

Informe  
**de gestión**  
y sostenibilidad  
**2022**  
**Medicamentos**



## Contenido

- 04 Palabras del director
- 05 Palabras de la gerente
- 06 Impactos
- 08 Características de informe
- 09 Perfil del servicio

# 1.

## Transparencia y gobierno corporativo

- 16 Orientación estratégica
- 21 Grupos de interés
- 24 Gobierno, ética y transparencia
- 34 Gestión organizacional

# 2.

## Contar con el mejor talento humano

- 46 Derechos humanos, diversidad, equidad e inclusión
- 47 Equipo de trabajo
- 54 Cultura organizacional: los valores como centro de la gestión diaria
- 55 Capacidad de liderazgo: líderes transformadores
- 56 Desarrollo del talento: el crecimiento interno como prioridad
- 58 Relaciones con los trabajadores: la confianza como pilar central
- 60 Sistema de seguridad y salud en el trabajo

# 3.

## Contribuir a la conservación del medio ambiente

- 68 Eje ambiental agua
- 69 Eje ambiental suelo
- 72 Eje ambiental aire
- 74 Conciencia e inversión ambiental

# 4.

## Generar desarrollo humano integral

- 76 Acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud
- 80 Diversidad e inclusión
- 81 Seguridad del paciente
- 91 Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades

# 5.

## Asegurar solidez financiera para la equidad

- 95 Valor económico generado y distribuido

## Consejo directivo

GRI 2-11

### PRIMER SEMESTRE 2022

Presidente

**José Alejandro Cheyne García**

Vicepresidente

**Luis Francisco Maltés Tello**

### SEGUNDO SEMESTRE 2022

Presidente

**Nelson Caballero Herrera**

Vicepresidente

**Isabel Cristina Martínez Coral**

### 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.

**Sandra Consuelo Forero Ramirez**

Cámara Colombiana de la Construcción - Camacol

#### Suplentes

**David Eduardo Abella Abondano**

Bancolombia S.A.

**Andrés López Valderrama**

Corporación de Ferias y Exposiciones S.A. - Corferias

**Juan Ernesto Galindo Córdoba**

Banco Davivienda S.A.

**Eduardo Antonio Visbal Rey**

Federación Nacional de Comerciantes - Fenalco

**Alejandro Noguera Cepeda**

Fundación Gimnasio Campestre

### TRABAJADORES

#### Principales

**Nelson Caballero Herrera**

Itaú Corpbanca Colombia S.A. - Adeban - CGT

**Francisco Antonio Burchardt Melo**

Ministerio de Relaciones Exteriores - CGT

**Óscar Reinel Robayo Rodríguez**

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC - CGT

**Miguel Fernando Jiménez Olmos**

Veeduría Distrital - CTC

**Luis Francisco Maltés Tello**

Fundación Universitaria Autónoma de Colombia - CUT

#### Suplentes

**Diana Maryury Moreno Orjuela**

Opticentro Internacional S.A.S

**Mónica Fernanda Rubiano Torres**

Consortio Express S.A.S.

**Carlos Alberto Beltrán Ayala**

Flexo Spring S.A. - CTC

**Germán Patiño Soche**

Alcaldía Municipal de Soacha - CUT

### REVISORES FISCALES

#### Principal

**Juan Antonio Colina Pimienta**

PricewaterhouseCoopers S.A.S.

#### Suplente

**Juan Carlos Sánchez Borja**

Independiente

### ADMINISTRACIÓN

**Luis Carlos Arango Vélez**

Director Administrativo

**Claudia Herrera Terán**

Gerente Medicamentos

**Jorge Enrique Puentes Torres**

Subdirección Financiera y Administrativa Medicamentos

**Paco Antonio López León**

Subdirección Canales y Ventas Medicamentos

**Nubia Isabel Solano Celis**

Subdirección Cadena de Suministros Medicamentos

**Diana Carolina Guerrero Figueredo**

Subdirección Comercial Medicamentos

**Dalia Inés Vergara Perdomo**

Jefe Gestor Farmacológico de Aplicación

# Palabras del *director*

▶ GRI 2-3, GRI 2-22, ODS 12.6

**La gestión de Colsubsidio en 2022 se desarrolló en medio de un fuerte proceso de transformación, en el que hemos demostrado que nos podemos adaptar y avanzar de acuerdo con las dinámicas del entorno y las necesidades de nuestros afiliados y clientes.**



Los programas y proyectos realizados estuvieron apalancados por procesos de innovación, que buscaron fundamentalmente abordar los retos organizacionales. Dimos al servicio la Clínica Oftalmológica y el Centro para el desarrollo empresarial y del talento, implementamos el sistema de productividad, ampliamos la red de los espacios de Bienestar Local Colsubsidio – BLOC, renovamos la infraestructura del club náutico y de los hoteles Colonial, Lanceros y Peñalisa, y ampliamos la cobertura geográfica de las droguerías y los servicios farmacéuticos.

El número de automatizaciones se ha duplicado año a año, con la implementación de metodologías ágiles y la ampliación de capacidades operativas y técnicas. Así mismo, hemos incrementado las tiendas en línea y los portales de autogestión, que facilitan el acceso a los programas y los servicios.

Continuamos con nuestro proceso de expansión y modernización, tenemos presencia en 19 departamentos del país, 66 municipios de Cundinamarca y contamos con 332 puntos de prestación de servicios en Bogotá.

Los resultados de la gestión desarrollada por la Corporación en su conjunto se publicaron en el Informe de gestión y sostenibilidad 2022, el cual se encuentra disponible en la página web de la Organización.

En desarrollo del Modelo de Sostenibilidad y con el fin de mostrar a los grupos de interés 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 cuarto Informe de Gestión y Sostenibilidad de Medicamentos Colsubsidio.

Este reporte contiene, entre otros, los resultados de las estrategias que se han desarrollado en Colsubsidio para proveer medicamentos, productos para el cuidado personal y servicios de gestión farmacéutica, atendiendo a los usuarios con calidez y experticia.

**LUIS CARLOS ARANGO VÉLEZ**  
**Director administrativo**



## Palabras de la *gerente*

GRI 2-22

**Medicamentos Colsubsidio continúa consolidándose como una de las principales cadenas del sector, enfocada en suministrar medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud con asesoría de expertos, a través de 359 droguerías y 160 servicios farmacéuticos, ubicados en Bogotá y 19 departamentos del país.**

El canal comercial e institucional contribuyó al logro de Colsubsidio en el cierre de brechas sociales, buscando ser la cadena de medicamentos de preferencia de los colombianos por su servicio, calidad, responsabilidad, experticia y compromiso social.

Se destaca el talento humano, que siempre está comprometido a entregar sus capacidades y conocimientos en pro del cuidado de la salud de los colombianos, sin importar las adversidades que se puedan presentar.

En materia económica, Medicamentos Colsubsidio cumplió en 2022 con el plan estratégico, operativo y financiero, alcanzando ventas netas por \$ 2 billones 27 mil millones, mediante 46,4 millones de transacciones, lo que permitió un crecimiento del 26 % en relación con el año anterior, logrando posicionarse como una de las tres principales cadenas del país.

Para la atención de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social, la cadena contó con 160 servicios farmacéuticos y alcanzó una penetración del 24 % del régimen contributivo con la asignación de más de 6 millones 200 mil usuarios capitados de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura EPS y una participación en el régimen subsidiado del 3 %.

En 2022, Droguerías Colsubsidio participó activamente en un mercado de muchos competidores, con diferentes actores,

influenciado por factores externos que afectaron el aprovisionamiento y la entrada de nuevas tecnologías de salud, así como un alto grado de incertidumbre por políticas de gobierno, regulación de precios, la afectación global de la cadena de suministro, la devaluación de la moneda y la demora de trámites ante el Invima.

De la misma manera, se han consolidado acciones claras de acuerdo con el modelo ambiental corporativo, enfocados en las necesidades de los usuarios y clientes, creando soluciones en aprovechamiento de residuos, tanto los producidos en la cadena de abastecimiento como los provenientes de los programas de posconsumo de medicamentos y dispositivos médicos.

Las acciones tomadas en el ámbito social se encaminaron a fortalecer las capacidades de los empleados para prestar servicios más incluyentes. La cadena cuenta con 82 establecimientos con ajustes razonables que permiten a las personas con discapacidad física, visual o auditiva el acceso a los medicamentos, al minimizar las barreras de acceso, de comunicación y de información. Gracias a estas iniciativas, se recibieron varios reconocimientos por parte de distintas entidades. También, se apoyó a entidades que trabajan con las poblaciones más vulnerables en el territorio nacional, permitiendo su acceso a medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, y se colaboró en brigadas de salud con el conocimiento y la experticia de los voluntarios de Droguerías Colsubsidio.

Buscando prestar un servicio de calidad y avalar los procesos, en 2022, la conformidad del sistema de gestión de calidad fue evaluada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas Icontec, el cual constató que cumplía los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2015, sin el levantamiento de no conformidades, en cada uno de los macroprocesos de la cadena y establecimientos farmacéuticos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y productos complementarios para el cuidado de la salud a entidades por negociación de convenios institucionales y comunidad en general a nivel nacional, certificación cuya validez se extiende hasta el año 2025.

Desde 2021, Colsubsidio inició un proceso de transformación, y en 2022 llegó el turno de Droguerías Colsubsidio. La marca evolucionó, y ahora muestra una imagen más moderna, cercana, dinámica, estética y fresca, que conecta con todos los grupos de interés con los que interactúa, y busca cautivar sin dejar atrás la confianza construida por su trayectoria.

**CLAUDIA HERRERA TERÁN**  
**Gerente Medicamentos**

# Impactos

**La Unidad de Servicio de Medicamentos lleva más de 60 años generando oportunidades para el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud.**

Durante este tiempo, ha contribuido a la ejecución de políticas públicas del sector, generando evidente valor público a través de la prestación de un servicio con asesoría de expertos, dirigido a los trabajadores afiliados a la Caja y sus familias, a los afiliados a las entidades promotoras de salud y a la población en general.

GRI 2-1

Así mismo, desarrolla programas de gestión farmacéutica dirigidos a pacientes de diferentes cohortes de patologías, que generan un alto impacto por su alta morbilidad, incapacidad, disminución de la capacidad productiva y gastos en salud. Estas intervenciones están orientadas a lograr el uso adecuado, racional y seguro de medicamentos y otras tecnologías, para mejorar el estado de salud, la calidad de vida y la efectividad del tratamiento.

Los resultados obtenidos están soportados en una serie de activos estratégicos y capacidades organizacionales que se han consolidado a través del tiempo: fidelidad a la filosofía corporativa, liderazgo y gestión administrativa, portafolio integral de servicios, infraestructura social, cobertura geográfica, modelo de atención, transparencia y viabilidad financiera, así como un conocimiento del sector e involucramiento de los grupos de interés.

Colsubsidio cuenta con un modelo de sostenibilidad corporativo, que permite materializar y reportar la gestión organizacional, la cual busca impactar positivamente a la población, respetar los derechos humanos, promover la equidad y la inclusión, generar desarrollo humano integral y contribuir al desarrollo sostenible.

Medicamentos Colsubsidio, cada cuatro años y en concordancia con el Direccionamiento Estratégico Corporativo, formula su Estrategia Competitiva, en donde se identifican los retos del área, las expectativas de los grupos de interés y los impactos económicos, sociales y ambientales, incluidos los derechos humanos. En este proceso, identificó 11 temas materiales, cuya gestión se reporta en cada uno de los capítulos de este informe.

## Temas Materiales

- o TM1 Servicios seguros y de calidad
- o TM2 Acceso a medicamentos
- o TM3 Seguridad del paciente
- o TM4 Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades
- o TM5 Gestión de residuos
- o TM6 Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de empleados
- o TM7 Ética y gobierno corporativo
- o TM8 Precios asequibles
- o TM9 Innovación y tecnología
- o TM10 Diversidad e inclusión
- o TM11 Gestión de proveedores



# Contribución al logro de los 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.

<b>Meta</b>	<b>3.c</b> Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.	<b>12.4.</b> De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.	<b>12.5.</b> De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	<b>12.6.</b> 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.		
<b>Indicador Colsubsidio</b>	Número de transacciones en Droguerías y Servicios Farmacéuticos.	Porcentaje de la planilla que trabaja en el servicio de Salud y Medicamentos.	Proporción de desechos peligrosos tratados, desglosados por tipo de tratamiento.	Toneladas de material reciclado.	Número de informes de sostenibilidad publicados.	
<b>Contribución Colsubsidio</b>	<b>46.397.987</b>	<b>54 %</b>	Desechos peligrosos generados por la operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperación incluida recuperación energética: 100 kg</li> <li>Incineración: 22.300 kg</li> <li>Vertedero: 200 kg</li> </ul>	<b>301,9</b> toneladas recicladas en el año.	Desde 2019, Medicamentos Colsubsidio presenta anualmente un informe de gestión y sostenibilidad.	
			<b>24,4</b> toneladas Incineración desechos peligrosos de programas posconsumo de medicamentos.			
			<b>4,3</b> toneladas Incineración de residuos biológicos programa posconsumo dispositivos médicos.			

# Características del *informe*

ODS 12.6, ODS 17.19

Este informe de gestión y sostenibilidad anual presenta los resultados obtenidos por Medicamentos Colsubsidio en 2022, de conformidad con la metodología de los estándares de la Global Reporting Initiative – GRI.

GRI 2-3

Medicamentos Colsubsidio revisó su matriz de materialidad en 2020, a la luz del 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. En el análisis, se incluyeron diferentes documentos y estudios, como los elaborados por el World Business Council Sustainable Development – WBCSD, las Naciones Unidas, la Asociación Internacional de Seguridad Social – AISS y la Organización Internacional del Trabajo – OIT, entre otros. En este ejercicio, se mantuvieron los 11 temas materiales identificados anteriormente, cuya gestión se reporta en este informe.

La información financiera general de la Corporación fue auditada por Price Waterhouse Coopers – PwC, y la información no financiera fue

producida por las áreas responsables de la gestión de cada área.

GRI 2-5

En el reporte, se actualizaron las unidades de medida de acuerdo con los requerimientos de los Estándares GRI. Así mismo, se especifican los casos en los cuales se actualizaron datos de años anteriores o si hubo cambio en el cálculo de algún indicador.

GRI 2-4

El documento que se presenta a continuación está estructurado de acuerdo con los cinco componentes del Modelo de Sostenibilidad de la Caja: **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.**



# Perfil del *servicio*

GRI 2-1, GRI 2-2

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



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

GRI 2-6

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



## SERVICIOS FARMACÉUTICOS O CANAL INSTITUCIONAL:

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



## DROGUERÍAS O CANAL COMERCIAL:

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

# 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.

## CADENA DE VALOR MEDICAMENTOS

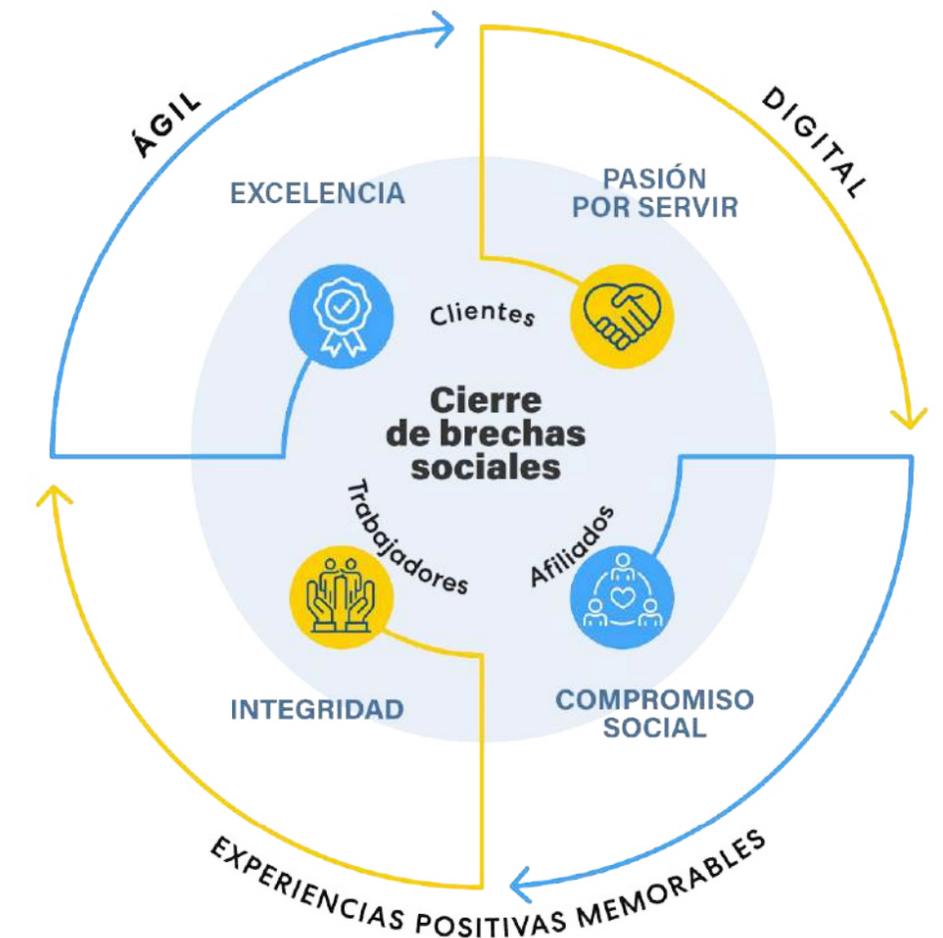
### Objetivo:

Comercialización y dispensación de medicamentos, dispositivos médicos y demás productos para el cuidado de la salud mediante la venta directa en droguerías o entrega a usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), garantizando la disponibilidad y buen manejo del producto, la entrega oportuna de la formulación, 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.



Medicamentos Colsubsidio desarrolla su gestión de acuerdo con la cultura de servicio con sentido social y los valores corporativos.

GRI 2-23 GRI 2-24



# Valores



## EXCELENCIA

Nos desafiamos continuamente para ser cada día mejores.

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



## COMPROMISO SOCIAL

Transformamos positivamente la vida de las personas.

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



## PASIÓN POR SERVIR

Generamos experiencias memorables positivas con sentido social.

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



## INTEGRIDAD

Hacemos siempre lo correcto hasta el final.

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

## Portafolio integral de servicios

Droguerías Colsubsidio cuenta con una amplia variedad de medicamentos y productos para el cuidado de la salud, que responden a las necesidades de los usuarios y los clientes, ya sea por prescripción médica o por venta libre, garantizando la calidad y los protocolos de comercialización. Se incluyó en el portafolio la categoría Oncoestética, que busca complementar el tratamiento de patologías de alto impacto, y se fortalecieron las de nutrición deportiva, multivitamínicos, nutricionales, homeopáticos y naturales, entre otros.

GRI 2-6



## Cobertura geográfica e infraestructura

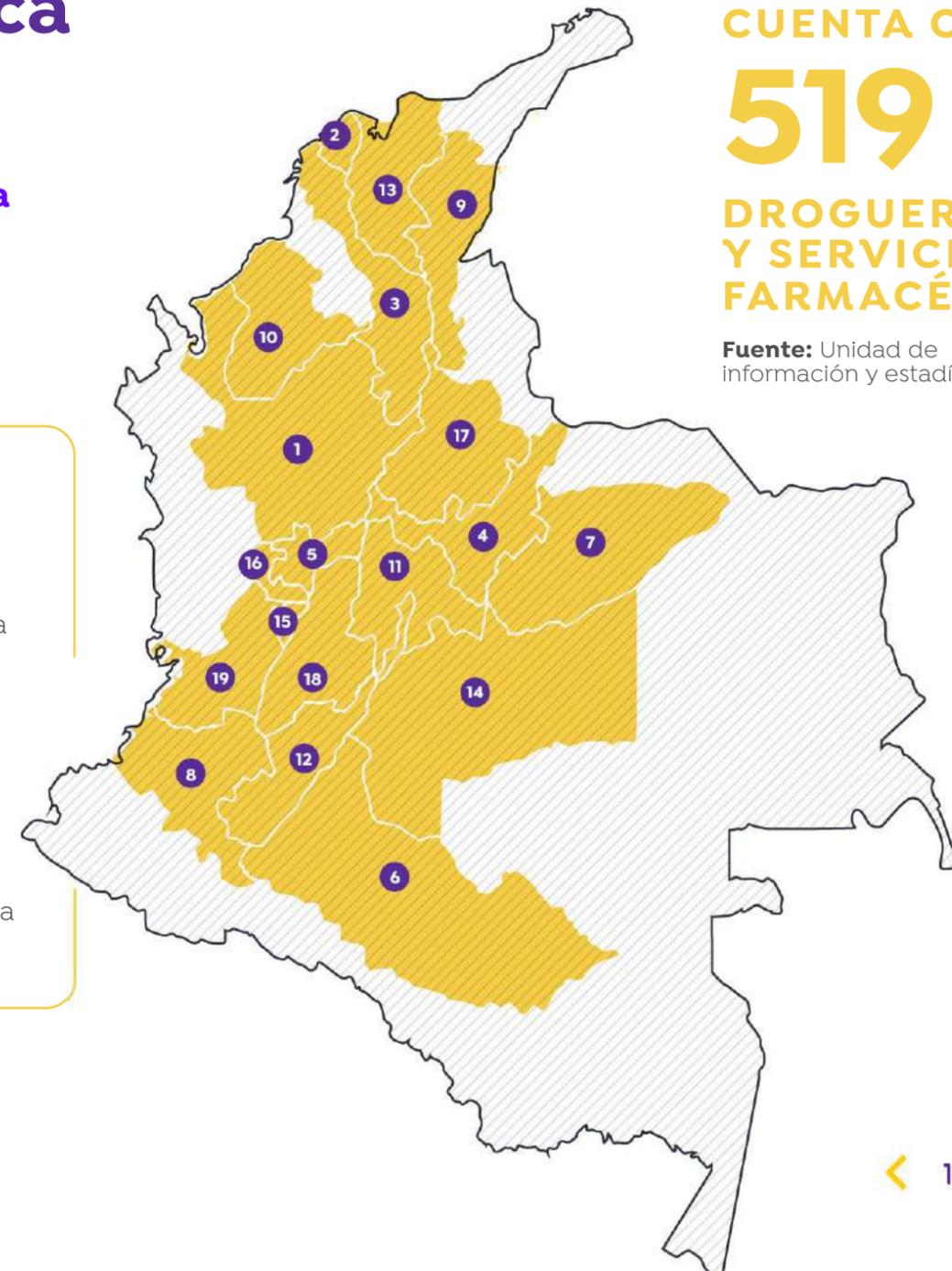
GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 203-1, ODS 9.1

Medicamentos Colsubsidio tiene presencia en Bogotá D.C. y en

# 19

### DEPARTAMENTOS

- |              |                     |
|--------------|---------------------|
| 1. Antioquia | 11. Cundinamarca    |
| 2. Atlántico | 12. Huila           |
| 3. Bolívar   | 13. Magdalena       |
| 4. Boyacá    | 14. Meta            |
| 5. Caldas    | 15. Quindío         |
| 6. Caquetá   | 16. Risaralda       |
| 7. Casanare  | 17. Santander       |
| 8. Cauca     | 18. Tolima          |
| 9. Cesar     | 19. Valle del Cauca |
| 10. Córdoba  |                     |



LA CADENA CUENTA CON

# 519

DROGUERÍAS Y SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Fuente: Unidad de información y estadística

# Reconocimientos y certificaciones

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

Merco - 100 empresas más responsables en el ámbito interno, clientes y sociedad

PUESTO

23

Ranking Nacional de Innovación ANDI y Revista Dinero

PUESTO

26

Merco - 100 empresas más responsables con el medioambiente

PUESTO

27

Merco - Responsabilidad ESG

PUESTO

29

Merco - 100 empresas más responsables a nivel ético y de gobierno corporativo

PUESTO

30

Semana - 100 empresas más grandes del país

PUESTO

30

Merco - 100 empresas con mejor reputación

PUESTO

36

Merco Talento - 100 empresas que mejor atraen y retienen el talento personal

PUESTO

42

Merco Líderes Colombia

PUESTO

60

## Dentro de los reconocimientos recibidos por Medicamentos Colsubsidio, se destacan:

- Droguerías Incluyentes Colsubsidio Empresa Inspiradora 2022, por su compromiso con resolver desafíos sociales como parte integral de su modelo de negocio, otorgado por Fundación ANDI.
- Droguerías Colsubsidio como aliado estratégico para garantizar la igualdad y los derechos de las personas sordas, haciendo posibles entornos más inclusivos y accesibles, contribuyendo a la promoción, divulgación y estatus de la Lengua de Señas Colombiana - LSC, otorgado por la Federación Nacional de Sordos de Colombia - Fenascal.
- Droguerías Colsubsidio por su compromiso social hacia la inclusión laboral de la población con discapacidad, otorgado por la Subdirección para la Inclusión Social, Laboral y Productiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Droguerías Colsubsidio como la mejor tienda virtual de salud y belleza, otorgado por Vtex Grand Prix.
- Diploma otorgado por la Armada Nacional, Batallón Fluvial de Infantería de Marina, en agradecimiento por la permanente disposición por ayudar a las comunidades más vulnerables del país y el compromiso para potencializar el desarrollo social y mejora de calidad de vida de los habitantes del municipio de Pizarro, en Chocó.
- Diploma otorgado a todo el equipo de Droguerías Colsubsidio por la Fuerza Aérea Colombiana, Comando Aéreo de Transporte Militar, en agradecimiento por la participación en beneficio de la comunidad vulnerable del municipio de Funza, en Cundinamarca.

