



Informe
de **gestión y**
sosteni-
bilidad
2021

Medicamentos

 **Colsubsidio**

CONTENIDO

01

03

02

04

05



CONSEJO DIRECTIVO 2018-2022

José Alejandro Cheyne García
Presidente

Luis Francisco Maltés Tello
Vicepresidente

EMPLEADORES

Principales

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.

Eduardo Antonio Visbal Rey
Federación Nacional de Comerciantes Fenalco

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.

Henry Joseph Bradford Sicard
Colegio de Estudios Superiores
de Administración - CESA

TRABAJADORES

Luz Stella Arias Rivera
Kamex Internacional S.A.S

Luis Francisco Maltés Tello
Fundación Universitaria Autónoma
de Colombia - CUT

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

María Elsa Páez García
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
INPEC - CGT

Miguel Fernando Jiménez Olmos
Veeduría Distrital - C.T.C.

María Eugenia Usaquén Osuna
Notaría Primera de Bogotá

José Julián Cabanilla Santamaría
Eternit Colombia S.A. - CUT

Eberto Guzmán Chávez
Servicio Nacional de Aprendizaje Sena

Luis Hugo Monroy Donoso
Saint Gobain Colombia S.A.S.- CGT

Carlos Alonso Medina Ramírez
Bancolombia S.A.- CTC

REVISORES FISCALES

Juan Antonio Colina Pimienta
Principal
PricewaterhouseCoopers S.A.S.

Juan Carlos Sánchez Borja
Suplente
Independiente

ADMINISTRACIÓN

Luis Carlos Arango Vélez
Director administrativo

Néstor Fernández de Soto Valderrama
Subdirector

Adriana Cecilia Onzaga Baracaldo
Subdirección de Servicios Sociales

Laura González-Pacheco Mejía
Subdirección Planeación

Liliana María Orozco Lozada
Auditoría Interna

Alejandro Fajardo Pinto
Subdirección Comercial

Álvaro Salcedo Saavedra
Oficina Jurídica y Secretaría General

Carlos Urueña Castañeda
Subdirección Gestión Organizacional

Óscar Leonardo Eslava Gallo
Subdirección Financiera

Claudia Herrera Terán
Gerente de Medicamentos



GRI 102-14



Palabras del director

La gestión de la Organización, durante el año 2021, estuvo caracterizada por los procesos de transformación que realizamos en respuesta a los cambios permanentes del entorno y para responder oportunamente a las necesidades cambiantes de las poblaciones que tenemos a cargo, así como a los retos que la pandemia aún le impone a Colombia, las empresas y a toda la comunidad.

En Colsubsidio, nos propusimos transformarnos a una mayor velocidad, seguir trabajando de manera activa y diaria para acompañar en este camino a miles de familias colombianas, convencidos de que tenemos que ser una empresa cada vez más ágil, digital, que brinde un excelente servicio, amplíe cobertura y genere oportunidades para satisfacer necesidades fundamentales de la población.

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 la Unidad de Servicio de Medicamentos 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 tercer Informe de Gestión y Sostenibilidad Medicamentos Colsubsidio.

Este reporte contiene, entre otros, los resultados de las estrategias que se han desarrollado para consolidar el liderazgo de la cadena de droguerías y servicios farmacéuticos en el país, la ampliación de cobertura geográfica y de los canales de acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud, así como para la generación de experiencias diferenciadoras e incluyentes a fin de garantizar la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de la gestión realizada durante el año los mostramos en este reporte, el cual fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI, de acuerdo con el Modelo de Sostenibilidad de la Corporación.

LUIS CARLOS ARANGO VÉLEZ
Director administrativo



GRI 102-14

Palabras de la gerente

Medicamentos Colsubsidio continuó cumpliendo con su misión de comercializar medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud con asesoría de expertos, contribuyendo al logro de Colsubsidio en el cierre de brechas sociales en pro de ser la cadena de medicamentos de preferencia de los colombianos por su servicio, experticia y compromiso social; alcanzando logros en materia económica, social y ambiental que generan orgullo y satisfacción, además de demostrar que se cuenta con un equipo de trabajo idóneo, preparado y dispuesto a entregar sus capacidades por la salud de nuestros clientes y usuarios, lo que permitió su consolidación en el top de las cinco cadenas más importantes del país y los tres gestores farmacéuticos.

Durante el año, en medio de las restricciones derivadas por la pandemia, se desarrollaron estrategias para cumplir con los objetivos de facilitar el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud, trabajar por la seguridad del paciente y promover estilos de vida saludable y prevención de las enfermedades.

El plan de expansión permitió cerrar el año con un total de 485 establecimientos farmacéuticos en 16 departamentos del país. Desde el canal comercial, se logró contar con una red de 330 droguerías con presencia en 16 departamentos del país, con más de 10 millones de transacciones que permitieron un crecimiento del 21 % en comparación al año pasado, continuando como la única cadena autorizada por el Fondo Nacional de Estupefacientes para la dispensación de los medicamentos monopolio del estado en Bogotá y Cundinamarca.

Se fortalecieron los canales alternos, con los cuales se destaca la superación de las metas en un 106,2 %, logro alcanzado mediante estrategias comerciales y de comunicación. La página web www.drogueriascolsubsidio.com alcanzó un crecimiento en el tráfico del 75 %, con cerca de 11 millones de visitas, resaltando que 10 % son compras realizadas desde Estados Unidos y países de América Latina. El *call center* se destacó por un crecimiento del 14% en comparación con el año anterior.

Para la atención de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social, la cadena contó con 155 servicios farmacéuticos, logrando una penetración del 22 % del régimen contributivo con la asignación de 5.762.948 usuarios capitados de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura y una participación en el régimen subsidiado del 2 %.

La operación logística soportó el crecimiento de la venta comercial e institucional mediante la mejora continua, la innovación e implementaciones tecnológicas en los procesos de recepción, almacenamiento, alistamiento y distribución, garantizando la disponibilidad de los productos en los establecimientos farmacéuticos. Se fortalecieron y ampliaron los canales de atención, la gestión de la información y la mejora continua de procesos de abastecimiento, planeación y demanda.

A su vez, Medicamentos Colsubsidio, con foco en su promesa de valor, continuó buscando promover acciones de bienestar y autocuidado. Para ello, a través de sus redes sociales, página web y comunicaciones, proporcionó información para el uso adecuado de medicamentos y adopción de estilos de vida saludables y se unió por cuarto año consecutivo a la Carrera de la Mujer, evento deportivo que conforme a las bondades de la tecnología permitió la participación de la población a nivel mundial con el mensaje de llevar salud y bienestar.

Con el enfoque de cerrar brechas sociales, se continuó generando una atención orientada a minimizar las barreras físicas, tecnológicas y de comunicación a las personas con discapacidad mediante la estrategia de Droguerías Incluyentes.

En desarrollo del Modelo Ambiental Corporativo, se gestionaron iniciativas que permiten cerrar las brechas, y reducir y mitigar los impactos generados en la gestión del servicio. Adicionalmente a las estrategias de consumo razonable de los recursos naturales, se dio continuidad a los programas de aprovechamiento de los residuos y programas posconsumo, destacándose el aporte al programa posconsumo de medicamentos Punto Azul, al ser la primera cadena en recolección de residuos de medicamentos, envases y empaques a nivel nacional, así como al ser abanderados del único programa nacional y en América Latina para la gestión de residuos de dispositivos médicos.

De esta manera, el equipo de trabajo de Medicamentos Colsubsidio cumplió con el plan estratégico, operativo y financiero definido, registrando ingresos por \$ 1 billón 631 mil millones, alcanzando un crecimiento del 42 % con relación al año anterior.

CLAUDIA HERRERA TERÁN
Gerente Medicamentos



Características del informe

Este informe de gestión y sostenibilidad anual presenta los resultados obtenidos por la Unidad de Servicio de Medicamentos de Colsubsidio durante 2021, el cual fue elaborado bajo la metodología de los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad con la opción esencial.

GRI 102-49

Este reporte contiene la gestión realizada en cada uno de los temas identificados como materiales a través de la explicación del enfoque de gestión, los contenidos sociales, económicos y ambientales, así como los indicadores propios y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales se identifican con una bandera demarcada con el número del ODS al cual contribuye.

GRI 102-50
GRI 102-51
GRI 102-52
GRI 102-54

La materialidad corresponde a la revisión realizada en el año 2020, debido a los impactos generados por la pandemia, la cual fue elaborada de acuerdo con los lineamientos del GRI. También se incluyeron en el análisis estudios hechos por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), la Organización de Naciones Unidas (ONU), la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otros.

La información financiera general de la Corporación fue auditada por PricewaterhouseCoopers PwC, y la información no financiera fue producida por las áreas responsables de la gestión de la información en la Unidad de Servicio de Medicamentos.

En el reporte se especifican los casos en los cuales se actualizaron datos de años anteriores o si hubo cambio en el cálculo de algún indicador.

GRI 102-48

El informe está estructurado de acuerdo con los componentes del Modelo de Sostenibilidad de la Organización:

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.

Para este informe de gestión, se han definido las siguientes convenciones:



TM#:
Tema material que la Unidad de Servicio de Medicamentos identificó y gestiona a través de su operación y de los servicios sociales.



ODS#:
Evidencia la gestión que hace la Unidad de Servicio de Medicamentos para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



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



Perfil del servicio de Medicamentos

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 Colombiano.

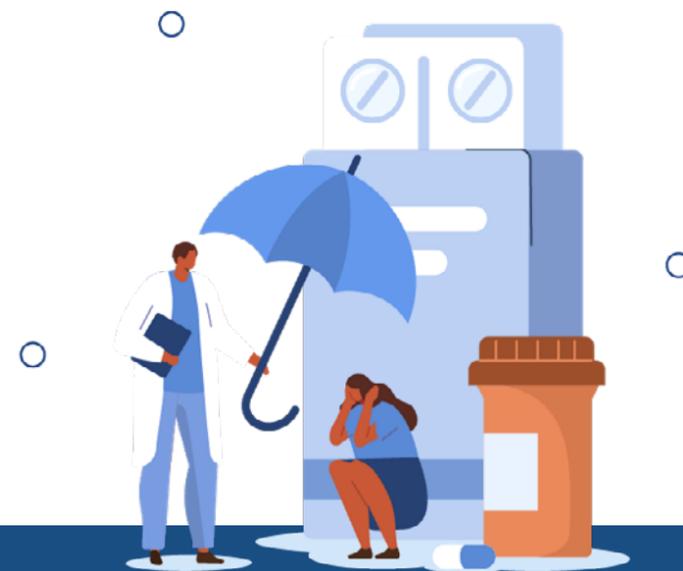
GRI 102-5

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

GRI 102-2

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

GRI 102-6



Servicios Farmacéuticos o Canal Institucional

Atiende 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.



Droguerías o Canal Comercial

Encargado de la comercialización del *retail* farmacéutico para la atención de la población general.

Medicamentos Colsubsidio es un actor clave del Sistema de Salud colombiano. En el año 2021, tuvo una penetración del 22 % del régimen contributivo, con la asignación de 5.762.948 usuarios capitados de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura, Coomeva y una participación del 2 % en el régimen subsidiado.



Cadena de Valor

Para permitir el acceso a los medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud de forma fácil y con asesoría de expertos, se ha definido la siguiente cadena de valor.

GRI 102-9



Cadena de valor Gerencia de medicamentos

Objetivo: Comercialización y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos mediante venta directa en droguerías o entrega a usuarios del sistema de salud en servicios farmacéuticos, garantizando la disponibilidad y buen manejo del producto, la entrega oportuna de la formulación y una excelente actitud de servicio, pensando siempre en la responsabilidad con la comunidad, enmarcados en el desarrollo de procesos e información que generen valor agregado y que cumplan las expectativas de todas las partes interesadas bajo criterios de calidad, oportunidad, precio y servicio.



Mercadeo

Aseguramiento de calidad

Gestión y control financiero



La gestión desarrollada por la Unidad de Servicio de Medicamentos está enmarcada en una cultura de servicio con sentido social y los valores corporativos.

GRI 102-16

Valores

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.
- Cumpló y hago cumplir las políticas, los reglamentos y las normas aplicables a la organización.
- Respondo por mis obligaciones y comunico los resultados oportunamente.

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 consiente y responsable, pensando siempre en el cliente y la organización.
- Busco ser mejor día a día, haciendo de la excelencia un hábito.



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.

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.



GRI 102-4
GRI 102-6
GRI 102-7
GRI 102-10

Infraestructura y cobertura geográfica

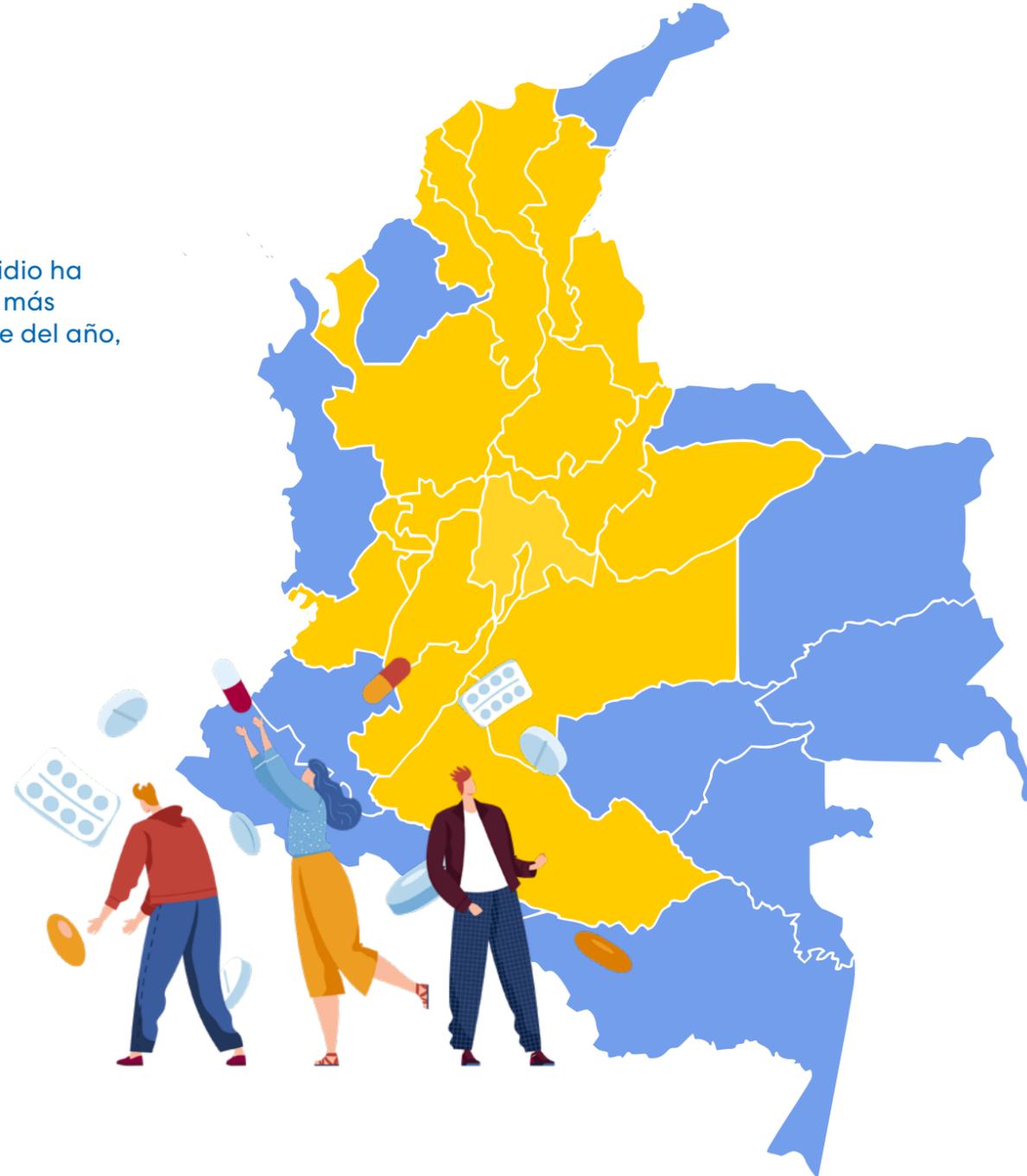
Medicamentos Colsubsidio ha consolidado una de las más amplias ofertas; al cierre del año, tenía presencia en:

16
departamentos del país

330
droguerías

155
servicios farmacéuticos

GRI 203-1



Droguerías y servicios farmacéuticos

	2019	2020	2021
Droguerías	306	332	330
Servicios farmacéuticos	138	146	155
TOTAL	444	478	485

Fuente: Unidad de Información y Estadística Colsubsidio.

Departamento	Comercial	Institucional	Mixta	TOTAL
Antioquia	27	67	17	111
Atlántico	9	2		11
Bolívar	9	1		10
Boyacá	8	5	7	20
Caldas		2	1	3
Caquetá		1		1
Casanare	2		1	3
Cesar	2			2
Cundinamarca	178	58	21	257
Huila	1	2	1	4
Magdalena	4			4
Meta	6	2		8
Quindío	5	3		8
Risaralda	1	1	1	3
Santander	2	3	2	7
Tolima	3	4		7
Valle del Cauca	20	4	2	26
TOTAL	277	155	53	485

Fuente: Unidad de Información y Estadística Colsubsidio.

Reconocimientos y certificaciones

La reputación y la imagen de la organización han sido elementos claves en la construcción de relaciones de confianza con los grupos de interés.

Revista Gerente
100 Gerentes más exitosos
Puesto

7

Merco 100 Empresas más responsables en el ámbito interno, clientes y sociedad
Puesto

23

Merco 100 Empresas más responsables con el medioambiente
Puesto

27

Merco Responsabilidad ESG
Puesto

29

100 empresas más grandes de Colombia
Puesto

30

Merco 100 Empresas más responsables a nivel ético y de gobierno corporativo
Puesto

30

Ranking Nacional de Innovación ANDI y Revista Dinero
Puesto

33

Merco 100 Empresas con mejor reputación
Puesto

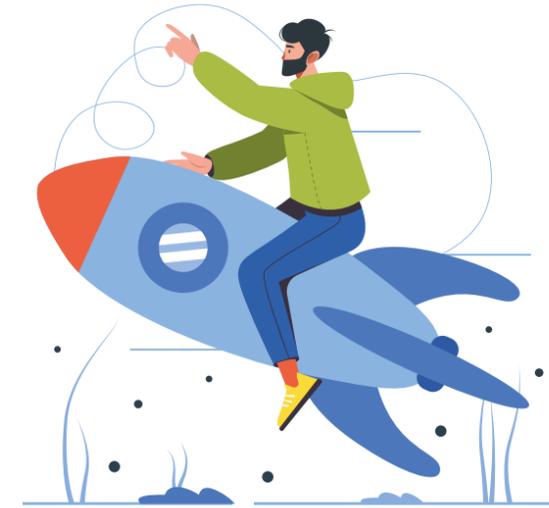
39

Merco Líderes Colombia
Puesto

52

Merco Talento 100 Empresas que mejor atraen y retienen el talento personal
Puesto

56



En particular, Medicamentos Colsubsidio obtuvo los siguientes reconocimientos:

- ▶ Reconocimiento otorgado por la Corporación Punto Azul por la gestión ambiental, el liderazgo y responsabilidad en la disposición final de los productos posconsumo de fármacos y medicamentos vencidos, deteriorados o parcialmente consumidos, al ser la cadena #1 en recolección del país.
- ▶ Mantenimiento de la certificación otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec), a Medicamentos Colsubsidio, al asegurar la calidad de sus procesos para la venta y suministro de medicamentos y productos complementarios para la salud a entidades por negociación de convenios institucionales y comunidad en general, la cual se tiene desde el año 2004.
- ▶ Reconocimiento otorgado por VTEX, multinacional brasileña de tecnología, especializada en comercio en la nube, a la página web de Droguerías Colsubsidio por mejores ventas en 2020.



GRI 102-12
GRI 102-13

Gremios y asociaciones

Colsubsidio participa en equipos interinstitucionales en los que se propone, analiza y debate la política pública social y la estrategia de sostenibilidad del país.

- Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS)
- Asociación de Cajas de Compensación Familiar (Asocajas)
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)
- Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (Cecodes)
- Corporación Reconciliación Colombia
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación Colciencias
- Federación Nacional de Comerciantes Fenalco
- Foro de presidentes
- Fundación Carolina Colombia
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas Icontec



Particularmente, en el sector farmacéutico, participa de las siguientes asociaciones y gremios:

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





01.

Transparencia y gobierno corporativo

GRI 103-1

Medicamentos
Colsubsidio continuó fortaleciendo su gestión ética y transparente, respaldada en un buen gobierno para satisfacer las necesidades de sus clientes y usuarios, crecer sosteniblemente, ser reconocida como una de las principales cadenas del sector y ser un actor relevante en el Sistema de Seguridad Social en Salud del país.

Por tanto, sus decisiones y actuaciones se fundamentan en los valores corporativos bajo el compromiso de desarrollar una gestión transparente, responsable e íntegra.

Orientación estratégica

La Estrategia Competitiva de Medicamentos hace parte integral del direccionamiento estratégico 2019-2022 de Colsubsidio. Para su formulación, tuvo en cuenta las tendencias del mercado y del sector, el análisis de la competencia y los cambios de la normatividad, que le permiten cumplir con su promesa de valor y los objetivos económicos, sociales y ambientales, planteados en el marco de las directrices de la Caja con iniciativas innovadoras que busquen la mejora continua de la prestación del servicio.



Contexto de sostenibilidad

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 Organización ha definido un Modelo de Sostenibilidad, con cinco componentes, que le permite materializar y reportar su gestión, el cual se ha desplegado a cada una de las Unidades de Servicio.



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.



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.



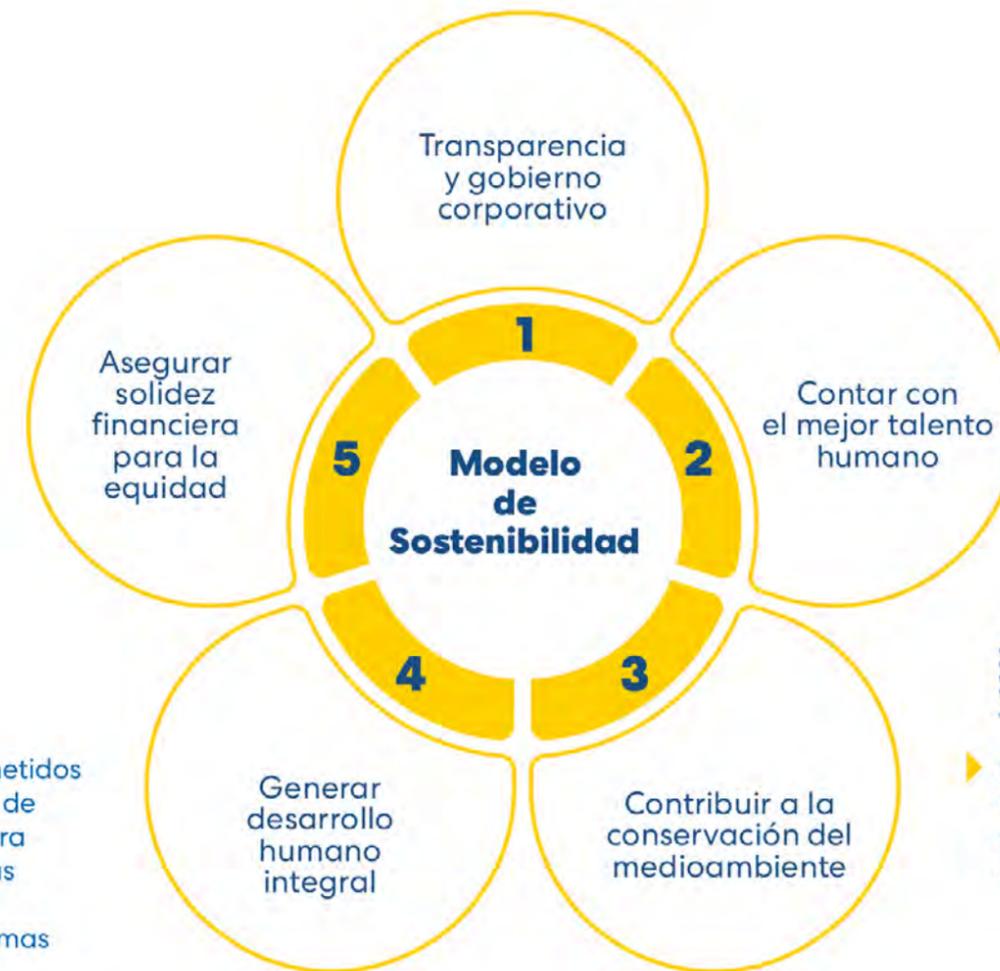
Contamos con un sistema de gobierno corporativo responsable de nuestra gestión y un transparente reporte de resultados a los grupos de interés.



Estamos comprometidos con atraer y mantener un equipo humano con compromiso social y vocación de servicio.



Estamos comprometidos con el enriquecimiento, protección y preservación del medioambiente.



ODS 16.6
ODS 16.7

Grupos de Interés

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

GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43

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, así como la definición de los compromisos y canales de comunicación, se realizó 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	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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Sección de Vitalito te recomienda en la página web • Encuestas de satisfacción • Redes sociales • Buzón peticiones, quejas y reclamos PQR • Revista Vida Sana digital • Servicio de Interpretación en Línea (SERVIR) • Informe anual de Gestión y Sostenibilidad
	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Línea domicilios Droguerías: • Línea Nacional: 01 8000 180477 • Bogotá 7450999 • Medellín: 6046600 • Cali 4868666 • Barranquilla: 6945999 • Grupos Focales Especializados • Buzón peticiones, quejas y reclamos • Redes sociales • Revista Vida Sana • Página web: www.drogueriascolsubsidio.com • WhatsApp: +57 3124133000 • Línea Incluyente Bogotá: +57 3102660646 Servicio de Interpretación en Línea (SERVIR) • Servicio de Interpretación en Línea (SERVIR) • Informe anual de Gestión y Sostenibilidad

Medicamentos Colsubsidio continua fortaleciendo los canales de comunicación con sus grupos de interés, generando confianza y relaciones sólidas a largo plazo.



GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
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.	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo periódicas Comunicación directa Informe anual de Gestión y Sostenibilidad
	Cientes 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.	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo Comunicación directa Página web www.drogueriascolsubsidio.com Informe anual de Gestión y Sostenibilidad
	Cientes del canal mayorista	Comercialización de medicamentos seguros y estables, dando cumplimiento a los acuerdos definidos para satisfacer las necesidades internas en el suministro de medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma Bionexo Antioquia: 3122568007 Línea directa distribuir mayorista Bogotá: 3132964020 Antioquia: 3122568007 Comunicación directa por correo electrónico Informe anual de Gestión y Sostenibilidad
Trabajadores y empresas afiliadas	Personas naturales y jurídicas afiliadas a la Caja de Compensación Colsubsidio.	Brindar productos y servicios diferenciales a los afiliados y comunicarlos para que sean adquiridos.	<ul style="list-style-type: none"> Línea Nacional: 01 8000 180477 Buzón de 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.	<ul style="list-style-type: none"> Reunión anual con el director Intranet Boletín Líder al día Cartelera física 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



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.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de evaluación y reevaluación • Portal Transaccional Empresas • Comunicación directa 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de seguimiento • Informe anual de Gestión y Sostenibilidad
	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de evaluación y reevaluación • Portal Transaccional Empresas • Comunicación directa 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 la discusión de política pública para la promoción de la calidad de vida y el bienestar de la población.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Informe anual de Gestión y Sostenibilidad
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes periódicos de gestión • Reuniones programadas o por requerimiento • Planes de Mejora • Informe anual de Gestión y Sostenibilidad

GRI 102-44
GRI 102-46
GRI 102-47

Materialidad GRI

Medicamentos Colsubsidio revisó su matriz de materialidad durante el año 2020, a la luz del nuevo panorama mundial generado por la pandemia y sus impactos en el sector farmacéutico, en los grupos de interés y en los ámbitos económico, social y ambiental.

El análisis, que se realizó de acuerdo con la metodología de la Iniciativa de Reporte Global GRI, identificó que se debía seguir trabajando con los once temas materiales identificados previamente, los cuales se definieron teniendo en cuenta las siguientes variables:



Para conocer la Influencia de los asuntos materiales en la toma de decisiones de los grupos de interés frente a Medicamentos Colsubsidio, además del nuevo de análisis de entorno, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés que fueron identificadas en los grupos focales realizados con los usuarios de Medicamentos Colsubsidio.

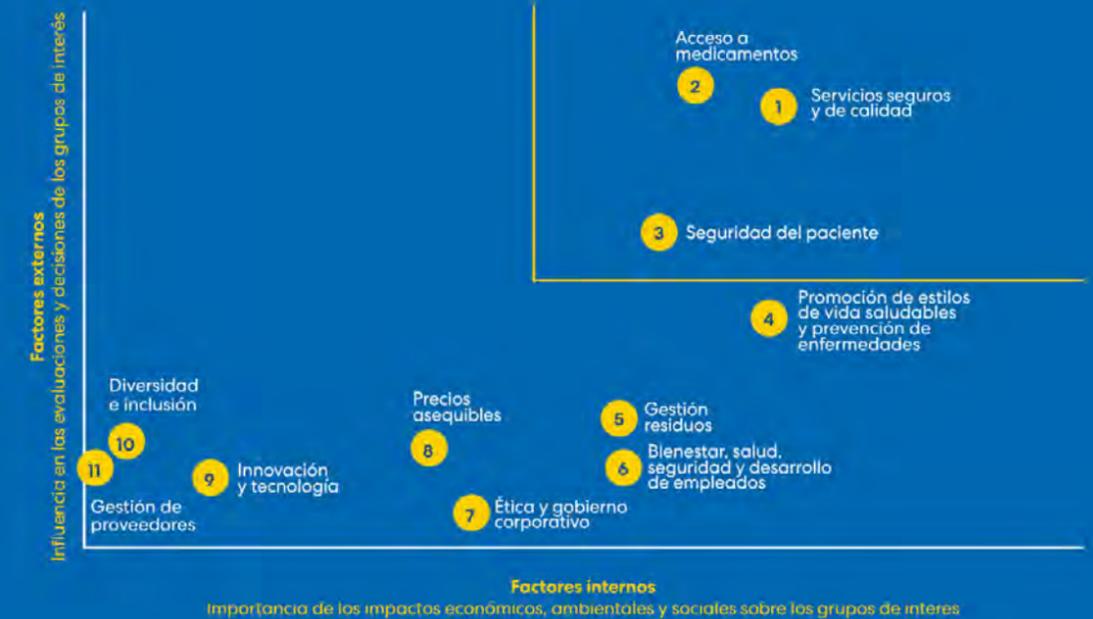


Para conocer el Impacto que tienen la gestión y la prestación de los servicios de las droguerías y los servicios farmacéuticos sobre los grupos de interés, se tuvo en cuenta la misión, la visión, los mapas de riesgos, el modelo de sostenibilidad y los objetivos del Direccionamiento Competitivo 2019-2022 definidos para el servicio. También se incluyeron en esta valoración las expectativas de los grupos de interés sobre los asuntos relevantes y cuál sería el impacto sobre ellos.

A continuación, se presenta la matriz de materialidad que contiene los asuntos priorizados como relevantes para Medicamentos Colsubsidio y sobre los cuales se reporta la gestión realizada durante este año.



Matriz de materialidad Medicamentos Colsubsidio



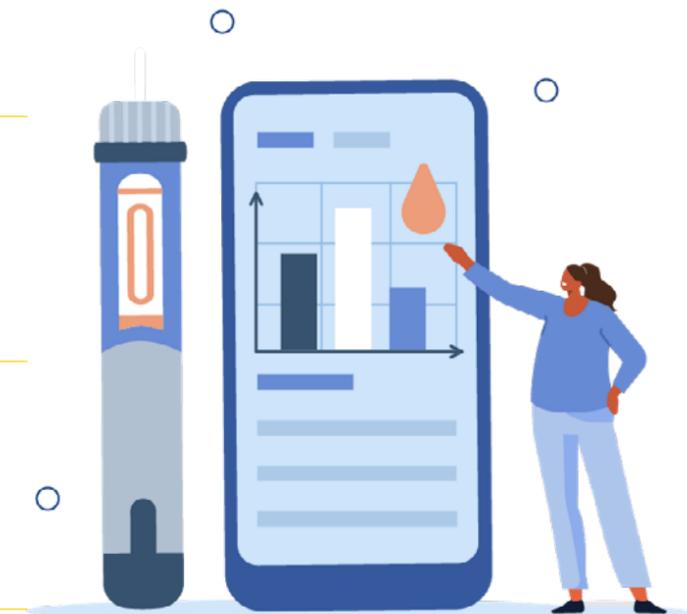
Temas materiales

- | | |
|---|--|
| 1. Servicios seguros y de calidad | 6. Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de empleados |
| 2. Acceso a medicamentos | 7. Ética y gobierno corporativo |
| 3. Seguridad del paciente | 8. Precios asequibles |
| 4. Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades | 9. Innovación y tecnología |
| 5. Gestión de residuos | 10. Diversidad e inclusión |
| | 11. Gestión de proveedores |

La cobertura de cada tema material fue identificada por la Unidad de Servicio de Medicamentos, determinando el área responsable y el grupo de interés al que impacta o podría influenciar.

GRI 102-47

TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN	ÁREAS RESPONSABLES	GRUPO DE INTERÉS
1 Servicios seguros y de calidad	Forma de actuar donde hacer las cosas bien rige las decisiones y actividades de todos los trabajadores, propiciando así un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un entorno seguro para la prestación del servicio y un impacto positivo final en la salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de Calidad • Canal Comercial • Canal Institucional • Experiencia del Usuario • Operaciones • Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del gestor farmacéutico, clientes, empresas, trabajadores afiliados, Gobierno, comunidad y sociedad
2 Acceso a medicamentos	Disponibilidad de medicamentos seguros y asequibles y demás productos para el cuidado de la salud en el momento de la atención al usuario a través de diversos canales.	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Comercial • Canal Institucional • Compras • Operaciones • Logística • Aseguramiento de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del gestor farmacéutico • Clientes • Aseguradoras • Clientes del canal mayorista y convenios comerciales • Empresas afiliadas • Trabajadores afiliados • Comunidad sociedad
3 Seguridad del paciente	Es el registro, análisis y prevención de los fallos de la atención prestada incluyendo el manejo de información personal y la ocurrencia de posibles eventos adversos que afecten la salud de los usuarios, entre estas el seguimiento al control en el uso y abuso de fórmulas.	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Comercial • Canal Institucional • Aseguramiento de Calidad • Logística • Gestión del Riesgo Farmacéutico 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del gestor farmacéutico • Clientes • Comunidad sociedad • Gobierno • Aseguradoras
4 Promoción de estilos de vida saludables y prevención de la enfermedad	Fomento, a través de comunicación efectiva, de acciones y comportamientos en espacios cotidianos de los usuarios, clientes, sus familias, comunidades y sociedad en general con el fin de contribuir a la prevención y el control de las enfermedades, la aparición de complicaciones o nuevas enfermedades, así como mantener un estado de bienestar positivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de Calidad • Canal Comercial • Canal Institucional • Mercadeo • Gestión del Riesgo Farmacéutico 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del gestor farmacéutico • Empresas y trabajadores afiliados • Comunidad y sociedad Gobierno • Clientes • Aseguradoras
5 Gestión de residuos	Manejo, tratamiento, aprovechamiento y disposición de desechos que resultan de la actividad farmacéutica que pueden ser no peligrosos entre los que se incluyen biodegradables, reciclables, inertes y ordinarios o comunes; y los residuos peligrosos que incluyen los infecciosos o de riesgo biológico, biosanitarios, cortopunzantes, residuos químicos y fármacos parcialmente consumidos, vencidos y/o deteriorados.	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la Calidad • Canal Comercial • Canal Institucional • Logística • Gestión Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los grupos de interés



TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN	ÁREAS RESPONSABLES	GRUPO DE INTERÉS
6 Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de empleados	Acciones del ciclo del talento para asegurar ambientes sanos y seguros de trabajo, así como el proceso sistemático de medición orientado a fomentar comportamientos positivos, competencias y motivación de los empleados actuales para mejorar sus condiciones actuales y las metas propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores
7 Ética y gobierno corporativo	Acciones para garantizar el cumplimiento de los lineamientos normativos en la prestación del servicio y prácticas de toma de decisiones de la Organización de forma informada y transparente.	<ul style="list-style-type: none"> Director administrativo, Jurídica, Auditoría Interna y todos los trabajadores de Medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los grupos de interés
8 Precios asequibles	Valores definidos en el marco de la libre competencia y la regulación del mercado, de modo que sean competitivos en el mercado y permitan el acceso de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Financiera Compras Mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios del gestor farmacéutico Clientes Aseguradoras Clientes del canal mayorista y convenios comerciales Trabajadores y empresas afiliadas Comunidad sociedad
9 Innovación y tecnología	Aprovechar conocimiento, y generarlo si es necesario, para crear productos, servicios o procesos que son nuevos para la empresa, o que mejoren los ya existentes, basados en tecnología o no.	<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de Tecnología y todas las áreas de Medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los grupos de interés
10 Diversidad e inclusión	Práctica de la cultura centrada en el respeto por la dignidad humana a partir de la comprensión, aceptación e integración de las diferencias de las personas. Busca gestionar las diferencias individuales en los equipos de trabajo y otros grupos de interés, promoviendo la diversidad de talentos, así como reconociendo la diversidad en experiencias e identidades y posibilitando que cada persona se sienta única, pero, al mismo tiempo, identificada con el grupo al que pertenece.	<ul style="list-style-type: none"> Aseguramiento de la Calidad Canal Comercial Canal Institucional Talento Humano Mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios del gestor farmacéutico Clientes Comunidad sociedad
11 Gestión de proveedores	Proceso sistemático para el seguimiento, desarrollo y relacionamiento, así como la identificación de posibles impactos ambientales, sociales y económicos en la cadena de abastecimiento de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de Compras y Abastecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores





Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS

Medicamentos Colsubsidio ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS a los cuales contribuye con su razón de ser, permitiendo el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud, brindando precios asequibles, seguros y de calidad, de acuerdo con la meta y el indicador asociado definido por las Naciones Unidas.

META

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.

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.

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.

12.5.

De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

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.

INDICADOR

3.8.1

Cobertura de servicios de salud esenciales.

3.c.1

Densidad y distribución de los trabajadores sanitarios.

12.4.2

a) Desechos peligrosos generados per cápita y b) proporción de desechos peligrosos tratados, desglosados por tipo de tratamiento.

12.5.1

Tasa nacional de reciclado, toneladas de material reciclado.

12.6.1

Número de empresas que publican informes sobre sostenibilidad.

CONTRIBUCIÓN

330

droguerías

155

servicios farmacéuticos

35.804.636

transacciones en droguerías y servicios farmacéuticos

3.274

trabajadores de Medicamentos

2,8

desechos peligrosos per cápita:

desechos peligrosos generados por la operación:

- Recuperación: 171 kg
- Incineración: 8.896 kg
- Vertedero: 106 kg
- Otros: 7 kg

19 t

Incineración desechos peligrosos de programas posconsumo de medicamentos

2,2 t

Incineración de residuos biológicos programa posconsumo dispositivos médicos

248

toneladas recicladas en el año

Medicamentos presenta su memoria de gestión y sostenibilidad anualmente, utilizando los estándares GRI. Esta práctica empezó hace tres años.



TM7
GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Gobierno, ética y transparencia

La gestión de Medicamento Colsubsidio está alineada con el compromiso que tiene la Organización con desarrollar una gestión transparente, responsable e íntegra, garantizando que las decisiones y actuaciones estén fundamentadas en los valores corporativos.

GRI 103-1



La Unidad de Servicio de Medicamentos hace parte integral de Colsubsidio, quien tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo, el cual se reúne mensualmente y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de las funciones del Consejo está elegir al director administrativo y definir su remuneración.

GRI 102-24
GRI 102-28
GRI 102-35
GRI 102-36
GRI 103-2
GRI 103-3

El Consejo Directivo, como máxima autoridad ejecutiva, está integrado por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los empleadores afiliados, y cinco

miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los trabajadores. Todos son miembros independientes y tienen iguales derechos y obligaciones. Este Consejo es elegido por la Asamblea General de Afiliados por un periodo de cuatro años, que a la vez fija la remuneración de los miembros, la cual se paga mensualmente por sesión asistida. En este nombramiento, Colsubsidio no tiene ninguna injerencia.

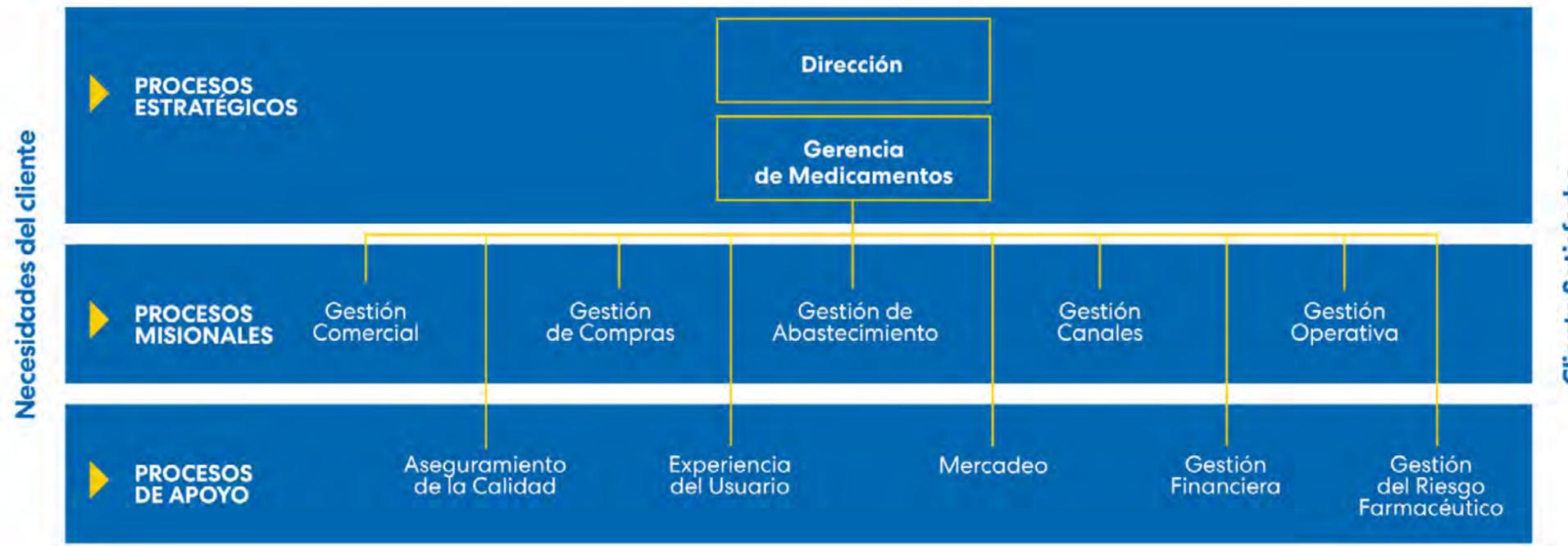
GRI 102-24
GRI 102-23

La estructura administrativa de la Corporación está conformada por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las Subdirecciones, la Auditoría Interna, Planeación, la Oficina Jurídica y Secretaría General y las Gerencias, entre estas, la de Medicamentos.

El Servicio de Medicamentos le reporta directamente a la Dirección Administrativa y cuenta con un equipo altamente calificado en sus jefaturas y secciones, que responden tanto a la Estrategia Corporativa como a la Estrategia Competitiva de la Unidad de Servicio.

GRI 103-2

El Servicio de Medicamentos presenta los resultados trimestrales de los compromisos adquiridos en la Estrategia Competitiva 2019-2022 en los comités de seguimiento que realiza la Organización. Así mismo, el servicio realiza un comité semanal 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 de la Unidad de Servicio.



La Alta Dirección de la Unidad de Servicio de Medicamentos está compuesta por 18 personas, provenientes de diferentes regiones del país, distribuidas en los cargos de gerencia, jefaturas de áreas y homólogos. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el cargo que desempeña y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

GRI 202-2
GRI 405-1
GRI 405-2



Alta Dirección Medicamentos



Cargo	FEMENINO				Total	MASCULINO				TOTAL GENERAL
	Igual o menor a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años		Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	
Director								1	1	1
Gerente				1	1					1
Jefes de área y homólogos			2	2	4	3	8	1	12	16
Total			2	3	5	3	8	2	13	18

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

Para garantizar una adecuada gestión y toma de decisiones existen comités, que permiten hacer seguimiento a los procesos e identificar estrategias, establecer mejoras y minimizar y controlar riesgos en la operación.

GRI 102-18
GRI 102-19
GRI 102-22



NOMBRE DEL COMITÉ	PERIODICIDAD	CONFORMACIÓN	
		# MUJERES	# HOMBRES
Comité de Gerencia	Semanal	6	8
Comité de Aseguramiento de Calidad	Mensual	18	8
Comités indicadores de Experiencia del Servicio	Mensual	11	7
Comité de Compras	Mensual	5	2
Comité Canal Institucional	Quincenal	2	4
Comité de Mercadeo	Semanal	17	18
Comité de Operaciones	Mensual	3	4
Comité Canal Comercial	Semanal	3	8
Comité de Seguridad del paciente	Mensual	5	2
Comité de cartera	Mensual	2	3
Comité de facturación	Mensual	2	3
Comité de Logística	Quincenal	4	7
Comité área Financiera	Semanal	2	2



Sistema de Gestión Integral de Riesgos

GRI 102-30

El Sistema de Gestión de Riesgos atiende el lineamiento de la norma técnica colombiana NTC- ISO 31000 versión 2018 y el modelo de control interno y gestión de riesgos COSO ERM 2017 (*Enterprise Risk Management*), que busca agregar valor a la gestión corporativa mediante una adecuada administración y control de los riesgos.

Los riesgos están alineados con los objetivos estratégicos corporativos y el cumplimiento normativo, lo que ha permitido implementar controles,

políticas, procedimientos, instructivos y manuales dirigidos a mitigar el impacto de la posible materialización de los riesgos y/o disminuir la probabilidad de su ocurrencia, así como a fortalecer el control interno y fomentar la cultura del autocontrol.

Durante el periodo, se realizó acompañamiento a la revisión y actualización de las matrices de riesgo de Medicamentos, a la estructuración de planes de tratamiento, indicadores de riesgo, mejoras a los procesos y controles.



576 colaboradores de Medicamentos realizaron la capacitación virtual de Gestión de Riesgos como parte del fortalecimiento de habilidades básicas.

Sistema de Control Interno

El Modelo de Control Interno de la Caja atiende lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) 2013. En cada unidad de servicio, se propende al fortalecimiento de:

- **El ambiente de control**
- **La gestión de sus principales riesgos**
- **La ejecución de las actividades de control**
- **La integridad y la transparencia de la información y la comunicación corporativas.**

La evaluación del Sistema de Control Interno incluye las gestiones adelantadas por la Administración, la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y los Comités de Auditoría y de Riesgos.

El sistema, que comprende la estructura organizacional, los principios, políticas, normas y procedimientos, está diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos estratégicos, operacionales, de reporte de información y cumplimiento normativo dentro del marco de eficacia y eficiencia administrativa y operacional de la Caja, mitigando el riesgo y asegurando la efectividad de los controles.

El curso virtual, establecido para fortalecer la aplicación del control interno, está dirigido a los líderes tácticos y estratégicos de la Corporación, fue realizado por 491 trabajadores de la Unidad de Servicio de Medicamentos. Así mismo, se diseñó para la inducción de quienes ingresan a la Corporación, un curso virtual con temas de control interno, gestión integral de riesgos, política de transparencia, Sarlaft y *habeas data*.

Auditoría interna

Durante el año, la auditoría interna desarrolló una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, así mismo presentó al Comité de Auditoría el Plan Anual para Medicamentos. 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 y la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.

Se hizo seguimiento a la ejecución de los planes de acción y las observaciones detectadas fueron socializadas durante el ciclo. La Corporación acogió las recomendaciones generadas por la auditoría interna, la Revisoría Fiscal y los entes de control, lo que da cuenta de un sistema de control interno efectivo.

Durante el año, la auditoría interna desarrolló las siguientes acciones en la Unidad de Servicios de Medicamentos:



Veintiséis (26) auditorías, equivalentes al 100 % de lo planeado y aprobado por el Comité de Auditoría.



Acompañamiento al área en las visitas ordinarias de los órganos de control externo, Superintendencia del Subsidio Familiar y Contraloría General de la República, en las modificaciones de procesos por la pandemia y los ajustes en políticas por actualizaciones normativas.



Validaciones a los nuevos modelos de dispensación, los cuales dan prioridad a la entrega domiciliaria, agendamiento de citas de manera virtual y la atención a los convenios suscritos por la Caja.



Monitoreo de la aplicación de los planes de mejora, resultado de visitas de la aseguradora y los entes de vigilancia, en la operación de los establecimientos abiertos al público.



Revisión de la integridad y disponibilidad de los sistemas de información que soportan los procesos de la Unidad de Servicio de Medicamentos.



Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva SARLAFT/FPADM.

El SARLAFT/FPADM en Medicamentos se fundamenta en las técnicas de gestión de riesgo, tales como COSO, ERM y el AS/NZS ISO 31000 y se complementa, desde el punto de vista técnico, con los demás sistemas de administración de riesgo obligatorios para la Corporación. La implementación por debida diligencia ampliada en la Unidad de Servicio de Medicamentos tiene las siguientes ventajas:

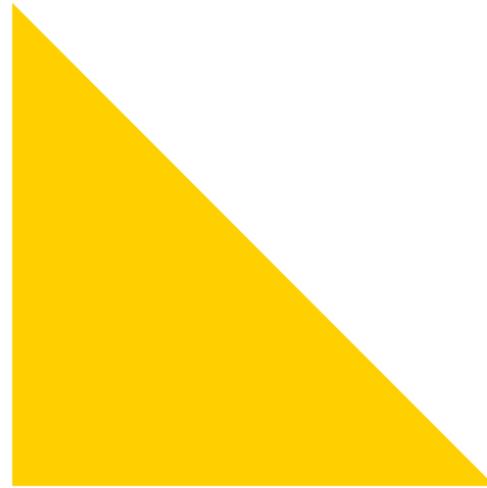
- 

Estudio del costo-beneficio de los controles existentes.
- 

Generación de indicadores de gestión relacionados con la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 

Pautas para la determinación de operaciones sospechosas.
- 

Utilización de listas de control nacionales e internacionales para la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.



Protección de datos personales

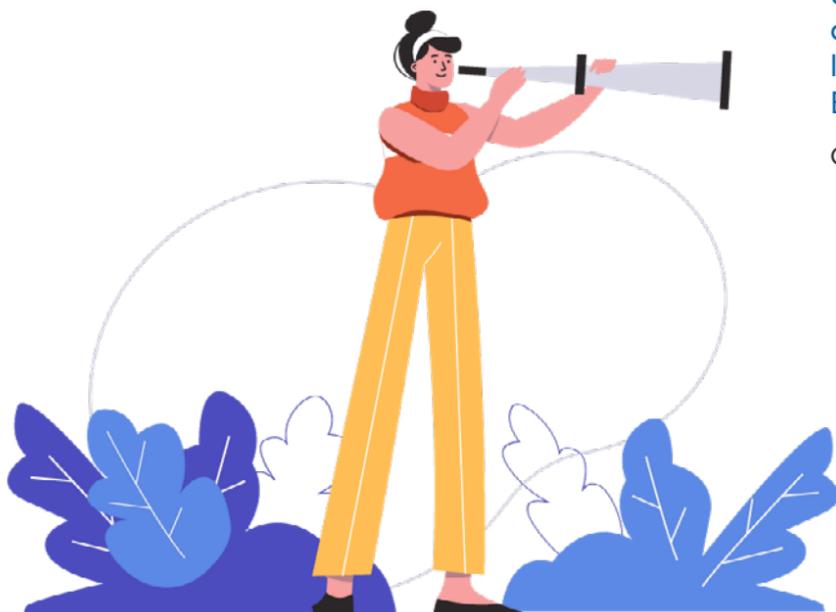
La Política Corporativa de Tratamiento de Datos Personales establece los lineamientos para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales, mecanismos para el ejercicio del derecho de hábeas data, así como las finalidades, medidas de seguridad y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal. Por lo tanto, Medicamentos Colsubsidio cuenta con criterios y mecanismos con los que realiza el tratamiento de la información personal que reposa en sus bases de datos y en archivos físicos y electrónicos.

