

gestión y sosteni bilidad 20 24

Medicamentos Colsubsidio



# Contenido

Palabras del director	4
Palabras del subdirector de salud	5
Palabras del gerente de medicamentos	6
Impactos	8
Retos	9
Contribución al logro de los Objetivos	
de Desarrollo Sostenible – ODS	9
Perfil del servicio	12
Reconocimientos y certificaciones	16
Asociaciones y gremios	17



# Transparencia y gobierno corporativo

19
23
2
3



#### Contar con el mejor talento humano

Equipo de trabajo	40
La experiencia del trabajador	
como motivador del talento humano	47
Liderazgo movilizador de propósito	
y cultura Colsubsidio	49
Relaciones laborales de confianza	52
Bienestar integral como factor para	
la calidad de vida de los trabajadores	53



# Contribuir a la conservación del ambiente

je ambiental agua	61
je ambiental suelo	62
je ambiental aire	65
je biodiversidad	67
Conciencia e inversión ambiental	67

4.

# Generar desarrollo humano integral

Cadena de abastecimiento	6
Acceso a medicamentos	
y demás productos para el cuidado	
de la salud	73
Gestión de servicios farmacéuticos	
y modelos de atención	7!
Educación y seguridad del paciente	78
Actividades de promoción de estilos de vid	a
saludable y prevención de la enfermedad	. 79
Aseguramiento de calidad	82
Diversidad, equidad e inclusión	8
Experiencia del usuario	84



#### Asegurar solidez financiera para la equidad

Valor económico generado y distribuido 88

Tabla de contenidos GRI	89
Tabla contribución a los	99
Objetivos de Desarrollo Sostenible	





# **Perfil** Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el meior talento humano Contribuir a la conservación del ambiente Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### Consejo directivo

GRI 2-11

#### **Primer semestre 2024**

Presidente José Alejandro Cheyne García Vicepresidente

Miguel Fernando Jiménez Olmos

#### **Empleadores**

Principales

Rodrigo Alonso Torres Ayala 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.

#### **Trabajadores**

Vicepresidente

Segundo semestre 2024

Nelson Caballero Herrera

Alejandro Noguera Cepeda

Principales

Presidente

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

Francisco Antonio Burchardt Melo Ministerio de Relaciones Exteriores - CGT

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

Miguel Fernando Jiménez Olmos Veeduría Distrital - CTC

#### Suplentes

David Eduardo Abella Abondano Bancolombia S.A.

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

Eduardo Antonio Visbal Rey Federación Nacional de Comerciantes – Fenalco

Alejandro Noguera Cepeda Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA

Suplentes

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

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

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

Germán Patiño Soche Alcaldía Municipal de Soacha - CUT

#### **Revisores fiscales:**

Principal

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

Suplente

Juan Carlos Sánchez Borja Independiente

#### Administración

Luis Carlos Arango Vélez Director administrativo

Adriana Cecilia Onzaga Baracaldo Subdirectora Gestión Organizacional

Ana María Cifuentes Patiño Subdirectora de Servicios Sociales

Laura González-Pacheco Mejía Subdirectora Planeación e Innovación

Liliana María Orozco Lozada Auditora interna

Alejandro Fajardo Pinto Subdirector comercial

Álvaro Salcedo Saavedra Jefe Oficina Jurídica y Secretaría General

Óscar Leonardo Eslava Gallo Subdirector Financiera

Carlos Urueña Castañeda Subdirector de Salud

Sergio Andrés Ramírez Murillo Gerente Medicamentos

Paco Antonio López León Subgerente Canales y Ventas

Iván Darío López Castillo Subgerente Cadena de Suministros

Diana Carolina Guerrero Figueredo Subgerente comercial

Dalia Inés Vergara Perdomo Jefe Departamento Servicios de Gestión Farmacéutica



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



# Palabras del director

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

Durante 67 años de historia de nuestra Organización, que celebramos en 2024, hemos mantenido un compromiso constante con la creación de valor económico y social para los colombianos, reflejado en la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales.

La misión de contribuir a la consolidación de una sociedad sostenible, justa y equitativa es la razón que nos impulsa a continuar prestando servicios que contribuyan a que los trabajadores y sus familias, mejoren su poder adquisitivo, consigan movilidad social, constituyan patrimonio, aseguren su salud, logren bienestar, integración social y mejor comunidad.

La generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales la realizamos con programas de promoción social y aseguramiento en salud. La promoción social busca fomentar la constitución de patrimonio, el bienestar y la construcción de comunidad, para mejorar la calidad de vida, promover la movilidad social y lograr bienestar e integración social.

La constitución de patrimonio se permite a partir de darles a las personas la oportunidad de acceder a una vivienda digna y activos financieros que les permitan satisfacer necesidades fundamentales.

Así mismo, se refiere a dotar a las personas de conocimientos para las diferentes etapas de la vida y desarrollar las capacidades necesarias para participar productivamente del mercado laboral, incluyendo el suministro de alimentación, que específicamente en el ámbito escolar es uno de los aspectos que más contribuye a mejorar el desempeño de los estudiantes, porque fortalece su capacidad de atención y por ende sus procesos de aprendizaje.

El cumplimiento de estos objetivos se logra a partir de la prestación de los servicios de Vivienda, Crédito, Educación, Alimentación y Productividad.

El entretenimiento, bienestar y la construcción de comunidad se desarrolla a partir de los programas realizados por Cultura, Hotelería, Turismo, Recreación y Deportes, los cuales contribuyen a afianzar las relaciones familiares y sociales, partiendo del uso adecuado, creativo y productivo del tiempo libre, desde la perspectiva del descanso, disfrute y goce de la vida.

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

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

Los resultados de la gestión desarrollada por la Corporación en su conjunto se publicaron en el Informe de Gestión y Sostenibilidad Colsubsidio 2024, el cual se elaboró de acuerdo con el Modelo de Sostenibilidad de la Corporación y se encuentra disponible en www.colsubsidio.com.

En esta oportunidad, presentamos el sexto Informe de gestión y sostenibilidad Medicamentos Colsubsidio, con el fin de mostrar a los grupos de interés las estrategias que se han desarrollado y los resultados obtenidos durante el año, sobre sus asuntos relevantes, el cumplimiento de la promesa de valor y la contribución específica que realiza en la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales, a la perdurabilidad de la Organización y al desarrollo sostenible.

Este reporte contiene, entre otros, las estrategias que se han desarrollado para permitirle a los usuarios el acceso a medicamentos seguros de forma fácil y con asesoría de expertos.

#### LUIS CARLOS ARANGO VÉLEZ

Director administrativo



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



# Palabras del subdirector

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

Medicamentos Colsubsidio ha demostrado una vez más su capacidad de adaptación, compromiso y liderazgo, consolidándose como una de las cadenas farmacéuticas más robustas y confiables del país, en medio de la incertidumbre y las dificultades que presenta el sector salud en el país.

Los resultados alcanzados en 2024 dan cuenta de una gestión integral que trasciende la dispensación de medicamentos y se convierte en una verdadera estrategia de bienestar social. A través de una red de 501 establecimientos y un equipo humano altamente comprometido, logramos entregar más de 52 millones de momentos de atención a usuarios en el canal comercial e institucional, incluso en el contexto del desafío que presenta la escasez de medicamentos.

El crecimiento del 14,4 % en las ventas y la atención a poblaciones vulnerables en 16 departamentos del país reflejan el valor de un modelo que integra eficiencia operativa, sostenibilidad financiera y responsabilidad social. De igual forma, la gestión ambiental y los avances en inclusión y accesibilidad posicionan a Medicamentos Colsubsidio como un referente de servicio con propósito.

Este informe no solo es una muestra del desempeño alcanzado, sino también del impacto real que puede tener una organización cuando actúa desde la ética, la excelencia y la convicción de que la salud es un derecho y una prioridad.

Reconocemos el esfuerzo de cada una de las personas que hicieron parte de estos logros. Su labor ha sido fundamental para seguir construyendo un sistema de salud más equitativo, eficiente y humano.

Con orgullo y compromiso, presentamos los avances de este año como un reflejo de nuestra promesa de valor: brindar acceso a medicamentos seguros, oportunos y con asesoría de expertos, contribuyendo así al bienestar de millones de colombianos.