# Asociaciones y gremios

GRI 2-28

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

En particular, Medicamentos Colsubsidio participa en organizaciones nacionales e internacionales en las que se busca fortalecer la industria farmacéutica y compartir buenas prácticas del sector.



1.
  - Asociación Internacional de la Seguridad Social - AISS.
2.
  - Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI.
3.
  - Asociaciones de usuarios de Sura EPS, Nueva EPS, Famisanar EPS y entidades a las que se les presta el servicio de dispensación de medicamentos.
4.
  - Gremio de gestores farmacéuticos y de Fenalco.
5.
  - Logyca: sectores *Retail*, Salud, y Transportes y Logístico.



## 1. Transparencia y gobierno corporativo

▶ TM 7, GRI 3-3

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

Con esta forma de actuar, busca aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de la población con la venta y dispensación de medicamentos, productos para el cuidado de la salud y servicios de gestión farmacéutica, atendiendo a los usuarios con calidez y experticia.

Medicamentos Colsubsidio satisface las necesidades de sus usuarios con calidad y oportunidad, brinda un

trato equitativo a sus grupos de interés, crece de forma sostenible y es reconocida como una de las principales cadenas farmacéuticas del país.

Durante 2022, continuó fortaleciendo los programas corporativos de transparencia con sus grupos de interés, y adaptando su portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes y los usuarios.

# Orientación *Estratégica*

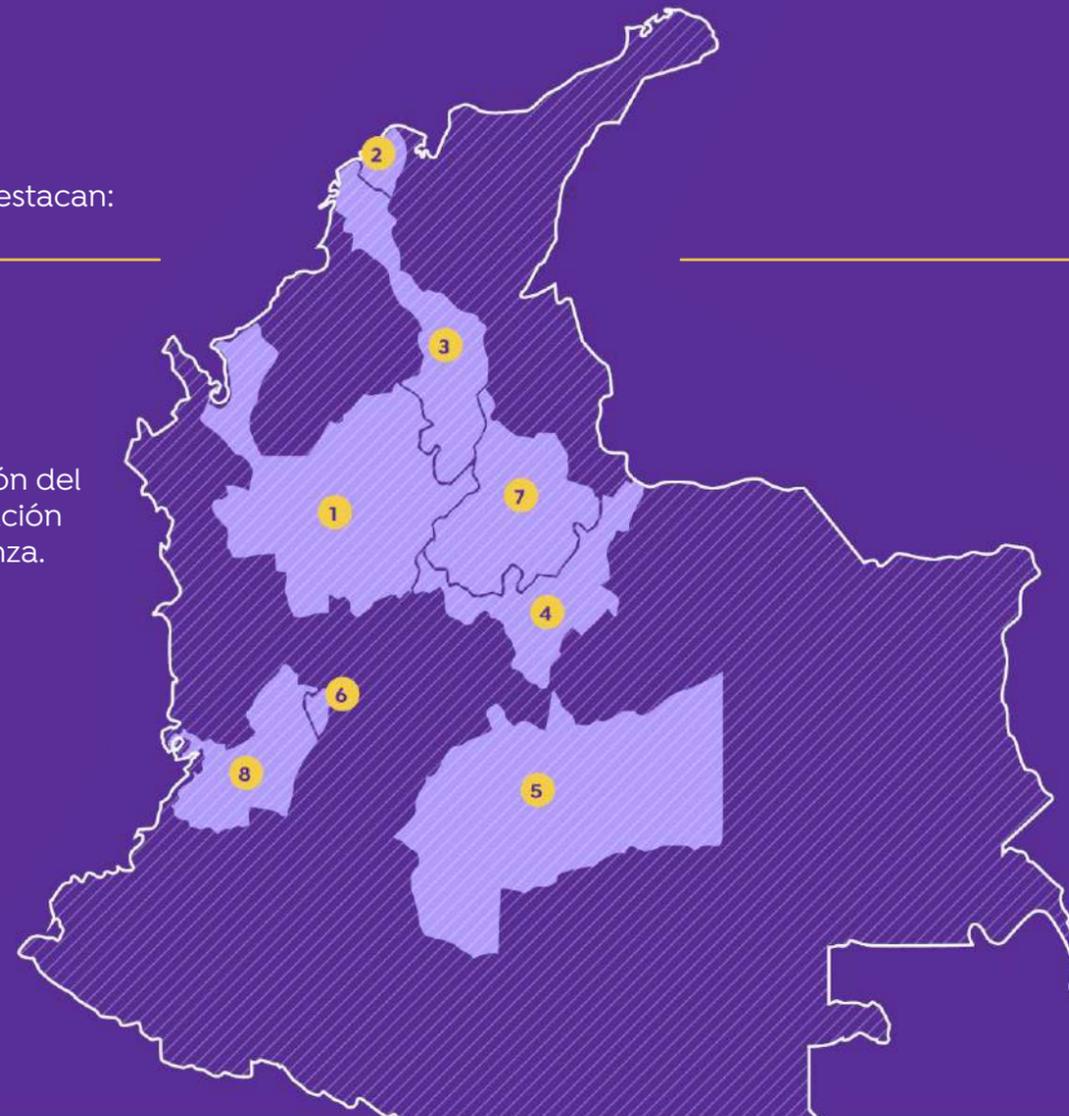
La Estrategia Competitiva de Medicamentos Colsubsidio forma parte integral del Direccionamiento Estratégico de la organización. Las iniciativas establecidas para el cuatrienio 2019-2022 se desarrollaron de acuerdo con los objetivos planteados para incrementar los usuarios, aumentar el portafolio de servicios y la cobertura geográfica.

Los principales resultados de los programas y proyectos realizados se reportan en cada uno de los capítulos del presente informe, y estuvieron apalancados por procesos de innovación, que buscaron fundamentalmente abordar los retos del servicio.

De los proyectos implementados, se destacan:



La automatización del Centro de operación logística ZOL Funza.



La apertura de

# 33

**DROGUERÍAS**

aumentando la cobertura en Bogotá y en los departamentos de

- |              |                    |
|--------------|--------------------|
| 1. Antioquia | 5. Meta            |
| 2. Atlántico | 6. Quindío         |
| 3. Bolívar   | 7. Santander       |
| 4. Boyacá    | 8. Valle del Cauca |

# 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 Corporación ha definido un **Modelo de Sostenibilidad** con **cinco componentes** que le permiten materializar y reportar su gestión.



## Transparencia y Gobierno Corporativo

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

## Asegurar solidez financiera para la equidad

Aseguramos el uso eficiente de los recursos, con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la sostenida redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales.

## Generar desarrollo humano integral

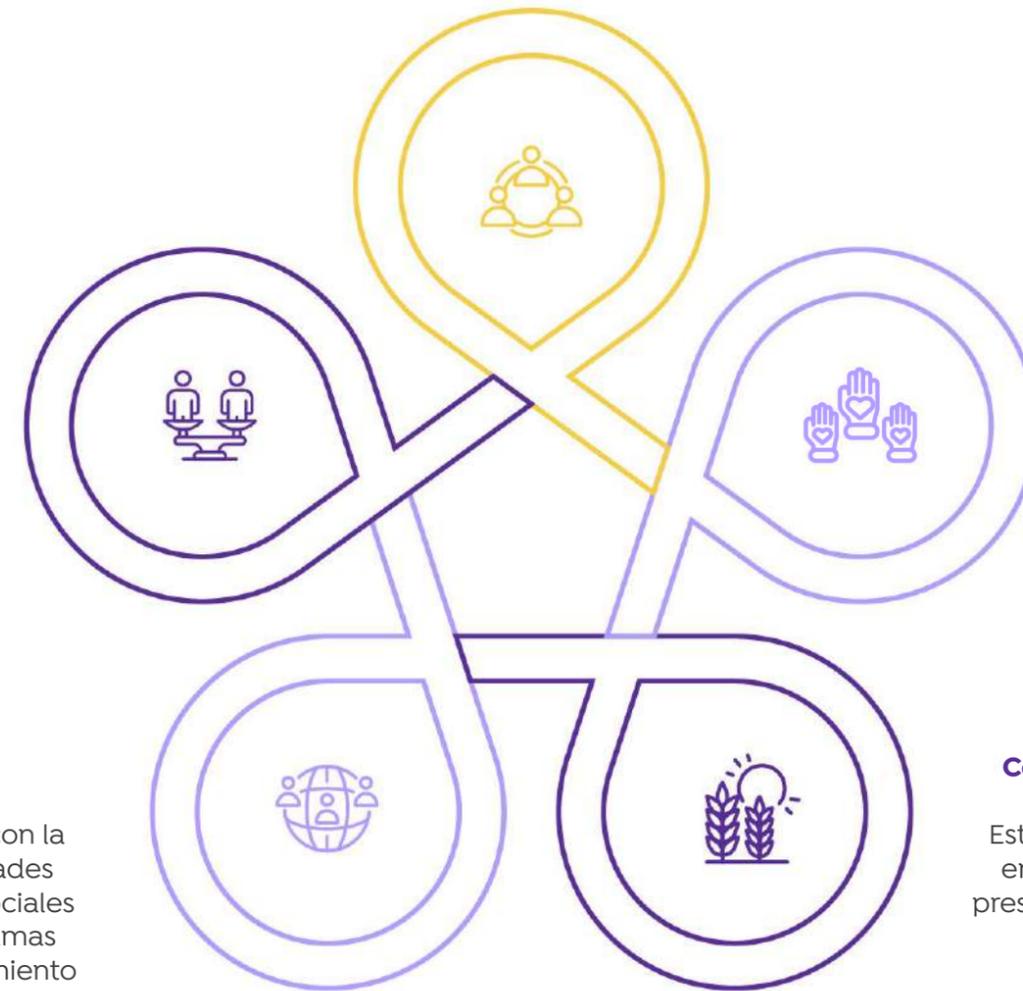
Estamos comprometidos con la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales y con la gestión de programas que contribuyan al mejoramiento perdurable de las condiciones de vida de la población.

## Contar con el mejor talento humano

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

## Contribuir a la conservación del medio ambiente

Estamos comprometidos con el enriquecimiento, protección y preservación del medio ambiente.



# Materialidad

**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.**

GRI 2-29, GRI 3-1

El análisis, que se realizó de acuerdo con la metodología del GRI, identificó que se debía seguir trabajando con los 11 temas materiales establecidos 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 análisis de entorno, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés, que fueron identificadas en las entrevistas realizadas a los usuarios del servicio.

**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 tuvieron en cuenta la misión, la visión, los mapas de riesgos, el modelo de sostenibilidad y los objetivos de la Estrategia Competitiva 2019-2022 definidos para el servicio. También se incluyeron en esta valoración las expectativas de los grupos de interés en cuanto a 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.

GRI 3-2

## Matriz de Materialidad Medicamentos Colsubsidio



### Temas materiales 2020 Medicamentos Colsubsidio

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

## COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES

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

GRI 3-2

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"> <li>Aseguramiento de Calidad</li> <li>Subgerencia de Canales y Ventas</li> <li>Experiencia del Usuario</li> <li>Operaciones</li> <li>Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del gestor farmacéutico</li> <li>Clientes</li> <li>Empresas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Gobierno</li> <li>Comunidad y sociedad</li> </ul>
2 Acceso a medicamentos	Disponibilidad de medicamentos seguros y asequibles, y productos para el cuidado de la salud al momento de la atención al usuario a través de diversos canales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subgerencia de Canales y Ventas</li> <li>Subgerencia Cadena de Suministros</li> <li>Operaciones</li> <li>Logística</li> <li>Aseguramiento de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del gestor farmacéutico.</li> <li>Clientes</li> <li>Aseguradoras.</li> <li>Clientes del canal mayorista y convenios comerciales</li> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Comunidad sociedad</li> </ul>
3 Seguridad del paciente	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 estos, el seguimiento al control en el uso y abuso de fórmulas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subgerencia de Canales y Venta</li> <li>Aseguramiento de Calidad</li> <li>Logística</li> <li>Gestión del Riesgo Farmacéutico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del gestor farmacéutico</li> <li>Clientes</li> <li>Comunidad sociedad</li> <li>Gobierno</li> <li>Aseguradoras</li> </ul>
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"> <li>Aseguramiento de Calidad</li> <li>Subgerencia Cadena de Suministros</li> <li>Mercadeo</li> <li>Gestión del Riesgo Farmacéutico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del gestor farmacéutico</li> <li>Empresas y trabajadores afiliados</li> <li>Comunidad y sociedad Gobierno</li> <li>Clientes</li> <li>Aseguradoras</li> </ul>
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"> <li>Aseguramiento de la Calidad</li> <li>Subgerencia Cadena de Suministros</li> <li>Logística</li> <li>Gestión Ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del gestor farmacéutico.</li> <li>Clientes</li> <li>Aseguradoras.</li> <li>Clientes del canal mayorista y convenios comerciales</li> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Comunidad sociedad</li> </ul>
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"> <li>Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> </ul>



## COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES

Tema material	Definición	Áreas responsables	Grupo de interés
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"> <li>• Director administrativo</li> <li>• Jurídica</li> <li>• Auditoría Interna</li> <li>• Trabajadores de Medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios del gestor farmacéutico.</li> <li>• Clientes</li> <li>• Aseguradoras.</li> <li>• Clientes del canal mayorista y convenios comerciales</li> <li>• Empresas afiliadas</li> <li>• Trabajadores afiliados</li> <li>• Comunidad sociedad</li> </ul>
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"> <li>• Financiera</li> <li>• Compras</li> <li>• Mercadeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios del gestor farmacéutico</li> <li>• Clientes</li> <li>• Aseguradoras</li> <li>• Clientes del canal mayorista y convenios comerciales</li> <li>• Trabajadores y empresas afiliadas</li> <li>• Comunidad sociedad</li> </ul>
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"> <li>• Jefatura de Tecnología</li> <li>• Áreas de Medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios del gestor farmacéutico.</li> <li>• Clientes</li> <li>• Aseguradoras.</li> <li>• Clientes del canal mayorista y convenios comerciales</li> <li>• Empresas afiliadas</li> <li>• Trabajadores afiliados</li> <li>• Comunidad sociedad</li> </ul>
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"> <li>• Aseguramiento de la Calidad</li> <li>• Subgerencia de Canales y Venta</li> <li>• Talento Humano</li> <li>• Mercadeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios del gestor farmacéutico</li> <li>• Clientes</li> <li>• Comunidad sociedad</li> </ul>
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"> <li>• Subgerencia de Canales y Venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> </ul>



# Grupos de *Interés*

► ODS 16.6, ODS 16.7

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

GRI 2-29

Los grupos de interés fueron identificados de acuerdo con la responsabilidad que tiene el área hacia ellos, así como la influencia, cercanía y dependencia de estos en 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 llevaron a cabo en un taller realizado con los responsables de los principales procesos del servicio.



**Grupo de interés**

**COLSUBSIDIO**

**Definición** Organización a la que pertenece la Unidad de Servicio de Medicamentos.

**Compromisos** Cumplir con la Estrategia Competitiva definida para la Unidad de Servicios de Medicamentos.

**Canales de comunicación** Comités de seguimiento



**USUARIOS/CLIENTES**

Usuarios del gestor farmacéutico

Clientes del canal comercial

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.

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.

*Call center:*

- Línea nacional 01 8000 413624
- 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](http://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
- Contacto telefónico individual a los pacientes para seguimiento farmacoterapéutico
- Mensajes de texto

- Línea domicilios droguerías:
- Línea nacional: 01 8000 180477
- Bogotá: 745 0999 - Medellín: 604 6600
- Cali 486 8666 - Barranquilla: 694 5999
- Grupos focales especializados
- Buzón peticiones, quejas y reclamos
- Redes sociales
- Revista *Vida Sana*
- Página web: [www.drogueriascolsubsidio.com](http://www.drogueriascolsubsidio.com)
- WhatsApp: +57 3124133000
- Mensajes de texto
- Conferencias
- Línea Incluyente Bogotá: +57 310 266 0646
- Servicio de interpretación en línea (Servir)
- Informe anual de gestión y sostenibilidad



### USUARIOS/CLIENTES

Grupo de interés

**Definición** Aseguradoras (EPS.) Clientes convenios comerciales Clientes del canal mayorista

**Compromisos** 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, y siendo una extensión del modelo de atención prestado por las aseguradoras.

Prestar el servicio de dispensación a los usuarios de las empresas con las que se tienen contratos, de manera oportuna, dando cumplimiento a los acuerdos estipulados y a las políticas nacionales, generando una experiencia positiva de servicio y de calidad.

Comercializar medicamentos seguros y estables, dando cumplimiento a los acuerdos definidos para satisfacer las necesidades internas en el suministro de medicamentos.

**Canales de comunicación**

- Mesas de trabajo periódicas.
- Comunicación directa.
- Informe de gestión y sostenibilidad.

- Mesas de trabajo.
- Comunicación directa.
- Página web [www.drogueriascolsubsidio.com](http://www.drogueriascolsubsidio.com)
- Informe anual de gestión y sostenibilidad.

- Plataforma Bionexo.
- Antioquia: 312 256 8007 línea directa distribuidora mayorista.
- Bogotá: 313 296 4020.
- Antioquia: 312 256 8007.
- 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.

- Línea nacional: 01 8000 180477.
- Buzón de PQR.
- Revista *Vida Sana*.
- [www.drogueriascolsubsidio.com](http://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.

Ofrecer un lugar para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores por medio de programas de bienestar, liderazgo, formación y desarrollo en el marco de la cultura organizacional.

- Reunión anual con el director.
- Intranet.
- Boletín *Líder al día*.
- 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**

**PROVEEDORES Y ALIADOS EN LA CADENA**



**COMUNIDAD/SOCIEDAD**



**GOBIERNO**

**Definición**

Proveedores: personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios.

Aliados internos: unidades de servicio con las que se establecen alianzas para la prestación del servicio.

Aliados externos: personas jurídicas con las que se realizan alianzas.

Asociaciones y grupos que representan sectores de la sociedad (usuarios y gremios, entre otros).

Entidades de las ramas de poder público y de inspección, vigilancia y control.

**Compromisos**

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.

Definir responsabilidades y acuerdos claros, de tal manera que cada parte cumpla con lo establecido en el marco del buen trato.

Cooperar en las acciones que sean necesarias para alcanzar los objetivos comunes y propios de Medicamentos Colsubsidio.

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.

Ser un participante activo del sistema de salud que propenda por el 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.

**Canales de comunicación**

- Procesos de evaluación y reevaluación
- Portal transaccional empresas
- Comunicación directa por correo electrónico
- Informe anual de gestión y sostenibilidad

- Reuniones de seguimiento
- Informe anual de gestión y sostenibilidad

- Procesos de evaluación y reevaluación
- Portal transaccional empresas
- Comunicación directa por correo electrónico
- Informe anual de gestión y sostenibilidad

- [www.drogueriascolsubsidio.com](http://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

- Reportes periódicos de gestión
- Reuniones programadas o por requerimiento
- Planes de mejora
- Informe de gestión y sostenibilidad

# Gobierno, Ética y *Transparencia*

GRI 2-12, GRI 2-13, ODS 16.5

Con el fin de cumplir la promesa de valor y generar confianza en todos los grupos de interés, Medicamentos Colsubsidio contextualiza su gestión en las directrices corporativas de buena gobernanza, y busca asegurar que sus decisiones y comportamientos sean éticos, transparentes y estén enmarcados en los valores y políticas de la Organización.

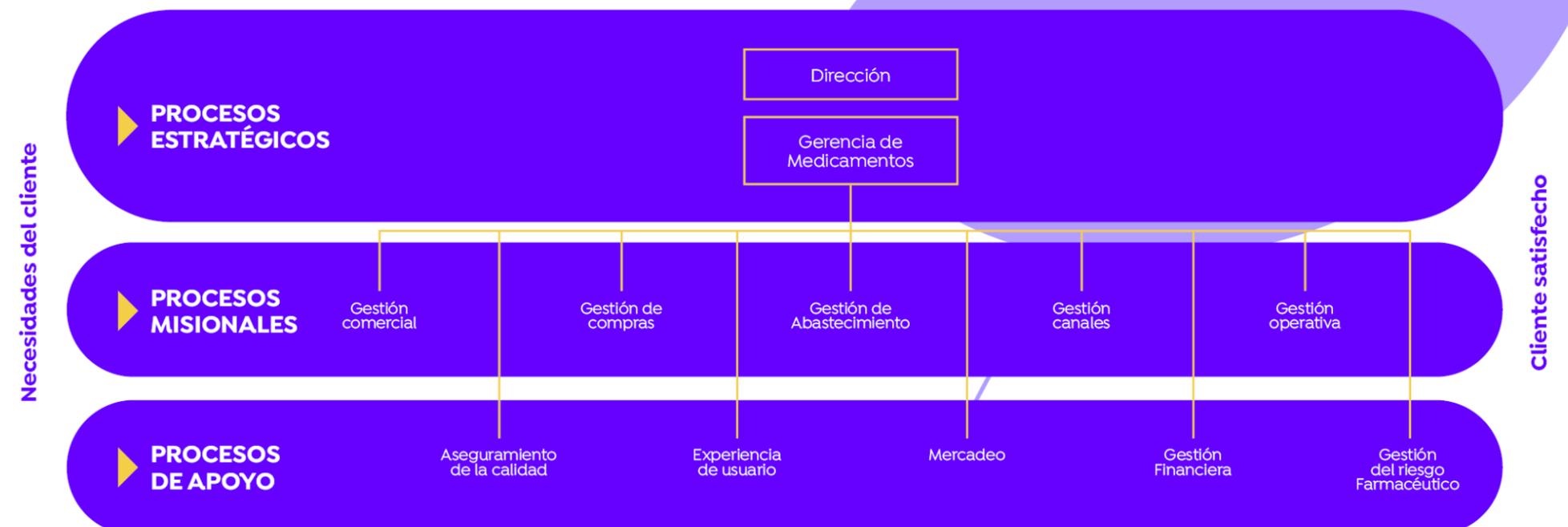
Esta unidad de servicio hace parte integral de Colsubsidio, quien tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo, el cual se reúne mensualmente y realiza cada año una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de las funciones del Consejo están elegir al director administrativo y definir su remuneración.  
GRI 2-10, GRI 2-18

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, la Secretaría General y las gerencias.

La Gerencia de Medicamentos le reporta directamente a la Dirección Administrativa y cuenta con un equipo altamente calificado en sus subgerencias, jefaturas y secciones, que responde tanto a la Estrategia Corporativa como a la Estrategia Competitiva del servicio.

GRI 2-9, GRI 2-26



Medicamentos Colsubsidio presenta trimestralmente los resultados de los compromisos adquiridos en la Estrategia Competitiva 2019-2022. 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 del área.

