pensamiento.

Como parte de la misión, en los procesos de incorporación, pueden participar todas las personas que cumplan con los perfiles requeridos, sin discriminación alguna. En ese sentido, en Colsubsidio se fomenta el crecimiento laboral de los trabajadores, para lo cual se da prioridad al talento interno, siempre y cuando demuestre las competencias y el ajuste para la vacante existente.

Durante el año, se revisó el modelo de atracción y selección, y se implementaron herramientas tecnológicas para el reclutamiento, basadas en inteligencia artificial, que permiten evaluar, de manera cada vez más confiable, las capacidades y conocimientos técnicos que demandan los perfiles, migrando a un proceso digital que genera experiencias positivas para los candidatos.

Al cierre del año, el equipo de medicamentos estaba conformado por **4.284 trabajadores,** correspondientes al **22,7 %** del total de la Organización.

Del total de trabajadores del servicio, el **81 % son mujeres** y el **19 % hombres**, el 42 % son menores de 30 años, el 53 % tienen entre 31 y 50 años, y el 6 % son mayores de 51 años.

GRI 405-1b, GRI 2-7, WEF 2

Trabajadores por género

2023

Mujeres 81% — 3.453

TOTAL 100% — 4.284

Hombres 19% — 831

2022

Mujeres 80% — 3.110

TOTAL 100% — 3.874

Hombres 20% — 764

2021

Mujeres 79% — 2.575

TOTAL 100% — 3.274

Hombres 21% — 699

Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

Trabajadores por tipo de contrato

2023

Indefinido 1.772 41%

Fijo 2.512 59%

TOTAL 4.284 100%

2022

Indefinido 1.727 45%

Fijo 2.147 55%

TOTAL 3.874 100%

2021

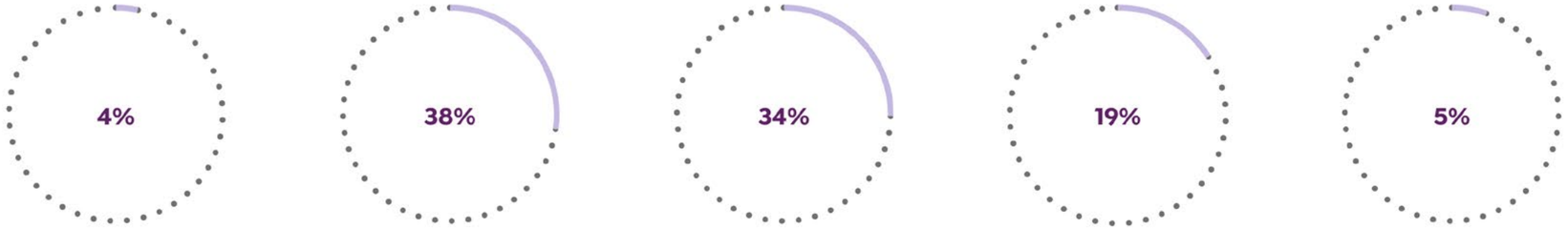
Indefinido 1.732 53%

Fijo 1.542 47%

TOTAL 3.274 100%

Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

Trabajadores por rango de edad



Menor de 21	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	Mayor de 50
2023	2023	2023	2023	2023
151	**1.620**	**1.464**	**809**	**240**
2022	2022	2022	2022	2022
104	**1.513**	**1.321**	**714**	**222**
4%	39%	34%	18%	5%
2021	2021	2021	2021	2021
18	**1.324**	**1.143**	**588**	**201**
1%	40%	35%	18%	6%

TOTAL
2023

4.284

100%

2022
3.874

2021
3.274

Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

Trabajadores por regional

GRI 405-1B

Centro

2023	2022	2021
1.880	1.707	1.598
44%	44%	49%

Centro sur

2023	2022	2021
275	242	187
6%	6%	6%

Norte

2023	2022	2021
1.623	1.481	1.170
38%	38%	35%

Oriente

2023	2022	2021
155	137	115
4%	4%	3%

Occidente

2023	2022	2021
277	234	150
6%	6%	5%

Llanos

2023	2022	2021
74	73	54
2%	2%	2%

TOTAL 2023

4.284

100%

2022	2021
3.874	3.274

Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

Rotación

GRI 401-1, PG 1

Durante el año, se evidenció una tasa de rotación del **13,26 %**, inferior a la registrada en el 2022. Esta disminución se atribuye a la implementación de un proceso de selección más eficiente, garantizando la elección de candidatos con habilidades superiores. Además, se adoptó una política arraigada en la cultura y los valores corporativos, en donde los trabajadores se identifican con el propósito de la Corporación, contribuyendo a fortalecer el talento humano para asegurar su competencia y fidelización.

Tasa de rotación

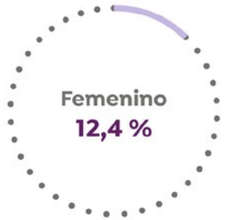
2021	2022	**2023**
17,6 %	14,6 %	**13,3 %**

Fuente: R_NOMINA_RETIROS - Success Factors

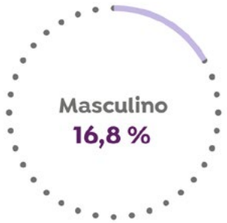
Del análisis de la rotación presentada durante el año, se destaca lo siguiente:

- Aunque los hombres constituyen el **19 %** de la fuerza laboral, fueron quienes experimentaron una mayor rotación, alcanzando el **16,8 %.** Las mujeres, que representan el 81 % del personal de Medicamentos, tuvieron una tasa de rotación del **12,4 %.**
- Los trabajadores menores de 30 años representaron el **26,6 %** del total anual de rotación.
- Las regionales Llanos y Occidente experimentaron una mayor tasa de rotación, con el **21,6 %** y **16,6 %,** respectivamente.

Rotación por género



Trabajadores **3.453**
Retiros 428



Trabajadores **831**
Retiros 140

TOTAL

13,3 %

Trabajadores **4.284**
Retiros 568

Fuente: R_NOMINA_RETIROS - Success Factors.

Rotación por rango de edad

Rango edad	Trabajadores	Retiros	Rotación
Menor de 21	151	17	11,3 %
De 21 a 30	1.620	249	15,4 %
De 31 a 40	1.464	186	12,7 %
De 41 a 50	809	90	11,1 %
Mayor de 50	240	26	10,8 %
TOTAL	**4.284**	**568**	**13,3 %**

Fuente: R_NOMINA_RETIROS - Success Factors.

Tasa de rotación por regional

Regional	Trabajadores	Retiros	Rotación
Centro	1.880	293	15,6 %
Centro sur	275	19	6,9 %
Llanos	74	16	21,6 %
Norte	1.623	186	11,5 %
Occidente	277	46	16,6 %
Oriente	155	8	5,2 %
TOTAL	**4.284**	**568**	**13,3 %**

Fuente: R_NOMINA_RETIROS - Success Factors.

Contratación

GRI 401-1, PG 1, WEF 17

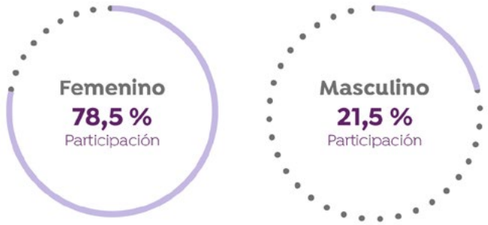
En 2023, en Medicamentos, se realizaron 1.595 contrataciones. La formalización de estos nuevos ingresos se hizo con firma digital.

El mayor número de contrataciones se dio en mujeres, representando un **78,50 %;** por rango de edad, **53,10 %** se dio en trabajadores menores de 30 años. Entre tanto, en la regional Norte, se generó el mayor número de contratación, siendo de un **45,39 %.**

Debido a las alianzas con instituciones educativas (CESDE, FEE, Campo Alto, SENA), se generaron 131 contrataciones de primer empleo, las cuales equivalen al **8,2 %** del total.

Se promoviero 63 trabajadores en los semilleros de talento, lo cual corresponde al 3,9 % de la contratación total.

Contrataciones por género



TOTAL

100 %
Participación
1.595

Fuente: R_NOV_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

Contrataciones por rango de edad

Rango de edad	Cantidad	Participación
Menores 20 años	118	7,4 %
Entre 21 y 30 años	784	48,1 %
Entre 31 y 40 años	477	29,9 %
Entre 41 y 50 años	187	11,7 %
Mayor de 51 años	29	1,8 %
TOTAL	**1.595**	**100 %**

Fuente: R_NOV_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

Contrataciones por regional

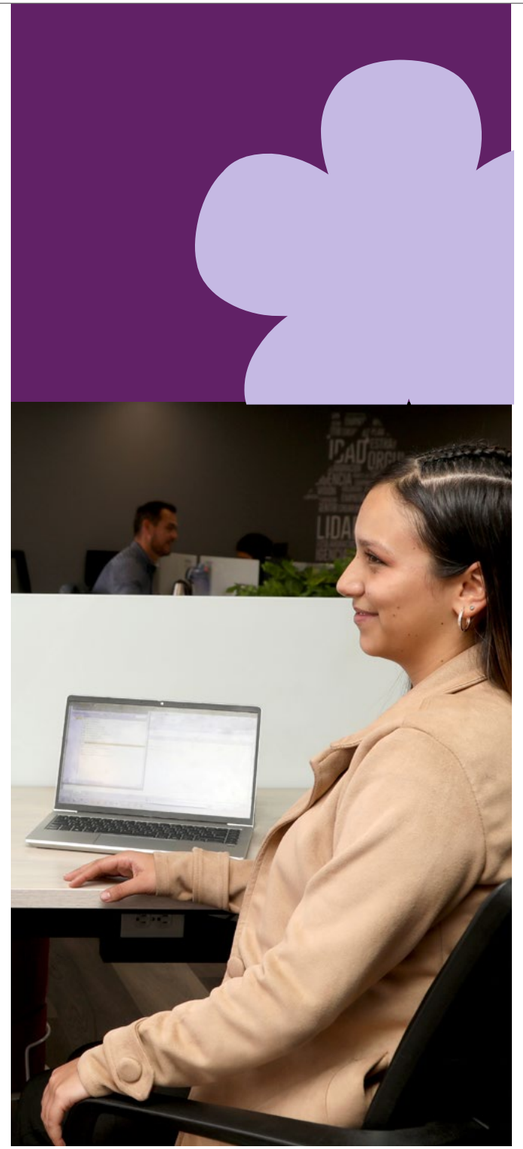
Regional	Cantidad	Participación
Centro	613	38,4 %
Centro sur	87	5,4 %
Llanos	32	2,0 %
Norte	724	45,4 %
Occidente	193	3,8 %
Oriente	92	5,8 %
TOTAL	**1.595**	**100 %**

Fuente: R_NOV_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

La experiencia del trabajador como factor diferenciador de atracción y fidelización

PG 1, PG 2

Entendiendo que el entorno laboral actual es cada vez más competitivo, Colsubsidio concentró sus esfuerzos en garantizar que la experiencia que viven las personas desde el primer momento en que se relacionan con la empresa, así como lo que viven en el día a día, incluyendo el momento de la desvinculación, estén caracterizados por contactos humanos y cercanos, canales e interacciones ágiles y digitales, y beneficios acordes con sus necesidades y momentos de vida. Por ello, se implementaron proyectos que buscan fortalecer la marca empleadora, la cultura organizacional y la experiencia del trabajador, lo que contribuirá a atraer y fidelizar el mejor talento.



Una cultura y un ambiente laboral más incluyentes y adaptados *a las diversas generaciones*

GRI 3-3 TM9, GRI 404-3 PG 1, PG 2

Colsubsidio busca que sus trabajadores estén en un entorno cada vez más diverso e inclusivo, que contribuya a tener un ambiente laboral positivo e innovador. Durante el año, se reforzaron los principios de diversidad, equidad e inclusión, con la adopción y difusión de la Política de Derechos Humanos, Diversidad, Equidad e Inclusión, y la implementación de iniciativas que fomentan la inclusión, promueven la equidad y que buscan eliminar barreras que puedan limitar las oportunidades de crecimiento y bienestar de los trabajadores.

Se continuó con el desarrollo de una cultura organizacional en donde la voz del trabajador es valorada y cada persona tiene la oportunidad de prosperar, contribuyendo a su desarrollo y a la sostenibilidad de Medicamentos Colsubsidio.

Así mismo, se fomentó el sentido de orgullo y pertenencia con iniciativas y celebraciones como el aniversario 66 de Colsubsidio y el programa anual “Reconocer”, en el que se destacó a **725** trabajadores, 50 de ellos del servicio de Medicamentos.

En consonancia con los nuevos entornos laborales, se implementó el proyecto "Nuevas formas de trabajo", con el propósito de mejorar los espacios físicos de las áreas administrativas y fomentar una cultura más flexible y colaborativa, con un alcance de más de **2.000 trabajadores, 350 de ellos pertenecientes a Medicamentos.**

Durante el año, se continuó trabajando en mejorar el ambiente laboral, considerándolo como un pilar fundamental para una experiencia positiva en la Gerencia de Medicamentos, alcanzando un índice del 88 %.

El compromiso de Colsubsidio es continuar fortaleciendo la experiencia cultural de los trabajadores, centrada en la vivencia de los valores corporativos en todas las acciones: compromiso social, excelencia, pasión por servir e integridad. Como resultado de este esfuerzo, Medicamentos Colsubsidio cuenta con un ambiente laboral muy bueno en el que se evidencia un alto sentido de orgullo y pertenencia, que se ve reflejado en las acciones diarias.

Resultados cultura y ambiente laboral 2023

Dimensión	Puntaje
Orgullo y pertenencia	91 %
Propósito	90 %
Crecimiento y desarrollo	89 %
Liderazgo	86 %
Formas de trabajo	86 %
Ambiente de trabajo	86 %
TOTAL	88 %

Fuente: OCC Pulse Engagement.

Una experiencia cada vez más *ágil y digital*

Con el objetivo de garantizar una experiencia laboral ágil y digital, se implementaron tres soluciones tecnológicas, que incidieron directamente en los procesos de incorporación de personal, gestión del desempeño y bienestar integral.

Para el proceso de incorporación, se implementó una plataforma de inteligencia artificial para la atracción y evaluación del talento, el cual permitió la atracción de **23.972 candidatos** y la evaluación digital de 1.346 para el servicio de Medicamentos.

Así mismo, se implementó la plataforma de gestión del talento CreSer, la cual dinamizó el proceso integral de gestión del desempeño para **2.162 líderes,** cargos clave y teletrabajadores, asegurando la planificación, alineación, seguimiento y evaluación de resultados y competencias, **606** de ellos pertenecientes a Medicamentos.

Durante el año, se fortalecieron los canales destinados a la atención, acompañamiento y orientación de los trabajadores, entre los que se destacan el Chat Sofi, la Línea de Atención y SuccessFactors.

La Línea de Atención experimentó un incremento en el nivel de servicio del 5 % y en el nivel de atención del **2 %** con respecto al año 2022. En la encuesta para medir la experiencia del trabajador, la satisfacción alcanzó el **95 %.**

En cuanto a las transacciones gestionadas a través de SuccessFactors (trabajadores activos) y TPClient (extrabajadores) relacionadas con solicitudes de certificaciones laborales especiales, se recibieron **248 solicitudes,** atendiéndose en el tiempo con una precisión del **96 %**, resultados superiores en comparación con los obtenidos en 2022, con una precisión del **94 %.**

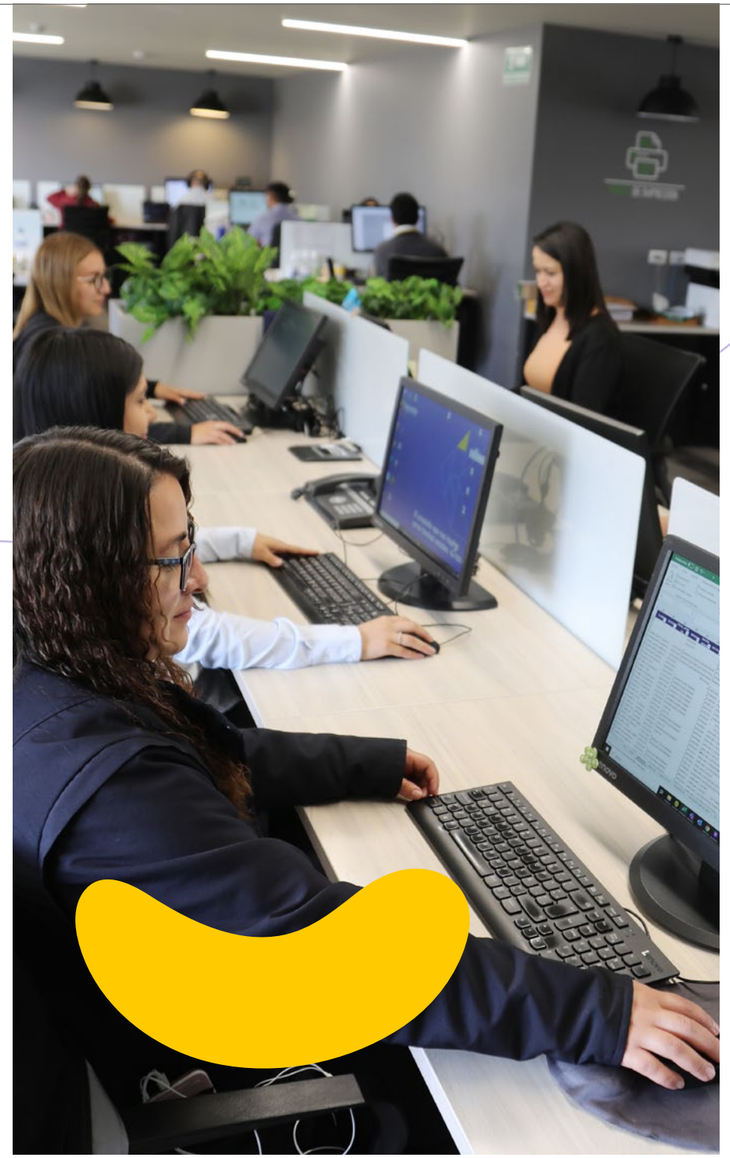
Liderazgo movilizador de equipos de alto desempeño

Durante 2023, Colsubsidio se enfocó en que sus líderes tuvieran las competencias necesarias para la movilización efectiva de sus equipos, la construcción de un ambiente laboral sano y positivo, y el logro de altos resultados. Para ello, se trabajó en el desarrollo de la capacidad de liderazgo en los niveles de Alta Gerencia, Gerencia Media y Gerencia Operativa, la cual se mide a través del sistema de gestión del desempeño bajo los siguientes elementos: metas compartidas, resultados propios y resultados de cultura y ambiente laboral, logrando una cobertura del 97 %, para un total de 535 líderes.