En el año 2021, se capacitó en Protección de datos personales a **762** trabajadores de Medicamentos.

GRI 205-1
GRI 205-2
GRI 205-3

Ética y transparencia corporativa

Reforzando la postura de cero tolerancia a la corrupción, se continuó con las acciones enmarcadas en la Política Anticorrupción, Antifraude y Antisoborno, tales como la actualización del Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa y la divulgación de las políticas y procedimientos, la normatividad del sector y la gestión de las novedades reportadas por los grupos de interés.



▶ La Caja mantiene altos estándares de ética en sus funciones cotidianas. Durante el año 2021, hizo seguimiento a la Línea Ética, administrada por un tercero y que funciona como un canal de denuncia y protección al denunciante para posibles casos de corrupción, soborno o fraude.

▶ El Comité de Buen Gobierno, Ética y Transparencia hizo seguimiento periódico a las situaciones relevantes que surgen en las diferentes unidades de servicio y áreas de apoyo en cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Buen Gobierno.

GRI 103-3

▶ Así mismo, se trabajó en la sistematización del reporte de potenciales conflictos de interés de los trabajadores, de manera que fluya eficazmente la información a los líderes y a la Gerencia de Talento Humano, para su conocimiento y gestión. Durante el año,

3.118

trabajadores del área firmaron la declaración anual de potencial conflicto de interés, y

107

proveedores diligenciaron la declaración de posible conflicto de interés en la creación o actualización de su información ante la Caja.

▶ En los canales de denuncia, se recibieron posibles eventos de materialización de riesgos en algunos procesos de la Corporación. Como resultado de las investigaciones, se ajustaron controles en los procesos y se aplicaron las medidas de carácter disciplinario, según fuera el caso. **Todas las denuncias fueron gestionadas y cerradas de manera efectiva, dando respuesta a KPMG, operador de la línea ética y al denunciante si se ha identificado.**

▶ Colsubsidio cuenta con la Línea ética, disponible en <https://www.colsubsidio.com/nosotros/gobierno-corporativo>; como mecanismo de reporte de carácter reservado y anónimo, en donde se pueden informar posibles actos de corrupción, soborno y fraude. De igual manera, la Organización aplica la política antirrepresalias y presunción de buena fe.

Durante el año, para la Unidad de Servicios de Medicamentos, se recibieron seis casos por medio de la Línea ética.

GRI 102-34

Denuncias
4
(cerradas)

Solicitudes:
peticiones y
quejas de la
entrega de
medicamentos
2
(cerradas)

Gestión organizacional

La prestación del servicio continuó avanzando bajo los lineamientos corporativos, la estrategia competitiva y el desarrollo de acciones orientadas a garantizar el acceso oportuno a medicamentos de calidad, con asesoría de expertos, a través de los canales tradicionales y los canales alternos, con una experiencia de servicio diferenciadora.

La gestión se realizó atendiendo las políticas corporativas en materia de selección y contratación de proveedores, infraestructura, dotación, tecnología, talento humano, requisitos normativos y la experiencia del usuario, entre otros.



TM11

Gestión de proveedores

- ▶ La selección y adquisición se realiza bajo los lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude y las políticas establecidas en el Manual de compras y contratación corporativo, las cuales son el marco general de actuación, en pro del compromiso de establecer relaciones de confianza con los proveedores. En este contexto, la Unidad de Servicios de Medicamentos adopta prácticas que garantizan la calidad y transparencia de sus procesos en la adquisición, distribución y suministro de medicamentos y dispositivos médicos, y el análisis objetivo de las condiciones técnicas, comerciales, financieras y de valor agregado.
- ▶ La selección y adquisición, que se efectúan a través de la compra directa con la industria farmacéutica y de gran consumo, se realizan de acuerdo con los requerimientos de los entes regulatorios y la certificación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec). La evaluación de proveedores surge un proceso técnico que garantiza que se cumpla con todos los requerimientos legales, logísticos y de calidad establecidos.
- ▶ Durante el proceso, se realizan los controles requeridos para garantizar la trazabilidad y la calidad requerida para suministrar los medicamentos, dispositivos médicos y productos para el cuidado de la salud con los más altos estándares y así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

GRI 103-3

GRI 103-1
GRI 103-2





▶ La comercialización segura y confiable se garantiza a través de la verificación del cumplimiento de buenas prácticas de manufactura por parte del proveedor y del registro sanitario vigente de cada producto. Adicionalmente, se tienen definidos tiempos para la codificación de productos, lo cual garantiza la disponibilidad y la oportunidad de estos en los establecimientos. Los contratos cuentan con cláusulas sobre el respeto a los derechos humanos, garantías laborales y prevención de lavado de activos, entre otras. Además, la Caja solicitó a los contratistas garantías o pólizas de acuerdo con el monto del contrato. El relacionamiento con los proveedores y el lugar de dichas operaciones no implican ningún riesgo para el trabajo infantil y/o trabajo forzoso, como cualquier otra vulneración a los derechos humanos.

GRI 408-1
GRI 409-1
GRI 412-1

▶ Dentro del proceso de compras, la mejora continua es una actividad permanente que se realiza en conjunto con otras áreas de la Organización, lo cual permite mitigar riesgos, asegurar la calidad y eficiencia de los procesos, con controles en la planeación, la negociación y la compra, para garantizar la adquisición, distribución y comercialización de los productos requeridos, de lo cual se deja constancia en las actas de los comités de compras mensuales.

La mejora continua se soporta en los procesos de auditoría realizados por áreas internas de la Organización y entes de control externos, quienes verifican el cumplimiento de los procesos, y de acuerdo con los hallazgos se generan planes de acción.

▶ La evaluación de proveedores se realiza en el momento de la selección y en los seguimientos, por medio de reevaluaciones trimestrales, en donde se contemplan criterios de calidad, logística, nivel de servicio, atención y condiciones comerciales, lo que garantiza el acatamiento de los estándares de calidad y el cumplimiento exigido por la Corporación.

GRI 103-3

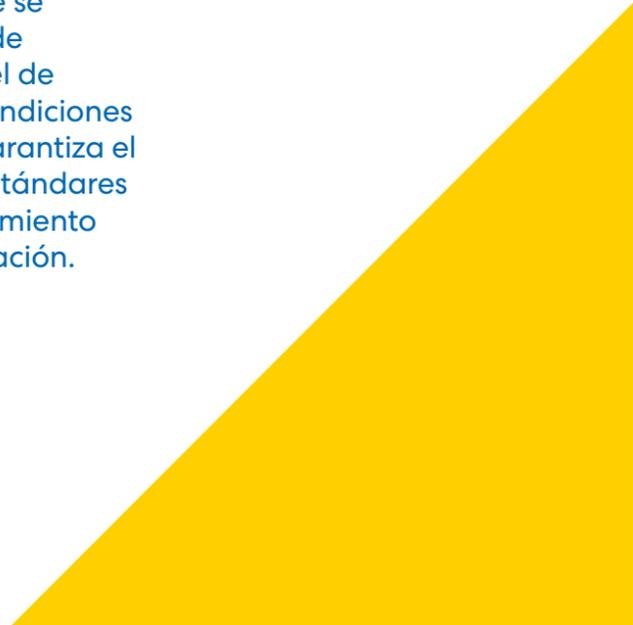
▶ Durante el año, con el fin de garantizar la mejor idoneidad del proveedor en la cadena, se realizaron reevaluaciones trimestrales a 339 proveedores con una calificación ponderada de 95 puntos, y se hizo seguimiento a los planes de mejora de los proveedores con calificación menor de 85 puntos.

▶ De acuerdo con los resultados de estos seguimientos, se establecieron acuerdos colaborativos con la industria farmacéutica, con el fin de trabajar conjuntamente en mejorar los procesos de planeación, logística, capacitación y mejoras en las condiciones comerciales y financieras, garantizando la disponibilidad, el buen uso, la calidad de los medicamentos y los demás productos para el cuidado de la salud, así como la competitividad de la cadena.

▶ Así mismo, se continuó con la realización de pruebas en la plataforma Logyca Colabora, con el fin de asegurar la calidad en la codificación y lograr procesos más eficientes, desde la negociación y la validación de la información logística, hasta la catalogación de los productos.

▶ **En el canal comercial, se desarrollaron estrategias promocionales, beneficiando a los clientes con mayores descuentos en los productos más demandados por la población colombiana, facilitando así el acceso a los medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud.**

GRI 204-1



GRI 204-1

Las compras nacionales aumentaron en comparación con el año anterior, pasando de **24 % a 26 %**.

Compras nacionales e internacionales



CONCEPTO	2019	2020	2021
Compras nacionales	22 %	24 %	26 %



Compras internacionales*	78 %	76 %	74 %
--------------------------	------	------	------

* Las compras internacionales se refieren a proveedores con su casa matriz fuera del país.

Durante el año, el área contó con **378** proveedores, de los cuales **14** eran nuevos y con **23** se reactivó relación comercial.

Clasificación de proveedores

PROVEEDORES	2019	2020	2021
Número de proveedores totales	293	381	378
Número de proveedores nuevos (cifras acumuladas)	52	25	14
Número de proveedores reactivados (cifras acumuladas)	0	0	23



Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de regulación de precios de los medicamentos, se revisó el contexto normativo permanentemente y se dio alcance a las inquietudes que afectaban la disponibilidad de los medicamentos en el mercado y las condiciones de comercialización ante los entes de control. De igual manera, se establecieron los precios de los medicamentos conforme a las disposiciones, los cuales son informados a los clientes para efectos de transparencia en las negociaciones.

TM8
GRI 103-1
GRI 103-2



Recepción y almacenamiento

Con el fin de asegurar que los medicamentos y demás productos conserven sus características y calidad, en el proceso de abastecimiento se hicieron auditorías, actualización de procedimientos, capacitación al talento humano y seguimiento a los indicadores de gestión.

Centro de Distribución de Medicamentos Zol Funza
6.202 m²
25.862
 posiciones de almacenamiento

Centro de Distribución Copacabana Antioquia
2.210 m²
15.970
 posiciones de almacenamiento

Para garantizar la trazabilidad de los lotes y las fechas de vencimiento, se continuó con procesos asistidos por radiofrecuencia y la realización de inventarios y conteos cíclicos.

La operación logística soportó el crecimiento de la venta comercial e institucional mediante la mejora continua, la innovación e implementaciones tecnológicas en los procesos de recepción, almacenamiento, alistamiento y distribución, garantizando la disponibilidad de los productos en los establecimientos farmacéuticos. En este contexto, se destacan las siguientes acciones:



▶ Estructurar el proyecto de automatización del Centro de Distribución de Medicamentos (CDM) ubicado en el parque industrial Zol Funza, que busca dar respuesta al crecimiento de la cadena y tener un mayor control del proceso, en pro de optimizar la densidad de almacenamiento, lo que permite disminuir las novedades en el alistamiento.

▶ Lograr eficiencias mediante el uso de radiofrecuencia, donde se incluyó información de las inspecciones técnicas de los vehículos y características del producto en la recepción técnica.

▶ Implementar modelos colaborativos de confianza, mediante entregas certificadas con la industria farmacéutica, con el fin de disminuir tiempos logísticos en los momentos de recepción.

▶ Implementar el modelo *cross-docking* predistribuido a través del sistema de radiofrecuencia, el cual permite optimizar el tiempo, el talento humano y la trazabilidad en la información.

▶ Implementar documentos electrónicos: aviso de despacho y aviso de devolución para disminuir los tiempos de recepción.

▶ Optimizar las frecuencias de abastecimiento, reduciendo las entregas por paqueteo, aumentado las entregas directas con la consolidación de envíos, teniendo como resultado una disminución en los costos de distribución y de transporte y eficiencia en los tiempos de entrega a cada establecimiento.

▶ Promover el cuidado del medioambiente impulsando el uso de bicicleta en las empresas contratadas para la entrega de domicilios en Bogotá, Espinal y Chiquinquirá.

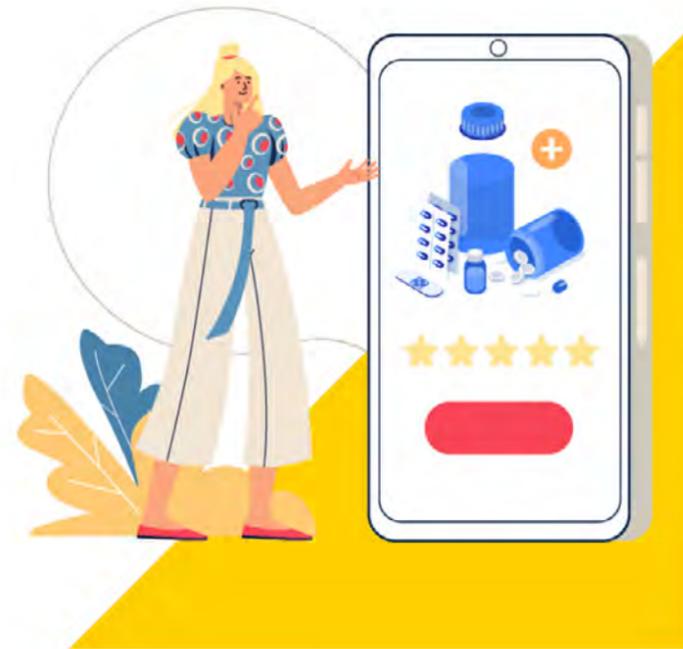
▶ Realizar mensualmente el balanceo de inventarios, para evitar el exceso de inventario de algunos productos en los establecimientos farmacéuticos.

Consolidar los procesos en los centros de distribución, garantizando un nivel de servicio operativo sobre un 99,7 % y una tasa de inconsistencias por debajo del 0,3 %.

Realizar la integración tecnológica entre los operadores de domicilio y el gestor de pedidos de Colsubsidio, enfocados en el cierre automático de pendientes de medicamentos, la trazabilidad de pedidos, georreferenciación nacional e implementación de entregas en franjas horarias.

Estabilizar la entrega de domicilios de medicamentos para atención de la población vulnerable.

Iniciar la estructuración de nodos para la atención de los pedidos por e-commerce, con el fin de disminuir costos logísticos, tiempo de entrega y mejorar los niveles de servicio.



La logística se controló y desarrolló dentro del presupuesto definido, esto gracias al trabajo colaborativo con los actores del sector, la implementación de modelos alternativos de abastecimiento como compras unificadas o directas, gestión de otras opciones de productos, uso de corredores viales y humanitarios e intercambio de información, para tener una oportuna capacidad de respuesta, lo cual permitió satisfacer las necesidades de los clientes y los usuarios, a pesar de las condiciones derivadas del paro nacional de transportadores.

Logística de reversa

Para la gestión eficiente de inventarios, se ejecuta la logística de reversa que retorna el producto al centro de distribución desde los establecimientos farmacéuticos, de manera que retorne a la cadena de abastecimiento. La logística de reversa está dividida en tres procesos:



Devoluciones por sobrestock, que incluyen los productos almacenados en exceso y los de baja o ninguna rotación.



Devoluciones por próximos a vencer.



Otros motivos que incluyen asuntos relacionados con calidad, alertas sanitarias, vencimientos de registros sanitarios y solicitud de compras.

En cualquiera de los tres procesos, se genera el envío de productos desde los establecimientos farmacéuticos hacia el centro de distribución, en donde se realiza el recibo, el almacenamiento y se define el tratamiento correspondiente, que puede ser distribución, devolución al proveedor, apoyo al programa de responsabilidad social o destrucción ecológica. Los datos del año 2021 fueron:

Logística de reversa 2021

PROCESO	CANTIDAD
Productos devueltos al proveedor	609.987
Unidades farmacéuticas donadas	93.315
Kilogramos para destrucción ecológica	11.391
Productos en bodega	521.073



TM2
TM3

Dispensación informada

La dispensación informada es el proceso de entrega de medicamentos y/o dispositivos médicos a un paciente con la información necesaria para su uso adecuado, en aspectos como: condiciones de almacenamiento, forma de administración, reconstitución en caso de que aplique y la importancia de la adherencia a la terapia, entre otros.

GRI 103-1

- ▶ Con el fin de asesorar a los usuarios en el uso racional de medicamentos y la adopción de estilos de vida saludable, se realizaron doce publicaciones en la revista Vida Sana, en las que se trataron temas como el uso de repelentes y protectores solares y suplementos dietarios, recomendaciones de uso de medicamentos para enfermedades crónicas como la hipertensión arterial, la diabetes y la enfermedad pulmonar obstructiva crónica EPOC, así como el refuerzo de información y cuidados en época de COVID-19, entre otros.
- ▶ Se realizó la actualización de los procedimientos misionales: recepción técnica, almacenamiento, dispensación, manejo de medicamentos de control especial, refrigerados, capacitando al personal de los establecimientos farmacéuticos para garantizar el ejercicio de su labor, y se reforzaron las competencias cognitivas en temas relacionados con el uso adecuado de medicamentos y otros productos para el cuidado de la salud.

Se diseñaron y aplicaron de forma voluntaria *tests* de comprensión lectora para fortalecer las habilidades del personal, y 2.315 trabajadores aprobaron el curso “Dispensación consciente, humana y responsable”.

- ▶ En relación con la gestión de los riesgos en la dispensación, se mantuvo la estrategia de notificación a la industria farmacéutica de aquellos medicamentos cuyo nombre o presentación es similar a otros productos (medicamentos LASA), lo que puede conducir a confusión por parte de los usuarios o trabajadores, esto con la finalidad de que se busquen estrategias desde el productor para minimizar los posibles efectos perjudiciales en la salud de los pacientes.

TM1

Experiencia del usuario

Con el fin de generar experiencias memorables y cumplir con el compromiso de ofrecer un servicio de calidad, se continuó trabajando en el Modelo Integral de Servicio, basado en rutas de experiencia para satisfacer las necesidades de los clientes y los usuarios.

GRI 103-1

Estrategia enfocada en el usuario

Durante el año,

25.000

usuarios calificaron la atención, obteniéndose una satisfacción con el servicio de

90,5 %

frente a los procesos de dispensación y venta de medicamentos. **El índice Net Promotor Score (NPS), que mide la lealtad de los clientes con Medicamentos Colsubsidio, fue de 79,7 %, cifra superior a la media del mercado, sobrepasando las expectativas de los usuarios y los clientes.**

GRI 103-2

▶ Con el fin de informar el manejo y uso de los canales alternos de domicilios y preagendamiento, se continuó trabajando en la comunicación uno a uno con los usuarios, se enviaron cerca de quince millones de mensajes de texto y *mailings*. De igual forma, se presentaron videos y audios en los establecimientos, con material educativo y de divulgación sobre el acceso a la página de internet www.Colsubsidio.com/salud/medicamentos.

▶ Se reforzó la comunicación con los usuarios de alto costo de cohortes específicas con formulación activa, con el fin de incentivar la adherencia al tratamiento y fortalecer el proceso de dispensación.

▶ Conforme a la política de resarcimientos, se gestionó el malestar en el servicio mediante la comunicación con los clientes y los usuarios, para identificar la falla en la atención e implementar los planes que garanticen la mejora, la recompra o revisita.

GRI 103-3

▶ Con las EPS se trabajó en planes de comunicación unificados mediante herramientas digitales como lo fueron los “Conversatorios con propósito”, con el fin de generar procesos para armonizar culturas corporativas que generen coherencia frente a la imagen.

La calificación de la satisfacción con la prestación del servicio creció en comparación con el año anterior, en cada uno de los canales presenciales y no presenciales.

Calificación de la prestación del servicio por canales

SERVICIO	2019	2020		2021	
		Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Droguerías	83,3 %	87,3 %	89,0 %	91 %	94 %
Servicios Farmacéuticos	81,2 %	85,0 %	89,2 %	87 %	90 %
Portal de Medicamentos	NA	89,2 %		90 %	



Estrategias enfocadas en los trabajadores

Durante el año, se desarrolló un plan de comunicaciones en la Intranet corporativa, que le permitió a los trabajadores estar alineados con los procesos y la información que diariamente surge en el servicio y su entorno, lo que garantiza que los usuarios y clientes tengan asesores expertos y vivan la cultura Colsubsidio.

Esta experiencia dio como resultado el ingreso de

2.256

trabajadores promedio mes, con visualizaciones de alrededor de 5 páginas. Este impacto ocurre gracias a la construcción de contenidos sugeridos por ellos mismos, por medio de sondeos de opinión realizados semestralmente.

▶ Otros medios alternos utilizados para la comunicación con los trabajadores fueron el correo “Comunicaciones Medicamentos”, en donde se refuerza información relevante y se dan a conocer las campañas dirigidas a incentivar, reconocer, formar y motivar según las necesidades del servicio, así como con la “Red informativa de Experiencia”, la cual se desarrolla a través de grupos de WhatsApp.

▶ Adicionalmente, se realizaron “Mesas de trabajo” para dar a conocer la “Voz del cliente”, lo cual permite generar alertas en donde se necesiten y establecer los planes de acción requeridos para la mejora continua y garantizar experiencias memorables para los usuarios.

▶ Se llevó a cabo la “Convención nacional de expertos”, con la participación de

3.274

trabajadores, donde, a través de una actividad de construcción creativa, vivieron los valores corporativos en pro de afianzar el compromiso con los objetivos de Medicamentos Colsubsidio y generar empatía hacia la obtención de un buen clima laboral. De igual manera, se exaltó la labor de

322

trabajadores frente a los retos asumidos en 2021.

TM9
GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Innovación y tecnología

Medicamentos Colsubsidio ha identificado la importancia de apalancar su gestión con los avances tecnológicos, con el fin de buscar soluciones innovadoras, oportunas, efectivas y de calidad en los procesos y en la prestación del servicio.

Los requerimientos se identifican en el permanente análisis del entorno competitivo y de las necesidades tecnológicas del servicio para mejorar los procesos y la experiencia del cliente.

De las estrategias desarrolladas durante el año, se destacan:



Fortalecimiento de la implementación de la plataforma de dispensación *offline*, que permitió reducir los tiempos de atención en los servicios farmacéuticos.



Ampliación de los medios de pago, televentas, pago con la Tarjeta Multiservicios Colsubsidio y operadores logísticos, en la página www.drogueriascolsubsidio.com.



Automatización del proceso de compras y reabastecimiento mediante la autogestión de los proveedores.



Actualización de la página www.medicamentoscolsubsidio.com.co, lo cual permitió facilitar la autogestión de los usuarios de los servicios farmacéuticos.

02.

Contar con el mejor talento humano

TM6

La razón de ser de la Caja es trabajar para construir un mejor país y transformar positivamente la vida de millones de colombianos. Por esta razón, Colsubsidio tiene claro que este propósito también empieza por casa, y, por eso, se enfoca en transformar positivamente la vida de los más de 16 mil hombres y mujeres que diariamente hacen realidad la misión de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

GRI 103-1

En cuanto al talento humano de la Corporación, el objetivo principal es ofrecer un buen lugar para trabajar, para que, asimismo, los trabajadores transmitan experiencias positivas memorables a todos los afiliados, usuarios y demás grupos de interés.

Durante el año, las acciones se focalizaron en la consolidación de una cultura organizacional centrada en los valores corporativos, la formación y el desarrollo de capacidades de liderazgo, el fortalecimiento de los canales digitales de atención a las necesidades de los trabajadores y en la misión de la Organización, **generar oportunidades para el cierre de brechas sociales**, a través de líderes comprometidos con el desarrollo y el crecimiento de sus equipos de trabajo.

GRI 103-2

Además, Colsubsidio se enfocó en ofrecer experiencias más ágiles y digitales en todos los portafolios de servicios internos, las cuales facilitaron las labores diarias de los trabajadores y les permitieron acceder con mayor rapidez a todos los beneficios que siempre les ha garantizado.

La gestión del talento humano en la Unidad de Servicios de Medicamentos se realiza de acuerdo con los lineamientos corporativos, buscando construir un lugar para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, por medio de programas de liderazgo, formación, desarrollo y bienestar, en el marco de la cultura organizacional.

A continuación, se describen las características del equipo de trabajo y las acciones que le permitieron al área hacer realidad su estrategia de talento humano.

Colsubsidio se enfocó en ofrecer experiencias más ágiles y digitales en todos los portafolios de servicios internos, las cuales facilitaron las labores diarias de los trabajadores y les permitieron acceder con mayor rapidez a todos los beneficios que siempre les ha garantizado.