#### CARLOS URUEÑA CASTAÑEDA

Subdirector de Salud



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



# Palabras del gerente de medicamentos

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

En este informe se reporta la gestión de la Cadena de Droguerías Colsubsidio, unidad de servicio que contribuye al cierre de brechas sociales de Colsubsidio y al desarrollo del país, mediante la dispensación y comercialización de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, apalancadas en infraestructura, tecnología, procesos estandarizados y certificados, así como de talento humano comprometido con la salud de millones de Colombianos y la construcción de una sociedad más inclusiva y la conservación del ambiente.

Como parte de la línea estratégica corporativa de consolidar la participación en el Sistema de Seguridad Social en Salud, la Gerencia de Medicamentos se integró a la Subdirección de Salud, de quién ya formaba parte la IPS Colsubsidio, con el objetivo de fortalecer el portafolio, enfocándose en la creación de una experiencia única y diferenciadora para los clientes.

La atención continua en 501 establecimientos a nivel nacional es motivo de orgullo, especialmente en un momento coyuntural para el sector salud, derivado de la crisis financiera, motivada por el envejecimiento de la población y el aumento de las nuevas tecnologías. Esta coyuntura nos ha retado a buscar permanente eficiencias en los procesos y la participación en diferentes escenarios con proveedores y clientes, armonizando la gestión en pro de satisfacer las necesidades de los clientes y los usuarios.

Durante el año, la cadena realizó ventas por \$ 2.79 billones, con un crecimiento del 14,4 % frente al año anterior, alcanzando 52 millones de dispensaciones a usuarios del canal comercial e institucional, siendo certificados por el Icontec en la venta de medicamentos seguros y confiables, adquiridos directamente a la industria farmacéutica.

Las acciones derivadas de la estrategia se consolidaron en el cumplimiento de la promesa de valor de brindar el acceso a medicamentos seguros y con calidad en los 16 departamentos donde la marca tiene presencia, a través del fortalecimiento y la automatización del Centro de distribución.

Como gestor farmacéutico, la cadena contribuyó a la gestión integral del riesgo en salud, mediante las buenas prácticas de dispensación, el acompañamiento y educación sanitaria a los usuarios, la identificación y gestión de variables farmacológicas como la polifarmacia y poliprescripción y la articulación de estrategias que promueven el uso racional de medicamentos. impactando positivamente los resultados en salud y la sostenibilidad del sistema. En el año se realizaron 113.273 consultas de seguimiento farmacoterapéutico y 139.898 intervenciones dirigidas a pacientes, médicos prescriptores y aseguradores, logrando un 95.3% de aceptación por parte de estos. Así como la gestión de 28.888 casos relacionados con la seguridad en el uso de medicamentos y eficiencias por \$11.517 millones de pesos resultantes de la optimización en el uso racional y seguro de medicamentos.

Por medio de diferentes canales, se siguió asesorando y educando a los usuarios y clientes, generando cercanía y una mayor confianza al momento de tomar decisiones en cuanto a su autocuidado y la forma correcta de usar sus medicamentos. Así mismo, se dio continuidad al desarrolló de espacios de cuidado y bienestar, como la Carrera de la Mujer y la Feria de la Salud y Belleza, fomentando la importancia de la actividad física, así como el empoderamiento y la inclusión social.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

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

**Gestión Social:** con el fin de aportar al cierre de brechas sociales en población no afiliada, se dio continuidad a las siguientes estrategias:

- Programa acceso a medicamentos a población vulnerable: con el fin de mejorar el bienestar y las condiciones de vida de colombianos que carecen de atención en salud, con la participación de organizaciones aliadas y voluntarios del área, se beneficiaron 17.486 personas de 11 departamentos del país.
- Promoción de la inclusión social: para favorecer la autonomía de las personas con discapacidad,
  120 de los establecimientos de la cadena cuentan con las condiciones que favorecen el acceso y la comunicación.

# Se promovió la inclusión de personas con discapacidad y sus cuidadores

en la Carrera de la Mujer, el Gran Fondo de Bogotá, en nuestro Bazar incluyente y en los espacios de difusión de la cadena, como la Revista Vida Sana y el foro realizado en el marco del Día Internacional de la Discapacidad. **Gestión Ambiental:** contribuyendo al compromiso corporativo de proteger y conservar el ambiente, la cadena continuó liderando la gestión posconsumo de medicamentos vencidos, averiados y parcialmente consumidos. En 244 contenedores ubicados en establecimientos de la cadena, se recogieron 39,4 toneladas de estos residuos, con un crecimiento del 11,3% con respecto al año anterior.