GRI 2-13

La alta dirección de Medicamentos Colsubsidio está compuesta por nueve personas, provenientes de diferentes regiones del país, distribuidas en los cargos de gerencia, subgerencia, jefaturas de departamentos y homólogos. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el cargo, y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

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

### ALTA DIRECCIÓN MEDICAMENTOS

GRI 405-1

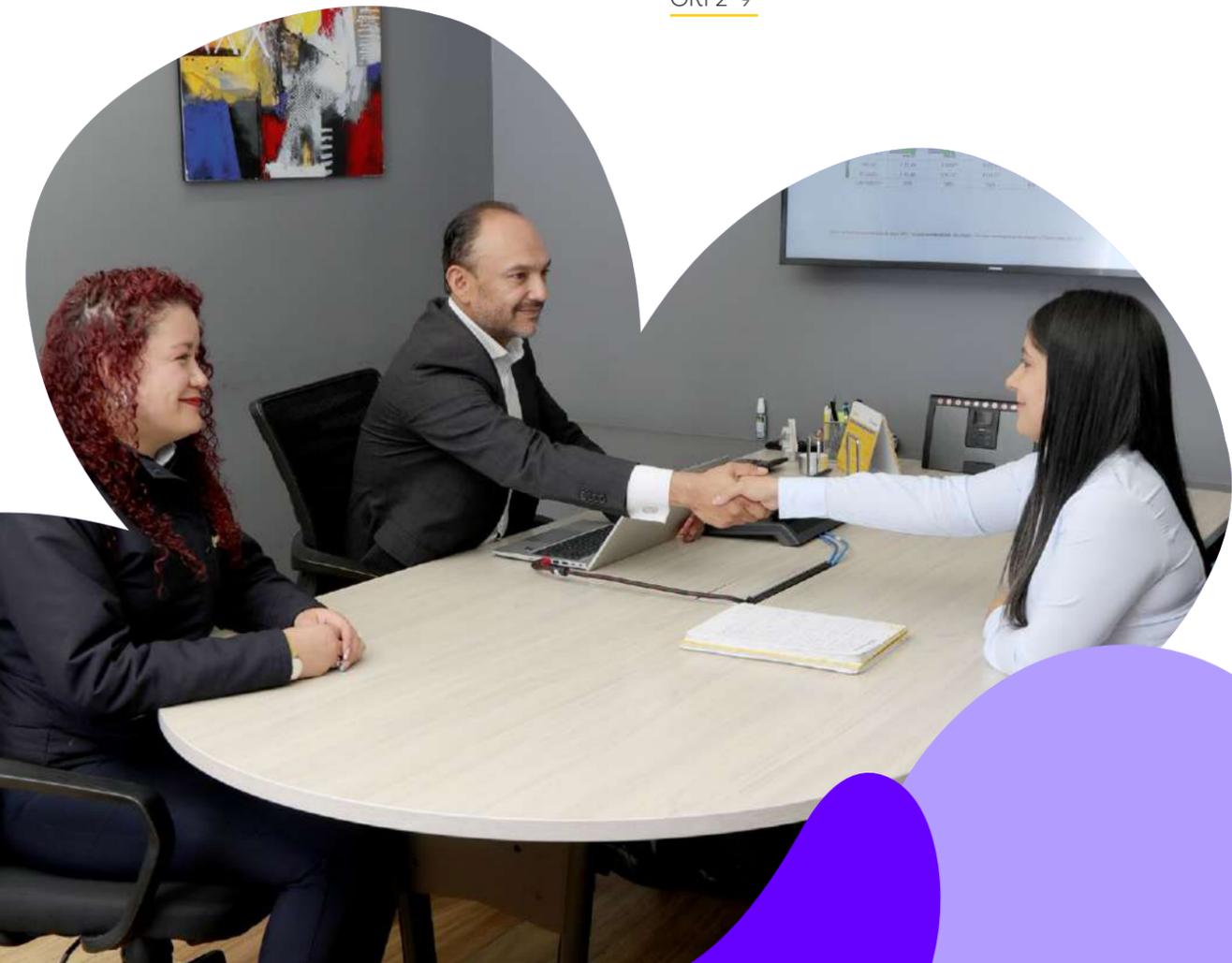
Cargo	Femenino				Masculino				Total
	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	
Director							1	1	1
Gerente			1	1					1
Subgerentes		1	1	2		1	1	2	4
Jefes de departamentos y homólogos	1	1		2		1		1	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

Fuente: Coordinación BI – Subdirección Servicios Sociales.

**El 55 % de la alta dirección del servicio son mujeres.**

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 2-9



Nombre del Comité	Periodicidad	Conformación	
		 Mujeres	 Hombres
Comité de Gerencia	Semanal	4	2
Comité Subgerencia Cadena de Abastecimiento	Semanal	2	3
Comité Subgerencia Financiera y Administrativa	Quincenal	3	3
Comité Subgerencia de Canales y Ventas	Mensual	2	4
Comité Subgerencia Comercial	Quincenal	2	2
Comité de Aseguramiento de Calidad	Mensual	16	8
Comités Indicadores de Experiencia del Servicio	Mensual	11	7
Comité de Compras	Mensual	5	3
Comité Canal Institucional	Semanal	5	3
Comité de Mercadeo	Semanal	4	5
Comité de Operaciones	Mensual	2	4
Comité Canal Comercial	Semanal	9	15
Comité de Seguridad del Paciente	Mensual	4	3
Comité de Cartera	Mensual	3	3
Comité de Facturación	Mensual	2	1
Comité de Logística	Quincenal	3	6
Comité Área Financiera	Semanal	4	3
Comité de Infraestructura	Semanal	9	16
Comité Domicilios EPS	Semanal	8	4

# 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, y se basa en el Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) en su versión actualizada y en las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos – IIA.**

En cada unidad de servicio y área de apoyo, se propende a:

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



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

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

El Sistema de Control Interno se basa en tres principios rectores: **Autocontrol, Autogestión y Autorregulación**, y genera con su implementación tres líneas de defensa:

## Tres líneas de defensa

### PRIMERA LÍNEA

El primer nivel del ambiente de control son las UES las cuales son las propietarias de los riesgos y responsables de gestionarlos implementando acciones y estrategias para hacerles frente.

### SEGUNDA LÍNEA

La gestión de riesgos establece e implementa funciones de gestión y cumplimiento para ayudar a construir y monitorear los primeros controles de línea de defensa.

### TERCERA LÍNEA

Auditoría interna agente independiente y objetivo, encargado de proveer actividades de aseguramiento y consultoría, ayudando al logro de los objetivos de la Caja mediante la evaluación de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la organización, usando un enfoque sistemático y disciplinado.

**Durante los dos últimos años, 105 líderes tácticos y estratégicos del servicio realizaron el curso virtual con el que se fortaleció la aplicación del control interno. Así mismo, 3.612 trabajadores hicieron el curso interactivo de inducción o reinducción a la Organización.**

Se sistematizó el reporte de declaración de posibles conflictos de interés de los trabajadores, logrando el flujo eficaz de la información a los líderes y a la Gerencia de Talento Humano para su conocimiento y gestión oportuna. Talento Humano para su conocimiento y gestión oportuna.



# Auditoría interna

**La Auditoría Interna, en el desarrollo de su actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, presentó al Comité de Auditoría el plan anual. Dentro de su alcance, evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos, las políticas y procedimientos establecidos por la Caja, la efectividad de los controles dispuestos por la Administración, así como la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.**

En las auditorías a Tecnología de la Información, bajo el uso de estándares y buenas prácticas, se validó la funcionalidad de las aplicaciones que soportan el desarrollo de las operaciones y gestión de las unidades de servicio y áreas de apoyo, considerando para ello la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información y las diferentes condiciones cambiantes. También se adelantaron actividades de consultoría a proyectos de tecnología.

Adicionalmente, a través de los controles a la Gerencia de Transformación Digital, se evaluaron las mejoras implementadas en la relación Organización-cliente, y en el rendimiento y el valor agregado a las diferentes áreas de la Caja.

El enfoque de la evaluación, la definición del alcance, y la selección y aplicación de las pruebas se realizaron con fundamento en las normas para la práctica profesional de la auditoría interna, sin presentarse limitaciones durante el desarrollo de las actividades.

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

Se realizaron 18 auditorías a procesos, con una evaluación de riesgo importante para el cumplimiento de los objetivos

estratégicos de la Caja y sobre los proyectos de impacto para la Corporación.

GRI 205-1

Dicho plan contempló la respuesta a los riesgos emergentes originados por los cambios globales ocasionados por diferentes causas como aspectos políticos, sociales y climáticos. Con el fin de ejecutar auditorías continuas y remotas en tiempo real, la Auditoría Interna puso en funcionamiento robots creados con herramientas como *ACL Analytics, Python, R, VBA* y *Java*; adicionalmente, se crearon y gestionaron proyectos de innovación en el área, los cuales permitieron automatizar la descarga de información y agilizar procesos de revisión y análisis. A partir de la ejecución de dichos robots y como complemento de los

proyectos de innovación, se analizaron situaciones a través de tableros de *powerBI*. Para la gestión del ciclo de auditorías y la documentación del mismo, se cuenta con la herramienta tecnológica *Team Mate*, recomendada por el Instituto de Auditores Internos.

**El cumplimiento del plan general de Auditoría fue del 100 %.**



# Ética y transparencia corporativa

ODS 16.5 ODS 16.6

**Durante el año, se continuó reforzando la postura de cero tolerancia a la corrupción, la divulgación de las políticas y procedimientos, la normatividad del sector y la gestión de las novedades reportadas por los grupos de interés.**

GRI 2-23

La Caja mantiene altos estándares de ética en sus funciones cotidianas. Por esta razón, durante el 2022, hizo seguimiento a la Línea Ética, administrada por un tercero, mecanismo que funciona como un canal de denuncia y protección al usuario en posibles casos de corrupción, soborno o fraude.



Con el fin de fortalecer la comunicación y la formación en la política anticorrupción, antisoborno y antifraude, se capacitaron

**510** trabajadores de **Medicamentos Colsubsidio.**

En total,

**3.652** trabajadores del área **suscribieron la declaración anual de potencial conflicto de interés.** El Comité de Buen Gobierno, Ética y Transparencia fue informado e hizo seguimiento periódico a las situaciones relevantes en cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Buen Gobierno.

Durante el año,

**386** **proveedores de Medicamentos Colsubsidio diligenciaron** la declaración de conflicto de interés en la creación o actualización de su información ante la Caja.  
GRI 2-15

Colsubsidio cuenta con la Línea Ética, disponible en [www.colsubsidio.com/nosotros/gobierno-corporativo](http://www.colsubsidio.com/nosotros/gobierno-corporativo), como mecanismo de reporte de carácter reservado y anónimo, donde se pueden informar posibles actos de corrupción, soborno y fraude. De igual manera, dispone y aplica la política antirrepresalias y presunción de buena fe.

Los posibles eventos de materialización de riesgos,

reportados en los canales de denuncia, se asignaron a los responsables en la Organización de acuerdo con el tema de consulta. Al no comprobar comportamientos de tipo ilegal, antiéticos o relacionados con la integridad de la Corporación, no se generaron alertas relevantes durante el año.

GRI 205-3

**Todas las denuncias fueron gestionadas y cerradas de manera efectiva, dando respuesta oportuna a KPMG, operador de la línea ética, y al denunciante si se hubiera identificado.**

# Sistema de administración de riesgo SARLAFT, FPADM Y SICOF

**El Sistema de administración de riesgos le permite a Colsubsidio la adopción de decisiones oportunas para su adecuada gestión, de acuerdo con los niveles de tolerancia y con las políticas en función de la estructura, naturaleza y demás características particulares de la Caja, dentro de los parámetros de la normatividad.**

Colsubsidio cuenta con el subsistema de administración del riesgo de lavado de activos, de la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, y el subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude, los cuales aseguran el cumplimiento de los lineamientos normativos

en función de las etapas, elementos, mecanismos e instrumentos que lo conforman, dando cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud y la del Subsidio Familiar.

Los subsistemas permiten incorporar acciones correctivas a tiempo, dirigidas a mejorar

los resultados en prevención y detección del riesgo en la Organización, asegurando la satisfacción de los afiliados y usuarios y la confianza de la población en el sistema.



Actualmente, Colsubsidio cuenta con un curso de inducción y reinducción para todos los trabajadores de la Caja, el cual contiene la gestión de riesgos operacionales y de SARLAFT.



## ► Sistema de gestión integral de riesgos

**El Sistema de gestión integral de riesgos atiende al lineamiento de la norma técnica colombiana NTC-ISO 31000: 2018 y al modelo de control interno y gestión de riesgos COSO ERM 2017 (*Enterprise Risk Management*), y busca agregar valor a la gestión corporativa mediante una adecuada administración y control que han sido identificados mediante la aplicación de una metodología que incluye los ciclos de evaluación, cuantificación, monitoreo, reporte y optimización de los mismos.**

GRI 2-23

Los riesgos están alineados con los objetivos estratégicos y el cumplimiento normativo, lo que ha permitido implementar controles, políticas, procedimientos, instructivos y manuales dirigidos a influenciar la probabilidad de ocurrencia o el impacto frente a una eventual materialización, así como fortalecer el control interno y fomentar la cultura de autocontrol.

Teniendo en cuenta que el sistema de administración integral es un proceso que requiere seguimiento y control, en Colsubsidio se mide su desempeño por medio de las evaluaciones de Auditoría Interna y la supervisión del Comité de Auditoría, el cual, además, es responsable de generar lineamientos y realizar recomendaciones para la aplicación efectiva de controles y el desarrollo del ciclo de gestión del riesgo, identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento.

GRI 205-1

Durante el periodo, se realizó acompañamiento a la estructuración y actualización de 100 matrices de riesgo de las diferentes unidades de servicio y áreas de apoyo. Así mismo, se prestó soporte en el diseño de planes de tratamiento, indicadores y mejora a los procesos y controles.

Entre las estrategias de concientización, se continuó fortaleciendo la inducción y reinducción al sistema de gestión integral de riesgos, con un curso que también contribuye a desarrollar competencias para la autogestión.

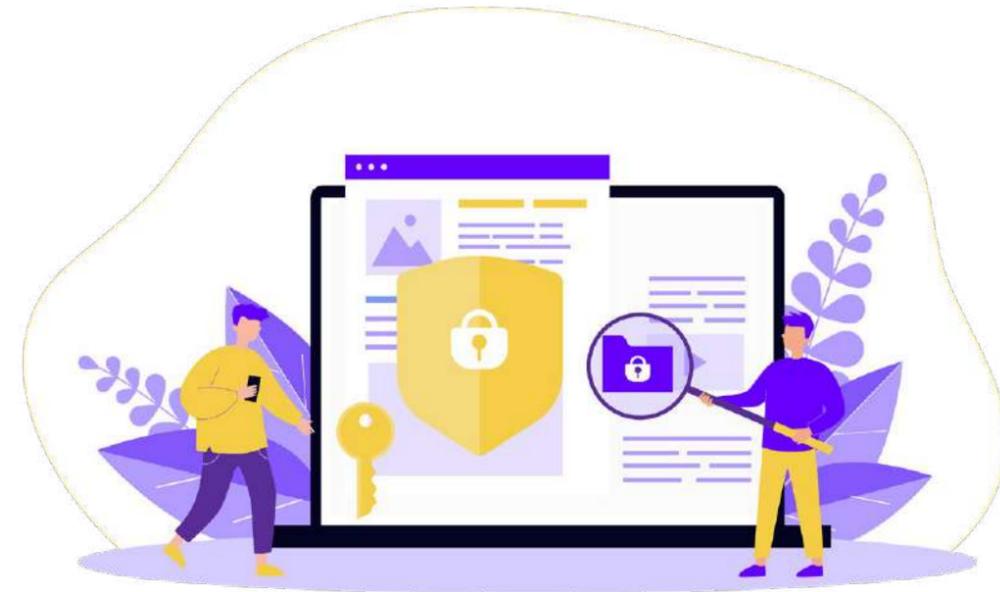
## Protección de datos **personales**

GRI 2-27, GRI 418-1

La gestión de la protección de datos personales tiene el objetivo de lograr el cumplimiento de los derechos del titular de la información, garantizando con ello la salvaguarda de su intimidad personal y familiar, su buen nombre, y el conocimiento, actualización y rectificación de los datos que se hayan recogido en bancos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Conscientes de los riesgos que pueden derivarse en el ámbito de las personas naturales con motivo del tratamiento de sus datos personales, y teniendo en

cuenta la especial vulnerabilidad de los referidos a niñas, niños y adolescentes, quienes demandan garantías adecuadas y suficientes de protección frente a usos indebidos o arbitrarios de su información personal, Colsubsidio ha implementado una estructura funcional que incluye un oficial de protección de datos personales, responsable de estructurar, diseñar y administrar el Programa integral de gestión a este efecto, que permite cumplir las normas, así como establecer los controles, y su evaluación y revisión permanentes.



La Caja dispone de los mecanismos necesarios para velar porque la información de los titulares se encuentre asegurada. Para ello, se fortaleció el conocimiento en protección de datos personales de **6.721 trabajadores** de la Corporación, **1.111** de ellos pertenecientes a Medicamentos Colsubsidio, en espacios de sensibilización que se encuentran disponibles en el Campus Virtual.

**Se fortaleció el conocimiento en protección de datos personales de 1.111 trabajadores pertenecientes a Medicamentos Colsubsidio.**

# Seguridad de la información y ciberseguridad

**La gestión y estrategia de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se basa en estándares y buenas prácticas, como son la ISO/IEC 27001:2013 y la National Institute of Standards and Technology – NIST, con sus cinco funciones, las cuales tienen como propósito mejorar la gestión de ciberseguridad en la infraestructura crítica cibernética, con el fin de prevenir y mitigar los riesgos.**



1. Identificar la infraestructura crítica cibernética de Colsubsidio, activos y ciberactivos críticos, gestión de gobierno y riesgos.
2. Proteger la infraestructura crítica cibernética de Colsubsidio, y definir e implementar controles de ciberseguridad sobre la misma.
3. Detectar eventos de ciberseguridad.
4. Responder a incidentes de ciberseguridad.
5. Recuperar la infraestructura crítica ante desastres.

De las actividades desarrolladas durante el año, se destacan:

- Continuar fortaleciendo el proyecto de gestión de identidades para trabajadores, el cual facilita el ingreso a las aplicaciones corporativas desde cualquier lugar, asegurando la identidad digital y la disponibilidad para el acceso a estas.
- Articular el modelo de gobierno operativo de seguridad informática, el cual tiene como resultado el fortalecimiento y la identificación de los servicios y capacidades de seguridad, lo que permite reducir los riesgos asociados a un ataque cibernético, garantizando la operación y disponibilidad de los sistemas informáticos de la Caja.

- Continuar actualizando la política corporativa de seguridad de la información, así como los procedimientos que la apalancan. Se implementó el segundo factor de autenticación, el cual permite agregar un nivel de seguridad y validación de identidad al hacer uso del correo electrónico corporativo.
- Continuar con la sensibilización en temas de seguridad informática a través de los medios de comunicación internos, con el objetivo de dar a conocer los eventos a los que están expuestos los trabajadores, y cómo pueden identificarlos, evitarlos y notificarlos desde el rol que cada uno desempeña. Con esta estrategia, se está formando a los primeros respondientes en incidentes de seguridad, logrando que los trabajadores tomen conciencia de lo importante que es tener buenos hábitos de seguridad al realizar sus funciones.



# Gestión Organizacional

TM 1, TM 2, TM 9, GRI 3-3

Medicamentos Colsubsidio continuó desarrollando su estrategia competitiva bajo los lineamientos corporativos, enfocándose en satisfacer las necesidades de salud y bienestar de la población colombiana, cumpliendo con su promesa de valor de proveer medicamentos, productos para el cuidado personal y servicios de gestión farmacéutica, atendiendo a los usuarios con calidez y experticia, a través de los canales tradicionales y alternos, con una experiencia de servicio diferenciadora.

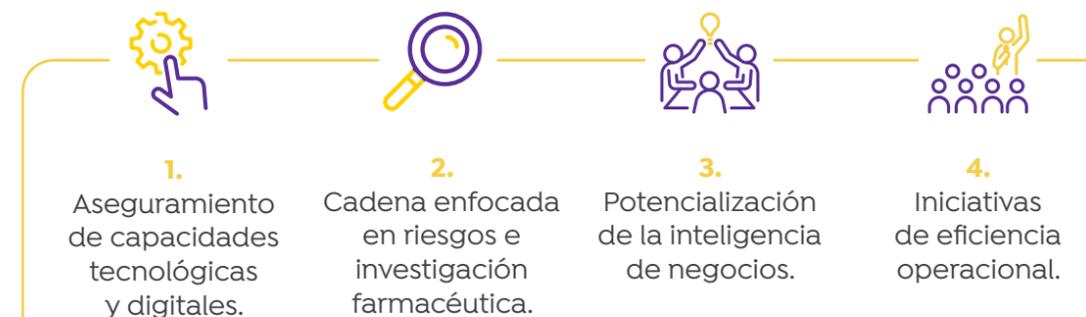
La gestión se adelantó atendiendo las políticas corporativas en materia de selección y contratación de proveedores, infraestructura, dotación, tecnología, talento humano, requisitos normativos y la experiencia del usuario, entre otros.

## ▶ Excelencia y agilidad organizacional

**Colsubsidio continuó avanzando en su transformación hacia una organización ágil, digital y sostenible al implementar nuevas formas de trabajo y mayores eficiencias operativas, consolidando y escalando el plan de automatización de procesos, y adaptándose al mercado y a las necesidades de los usuarios y afiliados.**

Esta transformación está basada en tres ejes: automatización de procesos a través del uso de tecnologías como *Robotic Process Automation* – RPA y *Robotic Desk Automation* – RDA, la implementación del diseño del arquetipo organizacional y la adopción de mentalidad y prácticas de agilidad.

En 2022, se inicia la transformación de Medicamentos, teniendo como pilares:



Durante el año, se avanzó en el diseño de la red de servicios y la gestión farmacéutica, con el objetivo de fortalecer y profundizar en las disciplinas técnico-científicas del sector, ampliando el portafolio de servicios, consolidando alianzas estratégicas y soportando la operación. Se conformó el portafolio de servicios con modelos de atención y gestión del riesgo farmacéutico y el desarrollo técnico-científico.

Se intervino el modelo de canales y ventas, cerrando brechas y optimizando la gestión de los procesos. Igualmente, se trabajó en el

modelo de domicilios, para manejarlo de forma integral y centralizada desde grandes nodos en las principales ciudades del país, como Bogotá y Medellín.

En el marco de la Academia de Agilidad, se desarrolló un esquema de aprendizaje mixto, en ambientes virtuales y presenciales, en donde se compartieron marcos de trabajo, conceptos y herramientas básicas, para fortalecer el pensamiento individual y de los equipos de trabajo, que habilitaron las prácticas ágiles en los proyectos tácticos y estratégicos.

# Tecnología y transformación digital

**El reto de esta área, en los últimos años, consistió en la estabilización de las plataformas corporativas para facilitar la operación, la disponibilidad y desempeño de las soluciones tecnológicas, y la evolución de su modelo operativo para contribuir a la consecución de los objetivos corporativos y de Medicamentos.**

Se desarrolló un modelo con asesoría consultiva, implementación y operación ágil de tecnologías y soluciones innovadoras y diferenciadoras, de alta calidad, seguras, efectivas, oportunas, generadoras de valor y sostenibles, que apalancan los modelos de negocio con una experiencia total de servicio, alineadas con las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial y el plan de transformación de la Organización.



Dentro de las actividades desarrolladas durante el año, se destacan:



- o Implementar soluciones tecnológicas de integración con sistemas de información que permitieron la automatización del Centro de operación logística ZOL Funza, con la cual se optimizó la operación, aumentando la capacidad de almacenamiento y mejorando los tiempos de recibo y despacho de medicamentos.



- o Mejorar y optimizar los procesos de la plataforma de dispensación de medicamentos para soportar el crecimiento de la cadena y su evolución.



- o Continuar con la evolución del canal de E-commerce Medicamentos, el cual fue reconocido, por VTEX Grand Prix, como líder en canales de comercio electrónico en Colombia.



- o Continuar con la ejecución del proyecto Conocimiento y Gestión del Afiliado con la Nueva EPS-CyGA.



**El reto contribuyó a la consecución de los objetivos corporativos y de medicamentos.**

# Gestión de proveedores

TM 11 GRI 3-3

**Medicamentos realiza un proceso de selección y adquisición de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, y las directrices establecidas en el Manual de compras y contratación, las cuales son el marco general de actuación, en pro del compromiso de establecer relaciones de confianza con los proveedores y garantizar la calidad de los procesos de provisión de bienes y servicios.**

En este contexto, el servicio adopta prácticas que garantizan la calidad y transparencia de los procesos de adquisición, distribución y suministro de medicamentos y productos para el cuidado de la salud, con un análisis objetivo de las condiciones técnicas, comerciales, financieras y de valor agregado.

La selección y adquisición se realizan por compra directa a la industria farmacéutica y de gran consumo, de acuerdo con los requerimientos de los entes regulatorios y la certificación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas – Icontec.

Con un equipo humano calificado, durante este proceso, se llevan a cabo los controles necesarios para garantizar la trazabilidad y la calidad de los productos, para suministrar a los clientes y pacientes medicamentos y dispositivos médicos con los más altos estándares de calidad, lo cual

permite el cumplimiento de las políticas y los procesos corporativos y del servicio. El proceso de evaluación de proveedores garantiza que se cumpla con los criterios financieros, técnicos, jurídicos y de calidad que se exigen.

Este proceso de evaluación se hace en el momento de la selección y codificación en la cadena, e igualmente se llevan a cabo reevaluaciones semestrales en donde se incluyen criterios de revisión como calidad, logística, nivel de servicio, atención y condiciones comerciales. Esto garantiza poder establecer relaciones estratégicas comerciales con proveedores con estándares de calidad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Corporación.

Adicionalmente, dentro de las reevaluaciones, se definen planes de mejora con aquellos proveedores que presenten una calificación por debajo de 85 puntos, con el fin de garantizar su idoneidad para la cadena.

**En promedio, se realiza reevaluación a 340 proveedores,**  
con una calificación ponderada de 95 puntos.

Así mismo, se definió el proyecto de optimización de planeación de demanda y abastecimiento, con el objetivo de implementar un software que permite aumentar la eficacia y ejecutar el plan de demanda y abastecimiento para el servicio de forma confiable, ágil y oportuna, teniendo en cuenta todas las variables y necesidades del área.

En 2022, uno de los mayores retos en la cadena de suministro fue afrontar la escasez presentada en los medicamentos del Plan de Beneficios en Salud de alta demanda, por lo que se trabajó con la Federación Nacional de Comerciantes – Fenalco y el

Ministerio de Salud y Protección Social para buscar soluciones y afianzar modelos de acuerdos colaborativos con la industria farmacéutica, que se vienen trabajando desde años anteriores, con el fin de mejorar los niveles de servicio y cubrir las necesidades de los usuarios y los clientes.