Así mismo, se movilizó el nivel de conciencia de los líderes en el impacto directo del clima laboral de sus equipos, con iniciativas como la medición de microclima, en donde se logró identificar la percepción de los equipos directos de trabajo y establecer planes de intervención específicos.

En la Academia de Liderazgo, apoyados en la escuela de negocios Inalde, se llevaron a cabo dos programas de desarrollo estratégico, en el que participaron ocho líderes de Alta y Media Gerencia, fortaleciendo competencias en liderazgo humano, visión estratégica, gestión efectiva del cambio y toma de decisiones basada en analítica de datos, entre otras.
Se realizaron acciones de formación continua para líderes a través del microaprendizaje, con herramientas prácticas para el día a día, llegando a **510 líderes de Colsubsidio.**

Con estas acciones, los líderes fortalecieron su capacidad de movilización y de conducir a sus equipos hacia la gestión en un entorno cada vez más cambiante y exigente, la prestación de un mejor servicio y la mejor experiencia de los trabajadores, afiliados y clientes.



Desarrollo *del talento*

GRI 404-2

El continuo desarrollo de los trabajadores es una de las principales prioridades para asegurar las habilidades necesarias, tanto en el presente como en el futuro, que demanda Colsubsidio. Por ello, se continuó fortaleciendo un ecosistema de aprendizaje dinámico y digital, implementando estrategias adaptadas a cada una de las Unidades de Servicio.

Durante el año, se ejecutaron **181 programas** de formación, que cubrieron al **79 %** de los trabajadores, con un nivel de satisfacción del **94 %** con respecto a los programas de aprendizaje implementados a nivel corporativo. Se dio continuidad a la Academia de Liderazgo, a **37** acciones de formación específica alineadas con las metas de la Gerencia de Medicamentos y actividades destinadas a fomentar una cultura de aprendizaje entre los trabajadores.

Se implementó el programa Becas C, proporcionando a los trabajadores y sus familias la oportunidad de realizar estudios de formación tecnológica y educación continua en colaboración con la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio. En este programa, se habilitaron **205 becas** para formación tecnológica en regencia de farmacia y gestión de infraestructuras de tecnologías de información y comunicaciones. Además, se ofrecieron cursos de educación continua para desarrollar habilidades en el manejo de un segundo idioma y herramientas para la gestión de la información y análisis. De la Gerencia de Medicamentos se formaron **22 trabajadores** en educación tecnológica, y en educación continua, participaron **35** estudiantes, entre trabajadores, cónyuges e hijos.

Así mismo, se desarrolló el programa "Talento joven", que busca brindar la primera oportunidad laboral a los jóvenes, a la vez que genera una banca de talento para cargos de difícil consecución en áreas administrativas, tecnológicas y de analítica de datos, a través de la selección de estudiantes en práctica de carreras como ingenierías, estadística y administración de empresas de diferentes universidades. Colsubsidio participó en **10** ferias universitarias, en donde más de **200 jóvenes** manifestaron el interés de participar en el programa; 35 de ellos se incorporarán en enero de 2024, de los cuales, siete hacen parte de Medicamentos.

Con **185.796 horas** de aprendizaje dedicadas por los trabajadores de Medicamentos, se fortaleció la cultura de aprendizaje continuo con nuevos conocimientos, la implementación de mejores prácticas y el desarrollo de habilidades que conducen a resultados extraordinarios en el área.

Para el desarrollo de competencias, se incorporó el modelo de competencias integrado a la plataforma CreSer para la gestión y evaluación integral del desempeño, llegando a más de 500 trabajadores.

droguerías Colsubsidio

Horas de formación por categoría laboral 2023

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Familia de cargo	N.° horas de formación			N.° trabajadores formados			Media total horas de formación		
	Femenino	Masculino	**Total**	Femenino	Masculino	**Total**	Femenino	Masculino	**Total**
Dirección	34	28	62	6	9	15	6	3	4
Coordinación	16.527	4.584	21.111	432	159	591	38	121	36
Ejecución	727	259	986	63	40	103	12	6	10
Soporte	140.964	22.672	163.636	3.500	658	4.158	40	34	39
TOTAL	**158.252**	**27.544**	**185.796**	**3.991**	**863**	**4.854**	**40**	**32**	**38**

Fuente: Campus Virtual y Matriz de participación.

Horas de formación por año

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Año	Femenino	Masculino	Total
2021	66.496	13.026	79.522
2022	111.295	20.895	132.190
2023	158.252	27.544	185.796
TOTAL	**336.043**	**61.465**	**397.508**

Fuente de información: Campus Virtual y Matriz de participación.

droguerías Colsubsidio

Relaciones laborales

GRI 2-30, GRI 407-1, PG 3, WEF 21E

Colsubsidio, dentro de su estrategia corporativa, se destaca la relación con los trabajadores como un pilar fundamental. En este sentido, se enfocó en la construcción de relaciones armónicas y de confianza, dentro del marco de la legislación laboral vigente. El compromiso incluye garantizar el cumplimiento integral de las obligaciones legales y velar por el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

En ejercicio del derecho a la libre asociación, **769 trabajadores hacen parte de las organizaciones sindicales coexistentes, 52 de ellos del servicio de Medicamentos,** con las cuales se ha definido el régimen colectivo aplicable. A través de mesas de diálogo con la Unión de Trabajadores de las Cajas de Compensación Familiar - UTCF, se logró la suscripción de una convención colectiva de trabajo, vigente desde el 30 de septiembre de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2025. Así mismo, con Sinaltracomfasalud, se ejecutó el laudo arbitral con extremos temporales definidos desde el 11 de marzo de 2022 hasta el 11 de marzo de 2024, prorrogado nuevamente por seis (6) meses adicionales. El objetivo es promover un relacionamiento estable, claro y efectivo con los dirigentes y los afiliados, dentro del marco de las relaciones colectivas.

El Pacto Colectivo de Trabajo, suscrito con los representantes de los trabajadores no sindicalizados, contó con 15.222 de ellos adheridos de manera voluntaria, 4.043 del servicio de Medicamentos. Después de un año de vigencia, se está cumpliendo sin novedad, garantizando su propósito de bienestar integral, formación, desarrollo y progreso económico.
WEF 21E

La Corporación monitorea el debido cumplimiento de estos acuerdos colectivos y, ante cualquier desviación, se toman acciones inmediatas para garantizar que las relaciones laborales e fortalezcan bajo criterios de confianza mutua.

Beneficios

GRI 201-3, GRI 401-2

Colsubsidio continuó ofreciendo un portafolio de beneficios con soluciones integrales, cuyo principal fin es satisfacer las necesidades de los trabajadores y sus familias.

Beneficios trabajadores medicamentos 2023

Beneficios	# De beneficios entregados	Valor desembolsado
Prima semestral adicional	7.805	$ 5.646.877.082
Incrementos salariales por promoción	176	$ 872.682.205
Prima de vacaciones	3.194	$ 870.178.400
Prima de antigüedad	328	$ 769.650.875
Planes de Salud Sura	769	$ 732.578.664
Auxilio de movilización	5.171	$ 620.442.471
Auxilio educativo hijo trabajador	1.325	$ 581.709.800
Bonificación cambio de pacto	1.641	$ 491.400.000
Plan Famisanar Corporativo	330	$ 303.211.026
Auxilio educativo trabajador	237	$ 256.141.300
Plan de atención complementario Famisanar	125	$ 170.180.769
Auxilio para anteojos y cambio de lentes	555	$ 109.574.900
Auxilio por muerte de familiares	46	$ 10.034.540
Prima de nacimiento	121	$ 9.092.500
Permiso de matrimonio	25	$ 8.795.406
Días adicionales de vacaciones	13	$ 3.650.473
Bono alimentación	42	$ 3.247.986
Bono transporte	40	$ 3.093.320
Auxilio incapacidad UTCF	14	$ 2.452.182
Permiso de cumpleaños	46	$ 921.487
TOTAL	**22.003**	**$ 11.465.915.386**

Fuente Informe de Nómina 2023 y Success Factors.

Bienestar integral

Con el compromiso constante hacia el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, se implementó el Modelo de Bienestar Integral VIVE, estructurado en tres dimensiones que se orientan al fortalecimiento de la salud, las relaciones con el medioambiente y las personas, y la administración sana de las finanzas de los trabajadores y sus familias. Como parte de este proceso se realizó en noviembre la Semana de la Salud y el Bienestar, que contó con la participación activa del 54 % de los trabajadores a nivel nacional, en las diversas actividades implementadas.

Adicionalmente, se diseñó la plataforma digital que soporta el Modelo de Bienestar, que facilita la transformación de hábitos de vida saludables, priorizando el cuidado de la salud física y mental. Esta herramienta, que incorpora retos y desafíos, logró la participación de 2.045 trabajadores de Bogotá y Cundinamarca.

Operación sana y segura: bienestar y cuidado de *los trabajadores*

GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-7, GRI 403-8, WEF 15, WEF 23E

En cumplimiento del compromiso de preservar la vida, integridad y bienestar de los trabajadores, se propician continuamente entornos laborales saludables y seguros en todas las modalidades de trabajo, lo cual constituye una de las principales estrategias del sistema de gestión de Colsubsidio.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST de Colsubsidio se ha diseñado e implementado siguiendo las directrices establecidas en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Durante 2023, se ejecutaron planes de acción para controlar peligros y mitigar riesgos, además de implementar acciones de mejora para prevenir accidentes y enfermedades laborales. Estas medidas contribuyeron significativamente al avance de Colsubsidio en la implementación de los estándares mínimos del sistema de gestión, reflejado en un cumplimiento del 98 %.
GRI 403-1a

Con el fin de promover acciones para el cuidado de la salud mental, fortaleciendo habilidades psicosociales individuales y colectivas, y gestionando entornos saludables, resilientes y protectores para los trabajadores, durante el año, se certificaron en primeros auxilios psicológicos **4.935 trabajadores.**

El SGSST abarca todas las sedes y trabajadores de la Corporación, garantizando una cobertura del 100 %. Los trabajadores tienen la responsabilidad primordial de implementar y administrar las políticas y directrices del Sistema de Gestión. Asimismo, los contratistas y proveedores se comprometen a cumplir con el sistema de gestión de sus empleadores y con los requisitos establecidos por la Organización según la guía de Seguridad y Salud en el Trabajo para adquisiciones y contrataciones. Además, **6.082,** incluyendo líderes y brigadistas, recibieron formación en planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, y **7.345** fortalecieron sus conocimientos en el SGSST, **2.185** de ellos pertenecientes al servicio de Medicamentos.
GRI 403-1b

Durante 2023, se implementaron planes de acción para el control de peligros y la mitigación de riesgos, junto con acciones de mejora para prevenir accidentes y enfermedades laborales, lo que permitió a Colsubsidio avanzar significativamente en la implementación de los estándares mínimos del sistema de gestión, **alcanzando un cumplimiento del 98 %.**

Promoción de estilos de vida saludables y prevención de *enfermedades*

GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6

Con el fin de generar conciencia y promover una cultura de autocuidado en los trabajadores, Colsubsidio desarrolló actividades integrales con programas de bienestar, salud y seguridad.

Actividades de formación, promoción y prevención para los trabajadores de medicamentos	Asistentes
Bienestar integral	**1.029**
Programa Salud Mental - #SanaMente Atención y orientación psicológica, Línea Amiga Certificación Primeros auxilios psicológicos Talleres de gestión de las emociones, comunicación asertiva, manejo situaciones difíciles	136
Certificación en prevención de acoso laboral, sexual y violencia basada en género en el entorno laboral	893
Biomecánico	**2.089**
Manipulación de cargas	704
Ergonomía en el trabajo	32
Pausas vitales	1.353
Capacitación de estándares ergonómicos	76
Emergencias	**3.380**
Socialización plan de emergencias	1.046
Capacitación brigadas de emergencia	1.706
Pista de entrenamiento brigadas de emergencia	156
Simulacros, atención y respuesta ante emergencias	472
Gestión de accidentalidad	**30**
Capacitación en conceptos básicos en reporte e investigación de accidentes	15
Sensibilización y divulgación de prácticas seguras, estándares e indicadores de accidentalidad	15
Gestión del riesgo químico	**278**
Manejo seguro de productos químicos Sistema Globalmente Armonizado (SGA)	278
Seguridad vial	**306**
Sensibilización en prevención actores viales	306
Sistema de gestión y riesgos	**1.626**
Inducción - reinducción del SGSST	717
Socialización Matriz de Peligros y Riesgos	909
TOTAL	**8.738**

Fuentes de información: Campus virtual y aplicativo SIGSTO.

Seguridad y salud en *el trabajo*

GRI 403-9, GRI 403-10, WEF 25E

Durante el año, en Medicamentos Colsubsidio, se presentaron 56 casos de lesiones por accidente laboral y tres casos de dolencias y enfermedades laborales. En cuanto a las causas de estas, se destacan los principales mecanismos de lesiones por accidentalidad, así como los tipos de dolencias más comunes:

Principales mecanismos de lesiones por accidente laboral

Resbalón o tropiezo de causa caída	14,3 %
Sobreesfuerzo, esfuerzo excesivo o falso movimiento	33,9 %
Golpe por o contra objetos	17,9 %
Contacto con herramientas u objetos	8,9 %

Fuente de información: Indicadores SGSST.

Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales

COVID-19
1,7 %

La tasa de frecuencia de accidentalidad tuvo una disminución de 0,25 % frente a 2022.

Tasa de frecuencia de accidentalidad (TFA) trabajadores

	2021	2022	**2023**
Hombres	1,52 %	0,30 %	**0,25 %**
Mujeres	1,16 %	1,22 %	**1,02 %**
TOTAL	2,68 %	1,52 %	**1,27 %**

Fuente: Indicadores SGSST.

La tasa de días perdidos por accidente de trabajo presentó una disminución de 11,51 % frente a 2022.

Tasa días perdidos (TDP) por accidente de trabajo

	2021	2022	**2023**
Hombres	0,16 %	5,80 %	**0,93 %**
Mujeres	1,19 %	10,48 %	**3,84 %**
TOTAL	1,35 %	16,28 %	**4,77 %**

Fuente: Indicadores SGSST.

droguerías Colsubsidio

En la tasa de ausentismo laboral, se generaron menos días perdidos por incapacidad médica, evidenciando una disminución del 3,6 %.

Tasa de absentismo laboral (TAL) días perdidos por incapacidad

	2021	2022	2023
Hombres	1,4 %	1,9 %	**0,2 %**
Mujeres	2,0 %	1,9 %	**0,0 %**
TOTAL	**3,4 %**	**3,8 %**	**0,2 %**

Fuente: Indicadores SGSST.

La tasa de incidencia de enfermedades laborales fue 0, dado que no se presentaron calificaciones de patologías de origen laboral.

Tasa de incidencia enfermedades laborales (TIEL)

	2021	2022	2023
Hombres	0,1 %	1,1 %	**0 %**
Mujeres	0,0 %	1,2 %	**0 %**
TOTAL	**0,1 %**	**2,3 %**	**0 %**

Fuente: Indicadores SGSST.

Permiso *parental*

GRI 401-3

Durante el año, 125 trabajadores se acogieron al permiso parental remunerado, posterior al nacimiento de sus hijos, equivalente a 18 semanas para mujeres y 2 semanas para hombres.

Trabajadores que se acogieron a permiso parental

	TOTAL	%
Femenino	111	**88,8**
Masculino	14	**11,2**
TOTAL	**125**	**100**

Fuente: R_NOMINA_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.

Después de terminar el permiso parental, 120 trabajadores, equivalentes al 96 %, regresaron a sus labores.

Trabajadores que regresaron

	Regresaron	%
Femenino	106	95,5
Masculino	14	100
TOTAL	**120**	**96**

Fuente: R_NOMINA_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.

El 70,71 % de los trabajadores que se acogieron al permiso parental durante el periodo anterior, 2022, continuaron vinculados en la plantilla laboral 12 meses después de haber regresado al trabajo:

Trabajadores activos mayor a 12 meses

	Permiso parental 2022	Activos mayor a 12 meses	%
Femenino	85	60	**70,59%**
Masculino	14	10	**71,43%**
TOTAL	**99**	**70**	**70,71%**

Fuente: R_NOMINA_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.

03

Contribuir a la Conservación **del medio ambiente**

GRI 3-3 TM8, ODS 2.1, ODS 12.2, ODS 12.4, ODS 13.2, ODS 13.3, PG 7, PG 8, PG 9

Colsubsidio es consciente de la estrecha relación que existe entre el desarrollo humano y la protección del medioambiente. Por ello, continúa implementando el Modelo Ambiental Corporativo, en el que se enmarcan la gestión y el desarrollo de los programas y proyectos de las Unidades de Servicios.

Droguerías Colsubsidio

Modelo Ambiental Corporativo

EJES AMBIENTALES

Son los aspectos de este orden aplicables a la Organización, para los cuales se definen objetivos específicos de acuerdo con la particularidad de cada Unidad de Servicio.

Aire | Agua | Suelo | Biodiversidad

PLAN OPERATIVO AMBIENTAL

establece las actividades y los controles para lograr el desempeño deseado en cada uno de los ejes ambientales, basados en los principios de operación:

Responsabilidad legal | **Desempeño ambiental** | **Innovación ambiental**

de acuerdo con las características de cada una de las unidades de servicio y las respectivas sedes.