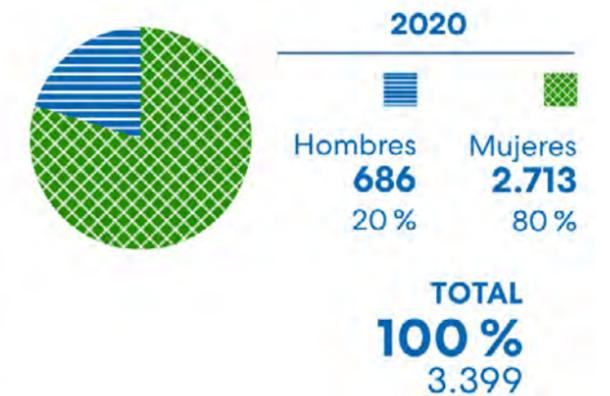
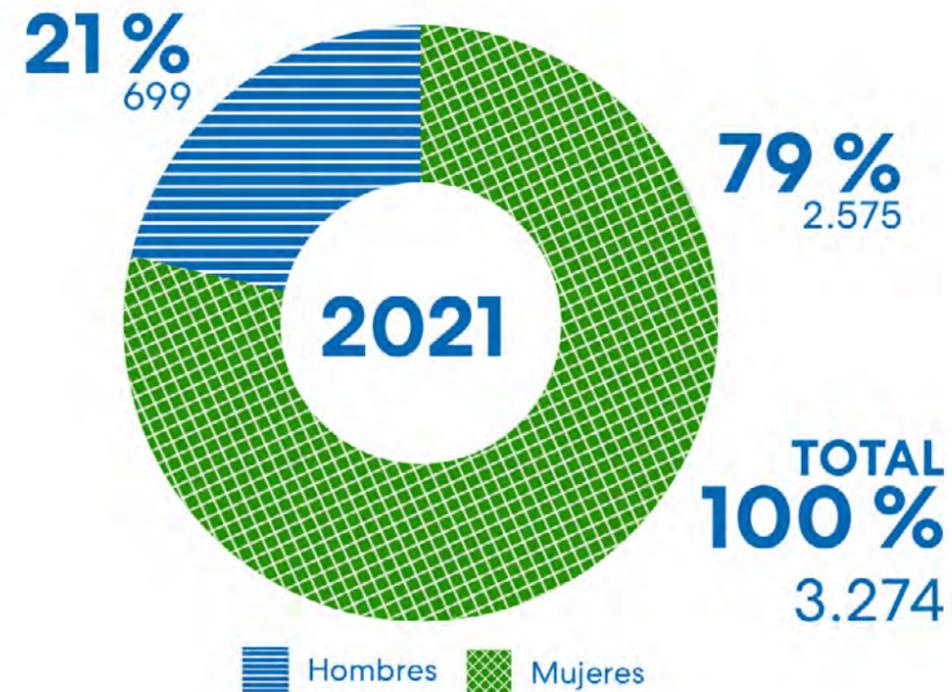


Equipo de trabajo

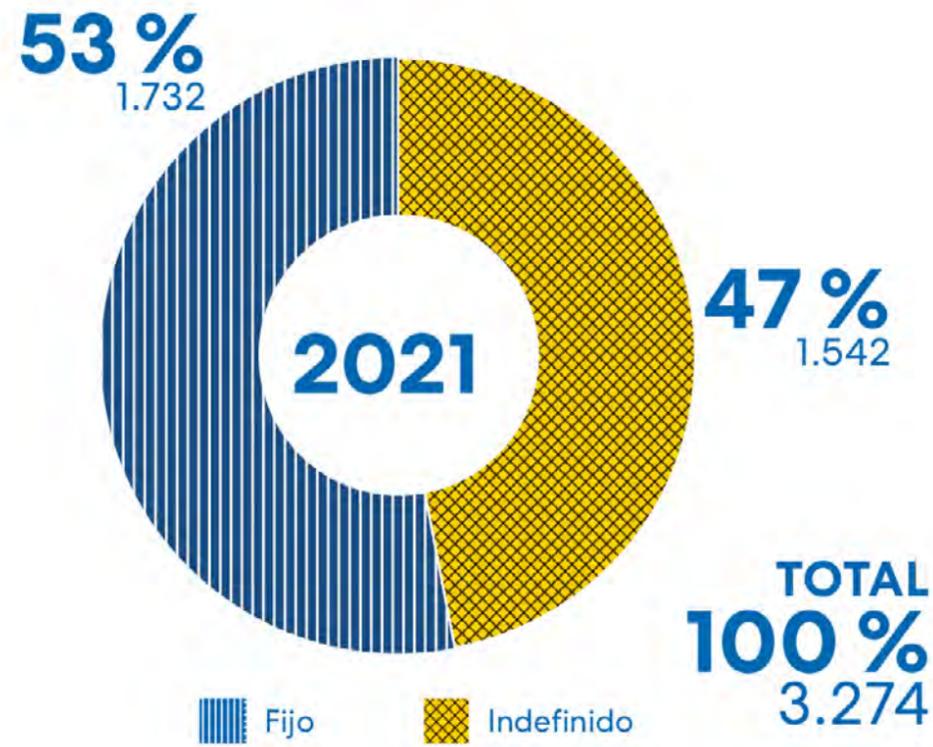
El equipo de Medicamentos Colsubsidio, que representa el 20 % del total de trabajadores de la Organización, está compuesto por 3.274 trabajadores, pertenecientes a diferentes generaciones, estilos de pensamiento, formación y regiones del país.

GRI 102-8
GRI 102-7

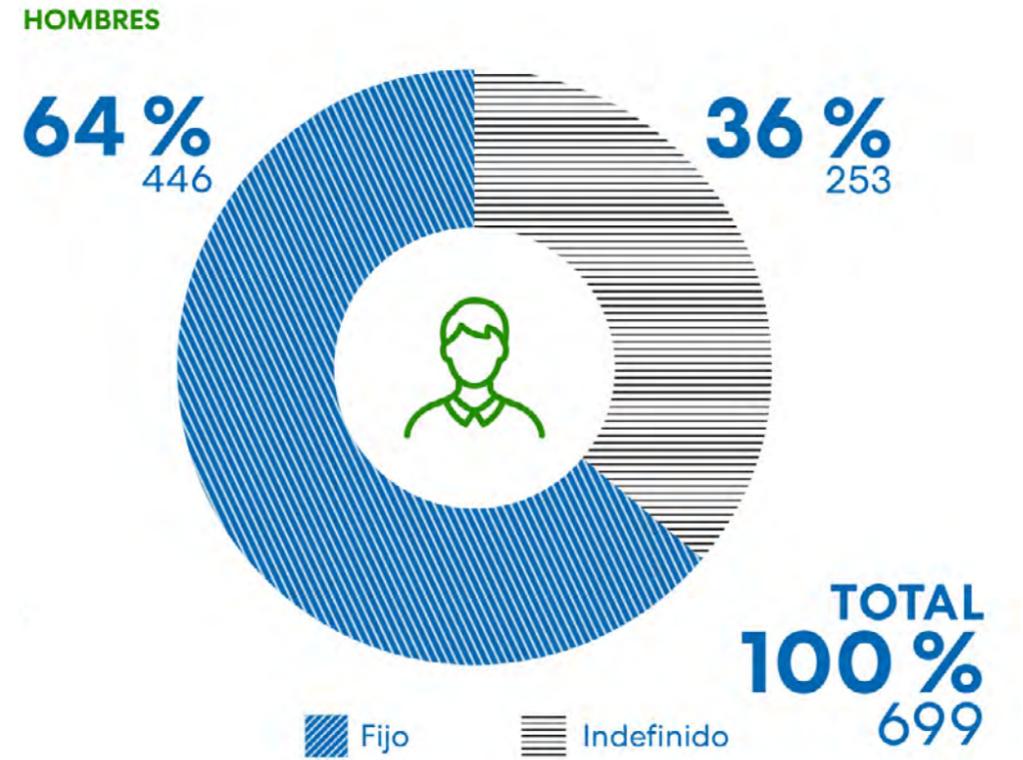
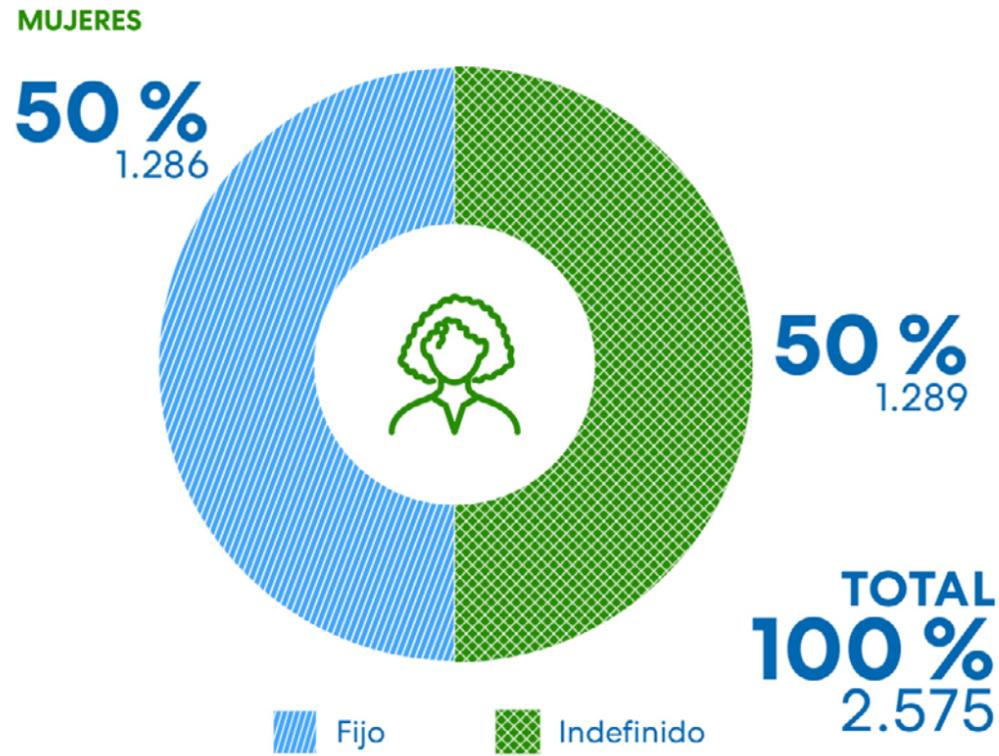
Trabajadores por género



Tipo de contrato



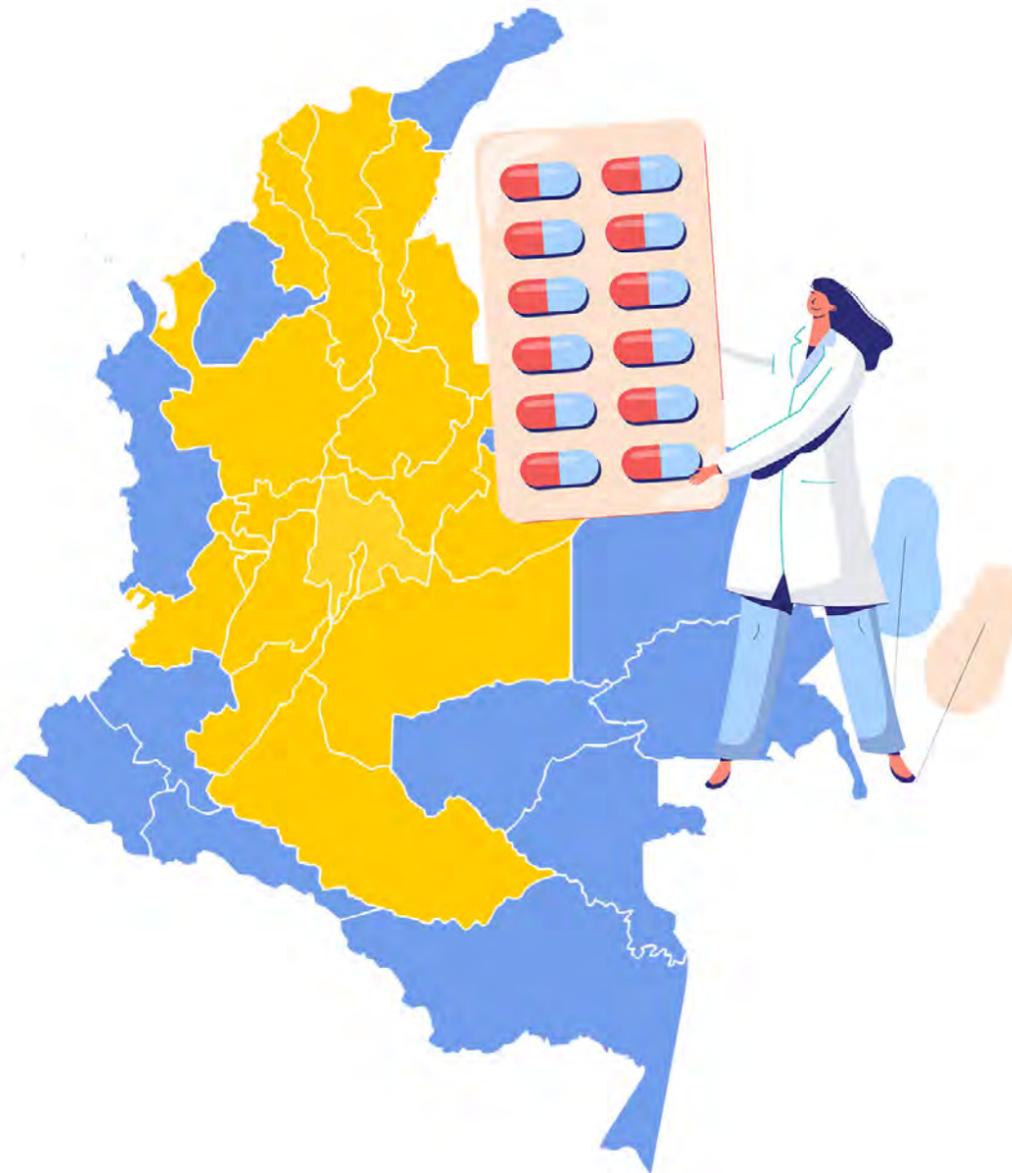
Trabajadores por tipo de contrato y sexo



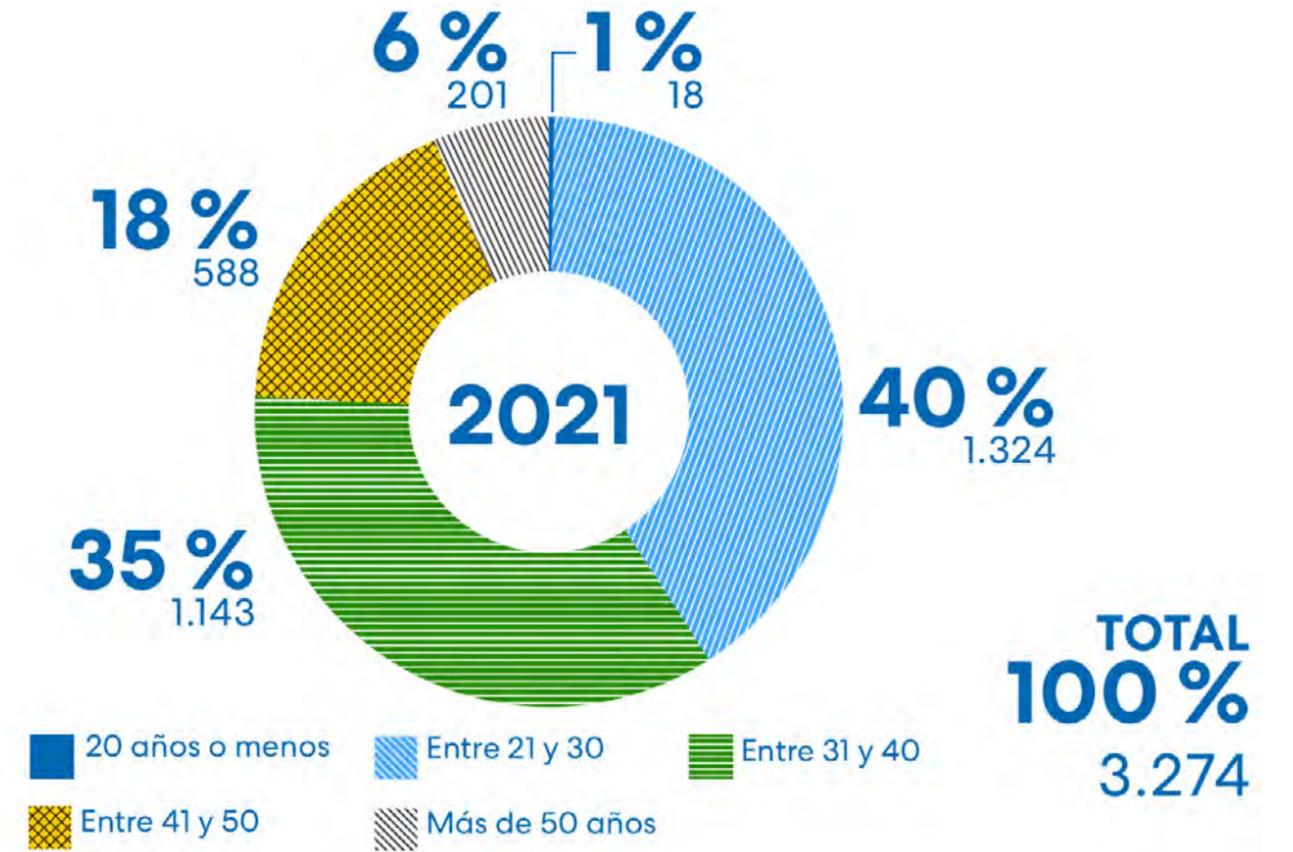
Trabajadores por tipo de contrato y región

CONTRATO INDEFINIDO

Centro	Oriente
2021	2021
1.201	57
Centro Sur	Occidente
2021	2021
115	95
Norte	Llanos
2021	2021
204	33



Trabajadores por rango de edad



CONTRATO POR TÉRMINO FIJO

Centro	Centro Sur	Norte	Oriente	Occidente	Llanos
2021	2021	2021	2021	2021	2021
397	72	966	58	55	21

2020

20 años o menos	Entre 21 y 30	Entre 31 y 40	Entre 41 y 50	Más de 50 años	TOTAL
65	1.495	1.133	533	173	100 %
2 %	44 %	33 %	16 %	5 %	3.399

Categoría laboral por género

FAMILIA DE CARGO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Dirección	5	12	17
Coordinación	387	146	533
Ejecución	55	43	98
Soporte	2.128	498	2.626
TOTAL	2.575	699	3.274

Nota: Este cuadro no incluye al Director Administrativo.

GRI 401-1

Nuevas contrataciones

Durante el año, se realizaron

897 nuevas contrataciones



74% mujeres



26% hombres

En cuanto a edades, la mayor concentración, se encuentra en el rango de **21 a 30 años**, con **284** personas

Contrataciones por primera vez por rango de edad

RANGO DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 20	10	26	36
De 21 a 30	129	350	479
De 31 a 40	66	218	284
De 41 a 50	26	63	89
Mayor de 51	4	5	9
TOTAL	235	662	897

Fuente: Departamento de Compensación y Beneficios.



Las nuevas contrataciones se concentraron en las regionales Centro y Norte, en donde se cubrieron

729 vacantes,

equivalentes al **81 %**, lo que se explica porque en estas dos zonas se concentra la mayor parte de la operación.

▶ En la regional Centro, **Bogotá** tiene el

60 % de las ventas

▶ **Cundinamarca**, el

12 %

▶ En la regional Norte, el departamento de **Antioquia** representa el

10 % de las ventas

Contrataciones por primera vez por regional

REGIÓN	HOMBRES
Centro	118
Centro Sur	13
Norte	83
Oriente	4
Occidente	13
Llanos	4
TOTAL	235



MUJERES	TOTAL
217	335
35	48
311	394
32	36
51	64
16	20
662	897

GRI 401-1

Rotación

Durante el año, se presentó una rotación de **17,26 %**, la cual se mantiene de acuerdo con la dinámica del sector y obedece a los cargos operativos de los establecimientos farmacéuticos, que en su mayoría son contratos a término fijo, de acuerdo con el tiempo que establece el convenio de dispensación con las Entidades Promotoras de Salud, con quien se tiene la relación contractual.

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

El rango de edad que más rota son las personas menores de 30 años, quienes representaron el 25 % del total de la rotación anual, lo cual se explica porque los jóvenes tienen diversos intereses en estudiar, cambiar de ciudad y, la mayoría de las veces, están definiendo su rumbo profesional. Este comportamiento va disminuyendo a medida que los rangos de edad van aumentando, en donde se manifiestan otras prioridades, como la estabilidad laboral.

Tasa de rotación por edad y sexo

RETIROS POR EDAD	TASA DE ROTACIÓN HOMBRES	TASA DE ROTACIÓN MUJERES	TASA DE ROTACIÓN
Menor de 20	0,00 %	6,67 %	5,56 %
De 21 a 30	25,69 %	17,74 %	19,26 %
De 31 a 40	22,69 %	15,80 %	17,24 %
De 41 a 50	16,30 %	12,36 %	13,27 %
Mayor de 51	8,57 %	21,37 %	16,92 %
TOTAL	21,03 %	16,23 %	17,26 %



La región Occidente y la de los Llanos son las que presentan una mayor rotación, según la participación en entrevistas de retiro. Esto se debe a razones personales (viajes, emprendimientos y estudio) en un 30 %, y a falta de inducción o entrenamiento en un 20 %.

Tasa de rotación por regional

REGIÓN	TASA DE ROTACIÓN HOMBRES	TASA DE ROTACIÓN MUJERES	TASA DE ROTACIÓN
Centro	21,06 %	19,21 %	19,71 %
Centro Sur	13,04 %	12,77 %	12,83 %
Norte	21,35 %	10,89 %	12,48 %
Oriente	0,00 %	16,82 %	15,65 %
Occidente	33,33 %	30,83 %	31,33 %
Llanos	40,00 %	26,53 %	27,78 %
TOTAL	21,03 %	16,23 %	17,26 %

Cultura organizacional: los valores como centro de la gestión diaria

Colsubsidio afianzó su transformación cultural con iniciativas como la estrategia de comunicación “Somos C”, que agrupa la labor mancomunada de los más de 16 mil trabajadores alrededor del propósito de la Organización y la convicción de aportar desde el rol de cada uno en la construcción de un mejor país.

Estas acciones tienen como fin aumentar el sentido de pertenencia y el orgullo de los trabajadores por hacer parte de la **empresa social de los colombianos**, los cuales se traducen en un ambiente con un clima laboral positivo, entornos más incluyentes, alcance de logros extraordinarios, retención del mejor talento y la garantía de que se ofrecerán experiencias positivas memorables para todos los afiliados, usuarios y demás grupos de interés.

Para interiorizar esta transformación cultural, se modernizaron varios de los medios de comunicación internos. La Intranet corporativa se convirtió en Tangram, un espacio más moderno, intuitivo y amigable, en el que pueden interactuar todos los trabajadores de la Caja, enterarse de las últimas novedades, acceder a servicios y beneficios, además de ser protagonistas de las noticias internas, gracias a sus constantes aportes al logro de los objetivos corporativos.

Con el fin de transmitir con eficiencia el mensaje de esta transformación, la Caja también modernizó sus boletines noticiosos Al Día y Al Día Express, además de generar nuevos canales, como el Newsletter de Tangram y el Noticiero 180 Segundos.

Todas estas iniciativas se han visto reflejadas en el sostenimiento de un buen clima laboral para los trabajadores, quienes además siguieron demostrando durante 2021 el gran sentido de pertenencia y orgullo por trabajar en Colsubsidio.

En la encuesta de cultura y ambiente laboral, Medicamentos obtuvo una calificación de 85,8 %, logrando un resultado aceptable con una participación del 96,5 % del total de trabajadores.

En esta medición, los atributos con mayor impacto fueron:



ATRIBUTO	PUNTAJE
Reputación de la Organización	93,90 %
Trabajo trascendental	90,92 %
Sentido de propósito	87,88 %
Reputación de mi área	87,30 %
Calidad de las relaciones	86,63 %
Oportunidades de crecimiento en mi rol	86,49 %
Cultura de aprendizaje	86,10 %
Comunicación y coordinación	85,54 %
Dinámicas de equipo	85,33 %

Los atributos de Equidad y Transparencia, Trato de la gente, Mi líder, Apoyo y Me conocen recibieron una calificación entre 76,0 % y 82,6 %; por lo tanto, serán fortalecidos a través de los planes de ambiente laboral, con los que se espera mejorar los resultados y ser cada vez un mejor lugar para trabajar en el país.

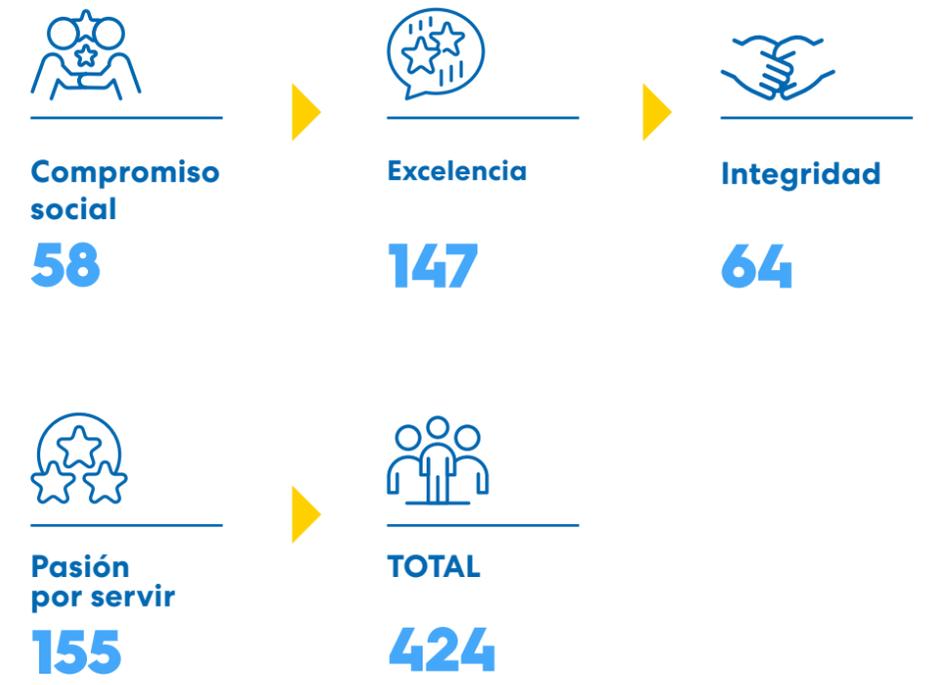


Cultura del reconocimiento

En el desarrollo del Programa de Reconocimiento SER Colsubsidio, se reconocieron los trabajadores y los equipos que contribuyeron a la transformación de la Organización y del área. Los trabajadores de Medicamentos fueron reconocidos en diferentes categorías como:



Los trabajadores del área reconocieron a los compañeros que actúan día a día de acuerdo con los valores de la Organización.





Capacidad de liderazgo: líderes movilizadores de la Corporación

Durante el año, Colsubsidio se enfocó en que sus líderes y equipos desarrollaran la capacidad de generar resultados manteniendo un ambiente laboral positivo, logrando un balance integral.

Para ello, rediseñó el sistema de liderazgo, ajustándolo a los nuevos modelos y tendencias mundiales que hablan de líderes mucho más al servicio de sus equipos, con habilidades humanas incluyentes y con capacidad de dirigir en la nueva normalidad que trazó la pandemia.

En este nuevo sistema, se establecieron niveles detallados y segmentados por roles y responsabilidades, con el fin de implementar acciones más precisas, focalizadas y diferenciales, que contribuyeran a incrementar la capacidad de liderazgo en pro de la competitividad y la sostenibilidad de la Corporación.

Para esto, se integró en el Sistema de gestión de desempeño continuo y de liderazgo el concepto de capacidad de dirección, medido con una



contribución del 70 % a la generación de resultados y un 30 % al índice de cultura y ambiente laborales. En este nuevo enfoque, participaron

54 líderes, quienes tienen impacto en más de

3.500 trabajadores pertenecientes a sus equipos, realizando seguimiento periódico a sus objetivos y metas.

GRI 404-3
GRI 103-3

Este sistema busca que cada equipo de trabajo esté alineado con los objetivos estratégicos de la Corporación y de la Unidad de Servicio, a través de la definición, seguimiento y evaluación de tableros de resultados, los cuales responden a los objetivos del área.