La comercialización segura y confiable de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud se garantiza a través de la verificación de buenas prácticas de manufactura, además del cumplimiento de estándares técnicos y normativos por parte del proveedor y del registro sanitario vigente de cada producto, lo que apoya la trazabilidad y disponibilidad en cada una de las etapas del proceso, dando cumplimiento a los criterios de calidad, oportunidad, precio y servicio. Adicionalmente, se tienen definidos tiempos para la codificación de productos, con lo que se aseguran la disponibilidad y la oportunidad de estos en los establecimientos.



La mejora continua es una actividad permanente que se realiza en conjunto con todas las áreas de la Organización, en donde se utilizan las matrices de riesgo establecidas para el área, las cuales incluyen los controles en el proceso de calidad, enfocados en el cumplimiento de las normas Icontec. Igualmente, se establecen controles internos para la planeación, negociación, compra, control de inventarios y logística, con el fin de garantizar la adquisición, almacenamiento, distribución y comercialización de los productos requeridos, de lo cual se deja constancia en las actas de los comités del área.

En concordancia con estos controles, se establecen acuerdos colaborativos con la industria farmacéutica, con el fin de trabajar conjuntamente en mejorar los procesos de planeación, inventarios, logística, apoyo a capacitación especializada, y mejoras en condiciones comerciales y financieras, asegurando la disponibilidad, el buen uso y la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos y productos de gran consumo que se comercializan en las droguerías.

Para respaldar la mejora de los procesos, el área cuenta con políticas acordadas con los requerimientos de

- o la Auditoría Interna
- o la Revisoría Fiscal
- o la Superintendencia de Industria y Comercio
- o la Contraloría General de la República
- o el Icontec
- o el Fondo Nacional de Estupefacientes
- o las Secretarías y Direcciones Seccionales de Salud

entre otras, que vigilan y validan el cumplimiento de los procesos del sector.

En el canal comercial, se garantiza la disponibilidad de productos de acuerdo con las necesidades de los clientes, y se desarrollan estrategias promocionales que los benefician con mayores descuentos en los productos más demandados por la población colombiana. Por otra parte, se fortaleció el programa de capacitación continua “Farmaexpertos”, que avala el conocimiento de los productos para el personal de los establecimientos, incrementando el número de sesiones, vinculando a las áreas de Talento Humano y Experiencia al Usuario, impactando positivamente el servicio con la asesoría de expertos.

## En 2022, Medicamentos Colsubsidio contó con 404 proveedores, de los cuales 34 eran nuevos.

### CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Proveedores	2021	2022
Número de proveedores totales	378	<b>404</b>
Número de proveedores nuevos	14	<b>34</b>
Número de proveedores reactivados	23	<b>0</b>

Fuente: ERP corporativa.

Durante el año, se realizaron compras por valor de

**\$ 1.923.420**

millones, de las cuales, el 27 % corresponden a proveedores

locales, lo cual se explica porque los laboratorios farmacéuticos tienen su casa matriz fuera del país.

[GRI 204-1](#)

### COMPRAS NACIONALES E INTERNACIONALES

Concepto	2021	2022
Compras nacionales	26 %	<b>27 %</b>
Compras internacionales	74 %	<b>73 %</b>

Fuente: ERP corporativa.

Con el fin de contar con los medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, se desarrollan las actividades requeridas, que van desde la planeación de la demanda, la gestión con los proveedores para el abastecimiento, la recepción y almacenamiento, y las acciones logísticas, hasta la dispensación consciente, responsable e informada.

## Recepción y almacenamiento

TM 1 GRI 3-3

La operación logística cuenta con dos centros de distribución ubicados en el municipio de Funza, en Cundinamarca, y en Copacabana, Antioquia. En estas plataformas, se realizan los procesos de recepción, almacenamiento, alistamiento y certificación de pedidos, y transporte y distribución a los establecimientos farmacéuticos a nivel nacional, confirmando la consistencia del producto, la trazabilidad de lotes y las fechas de vencimiento, a través del uso del sistema de información WMS, terminales de radiofrecuencia.

En los centros de distribución, se garantizan la seguridad y la estabilidad de los medicamentos, cumpliendo con los requerimientos exigidos en

la normatividad farmacéutica nacional, ejecutando procesos de revisión en la recepción técnico-administrativa, en donde se valida que los medicamentos y demás productos que se manejan en la cadena cumplan con los requisitos técnicos. De igual forma, se aseguran las buenas prácticas de almacenamiento y de las condiciones solicitadas por los fabricantes, como son la temperatura ambiente, la humedad relativa y la temperatura de la cadena de frío.

Por seguridad, se cuenta con áreas de acceso restringido separadas físicamente, para custodiar de manera efectiva los medicamentos de control especial y monopolio del

Estado, de alto costo y de cadena de frío.

El alistamiento y distribución de medicamentos se adelanta con los criterios técnicos exigidos para cumplir con la promesa de valor ante los usuarios y los clientes. Todos los procesos de los centros de distribución de medicamentos son evaluados como aporte al proceso de mejora continua, en atención a los objetivos de calidad definidos en el Sistema de gestión de calidad.

El transporte y distribución es tercerizado con proveedores especializados, quienes son seleccionados en el Comité de Compras central, de acuerdo con criterios técnicos, financieros y tecnológicos.



## Logística de reversa

Con el fin de garantizar una gestión eficiente de los inventarios en la cadena y en los centros de distribución, con el proceso de logística de reversa, los establecimientos farmacéuticos realizan la devolución de medicamentos que estén en condiciones de próximo a vencer o que tengan baja rotación. Estos productos son recibidos en los centros de distribución y clasificados de acuerdo con su disposición final:



- Devolución a proveedor.



- Distribución a otros establecimientos farmacéuticos.



- Entrega a entidades que trabajan con población vulnerable.



- Destrucción ecológica.

**Los establecimientos farmacéuticos realizan la devolución de medicamentos que estén en condiciones de próximo a vencer o que tengan baja rotación.**

### LOGÍSTICA DE REVERSA 2022

Proceso	Cantidad
Productos devueltos a los proveedores	382.623
Productos distribuidos a los establecimientos farmacéuticos	963.798
Kilogramos para destrucción ecológica	18.779
Entrega de productos, en donación, a entidades que trabajan con población vulnerable	11.970

**Fuente:** Datos estadísticos del Centro de Distribución de Medicamentos.

## Dispensación informada

TM 2, TM 3 GRI 3-3

La dispensación informada es el proceso que cubre la interpretación de la fórmula médica, incluyendo los medicamentos de venta libre, con la que llega el usuario o cliente. La entrega de medicamentos y de dispositivos médicos, en conjunto con la información sobre el buen uso, tiene en cuenta las condiciones de almacenamiento, la forma de administración, la reconstitución, en caso de que aplique, y la importancia de la adherencia a la terapia, entre otros, lo que permite el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados.

El proceso cuenta con un modelo de cinco filtros que indica la correcta dispensación de los productos.



### 1. Lee e interpreta la prescripción:

El auxiliar de farmacia recibe la prescripción médica, y evalúa que cumpla con las características y el contenido establecido en la normatividad. En caso de que exista alguna novedad, le debe informar al usuario y se abstiene de realizar la dispensación.



### 5. Solicita al usuario la revisión de los productos:

Verificación de la terapia farmacológica, dispensación completa y correcta, y minimización de riesgos de una entrega equivocada.



### 4. Realiza dispensación informada:

Proporciona al usuario los productos, verificando contra la fórmula médica y dando la información que permita el uso correcto de los mismos, tal como: dosis, frecuencia, vía de administración, días de tratamiento, forma de almacenamiento y reconstitución.



### 2. Alista el producto con la prescripción:

Se identifican los que se encuentran en las estanterías, leyendo cuidadosamente la etiqueta. En el caso de los medicamentos, se debe asegurar que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación correspondan a lo prescrito, así como las cantidades requeridas para el tratamiento.



### 3. Verifica y registra con la prescripción:

Contrasta que los productos solicitados por el usuario coincidan con los dispensados, minimizando la probabilidad de errores en la entrega.

Así mismo, con el fin de fortalecer en los usuarios el uso racional de medicamentos y la adopción de estilos de vida saludable, se publicaron 12 números de la revista *Vida Sana*, en los que se trataron temas tales como:

- El uso de bloqueadores y protectores solares
- Medicamentos en embarazo y lactancia,
- Menopausia,
- Métodos de planificación,
- Problemas relacionados con los medicamentos, su uso en niños, y
- Plantas medicinales

Los números están disponibles en [www.colsubsidio.com](http://www.colsubsidio.com), [www.drogueriascolsubsidio.com](http://www.drogueriascolsubsidio.com) y en la intranet corporativa.

# Experiencia del usuario

TMI GRI 3-3

De acuerdo con el compromiso de brindar un servicio de calidad ofreciendo experiencias memorables, se continuó desarrollando el Modelo Integral de Servicio para la atención en los canales presenciales y no presenciales.



## Modelo de gestión integral del servicio



El lanzamiento del cambio de imagen de Droguerías Colsubsidio, fue el escenario propicio para presentar la evolución de la marca, mostrando los nuevos atributos y el compromiso adquirido con los clientes, con un logo que refleja la cultura de servicio. Se presentó a Violeta Vital, avatar de capacitación para los trabajadores del servicio, y la renovación de Vitalito, el regente de educación al usuario.

Te cuidamos  
a ti y a los  
*tuyos.*



Con el fin de cumplir la promesa de valor de proveer medicamentos, productos para el cuidado personal y servicios de gestión farmacéutica ofreciendo atención con calidez y experticia, se diseñaron estrategias para el equipo de trabajo, los clientes y los usuarios.

TM 4 GRI 3-3



### ▶ EDUCACIÓN AL PACIENTE:

Con el propósito de informar a los usuarios sobre novedades en el servicio, se adelantaron las siguientes actividades:

- Exposición de 14 videos educativos en las pantallas de llamado en sala, y audios sensoriales informativos en las salas de espera.
- Envío mensual de mensajes de texto y correos electrónicos, para mantener actualizados a los usuarios en el uso de los servicios de domicilios y de preagendamiento.
- Visitas periódicas con el avatar Vitalito, personaje diseñado para enseñar a los usuarios sobre manejo de los servicios y los productos brindados, con estrategias comerciales como toma de la tensión y recomendaciones de cuidados básicos en salud.
- Implementación de planes de mejora a partir de las quejas y reclamos de los usuarios.



### ▶ CULTURA DE SERVICIO:

Con el equipo de trabajo, como factor diferenciador en la atención, se desarrollaron estrategias encaminadas a la comunicación y vivencia de los valores corporativos.

- Capacitación a 3.000 trabajadores que atienden los convenios con las EPS, en humanización del servicio y manejo de situaciones difíciles.
- Divulgación del himno de Droguerías Colsubsidio, con el fin de que los trabajadores se sientan identificados con la filosofía corporativa y su visión de vida.
- Comunicación diaria en la intranet de la cadena, en donde los trabajadores pueden consultar en línea temas asociados al servicio, tales como indicadores, actualidad y reconocimientos.
- Mesas de calidad mensuales, en donde se retroalimentan los establecimientos farmacéuticos en cuanto a la gestión relacionada con el proceso de venta, dispensación y el impacto que se genera en la atención.





## MEDICIONES DE SERVICIO

En 2022, **48.000 usuarios** desarrollaron mediciones de los *customer journeys*, calificando el nivel de satisfacción con **89,5 %** y el nivel de recomendación de **79,1 %**.

Se recibieron

**51.823**

**comunicaciones**, en donde el

**36 % (18.654)**

**fueron felicitaciones** que exaltan la atención y la buena labor.



## MESAS DE CALIDAD

De acuerdo con los resultados de la medición transaccional que monitorea la experiencia, se llevaron a cabo **108 sesiones**, con participación del **100 %** de los líderes que impactan la operación, correspondiente a

**503 puntos** a nivel nacional, y sus respectivos coordinadores de zona.

En estas mesas de calidad, se compartieron los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y el análisis de la voz del cliente con la gestión de las PQRS, definiendo los planes de acción que permiten trabajar en la mejora continua del servicio, con la actualización periódica de los *customer journeys* de acuerdo con los *insights* de voz de cliente e impactos del entorno. Adicionalmente, se reforzaron los protocolos de atención de servicio.



## CULTURA DE SERVICIO

Medicamentos Colsubsidio desplegó su programa de Cultura de Servicio “El cliente nos hace latir”, con el envío de contenidos gráficos, dinámicos y prácticos a todos los trabajadores del área. Se capacitó a los equipos en habilidades de comunicación, servicio, manejo de objeciones y clientes difíciles.

De manera individual y voluntaria, los auxiliares de farmacia accedieron a las capacitaciones en Farmaexpertos, herramienta para adquirir conocimientos de producto y servicio de manera virtual, reforzadas con el Manifiesto de Servicio, que define los comportamientos que todo trabajador de Medicamentos Colsubsidio debe tener, así como técnicas de ventas consultivas y de venta cruzada. En 2022, se realizaron tres entrenamientos, con



## MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS Y POLÍTICAS

De acuerdo con los resultados de *mystery shopper* (cliente incógnito), **el cumplimiento de protocolos de servicio fue de**

**88 %,**

donde la calidad en la atención, la solución a inquietudes y la empatía por el cliente y los usuarios son los atributos más destacados. El tiempo de atención es un rasgo que muestra una tendencia de mejora debido a las iniciativas implementadas, como los orientadores de servicios, apertura y traslados de puntos y el aumento de personal.

participación promedio de **1.300 auxiliares** de farmacia por sesión.

Se realizó la “Ruta de Medicamentos”, con la presentación de los resultados de 2021, reconociendo los mejores puntos y regionales por sus indicadores de experiencia en el servicio, y se presentaron los objetivos y las metas para 2022. Esta actividad contó con la participación de

**3.178** trabajadores.

Se efectuaron **22 capacitaciones** presenciales en humanización del servicio a **981 auxiliares** de farmacia, que dispensan los medicamentos a los usuarios afiliados a Famisanar y a la Nueva EPS de Quindío, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Meta, Santander, Risaralda y Tolima.



## 2. Contar con el mejor talento humano

TM 6 GRI 3-3,  
ODS 8, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 8.6, ODS 8.8

**Uno de los objetivos de Colsubsidio es asegurar que la experiencia de su talento humano sea siempre positiva, asegurando que los más de 18 mil trabajadores tengan oportunidades de desarrollo y bienestar.**

Colsubsidio busca, día tras día, tener un equipo de trabajo más incluyente, porque entiende que la diversidad estimula la innovación y contribuye al desarrollo de una sociedad más justa y equitativa. Por ello, integra equipos multiculturales, de diferentes generaciones y estilos de pensamiento.

Durante el año, las acciones se concentraron en generar estrategias que movilizaran a diario a los trabajadores para alcanzar los resultados, a través del fortalecimiento de la cultura, el sentido de pertenencia y orgullo, el crecimiento laboral y profesional, y el aseguramiento efectivo de una experiencia

positiva en todos los momentos de su ciclo de vida laboral con la Corporación.

El compromiso de los trabajadores y los líderes con el propósito de la Organización se vio reflejado en los resultados obtenidos, los cuales se detallan en los capítulos de este informe.

A continuación, se describen las principales actividades desarrolladas, en cuanto a derechos humanos, diversidad, equidad e inclusión, cultura organizacional, capacidad de liderazgo, desarrollo del talento y sistema de seguridad y salud en el trabajo.

# Derechos humanos, diversidad, Equidad e Inclusión

Durante el año, se trabajó en iniciativas para hacer a la Organización cada vez más incluyente, en donde tienen cabida todas las personas, sin distinción alguna, conformando equipos diversos que contribuyen a un ambiente laboral positivo e innovador, aportando a la construcción de una sociedad más equitativa y sostenible.

Se realizó una revisión del modelo de atracción y selección, implementando herramientas tecnológicas para el reclutamiento, basadas en inteligencia artificial, que permiten evaluar, de manera cada vez más confiable, las capacidades y los conocimientos técnicos que demanda la vacante, transformando así su proceso de forma digital y generando experiencias positivas para los candidatos.

En los procesos de incorporación, tienen la oportunidad de participar todas aquellas personas que cumplan con los perfiles requeridos, dándosele prioridad al talento interno, siempre y cuando demuestre las competencias y el ajuste a la vacante existente.

**Así mismo, se hizo una encuesta de caracterización del equipo de trabajo, en la que participaron más de 10 mil trabajadores, para conocer la diversidad existente en la Corporación.**

A continuación, se describen las características del equipo de trabajo y las acciones que le permitieron a Medicamentos Colsubsidio avanzar en el objetivo de contar con el mejor talento humano.

**Durante el año, se trabajó en iniciativas para hacer a la Organización cada vez más incluyente.**



► TM 10 GRI 3-3

**Colsubsidio está comprometido con la promoción y el respeto de los derechos humanos y con la creación de una cultura de trabajo inclusiva que reconoce y valora la diversidad de todas las personas como fuente de ventaja competitiva y de generación de valor para los grupos de interés.**



## Equipo de *Trabajo*

GRI 2-7

Medicamentos Colsubsidio cuenta con un equipo compuesto por personas pertenecientes a diferentes generaciones, estilos de pensamiento, formación, provenientes de diversas regiones del país, entre otras características.

Al cierre del año, el equipo estaba conformado por

**3.928**

**TRABAJADORES,**

equivalentes al **21 %** del total de trabajadores de la Organización.



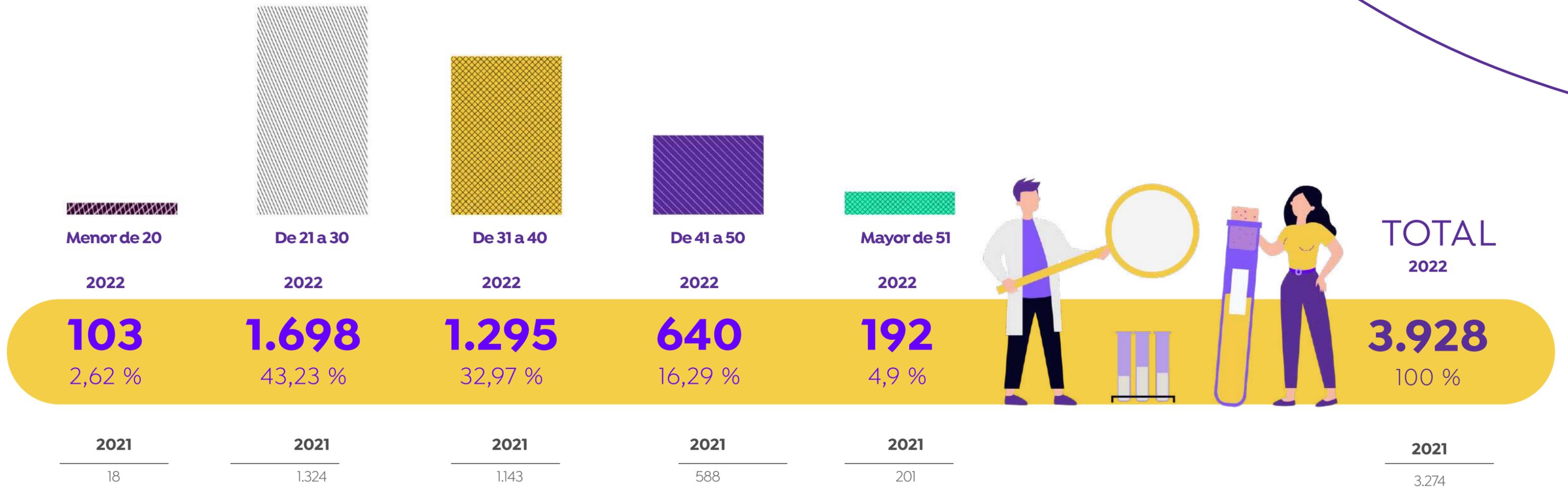
**Colsubsidio es uno de los 10 empleadores más grandes del país, y se encuentra entre los 50 que mejor atraen y retienen talento.**



Fuente: Informe administración estructura organizacional – Success Factors.



**TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD**



Fuente: Informe administración estructura organizacional – Success Factors.

**45%**

**DE LOS TRABAJADORES**

se encuentran trabajando en la regional Centro y el

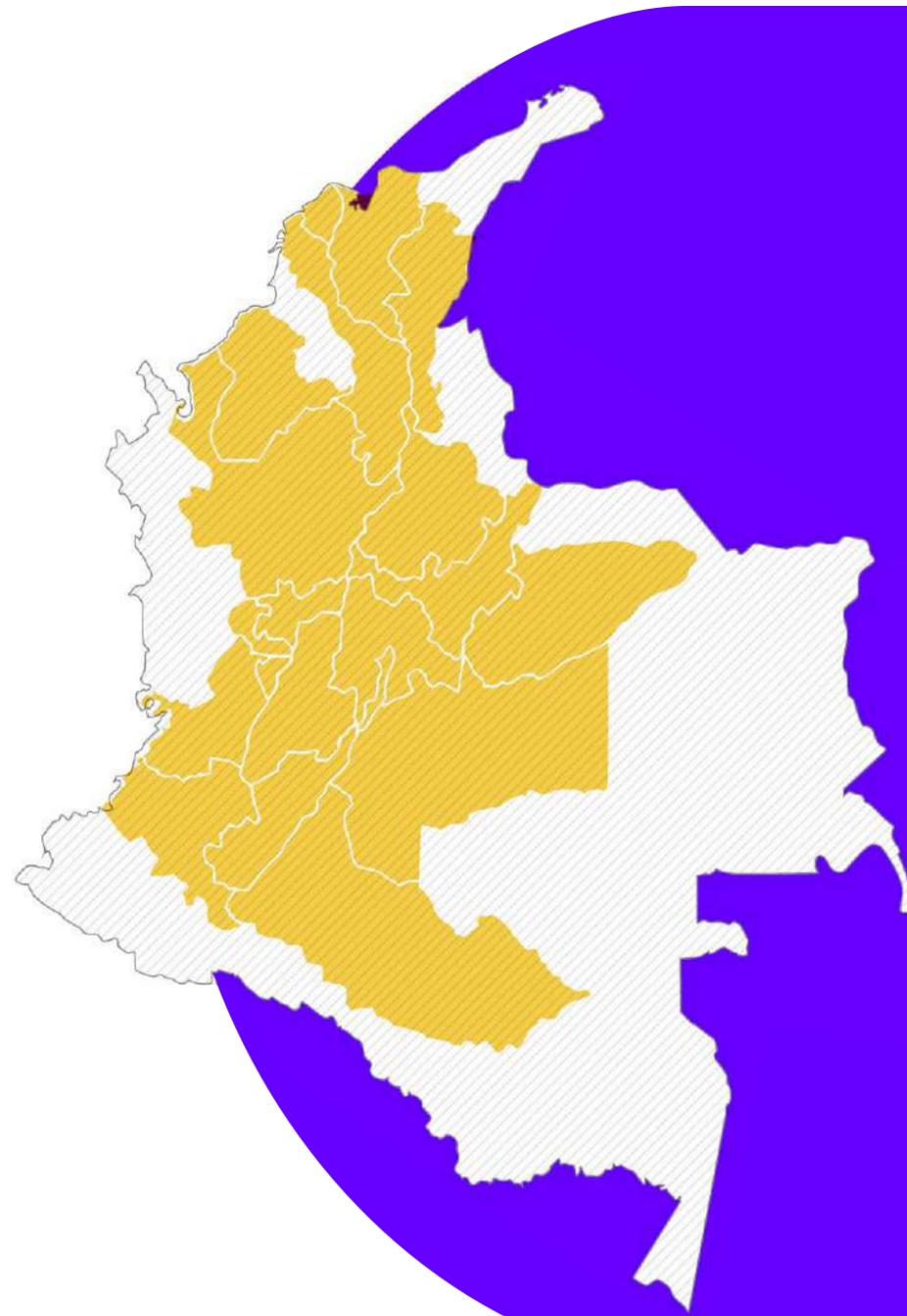
**38 %**

en la regional Norte, en donde se concentra la mayoría de los establecimientos farmacéuticos.

GRI 405-1

El equipo de trabajo del área y de los procesos tercerizados para la distribución urbana, nacional y de última milla proviene de cada región, lo que produce impactos positivos en la generación de empleo en los municipios en donde tiene presencia la cadena.