ESTÁNDARES DE EXCELENCIA AMBIENTAL

Evidencian el aporte a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de los compromisos voluntarios, acogidos por la Organización, superiores a la normatividad aplicable.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Colsubsidio plasma su enfoque preventivo por medio del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 versión 2015, y la matriz de riesgos y oportunidades.
GRI 2-23

El desarrollo e implementación del Modelo, al igual que su mejora continua, permitió a la Caja reconocer los aspectos e impactos ambientales por Unidad de Servicio y, sobre ello, generar valor en términos del cierre de brechas, y reducir y mitigar impactos, con la ejecución de programas y planes ambientales.
GRI 3-1

El seguimiento y aseguramiento de la información que alimenta el Modelo Ambiental Corporativo se realiza mediante tableros indicadores de gestión por cada eje ambiental, de las matrices de identificación de aspectos e impactos por Unidad de Servicio, las matrices de obligaciones y comunicados legales, y el desarrollo de comités ambientales, visitas y auditorías internas son los elementos fundamentales para tomar decisiones y evaluar proyectos.
GRI 3-3

droguerías Colsubsidio

Eje ambiental agua

ODS 6.3, ODS 6.4, ODS 6.6, ODS 6.b, WEF 10, WEF 11E

En la Unidad de Servicio de Medicamentos la interacción con el recurso hídrico se orienta al uso del agua para las actividades propias de limpieza, desinfección y descargue de unidades sanitarias. Por otra parte, las fuentes de abastecimiento y de descarga de vertimientos corresponde a los sistemas de acueducto y alcantarillado de los 97 municipios donde se encuentra cada una de las sedes.

GRI 303-1, GRI 303-2

La normativa ambiental sobre vertimientos no es un alcance a las actividades desarrolladas en las droguerías, ya que los vertimientos generados corresponden a aguas residuales domésticas.

La Unidad de Aplicación de Medicamentos genera vertimientos de aguas residuales no domésticas, para lo cual se realiza de manera anual un análisis fisicoquímico con el objetivo de garantizar los límites permisibles, cumpliendo actualmente lo estipulado en la normatividad ambiental.

El aumento en el consumo obedece a la apertura de 39 establecimientos farmacéuticos y a la identificación de fugas en cuatro sedes, las cuales se corrigieron inmediatamente fueron detectadas.

ODS 6

Extracción y consumo de agua (megalitros)*

GRI 303-3, GRI 303-5

Fuente	2021	2022	2023
Acueducto	25,95	30,88	**37,88**

*Volumen en megalitros de agua consumida. Periodo comprendido entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023. Huella hídrica Colsubsidio.
Se excluyen las sedes que por contrato de arrendamiento no realizan directamente el pago de los servicios públicos.

Variación 2022 vs. 2023
22,67%

Vertimientos de agua

GRI 303-4

Agua azul vertida en la cuenca (megalitros)*

Unidad de servicio	2021	2022	2023
Medicamentos	25,69	30,56	**37,49**

*Volumen en megalitros de agua vertida. Periodo comprendido entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023.

La cantidad de agua vertida al alcantarillado responde proporcionalmente al consumo en la unidad de servicio.

droguerías Colsubsidio

Eje ambiental suelo

ODS 11.6, ODS 12.3

Como método de identificación y caracterización de los residuos generados se implementa el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención a la Salud y otras Actividades – PGIRASA en cada uno de los establecimientos farmacéuticos.
GRI 306-2

Residuos totales generados (toneladas)
GRI 306-3

Tipo de residuos	2021	2022	2023
Residuos no peligrosos	310,12	446,165	**497,77**
Residuos peligrosos	9,1767	23,491	**15,63**
TOTAL	319,2967	469,656	**513,4**

Fuente: Indicadores de residuos. Año base de la información 2023.
*Información de diciembre de 2022 a noviembre de 2023.

El aumento en la generación de residuos no peligrosos obedece a la apertura de 39 establecimientos farmacéuticos, a la oportunidad en el reporte de la información en el formato RH1, a la destrucción con gestor autorizado del material de marca, al aprovechamiento para compostaje y la entrega del material sólido.
GRI 306-4A, GRI 306-4B, GRI 306-5

Residuos por tipo y método de eliminación (toneladas)*

Residuos no peligrosos	2021	2022	2023
Reciclaje	214,25	303,89	**355,6**
Compostaje	0	0,035	**17,71**
Incineración**	0	0	**0,02**
Vertedero	95,87	142,24	**124,44**
TOTAL	310,12	446,165	**497,77**

Fuente: Indicadores de residuos. Año base de la información 2023.
Información de diciembre de 2022 a noviembre de 2023.
*La información de los residuos no peligrosos es la suma de los datos reportados en el formato rh1 diligenciado por las sedes y el consolidado suministrado por los gestores de residuos aprovechables. Los datos reportados por rh1 corresponden a un 85,52 % de la totalidad de estos, debido a que no todas las sedes garantizaron el cargue de la información.
**Se incluye la incineración para el año 2023, se destinaron elementos que por protección de marca corporativa se destruyeron.

En la generación de los residuos peligrosos se presenta una disminución del 63 % en la incineración, lo cual obedece a una disminución del riesgo por vencimiento o avería de los medicamentos en el Centro de Distribución y las droguerías.

En el tratamiento de residuos por autoclave, se presenta un aumento correspondiente a los residuos biosanitarios originados en la prestación del servicio en la Unidad de Aplicación de Medicamentos.

Residuos por tipo y método de eliminación (toneladas)
GRI 306-4A, GRI 306-4B, GRI 306-5

Residuos peligrosos*	2021	2022	**2023**
Reciclaje	0	0,91	**0,58**
Recuperación, incluida la recuperación energética	0,18	0,12	**0,42**
Incineración (quema de masa)	8,89	22,29	**13,99**
Vertedero**	0,106	0,16	**0,27**
Otros***	0,0007	0,011	**0,37**
TOTAL	9,1767	23,491	**15,63**

Fuente: Indicadores de residuos. Año base de la información 2023 - Información de diciembre de 2022 a noviembre de 2023.
*La información reportada de residuos peligrosos corresponde a los datos consolidados de los gestores de residuos.
**Corresponde a residuos destinados a celda de seguridad.
***Dentro de la clasificación de otros se encuentra el tratamiento por autoclave.

Durante el año, se realizaron **10 capacitaciones,** con un promedio de asistencia de **2.634 colaboradores mensuales,** para asegurar el proceso de separación, almacenamiento, disposición y reporte de la generación de residuos.

Programas posconsumo y acciones con *grupos de interés*

GRI 306-2

Medicamentos Colsubsidio dio continuidad a los proyectos que buscan minimizar los impactos negativos en el medioambiente, derivados de la generación de residuos peligrosos propios de su operación o de la dispensació a sus usuarios y clientes.
ODS 12

Posconsumo de pilas:

Se recolectaron y dispusieron
0,58 toneladas
en 39 contenedores ubicados en los establecimientos de Medicamentos Colsubsidio.

Recolección de tapas plásticas:

En los nueve contenedores ubicados en sedes de medicamentos, se recogieron **20 kilos de tapas plásticas,** que fueron entregadas a la Fundación Tapitas por Patitas.

Se establecieron jornadas de reciclatón o tapatón el último domingo de cada mes, en las sedes compartidas de Mercados de Calle 26 y Mazurén. Los recursos obtenidos son utilizados para el sostenimiento de los animales rescatados por la Fundación La Casa del Perro Verde.

droguerías Colsubsidio

Programa gestión de residuos más allá de la cadena de abastecimiento:

Gestión de más de 10 toneladas de poliestireno expandido (icopor) y de geles refrigerantes, los cuales pudieron usarse como materia prima en procesos industriales y producción de abono orgánico, disminuyendo así el impacto negativo en el ecosistema.

o anterior, en alianza con una entidad, oreció a una **comunidad** ecicladores con la entrega de **almuerzos.**

recolectaron **3.900 piezas de uniformes** por cambio de imagen y reposición de dotación, equivalentes **1,1 toneladas de tela entregadas** tidades para tratarlas y elaborar s de vestir y otros elementos idos por población vulnerable, e permite racionalizar el gasto de a requerido en la fabricación de elas, y disminuir la disposición de estas prendas en la basura doméstica y su impacto en rellenos sanitarios.

Gestión de medicamentos vencidos, parcialmente consumidos o deteriorados:

Recolección de **34,6 toneladas** de medicamentos vencidos, parcialmente consumidos, deteriorados, envases y empaques, en contenedores ubicados en diferentes sedes de Droguerías Colsubsidio, lo que equivale a **129 toneladas** de CO_2 que dejaron de emitirse o la siembra de cerca de **1.000 árboles,** así como la reducción del riesgo de comercialización de estos residuos en el mercado negro.

El crecimiento del programa ha permitido el reconocimiento de la Corporación Punto Azul, entidad avalada por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, como la primera cadena a nivel nacional en volumen de recolección por sexto año consecutivo. Este logro es el resultado de la concientización realizada de manera presencial, por redes sociales y campañas de recolección, a los trabajadores, usuarios y clientes.

Posconsumo de dispositivos médicos:

Droguerías Colsubsidio continúa siendo pionera en la gestión de residuos peligrosos de lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucometría provenientes de la dispensación ambulatoria a los pacientes. En 2023, se recolectaron **8,4 toneladas,** con un crecimiento del **96 %, manteniendo la estrategia por cuarto año consecutivo a través de 143 contenedores** ubicados en Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Antioquia, Valle del Cauca, Tolima, Risaralda, Quindío y Manizales, y diferentes estrategias de divulgación del impacto de este tipo de residuos y el alcance del programa.

La gestión de dichos residuos ha permitido minimizar su reúso y los riesgos sanitarios derivados de la mala utilización y disposición, así como la contaminación química y microbiológica del agua y el suelo.

Acceso a medicamentos en población vulnerable:

Se entregaron 200.077 unidades farmacéuticas a 17.129 personas en condición vulnerable, mediante brigadas de salud realizadas en alianza con entidades sin ánimo de lucro, en Bogotá y 12 departamentos de Colombia, acciones que a su vez minimizan el impacto en el medioambiente al evitar la destrucción de estos productos y la generación de cerca de **7,5 toneladas de CO_2.**

- Participación en la Cumbre de Sostenibilidad 2023 con la experiencia de la cadena en la gestión de los programas ambientales, y la publicación en el especial Semana Sostenible de los medios impresos y digitales de la Revista Semana, impactando a una **audiencia de 1.583.188 personas.**
- Realización de tres jornadas de siembra de árboles y limpieza de playas.
- Publicación en el especial de Sostenibilidad de la revista Semana de una pieza educativa para la adecuada disposición de los residuos de medicamentos y de dispositivos médicos mediante los programas pos consumo que se tienen en la cadena.

Programa uso racional de bolsas plásticas:

Se entregaron 2.202.221 bolsas de papel en los diferentes establecimientos farmacéuticos, reduciendo así el impacto del plástico en los diferentes ecosistemas, así como el uso de un material que puede ser objeto de reúso o reciclaje e incorporado nuevamente al ciclo productivo.

Eje ambiental aire

ODS 7.a

Colsubsidio continúa realizando la medición de su huella de carbono, determinando los indicadores que alimentan los alcances, al igual que la implementación de proyectos asociados a la eficiencia energética.
GRI 306-1, WEF 7, WEF 8E

Para el componente aire, se evalúa la cantidad de emisiones generadas directas en la Unidad de Servicio de Medicamentos para los alcances 1 y 2.

Emisiones alcance 1 t CO_2*
GRI 305-1

Unidad de servicio	2021	2022	2023
Medicamentos	73,77	100,73	**212,62**

Fuente: Huella de carbono Colsubsidio, datos según servicios públicos. Periodo comprendido entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023.

* Alcance 1, los resultantes de emisiones directas controladas por la Organización entre las que se encuentran gases refrigerantes, combustible ACPM y gasolina (flota vehicular propia y equipos), gas natural y propano para la prestación de servicios.
GRI 305-1

Emisiones alcance 2 t CO_2*
GRI 305-2

Unidad de servicio	2021	2022	2023
Medicamentos	1547,40	1592,64	**1946,78**

Fuente: Huella de carbono Colsubsidio. Periodo comprendido entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023.

* Alcance 2, las emisiones generadas producto de la electricidad adquirida y consumida por la Organización.
GRI 305-2

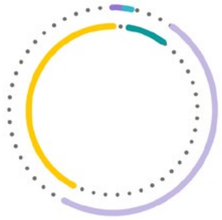
droguerías Colsubsidio

En el año, se presentó un aumento en las emisiones para los alcances **1 y 2 debido a la apertura de 39 droguerías,** así como la integración de la Unidad de aplicación de medicamentos. Las sedes que más generan emisiones son el Centro de Distribución de Medicamentos y las droguerías Bucaramanga Cra 27 y Colsubsidio Funza.

El aumento en las emisiones de alcance 1 está relacionado directamente con la cantidad de recargas de gases refrigerantes realizadas por el proveedor. En 2023, se ejecutaron un **50 %** más de servicios de recarga frente a 2022, correspondiente a los gases R-134A, R-410A y R-507. Adicionalmente, se presenta un aumento en el consumo de ACPM utilizado para la planta de emergencia del Centro de Distribución de Medicamentos y el consumo de gas debido a una fuga presentada en la droguería La 80 Medellín.

El mayor aporte a las emisiones del alcance 1 en el servicio de Medicamentos corresponde al uso de gases refrigerantes, con un **48 % el R-410ª y 42 % el R-507,** mientras que las emisiones por consumo de gas natural y ACPM son considerablemente bajas.

Origen de emisión alcance 1



ACPM **2%**	Gas Natural **1%**	R - 134 A **7%**
R - 410 A **48%**	R - 507 **42%**	R - 600 **0%**

Fuente: Huella de carbono Colsubsidio. Periodo comprendido entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023.

El ratio de la intensidad energética se ubicó en **0,19 kWh,** que corresponde al consumo per cápita de trabajadores y usuarios, lo que equivale a **687.490,64 julios.** Dentro de este cálculo no se incluyen algunas sedes de la UES Medicamentos, cuyo valor de energía se paga a través del canon de arrendamiento o la cuota de administración.

Respecto al consumo de refrigerantes, este se encuentra en el orden de **81,66 julios,** que corresponde a **0,000022 kWh.**
GRI 302-3, GRI 302-1

Consumo de energía eléctrica y combu encia

GRI 302-1, SASB HC-DR-130A.1

Tipo de fuente	categoría	2023 TOTAL (julios)	2023 TOTAL (kwh)
Renovable	Consumo energía eléctrica	33.373.457.845.200,00	9.270.404,96
No renovable	Combustible (ACPM-gasolina-GLP) *	57.257.854.847,42	15.904,96
No renovable	Gas natural	21.075.442.279,21	5.854,29
No renovable	Combustible vehículos propios (ACPM-gasolina-gasolina extra)	0,00	0,00

* Aproximadamente el 80 % de la energía consumida en el país corresponde a hidroeléctricas; sin embargo, no es posible precisar la procedencia del consumo de la energía eléctrica debido a que los operadores, de acuerdo con las condiciones climáticas como el fenómeno del niño, tienen que suplir la demanda con otras fuentes de generación con combustibles fósiles. Combustible (ACPM-gasolina-GLP) corresponde a la planta del Centro de Distribución de Medicamentos.

Periodo comprendido entre diciembre de 2022 y noviembre de 2023.

Fuente: Facturación de servicios públicos, reporte de consumo de refrigerantes y reporte de consumo de combustibles vehículos propios.

Conciencia e inversión ambiental

Medicamentos Colsubsidio, al igual que la Corporación, considera que la generación de conciencia es un factor importante para que los trabajadores y los usuarios de sus servicios se apropien de la protección, la conservación y el cuidado del medioambiente de los territorios que habitan y visitan. Durante el año, se capacitaron

2.634 trabajadores

de los establecimientos farmacéuticos en aspectos relacionados con la gestión integral de residuos.
GRI 201-2

En la implementación del Modelo de Gestión Ambiental, en Medicamentos se invirtieron **$ 107.879.518, garantizando el cumplimiento normativo asociado a registros de publicidad exterior visual,** disposición de residuos peligrosos y orgánicos, auditorías de gestores de residuos, actualización de los PGIRASA y la elaboración del Plan de Movilidad Sostenible. En este documento se plasman las actividades de conciencia y educación para disminuir las emisiones per cápita de las sedes ubicadas en el Valle de Aburrá, con el objetivo de promover una cultura para la reducción de emisiones, e iniciativas propias, como la consultoría en la estrategia de cambio climático, entrega de señalización y el contenedor de tapas para el Centro de Distribución de Medicamentos.

Esta inversión incluyó la compra de contenedores para el almacenamiento de los residuos, báscula, kit de derrames, elaboración del PGIRASA y pago por evaluación de la publicidad exterior visual de las **nuevas sedes por $ 193.159.538.**

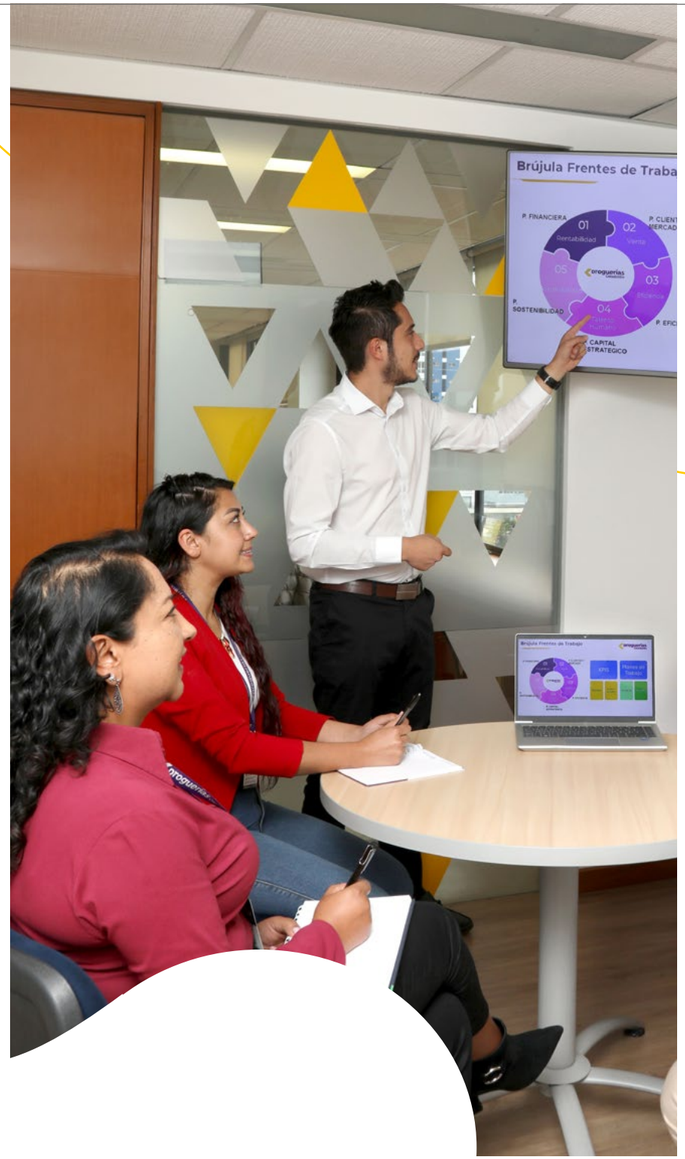
04

Generar desarrollo **humano integral**

GRI 3-3 TM 1, GRI 413-1, ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 8, ODS 10, ODS 11

En Droguerías Colsubsidio, el acceso y uso racional de los medicamentos, así como la promoción de estilos de vida saludable, son pilares fundamentales enfocados en la atención de pacientes, clientes, usuarios y comunidad en general, como lo visibiliza el eslogan “Droguerías Colsubsidio, Siempre Contigo”.
GRI 2-6

droguerías Colsubsidio



Cadena de abastecimiento

GRI 3-3 TM 4, GRI 414-1, GRI 414-2,
SASB HC-DR-250a.1

En línea con lo anterior, el compromiso sigue latente con la mejora en la prestación de los servicios de manera presencial y virtual, así como las acciones desarrolladas con los diferentes grupos de interés, contribuyendo al cierre de las brechas sociales y manteniendo la competitividad y sostenibilidad de la cadena en el sector.