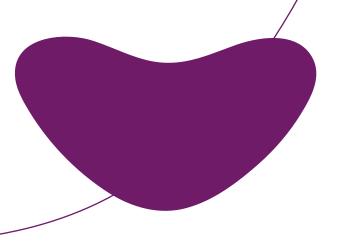
Así mismo, se recogieron 11,3 toneladas de residuos biosanitarios, tales como agujas, lancetas, jeringas y tiras de glucometría, en 152 contenedores dispuestos en establecimientos de la cadena, acción que visibiliza el compromiso con el cuidado del ambiente y la comunidad.

La gestión desarrollada en Medicamentos Colsubsidio, que busca la satisfacción de los usuarios y el desafío constante por la excelencia, se ve reflejado en la recertificación de calidad, otorgada por vigésimo año consecutivo, por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC.

Los logros alcanzados son el resultado de la confianza de los clientes y los usuarios, así como la búsqueda constante del mejoramiento continuo, la innovación y el compromiso de 4.096 trabajadores, quienes con vocación de servicio y resiliencia se adaptan a los permanentes cambios del entorno.

#### SERGIO ANDRÉS RAMÍREZ MURILLO

Gerente de Medicamentos





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Impactos

Medicamentos Colsubsidio Ileva más de 60 años liderando la prestación de este servicio en el Sistema del Subsidio Familiar y aportando al desarrollo del Sistema de Protección y Seguridad Social colombiano. Durante este tiempo, ha contribuido a la ejecución de políticas públicas sociales en salud, generando evidente valor público a través del suministro de medicamentos y productos para el cuidado de la salud a los hogares de los trabajadores afiliados a la Corporación y a los afiliados a las entidades promotoras de salud con las que tiene convenio.

GRI 2-1

Así mismo, en cumplimiento de su promesa de valor de permitir el acceso a medicamentos de forma fácil y segura con asesoría de expertos, ha logrado cumplir con éxito objetivos sociales de alto valor, siendo objeto de reconocimiento por los grupos de interés por realizar un aporte de gran relevancia para la salud de la población.

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.

Cada cuatro años, en concordancia con las políticas sociales de salud del país y el Direccionamiento Estratégico Corporativo, formula su Estrategia Competitiva, teniendo en cuenta los retos del servicio, las expectativas de los grupos de interés, y los impactos económicos, sociales y ambientales, incluidos los derechos humanos.

Colsubsidio cuenta con un modelo de sostenibilidad que consta de cinco componentes, que le permiten materializar y reportar su gestión, 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.

En desarrollo del modelo de sostenibilidad, para el cuatrienio 2023-2026, Medicamentos Colsubsidio priorizó nueve temas materiales, cuya gestión se reporta en cada uno de los capítulos de este informe.



#### **Temas Materiales**

Medicamentos

# Transparencia y gobierno corporativo

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

### Contar con el mejor talento humano

- TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores
- TM 9. Diversidad e inclusión

# Contribuir a la conservación del ambiente

 TM 8. Contribución a la conservación del ambiente

### Generar desarrollo humano integral

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

## Asegurar solidez financiera para la equidad

TM 5. Solidez financiera



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Retos

GRI 2-22

- Continuar favoreciendo el acceso a medicamentos de manera amplia y equitativa, mediante el uso de los canales alternos, la innovación tecnológica y la eficiencia de los procesos.
- Mantener la atención y gestión enfocada en abordar los riesgos derivados de la crisis del sector salud con el mejoramiento continuo y la búsqueda de soluciones adaptativas y sostenibles.
- Mantener el posicionamiento de la cadena y el reconocimiento de los grupos de interés por el aporte social y ambiental en pro del bienestar de los colombianos.



# Contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (S

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

# CONTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# 3 SALUD Y BIENESTAR

#### **SALUD Y BIENESTAR**

A /				
~ <b>₩</b> •		2022	2023	2024
3.8	Número de droguerías	519	553	501
	Número de transacciones en droguerías y servicios farmacéuticos	46.397.987	49.000.590	52.151.475
	Número de consultas de pacientes en la Unidad Aplicación de Medicamentos	0	9.617	21.020
	Número de aplicaciones a pacientes atendidos de la Unidad Aplicación de Medicamentos	1.083	13.057	20.048
	Número de personas atendidas en las brigadas de salud	4.300	17.129	17.486
3.b	Usuarios atendidos del Plan de Beneficios en Salud	6.212.381	6.487.512	6.493.393



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# CONTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

3 SALUD Y BIENESTAR	SALUD Y BIENESTAR			
<i>-</i> ₩•		2022	2023	2024
3.c	Número de trabajadores de Medicamentos Colsubsidio	3.928	4.284	4.096
3.d	Número de consultas de atención farmacéutica	87.892	113.219	113.273
	Número de casos de farmacovigilancia y vigilancia	1.260	1.932	1.541
	Tasa de reacciones adversas a medicamentos por cada 100.000 transacciones	1,7	3,8	2,2
	Tasa de fallo terapéutico por cada 100.000 transacciones	0,2	0,3	0,4
	Número de alertas sanitarias	7	59	40
	Número de errores de dispensación	736	618	512

# 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

8.8

TRABAJO DECENTE Y

#### **CRECIMIENTO ECONÓMICO** 2022 2023 2024 Tasa de frecuencia de accidentalidad 1,04 % 1,27 % 1,64 % Número de personas en el 3.619 4.043 4.030 Pacto Colectivo Número de personas sindicalizadas 33 52 76

# PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

$\infty$		2022	2023	2024
12.4	Toneladas de residuos peligrosos tratados, desglosados por recuperación incluida recuperación energética	0,12	0,42	0,06
	Toneladas de residuos peligrosos tratados, desglosados por vertedero	0,16	0,27	0,23
	Toneladas de residuos peligrosos tratados, desglosados por incineración	22,29	13,99	16,52
	Toneladas de residuos peligrosos tratados, desglosados por incineración de residuos biológicos programa posconsumo dispositivos médicos	4,3	8,4	11,3
12.5	Toneladas de material reciclado	301,9	355,6	357,96
	Kilogramos de tela aprovechada	0	1.100	770
12.6	Número informes de sostenibilidad en Medicamentos	4	5	6
12.8.1	Número de personas sensibilizadas en la importancia del cuidado del ambiente y las prácticas sostenibles	151.000	434.000	696.087
	Número de publicaciones: Revista Vida Sana	12	12	11
12.b	Porcentaje de compras locales de Medicamentos	27 %	28 %	29 %



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Características del informe

ODS 12.6, ODS 17.19, WEF 1

Este informe de **gestión y sostenibilidad anual** presenta los resultados obtenidos, en 2024, por la Unidad de Servicio de Medicamentos, de **conformidad con los estándares** de la Iniciativa de Reporte Global GRI. **GRI 2-3** 

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

GRI 2-3, GRI 2-4

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

También se tuvo en cuenta el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031, política pública que incluye la hoja de ruta que, a partir del consenso social y ciudadano, establece los objetivos, las metas y las estrategias para afrontar los desafíos en salud pública para los próximos diez años.

Medicamentos Colsubsidio priorizó nueve temas materiales, cuya gestión se reporta en los diferentes capítulos de este informe. Así mismo, se presenta la gestión realizada en temas materiales corporativos que son transversales a toda la Organización, referentes a la ética, la transparencia y el gobierno corporativo.

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

GRI 2-5

El documento que se presenta a continuación está estructurado de acuerdo con los

### componentes del modelo de sostenibilidad de Colsubsidio:

transparencia y gobierno corporativo, contar con el mejor talento humano, contribuir a la conservación del ambiente, generar desarrollo humano integral y asegurar solidez financiera para la equidad.



#### TM#:

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

#### ODS#:

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

#### GRI#:

Corresponde al dato del indicador social, económico, ambiental que reporta Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con los Estándares GRI.

#### IP:

Es el dato que corresponde a un indicador propio de Medicamentos Colsubsidio.

#### PG#:

Corresponde al dato del indicador de derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción que reporta Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con los principios del Pacto Global.

#### WEF#:

Corresponde al dato del indicador de gobernanza, personas, planeta y prosperidad que reporta Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con las Metas de Capitalismo Consciente – SCM del Foro Económico Mundial.