GRI 413-1



**TRABAJADORES POR REGIONAL**

Centro 2022	Centro Sur 2022	Norte 2022
1.783	241	1.524
2021	2021	2021
1.598	187	1.170
Oriente 2022	Occidente 2022	Llanos 2022
131	179	70
2021	2021	2021
115	150	54



**TOTAL**  
2022

**3.928**

2021

3.274

**Fuente:** Informe administración estructura organizacional – Success Factors.

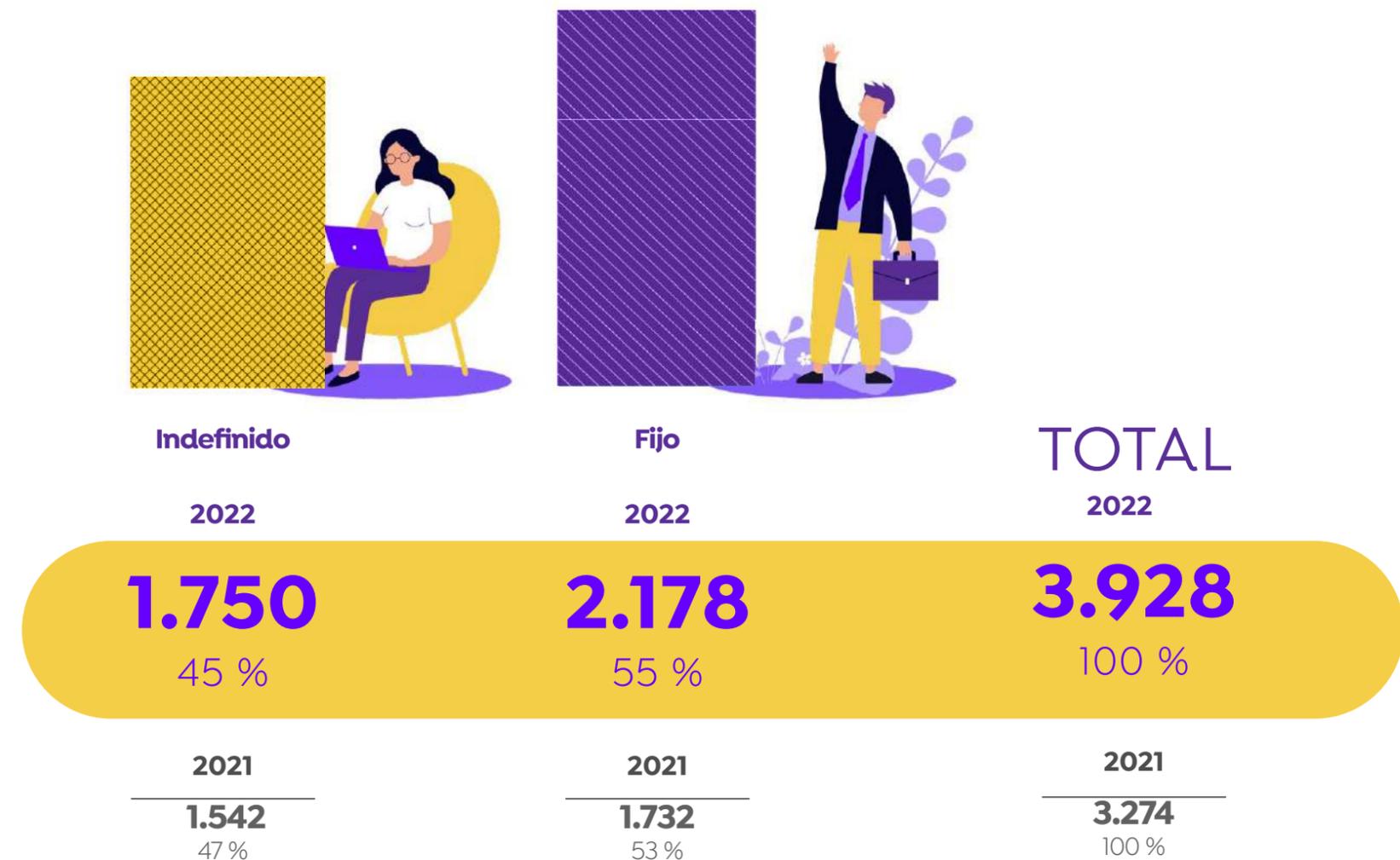
**45 %**  
**DE LOS TRABAJADORES**

se encuentran vinculados a término indefinido, y son quienes prestan sus servicios en la cadena de droguerías. El restante

**55 %**

tiene contrato a término fijo, lo cual se explica por los plazos definidos en los convenios suscritos con las entidades promotoras de salud, para la prestación del servicio de dispensación de medicamentos en los servicios farmacéuticos.

**TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO**



**Fuente:** Informe administración estructura organizacional – Success Factors.

# Rotación

GRI 401-1

La rotación de posiciones activas se situó en 14,64 %, la cual disminuyó frente al año anterior, a pesar de la dinámica del sector, respaldada por el fortalecimiento del ambiente laboral del que goza esta área.



Fuente: Indicador de rotación 2022.

Del análisis para el año, se destaca lo siguiente:

- Las regionales que presentaron la mayor rotación fueron Occidente, los Llanos y Centro.
- El rango de edad que más rotó fueron las personas entre 21 y 40 años, quienes representaron el **31,2 % del total anual**.
- Por género, los hombres, aunque representan **19,7 % de la planta total**, fueron quienes más rotaron durante el año: **21,7 %**, frente al **12,9 % de las mujeres**, que constituyen el **80,3 % del total de trabajadores de Medicamentos**.

## ROTACIÓN POR REGIONAL

Regional	Trabajadores	Retiros	%
Centro	1.783	347	19,5
Centro sur	241	12	5,0
Llanos	70	14	20,0
Norte	1.524	129	8,5
Occidente	179	58	32,4
Oriente	131	15	11,5
<b>TOTAL</b>	<b>3.928</b>	<b>575</b>	<b>14,64</b>

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.

## ROTACIÓN POR GÉNERO

	Trabajadores	Retiros	%
Masculino	774	168	21,7
Femenino	3.154	407	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>3.928</b>	<b>575</b>	<b>14,6</b>

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.

## ROTACIÓN POR RANGO DE EDAD

Rango edad	Trabajadores	Retiros	%
Menores de 20	103	7	6,8
Entre 21 y 30	1.698	257	15,1
Entre 31 y 40	1.295	209	16,1
Entre 41 y 50	640	81	12,7
Mayores de 50	192	21	10,9
<b>TOTAL</b>	<b>3.928</b>	<b>575</b>	<b>14,6</b>

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.

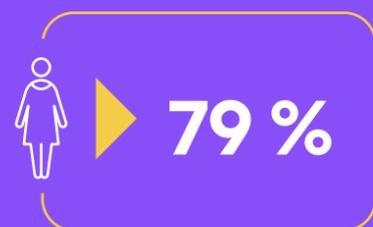


# Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Durante el año, se generaron

**1.821**  
NUEVAS  
CONTRATACIONES



El mayor número se dio en las regionales Centro y Norte, con **80,9 %**.

## CONTRATACIONES POR GÉNERO

Género	Contrataciones	%
Masculino	382	21,0
Femenino	1.439	79,0
<b>TOTAL</b>	<b>1.821</b>	<b>100,0</b>

Fuente: R\_NOV\_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

## CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD

Edad	Contrataciones	%
Menores de 20	101	5,5
Entre 21 y 30	904	49,6
Entre 31 y 40	573	31,5
Entre 41 y 50	209	11,5
Mayores de 50	34	1,9
<b>TOTAL</b>	<b>1.821</b>	<b>100,0</b>

Fuente: R\_NOV\_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

**Colsubsidio continúa siendo un generador de empleo para los jóvenes, el 55,1 % de las nuevas contrataciones se dio en menores de 30 años.**

## CONTRATACIONES POR REGIONAL

Regional	Contrataciones	%
Centro	686	37,7
Centro sur	106	5,8
Llanos	35	1,9
Norte	788	43,3
Occidente	158	8,7
Oriente	48	2,6
<b>TOTAL</b>	<b>1.821</b>	<b>100,0</b>

Fuente: R\_NOV\_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

# Cultura Organizacional:

## Los valores como centro de la gestión diaria

Colsubsidio continuó movilizando la transformación cultural y organizacional, fortaleciendo los comportamientos diarios que reflejan los valores corporativos en todas las acciones. Programas como el Mes Amarillo y Acepta el Reto de Ser Colsubsidio contribuyeron a pensar y hacer las cosas de manera diferente y a crear nuevos hábitos.

El sentido de orgullo y pertenencia se sintió en el ciento por ciento de los trabajadores, de la mano de la promoción del consumo de los productos y servicios de la Organización, a través de la estrategia Colsubsidio Compra Colsubsidio. También se llevaron a cabo celebraciones institucionales y familiares como los Días de la Mujer, de la Madre y del Padre, Halloween, el Festival de la Familia Colsubsidio y la entrega de regalos para más de **1.574 hijos de los trabajadores** de la Gerencia de Medicamentos.

Además, se realizaron cuatro sesiones de la Ruta Medicamentos 2022 con el fin de alinear al equipo frente a los objetivos planteados para el cierre del cuatrienio 2019-2022, identificando el aporte que debería hacer cada uno en el desarrollo de las iniciativas y estrategias propuestas, para continuar siendo líderes en el sector.

Contar con un buen ambiente laboral sigue siendo fundamental para la vivencia de una experiencia positiva en la Organización, lo que se

demuestra con los resultados de la medición de Cultura y ambiente laboral. Con una participación del **96 % de los trabajadores** de Medicamentos Colsubsidio, se alcanzó un índice de **89,35 %**, superando la meta que se había establecido, del **85 %**. Este resultado permitió que el área llegará al nivel de Muy bien en cultura y ambiente laboral, lo que se considera un gran logro, considerando la dispersión geográfica y el número de trabajadores con que cuenta el servicio.

GRI 404-3

### MEDICIÓN DE CULTURA Y AMBIENTE LABORAL 2022

Dimensión	Puntaje
Ambiente Laboral Positivo	87,74
Los Líderes	87,50
Mi Desarrollo y Aprendizaje	89,84
Mi Equipo	87,40
Mi Inspiración	90,98
Mi Trabajo	92,60
<b>TOTAL</b>	<b>89,35</b>

Fuente: OCC Pulse Engagement.



Se identificó que los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio sienten orgullo de pertenecer a la Organización (**96,91 %**), del desempeño que tienen como negocio (**96,36 %**) y de sentirse realizados con su aporte (**96,56 %**).

De las **519 droguerías** y establecimientos farmacéuticos, el

**79 %** tienen índices de cultura y ambiente laboral en niveles **Muy bien y Sobresaliente**, el

**20 %** en **Satisfactorio**, y solo en un

**3 %** se deben implementar **planes de acompañamiento** para mejorar sus resultados.

# Capacidad de *Liderazgo*: Líderes transformadores

En 2022, Colsubsidio se enfocó en que sus líderes tuvieran las competencias necesarias para la movilización efectiva de sus equipos, el logro de los resultados esperados y la construcción de un ambiente laboral sano y positivo.



Para ello, se trabajó en el desarrollo de la capacidad de liderazgo, para la Alta Gerencia, la Gerencia Media y la Gerencia Operativa. En la Academia de Liderazgo,

**1.182 líderes** se capacitaron en los módulos Inspirándome para inspirar, Maximiza tu capacidad de liderazgo y Crece con habilidades del futuro. Esta formación contribuyó a los buenos resultados en cultura

y ambiente laboral, ya que los líderes de Medicamentos Colsubsidio representaron el **46 %** de la población a la que estuvo dirigida este programa.

GRI 404-2

De esta manera, los líderes continuaron aportando a la transformación de la Caja, conduciendo a sus equipos al logro de los objetivos de sus áreas, la prestación de un mejor servicio y, por ende, mejores experiencias para los usuarios, afiliados y

clientes, en promedio de un entorno cambiante y lleno de incertidumbre.

Con el sistema de gestión del desempeño, que cuenta con tres elementos:

- Metas compartidas transversales, 10 %
- Resultados propios, 60 %
- Resultados de cultura y ambiente laboral, 30 %.

Se identificó que el **96,74 %** de quienes tienen personas a cargo en Medicamentos Colsubsidio se formaron y evidenciaron el desarrollo de su capacidad de liderazgo. En este enfoque, participaron

**522 líderes**, quienes tienen un impacto en los más de **3.928** trabajadores pertenecientes a sus equipos, realizando seguimiento periódico a sus objetivos y metas.

# Desarrollo del *Talento*: El crecimiento interno como prioridad

GRI 404-2

La formación y el desarrollo de los trabajadores son una de las prioridades en la gestión del talento humano, para asegurar las habilidades de hoy y del futuro que requiere Colsubsidio. Por esto, se fortaleció el Ecosistema de Aprendizaje, con estrategias de mejora a la medida de cada una de las unidades de servicio.

En Medicamentos Colsubsidio, además de participar en los **programas corporativos de formación en las Academias de Aprendizaje de**

- Liderazgo
- Agilidad
- Innovación

se implementó el programa corporativo Experiencia Cliente y la inducción corporativa Nuestro Mundo Colsubsidio, alcanzando una cobertura del 96 % de los trabajadores del área, con un nivel de satisfacción del 93 % con los programas de aprendizaje cursados. En el programa **Red Digital #viernesdigital**, participaron

**1.700 trabajadores.**

En concordancia con la nueva forma de acceder al conocimiento, en alianza con organizaciones líderes en el mundo del aprendizaje, se incorporó la plataforma de



formación virtual Crehana y se realizaron 20 *webinars* de aprendizaje y *masterclasses* con WOBI, en los cuales participaron más de

**1.200 trabajadores.** Igualmente, se actualizó el Campus Virtual Colsubsidio y se implementó la estrategia A-prender el Foco, con el fin de incentivar la cultura de aprendizaje continuo y promocionar la oferta formativa presencial y virtual.

Para desarrollar las competencias que demanda el

mundo digital y tecnológico, se reforzó la oferta con programas de formación libre, en alianza con Colsubsidio de Educación Tecnológica CET y el SENA, con cursos de Excel básico y avanzado, análisis de datos, *big data*, herramientas de Office e idiomas, en los que se certificaron

**600 trabajadores.**

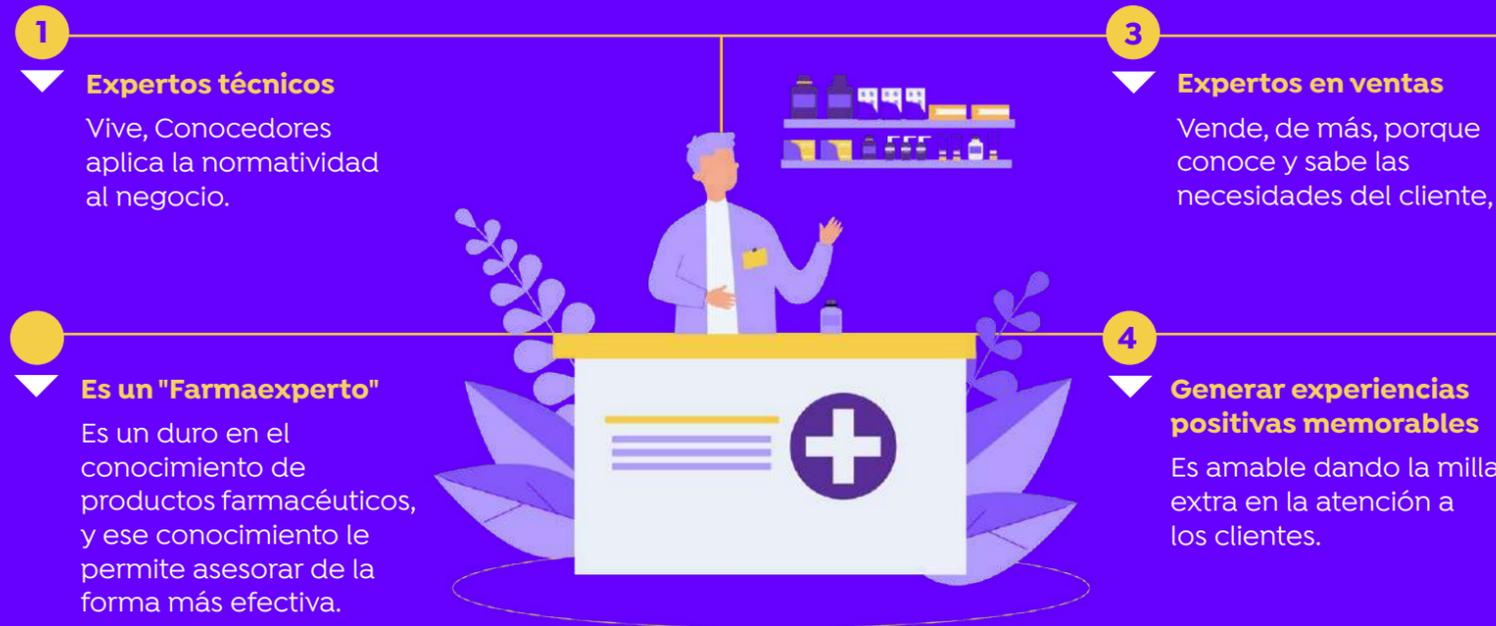
Para asegurar el talento especializado requerido por la Organización, se implementaron

**tres Semilleros de Talento, Agilidad y Digital, y tres comunidades de aprendizaje, fortaleciendo el conocimiento social y colaborativo de**

**1.700 trabajadores participantes.**

Con el objetivo de fortalecer el Ecosistema de Aprendizaje definido para Medicamentos Colsubsidio, se segmentaron los trabajadores del área para focalizar los programas de desarrollo: personal de cara al cliente, equipo logístico y personal administrativo.

Para el caso del equipo de cara al cliente, se definieron cuatro competencias que afianzan los atributos diferenciales para el robustecimiento de su experticia: Técnica. Comercial, Experiencias Memorables y Farmaexpertos (conocimiento de productos), alrededor de las cuales se ejecutaron 35 programas formativos.



Se implementó el Semillero de Regentes para preparar a los auxiliares de farmacia que tienen formación en regencia de farmacia como futuros administradores de establecimiento farmacéutico, asegurando disponibilidad de talento para un cargo clave que impulsa el logro de los resultados desde la operación del negocio.

Con el fin de asegurar una cultura de aprendizaje continuo, que busca aportar en la adquisición de nuevos conocimientos, la implementación de mejores prácticas y destrezas que conlleven a su desarrollo y el logro de resultados extraordinarios para Colsubsidio, durante el año, se dispusieron 171.541 horas de aprendizaje para los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio.  
GRI 404-1

### HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO

\*GRI 404-1

	2021	2022
Femenino	78.825	<b>140.670</b>
Masculino	18.618	<b>30.871</b>
<b>TOTAL</b>	97.443	<b>171.541</b>

Fuente: Campus Virtual y Matriz de participación.

### HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

Categoría Laboral	# Horas de formación			Media total horas de formación/ Total de trabajadores		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Dirección	361	496	857	60,17	55,11	55,13
Coordinación	25.974	9.014	34.998	63,2	57,78	61,26
Ejecución	727	739	1.466	21,38	15,40	17,88
Soporte	113.596	20.634	134.230	42,75	37,31	42,45
<b>TOTAL</b>	<b>140.670</b>	<b>30.871</b>	<b>171.541</b>	<b>44,60</b>	<b>39,88</b>	<b>43,67</b>

Fuente: Campus Virtual y Matriz de participación.

# Relaciones con los *Trabajadores:* La confianza como pilar central

En la gestión del talento humano de Colsubsidio, el cuidado de los trabajadores es una de las estrategias prioritarias. Por ello, se trabaja diariamente en la construcción de relaciones armónicas y de confianza, dentro del marco de la legislación laboral, el bienestar y la garantía de la seguridad y la salud en el trabajo, en todas sus sedes y servicios.

Durante el año, en ejercicio de la libre asociación, más de

**500 trabajadores**

se encuentran afiliados a las organizaciones sindicales Sinaltracomfasalud y UTCF, con las cuales se realizaron los procesos de negociación directa, y se encuentra pendiente la decisión sobre los laudos arbitrales derivados de estos procesos.

Así mismo, con los representantes de más de

**14 mil trabajadores,**

quienes fueron elegidos por votación, se acordó un nuevo Pacto Colectivo, con una vigencia de cinco años, desde el 1.º de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2027.

GRI 2-30

La Corporación monitorea el debido cumplimiento de estos acuerdos colectivos, para garantizar que las relaciones laborales se fortalezcan

bajo criterios de confianza y compromiso, y que contribuyan al bienestar y el desarrollo de los trabajadores y sus familias.

Del 84 % del total de los trabajadores de la Organización, equivalente a

**15.396 personas,**

el 81 %, 14.869, se encuentra adherido al Pacto Colectivo, y el 3 %,

**527 empleados,**

están cubiertos por convención colectiva, por afiliación a sindicatos.

GRI 407-1

En la Unidad de Medicamentos, del 21,4 % del total de los trabajadores, equivalente a

**3.928 personas,**

el 92 %, 3.619, se encuentran adheridos al Pacto Colectivo, y el 0,84 %, 33, están cubiertos por convención colectiva, por afiliación a sindicatos.

GRI 407-1



# Beneficios

GRI 201-3, GRI 401-2

**Colsubsidio continúa brindando un portafolio de beneficios con soluciones integrales, cuyo principal fin es satisfacer las necesidades de los trabajadores y sus familias, fidelizar y atraer el mejor talento.**

## BENEFICIOS TRABAJADORES Cifras en millones de pesos

	2021	2022
Trabajadores	37.882	<b>38.528</b>
Valor	\$ 25.955	<b>\$ 28.053</b>

**Fuente:** Informe de Sostenibilidad Colsubsidio - SAP Módulo Payroll - Success Factors.

Durante 2022, se ofrecieron, entre otros, planes complementarios de salud, pólizas, auxilios y créditos para educación y vivienda, para los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio.

Beneficios	# De beneficios entregados	Valor desembolsado
<b>(Cifras en millones de \$)</b>		
Prima de vacaciones	3.340	\$ 781.575
Prima de antigüedad	333	\$ 605.858
Plan corporativo Sura	718	\$ 544.294
Auxilio de movilización	350	\$ 485.922
Incrementos salariales por promociones	135	\$ 470.063
Plan de atención complementaria Famisanar	332	\$ 303.082
Auxilio educativo hijo trabajador	1.047	\$ 294.823
Auxilio educativo trabajador	279	\$ 268.391
Plan Famisanar Corporativo	127	\$ 157.679
Prima semestral adicional	119	\$ 124.551
Póliza de salud Sura	37	\$ 79.590
Entrega de útiles escolares	1.012	\$ 27.010
Auxilio de alimentación	81	\$ 24.995
Auxilio para anteojos y cambio de lentes	325	\$ 20.715
Auxilio por muerte de familiares	41	\$ 6.575
Prima de nacimiento	82	\$ 5.983
Plan de atención complementaria Sura	2	\$ 5.910
Permiso de matrimonio	24	\$ 5.511
<b>TOTAL</b>	<b>8.384</b>	<b>\$ 4.212.530</b>

**Fuente:** Informe de Nómina 2022 y Success Factors.

Con el fin de que los trabajadores gestionen las solicitudes del portafolio de servicios que les ofrece la Corporación, con una experiencia diferencial ágil y digital, se continuó fortaleciendo el portal transaccional Success Factors. **Durante 2022, se incrementaron las transacciones, pasando de 84.000 en 2021 a 153.151.**

Así mismo, los procesos de reclutamiento, selección y contratación continuaron desarrollándose de forma virtual: se implementó la firma digital en la contratación y se gestionaron

**1.821 ingresos.**



# Sistema de seguridad y salud

## En el Trabajo

GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-7 GRI 403-8

Colsubsidio está comprometido con la preservación de la vida, integridad y el bienestar de sus trabajadores, buscando garantizar de forma permanente entornos de trabajo sanos y seguros, por lo que, en 2022, seguimos ejecutando planes de identificación de los peligros y mitigación de los riesgos laborales bajo un esquema de mejoramiento continuo, dando cumplimiento a lo establecido en los requisitos legales, vigentes y aplicables en términos de seguridad y salud en el trabajo.



Durante el año 2022, se desarrollaron

**18.195**

formaciones en temáticas asociadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y se realizó el programa de inspecciones integrales, el cual tuvo una cobertura de

**761**

sedes, logrando una adherencia integral a las normas del **96 %**.