A continuación, se describe la gestión realizada durante el año, las cual estuvo enfocada en las estrategias orientadas a facilitar el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud, trabajar por la seguridad del paciente, promover estilos de vida saludable, prevención de las enfer[illegible]idad, equidad e inclusión.

Gestión de *proveedores*

Garantizar la disponibilidad de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud es una labor demandante, que hoy, además del conocimiento de las necesidades de los clientes y usuarios, involucra una relación efectiva con la industria farmacéutica, actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el control de factores internos y externos que afectan la dinámica comercial.

En Droguerías Colsubsidio, el proceso para la selección y adquisición de productos se hace de acuerdo con los lineamientos del Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, las políticas establecidas en el Manual de compras y contratación corporativo y los procesos definidos y evaluados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
Lo anterior permite que la gestión de la compra se realice en el marco de la seguridad, calidad y efectividad requeridas por los usuarios y las relaciones de confianza con proveedores y otros grupos de interés impactados por este proceso.

Durante el año, se garantizó la calidad y transparencia de los procesos y el análisis objetivo de las condiciones técnicas, comerciales, financieras y de valor agregado con cada uno de los proveedores de la industria farmacéutica y de gran consumo, de quienes se adquiere de manera directa a través de un proceso de selección y evaluación.

Se realizaron reevaluaciones semestrales a

340 proveedores,

de acuerdo con los criterios de calidad, logística, nivel de servicio, atención y condiciones comerciales, con una calificación ponderada de **95 puntos y la solicitud de 142 planes de mejora a proveedores** que se enfocan principalmente en la escasez y desabastecimiento de productos farmacéuticos y materias primas.

En 2023, se incorporaron en la evaluación criterios de carácter social, ambiental y de gobernanza, identificando a los proveedores que dan muestra de su compromiso con la sostenibilidad, y que permitan definir acciones conjuntas para mitigar posibles impactos positivos y negativos propios de la operación.

La demanda estimada para dar respuesta a las necesidades de los clientes y usuarios fue ajustada y monitoreada permanente a través de la implementación de un software con el cual, de manera ágil, confiable y oportuna, se determina el plan de demanda y abastecimiento conforme a las diferentes variables y necesidades de clientes y usuarios.

Paralelamente, se participó activamente en mesas de trabajo de los entes de control, en especial del Ministerio de Salud y Protección Social, en relación con la escasez de medicamentos, principalmente del Plan de Beneficios de Salud derivado de cambios políticos y económicos a nivel nacional e internacional, el proyecto de la reforma a la salud, y en la implementación de modelos de acuerdo colaborativo con la industria farmacéutica, con el objetivo de mejorar los niveles de servicio y cubrir así las necesidades de los usuarios y clientes.
ODS 3.b

Cabe mencionar que, en los procesos de negociación con la industria, estos acuerdos colaborativos mejoraron los procesos de planeación, inventarios, logística y fortalecimiento de competencias al personal, así como la disponibilidad, buen uso y calidad de los medicamentos y demás productos que se comercializan en la cadena, sin dejar de lado el mejoramiento de condiciones comerciales y financieras en pro de la sostenibilidad del negocio y el sector.

Las diferentes opciones de medicamentos y productos que ingresaron al portafolio fueron técnicamente verificados, conforme al cumplimiento de buenas prácticas de manufactura, registro sanitario y estándares técnicos definidos en el proceso, dando cumplimiento a los criterios de calidad en la codificación, los cuales, posteriormente, son evaluados en las etapas de recepción técnica en los centros de distribución y establecimientos minoristas, lo que permite asegurar la calidad del producto en el momento de la entrega por parte del proveedor y mantenerla en los procesos internos hasta la entrega final al usuario o cliente.

En 2023, la cadena trabajó para aumentar la participación y crecimiento de la categoría de *retail,* generando *layouts* y planometrías con mayores espacios, buscando una mayor amplitud y profundidad del portafolio. De igual manera, el portafolio de productos para el cuidado de la salud se amplió conforme a las necesidades de usuarios y clientes, robusteciendo las categorías de productos naturales, homeopáticos, vitaminas, accesorios deportivos y electrobelleza, entre otros, y la creación de la categoría Cannabis CBC.
GRI 2-6

Medicamentos Colsubsidio realizó el

53,4 % de las compras totales

de la Corporación. **El 28 % corresponden a proveedores locales,** dado que los laboratorios farmacéuticos tienen su casa matriz fuera del país.
GRI 204-1, GRI 204-1b, GRI 204-1c

Recepción y *almacenamiento*

SASB HC-DR-250a.1

La operación logística de medicamentos se realiza a través de dos centros de distribución a nivel nacional, los cuales adelantan los procesos de recepción, almacenamiento, alistamiento y certificación de pedidos, distribución y transporte, garantizando la calidad del producto, la trazabilidad de lotes y fechas de vencimiento, a través del uso de herramientas tecnológicas y sistemas de información.

En el Centro de Distribución de Funza, que cuenta con **9.093 m² y 33.862 posiciones de almacenamiento, y en el de Copacabana, con 2.750 m2 y 14.919** posiciones de almacenamiento, se ejecutan principalmente los siguientes controles:

- Revisión técnica a través de muestreos para verificar la calidad de los productos, conforme a los estándares normativos y técnicos.
- Seguimiento a buenas prácticas de almacenamiento para controlar y mantener las condiciones indicadas por el fabricante: humedad relativa, temperatura ambiente y de cadena de frío.
- Condiciones de seguridad en el almacenamiento para mantener la custodia, y confiabilidad y disponibilidad de los inventarios.

El alistamiento y distribución de medicamentos en el centro de distribución Zol Funza se realiza con los criterios técnicos exigidos para cumplir con la promesa de valor ante los clientes en Droguerías Colsubsidio.

Todos los procesos de los centros de distribución son evaluados en comités en los que se realiza seguimiento a los indicadores, salidas no conformes, autoinspecciones, programa de auditorías conforme al plan de la Gerencia, así como los de Auditoría Interna de la Organización, Revisoría Fiscal, Superintendencia de Industria y Comercio, Contraloría General de la República, Instituto Colombiano de Normas Técnicas de Calidad, Fondo Nacional de Estupefacientes y Secretarías de Salud, enfocando las acciones a mitigar riesgos y garantizar la mejora continua de los procesos.

Otras acciones desarrolladas para la optimización de los procesos logísticos en los centros de distribución son:

- Continuar implementando el proceso de automatización, generando una reducción del costo logístico con respecto a la venta en un **18 %**, un incremento de la productividad en un **50 %** en los procesos de alistamiento impactados por la automatización y un aumento en la capacidad de almacenamiento del **33 %,** cifras que permiten asegurar una operación sostenible para los próximos años.
- Operación logística nacional a través de empresas tercerizadas, para los procesos de distribución urbana, nacional y de última milla, seleccionadas a través de un comité de compras central bajo criterios técnicos, financieros y tecnológicos, impactando positivamente en la vinculación laboral de talento humano de cada zona en particular.

- Implementación de la recepción técnica a través de radiofrecuencia en los establecimientos farmacéuticos para garantizar las condiciones técnicas y de calidad.
- Evaluar a los proveedores de servicios basados en los criterios de calidad, cumplimiento y oportunidad, con un resultado de **96 %** de cumplimiento y el desarrollo de acciones de mejora para aquellos proveedores que incumplan la meta del **95 %.**
- El porcentaje de compras a proveedores locales subió un punto respecto al año anterior, pasando al **28 %.**
- Los proveedores nuevos equivalen al **7 %;** para 2023, hubo un total de

374 proveedores.

Proveedores	**2023**
Número de proveedores totales	**374**
Número de proveedores nuevos (cifras acumuladas)	25
Número de proveedores reactivados (cifras acumuladas)	2

Logística *de reversa*

SASB HC-DR-250a.1

La cadena, en aras de controlar los niveles de inventario y calidad de sus productos, continuó adelantando los procesos de logística de reversa a través de la devolución de productos próximos a vencer, en sobrestock o derivados de alertas sanitarias o reclamos de calidad.

Durante el año, se presentaron los siguientes indicadores:

- Devolución de productos a proveedores, cifra que equivale al **0,68 % de productos adquiridos.**
- Devolución a centros de distribución del **1,5 % de los productos para redistribución.**
- Destrucción ecológica del **0,088 %** de los productos, disminuyendo la cifra en un **24 %** comparado con 2022.
- Entrega de **200.077 unidades** farmacéuticas a entidades **que apoyan a población vulnerable.**

Acceso a medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud

GRI 3-3 TM 2, SASB HC-DR-260b.2

En 2023, Droguerías Colsubsidio siguió prestando su servicio en el canal comercial e institucional, a pesar de las situaciones externas como la escasez de medicamentos, la migración de usuarios de otras Entidades Promotoras de Salud y la incertidumbre del mercado ante los cambios derivados de la reforma al Sistema de Salud. En este año, la cadena continuó en el canal comercial con el desarrollo de un amplio portafolio de productos y la asesoría para el cuidado y bienestar de sus clientes, así como la prestación del servicio de dispensación de medicamentos y otros productos para los usuarios del Sistema General de Seguridad Social, y la administración monitoreada de medicamentos de algunas cohortes de pacientes, en el marco de la atención de convenios institucionales.

En pro de mantener el posicionamiento de marca y mejorar en la prestación del servicio, se reestructuraron diferentes eslabones de su cadena de valor y el alcance de procesos a nivel nacional, y se enfocó en asegurar sus capacidades tecnológicas y digitales, fortalecer el modelo de gestión de riesgos e investigación farmacéutica, potencializar la inteligencia de negocios y desarrollar iniciativas de eficiencia operacional.

Durante el año, se consolidó el cambio de imagen, de forma que los grupos de interés perciban una imagen más moderna, cercana, dinámica, estética y fresca. Adicionalmente, **se realizaron 499 campañas comerciales y educativas para impactar a los clientes y usuarios.**

La cadena participó en diferentes espacios de bienestar, deportivos y de reflexión, con el fin de visibilizar la gestión en temas fundamentales como la salud, autocuidado, respeto por los derechos humanos y el medioambiente, de gran relevancia en las agendas nacionales e internacionales.

En el ámbito de la gestión de la información, la cadena desarrolló tableros y modelos de analítica avanzada y *machine learning* para la toma de decisiones más informadas y estratégicas, esto ha permitido tener una visión integral y accesible de los datos y mejorar la capacidad de prever tendencias, anticiparse a los cambios, impulsar la eficiencia operativa, reducir los costos, brindar soluciones innovadoras y tener una mejor experiencia de servicio con usuarios y clientes.

La cadena aumentó su oferta en el canal comercial a través de dos estrategias: la apertura de 39 droguerías en nueve Departamentos del país, y la adecuación de 61 establecimientos farmacéuticos dedicados exclusivamente a la dispensación de medicamentos a usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud de las Entidades Promotoras de Salud con las que se tiene contrato, complementándolos con espacios para la comercialización de medicamentos y asesoría de expertos para el público en general.

En relación con las actividades realizadas para los afiliados a la Caja, se logró una penetración del **20,14 % de los afiliados, con una participación del 13,9 % en los afiliados tipo A, 33,4 % en los de categoría B, y 45,4 % en los de la C.**

De acuerdo con la Estrategia Competitiva 2023-2026, Droguerías Colsubsidio cumplió con las metas operativas y financieras, prestando sus servicios presenciales en **553** establecimientos farmacéuticos ubicados en 19 departamentos y la comercialización a través de canales virtuales. Se hicieron **48,7 millones de transacciones** y ventas netas por $ 2 billones 439 mil millones, con un **crecimiento del 18,3 %** con respecto al año anterior, manteniéndose como una de las cadenas más importantes, serias y responsables del país.

Canal comercial:

Se realizaron
11.616.260 transacciones
en los canales presenciales y 484 mil transacciones en los digitales, lo cual permitió un crecimiento en las ventas del 16 % con respecto al año anterior.

Canal institucional:

En 245 establecimientos de la cadena, se continuó con la atención de usuarios de los convenios con Famisanar EPS, Nueva EPS, Sura EPS y Coosalud EPS, llegando a 6.487.512 usuarios con diferentes modelos de atención y gestión del riesgo, en un año en donde el cierre de algunas EPS generó migración de población y aumentó la demanda en la atención y, por ende, el desarrollo de planes de trabajo para garantizar la accesibilidad y oportunidad a medicamentos y demás tecnologías en salud.

En 2023, **se alcanzó una participación del 24 % de la población colombiana afiliada al régimen contributivo,** 5,5 millones de usuarios, y un 4 % de la población del régimen subsidiado, **976 mil usuarios,** cerrando el año con un total de 36,1 millones de prescripciones de medicamentos dispensados y un crecimiento del **21,3 %** de la venta.

SASB HC-DR-000.C

La atención de usuarios del sistema general de seguridad social en salud representó 36,1 millones de transacciones de manera presencial y cerca de **1,4 millones** de pedidos en los canales alternos, con una cobertura en 84 municipios del país. La posibilidad de que los usuarios puedan escoger el establecimiento más cercano a su lugar de residencia o trabajo, y fecha y hora para reclamar sus medicamentos de manera fácil y sin filas, ha significado un crecimiento del **13 % de las solicitudes en la modalidad de preagendamiento, pasando de 654 mil en el año 2022 a 738.492 en 2023.**

Con el fin de optimizar y generar mayor eficiencia para la atención de domicilios, tanto del canal comercial como del institucional, se abrieron tres establecimientos en Bogotá, uno en Medellín y uno en Ibagué, llegando a siete sedes en las que se realiza la atención especializada de domicilios, con la entrega de **1,3 millones de pedidos.**

Servicios de gestión farmacéutica

En 2023, se conformó el departamento de servicios de gestión farmacéutica, con las siguientes áreas:

Gestión de riesgo farmacéutico y modelos de servicios:

El principal objetivo es identificar, evaluar, medir, intervenir y llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos presentes en la cadena de medicamentos, los cuales pueden impactar en los resultados de la salud y el bienestar de la población, así como en la sostenibilidad del sistema general de seguridad social en salud. De esta forma, los riesgos en el uso de tecnologías pueden impactar tanto en la salud y seguridad de los pacientes, como en la sostenibilidad financiera del sistema, dados por las ineficiencias presentadas en la prescripción y uso. Este proceso está conformado por los siguientes frentes de acción:

- Atención farmacéutica, enfocada a realizar actividades de seguimiento farmacoterapéutico por parte de químicos farmacéuticos a población de aseguradores con los que se tiene convenio, con el fin de aportar al uso seguro y racional de medicamentos.
- Gestión farmacéutica, la cual, por medio de analítica avanzada de datos e intervenciones masivas a aseguradores, busca la sostenibilidad económica. En esta también se encuentran los procesos de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías sanitarias, y el proceso de educación al paciente.
- Modelos de servicios en donde se construyen prototipos de atención para población con patologías de alto impacto económico y clínico, que será atendida en la Unidad de Aplicación de Medicamentos, con prestaciones que responden a las necesidades específicas de la población y del asegurador, para lograr los mejores resultados clínicos, económicos y de seguridad.

Técnico científico:

Este proceso está conformado por los siguientes áreas:

Análisis técnico-científico: encargado de la generación de análisis y mediciones sobre las notas técnicas de los diferentes convenios, para detectar desviaciones, establecer su causalidad y definir recomendaciones orientadas al uso racional de tecnologías en salud, a la sostenibilidad financiera del servicio y los resultados en salud de la población a cargo.

Estos análisis se convierten en insumo y aportan valor para la toma de decisiones estratégicas e informadas por las diferentes áreas de la Gerencia de Medicamentos.

Investigación: este proceso, que se encuentra en fase de diseño y estructuración, busca implementar líneas de investigación enfocadas a las evaluaciones de costo-beneficio, costo-efectividad y resultados del uso de diferentes tecnologías, para un mayor beneficio de la población a un costo sostenible.

Para establecer las líneas de investigación, se están definiendo las necesidades específicas relacionadas con los puntos de intervención prioritarios para Medicamentos Colsubsidio y la población objeto de los servicios.

Unidad de aplicación de medicamentos:

Cuenta con un equipo multidisciplinario que brinda atención integral y gestión del riesgo farmacéutico. Está enfocada en pacientes de alto impacto en salud, con servicios de aplicación supervisada de medicamentos y servicio farmacéutico especializado en el manejo de estas cohortes.