En el caso de Medicamentos Colsubsidio, se definieron

54 tableros de desempeño con los líderes de primer, segundo y tercer niveles, quienes realizan seguimiento periódico a los objetivos y metas de sus equipos, evaluando así al

100 % de sus integrantes. El resultado de este desempeño superó el **90 %** de lo esperado.

Adicionalmente, Colsubsidio continuó con su Academia de Liderazgo, garantizando que cada vez más las personas responsables de dirigir los equipos se actualicen y cuenten con las competencias que les permitan ser los líderes que acompañen la transformación de la Organización.

GRI 404-1
GRI 404-2

Desarrollo: el crecimiento del talento como prioridad

El desarrollo del talento siempre ha sido uno de los principales compromisos de la Organización. Por esta razón, durante el año, se implementó el Ecosistema de Aprendizaje, que trazó la estrategia de formación y desarrollo para todos los trabajadores.



También, se presentaron avances en el desarrollo de las competencias, implementando iniciativas innovadoras de adiestramiento y promoción del autodesarrollo, además de fomentar el crecimiento de más de

550

líderes de Medicamentos para que se enfoquen en lograr resultados, a la vez que garantizan un clima laboral positivo para todos los trabajadores.

GRI 404-2

Se fortaleció la oferta formativa con cinco alianzas educativas que les permitieron a los trabajadores acceder a programas formativos técnicos, tecnológicos, de pregrado, posgrado y



educación continua para su desarrollo profesional. También, se estableció un convenio con la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio, en donde se formaron

134

trabajadores certificados en Excel básico y avanzado, y con el SENA, para la formación en inglés, en la cual se certificaron



270

trabajadores en los diferentes niveles de aprendizaje y con el programa de *Power Skills* para fortalecer las competencias esenciales en el entorno laboral de hoy.

Se rediseñó el Campus Virtual bajo UX, experiencia usuario, para brindar un espacio más intuitivo y con un diseño moderno como canal tecnológico del ecosistema de aprendizaje.



Así mismo, Medicamentos Colsubsidio realizó

136 acciones

con la participación de

3.274 trabajadores

únicos, donde los principales programas fueron: Buenas prácticas de manipulación de alimentos (BPM), Lengua de señas, *Business Intelligence*, Finanzas para no financieros y Programas de formación de competencias técnicas para tres cargos de alto impacto en la operación: auxiliar Farmacia I, auxiliar Farmacia II y administrador de establecimiento farmacéutico, con el fin

de que los trabajadores cuenten con las competencias técnicas requeridas para lograr un desempeño temprano y efectivo. Las rutas de entrenamiento cuentan con tres fases de aprendizaje: Aprende, Observa y Practica. Durante 2021, se aseguró la implementación de la primera fase, Aprende, con una participación del 81 % en los nuevos ingresos.

Adicionalmente, se desarrolló el programa de capacitación *Farmaexpertos*, con el propósito de impactar positivamente el servicio con la asesoría, contribuir al cumplimiento de las ventas, al sostenimiento del nivel de agotados y la entrega de productos a los clientes.

Horas y media de formación 2021

CATEGORÍA LABORAL	# HORAS DE FORMACIÓN		# TRABAJADORES EN FORMACIÓN		MEDIA TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	
Dirección	41	321	3	41	13,67	7,83
Coordinación	12.649	5.171	386	144	32,77	35,91
Ejecución	2.686	1.350	50	28	53,72	48,21
Soporte	63.449	11.776	2.171	459	29,23	25,66
Total	78.825	18.618	2.610	672	30,20	27,71
Totales	97.443		3.282		29,69	

Tipos de instrucción y formación

Formación para el desarrollo de competencias organizacionales y técnicas propias del rol y área.

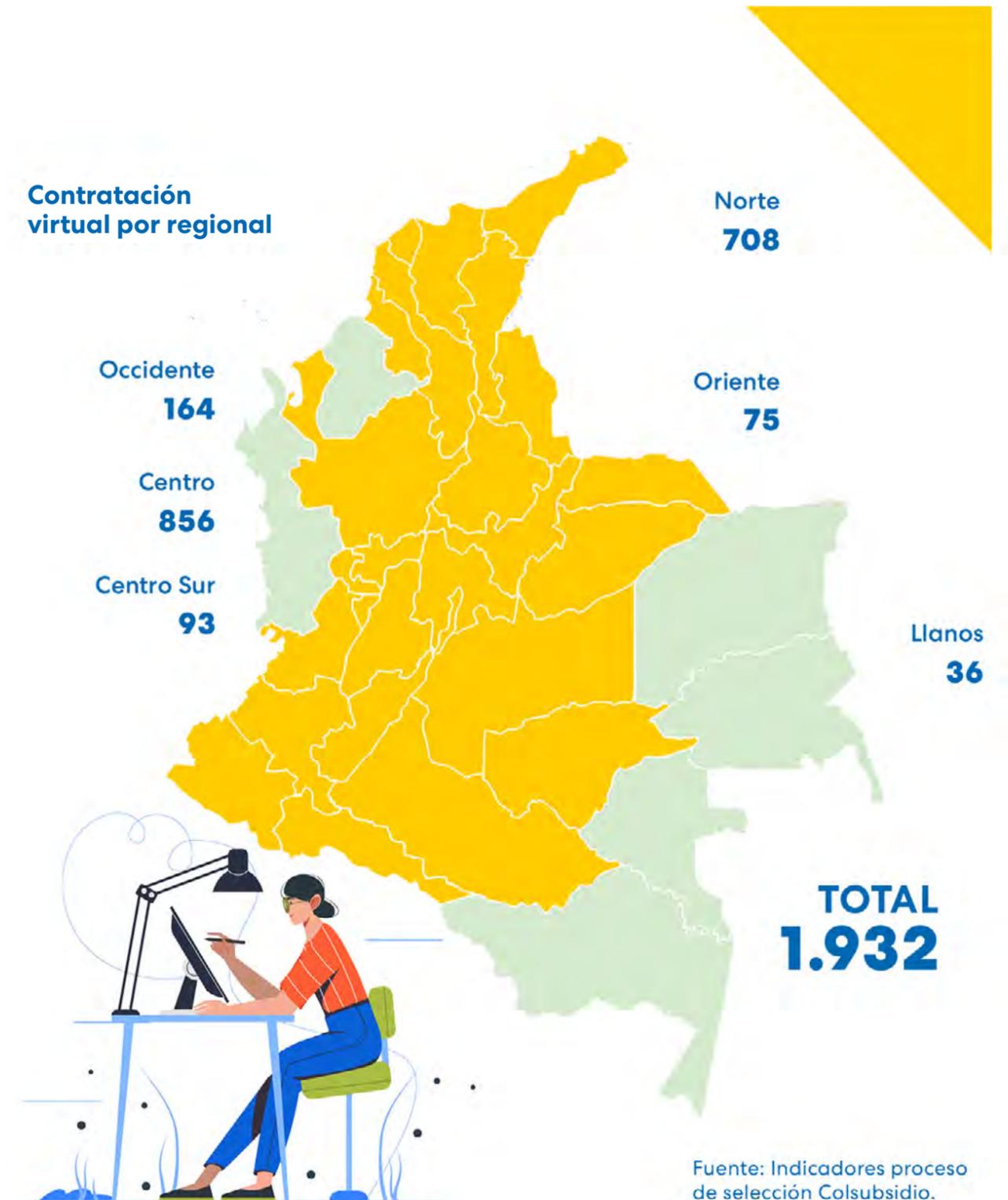
Experiencia ágil y digital: trabajadores conectados en su lugar de trabajo

En línea con los cambios que dejó la pandemia, se mejoraron los canales de atención a los trabajadores, ofreciendo asesorías y servicios de manera virtual. Con esto, se promovió el cuidado de la salud y la cultura digital, evitando el desplazamiento de los trabajadores para trámites con Talento Humano.

Colsubsidio continuó fortaleciendo el uso del portal transaccional (*SuccessFactors*), logrando que los trabajadores accedieran de manera ágil al portafolio del Centro de Servicios Compartidos, a través de un portal intuitivo y autogestionable, en el que se realizan más de **12.891** transacciones en el año y que impacta de manera positiva la experiencia.

Adicionalmente, se siguieron realizando procesos de selección y contratación de forma virtual.

Durante el año, el **91%** de los procesos de selección se desarrollaron por videollamadas y se firmaron **1.932** contratos a nivel nacional bajo este modelo.



Relaciones con los trabajadores: la confianza como pilar central

Colsubsidio siempre busca mantener relaciones armónicas con todos sus trabajadores.

Por ello, luego de un proceso de negociación en etapa de arreglo directo, la Organización y los representantes de los trabajadores acordaron prorrogar por un año el Pacto Colectivo, desde el 1.º de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, cobijando a 14.385 trabajadores, de los cuales, 3.543 representan al Servicio de Medicamentos. De otra parte, 26 trabajadores del área se encuentran afiliados a las organizaciones sindicales Sinaltracomfasalud Y UTCF.

GRI 102-41
GRI 407-1



▶ **Pacto colectivo**
3.543



▶ **Sindicato**
26

En Colsubsidio, existe el Comité de Convivencia, de acuerdo con la legislación, como canal dispuesto para reportar las situaciones que pudieran presentarse en términos de discriminación. Durante el año, no se presentó ningún caso.

GRI 103-3
GRI 406-1



Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores

A lo largo del año, la Organización continuó con la estrategia de “Cultura del Autocuidado”, reforzando los comportamientos basados en la responsabilidad de cada trabajador, la identificación y la mitigación de riesgos, la comprensión de la nueva realidad y la adaptación al cambio, apalancados por los líderes de la Corporación a través del ejemplo y la exigencia de comportamientos sanos y seguros.

GRI 403-2
GRI 403-4



Entre las actividades realizadas para la Unidad de Servicio de Medicamentos, se destacan:

- ▶ Actualización del **95%** de los trabajadores en protocolos de bioseguridad específicos, de manera independiente para cargos asistenciales y cargos de apoyo.
- ▶ Cumplimiento de protocolos dentro de las sedes y control de aforo, ofreciendo nuevos canales de atención que permitieran disminuir el número de personas de forma presencial.
- ▶ Envío de mensajes de interés en las pantallas de las sedes sobre la prevención de contagios y acciones de autocuidado para la atención de pacientes y usuarios, de acuerdo con las recomendaciones expedidas por los entes de control.
- ▶ Culminación del proceso de señalización en todos los establecimientos para cumplir con los protocolos de bioseguridad, aforos permitidos, distanciamiento requerido y el uso de los elementos de protección personal.

En las actividades de bienestar, se desarrollaron talleres de intervención de ambiente y las celebraciones institucionales y familiares.

Actividades de bienestar Medicamentos



PROGRAMA	ACTIVIDAD	ASISTENTES
	Gestión de las emociones	20
	Feria de servicios en el Centro de Distribución de Medicamentos	71
	Día del Padre	699
	Entrega de regalos	830
Commemoración y celebración de fechas especiales	Día de la Mujer	2.575
	Día de la Madre	2.575
	Día de la Gratitude	3.274
	Lotería Familiar	3.274
	Navidad	3.274
Día de la Familia	Cantidad de trabajadores que disfrutaron la celebración	2.000
Entrega de regalos	Regalos para los hijos de trabajadores menores de 11 años	6.469



Con el fin de mantener y atraer el mejor talento, se continuó brindando un portafolio con soluciones integrales que buscan satisfacer las necesidades de los trabajadores y sus familias, ofreciéndoles planes complementarios de salud, pólizas, auxilios y créditos para educación y vivienda, entre otros.

GRI 201-3
GRI 401-2

Plan de beneficios para trabajadores de Medicamentos

BENEFICIOS	2020		2021	
	# DE BENEFICIOS ENTREGADOS	VALOR DESEMBOLSADO	# DE BENEFICIOS ENTREGADOS	VALOR DESEMBOLSADO
Permiso de matrimonio	5	\$ 2.465.331	25	\$ 9.462.079
Auxilio muerte de familiares	30	\$ 4.351.070	68	\$ 10.478.800
Créditos vivienda pacto colectivo	1	\$ 36.000.000	2	\$ 29.596.600
Prima de nacimiento	46	\$ 2.998.962	446	\$ 30.461.800
Cambio de lentes	197	\$ 11.695.589	1.013	\$ 62.360.280
Entrega de útiles escolares	981	\$ 21.573.250	5.237	\$ 119.613.080
Auxilio de maternidad	61	\$ 20.642.365	418	\$ 146.300.000
Sura preferencial	91	\$ 97.947.454	127	\$ 154.816.843
Auxilio de internet	N/A	N/A	5.939	\$ 296.941.800
Auxilio de salud PAC Famisanar	225	\$ 187.798.699	8	\$ 370.000.000
Sura corporativo	284	\$ 270.236.309	399	\$ 427.138.537



Plan de beneficios para trabajadores de Medicamentos

BENEFICIOS	2020		2021	
	# DE BENEFICIOS ENTREGADOS	VALOR DESEMBOLSADO	# DE BENEFICIOS ENTREGADOS	VALOR DESEMBOLSADO
Auxilio de movilización	127	\$ 213.615.188	560	\$ 700.453.219
Póliza de salud	40	\$ 55.917.888	356	\$ 1.175.994.504
Auxilio educativo trabajador	203	\$ 197.740.745	1.109	\$ 1.189.801.400
Auxilio educativo hijo trabajador	981	\$ 238.485.448	5.237	\$ 1.333.143.910
Auxilio de alimentación	97	\$ 53.839.557	2.945	\$ 1.977.051.979
Bonificación extralegal	317	\$ 214.511.102	1.364	\$ 2.432.673.818
Prima de vacaciones	1.773	\$ 389.207.784	10.804	\$ 2.592.981.714
Auxilio de salud	156	\$ 155.400.755	1.676	\$ 2.655.652.967
Prima de antigüedad	144	\$ 311.973.003	2.259	\$ 5.062.939.257
TOTAL	5.759	\$ 2.486.400.498	39.992	\$ 20.777.862.578

Nota: Este dato no incluye los incrementos salariales que para el 2021 sumaron **\$ 525.937.284**



TM4

Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades

Durante 2021, se desarrollaron actividades integrales para promover estilos de vida saludable y prevenir enfermedades, a través de las cuales se generó una mayor responsabilidad y conciencia en usuarios, clientes, afiliados y trabajadores sobre su salud física y mental.

Con el fin de promover la adopción de estilos de vida saludables, se continuó con la implementación de diferentes mecanismos para comunicar de forma eficiente a los usuarios y los clientes información clara y sencilla para preservar la salud y el mejoramiento de la calidad de vida, así como proporcionar consejos acerca del uso adecuado de los medicamentos y recomendaciones para vivir mejor, cuidar el medioambiente y conocer acerca de diversas patologías.

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Se dieron recomendaciones a los usuarios sobre el uso adecuado de los medicamentos, como vivir mejor, cuidar el medioambiente y conocer acerca de diversas patologías.



Educación sanitaria: se diseñaron 12 infografías dirigidas a la población vulnerable afiliada a Sura, Nueva EPS, Famisanar y Coomeva, sobre el uso responsable de medicamentos, cómo evitar el uso de productos fraudulentos, la adherencia al tratamiento, y el uso de vacunas y medicamentos para el COVID-19, entre otros. Durante el año, se enviaron **8.774.890 infografías** a través de un enlace vía mensaje de texto.



Vitalito te recomienda: en la página www.colsubsidio.com/tu-salud/medicamentos/vitalito, los usuarios cuentan con un repositorio de piezas digitales que contienen imágenes, gráficos y textos sobre el uso correcto de medicamentos, cuidados de la administración, almacenamiento, la disposición final y la adherencia al tratamiento. Durante el año, cerca de **207.000 usuarios** accedieron a “Vitalito te recomienda” de forma autónoma o por medio del enlace remitido en un mensaje de texto, enviado al móvil posteriormente a la confirmación del servicio a domicilio solicitado.



Asesoría de expertos:

para garantizar el uso correcto de los medicamentos, se diseñó material educativo mediante cápsulas y boletines de farmacoseguridad, que permiten fortalecer las competencias de los trabajadores para la orientación de los usuarios en lo que respecta a la forma como actúan los medicamentos en el organismo, recomendaciones para el uso correcto de analgésicos, antiácidos, antibióticos, medicamentos homeopáticos y suplementos nutricionales, así como el uso adecuado de dispositivos médicos, especialmente en población diabética.



Revista Vida Sana:

esta publicación, disponible en www.drogueriascolsubsidio.com/ y en <https://www.colsubsidio.com/>, se apoya en un equipo multidisciplinario y experto, que continuó promoviendo hábitos de vida saludables y brindando información a los usuarios sobre los cuidados para prevenir el COVID-19 y las dudas en relación con la vacunación, logrando así mantenerse como un medio de comunicación entre pacientes, clientes, trabajadores, afiliados y, en general, todos los seguidores de los contenidos de calidad alrededor de la salud y el bienestar. Durante el año, se recibieron

80.583

visitas, siendo los jóvenes las personas que más consultan estos contenidos (76 %).



Apoyo a comunidades vulnerables:

de acuerdo con la política de productos dados de baja para donación, se proporcionaron a poblaciones vulnerables medicamentos analgésicos, antigripales, oftalmológicos, antialérgicos, antiinflamatorios, anticonceptivos y dermatológicos, y dispositivos médicos. Durante el año, se entregaron

93.315

unidades farmacéuticas de productos a habitantes de San Andrés y Providencia, Cartagena del Chairá, Chocó y Bogotá.



Carrera de la Mujer:

se desarrolló en formato digital, con la participación de más de

9.000

personas inscritas desde 10 ciudades de Colombia, apoyando así la generación de espacios de autocuidado y bienestar.



Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo

Colsubsidio continúa comprometido con el bienestar, la salud y la seguridad de sus trabajadores. Por esta razón, gran parte de la estrategia de talento humano, tanto corporativa como en las Unidades de Servicio, se mantuvo por segundo año centrada en garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, sus familias, los afiliados y los usuarios.

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 403-8

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo fue evaluado por el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), obteniendo una calificación de

88 %

en el grado de implementación, **2 %** más alta que la de 2020, permitiéndole a la Organización obtener el nivel de implementación en aceptable.

GRI 403-1
GRI 103-3

Se continuó reforzando el cumplimiento de las medidas de bioseguridad a través de la verificación del cumplimiento de los protocolos durante la prestación de los servicios, a través de tres ciclos de inspecciones que sumaron

1.327

inspecciones/sedes, logrando un nivel de adherencia acumulado del 95 % en nivel aceptable.

En el año, se aplicaron

4.786 vacunas

a trabajadores, familiares y contratistas que laboraron en las sedes de la Organización. En el Servicio de Medicamentos, se vacunaron

3.117 trabajadores.

En la Línea Amiga, se desarrollaron

684 intervenciones

para brindar orientación y apoyo psicológico. Así mismo, se realizaron talleres de gestión emocional con la participación de

359 trabajadores.

Además de las acciones de contingencia, se continuó con la participación en espacios de formación, levantamiento, análisis y gestión de acciones que permiten generar bienestar integral.

Durante 2021, se mantuvieron las siguientes acciones:

GRI 403-7



▶ **Gestión de peligros y riesgos:** identificación, evaluación y valoración de aquellos aspectos que generan situaciones o condiciones que pudiesen afectar el bienestar, la salud y la seguridad de los usuarios, trabajadores y contratistas.



▶ **Investigación de incidentes:** en Colsubsidio, se reportan e investigan estos eventos con el fin de determinar las causas que los generan y, a través de acciones individuales de los líderes/trabajadores o de los programas de gestión/vigilancia, eliminarlas, evitando su repetición o mitigando su impacto en caso de que se presenten de nuevo.

Los resultados derivados de las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo fueron insumo para desarrollar el planeador mensual de actividades del Programa de Accidentalidad, que está compuesto por:

GRI 403-2

- ▶ Comunicación bimensual del boletín en materia de seguridad a las Unidades de Servicio sobre las acciones definidas para la reducción de la accidentalidad.
- ▶ Intervención en sedes y gerencias con mayor porcentaje de accidentalidad, acompañando a los líderes para la mejora continua de los planes de acción y estrategias de prevención.
- ▶ Comunicación continua sobre prácticas seguras, cubriendo todas las áreas del Servicio de Medicamentos.

Condiciones de salud: Colsubsidio actualizó su sistema de vigilancia del estado de salud para el registro y monitoreo de los trabajadores impactados por COVID-19, con el fin de prevenir y manejar situaciones de riesgo y contagio.

GRI 403-3



Reporte de actos y condiciones inseguras: los trabajadores pueden reportar, en la intranet corporativa, situaciones con el potencial de afectar el bienestar, la salud y la seguridad de ellos y de sus compañeros.



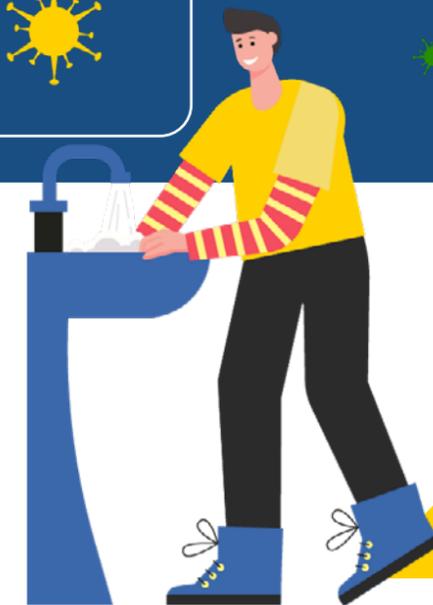
Comité de Convivencia: es el escenario en donde Colsubsidio escucha a los trabajadores ante presuntas situaciones de acoso laboral en sus diferentes manifestaciones. En este espacio, se buscan las posibles soluciones y acuerdos que subsanen lo expuesto. De allí, se desprenden intervenciones individuales o grupales, según sea el caso.



Isolución: gestor documental en donde los trabajadores y los líderes pueden consultar los documentos que soportan los programas del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.



Comunicación: Colsubsidio comunica por diferentes medios a los líderes y a los trabajadores los programas y los resultados de las acciones desarrolladas.



Con el fin de fomentar las acciones que prevengan enfermedades y fomenten estilos de vida más saludables, en los programas de gestión (seguridad industrial y emergencias) y vigilancia (medicina), se implementaron las siguientes:

GRI 403-5
GRI 403-6

Actividades de seguridad y salud en el trabajo



BIOLÓGICO

Medida de prevención y promoción sobre propagación del COVID-19

987



BIOMECÁNICO

Taller cuidado de la espalda, Ejercítate, inspecciones de puestos de trabajo

803

TOTAL

1.790

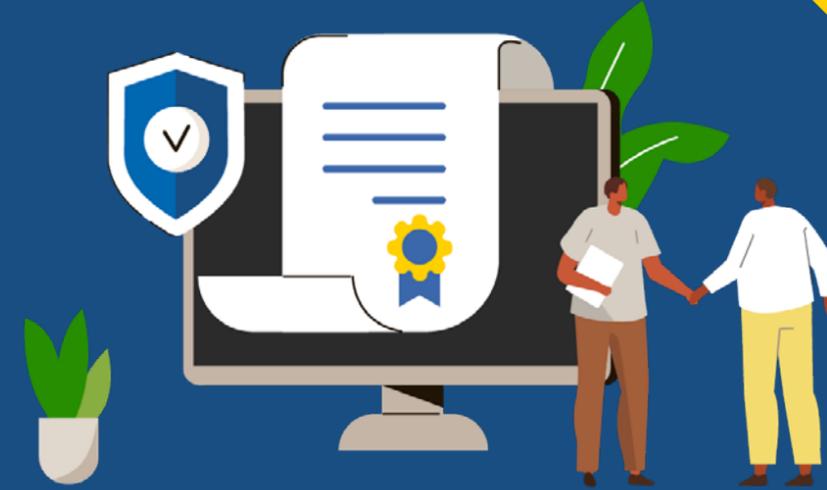
participantes

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo

Los principales indicadores de salud y seguridad para el Servicio de Medicamentos se presentan a continuación:

GRI 403-9
GRI 403-10

ACCIDENTALIDAD	2020	2021
Frecuencia	1,24 %	1,04 %
Severidad	6,67 %	4,87 %



Durante el año, se presentó una reducción de accidentalidad del 16 % en el Índice de Frecuencia (número de accidentes/número de horas trabajadas) y 27 % en Índice de Severidad (número de días perdidos por accidentes de trabajo en el mes), producto de la labor conjunta de líderes y trabajadores para el cierre de brechas resultantes de las verificaciones de seguridad llevadas a cabo en las sedes. En 2021, no se reportaron accidentes mortales.