El cuidado de la salud mental de los trabajadores fue una de las prioridades. Se contó con la participación en los talleres y webinars del programa #SanaMente; igualmente, se orientó través de la línea amiga a

**74** trabajadores que así lo solicitaron.

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

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

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



### ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO FORMACIÓN, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

	Asistentes Medicamentos
<b>Bienestar integral</b>	<b>309</b>
Línea Amiga - Línea orientación psicológica	74
Talleres virtuales (manejo clientes difíciles)	235

	Asistentes Medicamentos
<b>Biológico</b>	<b>1.190</b>
Capacitación en cuidado e higiene de manos, prevención COVID y Bioseguridad	972
Capacitación en riesgo biológico	218

	Asistentes Medicamentos
<b>Biomecánico</b>	<b>2.042</b>
Capacitación prevención de lesiones osteomusculares (ergonomía, home office)	1.839
Capacitación de estándares ergonómicos	203



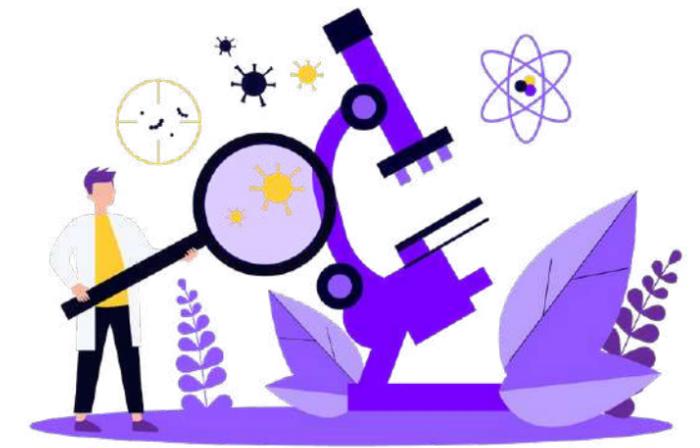
	<b>Asistentes Medicamentos</b>
<b>Emergencias</b>	<b>6.105</b>
Socialización y plan de emergencias	460
Capacitación brigadas de emergencia	1.875
Simulacros atención y respuesta ante emergencias	3.770

	<b>Asistentes Medicamentos</b>
<b>Seguridad vial</b>	<b>1.814</b>
Campaña de seguridad vial	1.814

	<b>Asistentes Medicamentos</b>
<b>Gestión de accidentalidad</b>	<b>128</b>
Capacitación en conceptos básicos en inspección de seguridad	54
Sensibilización y divulgación de estándares o prácticas seguras	62
Socialización estrategia reducción accidentes de trabajo	12

	<b>Asistentes Medicamentos</b>
<b>Sistema de gestión y riesgos</b>	<b>6.548</b>
Inducción del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	3.713
Socialización Matriz de Peligros y Riesgos	2.835

	<b>Asistentes Medicamentos</b>
<b>Gestión del riesgo químico</b>	<b>59</b>
Capacitación seguridad química - Curso seguridad química	59



**TOTAL asistentes**

**18.195**

**Fuentes de información:** Campus virtual y Aplicativo SIGSTO.

# Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-9, GRI 403-10

Como estrategia de intervención y prevención de la accidentalidad, durante 2022, se generaron campañas enfocadas a promover actos y condiciones seguras, inspecciones integrales para verificar la ejecución de los controles establecidos en los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, recomendaciones técnicas enfocadas en prevención, reuniones cíclicas con líderes, y se hizo entrega de estadística con las principales causas y mecanismos de los accidentes.



Durante 2021 y 2022, se presentó una reducción en la tasa de frecuencia de accidentalidad y de días perdidos por accidente de trabajo debido a una disminución de exposición al riesgo de los trabajadores y la normalización de los cuidados luego de adoptar comportamientos seguros pospandemia.

El comportamiento de la tasa de días perdidos presentó una disminución porque, aunque aumentaron los eventos de accidentalidad, la severidad fue menor y se presentaron menos días de incapacidad.

Los principales factores de riesgo asociados a las lesiones por accidente laboral durante el año 2022 están asociados a los peligros generados por condiciones de seguridad locativos, y mecánicos y biomecánicos:



## TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD (TFA)

	2021	2022
Hombres	1,52 %	0,30 %
Mujeres	1,16 %	1,22 %
TOTAL	2,68 %	1,52 %

Fuente: Indicadores sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

## TASA DÍAS PERDIDOS (TDP) POR ACCIDENTE DE TRABAJO

	2021	2022
Hombres	5,80	0,16
Mujeres	10,48	1,19
TOTAL	16,28	1,35

Fuente: Indicadores sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

## PRINCIPALES MECANISMOS DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

Resbalón, tropiezo o caída	0,4 %
Sobreesfuerzo, esfuerzo excesivo o falso movimiento	0,2 %
Golpe por o contra objetos	0,1 %
Contacto con herramientas u objetos	0,09 %

Fuente: Indicadores sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Como estrategia de intervención a los principales peligros que generan riesgos de dolencias y enfermedades, durante 2022, se realizó el monitoreo a través de las visitas integrales en sedes, verificando las condiciones de trabajo, validando comportamientos seguros y medidas de bioseguridad, autorreporte de condiciones del puesto de trabajo y registro fotográfico, autorreporte de condiciones de salud, inventario de manual de herramientas, y se realizaron los exámenes médicos ocupacionales.

En 2022, se presenta un leve aumento en la tasa de incidencia por la aparición de nueva cepa del virus.

### TASA DE INCIDENCIA ENFERMEDADES LABORALES (TIEL)



	2021	2022
Hombres	0,1 %	0,09 %
Mujeres	0,0 %	0,30 %
TOTAL	0,1 %	0,39 %

**Fuente:** Indicadores sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

De acuerdo con las medidas preventivas establecidas por la Organización Mundial de la Salud – OMS, se disminuyó la prestación de servicios a los diferentes diagnósticos asociados a síntomas respiratorios, y las incapacidades médicas se convirtieron en aislamientos preventivos.

### TASA DE AUSENTISMO LABORAL (TAL) DÍAS PERDIDOS POR INCAPACIDAD



	2021	2022
Hombres	1,44 %	1,37 %
Mujeres	2,04 %	1,68 %
TOTAL	3,48 %	3,05 %

**Fuente:** Indicadores sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El principal factor de riesgo asociado a los tipos de dolencias y enfermedades laborales presentadas durante el año 2022 se encuentran asociados al peligro biológico.

### PRINCIPALES TIPOS DE DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

COVID - 19	3
Osteomuscular	1

**Fuente:** Indicadores sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.



# Permiso parental

GRI 401-3

## TRABAJADORES QUE SE ACOGIERON

	Cantidad	%
Licencia de maternidad	85	85,5
Licencia de paternidad	14	14,14
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

**Fuente:** R\_NOV\_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

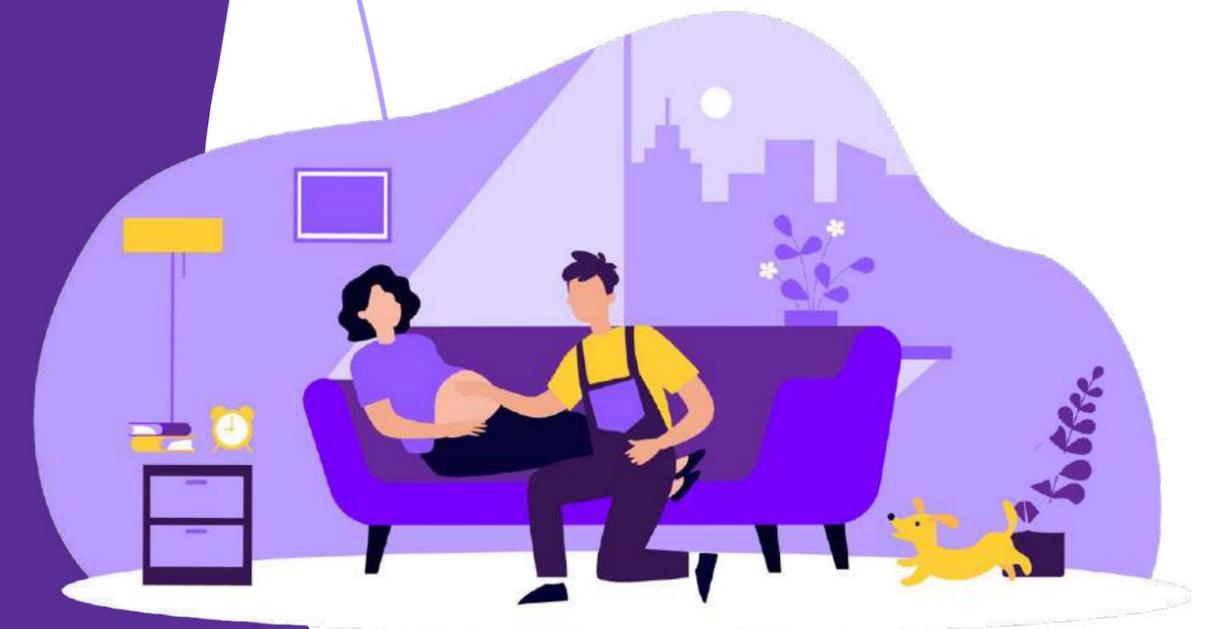
Para esta variable, solo se contemplan las posiciones reportadas en el informe de trabajadores, ya que antes se tenían en cuenta todos los permisos parentales durante el año, sin discriminar si la posición está activa o no. Ahora se toman en cuenta las posiciones que están reportadas como activas.

## TRABAJADORES QUE REGRESARON

	Cantidad	%
Licencia de maternidad	84	85,71
Licencia de paternidad	14	14,2
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

**Fuente:** R\_NOV\_AUSENTISMOS FECHA REAL – Success Factors.

Los datos sobre trabajadores que han regresado a la Caja se recopilaban de aquellos que se encontraban activos al final del periodo. Para los que ya estaban retirados, se contempló la permanencia en la Caja al menos 10 días después del vencimiento de la licencia.





### 3. *Contribuir a la* conservación del medio ambiente

▶ ODS 12.2, ODS 12.5, ODS 13.2

**Colsubsidio, consciente de la estrecha relación que existe entre el desarrollo humano y la protección del medioambiente, continúa implementando el Modelo Ambiental Corporativo, en el que se enmarca la gestión de la Organización y el desarrollo de los programas y proyectos de las Unidades de Servicios. La protección del medioambiente es parte fundamental en la prestación de los servicios sociales, la gestión que se desarrolla en las sedes y la implementación de los programas y proyectos.**

## Modelo Ambiental Corporativo

### EJES AMBIENTALES

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



Aire



Agua



Suelo



Biodiversidad

### PLAN OPERATIVO AMBIENTAL

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



Responsabilidad legal



Desempeño ambiental



Innovación ambiental

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

### ESTÁNDARES DE EXCELENCIA AMBIENTAL

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

**Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Colsubsidio plasma su enfoque preventivo por medio del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001: 2015, el Sistema de Gestión Ambiental en el Parque Acuático y de Conservación Piscilago con el estándar ISO 14001, y la matriz de riesgos y oportunidades.

GRI 2-23

El desarrollo e implementación del modelo, al igual que su mejora continua, permite reconocer los aspectos e impactos ambientales y, sobre ello, generar valor en términos de cierre de brechas, y reducir y mitigar impactos, con la ejecución de programas y planes ambientales.

El seguimiento y aseguramiento de la información que alimenta el Modelo Ambiental Corporativo se realiza a través de herramientas como matriz de comunicados legales, indicadores de gestión, la huella hídrica y la huella de carbono, siendo estos elementos

fundamentales para la toma de decisiones y la evaluación de los proyectos.

En Medicamentos, el modelo ha permitido identificar los aspectos e impactos ambientales por tipo de operación y ubicación geográfica, con lo cual se pueden cerrar brechas, y reducir y mitigar impactos a través del desarrollo e implementación de programas y planes ambientales.



# Eje ambiental

## Agua

► [ODS 6.3, ODS 6.4, ODS 6.6](#)

**El consumo de agua de Medicamentos Colsubsidio corresponde al 3,71 % del total de la Caja.**

Los establecimientos farmacéuticos tienen como fuente de abastecimiento los sistemas de acueducto, y la descarga de los vertimientos se realiza al alcantarillado público. El recurso hídrico utilizado por las sedes tiene como objetivo el desarrollo de actividades de limpieza y desinfección, y el descargue de las unidades sanitarias en aquellas sedes que cuentan con estos espacios.

[GRI 303-1](#)

De acuerdo con las características de los procesos desarrollados en los establecimientos farmacéuticos, no se generan vertimientos de interés sanitario o que requieran caracterización de estos, toda vez que son clasificados como aguas residuales domésticas.

[GRI 303-2, GRI303-5](#)

**Durante el año, se presentó un incremento en el consumo de agua y en los vertimientos, lo cual se explica por la apertura de 33 establecimientos farmacéuticos.**

[GRI 303-4](#)

### CONSUMO DE AGUA (megalitros ML)

[GRI 303-5](#)

Fuente	UES	2021	2022	% variación
Acueducto	Medicamentos	28,3	<b>30,6</b>	<b>+ 1,1</b>

**Fuente:** Huella hídrica Colsubsidio. Información diciembre 2021-noviembre 2022.

### Vertimientos de agua

[GRI 303-4](#)

#### \*Agua azul vertida en la cuenca (megalitros ML)

2021

28,1

2022

**30,3**

**Fuente:** Huella hídrica Colsubsidio.

Respecto a la calidad del agua vertida, si bien, de acuerdo con la tipología de servicios que se prestan y con la normatividad ambiental, donde no se requiere caracterizar las aguas, se ha dado continuidad al uso de productos de limpieza y desinfección biodegradables.

[GRI 303-2](#)



# Eje ambiental

## Suelo

► TM 5 GRI 3-3, ODS 11.6

Como consecuencia directa de la venta y dispensación de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, se generan residuos peligrosos –medicamentos vencidos o averiados y administrativos–, así como ordinarios y aprovechables –cartón, plegadiza, archivo y plástico–.

GRI 306-1

Cada establecimiento farmacéutico cuenta con un Plan de gestión integral de residuos generados en la atención a la salud y otras actividades – PGIRASA, los cuales se definieron a partir del diagnóstico y caracterización para la prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos, realizado para cada sede.

GRI 306-2

De las acciones descritas en los planes de gestión de residuos y desarrolladas por el Comité Ambiental, se destacan:

- ▼
- Seguimiento a la generación de los residuos en cada sede, de acuerdo con su tipología.
- Auditorías internas y externas a los gestores encargados del transporte y disposición final de los residuos peligrosos y aprovechables.
- Suscripción de actas mensuales del Comité de Gestión Ambiental, el cual forma y sensibiliza a los trabajadores en el modelo y los ejes ambientales.
- Supervisión y control de la documentación legal ambiental referente a los comprobantes o actas de recolección, tratamiento y disposición de los residuos.

Durante el año, se llevó a cabo la actualización de **268** PGIRASA de los establecimientos farmacéuticos ubicados en el departamento de Cundinamarca y en el Valle del Cauca, con una inversión de **\$ 158.396.942**. De igual forma, se garantizó que las sedes nuevas contaran con su respectivo plan.



### Residuos generados (Toneladas)

GRI 306-3

2022  
**469,6**

2021  
**319,3**

**Fuente:** Indicadores de residuos. Información de diciembre de 2022 - noviembre de 2022.

### RESIDUOS GENERADOS (TONELADAS)

GRI 306-4 GRI 306-5

Tipo de residuos	2021	2022
Residuos no peligrosos	310,1	<b>446,1</b>
Residuos peligrosos	9,2	<b>23,5</b>
TOTAL	319,3	<b>469,6</b>

**Fuente:** Indicadores de residuos. Información diciembre 2021 - noviembre de 2022.

### RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN (TONELADAS)

306-4, GRI 306-5

Residuos no peligrosos	2021	2022
Reciclaje	214,2	<b>303,9</b>
Compostaje	0	<b>0</b>
Vertedero	95,9	<b>142,2</b>
TOTAL	310,1	<b>446,1</b>

**Fuente:** Indicadores de residuos. Información diciembre 2021 - noviembre de 2022.

### RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN (TONELADAS)\*

306-4, GRI 306-5

Residuos peligrosos	2021	2022
Reciclaje	0	<b>0,9</b>
Recuperación, incluida la recuperación energética	0,2	<b>0,1</b>
Incineración (quema de masa)	8,9	<b>22,3</b>
Vertedero	0,1	<b>0,2</b>
Otros (que debe especificar la Organización)*	0,0	<b>0,0</b>
TOTAL	9,2	<b>23,5</b>

**Fuente:** Indicadores de residuos. Información de diciembre 2021 - noviembre de 2022.

\*Dentro de la clasificación de otros, se incluyen los residuos a los que se les da cualquiera de los siguientes tratamientos: esterilización por autoclave, despresurización o tratamiento electrolítico. El reciclaje corresponde a los residuos de pilas de energía.

Durante el año, se presentó un aumento en la generación de residuos, lo que se explica por la disposición de productos vencidos y deteriorados acumulados, que aún no habían sido recogidos por los proveedores.

Por otra parte, con el objetivo de evitar la generación de residuos peligrosos, se cuenta con el procedimiento de devolución de medicamentos próximos a vencerse a través de la logística inversa, con el objetivo de que estos sean entregados a los laboratorios farmacéuticos antes de su fecha de caducidad.



Los residuos no peligrosos crecieron en un **43,8 %**, como consecuencia de las capacitaciones realizadas a los trabajadores para conocer las características de los residuos, su separación y disposición, lo cual permitió una mayor tasa de aprovechamiento.

# Programas de posconsumo y aprovechamiento

La gestión de los residuos es una de las acciones ambientales primordiales en la actividad económica que se desarrolla, enfocándose en dos vías de actuación: la gestión de residuos provenientes de la cadena de abastecimiento y la de los generados por los usuarios posteriormente al uso de sus productos; es así como los programas liderados se centraron en solucionar esta problemática.

La gestión de los residuos provenientes de la cadena de abastecimiento se centra en la continuidad del aprovechamiento de residuos provenientes de los productos usados para mantener la cadena de frío:

## APROVECHAMIENTO DE POLIESTIRENO EXPANDIDO Y GELES REFRIGERANTES:

Son residuos voluminosos, no biodegradables, contaminantes y, a su vez, sin valor comercial. Durante 2022, se gestionaron más de 1,8 toneladas de poliestireno expandido y 734 kilogramos de geles refrigerantes mediante la recolección, segregación y uso como materia prima en procesos industriales y producción de abono orgánico, evitando su acumulación en rellenos sanitarios, la generación de gases tóxicos por la inadecuada incineración, la contaminación de manglares, fuentes hídricas y muerte de diferentes especies de animales, así como la contaminación cruzada por reúso y el riesgo por el uso inadecuado de las marcas. Con esta actividad, se favoreció a una comunidad recicladora con 811 almuerzos, en compensación a la entrega de esos materiales.

La gestión de los residuos provenientes de los usuarios se centra en los programas posconsumo:



**PILAS CON EL AMBIENTE**

Se recolectaron **852 kg** en 70 contenedores localizados en los establecimientos farmacéuticos.



**TAPITAS POR PATITAS:**

se recolectaron **38 kg** de tapas plásticas, los cuales son entregados a la Fundación Tapitas por Patitas para el sostenimiento de los animales rescatados por la fundación La Casa del Perro Verde.



**PROGRAMA DE USO RACIONAL DE BOLSAS PLÁSTICAS**

Desde 2018, no se usan estas bolsas en los establecimientos farmacéuticos. Durante el año, se compraron **11.275.820** bolsas de papel para la entrega de los medicamentos a los usuarios.



**GESTIÓN DE MEDICAMENTOS VENCIDOS, PARCIALMENTE CONSUMIDOS Y DETERIORADOS**

Realizada en alianza con el Programa Posconsumo de Medicamentos, liderado por la Corporación Punto Azul, se logró disponer de manera idónea, en el año 2022, 23 toneladas provenientes de contenedores ubicados en droguerías, centros médicos, centros recreativos y oficinas administrativas, mediante campañas de recolección, publicaciones en redes sociales, e información entregada a los usuarios en el momento de la dispensación. Se logró un crecimiento del 21 % en comparación con 2021, manteniéndose la cadena en el primer lugar en volumen de recolección por quinto año consecutivo, evitando generar **92 toneladas** de CO<sub>2</sub> equivalente a sembrar 547 árboles. Es importante resaltar que en el último cuatrienio se han recolectado más de 77 toneladas.



**POSCONSUMO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS “GUARDIANES DEL MEDIO AMBIENTE”:**

Aumentó su cobertura con **87 contenedores** ubicados en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Valle del Cauca, Tolima, Boyacá, Santander, Meta y Quindío, mediante los cuales se hace una disposición final adecuada de los residuos peligrosos de lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucometría, minimizando los riesgos por contaminación microbiológica en fuentes hídricas subterráneas, en el suelo y atmósfera por quemas inapropiadas, además de mitigar accidentes por punciones que provoca la transmisión de enfermedades e infecciones. **En 2022, se recolectaron 4,3 toneladas, llegando así a 7,5 toneladas de residuos desde el inicio del programa en el año 2019.**

# Eje Ambiental

## Aire

► ODS 7.a

El impacto relacionado con el componente aire, corresponde al uso de energía eléctrica obtenida directamente del servicio público, así como de gases refrigerantes y gas natural en 20 sedes.

El alcance de la medición de los indicadores depende de lo reportado por las empresas de servicios públicos; en el caso de los establecimientos en arriendo de algunas sedes, el pago de energía está incluido en el canon de arrendamiento.

HUELLA DE CARBONO	 	
	2021	2022
<b>Alcance</b>		
Alcance 1*	73,8	100,7
Alcance 2**	4.397,9	5.019
<b>TOTAL</b>	<b>4.471,7</b>	<b>5.119,7</b>

**Fuente:** Herramienta huella de carbono. Unidades de la huella de carbono: t CO<sub>2</sub>e.

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

GRI 305-1

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

GRI 305-2

Se evidencia un crecimiento del 36,4 % en las emisiones del alcance 1 en comparación con el año anterior, y un aumento del 14 % en las de alcance 2; esto se debe, principalmente, al plan de expansión, por la apertura de las nuevas sedes. Las emisiones que se generan en Medicamentos representan el 9,22 % de las totales de la Caja de Compensación en 2022.

### Emisiones Medicamentos 2022

**Gas refrigerante: R-507**  
6,04%

**R-134A**  
0,67%

**Gas Natural**  
0,02%

**Electricidad**  
93,27%



**Fuente:** Herramienta Huella de Carbono. El periodo de reporte comprende los resultados de diciembre de 2021 hasta noviembre de 2022.

La herramienta utilizada para la estimación de las emisiones de alcances 1 y 2 demuestra que el alcance 2 tiene un mayor porcentaje de impacto, 93 %. El alcance 1, referente al uso de refrigerantes R-134A y R-507, representa 0,6 % y 6 %, respectivamente, y, por último, el menor corresponde al uso de gas natural, con 0,02 %.

Dentro de las estrategias desarrolladas para reducir el consumo energético y mitigar la generación de emisiones, se destacan



las siguientes:

**Continuar con la instalación de iluminación led** en los establecimientos farmacéuticos. En el año, se realizó en 22 sedes.



**Reducir la emisión de 92 t CO<sub>2</sub>e**, con la entrega de los medicamentos al programa de posconsumo de Punto Azul, con el coprocesamiento de medicamentos y aprovechamiento de envases y empaques.



**Desarrollar el Plan de movilidad sostenible para las 28 sedes de medicamentos** ubicadas en el área metropolitana del Valle de Aburrá, con campañas de sensibilización y la entrega de incentivos que promueven acciones para disminuir las emisiones per cápita, en una región que por sus condiciones geográficas y meteorológicas tiene un alto grado de afectación a la calidad del aire.

Para 2022, el ratio de la intensidad energética obtiene un valor de 0,2 kWh, correspondiente al consumo per cápita de trabajadores y usuarios con un valor de 801.570 julios.

GRI 302-1, GRI 302-3

# Conciencia e inversión Ambiental

► ODS 15.9, ODS 15.b

Durante 2022, se capacitaron 1.273 trabajadores de los establecimientos farmacéuticos en los elementos que componen el modelo ambiental corporativo.



En el marco del aniversario número **50 del Día Mundial del Medio Ambiente** “Una Sola Tierra”, celebrado por el PNUMA, se participó con la ejecución de actividades alineadas con los objetivos propuestos. Para ello, se organizó un concurso, en el cual se debía crear un disfraz a partir de los residuos aprovechables generados en la sede.



Adicionalmente, en consonancia con el programa de uso racional de bolsas plásticas, se adelantó un curso que permite visualizar las problemáticas y las medidas implementadas para enfrentarlas, en el que participaron **2.674 trabajadores de medicamentos**.



Dentro del modelo ambiental corporativo en las droguerías y los establecimientos farmacéuticos, se invirtieron **\$ 206 millones** en la actualización de los planes de gestión de residuos, trámites de registro de publicidad exterior visual, disposición de residuos peligrosos, compra de elementos y ejecución de actividades ambientales que involucraron a trabajadores y usuarios.

GRI 201-2

**2.674 trabajadores de medicamentos participaron en el programa de uso racional de bolsas plásticas.**





## 4. Generar desarrollo humano integral

▶ TM 1, TM 4 GRI 3-3, GRI 413-1

**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 proveer medicamentos, productos para el cuidado personal y servicios de gestión farmacéutica, atendiendo a los usuarios con calidez y experticia.

Para cumplir con este compromiso, implementa estrategias tales como facilitar el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud, trabajar por la seguridad del paciente, y mantener procesos de calidad y confianza en el servicio que presta.

# Accesos a medicamentos y productos para el cuidado de *La salud*

TM 2, GRI 3-3

Medicamentos Colsubsidio está comprometido con ofrecer acceso a medicamentos, dispositivos médicos y productos para el cuidado de la salud de calidad, de forma fácil y con asesoría de expertos, para lo cual enfoca sus estrategias y acciones en la ampliación de canales de dispensación, respondiendo a las necesidades de los usuarios y los clientes.

Dentro de las actividades en los diferentes canales y servicios, se destacan:



## SERVICIOS FARMACÉUTICOS:

Este canal continuó atendiendo a los afiliados de Famisanar EPS, Sura EPS y Nueva EPS, llegando a

**6.212.381**

**usuarios** con diferentes modelos de atención y gestión del riesgo, en un año en el cual el cierre de algunas entidades promotoras de salud generó migración de población, aumentando la demanda en la atención y, por ende, el desarrollo de planes de trabajo para garantizar la accesibilidad y oportunidad a medicamentos y demás tecnologías en salud.