La gestión de la unidad de aplicación de medicamentos y el área de gestión de riesgo farmacéutico ha permitido fortalecer la competitividad de la cadena como gestor farmacéutico, al mejorar el estado de salud, la calidad de vida y la efectividad en el tratamiento de la población intervenida de cada una de las EPS con las que se tiene convenio, así como generar un alto impacto económico en el sector. De las actividades realizadas durante el año, se destacan:

- **Aplicación de 13.057 medicamentos,** supervisada en sala por un equipo multidisciplinario, principalmente medicamentos de alto impacto, **2.949 por vía intravenosa y 10.108 por vía subcutánea o intramuscular,** de las cohortes de reumatología, osteoporosis y enfermedades huérfanas, entre otras.
- Atención de **9.560 consultas con profesionales** de la salud en las áreas de reumatología, seguimiento farmacoterapéutico, medicina interna, medicina general, nutrición y psicología.
- Estructuración de portafolios de servicios para el modelo de atención de asma grave, hipertensión pulmonar, dolor crónico, esclerosis múltiple, aplicación domiciliaria de medicamentos y de portafolio susceptible de aplicación supervisada para más de 50 moléculas.
- Lograr una satisfacción del usuario del **95 %**, un nivel de esfuerzo en 0 % y un nivel de recomendación del **95 %**, lo que evidencia una adecuada gestión de los pacientes.

Adicionalmente, se realizaron las siguientes acciones para optimizar los procesos de la Unidad de Aplicación de Medicamentos:

- Se implementó la verificación quincenal de las citas de aplicación programadas y así gestionar los medicamentos y dispositivos requeridos con anticipación y no incurrir en cancelación de citas por esta causa.

- Se implementó la facturación de medicamentos antes de la administración y la inclusión del número de factura en la nota de enfermería con el fin de llevar mejor trazabilidad de los servicios prestados, medicamentos entregados a sala de aplicación e interoperabilidad con el área de facturación.

- Se fortalecieron e implementaron procesos de verificación en la ruta de atención, que promueven la seguridad del paciente durante la aplicación y evitan dificultades en los cobros al asegurador, pérdida de medicamentos o de cupos de citas de aplicación que pueden ser asignadas a otros usuarios mediante:

  - Confirmación del estado de salud del paciente 48 horas antes de aplicación.
  - Verificación de soportes antes de la asignación de la cita.
  - Verificación de afiliación previa a la cita de aplicación.

Esta gestión tan significativa ha sida compartida en diversos espacios académicos y de investigación:

- VII Congreso Colombiano de Atención Farmacéutica, con la ponencia “Implementación de servicios farmacéuticos profesionales en Droguerías Colsubsidio”.

- II Congreso Seguridad de Paciente “Una comunicación efectiva para dar voz a nuestros pacientes”, con la ponencia “Modelo de educación de paciente de Droguerías Colsubsidio”.

- Participación en el proyecto FarmiCo, con el desarrollo de encuestas al equipo de químicos farmacéuticos del Departamento de Servicios de Gestión Farmacéutica.

- Visita del Departamento de Farmacia de la Universidad de Purdue de Estados Unidos a la Unidad de Aplicación de Medicamentos, con el fin de establecer un convenio educativo para intercambio de estudiantes y farmacéuticos, e investigaciones conjuntas.

Lo anterior permite que Droguerías Colsubsidio se consolide como actor relevante en el sector de la gestión farmacéutica del país, caracterizado por sus altas competencias en atención farmacéutica, gestión de ineficiencias técnico-científicas y académicas, convirtiéndose ello en una ventaja competitiva para la cadena.

Educación y seguridad del paciente

Droguerías Colsubsidio cuenta con un equipo de profesionales enfocados en diferentes estrategias que contribuyen a la prevención y control de enfermedades, de complicaciones o de nuevas enfermedades, y a mantener un estado de bienestar positivo como resultado de la dispensación de medicamentos y la asesoría de expertos. A continuación, se expone la gestión desarrollada en 2023.

Dispensación *Informada*

SASB HC-DR-260b.2

Siendo la dispensación informada un proceso misional para los comercializadores de medicamentos, la cadena lo ha hecho parte de su ADN, dado que es la forma de garantizar que los usuarios y clientes conozcan los medicamentos y los usen de manera segura y correcta, independientemente de que estos sean indicados por prescripción médica o como resultado de la elección de un medicamento de venta libre, favoreciendo así el resultado de los tratamientos médicos, cuidado y bienestar. El modelo implementado es revisado con los diferentes actores, de tal manera que en la interacción entre farmacéuticos, regentes, auxiliares y pacientes se ejecuten todos los controles implícitos en los filtros de dispensación:

1.

Recepción y verificación de la prescripción, incluso la validación con el médico en caso de novedades.

2.

Alistamiento de los productos con la prescripción, garantizando que el medicamento corresponde en cuanto a nombre de principio activo, concentración y forma farmacéutica, además de los atributos propios de calidad.

3.

Verificación de lo alistado contra fórmula médica y el sistema de información, lo que permite evitar confusiones.

4.

Entrega de los productos al paciente, explicando la forma de uso conforme a lo indicado por el médico tratante para aquellos medicamentos que son de prescripción, o conforme a las indicaciones del producto para el caso de los de venta libre.

5.

Solicitud al paciente de la revisión de los productos entregados, de modo que tenga claridad de su tratamiento o forma de uso.

El proceso es evaluado permanentemente a través de indicadores, autoinspecciones y auditorías internas y externas, en pro del mejoramiento continuo. Durante el año, se desarrollaron las siguientes actividades para fortalecer el proceso y las competencias de los trabajadores:

- Grupos focales con los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos para conocer la adherencia al proceso y las prácticas a implementar que propenden a una mayor seguridad en el proceso mediante la metodología Lego Serious Play.
- Réplica de actividades positivas o negativas del proceso, a través de la sección “Lo viví y lo aprendí”, disponible en la intranet o de pódcast, lo cual permite replicar prácticas seguras o mitigar riesgos en el proceso.
- Actualización y difusión del listado de medicamentos cuya apariencia física y fonética son similares, por los riesgos que representan en la dispensación, para que sean identificados en el almacenamiento y sistema de información.
- Actualización de listado de medicamentos teratogénicos.
- Diseño e implementación del curso de Dispensación, disponible en el campus virtual.
- Inicio de la certificación de competencias en dispensación con el SENA y la Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía de Bogotá.
- Reconocimiento a establecimientos farmacéuticos con excelentes resultados en el proceso, propendiendo a una cultura de compromiso y excelencia en la labor.
- Capacitación a trabajadores, de forma que el proceso de dispensación sea consciente, humano y responsable y se gestionen los errores de dispensación.
- Monitoreo del proceso dentro del Comité de Seguridad del Paciente.

Actividades de promoción de estilos de vida saludable y prevención *de la enfermedad*

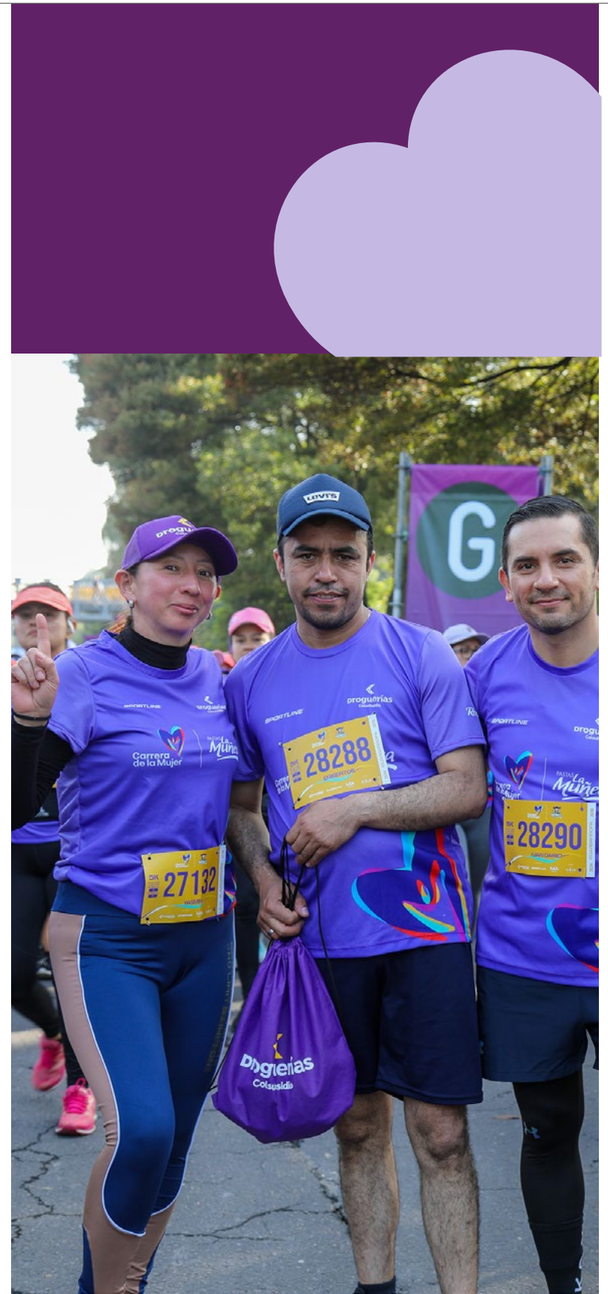
TM 6 GRI 3-3

La cadena ha desarrollado estrategias para promover la toma de conciencia y hábitos para el cuidado de la salud y la prevención de la enfermedad, incursionando en actividades con alcance a los diferentes grupos de interés de manera física, virtual e incluso fuera de sus instalaciones, con el apoyo de un equipo multidisciplinario. La conciencia y la participación activa de los usuarios y clientes en el autocuidado, el de su familia y el medioambiente son vitales para el desarrollo de un mundo y una vida más saludables. Durante al año, se desarrollaron las siguientes actividades:

Educación sanitaria: individualizada o dirigida a usuarios a través de medios masivos con el objetivo de empoderar al paciente con información certera relacionada con el uso seguro de medicamentos, adopción de estilos de vida saludables, patologías prevalentes o específicas que lo hagan copartícipe de su tratamiento y cuidado, logrando impactar con cerca de **17 millones de mensajes a usuarios del Sistema.**

General de Seguridad Social en Salud de material infográfico y **2 millones a clientes y afiliados.** De igual forma, se estructuró el modelo buscando fortalecer los contenidos dirigidos a los usuarios a través de la revista *Vida Sana,* redes sociales, y el acompañamiento presencial, virtual o telefónico a los pacientes del programa de atención farmacéutica dirigido a diferentes aseguradores.

Educación a los usuarios a través de la página web de droguerías, sección Vitalito te recomienda.



Publicación en **12** números de la revista *Vida Sana* de **60** artículos relacionados con el manejo de enfermedades, prevención, salud física y mental, nutrición, sexualidad, embarazo, cuidado de los hijos, belleza, inclusión y medioambiente, entre otros. Se entregaron **240 mil** ejemplares a clientes y usuarios, y la versión digital tuvo más de **194 mil** visualizaciones en el año, con un incremento de seis veces en comparación con 2022.

Con el objetivo de apoyar a las mujeres creando un ambiente propicio para la equidad de género y fomentar la conciencia sobre el autocuidado, la cadena se unió por sexto año consecutivo a la Carrera de la Mujer, con el firme propósito de apoyar a las mujeres que buscan en una disciplina como el atletismo crear hábitos saludables y superar sus propias metas. En este espacio deportivo, se nutrió con el desarrollo previo de jornadas de entrenamiento, educación sanitaria y ferias de la salud, con el ánimo de interactuar con los clientes y desarrollar espacios para la promoción de salud y prevención de la enfermedad. La carrera contó con 15.036 participantes y se conformó la categoría incluyente con 80 personas con discapacidad (auditiva, visual, física), constituyéndose también como un espacio de bienestar y desarrollo para este grupo poblacional.

Desarrollo de actividades en el marco del programa “Acceso a medicamentos en población vulnerable”, mediante el cual se han entregado más de 200.000 unidades farmacéuticas a cerca de **19 mil personas en 12 departamentos** de Colombia, en alianza con la Corporación Organización Minuto de Dios, Fuerza Aérea, Armada Nacional, Fundación Ellen Riegner y Fenalco Solidario Bogotá. Los medicamentos entregados corresponden principalmente a analgésicos, antihipertensivos, antiácidos, vitaminas, hipoglicemiantes, hipolipemiantes, antiinflamatorios, antibióticos y suplementos dietarios, principalmente.

- Acompañamiento en el desarrollo de los V Juegos Parapanamericanos de la Juventud, en Bogotá, que acogió a **700 paratletas en 12 disciplinas de 22 delegaciones** de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela , y contó con **355 mil espectadores presenciales y a través** de redes sociales, reflejando el compromiso de la marca con las personas con discapacidad, su cuidado y bienestar e incentivando el espíritu deportivo y competitivo que favorece la inclusión social de esta población.

- Jornadas de educación sanitaria dirigidas por el área de Gestión del Riesgo Farmacéutico a través de seis charlas sobre el uso adecuado de medicamentos, en escenarios tales como empresas y aseguradores, y clientes del canal comercial.

Seguridad *del paciente*

GRI 3-3 TM6

Conscientes de la responsabilidad en la atención de usuarios y clientes al entregarles medicamentos y productos para el cuidado de la salud, la cadena trabaja permanentemente para proteger su vida, salud y seguridad, al entregar los productos y dar la información para el correcto uso de los mismos.

Este es el compromiso de todos los trabajadores que, a través de acciones presenciales y mediante los diferentes canales alternos, promueven las correctas prácticas de dispensación y aplican los procesos para identificar, registrar, analizar y prevenir eventos que afecten la salud de los usuarios y así reducir los riesgos derivados de la atención en salud.

Política de *seguridad de paciente*

Se encuentra inmersa dentro del programa de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías sanitarias, y tiene los siguientes objetivos:

- Identificar oportunidades de mejora relacionadas con el uso de medicamentos, dispositivos médicos y otras tecnologías, como resultado del análisis y gestión de incidentes y eventos adversos.
- Propender al mejoramiento continuo según las oportunidades detectadas, para impactar positivamente en la seguridad de los usuarios.
- Promover la cultura del reporte relacionado con eventos teniendo en cuenta el enfoque no punitivo.

La Unidad de Aplicación de Medicamentos se adhirió a la política y al programa de seguridad del paciente de la IPS Colsubsidio, trabajando continuamente para mantener actos seguros en torno al paciente en el ámbito asistencial.

Programa de farmacovigilancia y vigilancia de otras *tecnologías sanitarias*

GRI 3-3 TM1, GRI 413-2 , GRI 416-2

Abarca todas las actividades de vigilancia de eventos adversos o fallos terapéuticos asociados a medicamentos, dispositivos biomédicos, cosméticos y reactivos de diagnóstico, entre otros, comercializados por Colsubsidio y administrados en el marco de los servicios de gestión farmacéutica.
ODS 3.d

En el programa, se presentó un incremento del **65 % del reporte de casos con respecto a 2022**, como resultado de las siguientes actividades:

Reporte y gestión: se notificaron y gestionaron 1.932 casos de productos dispensados en los establecimientos farmacéuticos, con una oportunidad de la gestión del 96 % en los tiempos estipulados.

Cultura del reporte: se realizó un concurso de farmacovigilancia, en donde se incentivaba el reporte de casos por parte de los establecimientos farmacéuticos, y una encuesta de farmacovigilancia dirigida a los trabajadores en relación con dudas frente al proceso de reporte, para así reforzar estos aspectos por medio de capsulas informativas.

Farmacovigilancia activa por parte de los químicos farmacéuticos que realizan consulta de seguimiento farmacoterapéutico con el paciente.

Comité de Seguridad de Paciente: mensualmente, se monitorean los indicadores del programa de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías sanitarias, errores de dispensación, alertas sanitarias, retiros del mercado y el seguimiento a las acciones derivadas de los planes de acción.

Tamizaje de eventos en la Unidad de Aplicación de Medicamentos: se realizó el seguimiento posaplicación por parte del químico farmacéutico y mediante una herramienta digital para el tamizaje de eventos adversos. En este proceso, se hizo un análisis de priorización basado en el historial clínico del paciente y otros criterios, lo que asegura el seguimiento de los pacientes con mayor riesgo de presentar reacciones adversas moderadas o graves. Lo anterior permitió identificar 482 reacciones adversas a medicamentos entre leves y moderadas, fallos terapéuticos y casos de tecnovigilancia, los cuales son reportados en el Comité de Farmacia y terapéutica de la institución.

Gestión del riesgo de medicamentos trazadores: durante el año, se evidenció un mayor número de reacciones adversas al rituximab, detectadas dentro de las actividades de farmacovigilancia realizadas en la Unidad de Aplicación. Una vez consultada la literatura científica y con el consenso del equipo multidisciplinario, se decidió el cambio de la pauta de premedicación, de prednisolona-acetaminofén a metilprednisolona, con lo que se ha evidenciado una mejor tolerancia de los pacientes y una disminución de las reacciones adversas.

Entre los principales indicadores del programa de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías, se encontró:

- La tasa de reacciones adversas a medicamentos se situó en 3,8 por cada 100.000 transacciones, dado un mayor reporte de casos.
- La tasa de fallo terapéutico fue de 0,3 por cada 100.000 transacciones, dado un mayor reporte de casos.
- No se presentaron casos de eventos adversos a dispositivos médicos ni a reactivos de diagnóstico.
- La tasa de incidencia de eventos adversos a cosméticos y suplementos dietarios fue de 0,01 por cada 100.000 transacciones.

Reclamos técnicos *de calidad*

La gestión está dentro del marco de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, partiendo de los reportes realizados por usuarios, clientes y establecimientos, los cuales son gestionados por un grupo de químicos farmacéuticos, de forma que no se presente desabastecimiento de producto, ruptura de tratamientos o eventos adversos por dicha razón, así como notificando y analizando la novedad presentada con el laboratorio fabricante. En relación con aquellos productos que tienen mayor índice de reclamación, se generaron alertas para la verificación en cada establecimiento.
En el año, se presentaron **240 reclamos técnicos** de calidad correspondientes a **71 laboratorios fabricantes**, de los cuales, el **84 %** tuvieron respuesta por parte del fabricante.

La gestión de los laboratorios frente a estos reclamos es una variable contemplada en la evaluación semestral de proveedores.

Gestión de alertas sanitarias *de producto*

Este programa se centra en los reportes reiterativos de reclamos técnicos de calidad de clientes, usuarios y establecimientos, así como del monitoreo permanente de la página del Invima, en donde se consultan alertas sanitarias e informes de seguridad. Esta información es revisada mensualmente por químicos farmacéuticos y divulgada a los grupos de interés para que tomen las medidas correspondientes sobre los productos reportados y evitar que impacten en la seguridad de los usuarios.