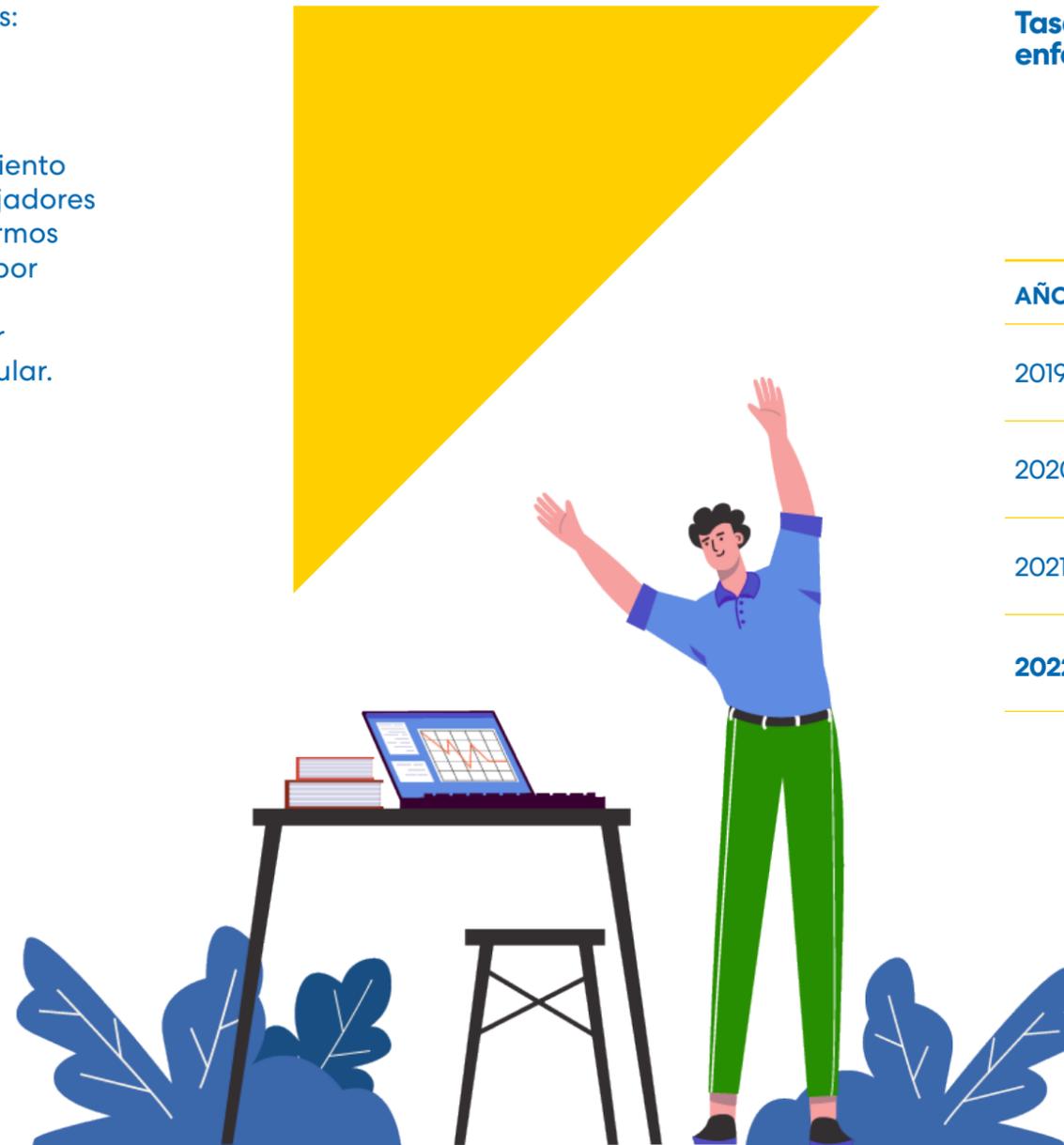
Ausentismo

AÑO	INCAPACIDADES	TRABAJADORES INCAPACITADOS	TASA AUSENTISMO
2019	3.348	1.444	1.77 %
2020	4.291	1.612	1.91 %
2021	4.999	1.949	1.92 %

El ausentismo se incrementó por los siguientes factores:

- ▼ Persistencia de la pandemia.
- ▼ Reconocimiento de incapacidades por contagio de COVID-19, por parte de las EPS, a 545 trabajadores en el año 2020, y a 540 en 2021.
- ▼ Reconocimiento de 11 trabajadores como enfermos laborales, por patologías de carácter osteomuscular.

MEDICAMENTOS	2020	2021
Días perdidos	3.332	4.405
Trabajadores incapacitados	496	770



Tasa de incidencia enfermedad laboral (TIEL)

			
AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2019	0,00 %	0,09 %	0,09 %
2020	0,82 %	1,14 %	1,96 %
2021	0,40 %	1,39 %	1,79 %
2022	0,25 %	0,13 %	0,38 %



03.

Contribuir a la conservación del medioambiente

GRI 103-1

Colsubsidio, consciente de la estrecha relación que existe entre el desarrollo humano y el medioambiente, continúa implementando su Modelo de Sostenibilidad, el cual le permite cumplir con el compromiso de aportar al enriquecimiento, protección y preservación del ambiente.

Este compromiso se materializa con la implementación de la Política Integrada de Gestión, la cual aplica para toda la Organización y busca garantizar que la operación de los programas y servicios se desarrolle bajo procedimientos y estándares ambientales.

Modelo Ambiental Corporativo

GRI 103-1
GRI 103-2

Ejes ambientales:

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

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 e innovación ambientales, de acuerdo con las características 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.

-  Aire
-  Agua
-  Suelo
-  Biodiversidad

-  Responsabilidad legal
-  Desempeño ambiental
-  Innovación ambiental



Con este Modelo, la Unidad de Servicio de Medicamentos ha identificado los aspectos e impactos ambientales por tipo de operación y ubicación geográfica, los cuales se gestionan a partir de la implementación de programas y planes ambientales, que permiten cerrar las brechas, y reducir y mitigar los impactos generados.

Bajo el principio de precaución, la Organización ha identificado como un riesgo de su gestión el impacto negativo sobre el medioambiente. Por ello, ha definido un Sistema integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001, el Sistema de Gestión Ambiental

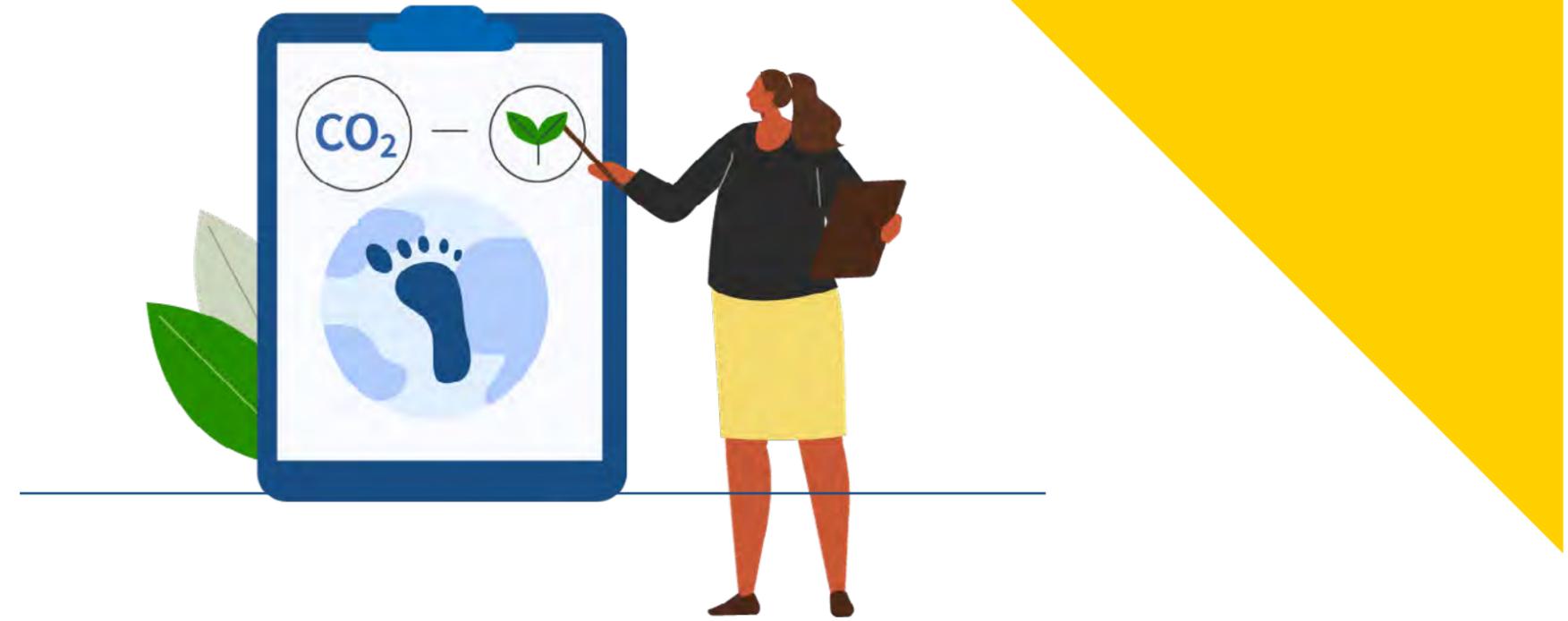
ISO 14001 para Piscilago y el Modelo Ambiental Corporativo, que materializa la prevención, el control y la evaluación de los aspectos ambientales desde el diseño y desarrollo de los proyectos y programas, hasta la prestación de los servicios en las sedes de la Organización.

GRI 102-11

El seguimiento y aseguramiento de la información que alimenta el Modelo se realiza a través de herramientas como la matriz de comunicados legales, los indicadores de gestión y las huellas hídrica y de carbono, siendo estos elementos fundamentales para la toma de decisiones y la evaluación de proyectos.

En este informe, se reporta la gestión que realiza la Unidad de Servicios de Medicamentos en los ejes aire, agua y suelo, en los cuales se ha identificado el impacto generado en la operación del área.

Eje ambiental aire



Colsubsidio continúa realizando la medición de su huella de carbono, determinando los indicadores que alimentan sus alcances, al igual que el diseño e implementación de proyectos asociados a eficiencia energética. En la Unidad de Servicios de Medicamentos, se efectuó el seguimiento al consumo de energía eléctrica de sus sedes y del Centro de Distribución de Medicamentos.

Durante el período comprendido entre diciembre de 2020 y noviembre de 2021, el consumo energético fue de

7.192.223 kWh, equivalentes a 25,89 billones de julios, lo que corresponde a 212 kWh por trabajador. Se observó un incremento del 19 % en el consumo de energía eléctrica con respecto al año 2020, lo cual se debió a la incorporación de 22 sedes nuevas a la operación.

GRI 302-1
GRI 302-4

Consumo energético Medicamentos (billones de julios)

2019	2020	2021
14,62	21,81	25,89

Fuente: Herramienta Huella de Carbono - Matriz Consulta Consumos (información proveniente de Servicios Públicos)

Se continuó con el cambio de luminarias fluorescentes por LED en las sedes existentes, y, para las nuevas, se operará con esta tecnología. Dicho cambio permite que el consumo energético por iluminación se reduzca a la mitad, dado que las luminarias LED presentan un consumo aproximado de 6 vatios frente a los 13 de las luminarias fluorescentes.

GRI 305-1
GRI 305-2

Emisiones

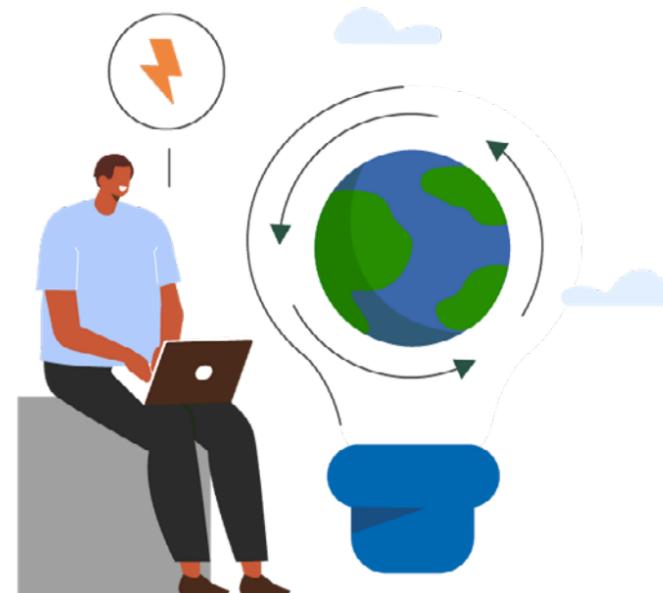
Medicamentos Colsubsidio es consciente del impacto ambiental generado por el consumo de energía y el uso de gases refrigerantes derivados de la prestación del servicio. Por ello, desde el año 2018, realiza la medición de su huella de carbono a través de una herramienta automatizada que facilita el análisis de los resultados y la implementación de medidas de carácter preventivo y correctivo oportunas en la operación. La huella de carbono del servicio para el año 2021 se situó en

1.520,92
toneladas de CO₂,
lo que equivale al 3 % de la huella total de la Caja.

En la Unidad de Servicio de Medicamentos, el alcance 1 contempla las emisiones directas, que consisten básicamente en las emisiones generadas por el consumo de gas refrigerante, que para el año 2021 corresponde a

10,55
toneladas de CO₂

causadas por operaciones de mantenimiento preventivo. El alcance 2 incluye las emisiones producto del consumo eléctrico.



Medición de huella de carbono Medicamentos (tCO₂)*

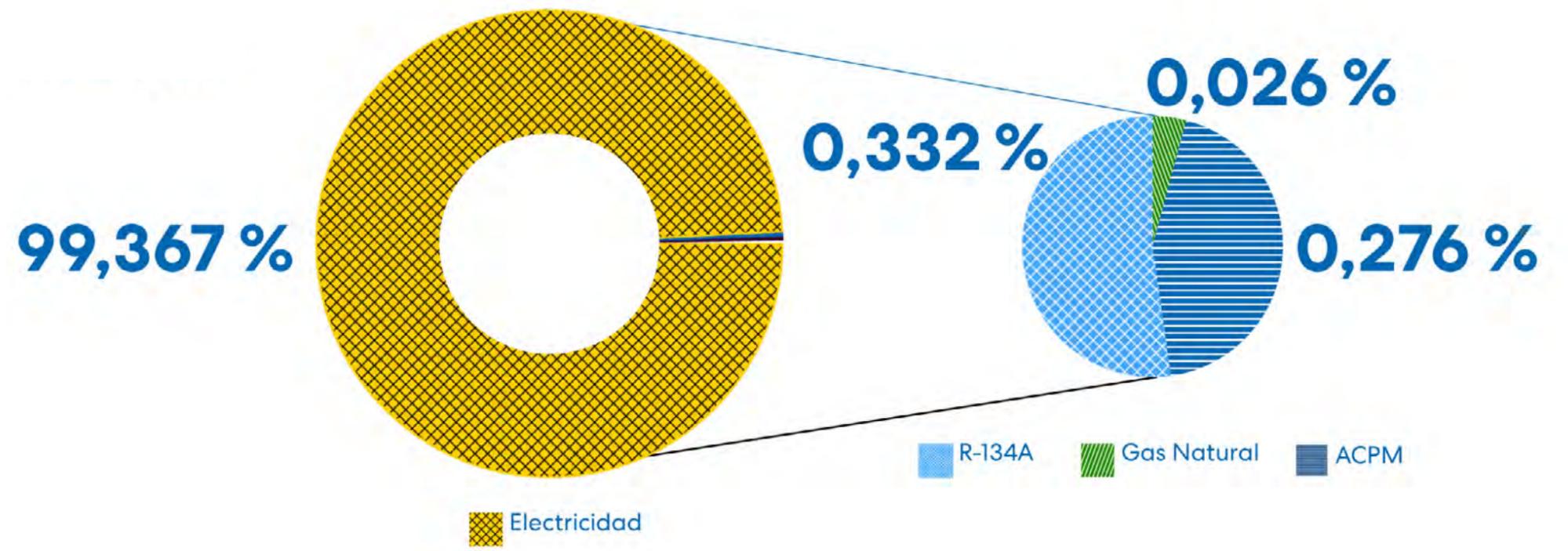
Alcance 1	Alcance 2	Total
2019 27,56	2019 1.184,84	2019 1.212,4
2020 73,77	2020 1.270,65	2020 1.344,42
2021 10,55	2021 1.510,37	2021 1.520,92

*Para esta medición, se tuvieron en cuenta: alcance 1: las emisiones resultantes del consumo de gas refrigerante, y alcance 2: las emisiones producto de la electricidad consumida. No se incorpora el alcance 3, por decisión organizacional.

En la siguiente gráfica, se puede apreciar la representación de huella de carbono para el área en el año 2021, en donde se evidencia que el consumo eléctrico asociado al alcance 2 corresponde al

99,367 %,

mientras las emisiones asociadas al alcance 2 corresponden respectivamente al consumo del gas refrigerante R-134A, con 0,332 %; ACPM, con 0,276 %, y gas natural, con 0,026 %.



Entre las estrategias desarrolladas para reducir la huella de carbono, se destacan:

- Control estricto en la identificación y mantenimiento de fugas de refrigerantes.
- Cambio de equipos y refrigerantes con un potencial de calentamiento global menor.
- Prevención de la emisión de 46.188,38 kg de CO₂, gracias a la entrega de material aprovechable, envases y empaques a empresas que reincorporan estos residuos a un ciclo productivo, evitando que lleguen a los rellenos sanitarios. Durante el año, se garantizó el aprovechamiento del material generado en 143 sedes.

GRI 303-5

Eje ambiental agua

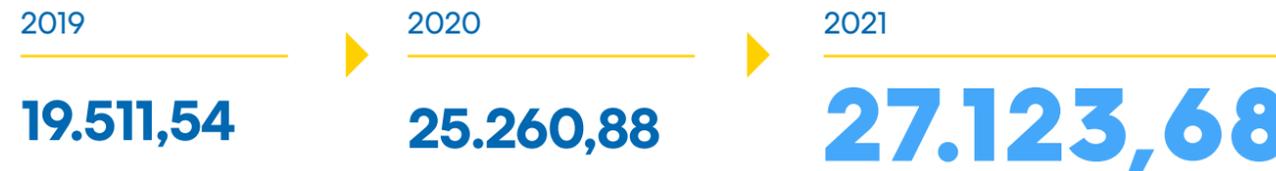
El recurso hídrico que consume Medicamentos Colsubsidio proviene del acueducto y está limitado a las actividades de tipo doméstico: uso de servicios sanitarios, limpieza y desinfección de áreas.

Durante el año, el consumo fue de 0,81 litros por persona, teniendo en cuenta a los trabajadores y a los usuarios reportados, según la cantidad del *ticket* generado por cada sede, lo cual equivale al 3,10 % del consumo total de la Caja.

Este gasto se incrementó en un 7 % con respecto al año anterior, a 27.138,68 m³, lo cual se explica por la implementación de los protocolos de bioseguridad de lavado de manos y de limpieza y desinfección de superficies, adoptados con ocasión de la pandemia.



Consumo de agua (m³)



Con el fin de reducir el consumo de agua, se continuará monitoreando la cantidad utilizada anualmente y empleando productos de limpieza y desinfección con características biodegradables, que evitan la afectación a las fuentes hídricas y garantizan una adecuada calidad del vertimiento.

TM5

Eje ambiental suelo

La gestión de los residuos se fundamenta en estrategias de prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento y disposición final para mitigar los impactos negativos y potencializar los positivos, lo cual se materializa en el Plan para la Gestión Integral de los Residuos generados en la Atención en Salud y otras Actividades (PGIRASA) de cada uno de los establecimientos farmacéuticos.

GRI 103-1

Entre las actividades desarrolladas durante el año, se destacan:

GRI 103-2
GRI 103-3



Elaboración de más de 200 planes con una inversión de **\$140 millones.**

Identificación mediante indicadores del porcentaje de residuos generados enviado a rellenos sanitarios, a reciclaje o incineración.

Conformación del Comité de Gestión Ambiental en cada una de las sedes, el cual se reúne periódicamente con el fin de evaluar la eficacia de las actividades desarrolladas en el marco del plan, e implementación y socialización de las políticas y los lineamientos corporativos.

Diligenciamiento de las listas de chequeo y autoinspección, que permiten corroborar la adecuada implementación de las actividades en cada establecimiento.

Capacitación de los trabajadores en la gestión de residuos.

Visitas de seguimiento a los establecimientos farmacéuticos y al centro de distribución de medicamentos por parte del área de Gestión Ambiental y las verificaciones de Auditoría Interna.

Auditorías a las empresas encargadas de la gestión de los residuos.

GRI 306-2

Residuos por tipo y método de eliminación

Con base en la generación de residuos y la recolección realizada por los gestores externos, a continuación, se presenta la información referente al tipo de residuos y el método de eliminación.



Gestión de residuos (kg/año)

	TIPO	2019	2020	2021
Peligrosos	Recuperación	8,80	198,80	171,00
	Incineración	9.037,80	3.505,27	8.896,00
	Vertedero	-	169,49	106,00
	Otros	-	815,27	7,00
	Total	9.046,18	4.688,83	9.180,00
No peligrosos	Reciclaje	621,00	165.973,22	248.676,36
	Vertedero	-	89.206,29	126.797,24
	Recuperación	2.178	2.798	2.800
	Total	2.799	257.977,51	375.473,6

Durante el año, la cantidad de residuos peligrosos aumentó significativamente con respecto a 2020. Sin embargo, el dato se encuentra dentro del promedio histórico bajo operación normal de las sedes y las destrucciones periódicas que se realizan en el centro de distribución de medicamentos.

Con el fin de minimizar la generación de residuos con características de peligrosidad, se negoció con los laboratorios farmacéuticos para devolver los geles refrigerantes que llegan con los medicamentos que requieren cadena de frío al Centro de Distribución. De esta manera, se pueden reusar varias veces antes de su disposición final y se evita la generación de

720 pilas

refrigerantes, lo que equivale a más de

2,5 toneladas

al año que no se disponen en relleno sanitario.

Adicionalmente, se evidencia un aumento en la generación de residuos no peligrosos, lo cual es producto de:



▶ La continuidad del proyecto de aprovechamiento de residuos, que busca garantizar que la mayor cantidad con potencial reciclable sean recolectados por una empresa gestora para que posteriormente se incorporen a un nuevo ciclo productivo. Este proyecto se desarrolló en 78 sedes ubicadas en Bogotá y Girardot, en las cuales se recolectaron 57,8 toneladas de residuos aprovechables.



▶ La consolidación del sistema de centralización de indicadores ambientales, a través del cual se garantiza que todos los establecimientos pesen de manera correcta los residuos generados y hagan el respectivo reporte.

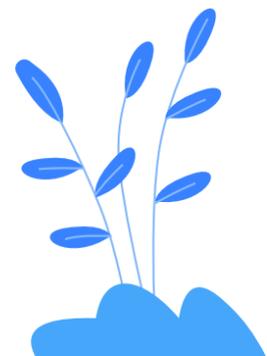


Adicionalmente, como parte de las estrategias para la atención de la emergencia sanitaria de COVID-19 y por seguridad de los trabajadores, se suministró un total de

18.343
tapabocas

reutilizables, evitando la compra y el uso de desechables.

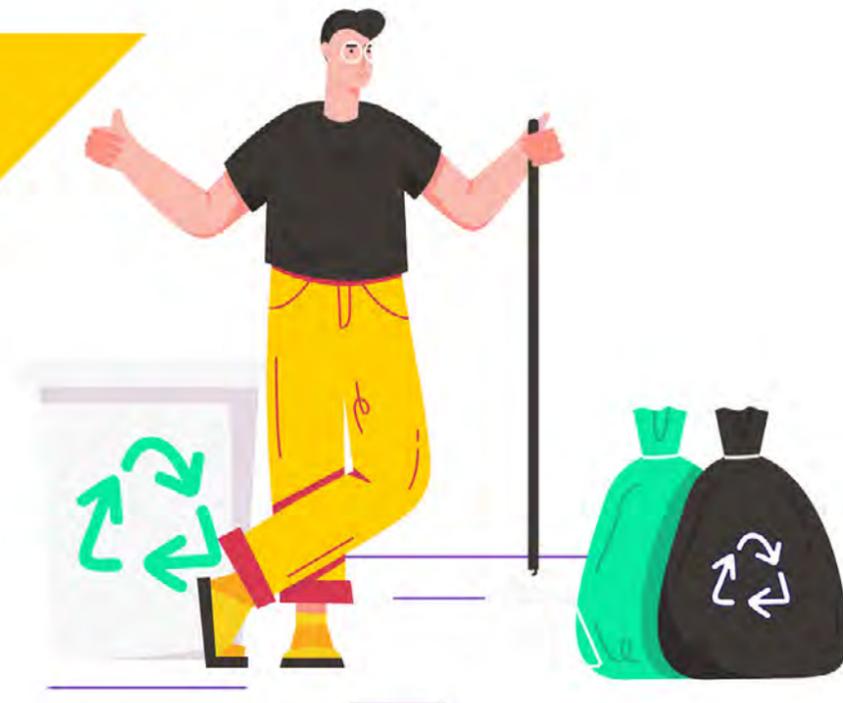
Esta medida evitó la generación de 15 kg de residuos que serían llevados a relleno sanitario o tratamiento como desechos peligrosos. Esta iniciativa previene procesos de contaminación asociados al manejo inadecuado de los tapabocas, que terminan en fuentes hídricas afectando los ecosistemas marinos, contaminación por microplásticos correspondientes a su degradación, y generación de emisiones de dioxinas y cloruros de vinilo, impactando la salud humana.



GRI 306-2

Programas posconsumo y de aprovechamiento

Durante el año, se dio continuidad al desarrollo de proyectos que buscan aprovechar los residuos y proteger los recursos naturales de los impactos negativos provenientes de las actividades económicas de la Organización. Entre estas, se destacan:



Aprovechamiento de icopor:

- ▶ En el Servicio de Medicamentos, se dio continuidad al aprovechamiento de residuos propios de la cadena de abastecimiento, gestionando cerca de

2,8 toneladas

de poliestireno expandido, mediante la recolección, segregación y uso como materia prima en procesos industriales, evitando su acumulación en rellenos sanitarios, la generación de gases tóxicos por la inadecuada incineración y el riesgo por el uso inadecuado de las marcas. Con esta actividad, se favoreció a una comunidad recicladora con la entrega de

950 almuerzos.



Gestión de medicamentos vencidos, parcialmente consumidos y deteriorados:

- ▶ En alianza con la Corporación Punto Azul, la cadena se mantuvo entre las tres primeras organizaciones del sector con mayor volumen de recolección. Durante el año, se recogieron

19 toneladas

de estos residuos, lo cual representó un aumento del

26,7 %

en comparación con el año pasado, lo que disminuye los riesgos por el uso inadecuado de los medicamentos, el desvío de estos a canales ilícitos de comercialización, y la contaminación del ambiente ocasionada por la mala disposición de los residuos.



Posconsumo de dispositivos médicos:

▶ Con el programa Guardianes del Medioambiente se mitigaron riesgos asociados a la manipulación, contaminación cruzada, transmisión de enfermedades e infecciones, y la afectación de ecosistemas y biodiversidad, derivados de la disposición final de residuos como lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucometría. Este programa cuenta con

40 contenedores

ubicados en Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca, Tolima y Boyacá, en los que se recogieron

2,2 toneladas

de estos residuos, un 138 % más que en el año anterior, lo cual equivale al contenido de

41.482

botellas de un litro.



Programa posconsumo de pilas:

▶ En los

235

contenedores ubicados en los establecimientos de Bogotá, Antioquia, Atlántico, Cundinamarca, Huila, Tolima y Boyacá, se recolectaron

501,36 kg.