En 2022, se alcanzó una participación del 24 % de la población colombiana afiliada al régimen contributivo (más de 5,5 millones de usuarios), y un 3 % de la población del régimen subsidiado (más de 680 mil usuarios). El año cerró con un total de

**32,8 millones de prescripciones**

de medicamentos dispensadas, lo que representó un crecimiento del 23 % con respecto al año anterior, y ventas aproximadas de \$ 1 billón 676 mil millones.



## DROGUERÍAS:

Se abrieron 33 sucursales, aumentando la cobertura en Bogotá y los departamentos de Quindío, Bolívar, Atlántico, Antioquia, Boyacá, Santander, Meta y Valle del Cauca para atender a la población en general y a los afiliados a la Caja, lo que permitió realizar

**11.589.000**

**transacciones** y mantener la participación en el mercado a nivel nacional.





### CANALES ALTERNOS:

Continuando con las tendencias de dispensación no presencial, se fortaleció la gestión mejorando la experiencia de servicio y la navegación de los usuarios en las diferentes plataformas digitales:

- Proyecto de integralidad:** permite a los usuarios conectarse a diferentes canales virtuales las 24 horas del día: *app*, portal Medicamentos y página web de Droguerías Colsubsidio, bajo la premisa de ofrecer todos los servicios en un mismo lugar, aumentando así el tráfico y el número de usuarios.
- Optimización y mejora de la tienda virtual:** brinda una experiencia de usuario más amigable, intuitiva y de fácil acceso, lo que permitió fortalecer la fidelización y el posicionamiento de la marca

Droguerías Colsubsidio.

- Rediseño del e-commerce:** se alineó con la nueva imagen de marca y se reestructuró el árbol de categorías, permitiendo la búsqueda de productos, la usabilidad en la versión web y *mobile*, aumentando la cantidad de productos que se pueden comprar por este medio, y se mejoró la visibilidad del call center y el WhatsApp.

Así, hubo

**12 millones**  
**de visitas** a la página web,

**369.308**

**llamadas** al *call center*, más de 33 mil pedidos a través de WhatsApp, registrándose ventas por cerca de:

**\$ 29.000**  
**millones** en página web,

**\$ 12.141**  
**millones** en el *call center*,

**\$ 3.244**  
**millones** por WhatsApp y

**\$ 3.263**  
**millones** en el *marketplace*, superando las metas en un 158 %.

Los usuarios de las EPS con las que existe convenio también tuvieron cobertura mediante canales alternos.

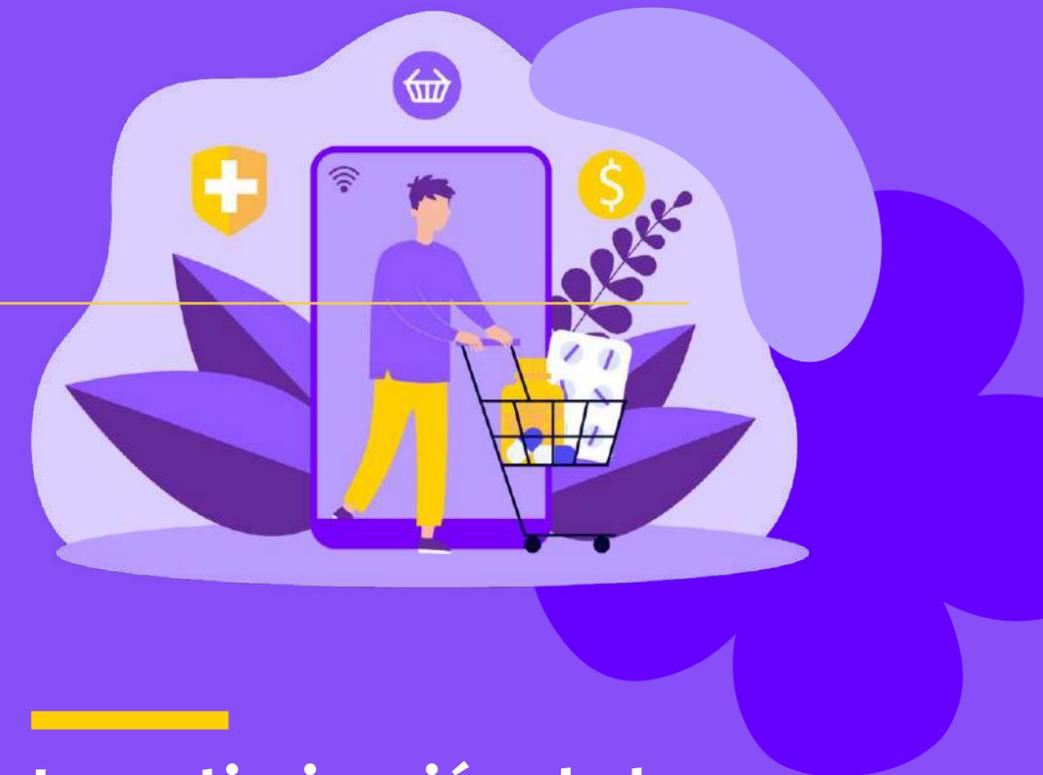
Se entregaron

**1.567.741**

**pedidos a domicilio**, equivalentes a

**2.248.865**

**fórmulas médicas dispensadas**, con lo que se amplió la cobertura en 96 % de los municipios donde ya había atención presencial, alcanzando un crecimiento del 4 % en comparación con el año anterior, a pesar de la normalización y del retorno de los usuarios al servicio presencial.



**La optimización de la tienda virtual permitió fortalecer la fidelización y el posicionamiento de la marca Droguerías Colsubsidio.**



## UNIDAD DE APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS:

Programa enfocado en la gestión de pacientes de alto impacto en salud, con servicios de aplicación supervisada de medicamentos y servicio farmacéutico especializado en el manejo de estas cohortes. De esta manera, se respondió a las necesidades de los pacientes y sus aseguradores a fin de mejorar los resultados clínicos, su calidad de vida y hacer un uso eficiente de los recursos en salud, por medio de programas de atención integral en salud y de gestión del riesgo farmacéutico, los cuales son transversales a todos los servicios con un equipo multidisciplinario capacitado para realizar atención en diferentes fases de la enfermedad, agregando valor a su ciclo de atención.

La Unidad de Aplicación de Medicamentos cuenta con el siguiente portafolio de servicios y programas:

- **Aplicación supervisada de medicamentos.**
- **Autoaplicación supervisada.**
- **Programa de atención integral de enfermedades reumatológicas y del colágeno.**
- **Programa de abordaje farmacológico del dolor crónico.**
- **Programa de abordaje farmacológico de migraña crónica y/o de difícil manejo.**
- **Programa de gestión integral del riesgo farmacéutico.**

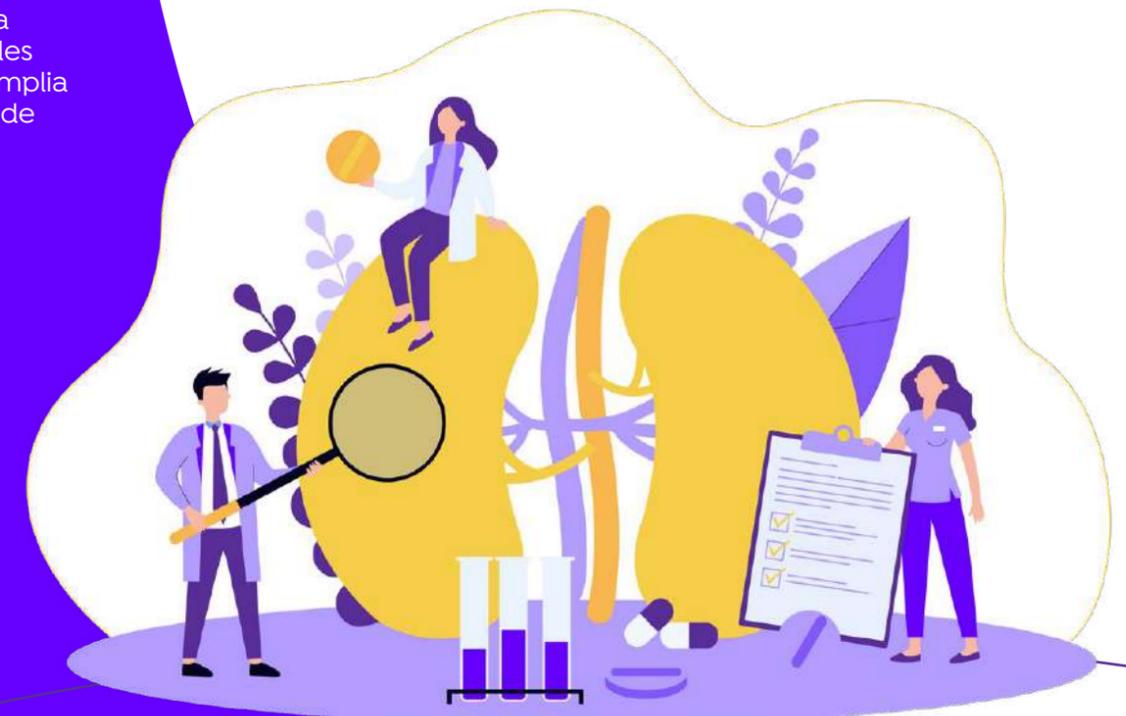


La unidad cuenta con capacidad para:

- Más de **5.000 consultas especializadas/mes** de reumatología, anestesiología, medicina interna y fisioterapia.
- Más de **4.000 consultas** o espacios de asesoría por profesionales de apoyo como nutricionistas, psicólogos y químicos farmacéuticos.

- La sala de infusión de medicamentos tiene 17 unidades equipadas para realizar de forma supervisada más de **3.000 aplicaciones/mes**, bajo la supervisión de profesionales del área de la salud con amplia experiencia en el manejo de cohortes de alto impacto,
- Realizar farmacovigilancia activa al **100 % de los usuarios que reciben la aplicación de medicamentos.**

**Este Programa se enfoca en la gestión de pacientes de alto impacto en salud.**





La Unidad de Aplicación de Medicamentos asumió la política de seguridad del paciente de la IPS Colsubsidio, trabajando continuamente para mantener actos seguros en el ámbito asistencial. El 100 % de los medicamentos que se administran cuentan con su respectivo protocolo de aplicación, basado en la mejor evidencia científica, y es socializado y discutido con el equipo asistencial. Además, se manejan puntos de verificación en las diferentes etapas, a partir del

agendamiento, de manera que la prescripción es revisada desde enfermería, medicina general y farmacia, siendo pilares de la verificación el perfil de riesgo del paciente, la historia clínica, las indicaciones, la dosis y la posología.

La unidad cuenta con comités que permiten tomar decisiones informadas sobre temas relacionados con el cumplimiento de la normatividad aplicable y de gestión para el logro de sus objetivos.

**El 100 % de los medicamentos que se administran cuentan con su respectivo protocolo de aplicación.**

Nombre del Comité	Periodicidad	Conformación	
		Mujeres	Hombres
Comité de Experiencia y Servicio	Mensual	7	1
Comité de Promoción y Mantenimiento de Salud	Mensual	4	1
Comité Ambiental y Sanitario	Mensual	4	1
Comité de Buen Trato	Mensual	3	1
Comité de Emergencia	Mensual	2	1
Comité de Experiencia de Servicios Ambulatorios	Mensual	2	1
Comité de Historias Clínicas	Mensual	3	1
Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud	Mensual	4	1
Comité de Mejoramiento Continuo	Trimestral	3	1
Comité Seguridad del Paciente	Mensual	4	1
Comité de Vigilancia Epidemiológica	Mensual	4	1
Comité de Farmacia y Terapéutica	Mensual	3	1

**Fuente:** Unidad de Aplicación de Medicamentos.

## Precios asequibles

TM 8 GRI 3-3

Medicamentos Colsubsidio realiza negociaciones directamente con la industria farmacéutica e implementa un modelo apoyado en las últimas tecnologías, con componentes estadísticos que garantizan la fijación de precios razonables para los clientes y los usuarios, acordes con el mercado.



## Diversidad e Inclusión

TM 10 GRI 3-3

Colsubsidio, en cumplimiento de su propósito superior de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, está comprometido con respetar los derechos humanos y generar una cultura de trabajo inclusiva, que reconoce y respeta la diversidad de todas las personas como fuente de ventaja competitiva y de generación de valor para los grupos de interés, por lo cual emitió su Política de derechos humanos, diversidad y equidad.

Igualmente, Medicamentos Colsubsidio está comprometido con brindar una atención que integre a las personas con discapacidad en **16 droguerías incluyentes y 67 establecimientos** con ajustes razonables, que permiten que las personas con discapacidad física, visual y auditiva adquieran sus medicamentos minimizando las barreras de acceso, de comunicación y de información.

Durante el año, se fortalecieron las competencias, capacitando en lengua de señas colombiana y el protocolo

de atención a **297 trabajadores a nivel nacional. Así mismo, se certificaron 81 trabajadores en la atención a personas con discapacidad**, en convenio con el SENA y la Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía de Bogotá.

Se continuó la alianza con las entidades expertas en temas de discapacidad, las cuales brindan su asesoría para continuar desarrollando el programa de Droguerías Incluyentes. Durante el año, se participó en las siguientes actividades:



### FERIA DE TALENTOS EMPRENDEMOS Y SORPRENDEMOS

Organizada por el Hospital San Vicente Fundación.



### FACEBOOK LIVE

Un encuentro para la reivindicación con las personas con discapacidad: en conmemoración del Día Internacional de la Discapacidad, con invitados expertos de la Subcomisión para la Inclusión Social, Laboral y Productiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



### ENTREVISTAS Y PUBLICACIONES

En medios de comunicación y redes sociales con el fin de generar mayor concientización frente a la atención de personas con discapacidad.

# Seguridad del *Paciente*

TM 3 GRI 3-3

La gestión de la cadena se mantuvo alineada con la Política corporativa de seguridad del paciente, la cual garantiza que el trabajo conjunto de todos los actores del proceso de atención sanitaria tenga como objetivo identificar situaciones y acciones que pueden afectar al usuario durante su atención.

Se realizaron acciones enfocadas en el medicamento, el usuario y el personal de los establecimientos, tales como:

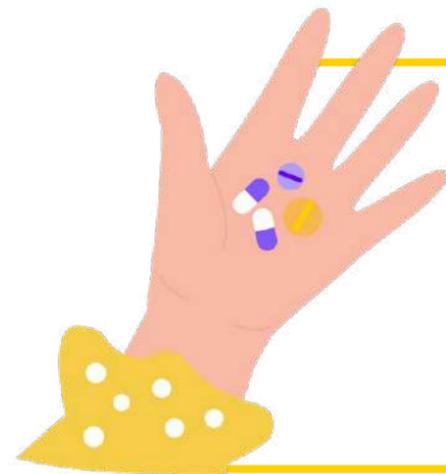
- Realizar la campaña de sensibilización para prevenir errores de dispensación, denominada “Dispensación consciente, humana y responsable”.
- Diseñar el curso virtual “La receta de la dispensación”.
- Diseñar, divulgar y actualizar el listado de medicamentos de nombre y apariencia similar (LASA).
- Diseñar, divulgar y actualizar el listado de medicamentos de alto riesgo (MAR) y estrecho margen terapéutico.
- Diseñar, divulgar y actualizar el listado de medicamentos teratogénicos.
- Fortalecer los cinco filtros de la dispensación, mediante el diseño de la mano que ilustra, de un costado, el paso a paso para la correcta entrega de productos y, del otro, la forma de gestionar correctamente un error de dispensación.
- Rediseñar el material educativo para el fortalecimiento de los cinco filtros de dispensación.
- Capacitar a los trabajadores en las normas de correcta prescripción y dispensación, acceso a fuentes de información confiable de medicamentos, así como formas de liberación de medicamentos sólidos orales.
- Diseñar piezas educativas, cápsulas y boletines para los trabajadores.
- Realizar actividades lúdicas para reforzar la lectura e interpretación de las fórmulas médicas.
- Capacitar y divulgar los programas posconsumo orientados a minimizar los riesgos por el uso de medicamentos y dispositivos médicos en el hogar.
- Incluir la identificación distintiva a los medicamentos de nombre y apariencia similar en el sistema de información.
- Comunicar a los entes de control y fabricantes las novedades en productos que pueden conllevar a riesgos de confusión en la dispensación y uso de medicamentos.
- Identificar y segregar los medicamentos LASA en el almacenamiento.
- Publicar en la revista *Vida Sana* aspectos relacionados la terapia de los medicamentos, el autocuidado y uso racional de medicamentos.



En el marco del **Día Panamericano de la Farmacia**, se desarrolló un espacio interactivo denominado “Dispensación consciente, humana y responsable”, con el uso de herramientas visuales, auditivas y kinestésicas, en el que participaron **1.083 trabajadores**, entre regentes y auxiliares. El proceso incluyó la relación de **73 auditorías** en las que, a partir de los resultados, se diseñaron estrategias transversales para la cadena, orientadas al fortalecimiento de las buenas prácticas de dispensación, acompañado de un plan de sensibilización sobre la relevancia y contribución de su labor en el cuidado de la salud de los usuarios.

## Dispensación de medicamentos de control especial

**Medicamentos Colsubsidio se encuentra autorizada para la dispensación de medicamentos de control especial en 223 establecimientos farmacéuticos a nivel nacional, ubicados en 13 departamentos.**



**223**  
**establecimientos farmacéuticos**  
están autorizados para la dispensación de medicamentos de control especial.

En 128 establecimientos, se realiza la dispensación a los afiliados de las EPS en convenio, en 52 a través de la venta comercial, y en 43 en las dos modalidades. Desde 2014, el Fondo Nacional de Estupeficientes suscribió un convenio con Colsubsidio para la dispensación de los medicamentos monopolio del Estado, los cuales, por su potencial de abuso y dependencia, son restringidos en su comercialización. Esta dispensación se realiza en 32 establecimientos farmacéuticos en Bogotá y Cundinamarca, convenio que fue adjudicado por dos años en julio de 2022, a través de proceso de licitación pública.

Para minimizar los riesgos de abuso de fórmulas que conllevan al desvío de medicamentos de control especial y monopolio del Estado, a fraude, falsificación, dependencia y uso irracional de este tipo de medicamentos, Colsubsidio realizó la verificación del cumplimiento de los requisitos de la prescripción y, en caso de inconsistencias

o novedades definidas en el convenio, notificó al Fondo Nacional de Estupeficientes para la investigación del caso. Las actuaciones anteriores han permitido restringir la dispensación de fórmulas de algunos usuarios y/o médicos, e incluso validar con instituciones prestadoras de servicios de salud la idoneidad de la prescripción, **evitando con ello los riesgos asociados al mal uso de medicamentos de control especial.**

**Desde 2014, el Fondo Nacional de Estupeficientes suscribió un convenio con Colsubsidio para la dispensación de los medicamentos monopolio del Estado.**



# Farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías sanitarias

Este programa contempla todas las actividades de farmacovigilancia, tecnovigilancia y reactivo-vigilancia, con las que se evalúa la vigilancia de medicamentos, dispositivos biomédicos, cosméticos, reactivos de diagnóstico, comercializados y dispensados por Medicamentos Colsubsidio en el ámbito ambulatorio, y cubre a los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos, al usuario, entidades administradoras de planes de beneficios 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

**1.260**

**casos de farmacovigilancia y vigilancia** de otras tecnologías de productos dispensados en los establecimientos farmacéuticos, con una oportunidad de gestión del 95 % de los casos reportados.



## GESTIÓN DE ERRORES DE DISPENSACIÓN

En el caso en que se presenten eventos adversos asociados a errores de dispensación, se identifican las causas para establecer las respectivas acciones correctivas y de mejora.

GRI 413-2



## COMITÉ DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

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 la cadena y los aseguradores, a fin de tomar las medidas correspondientes con relación a los productos afectados y, de esta forma, evitar que impacten en la seguridad de los usuarios.

GRI 416-2

Se socializaron siete alertas sanitarias del Invima y cuatro avisos de retiros voluntarios de medicamentos por parte del laboratorio fabricante. El retiro voluntario más importante del año fue el de Alimentum y EleCare, de Abbott, debido a una sospecha de contaminación bacteriana en Estados Unidos.

Durante 2022, el Invima no hizo reportes de informes de seguridad relacionados con medicamentos. Los que se presentaron corresponden en su mayoría a dispositivos médicos y otras tecnologías de uso intrahospitalario y en laboratorios clínicos que no se manejan en Medicamentos Colsubsidio.

En la Unidad de Aplicación de Medicamentos se efectúa farmacovigilancia activa mediante el seguimiento posaplicación, **obteniendo un resultado por encima del**

**85 %**

sobre la totalidad de los pacientes que recibieron administración en sala, realizando un análisis de priorización basado en el historial clínico del paciente y otros criterios.

En este sentido, se asegura el seguimiento de los pacientes con mayor riesgo de presentar reacciones adversas moderadas o graves.

Respecto a la gestión del riesgo de medicamentos trazadores, se hizo contacto y seguimiento del

**100 %**  
**de pacientes que recibieron alguno de estos medicamentos.**

Adicionalmente, previo a su administración, el médico de la sala y el químico farmacéutico realizan en conjunto una evaluación completa y detallada de la prescripción, historia clínica y evidencia científica, que tiene como objetivo evitar la aparición de reacciones adversas o actos inseguros.

## Línea de expertos

Medicamentos Colsubsidio cuenta con una línea telefónica y de WhatsApp: 323 2741111, disponible para la consulta de los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos y de los profesionales de la salud de las aseguradoras y entidades con las que se tiene convenio, en donde un químico farmacéutico responde en tiempo real dudas relacionadas con la prescripción médica: dosis, tiempos de tratamiento, forma farmacéutica, frecuencia, alertas sanitarias y problemas relacionados con medicamentos, dispositivos médicos y demás productos.



**Durante el año, se resolvieron un total 2.003 solicitudes en la línea de expertos, superando la gestión del año 2021, cuando se inició la estrategia con 1.020 solicitudes.**



## Seguimiento farmacoterapéutico

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



En 2022, se atendieron

**87.892**

**consultas farmacéuticas** en 67.497 pacientes, con un total de 111.575 intervenciones, de las cuales, 30.720 son dirigidas al personal médico con recomendaciones sobre ajuste en la dosis de medicamentos o suspensión de medicamentos innecesarios, otras

**63.536**

**recomendaciones** dirigidas al usuario sobre el uso seguro de medicamentos y la importancia de la adherencia al tratamiento, y

**17.319**

**intervenciones al personal** de la plataforma de autorizaciones del asegurador y/o servicio farmacéutico, enfocadas en el proceso de dispensación o validación de la formulación.

De estas intervenciones, el 90,7 % fueron aceptadas por el médico tratante y/o paciente-cuidador.

Lo anterior se considera un importante nivel de aceptación, que indica que las intervenciones realizadas son adecuadas y pertinentes.

Otro de los objetivos del seguimiento farmacológico es la adherencia al tratamiento por parte de los pacientes, manteniéndose estable en un 77 % para 2022, en relación con el año anterior.

**Los pacientes pertenecientes a la cohorte de riesgo cardiovascular objeto de seguimiento farmacoterapéutico han presentado disminución en factores de riesgo clínico,** como lo son los niveles de hemoglobina glicosilada y colesterol, lo cual disminuye el riesgo de presentar complicaciones y mortalidad, siendo considerados factores de éxito en el manejo de estos pacientes.

# 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, el área de gestión del riesgo farmacéutico identifica aspectos relacionados con la prescripción, que pueden llevar al uso no necesario, en dosis no requeridas o recomendadas, o simultáneo de medicamentos del mismo grupo terapéutico, situaciones que 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, al Sistema de Seguridad Social en Salud, como se evidencia con la identificación de las siguientes variables de riesgo:



## DUPLICIDADES FARMACOLÓGICAS

Mediante el informe detallado de dispensación 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 que, 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/o al asegurador, para ajustar la farmacoterapia y el retiro respectivo del medicamento no necesario. Durante 2022, se identificaron **4.873 duplicidades**, cifra que disminuyó en comparación con 2021, cuando se detectaron **7.620 casos**.



## DOSIS MÁXIMAS

Durante el seguimiento farmacoterapéutico y el análisis de la dispensación, se identifica la prescripción de medicamentos con dosis mayor a lo recomendado por la literatura; por ello, se lleva a cabo una revisión individualizada del caso, verificando si el paciente presenta alguna condición en particular por la que requiere dicha dosis, y, en caso contrario, se notifica al médico prescriptor y/o asegurador para proceder con el ajuste de la dosis. Durante 2022, se registraron **1.779 casos de medicamentos** con estas prescripciones, lo que presenta una disminución en las dosis máximas, frente a lo identificado en 2021, con **4.370 casos**.



## MEDICAMENTOS NO NECESARIOS

Durante la consulta de seguimiento farmacoterapéutico y en los servicios farmacéuticos, se identifica la prescripción de medicamentos que el paciente refiere no administrar por razones asociadas a reacción adversa, fallo terapéutico, patologías no crónicas, etc. En tales situaciones, se notifica al médico prescriptor para evaluar pertinencia de la continuidad del tratamiento y/o refuerzo de adherencia. En 2022, se identificaron **2.425 casos de medicamentos no necesarios**, superando lo identificado en 2021, con **1.679 casos**.