Se socializaron 54 alertas sanitarias del Invima, tres informes de seguridad y dos avisos de retiros voluntarios de medicamentos por parte del laboratorio fabricante. El retiro voluntario más importante del año fue el del Aquacel® Foam Ag Adhesive 10 cm x 10 cm, debido a la contaminación en forma de manchas marrones presentes en los apósitos.

Gestión de errores *de dispensación*

Se presentaron 618 errores, con una tasa de incidencia de solo 1,4 por cada 100.000 transacciones, resultado de la estrategia de dispensación consciente, humana y responsable, la cultura de reporte, la optimización de la ruta de reporte, la sensibilización a los trabajadores en el cumplimiento de los filtros de dispensación y los controles implementados para la gestión de este tipo de riesgos, lo que muestra una reducción con respecto al año anterior, a pesar del incremento de transacciones en la cadena. Cada uno de estos casos fue gestionado por profesionales mediante el análisis con los trabajadores de los establecimientos y el diseño de planes de acción, conforme a lo definido en el Sistema de Gestión de Calidad y el seguimiento del proceso con los criterios e indicadores definidos por el Comité de Seguridad del Paciente.
SASB HC-DR-260b.2

Dentro de la dinámica de mejoras de los procesos, se realizó un grupo focal con los trabajadores de los establecimientos más reincidentes, para determinar acciones transversales en la selección, capacitación y bienestar del personal. Así mismo, se dio inicio al proceso de certificación de competencias con el SENA y la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá, con el objetivo de reducir los errores de dispensación.

Dispensación de medicamentos *de control especial*

Droguerías Colsubsidio cuenta con 211 establecimientos a nivel nacional, autorizados para la venta comercial o dispensación de medicamentos de control especial a EPS por convenio. El acceso se mantuvo gracias a la verificación y cumplimiento de estándares a través de procesos de auditoría interna y externa y de los procesos de inspección y vigilancia de los entes de control, adicionalmente a los trámites realizados ante la Unidad Administrativa Fondo Nacional de Estupefacientes y los fondos rotatorios de cada departamento para la inscripción y renovación de los actos administrativos que autorizan las modalidades mayoristas, minorista y de dispensación ambulatoria.

De igual forma, la dispensación de medicamentos monopolio del Estado se mantuvo a través del convenio de exclusividad con el que cuenta la cadena en **31 establecimientos farmacéuticos** de Bogotá y Cundinamarca.
SASB HC-DR-260a.1

En 2023, se estableció una mayor frecuencia en los controles del proceso para garantizar la oportunidad y calidad de los informes, así como la retroalimentación a los establecimientos frente a la importancia de la calidad de la data.

Por primera vez, la cadena recibió una auditoría de la Unidad Administrativa Fondo Nacional de Estupefacientes para evaluar la gestión administrativa de la cadena, especialmente en lo que respecta a la compra, proceso de distribución del Centro de Distribución Mayorista a cada una de las droguerías y demás obligaciones establecidas en la Resolución 1478 de 2006 y la Resolución 315 de 2020.

La atención a los usuarios y clientes se centró principalmente en disminuir el impacto por el desabastecimiento y escasez de medicamentos a través de la acción articulada con los entes para gestionar autorizaciones de traslados entre departamentos del país. En materia de uso racional, cada establecimiento continuó con los controles para mitigar riesgos derivados del abuso de fórmulas y control del fraude.

Seguimiento *farmacoterapéutico*

En este modelo, se evalúan las necesidades de una población relacionadas con tecnologías en salud en interrelación con los diferentes actores, (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Prescriptoras y Aseguradores), basados en analítica avanzada de la data de dispensación y el proceso de atención farmacéutica en cabeza de los químicos farmacéuticos, con el fin de construir y gestionar intervenciones que contribuyan en la seguridad del paciente, el cumplimiento del objetivo terapéutico y el mejoramiento de su calidad de vida, generando ahorros en costos por cuenta de la gestión de las ineficiencias farmacológicas relacionadas con la no racionalización en la prescripción y/o el uso de los medicamentos.

Este modelo de gestión de ineficiencias cuenta con las siguientes fases:

Fase 1 - Identificación de variables farmacológicas de riesgo - Analítica avanzada de datos:

Por medio de herramientas de analítica avanzada de datos, se analiza la base de dispensación de tecnologías en salud de la población objeto, con el fin de identificar variables de riesgo farmacológico que puedan impactar a nivel económico o en resultados en salud de los pacientes. Dentro de las variables de riesgo, se encuentran:

- **Duplicidades farmacológicas:** detección de dos medicamentos con el mismo principio activo o diferentes principios activos con la misma acción farmacológica y cuya asociación no aporta ventajas frente a la monoterapia.
- **Sobredosificación:** corresponde a dispensaciones en donde se evidencia que el medicamento excede la dosis máxima establecida entre los actores.
- **Cantidad mayor de medicamentos solicitada:** se detectan a partir de la dosificación y pauta de administración, si la cantidad de medicamento prescrito es suficiente para un tiempo de tratamiento determinado.
- *Top 20* de rotación de medicamentos y tecnologías, así como el listado de *top 20* en costos.

Fase 2 - Seguimiento farmacoterapéutico

Este proceso, que está a cargo de químicos farmacéuticos, incluye el seguimiento farmacoterapéutico individualizado, en donde se identifican y gestionan las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos, teniendo en cuenta la necesidad, seguridad y efectividad de estos, así como la medición de la adherencia terapéutica y uso adecuado del medicamento.

Durante el seguimiento, se pueden identificar medicamentos no necesarios que el paciente refiere no administrar por razones asociadas a una reacción adversa, fallo terapéutico o patologías no crónicas, entre otros.

También se identifican el tiempo prolongado de medicamentos de uso no crónico y aquellos que no tienen beneficio de uso prolongado para realizar desmonte de acuerdo con el riesgo o beneficio, como por ejemplo, los analgésicos y antibióticos.

Posteriormente, se realizan intervenciones para ajustar el tratamiento farmacológico por parte de los médicos prescriptores de acuerdo con los hallazgos, que pueden ser la disminución de dosis, suspensión o adición de un medicamento, cancelación de autorización.

Si los casos están relacionados con ineficiencias administrativas en autorizaciones, se realizan intervenciones dirigidas a la plataforma autorizadora de los diferentes aseguradores para desmonte de un medicamento no necesario.

Fase 3 - Gestión de intervenciones:

En esta fase, se direccionan por las rutas definidas las intervenciones a los diferentes prescriptores y aseguradores según corresponda, quienes deciden rechazarlas o aceptarlas mediante el ajuste del tratamiento farmacológico de los pacientes en las autorizaciones de sus medicamentos y dispositivos.

Fase 4 - Seguimiento al proceso e indicadores de gestión:

El área de Gestión de Riesgo Farmacéutico realiza el reporte de indicadores, impacto y resultado convenidos entre los diferentes actores. Adicionalmente, se llevan a cabo reuniones periódicas entre las partes para el seguimiento a los indicadores y resultados de la gestión realizada, evidenciando y estableciendo oportunidades de mejora para el proceso.

Como resultado de lo anterior, **se atendieron 113.219 consultas a través del programa de atención farmacéutica, generando 143.613 intervenciones sobre el tratamiento farmacológico**, entre las cuales se encuentran indicaciones al paciente sobre el uso seguro de medicamentos, la importancia de la adherencia al tratamiento y ajustes que permitan un uso seguro, escalonado y racional de la terapia a un menor costo, con resultados clínicos similares y eficiencias para el sistema. La aceptación de las intervenciones fue del **95,9 %**, lo que permite mejorar la efectividad y seguridad de los tratamientos.

El total de pacientes atendidos fue de 84.850, de las cohortes de las siguientes patologías: diabetes mellitus, anticoagulación, enfermedades autoinmunes, falla renal, falla cardiaca, dislipidemia, sistema digestivo, hipertensión arterial, hipotiroidismo, oftalmología, oncología, reumatología, enfermedades huérfanas y osteoporosis.

Desde el punto de vista clínico, llama la atención la mejora en la adherencia terapéutica, la cual cerró con un 80 % en general, debido especialmente a la cohorte de oncología, en donde su adherencia general a través del año se mantuvo en **88 %,** encontrándose por encima de lo descrito en la literatura para esta patología, que está entre el **15 y 76 %**. Esto evidencia que el acompañamiento y la gestión del programa de seguimiento farmacoterapéutico mejora la adherencia al tratamiento, lo que recae en una mayor esperanza de vida para los pacientes y una disminución en costos asociados a complicaciones de la enfermedad.

Cabe resaltar la buena aceptación de la consulta de seguimiento farmacoterapéutico por parte de los pacientes, evidenciado en el nivel de satisfacción del usuario, el cual fue de un **99 %** para 2023.

La gestión del programa ha permitido identificar aspectos relacionados con la prescripción que pueden llevar al uso innecesario, en dosis no requeridas o recomendadas, o al consumo simultáneo de medicamentos del mismo grupo terapéutico, lo cual impacta en la salud y seguridad de los pacientes, así como en la sostenibilidad de los diferentes actores del sistema de salud. Las principales variables identificadas son:

- **11.624 casos de duplicidades farmacológicas,** en los que se encontró el consumo de dos o más medicamentos del mismo grupo en un paciente, sin representar ningún beneficio terapéutico y, por el contrario, generaron posibles eventos adversos o potencializaron el efecto farmacológico, lo que podría llegar a causar daño en el paciente.

- **2.428 casos de sobredosificación,** en donde se evidencia a pacientes con medicamentos con dosis superiores a lo definido en la literatura, que requirieron de una revisión individualizada y la notificación al prescriptor o asegurador para el ajuste correspondiente.

- **2.061 casos de medicamentos prescritos** que no son necesarios, los cuales son identificados en las consultas de seguimiento farmacoterapéutico o en las droguerías al referir el paciente no usarlos por situaciones asociadas a reacciones adversas, fallo terapéutico o patología no crónica, entre otros. La intervención se realiza en doble vía con la finalidad de determinar la pertinencia de la continuidad del tratamiento por decisión clínica o de forma que se refuerce la adherencia del paciente.

- **5.805 casos en donde la cantidad de medicamentos solicitada es incorrecta,** determinado en la verificación de la pauta de administración y el tiempo de tratamiento indicado por el prescriptor, en donde se analizó y validó la cantidad requerida a través de la intervención con el médico.

- **1.481 casos de uso prolongado de medicamentos no crónicos,** a través del análisis de las guías de práctica clínica, información del tratamiento del paciente y literatura científica, entre otros, que permite como resultado de la intervención el desmonte del tratamiento médico correspondiente.

Estos resultados han permitido mejorar la calidad de vida del paciente, así como generar eficiencias frente a los resultados clínicos de los pacientes.

Indicadores de polifarmacia *y policonsulta*

Medicamentos Colsubsidio, en conjunto con los aseguradores con los que tiene convenio, hace seguimiento periódico a los indicadores de frecuencia, polifarmacia y policonsulta, tomando las acciones pertinentes que permitan el control de estas variables.

Indicador de polifarmacia: los pacientes que tienen dispensación de cinco medicamentos o más en el mes se encuentran cerca del **28 %,** debido a una mayor complejidad en los pacientes atendidos y múltiples comorbilidades de estos. En conjunto con los aseguradores, se trabajó en acciones para impactar este indicador, evaluando la pertinencia del tratamiento farmacológico en los casos más críticos y plantear intervenciones individualizadas y masivas con el fin de optimizar la prescripción.

Indicador de policonsulta: los pacientes a quienes se dispensan más de tres fórmulas en un mes se están cerca del **18 %,** y la frecuencia de uso en 2,3.

El foco en las intervenciones y su impacto son fruto de la gestión de la información a través de la herramienta Higea, basada en analítica avanzada para la gestión farmacéutica integral, la cual permite identificar las variables farmacológicas de riesgo de mayor impacto para los diferentes aseguradores, logrando intervenciones individualizadas y masivas sobre la prescripción y disminución de los riesgos para el paciente, con el uso de medicamentos no pertinentes, no necesarios o contraindicados, así como el ahorro en costos por la gestión de ineficiencias.

Así mismo, se puede visualizar el comportamiento de la nota técnica de las capitas de los diferentes convenios en tiempo real, pudiendo consultar frecuencias de uso, valores per cápita y sus tendencias a través del tiempo, discriminadas por regional, departamento y municipio. De esta forma, el análisis de grandes volúmenes de información permite una mayor precisión en los datos, oportunidad e inmediatez para el acceso a la información y la toma de decisiones.

Por otra parte, el área técnico-científica de la cadena implementó informes periódicos sobre las notas técnicas para la medición de las tendencias de frecuencias, valor y población, que permiten detectar las desviaciones y puntos de intervención necesarios de forma sistemática. A partir de estos hallazgos, se generan recomendaciones para las diferentes áreas de la cadena, que buscan propiciar la sostenibilidad financiera de los diferentes convenios.

Coordinación con los aseguradores y *asociaciones de usuarios*

Los hallazgos identificados en la gestión y atención farmacéuticas, así como de la farmacovigilancia y otras actividades realizadas por el área de gestión del riesgo, son reportados a las aseguradoras para su conocimiento y trámite, con una periodicidad en su mayoría mensual. Así mismo, se realizan reuniones de seguimiento periódico con los aseguradores para evaluar los puntos críticos del convenio y se implementan las acciones de mejora a las que haya lugar.

Línea de *expertos*

El área de gestión de riesgos cuenta con una línea de **WhatsApp 323 2741111** y otra de Teams, disponibles para las consultas de los trabajadores de la cadena y para los profesionales de salud de las aseguradoras y entidades con las que se tiene convenio, en donde un químico farmacéutico responde en tiempo real a las dudas relacionadas con la prescripción médica: dosis, tiempos de tratamiento, forma farmacéutica y frecuencia, entre otros, y a los problemas relacionados con medicamentos, dispositivos médicos y demás productos, esto con el fin de disminuir los riesgos asociados a la prescripción o al uso inadecuado de medicamentos y otras tecnologías.

Durante el año, se incentivó el uso de las líneas por parte de los trabajadores de la cadena, pasando de **2.003 solicitudes en 2022 a 3.696 en 2023, representando un incremento del 54 %.**

Diversidad e inclusión

GRI 3-3 TM 9

La cadena continuó siendo la primera y única droguería incluyente del país, facilitando el acceso de las personas con discapacidad a la atención, con 121 establecimientos con ajustes razonables que permiten a las personas con discapacidad física, visual y auditiva una mayor autonomía en su cuidado y bienestar. Así mismo, se certificaron con el SENA 44 trabajadores en la atención de personas con discapacidad, reforzando los ajustes actitudinales requeridos para la prestación de servicios.

La cadena mantuvo su interacción con las entidades que representan los derechos de las personas con discapacidad y de otros sectores para trabajar en pro de mejorar las condiciones de este grupo poblacional y promover una cultura inclusiva. **De las actividades realizadas, se destacan:**

- La participación en el Seminario Colombia potencia mundial de la vida y el desarrollo inclusivo de la población con discapacidad, organizado por la Superintendencia del Subsidio Familiar, con la ponencia “Droguerías Incluyentes: un logro innovador de servicios accesibles para personas con discapacidad”.

- La participación en el lanzamiento del Acuerdo 764 de 2020 en el que se se promueve la creación de una estrategia de **“Sistema Braille Incluyente”** en los empaques de medicamentos en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones, liderado por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, con la ponencia “Estrategia de dispensación a personas con discapacidad visual: una apuesta al servicio incluyente”.

- La participación en el primer Foro de Inclusión Productiva, de la Cámara de Comercio de Bogotá.

- La participación en el Foro Nuevos Escenarios de Participación, de la Fundación Hospital San Vicente de Paúl, en donde los pacientes de la institución conocieron el modelo de atención de las droguerías incluyentes y realizaron un recorrido por las instalaciones.

- El desarrollo del Bazar Incluyente, un espacio en el que personas con discapacidad muestran su talento artístico y sus emprendimientos.

- La participación en los Juegos Parapanamericanos Juveniles 2023, mostrando el compromiso con estas justas que incentivan el talento y el espíritu competitivo de los paratletas jóvenes del continente, cuya edad oscila entre los 12 y 21 años y que tienen alguna discapacidad física, auditiva, visual o cognitiva, actividad que estuvo acompañada de la figura emblemática **“Vitalito”** en calidad de voluntario.

- La participación en el primer encuentro regional Portalento Latinoamérica como caso exitoso en la implementación de Droguerías Incluyentes.

- La realización del primer Foro Incluyente, desarrollado en el marco del Día Internacional de la Discapacidad, contó con una audiencia de **10.232** personas, visibilizando la necesidad de fomentar espacios para la participación y bienestar de este grupo poblacional y fomentar una cultura de inclusión que promueva el respeto por los derechos humanos. Este espacio permitió la participación de diferentes personas con discapacidad.

- La conformación de la categoría incluyente en el marco de la Carrera de la Mujer, logrando la participación de **80** personas con discapacidad auditiva, visual o motriz, **35** de ellos patrocinados por la cadena de Droguerías Colsubsidio.

- Durante el año, se realizaron publicaciones en *Sosteniblemente,* revista del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES, la revista *Semana* y el periódico *El Tiempo,* en donde se describen las acciones orientadas a la atención de las personas con discapacidad.

Alineados con la Política de Derechos Humanos Diversidad, Equidad e Inclusión de la Corporación, la cadena de Droguerías Colsubsidio continuó generando espacios con diversos de grupos de interés y no recibió reportes de acciones de discriminación.
ODS 5.1

droguerías Colsubsidio

Aseguramiento de calidad

GRI 3-3 TM1

Droguerías Colsubsidio, dentro de su gestión, contempla las acciones que se deben desarrollar para asegurar que los productos y servicios ofrecidos correspondan a los estándares de calidad requeridos por los clientes, usuarios y entes de control. Es así como el modelo se enmarca en las siguientes acciones:

Mantenimiento y perfeccionamiento del sistema de *gestión de calidad*

Durante el año, se trabajó en el mantenimiento y perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad a través de la revisión periódica de la normatividad, documentación y actualización de todos los componentes, el monitoreo de los procesos e indicadores de gestión de riesgos y el desarrollo de módulos de capacitación con la metodología *e-learning* para

3.372 trabajadores.