Política de disminución del uso de plástico

Se continuó con la entrega de bolsas de papel en la dispensación de los medicamentos a los usuarios. Durante el año, se compraron más de

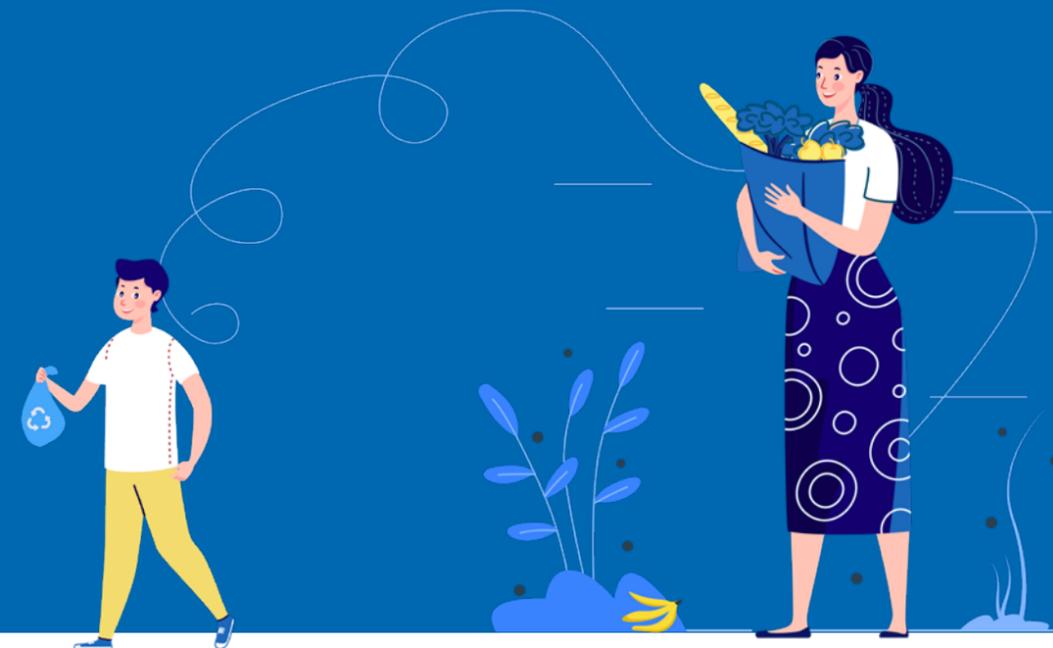
9,3 millones

bolsas de papel, que equivalen a dejar de disponer aproximadamente

42,84 toneladas

de plástico en un relleno sanitario.

En la revista Vida Sana, se invitó permanentemente a los usuarios a utilizar bolsas reutilizables para llevar sus compras, concientizando al público sobre la presencia de altas cantidades de plástico en rellenos sanitarios, el mar e incluso en ecosistemas protegidos. Para ello, se realizaron las campañas **#YoNoPidoBolsa** y devuélvele vida al planeta, las cuales, además, se difunden a través de un mensaje ambiental en los tickets de compra.



Conciencia e inversión ambiental

Con el objetivo de propender al cumplimiento legal ambiental, se han desarrollado programas presupuestales que aseguren la prevención, mitigación, control y transferencia de los impactos ambientales asociados a los procesos productivos ejecutados en cada una de las sedes de medicamentos.

En la implementación del Modelo de Gestión Ambiental en el servicio de Medicamentos se invirtieron

\$ 184 millones,

con estrategias asociadas a los programas de agua, residuos y energía, pagos de trámites ambientales, asesorías y sensibilización.

En términos de sensibilización a los grupos de interés, se continuó con las campañas y actividades de capacitación que abordan temas como el manejo adecuado de los residuos, la conservación de los ecosistemas y el uso y ahorro eficientes de agua y energía. Durante el año, se efectuaron 15 sesiones de capacitación con un total de

2.384 asistentes.





04. Generar desarrollo humano integral

TM2
GRI 203-1
GRI 203-2
GRI 413-2

Medicamentos Colsubsidio es consciente de la importancia de su aporte al cumplimiento de la misión de la Organización de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, el desarrollo humano integral y el desarrollo sostenible. Por esta razón, está comprometido con la prestación de un servicio seguro y de calidad, facilitando el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud de forma fácil y con asesoría de expertos.

Para cumplir con este compromiso, desarrolla su gestión a través de estrategias tales como: facilitar el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud, trabajar por la seguridad del paciente y promover estilos de vida saludable y prevención de las enfermedades. A continuación, se presenta la gestión desarrollada para cumplir estas estrategias, con sus respectivos objetivos y resultados.

GRI 103-1
GRI 103 -2

TM2
GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud

Garantizar el acceso a medicamentos, dispositivos médicos y productos para el cuidado de la salud de calidad, de forma fácil y con asesoría de expertos, es una de las prioridades de Medicamentos Colsubsidio. Por ello, trabaja en la ampliación de canales de dispensación, respondiendo a las necesidades de los usuarios y los clientes.

GRI 103-1



La atención se prestó en **155 servicios** farmacéuticos y droguerías mixtas, a nivel nacional, a usuarios del sistema general de seguridad social en salud. Entre las actividades desarrolladas durante el año se destacan:

GRI 103-2



Servicios Farmacéuticos:

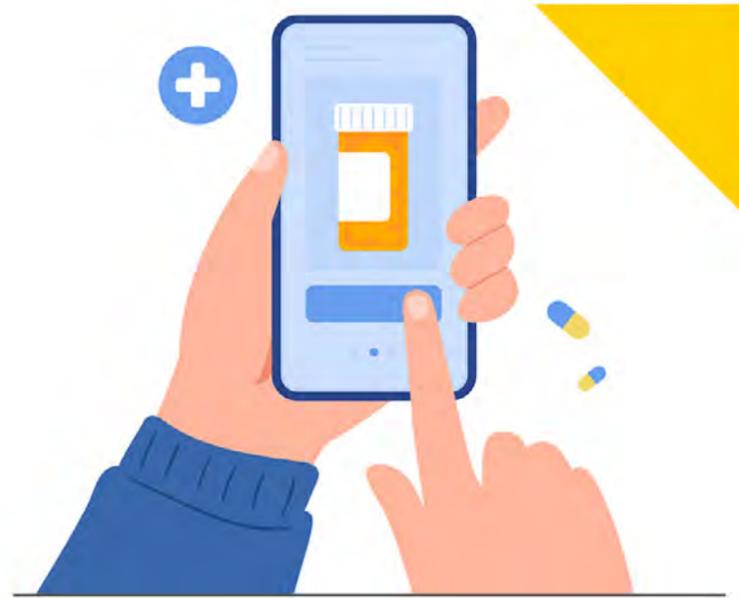
la emergencia sanitaria por COVID-19 generó retos adicionales en la prestación del servicio de dispensación de medicamentos y tecnologías para el cuidado y atención de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en lo relacionado con la prestación del servicio de manera ininterrumpida, mediante el fortalecimiento de los canales de acceso complementarios a la presencialidad, en un contexto

histórico, que exigió una adaptación rápida y oportuna hacia modelos alternos eficientes, donde la transformación digital con la creación de canales alternos, la omnicanalidad y el cambio en la logística de distribución y entrega de medicamentos a domicilio dominaron la estrategia competitiva de la Unidad de Servicios de Medicamentos y el compromiso de Colsubsidio de mantener el bienestar de todos los usuarios.

GRI 203-2

Durante el año, el canal institucional fortaleció la prestación del servicio de dispensación de medicamentos, con mejoras en las integraciones tecnológicas de avanzada con las EPS, los operadores logísticos, la cadena de abastecimiento y las instituciones prestadoras de servicios de salud, con el objetivo de permitir el fácil y rápido acceso al servicio, mediante plataformas digitales tales como portales web de EPS, *app* Medicamentos Colsubsidio y página web Colsubsidio.

A la par de estas estrategias, se continuó con la posibilidad de solicitar los medicamentos a través de pantallas de autogestión *touch* "Mundo Digital", con lo que se busca garantizar la adherencia terapéutica y desenlaces clínicos favorables en la población.



El proceso de dispensación a domicilio permitió la entrega de



2,4 millones de fórmulas a cerca de

3,2 millones

de usuarios, en su gran mayoría población vulnerable, con la optimización de los modelos técnicos, operativos y logísticos mediante nodos digitales, personal calificado, tecnología de georreferenciación, ruteo, control de las entregas e implementación de contactabilidad vía mensajes de texto, favoreciendo la entrega y seguimiento de los pedidos a los usuarios en tiempo real.

Otra innovación en el proceso de solicitud de medicamentos es la posibilidad de agendar previamente la recepción de los mismos por parte de los usuarios en la red de establecimientos farmacéuticos, a través del portal web de Medicamentos, botón "Pedir turno", lo cual le permite al usuario escoger el horario, la fecha y el establecimiento más cercano a su lugar de residencia o de trabajo, y recibir sus medicamentos de manera rápida y sin filas. Durante el año, con esta modalidad, se realizaron más de



70.000 atenciones.

Así mismo, se dio al servicio el primer establecimiento farmacéutico que cuenta con un modelo de experiencia diferenciadora al usuario, a través del uso de pantallas digitales de autogestión, ofreciendo la opción de preagendar la atención en el servicio farmacéutico o solicitar la entrega de medicamentos a domicilio. Con esta modalidad, se dispensaron más de



160 mil fórmulas.

Con el fin de contribuir al cumplimiento del objetivo terapéutico y mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, e impactar la salud individual y colectiva, en el programa de atención farmacéutica se realizaron



98.186 consultas dirigidas a cerca de



74 mil pacientes.

▶ El canal institucional dispensó **26 millones** de prescripciones de medicamentos, lo que representó un crecimiento del **14,5%** con respecto al año anterior, y ventas aproximadas de **\$1 billón 320 mil millones.**



► **Droguerías:**
 el canal comercial cuenta con una red de
330 droguerías,
 con presencia en
16 departamentos
 del país, para la atención de los
 afiliados a la Caja y la población
 en general.

Este canal logró una penetración en el mercado del 8,2% a nivel nacional y 20,2% en Cundinamarca.

Durante el año, se abrieron 26 establecimientos, 19 de ellos ubicados en los departamentos del Valle del Cauca, Atlántico y Cundinamarca. La cadena alcanzó más de

10 millones de transacciones y \$ 313.685 millones en ventas brutas, lo que representó un crecimiento del 21 % y una participación del 10 % de los canales alternos en la venta total.





Canales alternos:

se fortalecieron los canales digitales y no presenciales para garantizar la atención de manera oportuna y segura, mediante la página web, la línea telefónica y las líneas de WhatsApp.



Ecommerce:

se rediseñó la página web www.drogueriascolsubsidio.com, facilitando el acceso a los clientes y fortaleciendo el uso de la Tarjeta Multiservicios como medio de pago, el cual pasó de 5,1 % de participación a

18,5 %

a cierre de 2021. Esto permitió un crecimiento del tráfico en la plataforma del 75 %, con cerca de

11 millones

de visitas, con lo que se ha

favorecido el acceso de la población colombiana a los medicamentos, especialmente si se tiene en cuenta que cerca del 10 % son compras hechas principalmente desde los Estados Unidos y países de América Latina para familiares o amigos en Colombia. A través de la página web, se realizaron ventas por **\$ 18 mil millones**, con un crecimiento del

112 %

con respecto al año anterior.



Call center:

Este canal, que atendió

387 mil

llamadas, logró ventas por **\$ 12 mil millones**, con un crecimiento del 14 % en comparación con 2020.

La capacidad de atención fue del

87%,

lo que repercutió en una mejor calidad del servicio y de las ventas.



TM10

Diversidad e inclusión

La estrategia de diversidad e inclusión fue creada ante las dificultades que tienen las personas con discapacidad para acceder a los medicamentos y demás productos para la salud, así como a la información para el correcto uso de estos.

GRI 103-1

El desarrollo de esta estrategia comprende la creación de establecimientos y espacios incluyentes, realizando ajustes razonables, capacitando a los trabajadores y estableciendo alianzas con expertos en la atención de personas con discapacidad.

GRI 103-2

Durante el año, se continuó fortaleciendo el modelo de atención incluyente, con las siguientes acciones:

GRI 103-2

Implementación de ajustes razonables en establecimientos y espacios de Antioquia, Valle del Cauca y Cundinamarca, llegando a

59

servicios farmacéuticos incluyentes.

Continuación de la formación en lengua de señas y sensibilización a los trabajadores sobre las necesidades de esta población y el modelo de atención, mediante la interacción permanente con los usuarios, empleados y entidades que trabajan en representación de las personas con discapacidad.

Jornadas de interacción con entidades, usuarios y medios de comunicación a través de webinarios, foros, muestras comerciales, entrevistas y publicaciones en redes sociales, para dar una mayor difusión del proyecto y su rol en el cuidado de la salud.

Participación en el Foro Virtual para las Américas 2021, organizado por la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS), en reconocimiento a las buenas prácticas en la protección de grupos vulnerables. Este evento internacional reconoció la experiencia de Medicamentos Colsubsidio en la implementación de un servicio diverso, que tiene en cuenta las necesidades de la población con discapacidad en el acceso a los medicamentos y a una dispensación informada de calidad.

Colsubsidio, comprometido con generar cambios a favor de los grupos minoritarios y brindar oportunidades iguales para todos sus trabajadores, continúa actualizando su política de diversidad e inclusión, y también las actividades que la respaldan. Por lo tanto, a la fecha, no contamos con un mecanismo o herramientas para evaluar los avances en esta materia. No obstante, desde la Gerencia de Talento y el Comité de Diversidad e Inclusión, se definirá cuál será este mecanismo de evaluación.

GRI 103-3



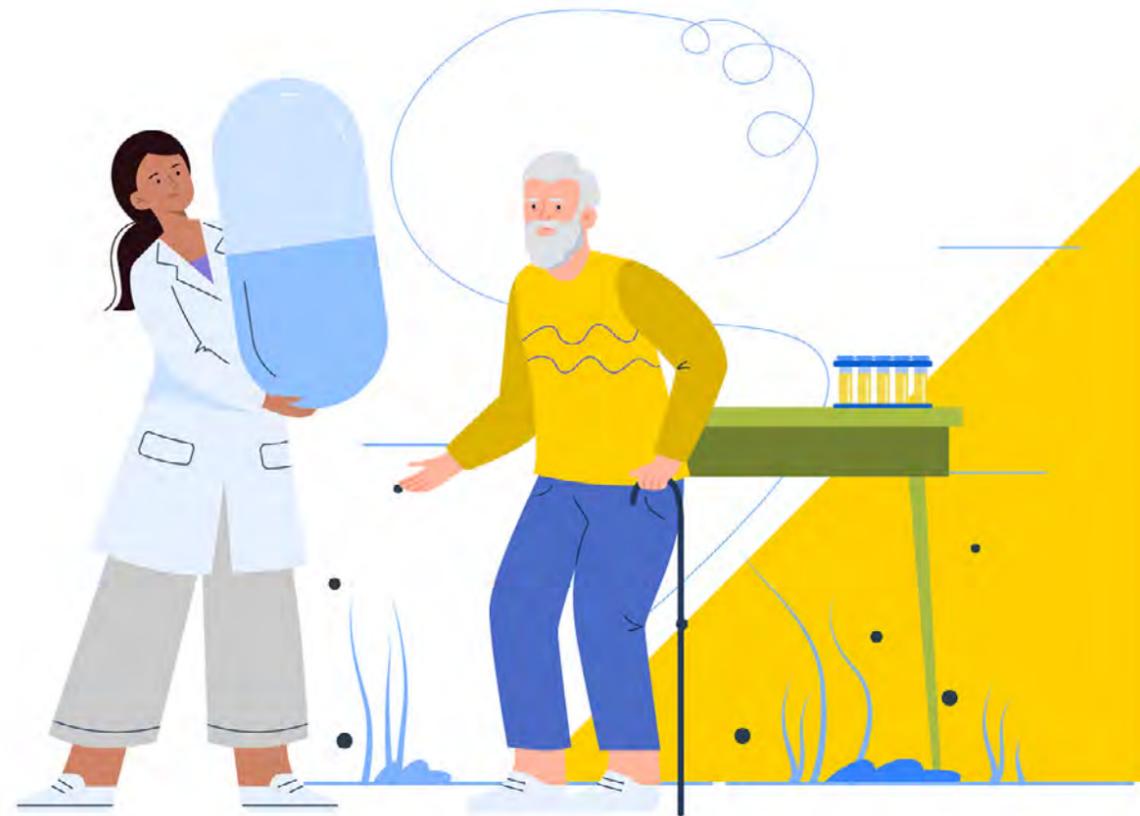
TM3

Seguridad del paciente

Otro de los aspectos relevantes para Medicamentos Colsubsidio es trabajar por la seguridad del paciente en todos los eslabones de su cadena de valor, desarrollando acciones que garanticen en todo momento la seguridad y la calidad en los procesos.

La gestión de este servicio está alineada con la Política Corporativa de Seguridad del Paciente, que garantiza el trabajo conjunto de todos los actores del proceso de atención sanitaria para identificar, controlar y mitigar de manera responsable los riesgos, con el propósito de fortalecer la atención segura de los usuarios.

GRI 103-1
GR 103-2
GRI 103-3



La política de seguridad del paciente de Medicamentos Colsubsidio se encuentra inmersa en el programa de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías, y tiene como objetivos los siguientes aspectos:

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 de acuerdo con las oportunidades detectadas, con el fin de impactar positivamente en la seguridad de los usuarios.

Promover la cultura del reporte relacionado con eventos, teniendo en cuenta el enfoque no punitivo.

Monitorear por medio de indicadores la tendencia en el reporte de errores de dispensación asociados a medicamentos, dispositivos médicos y otros productos para el cuidado de la salud.

Dispensación de medicamentos de control especial

De acuerdo con lo establecido en el convenio suscrito con el Fondo Nacional de Estupefacientes, se dispensan de manera exclusiva medicamentos de control especial monopolio del Estado, los cuales, por su potencial de abuso y dependencia, son restringidos en su comercialización.

Este servicio se prestó en

28 establecimientos farmacéuticos,

mediante la dispensación a los usuarios, la entrega de información para el correcto uso de los mismos en el marco de la emergencia sanitaria, el seguimiento a los eventos adversos y demás problemas relacionados con el uso de los medicamentos, así como con el seguimiento y control a la prescripción, con el fin de evitar, identificar y reportar a la Unidad Administrativa Especial (UAE) Fondo Nacional de Estupefacientes la presunción de fraude y falsificación de fórmulas, y los casos de usuarios que acuden constantemente a la compra de estos medicamentos, con el fin de evitar el abuso o desvío de los mismos. Durante el año, se reportaron tres presunciones de fraude y un usuario policonsultante.

Farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías sanitarias

Este programa contempla todas las actividades de farmacovigilancia, tecnovigilancia y reactivo-vigilancia, en donde se evalúa la supervisión de medicamentos, dispositivos biomédicos, cosméticos y reactivos de diagnóstico, entre otros, comercializados y dispensados por Colsubsidio en el ámbito ambulatorio, y cobija a los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos, al usuario, entidades administradoras de planes de beneficios (EAPB) con los que se tiene convenio y los entes reguladores.

Dentro de este programa, se realizan las siguientes actividades:



Reporte y gestión de casos:

Se recibieron y gestionaron

656

casos de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías de productos, dispensados en los establecimientos farmacéuticos, incluidos los fallos terapéuticos, con un

100 %
de gestión.



Gestión de errores de dispensación:

Se reportaron

611

errores de dispensación, con una tasa de incidencia de

1,7

por cada 100.000 transacciones.





Indicadores de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías:

- ▶ **Incidencia de reacciones adversas a medicamentos:** la tasa fue de

1,14

por cada 100.000 transacciones, encontrándose dentro de lo esperado (< 2).

- ▶ **Incidencia de fallo terapéutico:** la tasa fue de

0,3

por cada 100.000 transacciones, encontrándose dentro de lo esperado (< 1).

- ▶ **Incidencia de reacciones adversas a dispositivos médicos:** la tasa fue de

0,005

por cada 100.000 transacciones, encontrándose dentro de lo esperado (< 0,5).

- ▶ **Incidencia de reacciones adversas a cosméticos:** la tasa fue de

0,005

por cada 100.000 transacciones, encontrándose dentro de lo esperado (< 0,5).



Comité de Seguridad del Paciente:

En lo corrido del año, se monitorearon los indicadores del programa de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías sanitarias, y se gestionaron las alertas sanitarias, retiros del mercado y los planes de acción de errores de dispensación. Este comité se reúne mensualmente y está conformado por representantes de las áreas de Gestión del Riesgo Farmacéutico, Aseguramiento de la Calidad, Centro de Distribución de Medicamentos, así como representantes de los canales institucional y comercial.

GRI 416-1



Alertas sanitarias e informes de seguridad:

Permanentemente, se realiza una revisión de las alertas sanitarias e informes de seguridad publicados por el Invima, para garantizar la seguridad y la eficacia de los productos comercializados, información que se comparte con los trabajadores de Medicamentos y los aseguradores para tomar las medidas correspondientes con relación a los productos afectados y, de esta forma, evitar que impacten en la seguridad de los usuarios.

GRI 416-1

Durante el año, se socializaron

25 alertas y 5 avisos

de retiros voluntarios de medicamentos, tales como el retiro de lotes específicos de los medicamentos Hidromorfona 2mg solución inyectable; Losartán de 50 y 100 mg, del laboratorio Genfar; Sertralina, de laboratorios Bioquifar; Losartán, del laboratorio Novartis; combinaciones de Irbesartán, de laboratorios Sanofi,

y el retiro total del medicamento Nimesulida tabletas, de laboratorio MK.

En el año 2021, el Invima no hizo reportes de informes de seguridad relacionados con medicamentos y productos biológicos. Los informes publicados corresponden en su mayoría a dispositivos médicos y otras tecnologías de uso intrahospitalario y en laboratorios clínicos, que no son dispensados por Medicamentos Colsubsidio.



Se realizó la actualización del procedimiento de farmacovigilancia y otros controles sanitarios, y se capacitó a los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos.



Línea de expertos

Medicamentos Colsubsidio cuenta con la línea telefónica y de WhatsApp 3232741111, disponible para la consulta de los trabajadores de los servicios farmacéuticos y de los profesionales de la salud de las aseguradoras y entidades con las que se tiene convenio, en donde un profesional químico farmacéutico responde en tiempo real dudas sobre la prescripción médica (dosis, tiempos de tratamiento, forma farmacéutica, frecuencia, etc.), alertas sanitarias y problemas relacionados con medicamentos, dispositivos médicos y demás productos. Durante el año, se resolvieron

1.020

solicitudes,

627

más que las registradas en 2020.



Seguimiento farmacoterapéutico

Es el proceso por medio del cual el químico farmacéutico gestiona las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos, desde su evaluación hasta el establecimiento de las intervenciones que contribuyan al cumplimiento del objetivo terapéutico y mejoramiento de su calidad de vida.



Durante el año, se atendieron

98.186

consultas farmacéuticas de

74.652

pacientes, en su mayoría con enfermedades relacionadas con el riesgo cardiovascular (hipertensión, diabetes, dislipidemia) y cáncer, provenientes de Atlántico, Antioquia, Eje Cafetero, Cundinamarca, Santander y Valle del Cauca.

Así mismo, se realizaron

117.496

intervenciones, de las cuales,

63.944

fueron dirigidas al personal médico con recomendaciones sobre ajuste en la dosis o suspensión de medicamentos innecesarios, y otras

29.643

recomendaciones dirigidas al usuario sobre el uso seguro de medicamentos y la importancia de la adherencia al tratamiento, que han impactado positivamente, pasando de un 76 % de cumplimiento del tratamiento terapéutico en el año 2020 a un 78 % para 2021

Control al abuso de fórmulas médicas

Las actividades implementadas por el área de gestión del riesgo farmacéutico contribuyen al uso racional de los medicamentos, debido a que mejoran la adecuada prescripción, la adherencia terapéutica y el uso seguro, generando un impacto positivo en el cumplimiento de objetivos clínicos y terapéuticos, con medicamentos pertinentes y necesarios para cada condición clínica, sin afectar la accesibilidad a quienes requieren la medicación tras una justificación clínica.

Por medio del seguimiento farmacoterapéutico y análisis a la dispensación de medicamentos, el área de gestión del riesgo farmacéutico identifica aspectos relacionados con la prescripción, que pueden llevar al uso de medicamentos no necesarios, en dosis no requeridas o recomendadas y al uso simultáneo de medicamentos del mismo grupo terapéutico. Estas situaciones pueden afectar la salud y la seguridad de los pacientes, así como producir un aumento de los costos del tratamiento farmacológico para Medicamentos Colsubsidio, el asegurador y, en general, para el sistema de seguridad social en salud.



► Duplicidades farmacológicas:

- Mediante el informe detallado de dispensación de medicamentos y el uso de software de seguimiento farmacoterapéutico, se identifican los pacientes con prescripción de dos o más medicamentos del mismo grupo farmacológico, ya que dicha prescripción no provee un beneficio adicional al paciente, sino, por el contrario, ocasiona un aumento en el riesgo de presentar eventos adversos o potencializar efectos farmacológicos, que podrían llegar a ser tóxicos.

La detección de estos hallazgos se notifica al médico prescriptor y al asegurador, para realizar el ajuste en la farmacoterapia y el retiro respectivo del medicamento no necesario.

Durante el año, se gestionaron

7.620 duplicidades, superando la gestión llevada a cabo en el año 2020, con la detección de **4.134** casos.



► Dosis máximas:

- Durante el seguimiento farmacoterapéutico y el análisis de la dispensación de medicamentos, se identifica la prescripción con dosis mayor que la recomendada por la literatura. Por ello, se realiza una revisión individualizada del caso, verificando si el paciente presenta alguna condición en particular por la que requiere dicha dosis; en caso de lo contrario, se notifica al médico prescriptor y al asegurador para proceder con el ajuste de la dosis. Durante el año, se gestionaron

4.370 dosis superiores a lo recomendado por la literatura o respuesta clínica, superando lo identificado en el año 2020, cuando se gestionaron 2.062 casos.



► **Medicamentos no necesarios:**

► Los Problemas Relacionados con Medicamentos (PRM) son aquellas situaciones que en el proceso de uso causan o pueden causar la aparición de un resultado negativo asociado a la medicación, como la prescripción y uso de medicamentos que no son necesarios y pueden generar un problema de salud.

Durante la consulta de seguimiento farmacoterapéutico y en los servicios farmacéuticos, se identifica la prescripción de medicamentos que el paciente refiere no usar por razones asociadas a una reacción adversa, el fallo terapéutico, patologías no crónicas, etc. En estas situaciones, se notifica al médico prescriptor para evaluar pertinencia de la continuidad del tratamiento o refuerzo de adherencia. Durante el año, se gestionaron

1.679 casos de medicamentos no necesarios, superando lo encontrado en 2020, cuando se identificaron **1.103** casos.