### CANTIDAD INCORRECTA DE MEDICAMENTOS PRESCRITOS

Se detecta, a partir de la dosificación y pauta de administración, si la cantidad de medicamento prescrito es suficiente para un tiempo de tratamiento determinado. Durante el año, se gestionaron **3.004 casos de prescripción** de medicamentos en cantidad incorrecta, superando lo identificado en 2021, con **2.006 casos.**



### EVALUACIÓN DEL TIEMPO PROLONGADO DE MEDICAMENTOS DE USO NO CRÓNICO

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 y/o antibióticos que, por el contrario, pueden afectar la salud de los usuarios. En 2022, se identificaron y gestionaron **1.481 casos de prescripción** de medicamentos por tiempo mayor a lo recomendado, cifra inferior a los identificados en 2021, con **6.028 casos.**



### SEGUIMIENTO A PACIENTES CON SOSPECHA DE FRAUDE

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

- Apoyar a los trabajadores del servicio farmacéutico, ante la sospecha detectada en el proceso de dispensación, haciendo el seguimiento farmacoterapéutico en tiempo real.
- Adelantar 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.



- Reportar 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 **367 casos**, superando los casos identificados en 2021, con **216**, cuyo uso y valor afectan la seguridad del paciente y la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.



## ANÁLISIS DE PERTINENCIA

Con el análisis de pertinencia de medicamentos como la insulina 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 2022, se evaluaron **5.277 casos** de pertinencias, superando la gestión de 2021, cuando se reportaron **2.881 casos**.



## VALIDACIONES

Con el fin de evitar o minimizar los problemas relacionados con el medicamento, se validan las fórmulas, para clarificar o confirmar si la prescripción está correctamente indicada para un diagnóstico específico, dosis, pauta, vía de administración y tiempo de tratamiento, lo que, 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. Para validar la prescripción, el auxiliar se comunica con un químico farmacéutico, quien realiza 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.

Esta actividad y el resto de las intervenciones de seguimiento farmacoterapéutico logra un control en la pertinencia de la prescripción de medicamentos, permitiendo así un uso seguro, escalonado y racional de la terapia a un menor costo, con resultados clínicos similares.



## 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 las acciones pertinentes en el control de la polimedicación 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 durante los últimos cuatro años, con cerca del **16 %** para el año 2022, lo que genera un impacto positivo en la racionalidad del uso de medicamentos, los costos asociados y la seguridad del paciente.

En cuanto a la policonsulta, que se refiere a aquellos pacientes a quienes se dispensan más de tres fórmulas en un mes, se evidencia un leve aumento para el año 2022,

una vez finalizada la emergencia sanitaria por COVID-19, al reactivarse las estrategias de la consulta médica presencial y actividades de promoción y prevención de las IPS básicas, cuando aumentó el número de consultas y, por ende, el de formulaciones. Algo similar ocurre con la frecuencia de uso: con una cifra cercana al **2,0** durante el cuatrienio, se evidencia un leve aumento en el año 2022, posteriormente al levantamiento de la emergencia sanitaria.



**En 2022, se evaluaron 5.277 casos de pertinencias, superando la gestión de 2021, cuando se reportaron 2.881 casos.**

# Sistema de gestión de calidad

TM 1 GRI 3-3

**En 2022, la conformidad del sistema de gestión de calidad fue evaluada por el Icontec, que certificó que se aprobaron los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2015, sin el levantamiento de no conformidades, en cada uno de los macroprocesos de la cadena y establecimientos farmacéuticos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y productos complementarios de salud a entidades por negociación de convenios institucionales y comunidad en general a nivel nacional. La validez de la certificación se extiende hasta el año 2025.**

De igual manera, se obtuvieron logros importantes en los ciclos de auditoría, realizada por un tercero, que resaltó la capacidad de respuesta de la Organización a los requerimientos de los clientes y a las necesidades de operación, el seguimiento a la percepción del cliente interno implementado por el Centro de Distribución de Medicamentos y aseguramiento de calidad, la percepción del personal de los establecimientos y su conocimiento respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y el uso de la herramienta de Isolución como fuente de información de los estándares.

La cadena evaluó en intervalos planificados los resultados y la alineación con los objetivos al Sistema de Gestión de

Calidad a través de la revisión por la dirección, definiendo las acciones tendientes al perfeccionamiento del sistema. De igual manera, se analizaron las contingencias en cada uno de los procesos, haciendo mayor énfasis en la matriz de riesgos de gestión canales, diseñando una herramienta para la evaluación de la eficacia de los controles, la cual permite la consolidación de los resultados de las auditorías de supervisión y autoinspección de los establecimientos farmacéuticos para el análisis y levantamiento de planes de mejora tendientes a prevenir la materialización de los riesgos.

Como parte del mantenimiento y perfeccionamiento de Sistema de Gestión de Calidad, se realizaron las siguientes acciones:



- Actualizar los procedimientos técnicos.
- Actualizar y difundir la matriz de riesgos.
- Rediseñar la guía de la auditoría.
- Elaborar y difundir infografías.
- Implementar el tablero automatizado de indicadores de gestión técnica.
- Aplicar el tablero de automatización de inspección, vigilancia y control.
- Proyectar el tablero de auditorías de supervisión y autoinspección.
- Hacer capacitaciones con entes de control.
- Realizar capacitación a proveedores de transporte.
- Adelantar entrenamientos de análisis de causa raíz a establecimientos farmacéuticos y otras áreas de la cadena.
- Desarrollar cursos de capacitación en el aula virtual.
- Ejecutar seguimiento y retroalimentación de resultados en los comités de aseguramiento de calidad.
- Realizar seguimiento a los planes de acción derivados de las visitas de inspección, vigilancia y control en los establecimientos.
- Evaluar el grado de cumplimiento en el desarrollo de los procesos, procedimientos y demás aspectos técnico-normativos de los establecimientos farmacéuticos, a través de **382 auditorías de supervisión** a nivel nacional, lo cual permitió aumentar el concepto técnico favorable emitido por la Secretaría de Salud departamental o municipal en un **97 % al cierre de 2022**.



## Cadena de frío

**Medicamentos Colsubsidio controla la cadena de frío, dado que es el proceso de tipo logístico que asegura la correcta conservación, almacenamiento, transporte y distribución de los medicamentos termolábiles durante su vida útil, con el fin de conservar las propiedades y asegurar su efecto terapéutico.**



Durante el año, se gestionó un portafolio de

**625 refrigerados**, un 6,1 % más que en el 2022.

Los trabajadores son constantemente capacitados para que conozcan la importancia de cumplir con los procedimientos, instructivos y formatos, que permiten tener controlado el proceso de cadena de frío. Además, para que comprendan el adecuado uso del sistema de monitoreo de temperaturas Centinela, siendo conscientes de la importancia del manejo de medicamentos que se encuentran en refrigeración y su correcta manipulación.

El sistema de monitoreo de temperatura está implementado en

**184 establecimientos farmacéuticos.**

Con esta actividad preventiva se obtuvo una disminución en el valor de la destrucción ecológica de productos de 41 % en comparación a 2021.

Así mismo, se realizaron mesas de trabajo con el propósito de hacer más efectivo y eficiente el proceso de monitoreo satelital, mejorando los canales de comunicación y definiendo las directrices para dar respuesta oportuna a las alertas que se generen.

**El sistema de monitoreo de temperatura está implementado en 184 establecimientos farmacéuticos.**

# Promoción de estilos de vida saludables y prevención de *Enfermedades*

TM 4 GRI 3-3

Medicamentos Colsubsidio es consciente de que los estilos de vida son factores determinantes y condicionantes para el estado de salud de los usuarios y los clientes, por lo tanto, genera comunicaciones en donde se dan recomendaciones que motivan acciones para preservar la salud y el mejoramiento de la calidad de vida.

Además, se brindan consejos acerca del uso adecuado de los medicamentos, el cuidado del medioambiente como factor determinante para la salud de una sociedad y conocer sobre diferentes patologías a las cuales se está expuesto.

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



## Educación sanitaria

Se diseñaron 12 infografías, dirigidas a la población priorizada, por las aseguradoras con las que se tiene convenio, sobre el uso adecuado de medicamentos, la adherencia al tratamiento, el adecuado almacenamiento y los efectos sobre el organismo, entre otros. Se enviaron 16.911.211 mensajes a los afiliados de Famisanar EPS, Sura EPS, Nueva EPS y Unisalud, a través de un enlace vía mensaje de texto. Así mismo, se remitieron a **1.844.472 clientes comerciales fidelizados**.



## Vitalito te recomienda

En la web corporativa, en esta sección, se dan recomendaciones para el uso correcto de los medicamentos y la gestión de los residuos generados después de su tratamiento. Durante el año, cerca de **207.000 usuarios accedieron a esta información**.



## Asesoría de expertos

Para mejorar las competencias de los trabajadores, se diseñaron piezas educativas, cápsulas y boletines recordando su función como experto en medicamentos, reforzando cómo actúan los medicamentos y las vacunas, la toxicidad de los medicamentos y pautas de autocuidado con el fin de orientar a los usuarios.



### Revista *Vida Sana*

Como aporte a la promoción en salud y la adopción de estilos de vida saludable de los colombianos, se desarrolló contenido informativo, para promover la salud y adoptar hábitos que llevan a construir estilos de vida saludables, como una alimentación nutritiva, la actividad física y recreativa, el descanso, la actitud positiva, los hábitos de higiene y la necesidad de asegurar el uso adecuado y racional de los medicamentos en la vida diaria. Igualmente, se difundió contenido para generar conciencia en el cuidado del medioambiente. Durante el año, se realizaron 12 publicaciones, entregando **120 mil ejemplares** a los usuarios, los clientes y los pacientes; la versión digital de la revista tuvo más de **31 mil visualizaciones en el año**.



### Carrera de la Mujer

Por quinto año consecutivo, se llevó a cabo esta competencia, retomando a la versión presencial, con el firme propósito de apoyar a todas las mujeres que buscan en una disciplina como el atletismo crear hábitos saludables y superar sus propias metas. En esta versión, participaron más de **15 mil personas**, incluyendo un grupo con discapacidad.



### Apoyo a comunidades vulnerables

Permitir el acceso a medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud a poblaciones vulnerables fue otra de las acciones fundamentales para el cierre de las brechas sociales. Se entregaron más de **600 mil unidades** farmacéuticas a entidades sin ánimo de lucro que promueven el derecho a la salud de la población colombiana, desarrollando, en conjunto, brigadas de salud con la Corporación Organización Minuto de Dios, la Fuerza Aérea Colombiana y la Armada Nacional.



Durante el año, se benefició a

**4.300**  
personas

en los municipios de **Támara en el Casanare, Pizarro en el Chocó, Funza en Cundinamarca y San Andrés y Providencia,**

brindando una dispensación informada en el uso correcto de los medicamentos y la adopción de estilos de vida saludable.

**Esta estrategia evitó el impacto que se generaría por la destrucción de estos productos de la cadena de abastecimiento.**

## 5. Asegurar solidez financiera para la equidad

► GRI 2-6 ODS 1.a

**Colsubsidio 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 subsidios y programas sociales que ofrece a las poblaciones que tiene a cargo.**



Se implementaron mejoras en los procesos que contribuyen a asegurar la solidez financiera de la Corporación. De las actividades desarrolladas, se destaca, para el servicio de Medicamentos, lo siguiente:

- Análisis del panorama económico, en el cual se integran y correlacionan los sucesos más significativos de los últimos años del entorno económico mundial y de Colombia, incluyendo un análisis macroeconómico y sectorial para el año 2023.
- Pronóstico financiero, para identificar oportunamente los desafíos y oportunidades de corto plazo e implementar las acciones de mejora proactivamente.
- Examen periódico de la liquidez, con el propósito de garantizar la disponibilidad de los recursos requeridos por el servicio, incorporando en el seguimiento mensual el análisis de las variables que inciden en la generación de liquidez, que se traduce en metas de estructura financiera que permitan optimizar los indicadores.

Respecto a las principales cifras e indicadores financieros, se destaca que:

- Los ingresos totales se situaron en **\$ 2 billones,** con un crecimiento del 26 % frente al año anterior.
- Se generó un remanente por **\$ 33.748 millones,** los cuales se reinvertieron en los proyectos sociales de Colsubsidio.



# Valor económico generado y Distribuido

GRI 201-1

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

I. Valor económico generado	Dic. 2021	Dic. 2022
Ingresos operacionales y no operacionales	1.631.597	2.054.779
<b>Total valor económico generado</b>	<b>1.631.597</b>	<b>2.054.779</b>



II. Valor económico distribuido	Dic. 2021	Dic. 2022
<b>PAGOS REALIZADOS A TERCEROS, ESTADO TRABAJADORES DE LA CAJA</b>	<b>1.597.742</b>	<b>2.004.728</b>
Pagos realizados al Estado	21.317	25.794
Pagos y beneficios a los trabajadores de la Caja	92.705	108.905
Pago a proveedores	1.483.719	1.870.029
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>33.855</b>	<b>50.052</b>
<b>Resultado</b>	<b>19.248</b>	<b>33.748</b>
Provisiones	76	1.926
Amortización	4.330	4.412
Depreciación	10.201	9.966
<b>Total valor económico distribuido</b>	<b>1.631.597</b>	<b>2.054.779</b>
<b>III. Valor económico retenido</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>

Fuente: Sistema de Información Contable – SAP.

# Tabla contenidos GRI



**INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD MEDICAMENTOS 2022**  
**ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI DE CONFORMIDAD**

Declaración de uso	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplican los Estándares Sectoriales GRI para la Corporación.

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>						
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>2-1</b> Detalles organizacionales	Impactos Perfil del servicio Cobertura Geográfica e infraestructura	6,9,12			
	<b>2-2</b> Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Perfil del Servicio	9			
	<b>2-3</b> Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Palabras del Director Características del informe	4,8			
	<b>2-4</b> Actualización de la información	Características del informe	8			
	<b>2-5</b> Verificación externa	Características del informe	8			
	<b>2-6</b> Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil del servicio Portafolio de Servicios Cobertura Geográfica e infraestructura Asegurar Solidez Financiera para la Equidad	9,12,93			
	<b>2-7</b> Empleados	Equipo de Trabajo	47			
	<b>2-8</b> Trabajadores que no son empleados				No procede	Todos los trabajadores son empleados de la organización

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>2-9</b> Estructura de gobernanza y composición	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24,26			
	<b>2-10</b> Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24			
	<b>2-11</b> Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo Directivo	3			
	<b>2-12</b> Funciones del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24			
	<b>2-13</b> Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24,25			
	<b>2-14</b> Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Director Administrativo presenta el Informe de Gestión y Sostenibilidad Corporativo ante la Asamblea de Afiliados.				
	<b>2-15</b> Conflictos de interés	Ética, Transparencia Corporativa	29			
	<b>2-16</b> Comunicación de inquietudes	Se dió respuesta a 115.093 reclamos, los tres motivos con mayor volumen fueron: a. Fallas operativas - Pago del Subsidio monetario: 10.995. b. Afiliaciones de trabajador: 10.426. c. Inconvenientes en el reporte de novedades - Subsidio monetario: 9.231.				
<b>2-17</b> Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El máximo órgano de gobierno recibió información y capacitación sobre el direccionamiento estratégico y el modelo de sostenibilidad. Los miembros del Comité de Auditoría del Consejo Directivo recibieron capacitación sobre conflicto de interés, anticorrupción, ciber seguridad y una actualización sobre las normas aplicables al subsidio familiar.					

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	<b>2-18</b> Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Transparencia	24			
	<b>2-19</b> Políticas de remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	25			
	<b>2-20</b> Proceso para determinar la remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	25			
	<b>2-21</b> Ratio de compensación total anual				Restricciones de Confidencialidad	La organización considera que esta información es confidencial
	<b>2-22</b> Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Palabras del Director Palabras de la Gerente	4,5			
	<b>2-23</b> Compromisos y políticas	Perfil del servicio Sistema de gestión integral de riesgos Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente	10,29,31,67			
	<b>2-24</b> Incorporación de los compromisos y políticas	Perfil del servicio	10			
	<b>2-25</b> Procesos para remediar los impactos negativos	Colsubsidio cuenta con una Política de Resarcimiento y no se presentó ningún caso de impacto negativo.				
	<b>2-26</b> Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno, Ética y Transparencia	24			
	<b>2-27</b> Cumplimiento de la legislación y las normativas	Protección de datos personales	32			
<b>2-28</b> Afiliación a asociaciones	Asociaciones y Gremios	14				
<b>2-29</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad Grupos de Interés	18,21				
<b>2-30</b> Convenios de negociación colectiva	Relaciones con los Trabajadores	58				

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>						
<b>GRI 3:</b> Tema Material 2021	<b>3-1</b> Proceso de determinación de los temas materiales	Materialidad	18			
	<b>3-2</b> Lista de temas materiales	Materialidad	18			
<b>TM 1</b> Servicios seguros y de calidad	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Gestión Organizacional Recepción y Almacenamiento Experiencia el Usuario Generar Desarrollo Humano Integral Sistema de Gestión de Calidad	34, 38, 41, 75, 89			
	<b>413-1</b> Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Generar Desarrollo Humano Integral	50, 75			
<b>TM 2</b> Acceso a medicamentos	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Portafolio Integral de Servicios Gestión Organizacional Dispensación Informada Generar Desarrollo Integral Humano Acceso a Medicamentos y Productos para el Cuidado de la Salud	34, 40, 76			
	<b>203-1</b> Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Cobertura Geografica e Infraestructura	12			
<b>TM 3</b> Seguridad del paciente	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Dispensación Informada Seguridad del Paciente	40, 81			
	<b>413-2</b> Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Farmacovigilancia y Vigilancia de otras Tecnologías Sanitarias	83			
	<b>416-2</b> Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Farmacovigilancia y Vigilancia de otras Tecnologías Sanitarias	84			

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>TM 4</b> Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Experiencia el Usuario Generar Desarrollo Humano Integral Promoción de Estilos de Vida Saludables y Prevención de Enfermedades	43, 75,91			
	<b>403-3</b> Servicios de salud en el trabajo	Promoción de Estilos de Vida Saludables	61			
	<b>403-4</b> Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de Estilos de Vida Saludables	61			
	<b>403-5</b> Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de Estilos de Vida Saludables	61			
	<b>403-6</b> Promoción de la salud de los trabajadores	Promoción de Estilos de Vida Saludables	61			

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
TM 5 Gestión de residuos	3-3 Gestión de los temas materiales	Eje Ambiental Suelo	69			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Conciencia e Inversión Ambiental	74			
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Eje Ambiental Aire	73			
	302-3 Intensidad energética	Eje Ambiental Aire	73			
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Eje Ambiental Agua	68			
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido del agua	Eje Ambiental Agua	68			
	303-4 Vertido de agua	Eje Ambiental Agua	68			
	303-5 Consumo de agua	Eje Ambiental Agua	68			
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Eje Ambiental Aire	72			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Eje Ambiental Aire	72			
	306-1(2020) Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	69			
	306-2(2020) Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	69			
	306-3 (2020) Residuos generados	Eje Ambiental Suelo	70			
	306-4 (2020) Residuos no destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	70			
306-5 (2020) Residuos destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	70				

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>TM 6</b> Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de empleados en la prestación	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Contar con el Mejor Talento Humano	45			
	<b>2-7</b> Empleados	Equipo de Trabajo	47			
	<b>2-30</b> Convenios de negociación colectiva	Relaciones con los Trabajadores	58			
	<b>201-3</b> Obligaciones del plan de beneficio definido y otros planes de jubilación	Beneficios	59			
	<b>202-1</b> Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	En la organización el salario mínimo es superior al mínimo establecido por la ley y no obedece criterios de ubicación o sexo.				
	<b>401-1</b> Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Rotación Nuevas Contrataciones	52,53			
	<b>401-2</b> Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	Beneficios	59			
	<b>401-3</b> Permiso parental	Permiso Parental	65			
	<b>403-1</b> Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	60,63			
	<b>403-2</b> Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	60			
	<b>403-7</b> Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	60			
	<b>403-8</b> Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	60			
	<b>403-9</b> Lesiones por accidente laboral	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	63			
	<b>403-10</b> Las dolencias y enfermedades laborales	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	63			
<b>404-1</b> Promedio de horas de formación al año por empleado	Desarrollo del Talento	57				

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>TM 6</b> Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de empleados en la prestación	<b>404-2</b> Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacidad de Liderazgo Desarrollo del Talento	55,56			
	<b>404-3</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Cultura Organizacional	54			
	<b>405-2</b> Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	La remuneración está definida por cada cargo y no obedece a criterios de género.	25			
	<b>406-1</b> Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Para el periodo de reporte no se presentó ningún caso de discriminación.				
	<b>407-1</b> Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Relaciones con los Trabajadores	58			

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
TM 7 Ética y gobierno corporativo	3-3 Gestión de los temas materiales	Transparencia y Gobierno Corporativo	15			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24,26			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24			
	2-12 Funciones del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	24,25			
	2-15 Conflictos de interés	Ética, Transparencia Corporativa	29			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Transparencia	24			
	2-19 Políticas de remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	25			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	25			
	2-23 Compromisos y políticas	Ética, Transparencia Corporativa Sistema de Gestión Integral de Riesgos	10,29, 31,67			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno, Ética y Transparencia	24			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Protección de datos personales	32			
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	95			
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Auditoría Interna Sistema de Gestión Integral de Riesgos	28,31			
205-3 Casos de corrupción confirmados medidas tomadas	Ética, Transparencia Corporativa	29				
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos personales	32				

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación
<b>TM 8</b> Precios asequibles	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Precios	80			
<b>TM 9</b> Innovación y tecnología	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Gestión Organizacional	34			
<b>TM 10</b> Diversidad e inclusión	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Derechos Humanos, Diversidad , Equidad e Inclusión Diversidad e Inclusión	46, 80			
	<b>413-1</b> Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Equipo de Trabajo	50,75			
<b>TM 11</b> Gestión de proveedores	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	Gestión de Proveedores	36			
	<b>204-1</b> Proporción de gasto en proveedores	Gestión de Proveedores	37			



# Tabla contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

**CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO  
INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD MEDICAMENTOS 2022**

<b>ODS</b>	<b>Meta indicador</b>	<b>Página</b>
<b>1.</b> Fin de la pobreza	<b>1.a</b> Garantizar una movilización importante de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para poner en práctica programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.	93
<b>3.</b> Salud y bienestar	<b>3.c</b> Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.	7
<b>6.</b> Agua limpia y saneamiento	<b>6.3</b> De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial	68
	<b>6.4</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua	68
	<b>6.6</b> De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	68
<b>7.</b> Energía asequible y no contaminante	<b>7.a</b> De aquí a 2030, aumentar la cooperación internacional para facilitar el acceso a la investigación y la tecnología relativas a la energía limpia, incluidas las fuentes renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructura energética y tecnologías limpias.	72

ODS	Meta indicador	Página
<b>8.</b> Trabajo decente y crecimiento económico	<b>8</b>	45
	<b>8.3</b> Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros	45
	<b>8.5</b> De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	45
	<b>8.6</b> De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación	45
	<b>8.8</b> Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	45
<b>9.</b> Industria, innovación e infraestructura	<b>9.1</b> Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos	12
<b>11.</b> Ciudades y comunidades sostenibles	<b>11.6</b> De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo	69
<b>12.</b> Producción y consumo responsable	<b>12.2</b> De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	66
	<b>12.5</b> De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	66
	<b>12.6</b> Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	4, 8
<b>13.</b> Acción por el clima	<b>13.2</b> Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	66

ODS	Meta indicador	Página
15. Vida de ecosistemas terrestres	15.9 Para 2020, integrar los valores de los ecosistemas y la diversidad biológica en la planificación nacional y local, los procesos de desarrollo, las estrategias de reducción de la pobreza y la contabilidad	74
	15.b Movilizar un volumen apreciable de recursos procedentes de todas las fuentes y a todos los niveles para financiar la gestión forestal sostenible y proporcionar incentivos adecuados a los países en desarrollo para que promuevan dicha gestión, en particular con miras a la conservación y la reforestación	74
16. Paz, justicia e instituciones solidas	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	24, 29
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	21, 29
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	21
17. Alianzas para lograr los objetivos	17.19 De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo	8

Caja Colombiana de Subsidio Familiar

## **Colsubsidio**

**Luis Carlos Arango Vélez**

Director Administrativo

Coordinación Editorial

Planeación

**María Fernanda Quijano Delgado**

**Alejandra Aguirre Sánchez**

**Andrés Felipe Gómez Barón**

**Pablo Andrés Tobar Ruiz**

Gerencia Medicamentos

**María Isabel Buitrago Marín**

**Daniela Duarte Pastor**

Compártenos tu opinión al

**E-mail: [planeacion.segsocial@colsubsidiio.com](mailto:planeacion.segsocial@colsubsidiio.com)**

Diseño y diagramación

**GOOD;)**

**Comunicación para el desarrollo sostenible**

**[www.isgood.com.co](http://www.isgood.com.co)**