Se gestionó el programa de auditoría interna y externa, el cual permitió la continuidad de la certificación otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas de Calidad – Icontec, con cero no conformidades derivadas del proceso, así como el aumento del número de conceptos sanitarios favorables en las **671 visitas realizadas a los establecimientos,** emitidos por los diferentes entes de control. En 2023, la cadena no tuvo cierres de establecimientos por incumplimientos normativos, logrando una favorabilidad del **97 %,** que mediante el desarrollo del **100 %** de los planes de acción permitió el cierre de los hallazgos en el **63 %** de los establecimientos visitados.

La Dirección hizo dos revisiones con el fin de evaluar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, garantizar la asignación de los recursos para el mantenimiento y sostenimiento del mismo y la implementación de aspectos de mejora. Esta actividad estuvo acompañada de mesas de trabajo con los directores técnicos de los establecimientos, para evaluar las eficiencias logradas con la automatización de los procesos de seguimiento y control y buscar acciones para la mejora de los procesos en pro de la calidad y la eficiencia operativa.

Auditorías internas *y externas*

Cabe mencionar que el 100% de los establecimientos con apertura en el 2023, presentaron concepto favorable del ente de control, esto resultado de las auditorías previas por parte del personal y del área de aseguramiento de calidad.

Se realizaron visitas de auditoría a 226 establecimientos farmacéuticos, seleccionados bajo criterios de cumplimiento de indicadores técnicos, resultados de visitas de entes de control, tasa de errores de dispensación y de reciente apertura, con una calificación promedio de 80 %, en donde se hizo seguimiento a los planes de acción definidos para cada uno de los hallazgos. La satisfacción de los directores técnicos frente a las auditorías internas de calidad fue “excelente” en el 88 % de los establecimientos visitados, lo que permite asegurar la objetividad y aplicabilidad de los requerimientos en el marco de las visitas de los entes de control y, por ende, prever requerimientos, multas y sanciones.

En lo que respecta a las auditorías de autoinspección llevadas a cabo por el líder de cada establecimiento, se ejecutó el **89 %** del cronograma, con un resultado del **96 %** de cumplimiento con respecto a los estándares de calidad, situación que fue monitoreada y gestionada para dar cumplimiento al cierre de los planes de acción.

El seguimiento a los procesos relacionados con las auditorías internas y de entes de control se fortaleció con el uso de analítica descriptiva, lo que permitió consolidar los hallazgos y el análisis de la información para fortalecer los procesos transversalmente, mitigando el riesgo de medidas sanitarias o conceptos desfavorables para la cadena.

Fortalecimiento *de competencias*

Se dio continuidad a la certificación de competencias del personal con el apoyo del SENA y la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá, llegando a 82 trabajadores.

Se realizaron capacitaciones presenciales y virtuales a **2.453 trabajadores,** enfocadas en la adherencia a los procedimientos y adopción de prácticas seguras, así como reconocimiento a los trabajadores con mejores resultados en cuanto a la dispensación segura.

Las buenas prácticas de dispensación fueron evaluadas en grupos focales con los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos para determinar la aplicabilidad y gestionar las causas que pueden afectar el proceso, de forma que se garantice la seguridad del paciente.
Se desarrolló material infográfico, pódcast, actualizaciones del listado de medicamentos con nombre y apariencia similar (LASA) y alto riesgo, reconocimiento a establecimientos sin novedades en la dispensación, implementación del curso de dispensación en el aula virtual y difusión de lecciones aprendidas orientadas a mejorar las competencias de los trabajadores frente a la responsabilidad en la dispensación.

Gestión *técnica*

Se gestionaron 59 alertas sanitarias generadas por el Invima y tres informes de seguridad de modo que los productos implicados no se comercialicen en la cadena y se den indicaciones a los usuarios para determinar la continuidad de su tratamiento.

Durante el año, se dio continuidad a la dispensación de medicamentos de control especial, siendo la cadena la única autorizada en Cundinamarca para la comercialización de los medicamentos monopolio del Estado, en el marco del convenio con el Fondo Nacional de Estupefacientes. Se estructuró un proyecto de educación sanitaria, el cual se implementará en 2024, y se desarrolló el piloto para la automatización del registro de movimientos de medicamentos de control especial y la generación de informes al ente de control.

Se diseñaron acciones de mejora con la finalidad de optimizar las actividades y capacidad de respuesta a las necesidades y exigencias internas y externas, tales como:

- La reingeniería del proceso de inspección vigilancia y control, en cuanto a la estructura interna del mismo: alcance del proceso, funciones y responsabilidades propias de cada cargo, y la definición de indicadores del proceso y de desempeño.
- El uso de metodología Lego Series en el entendimiento y posibles mejoras del modelo de gestión de auditorías internas y externas con el acompañamiento de personal de los establecimientos.
- El uso de la metodología *e-learning* para la capacitación virtual de los trabajadores a nivel nacional, disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.
- La capacitación en el uso de tableros para la consulta de información relacionada con las auditorías internas y de los entes de control a los responsables de la gestión operativa y técnica de los establecimientos, de forma que cuenten con información en línea para la toma de decisiones y la medición del desempeño técnico de los equipos.
- La revisión de conceptos desfavorables con los coordinadores de establecimientos, con el objetivo de gestionar los hallazgos de manera oportuna y eficaz.
- El acercamiento con los entes de control para la verificación de observaciones y requerimientos realizados, para minimizar las novedades en el desarrollo de las visitas.
- La gestión de requerimientos contractuales de índole técnica con los aseguradores, para que los trámites de manejo de medicamentos controlados se den con la oportunidad requerida.
- La participación en mesas de trabajo con los entes de control en cuanto a requisitos de inspección, vigilancia y control o proyectos de ley que puedan impactar la prestación del servicio.

Experiencia del usuario

GRI 3-3 TM1, GRI 418-1

La cadena continuó con su modelo de servicio centrado en el cliente, en la atención presencial como no presencial a nivel nacional, así:

Modelo estratégico y estandarizado de comunicación a nivel multicanal *y omnicanal*

Cliente interno: se continuó proporcionando información estandarizada utilizando los siguientes canales:

- **Intranet y comunidades:** diseñadas para acercar y mantener informados a los trabajadores, en donde se da a conocer el alcance de los procesos, actualizaciones en línea, capacitaciones virtuales, normatividad y noticias de interés nacional que afectan el sector y la prestación del servicio, así como interactuar y estar en contacto con los trabajadores a nivel nacional.
- **Comunicación en los establecimientos:** con manuales, cartillas y habladores, que refuerzan las políticas de atención establecidas y campañas puntuales enfocadas en reforzar la Cultura de Servicio en donde el cliente es el centro de la atención:
  - Políticas de atención en punto de venta
  - Protocolos de atención por canal institucional y domicilios
  - Proceso de venta del canal comercial
  - Capacitación a todo el personal de cara al cliente
- **Grupos de WhatsApp:** medio utilizado para reforzar la comunicación en línea, buscando que los trabajadores cuenten con material que garantice su conocimiento y desempeño.
- **Correo electrónico “Comunicaciones Medicamentos”:** canal enfocado en la información de fechas especiales, promociones, apoyo en las comunicaciones de todas las áreas de la cadena y reconocimiento por la excelencia de los trabajadores.

Cliente externo: para brindar información y educar a los pacientes se dispone de los siguientes medios:

- **Televisores en los establecimientos farmacéuticos:** con contenido orientado a educar a los usuarios y clientes en diferentes temas relacionados con los procesos de dispensación, normatividad vigente, farmacovigilancia, manejo de residuos, entre otros.
- **Audios informativos en los establecimientos:** se cuenta con un sistema de audios a nivel interno de los establecimientos para reforzar la comunicación con los usuarios en temas promocionales y de salud.
- **Mensajería de texto y *mailings:*** con información sobre el uso de los canales alternos de atención, domicilios y preagendamiento y novedades sobre envíos de medicamentos y/o reforzando formulación activa.
- **Toma Vital:** se realizan visitas periódicas con el avatar “Vitalito”, personaje diseñado para enseñar a los usuarios sobre manejo de los servicios y productos ofertados, domicilios y preagendamiento, con tomas de tensión y recordaciones de cuidados básicos en salud.

Modelo estratégico *de PQR*

Se monitorearon los indicadores de calidad, oportunidad y satisfacción con la respuesta de un equipo de gestores que generan planes inmediatos y efectivos de mejora para resolver la causa raíz de los inconvenientes, de acuerdo con la normatividad, los contratos y convenios establecidos. En los procesos de auditoría se cuenta con un equipo de gestores expertos en medicamentos y la normatividad del sector farmacéutico y de la salud. De la misma forma, con un sistema de gestión que permite identificar las causas origen, llegando a la raíz del inconveniente y resolviendo las novedades detectadas.

Modelo de experiencia *en el servicio*

Los canales de atención se monitorean a través de:

CUSTOMER *JOURNEY MAP* – Construcción de mapas de experiencia por canal y línea de servicio, con el fin de identificar los dolores del cliente y así generar planes de acción para la mejora de los procesos que impactan al usuario.

MEDICIÓN NSC, NPS, CES: el nivel de servicio, de recomendación y de esfuerzo se califica a través de encuestas en línea a los clientes y usuarios atendidos a nivel nacional los 365 días del año.

CLIENTE INCÓGNITO: validación acida basada en los procesos pactados con clientes y la ejecución de los protocolos establecidos por la cadena.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CLIENTES: se monitorea la labor comercial por parte de los convenios establecidos, con el fin de mejorar las relaciones comerciales y trabajar en las alianzas estratégicas del mercado.

Cultura *de servicio*

El Servicio de Humanización Basado en la Experiencia del Cliente es la premisa con la que Medicamentos Colsubsidio, a través de un programa de concientización y formación, busca trabajar en el ser para lograr cercanía y generar relaciones confiables con los usuarios.

El estudio se ejecuta en un marco de tiempo de 90 minutos, en modalidad autodidacta:

BLOQUE 1 – DESCUBRE: identificar la importancia del autoconocimiento para resignificar la visión de la vida personal e incrementar la motivación personal y laboral.

BLOQUE 2 – TRANSFORMA: analizar la forma de poner en práctica el autoconocimiento y propósito de vida, para mejorar y disfrutar el trabajo, siendo congruente con sus convicciones.

BLOQUE 3 – CONSOLIDA: practicar herramientas de cambio en la atención al cliente, para humanizar el trato, disfrutar más de su trabajo y experimentar satisfacción personal.

Se definió un lenguaje acorde para cada protocolo regionalizado de atención, garantizando un servicio optimo a los pacientes.

Capacitación en humanización a los pacientes, donde trabajamos los atributos de habilidades blandas que afectan la atención.

Exaltación del trabajo excepcional de los trabajadores que han superado los estándares de trabajo, conforme a parámetros dados por la operación y los clientes.

Mediciones de servicio del año

2023 vs. Año 2022

	Satisfacción			Recomendación			Esfuerzo		
	2021	2022	**2023**	2021	2022	**2023**	2021	2022	**2023**
Institucional	89 %	85 %	**86 %**	74 %	60 %	**61 %**	N/A	28 %	**12 %**
Comercial	92 %	93 %	**94 %**	86 %	89 %	**85 %**	N/A	15 %	**4 %**
Unidad de Aplicación de Medicamentos	N/A	99 %	**92 %**	N/A	N/A	**92 %**	N/A	N/A	**8 %**
TOTAL	91 %	89 %	**89 %**	80 %	75 %	**69 %**	N/A	22 %	**9 %**

Enfocado en el bienestar y la satisfacción de los usuarios, Medicamentos Colsubsidio ha mantenido los indicadores de satisfacción dentro de los parámetros establecidos, pese a los fuertes cambios que se han suscitado en el sector, requiriendo de un menor nivel de esfuerzo para la prestación del servicio con calidad.

Comunicación de los clientes	2021	2022	**2023**
Quejas y reclamos	31.773	31.259	**31.327**
Felicitaciones	10.692	18.796	**22.011**
Sugerencias	625	1.257	**1.325**
Solicitudes	731	905	**814**
TOTAL	43.821	52.217	**55.477**

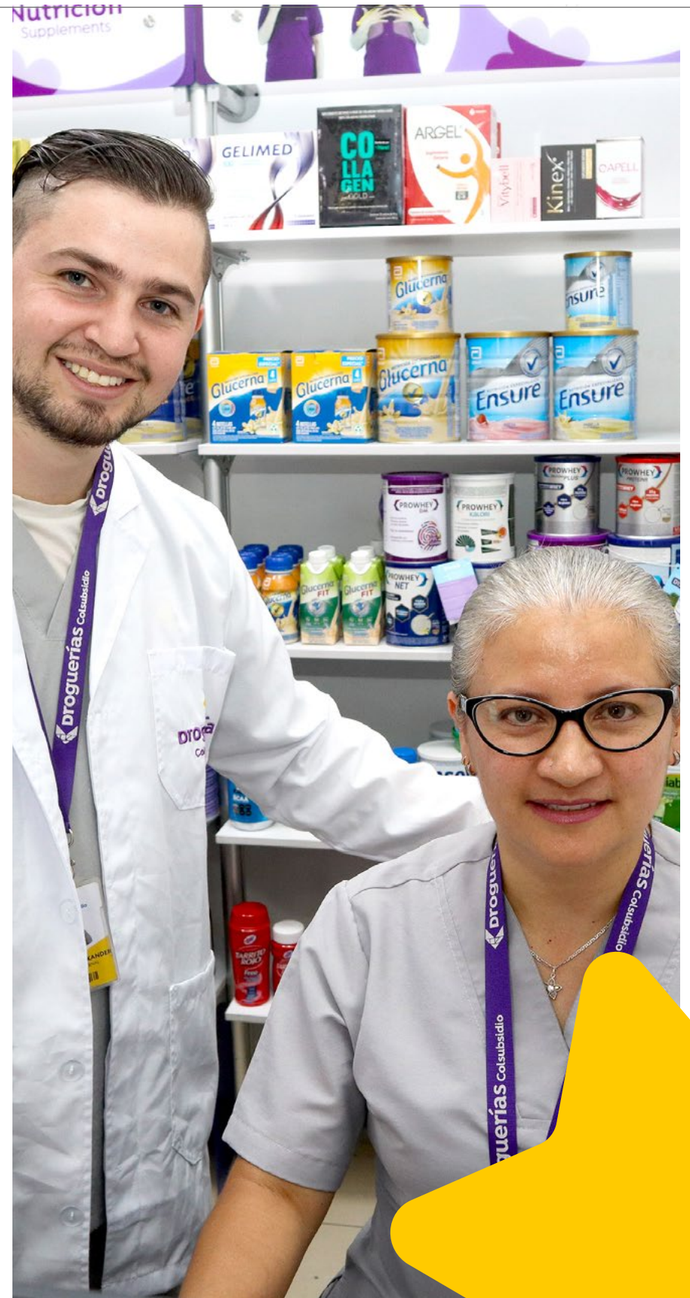
Factores externos inciden en el número de quejas que ingresan debido a afectaciones del entorno tales como: “quejatones”, cierres de Entidades Promotoras de Servicios de Salud, y asignación de población con retrasos en su atención y tratamiento, entre otros. No obstante, se evidencia un crecimiento en el número de felicitaciones. La tasa de PQRS se ubicó en 0,6 (1 queja por cada mil usuarios), lo que demuestra la efectividad de los procesos de cara al cliente y refleja el compromiso con la calidad del servicio, la satisfacción y el mejoramiento continuo en cada momento de verdad que viven los usuarios y los clientes.

Mesas de calidad: con base en el monitoreo de la experiencia mediante **los resultados de la medición transaccional, se desarrollaron seis mesas, para un total de 78 en 2023**, con participación del 100 % de los líderes que impactan la operación correspondiente a **545 puntos a nivel nacional** con sus correspondientes coordinadores de zona.

Los resultados de las encuestas de satisfacción y el análisis de la voz del cliente con la gestión de las PQRS dieron lugar a oportunidades de mejora por parte de la operación, generando planes de acción y la actualización periódica de los *customer journeys* según los *insights* de voz de cliente e impactos del entorno, y refuerzo de los protocolos de atención de servicio.

Convención nacional *de expertos*

Con la participación de 700 líderes de Medicamentos Colsubsidio, se exaltó la labor cumplida en 2022, se dieron a conocer los retos 2023 y se fortaleció la relación con la industria, al contar con el acompañamiento de 35 laboratorios farmacéuticos que profundizaron en el conocimiento de sus productos. Así mismo, se desarrolló el espacio **"Miniconvenciones de expertos en tu región",** para mostrar los resultados de 2022 y el compromiso frente a los objetivos de la cadena en 2023.



Reconocimiento

Se exaltó el desempeño de
204 trabajadores
en las categorías de:

- Excelencia en el servicio, de acuerdo con las calificaciones dadas por los usuarios en los indicadores de experiencia.
- Excelencia y pasión por servir, de acuerdo con las felicitaciones dadas por los usuarios.
- Una milla más, basados en los resultados de los tableros de gestión de los trabajadores de la cadena.

Medición del cumplimiento de protocolos *y políticas*

La atención en el mostrador es una de las secciones del seguimiento a los protocolos de servicio que se requiere mantener en observación, por ser este el principal momento de verdad de los clientes y los usuarios. Los comportamientos que evidencian amabilidad, interés y empatía por el cliente son los de mayor relevancia.

El tiempo de atención es un atributo que tiene una tendencia de mejora debido a las iniciativas implementadas, tales como los "anfitriones orientadores de servicios", ampliación, apertura y traslados de puntos y aumentos de personal. **El cumplimiento de protocolos de servicio durante el año fue del 76 %, de acuerdo con los resultados del *mystery shopper*** (cliente incógnito), donde la calidad en la atención, solución a inquietudes, y empatía por clientes y usuarios son los atributos más destacados.

droguerías Colsubsidio

Innovación

En el marco del Modelo de Innovación Corporativo, la cadena desarrolló los siguientes proyectos:

ZOLUSIÓN:

Se automatizaron los procesos de alistamiento, certificación y despacho de pedidos del Centro de Distribución de Medicamentos ZOL FUNZA, implementando una nueva tecnología enfocada en calidad, alta productividad, innovación y eficiencia, que permite soportar el crecimiento operacional de manera sostenible para los próximos 10 años.