► **Cantidad incorrecta de medicamentos prescritos:**

► A partir de la dosificación y pauta de administración, se detecta si la cantidad de medicamento prescrito es suficiente para un tiempo de tratamiento determinado. Durante el año, se gestionaron

2.006 casos de prescripción de medicamentos en cantidad incorrecta, cifra similar a lo identificado en el año 2020.



► **Evaluación del tiempo prolongado de medicamentos de uso no crónico:**

► Entre los Problemas Relacionados con Medicamentos, se encuentran aquellos asociados a la seguridad. Teniendo en cuenta el tiempo de uso de un medicamento recomendado por las guías de práctica clínica, el laboratorio fabricante o el ente regulador, se determinan los medicamentos que no tienen beneficio de uso prolongado para realizar desmonte de acuerdo con el riesgo/beneficio, como, por ejemplo, los analgésicos o antibióticos, que por el contrario pueden afectar la salud de los usuarios. Durante el año, se gestionaron

6.028 casos de prescripción de medicamentos por tiempo mayor que el recomendado.





► **Interacciones:**

► Los medicamentos pueden reaccionar en el organismo con otros medicamentos o con alimentos, bebidas o suplementos al utilizarlos de forma simultánea, y pueden generar efectos adversos, afectando la seguridad del paciente. Durante el año, se identificaron y gestionaron

745

interacciones que permitieron prevenir afectaciones de salud en los usuarios.



► **Seguimiento a pacientes con sospecha de fraude:**

► Se gestionaron los casos de sospecha de fraude con medicamentos específicos, por lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Apoyo a los trabajadores del servicio farmacéutico, ante la sospecha de fraude detectada en el proceso de dispensación, realizando el seguimiento farmacoterapéutico en tiempo real.
- Seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes con dispensación del medicamento sospechoso de manera retrospectiva, con el fin de identificar fraudes efectivos y modalidad de la operación.
- Reporte de las sospechas de fraude a los aseguradores y así evitar la reincidencia.

Los medicamentos que más se vieron implicados con este tipo de actividades fueron las heparinas de bajo peso molecular, con

216 casos, medicamentos cuyo uso y valor afectan la seguridad del paciente y la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En desarrollo del convenio con el Fondo Nacional de Estupefacientes, se reportaron tres presunciones de fraude, relacionadas con los medicamentos analgésicos opioides como la morfina e hidromorfona, los cuales generan dependencia y sirven como precursores para obtener sustancias que estimulan el sistema nervioso y se utilizan con fines recreativos y delictivos.



► **Análisis de pertinencia:**

► Por medio del análisis de pertinencia de medicamentos como insulinas se genera un control en la prescripción inadecuada de las últimas tecnologías farmacológicas, permitiendo así un uso escalonado y racional de la terapia a un menor costo con igualdad de resultados clínicos. En el año 2021, se realizaron

2.881

casos de pertinencias, superando la gestión de 2020.



► **Validaciones:**

- Con el fin de evitar o minimizar los Problemas Relacionados con el Medicamento, se lleva a cabo la validación de fórmulas para clarificar o confirmar si la prescripción de un medicamento está correctamente indicada para un diagnóstico específico, dosis, pauta y vía de administración, y tiempo de tratamiento. Además, permite la detección de duplicidades farmacológicas, interacciones medicamentosas, cambios de tratamiento y medicamentos no necesarios.



El proceso de captación de pacientes se obtiene del análisis del informe de dispensación y de la detección de posibles errores, identificados por los auxiliares de farmacia en el momento de la dispensación. Para validar la prescripción, un químico farmacéutico hace una revisión exhaustiva de la historia clínica y contacta al paciente para darle indicaciones sobre su tratamiento. En caso de ser efectivo un error de prescripción, se procede a intervenir al médico prescriptor o la plataforma de autorizaciones del asegurador para anular las órdenes, lo que permite generar ahorros en los costos para el asegurador, el gestor farmacéutico y el sistema de salud.

Durante el año, se evaluaron

3.858

pacientes, a quienes se les practicaron

4.064

intervenciones farmacéuticas, lo cual generó un ahorro en costos de

\$ 2.839

millones correspondientes a las actividades de pertinencias de formulación de tecnologías en salud en diabetes y a las validaciones de farmacia de medicamentos de alto costo.



► **Indicadores:**

- En conjunto con los aseguradores con los que se tiene convenio, se realiza seguimiento periódico a los indicadores de frecuencia de uso, cantidad de fórmulas por usuario mensual, polifarmacia y policonsulta, tomando medidas pertinentes en el control de la polimedición y abuso de fórmulas.

El indicador global de polifarmacia, que se refiere a aquellos pacientes que tienen dispensación de cinco medicamentos o más en el mes, presenta una disminución importante en relación con el año 2020, siendo menor que

18 %,

lo que genera un impacto positivo en la racionalidad del uso de medicamentos, los costos asociados y la seguridad del paciente.

También se evidencia, para el año 2021, una mejora en el indicador global de policonsulta, que se refiere a aquellos pacientes a quienes se dispensan más de tres fórmulas en un mes, y que resultó menor que

6 %,

lo cual refleja la adecuada prescripción de medicamentos, impactando en la adherencia a la reclamación, los tiempos de dispensación y en la seguridad del paciente.

Así mismo, el índice de frecuencia de uso mostró una reducción en relación con el año anterior, puesto que fue menor que 2, lo cual favorece el sostenimiento de la cápita convenida con las diferentes aseguradoras.



TMI
GRI 103-1

Sistema de Gestión de Calidad

En 2021, la gestión de medicamentos también involucró el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, a la luz de los requisitos normativos, de los diferentes grupos de interés y los especificados en la norma ISO 9001:2015, lo cual se aseguró con el desarrollo del programa de auditoría y el enfoque de mejora continua, permitiendo nuevamente certificar la calidad de los procesos por parte del Icontec.

La conformidad del Sistema de Gestión de Calidad fue evaluada por la entidad, que reconoció el conocimiento y las prácticas en materia de dispensación, seguridad y asesoría de expertos a través de los canales de atención, que permiten asegurar que los usuarios tengan la información para el correcto uso de los medicamentos y la adopción de una vida más sana.

Los logros en la operación son el resultado del compromiso del talento humano frente a la misión, visión y objetivos de calidad, gestión del conocimiento, las condiciones



de infraestructura-tecnología, el perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y la adopción del Programa de Auditoría Interna realizado a través de terceros para mayor transparencia en la evaluación.

En 2021, se obtuvo una favorabilidad del

93 %

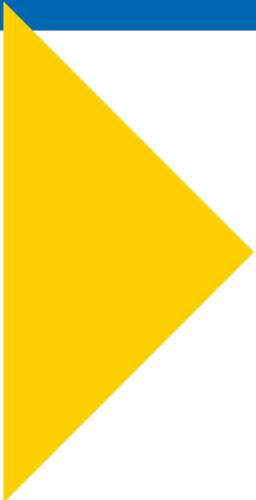
como resultado del cumplimiento de los estándares técnico-normativos de los establecimientos farmacéuticos, permitiendo de esta manera la prestación del servicio y la calidad de los productos.

De acuerdo con los requerimientos de los trabajadores, se realizaron 31 capacitaciones para profundizar el conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad, la normatividad, los procedimientos y los contenidos específicos relacionados con el uso de medicamentos y demás productos, lo cual fortalece el desempeño técnico y asesoría de expertos para la atención de los usuarios.

Se efectuó una revisión y el análisis de los requerimientos derivados de las visitas de inspección, vigilancia y control de manera transversal en todos los establecimientos farmacéuticos, a través de las siguientes acciones:

GRI 103-2
GRI 103-3

- ▼ Análisis y actualización de los procedimientos técnicos.
- ▼ Capacitación continua en procedimientos técnicos a los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos.
- ▼ Reuniones con las secretarías de salud territoriales y las áreas de apoyo de la Organización.
- ▼ Acompañamiento y asesoría individualizada a los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos y a las áreas de apoyo, para la implementación adecuada de los procesos.
- ▼ Fortalecimiento de la señalización de los medicamentos de alto riesgo.
- ▼ Fortalecimiento de la señalización de medicamentos LASA, *look alike*, *sound alike*, con el fin de evitar confusiones por similitud de empaque o nombre.
- ▼ Capacitación de trabajadores en cooperación con los entes de control.



De los **273 planes** de acción exigidos en las visitas de inspección, vigilancia y control de los establecimientos que presentaron novedades, se cerraron el **78 %**.

En los servicios farmacéuticos, se realizaron

523 auditorías para validar aspectos de bioseguridad, estándares normativos y medicamentos de control especial, así como auditorías de apertura o traslado de establecimientos.

Cadena de frío

Medicamentos Colsubsidio mantiene la cadena de frío requerida para conservar las propiedades de los medicamentos y asegurar su efecto terapéutico. Por lo general, estos están orientados hacia patologías o cuadros clínicos que por su gravedad tienen un mediano o alto impacto en la salud de la población. Durante el año, se gestionó un portafolio de 589 medicamentos refrigerados, un 9,8 % más que en 2020.

Se realizaron mesas de trabajo para ajustar y evaluar los procedimientos, los instructivos y los formatos que hacen parte del proceso de cadena de

frío, los cuales son fundamentales para el desarrollo de las actividades diarias.

Las actualizaciones al proceso se comunicaron por medio de infografías y juegos.

En el proceso de capacitación se hizo énfasis en el adecuado uso del sistema de monitoreo satelital de temperaturas y la importancia del manejo de medicamentos que se encuentran en refrigeración, brindando así información clave para que el personal de los establecimientos farmacéuticos garantice el correcto almacenamiento y manipulación de los mismos.

Así mismo, se llevaron a cabo inspecciones virtuales aleatorias a los establecimientos farmacéuticos que cuentan con esta plataforma, para detectar y mitigar posibles comportamientos atípicos en los equipos de refrigeración atribuibles a necesidades de mantenimiento o reajuste en el reaprovisionamiento de inventarios, y así regular las desviaciones de temperatura que pudieran generar un riesgo de ruptura de la cadena de frío. De igual manera, se dio atención a las fallas en su funcionamiento, en relación con los

informes enviados por el proveedor, lo cual permitió:



Disminuir las interferencias en la señal, optimizando la cobertura de la señal de internet mediante la instalación de antenas.



Ajustar el cronograma de mantenimiento de equipos.

Se amplió la cobertura del monitoreo de temperatura en **173 establecimientos farmacéuticos** y 2 centros de distribución con la herramienta Centinela, en la cual se invirtieron **\$ 184 millones**.





05.

Asegurar solidez financiera para la equidad

El cumplimiento de los objetivos planteados en la perspectiva financiera que se encuentra enmarcada en el direccionamiento estratégico de la Caja, en cuanto a crecimiento de ingresos, eficiencia y liquidez, se traduce en maximización de resultados financieros, necesarios para garantizar mayores coberturas en los subsidios, reinversión para ampliar la prestación de servicios sociales y, por lo tanto, aseguramiento de la sostenibilidad, de los servicios y de la Caja en general.

Medicamentos Colsubsidio realiza su gestión financiera de acuerdo con las políticas de la Organización, la cual entiende su compromiso y responsabilidad de hacer un uso eficiente de los recursos con el fin de garantizar la perdurabilidad de la Organización y la redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales. De las acciones realizadas durante el año, se destacan:



Elaboración de pronósticos financieros mensuales orientados por una política de austeridad y eficiencia en la gestión de los recursos.



Seguimiento mensual al desempeño de la operación financiera y a los principales indicadores de liquidez, rotación de activos y eficiencia.



Fortalecimiento de los procesos de facturación, cartera, ingresos y pagos.



Fomento del uso de medios de pago virtuales y presenciales sin contacto, con apoyo de entidades financieras y pasarelas de pago.



Estabilización del proceso de facturación electrónica con validación previa, tanto en la emisión como en la recepción de facturas.



Implementación de esquemas virtuales, en conjunto con entidades financieras, para confirmación y autorización de operaciones que garantizaron los procesos de pagaduría a proveedores y acreedores y cumplir con las obligaciones de la Caja, generando ahorros y asegurando el mínimo riesgo en la administración de los recursos.



Principales indicadores financieros:

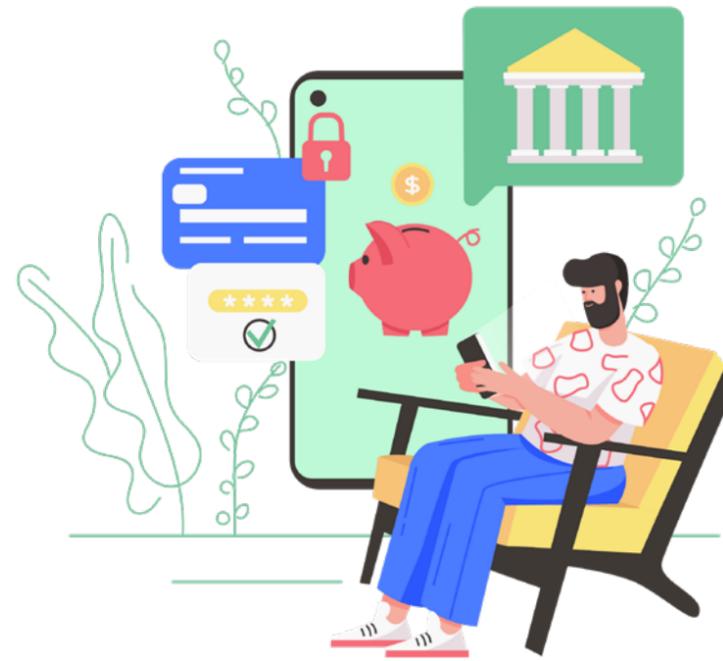
▶ Los ingresos totales se situaron en

**\$ 1 billón
631 millones,**
con un crecimiento del 13 % frente al año anterior.

▶ **El remanente generado se reinvertió en los proyectos sociales de Colsubsidio**

GRI 102-7
GRI 201-1

Valor económico generado y distribuido



Valor económico directo generado

VALOR ECONÓMICO GENERADO (\$)	DIC. 19	DIC. 20	DIC. 21
Ingresos operacionales y no operacionales	1.283.178	1.448.210	1.631.597
Total valor económico generado	1.283.178	1.448.210	1.631.597

2 Valor económico distribuido

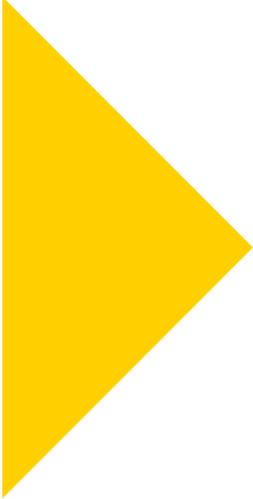
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (\$)	DIC. 19	DIC. 20	DIC. 21
PAGOS REALIZADOS A TERCEROS, ESTADO TRABAJADORES DE LA CAJA	1.246.845	1.369.872	1.590.104
Pagos realizados al Estado	11.939	12.021	13.680
Pagos y beneficios a los trabajadores de la Caja	82.335	95.911	92.705
Pago a proveedores	1.152.571	1.261.940	1.483.719
Otros conceptos	36.333	78.338	41.492
Resultado	22.236	52.762	19.248
Provisiones	5.094	13.258	7.713
Amortización	6.117	7.701	8.763
Depreciación	2.885	4.618	5.768
Total valor económico distribuido	1.283.178	1.448.210	1.631.597

3 Valor económico retenido

VALOR ECONÓMICO RETENIDO	DIC. 19	DIC. 20	DIC. 21
	0	0	0



GRI 102-55



Índice de contenidos GRI



ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
1. Perfil de la Organización		
102-1	Nombre de la Organización	Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio – Unidad de Servicio de Medicamentos. 96
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil de la Organización. 7
102-3	Ubicación de la sede	La oficina principal de Colsubsidio tiene su domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. 96
102-4	Ubicación de las operaciones	Portafolio Integral de Servicios e infraestructura. Colsubsidio opera únicamente en Colombia. 96
102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil de la Organización. 7
102-6	Mercados servidos	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. 7
102-7	Tamaño de la Organización	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Contar con el mejor talento humano. Asegurar solidez financiera para la equidad. 10, 39, 92
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Contar con el mejor talento humano – El mejor talento. 39
102-9	Descripción de la cadena de suministro de la Organización	Perfil de la Organización. 8
102-10	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la Organización	Dentro del periodo del reporte no se presentan cambios significativos. 96
102-11	Principio de precaución	Contribuir a la conservación del medioambiente. 63
102-12	Iniciativas externas	Gremios y asociaciones. 12
102-13	Afiliaciones y asociaciones	Gremios y asociaciones. 12

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES		
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras del director. Palabras de la gerente. 4, 5
3. Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Perfil de la Organización. 9
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno, ética y transparencia. 24
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno, ética y transparencia. 24
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno, ética y transparencia. 24
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo Directivo. 22
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Transparencia y gobierno corporativo 22
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Transparencia y gobierno corporativo 22
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno, ética y transparencia - Sistema de Gestión de Riesgos. 24
102-35	Políticas de remuneración	Gobierno, ética y transparencia. Contar con el mejor talento humano. 22
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno, ética y transparencia. Contar con el mejor talento humano. 22
5. Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de Interés. 15
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Contar con el mejor talento humano. 51

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
		CONTENIDOS GENERALES
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de Interés. 15
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. Grupos de interés. 15
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. 18
6. Prácticas para la elaboración de Informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Colsubsidio presenta sus Estados Financieros consolidados anualmente y se encuentran disponibles en: https://www.colsubsidio.com/uploads/2021/04/Corporativo_2020-EEFF-COLSUBSIDIO-PAG-1-9_20210406.pdf 98
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. 18
102-47	Lista de los asuntos relevantes	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. 18
102-48	Reexpresión de la información	Este informe no presenta ninguna re expresión de datos. A lo largo del informe, se reporta en dónde hay nuevas coberturas de la información. 98
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios significativos en la elaboración del informe 6
102-50	Periodo objeto del informe	Palabras del director. 6
102-51	Fecha del último informe	Palabras del director. 6
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Palabras del director. 6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Compártenos tu opinión al e-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com 98, 107

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
		CONTENIDOS GENERALES
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Palabras del director. 6
102-55	Índice de estándares GRI	Tabla indicadores GRI. 95
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe: Tema material 1 TM1. Tema material 2 TM2. Tema material 3 TM3. Tema material 4 TM4. Tema material 5 TM5. Tema material 6 TM6. Tema material 7 TM7. Tema material 8 TM8. Tema material 9 TM9. Tema material 10 TM10. Tema material 11 TM11. 13, 22, 28, 30, 33, 34, 36, 37, 56, 58, 62, 63, 68, 74, 75, 79, 80, 88
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	22, 28, 30, 34, 36, 3, 56, 58, 63, 68, 75, 79, 80, 89
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	22, 27, 28, 29, 34, 36, 47, 51, 56, 58, 68, 75, 79, 80, 89
GRI 200: ECONÓMICOS		
201: Desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Asegurar solidez financiera para la equidad. 93
202: Presencia en el mercado		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	1:1 99
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Transparencia y gobierno corporativo 23
203: Impactos económicos indirectos – Asociado al tema material ACCESO		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Portafolio integral de servicios e infraestructura. Generar desarrollo humano integral. 10, 74

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
		CONTENIDOS GENERALES
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	General desarrollo humano integral.
204: Prácticas de adquisición		
		Gestión organizacional.
		Compras a proveedores locales: monto pagado por concepto de bienes o servicios a las empresas o proveedores nacionales, es decir, colombianas.
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Compras a proveedores internacionales: montos pagados a empresas que tienen su casa matriz fuera de Colombia, independientemente de que su producción sea en el país. Adicionalmente, deben sumarse los montos pagados por importación directa que haga la corporación.
205: Prácticas de anticorrupción		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética y cumplimiento – Gobierno, ética y transparencia.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y cumplimiento – Gobierno, ética y transparencia.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética y cumplimiento – Gobierno, ética y transparencia.
206: Competencia desleal – Asociado a tema material ética y gobierno corporativo		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el año, se no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y la libre competencia.

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 300: AMBIENTAL		
302: Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la Organización	Contribuir a la conservación del medioambiente. 64
302-3	Intensidad energética	Contribuir a la conservación del medioambiente. 64
302-4	Reducción del consumo energético	Contribuir a la conservación del medioambiente. 64
303: Agua y efluentes		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Contribuir a la conservación del medioambiente. 67
303-5	Consumo de agua	Contribuir a la conservación del medioambiente. 67
305: Emisiones		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Contribuir a la conservación del medioambiente. 65
305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2)	Contribuir a la conservación del medioambiente. 65
306: Residuos		
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Contribuir a la conservación del medioambiente. 69, 71
306-3	Residuos generados	Contribuir a la conservación del medioambiente. 69
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Contribuir a la conservación del medioambiente. 69
306-5	Residuos destinados a eliminación	Contribuir a la conservación del medioambiente. 69
307: Cumplimiento ambiental – Indicador propio		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Durante el año del reporte no se presentaron incumplimientos significativos a la legislación y normativa ambiental. 102

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 400: SOCIALES		
401: Empleo		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	42, 44
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal.	54
403: Salud y seguridad en el trabajo – Asociado a SISO		
403-1	Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo	58, 60
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de Incidentes	52, 59, 60
403-3	Servicios de salud en el trabajo	59
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	52
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	60
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	60
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	58
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	58

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
		CONTENIDOS GENERALES
403-9	Lesiones por accidente laboral	Contar con el mejor talento humano. 60
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Contar con el mejor talento humano. 60
404: Formación y enseñanza		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Contar con el mejor talento humano. 48
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Contar con el mejor talento humano. 48
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Contar con el mejor talento humano. 47
405: Diversidad e Igualdad de oportunidades		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno, ética y transparencia. Estructura administrativa. 23
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Contar con el mejor talento humano. La relación salarial entre mujeres y hombres por categoría laboral es 1:1. 23
406: No discriminación		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el periodo del reporte, no se presentaron casos de discriminación reportados ante el Comité de Convivencia. 51
407: Libertad de asociación y negociación colectiva		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Gestión organizacional. Contar con el mejor talento humano. 51
408: Trabajo infantil		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Gestión organizacional. 29

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
409: Trabajo forzoso u obligatorio		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Gestión organizacional. 29
413: Comunidades locales		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	Generar desarrollo humano integral. 74
416: Salud y seguridad de los clientes		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicio	Generar desarrollo humano Integral. Seguridad del paciente. 82

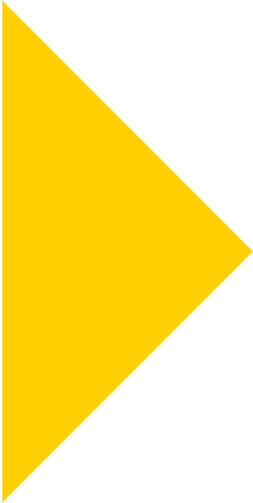
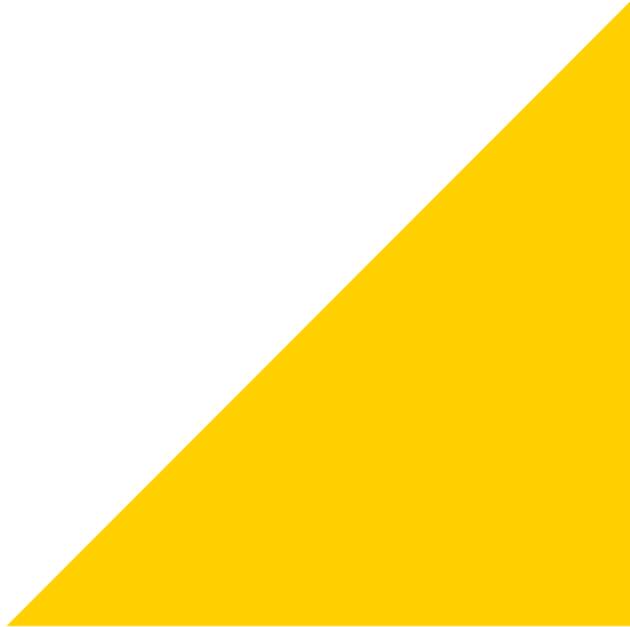


Tabla indicadores Objetivos de Desarrollo Sostenible



Objetivos de desarrollo sostenible

OBJETIVO	META	REFERENCIA	CONTRIBUCIÓN	PÁGINAS
ODS 3 Salud y bienestar	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.	3.8.1 Cobertura de servicios de salud esenciales	330 droguerías 155 servicios farmacéuticos 35.804.636 transacciones en droguerías y servicios farmacéuticos	21
	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.	3.c.1 Densidad y distribución de los trabajadores sanitarios	3.274 trabajadores de Medicamentos	21
ODS 12 Producción y consumo responsable	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.	12.4.2 a) Desechos peligrosos generados per cápita y b) proporción de desechos peligrosos tratados, desglosados por tipo de tratamiento	Desechos peligrosos per cápita: 2,8 b) Desechos peligrosos generados por la operación: • Recuperación: 171 kg • Incineración: 8.896 kg • Vertedero: 106 kg • Otros: 7 kg Incineración desechos peligrosos de programas posconsumo de medicamentos: 19 toneladas Incineración de residuos biológicos programa posconsumo dispositivos médicos: 2,2 toneladas	21
	12.5. De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	12.5.1 Tasa nacional de reciclado, toneladas de material reciclado	248 toneladas recicladas en el año	21
	12.6. Alentar a las empresas, en especial las grandes y las transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.	12.6.1 Número de empresas que publican informes sobre sostenibilidad	Medicamentos presenta su memoria de gestión y sostenibilidad anualmente, utilizando los estándares GRI. Esta práctica empezó hace tres años.	21
ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.		Relacionamiento con grupos de interés	15
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.		Relacionamiento con grupos de interés	15

Caja Colombiana de Subsidio Familiar

Colsubsidio

Luis Carlos Arango Vélez
Director administrativo

Coordinación Editorial
María Isabel Buitrago Marín
Daniela Duarte Pastor
Gerencia Medicamentos

María Fernanda Quijano Delgado
Departamento Investigaciones Sociales

Compártenos tu opinión al
E-mail: planeación.segsocial@colsubsidio.com
GRI 102-53

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

Informe de gestión y sostenibilidad
Medicamentos Colsubsidio 2021