Pronóstico de desabastecimiento 1:

Permite que la cadena se anticipe a posibles desabastecimientos de productos, dado el nivel de servicio de los proveedores y su comportamiento al no entregar completos o con la oportunidad necesaria los pedidos que se les realizan.

Programa avanzar:

La unidad de aplicación de medicamentos implementó un portafolio de servicios para la atención integral de los pacientes con enfermedades reumatológicas y autoinmunes en un mismo lugar, a cargo de especialistas y subespecialistas de medicina interna y reumatología, y profesionales de apoyo (nutrición, químico farmacéutico, medicina general, enfermería, entre otros), y la aplicación supervisada de medicamentos por profesionales expertos. Lo anterior garantiza una excelente experiencia al usuario, resultados en salud, adherencia a tratamientos, acceso y oportunidad, y genera valor a nuestros usuarios y clientes.

Evolución pos y motor promocional:

Se transformaron el sistema de terminales POS y el de promociones de droguerías mediante la implementación de una solución tecnológica enfocada en el cliente, que responde de manera más eficiente a los procesos de venta y a los requerimientos cambiantes del mercado, facilitando la operación de las cajas registradoras por el personal de los establecimientos.

Transformación de formato a droguería mixta:

La cadena consolidó la operación de los dos canales, institucional y comercial, en un único establecimiento, de forma que los clientes y usuarios puedan acceder a la entrega de medicamentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y suplir sus necesidades de compra con una experiencia integral y diferenciadora.

Modelo de eficiencias farmacológicas:

Este proyecto consiste en la racionalización del uso de tecnologías en salud, medicamentos y dispositivos médicos, así como en la identificación y gestión de las ineficiencias y los riesgos evitables derivados de la ocurrencia de eventos adversos asociados al uso de medicamentos, con el fin de obtener un resultado en salud favorable, mejora en la calidad de vida, disminución de complicaciones y gestión de los costos en salud.

Programa acceso a medicamentos en población vulnerable:

Este proyecto busca satisfacer las necesidades de medicamentos de población vulnerable protegiendo el derecho a la salud y aportando al cierre de brechas sociales mediante la entrega de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, logrando disminuir la generación de CO_2, resultado de la disposición de estos residuos peligrosos (productos próximos a vender). Paralelamente, se conformó un equipo de voluntarios que aportan su conocimiento, profesionalismo, pasión por servir y compromiso social a estas poblaciones.

05

Asegurar solidez **financiera para la equidad**

GRI 3-3 TM5, GRI 2-6, ODS 1.a

Medicamentos Colsubsidio entiende su compromiso y responsabilidad de hacer un uso eficiente de los recursos con el fin de garantizar la sostenibilidad del servicio y la perdurabilidad de la Organización.

Durante 2023, se elaboraron estados de resultados del servicio en tiempo y forma, asegurando el cumplimiento de los requerimientos exigidos por los entes de vigilancia y control. Se fortalecieron los análisis y controles en cuanto a la información generada, garantizando la alineación de los procesos financieros con las políticas de la Caja y las normas contables. A nivel interno, se implementaron nuevas transacciones en SAP y se mejoraron los procesos para optimizar el control y seguimiento.

En lo relacionado con el proceso de planeación y estructuración financiera, se hizo la evaluación del desempeño financiero de la Caja, mediante la integración del análisis de estructuras, generación de resultados y gestión de liquidez.

Se efectuaron seguimientos permanentes a la ejecución del presupuesto y análisis financieros que permitieron identificar oportunamente brechas presupuestales, generando información útil para establecer acciones para el logro de los resultados establecidos. Trimestralmente, se presentaron los resultados financieros del servicio al Consejo Directivo, complementando la información con análisis del entorno económico.

Así mismo, se llevaron a cabo actividades que permitieron la correcta y oportuna operación del servicio, en lo correspondiente a la administración y actualización de estructuras financieras, data maestra (centros de costo y centros de beneficio) y control presupuestal en el sistema de información SAP. Se efectuó seguimiento mensual y detallado al comportamiento de los gastos.

A partir del segundo trimestre, se desarrollaron ejercicios de pronóstico de corto plazo, con el objetivo de identificar los desafíos y las oportunidades para la Caja derivados de los cambios en el contexto económico y político del país, para tomar acciones pertinentes en pro de optimizar los resultados del servicio.

Se efectuaron análisis económicos del Servicio, evaluando el panorama económico sectorial, perspectiva económica y hechos relevantes, el entorno competitivo, análisis del desempeño financiero frente al sector económico y la dinámica del servicio dentro de la Caja, estudios que contribuyeron a la toma de decisiones en 2023 y a la elaboración del presupuesto 2024.

El presupuesto de 2024 se hizo en el marco de las proyecciones econométricas realizadas y con metas orientadas a la optimización de los resultados y la integración de las iniciativas y proyectos definidos en el direccionamiento estratégico del servicio.

En cuanto al proceso de rentabilidad y costos, durante el año, se actualizaron las tarifas con base en variables macroeconómicas, aspectos socioeconómicos, estudios técnicos de costos, precios de mercado y la normatividad vigente, en el marco de metodologías de *pricing* y *revenue management,* orientados a incrementar la cobertura y la sostenibilidad financiera de los servicios prestados a los afiliados a la Caja.

En los procesos asociados con la gestión de la liquidez, se efectuaron análisis y seguimientos periódicos al comportamiento de los ingresos, los egresos y los recursos derivados de los fondos de protección social, garantizando la disponibilidad requerida de los recursos.

En la operación financiera, se fortalecieron los procesos relacionados con la facturación, los ingresos, los pagos, la cartera y los medios de pago, con el fin de dar el soporte adecuado y oportuno a las unidades de servicio.

Respecto a las principales cifras e indicadores financieros, se destaca que los ingresos de la cadena continúan creciendo a doble dígito, con un incremento del **20,3 % con respecto a 2022, alcanzando ventas brutas por $ 2.473.178 millones y un remanente de $ 24.651 millones,** que se destinaron a los proyectos sociales de Colsubsidio.

Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1, WEF 18, WEF 21, WEF 30E, WEF 32E, WEF 34E

En el siguiente cuadro, se presenta la forma en que el servicio genera riqueza y la distribuye en la operación y en los grupos de interés.

Valor económico generado y distribuido Medicamentos Colsubsidio
- cifras en mm de pesos

I. Valor económico generado	2021	2022	2023
Ingresos operacionales y no operacionales	$ 1.631.597	$ 2.054.779	**$ 2.457.507**
Total valor económico generado	$ 1.631.597	$ 2.054.779	**$ 2.457.507**

II. Valor económico distribuido	2021	2022	2023
Pagos realizados a terceros, Estado, trabajadores de la caja	$ 1.597.742	$ 2.004.728	**$ 2.408.636**
Pagos realizados al Estado	$ 21.317	$ 25.794	**$ 32.096**
Pagos y beneficios a los trabajadores de la caja	$ 92.705	$ 108.905	**$ 144.837**
Pago a proveedores	$ 1.483.719	$ 1.870.029	**$ 2.231.703**
Otros conceptos	$ 33.855	$ 50.052	**$ 48.871**
Utilidad/remanente	$ 19.248	$ 33.748	**$ 24.651**
Provisiones	$ 76	$ 1.926	**$ 3.962**
Amortización	$ 4.330	$ 4.412	**$ 7.929**
Depreciación	$ 10.201	$ 9.966	**$ 12.329**
Total valor económico distribuido	$ 1.631.597	$ 2.054.779	**$ 2.457.507**

III. Valor económico retenido	$ 0	$ 0	**$ 0**

Tabla contenidos GRI

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD CORPORATIVO 2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI DE CONFORMIDAD

Declaración de uso	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2023.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplican los Estándares Sectoriales GRI para la Corporación.

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**2-1** Detalles organizacionales	Impactos Perfil del servicio	13,15					SASB HC-DR-000.A	WEF 1
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Perfil del Servicio	13				PG1		WEF 1E
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Palabras del Director Caracteristicas del informe	4,5,12						
	2-4 Actualización de la información	Caracteristicas del informe	12						
	2-5 Verificación externa	Caracteristicas del informe	12						
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil del servicio Portafolio de Servicios Cobertura Geográfica e infraestructura Asegurar Solidez Financiera para la Equidad	13,15					SASB HC-DR-260b.2	
	2-7 Empleados	Equipo de Trabajo	39						
	2-8 Trabajadores que no son empleados				No procede	Todos los trabajadores son empleados de la organización			

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**2-9** Estructura de gobernanza y composición	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27,29				PG1		WEF 2
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27				PG1		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo Directivo	3						
	2-12 Funciones del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27						WEF 1 WEF 1E WEF 3
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27						
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Director Administrativo presenta el Informe de Gestión y Sostenibilidad Corporativo ante la Asamblea de Afiliados.							
	2-15 Conflictos de interés	Ética, Transparencia Corporativa	32						
	2-16 Comunicación de inquietudes	Se dió respuesta a 115.093 reclamos, los tres motivos con mayor volumen fueron: a.Fallas operativas - Pago del Subsidio monetario: 10.995. b. Afiliaciones de trabajador: 10.426. c. Inconvenientes en el reporte de novedades - Subsidio monetario: 9.231.							
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El máximo órgano de gobierno recibió información y capacitación sobre el direccionamiento estratégico y el modelo de sostenibilidad. Los miembros del Comité de Auditoria del Consejo Directivo recibieron capacitación sobre conflicto de interes, anticorrupción, ciber seguridad y una actualización sobre las normas aplicables al subsido familiar.								

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**2-18** Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Transparencia	27						
	2-19 Políticas de remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	28						WEF 3E WEF 4E
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	28						
	2-21 Ratio de compensación total anual				Restricciones de Confidencia-lidad	La organización considera que esta información es confidencial			WEF 19E
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Palabras del Director Palabras de la Gerente	4,5,8						
	2-23 Compromisos y políticas	Perfil del servicio Sistema de gestión integral de riesgos Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente	13,28,33,57				PG1	SASB HC-DR-230a.1	WEF 6
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Perfil del servicio	13				PG1		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Colsubsidio cuenta con una Política de Resarcimiento y no se presentó ningun caso de impacto negativo.							
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno, Ética y Transparencia	27						WEF 5
	2-27 Cumplimiento de la lesgislación y las normativas	Protección de datos personales	34						
	2-28 Afiliación a asociaciones	Asociaciones y Gremios	17						
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad Grupos de Interés	21				PG1		WEF 3
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Relaciones con los Trabajadores	50				PG3		

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
Gri 3: temas materiales									
GRI 3: Tema Material 2021	**3-1** Proceso de determinación de los temas materiales	Materialidad	21						WEF 3 WEF 6
	3-2 Lista de temas materiales	Materialidad	21						WEF 3
TM 1 Servicios seguros y de calidad	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión Organizacional Recepción y Almacenamiento Experiencia el Usuario Generar Desarrollo Humano Integral Sistema de Gestión de Calidad Programa de farmacovigilancia Experiencia del usuario	18, 65,78,86,89						
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Generar Desarrollo Humano Integral	65						
TM 2 Acceso a medicamentos	**3-3** Gestión de los temas materiales	Acceso a Medicamentos y Productos para el Cuidado de la Salud	70					SASB HC-DR-260b.2	
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Cobertura Geografica e Infraestructura	15					SASB HC-DR-000.C	
TM 3 Ética y gobierno corporativo	**3-3** Gestión de los temas materiales	Transparecia y Gobierno Corporativo	27				PG 1		WEF 1 WEF 2 WEF 5
	205-1 Operaciones evaluadas en función de riesgos de corrupción	Auditoría Interna Sistema de Gestión Integral de Riesgos	35				PG10	SASB HC-DR-230a.1	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética, Transparencia Corporativa	32				PG10		WEF 4
	205-3 Casos de corrupción confirmados medidas tomadas	Ética, Transparencia Corporativa	32				PG10		WEF 4

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
TM 3 Ética y gobierno corporativo	**207-2** Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Sistema de gestión integral de riesgos	33						
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Ética, Transparencia Corporativa	28,39,42						WEF 2 WEF 11
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos personales	89						
TM 4 Gestión de proveedores	**3-3** Gestión de los temas materiales	Gestión de Proveedores	66						
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Gestión de Proveedores	66				PG1 PG2	SASB HC-DR-250a.	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Gestión de Proveedores	66				PG1 PG2	SASB HC-DR-250a.1	
	204-1 Proporción de gasto en proveedores	Gestión de Proveedores	67						
TM 5 Solidez financiera	**3-3** Gestión de los temas materiales	Valor económico generado y distribuido	94						
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos								WEF 29E
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	96						WEF 18 WEF 21 WEF 30E WEF 32E WEF 34E

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
TM 6 Educación y Seguridad del paciente	**3-3** Gestión de los temas materiales	"Dispensación Informada Seguridad del Paciente"	75,77					SASB HC-DR-260b.2	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	Farmacovigilancia y Vigilancia de otras Tecnologías Sanitarias	78				PG1	SASB HC-DR-260a.1	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Farmacovigilancia y Vigilancia de otras Tecnologías Sanitarias	78					SASB HC-DR-260b.2	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Promoción de Estilos de Vida Saludables	53						
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de Estilos de Vida Saludables	53						
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de Estilos de Vida Saludables	53						
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Promoción de Estilos de Vida Saludables	53						WEF 15
TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	**3-3** Gestión de los temas materiales	Contar con el Mejor Talento Humano	38						
	2-7 Empleados	Equipo de Trabajo	39						
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Relaciones con los Trabajadores	50						
	201-3 Obligaciones del plan de beneficio definido y otros planes de jubilación	Beneficios	51						

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	**202-1** Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	En la organización el salario mínimo es superior al mínimo establecido por la ley y no obedece criterios de ubicación o sexo.							WEF 13
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Rotación Nuevas Contrataciones	43,44						WEF 17
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	Beneficios	51						
	401-3 Permiso parental	Permiso Parental	55						
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	52						
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	52						
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	52						
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	52						
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	54						WEF 15
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	54						WEF 23E
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Desarrollo del Talento	49				PG1 PG4		WEF 16

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	**404-2** Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	"Capacidad de Liderazgo Desarrollo del Talento"	48						
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Cultura Organizacional	45						
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	La remuneración está definida por cada cargo y no obedece a criterios de género.	28				PG6		WEF 12
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Para el periodo de reporte no se presentó ningún caso de discriminación.					PG2 PG6		WEF 20E
	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Relaciones con los Trabajadores	50						WEF 21E

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
TM 8 Contribución a la protección del medioambiente	**3-3** Gestión de los temas materiales	Eje Ambiental Suelo	56				PG7 PG8 PG9		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Conciencia e Inversión Ambiental	64				PG7 PG8 PG9		
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Eje Ambiental Aire	63				PG7 PG8 PG9	SASB HC-DR-130A.1	
	302-3 Intensidad energética	Eje Ambiental Aire	63				PG7 PG8 PG9		
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Eje Ambiental Agua	58				PG7 PG8 PG9		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido del agua	Eje Ambiental Agua	58				PG7 PG8 PG9		
	303-3 Extracción de agua		58				PG7 PG8 PG9		
	303-4 Vertido de agua	Eje Ambiental Agua	58				PG7 PG8 PG9		
	303-5 Consumo de agua	Eje Ambiental Agua	58				PG7 PG8 PG9		
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Eje Ambiental Aire	62				PG7 PG8 PG9		WEF 7

Estándar gri / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto global	SASB	SCM-WEF
TM 8 Contribución a la protección del medioambiente	**305-2** Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Eje Ambiental Aire	62				PG7 PG8 PG9		WEF 7
	306-1(2020) Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	62				PG7 PG8 PG9		WEF 12E
	306-2(2020) Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	60				PG7 PG8 PG9		
	306-3 (2020) Residuos generados	Eje Ambiental Suelo	59				PG7 PG8 PG9		
	306-4 (2020) Residuos no destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	59,6				PG7 PG8 PG9		
	306-5 (2020) Residuos destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	59,6				PG7 PG8 PG9		
TM 9 Diversidad e inclusión	**3-3** Gestión de los temas materiales	Derechos Humanos, Diversidad , Equidad e Inclusión Diversidad e Inclusión	45,84						
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Equipo de Trabajo	65				PG1		

Tabla contribución a los

Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS	Meta indicador	Página
1. Fin de la Pobreza	**1.a** Garantizar una movilización importante de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para poner en práctica programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.	94
2. Hambre Cero	**2.1.** De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de 1 año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.	56
3. Salud y Bienestar	**3.c** Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.	10
	3.b. Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles de conformidad con la Declaración relativa al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio y la Salud Pública, en la que se afirma el derecho de los países en desarrollo a utilizar al máximo las disposiciones del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio respecto a la flexibilidad para proteger la salud pública y, en particular, proporcionar acceso a los medicamentos para todos.	67
	3.d. Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	78
4. Educación de calidad	**4.a.** Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos	15
5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	**5.1.** Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	85
	5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	28
6. Agua Limpia y saneamiento	**6.3** De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial	58
	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua	58
	6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	58

ODS	Meta indicador	Página
7. Energía asequible y no contaminante	**7.a** De aquí a 2030, aumentar la cooperación internacional para facilitar el acceso a la investigación y la tecnología relativas a la energía limpia, incluidas las fuentes renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructura energética y tecnologías limpias.	62
8. Trabajo decente y crecimiento económico	**8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros	38
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	38
	8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación	38
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	38
9. Industria, innovación e infraestructura	**9.1** Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos	15
	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo	19, 20
11. Ciudades y comunidades sostenibles	**11.6** De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo	59

ODS	Meta indicador	Página
12. Consumo Responsable	**12**	60
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	56
	12.3 De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per capita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha	59
	12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente	56
	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	56
	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	4,5,12
13. Acción por el clima	**13.2** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	56
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	56
16. Paz, Jjusticia e instituciones sólidas	**16.5** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	27, 32
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	24, 32
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	24
17. Alianzas para lograr los objetivos	**17.19** De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo	12

Caja Colombiana de Subsidio Familiar
Colsubsidio

Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

María Fernanda Quijano Delgado
Karen Alejandra Aguirre Sánchez
Andrés Felipe Gómez Barón
Planeación
María Isabel Buitrago Marín
Lizbeth Daniela Duarte Pastor
Medicamentos
Coordinación Editorial

Compártenos tu opinión al
E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com

Diseño y diagramación
GOOD;)
Comunicación para el desarrollo sostenible
www.isgood.com.co

droguerías Colsubsidio