#### SASB#:

Corresponde al dato del indicador social, económico, ambiental que reporta Medicamentos Colsubsidio de acuerdo con las Métricas del Sustainability Accounting Standards Board – SASB.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Perfil del servicio

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

Los programas de Medicamentos Colsubsidio hacen parte integral del portafolio 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 de Protección y Seguridad Social Integral colombianos.

#### **GRI 2-1**

Medicamentos Colsubsidio desarrolla su gestión bajo los lineamientos de gobernanza y gestión de la Corporación, y por normatividad es un servicio autosostenible, cuyos ingresos son independientes de los provenientes de los aportes del 4 % que realizan los empleadores afiliados a la Caja. **GRI 2-6** 

### Este servicio cuenta con dos canales de atención:

Canal institucional: atiende a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud del régimen contributivo y subsidiado, 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. Al cierre de 2024, la cadena alcanzó un 24 % de participación en el régimen contributivo y un 4 % en el subsidiado.

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





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Cadena de valor

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

\* Procesos certificados

P. Estratégicos

P. Core

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



P. Transversales y apoyo
P. Evaluación y control

Prestación del servicio - Satisfacción del cliente - Cierre de brechas





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

La gestión de Medicamentos Colsubsidio está alineada 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 consciente y responsable, pensando siempre en el cliente y la Organización.
- Busco ser mejor día a día, haciendo de la excelencia un hábito.

#### **COMPROMISO SOCIAL:**

Transformamos positivamente la vida de las personas.

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

#### **PASIÓN POR SERVIR:**

Generamos experiencias memorables positivas con sentido social.

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

#### **INTEGRIDAD:**

Hacemos siempre lo correcto hasta el final.

Reflejo los valores por medio de mis acciones en el día a día.

- Genero confianza actuando y tomando decisiones con criterios éticos.
- Cumplo y hago cumplir las políticas, los reglamentos y las normas aplicables a la Organización.
- Respondo por mis obligaciones y comunico los resultados oportunamente.











Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Portafolio integral de servicios

GRI 3-3, GRI 2-6

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

# Infraestructura y cobertura geográfica

GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 203-1, ODS 9.1, SASB HC-DY-000.A

Para la prestación de los servicios, Medicamentos Colsubsidio cuenta con **501 droguerías** y la

departamentos Unidad de Aplicación de Medicamentos.

del país municipios

8.

9.

Huila

Neiva

10.

11.

Meta

Anapoima, Cajicá, Chía,

del Colegio, Facatativá,

Funza, Fusagasugá,

Villeta, Zipaquirá

Girardot, Guaduas, La

Calera, La Mesa, Madrid,

Mosquera, Pacho, Soacha,

Suesca, Tocancipá, Ubaté,

Cota. Mesitas

185 puntos de atención en Bogotá.

### **Antioquia**

Amagá, Andes, Apartadó, Barbosa, Bello, Caldas, Carmen de Viboral. Copacabana, Don Matías, El Retiro, Envigado, Girardota, Guarne, Itagüí, La Ceja, La Estrella, La Unión, Marinilla, Medellín, Peñol, Rionegro, Sabaneta, Santa Rosa de Osos. Santa Fe de Antioquia, Santuario, Yarumal

#### 5. **Caldas**

Manizales

#### 6. Caquetá

7. Casanare

Yopal

#### 2. **Atlántico**

Barranguilla, Soledad

#### 3. Bolívar

Cartagena

### Boyacá

Chiquinquirá, Duitama, Paipa, Samacá, Sogamoso, Tunja, Villa de Leyva

Florencia

#### Acacías, Restrepo, Villavicencio

Magdalena Santa Marta

#### 12. Quindío Armenia

#### 13. Cundinamarca Risaralda

Pereira

#### 14. Santander

Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta

#### 15.

#### **Tolima**

Espinal, Ibagué, Melgar

#### 16.

#### Valle del Cauca

Buga, Cali, Jamundí, Palmira, Tuluá



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### **Infraestructura**

GRI 2-6, GRI 203-1, ODS 9.1 SASB HC-DY-000.A

501 Droguerías

Unidad de aplicación de medicamentos



# 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.

#### RANKING

4

Ranking Nacional de Innovación ANDI y Revista Dinero

l NDI

**28**Merco
Responsabilidad ESG

37 Merco Talento 100 empresas que mejor atraen y retienen el

talento personal

Semana

27

Merco 100 empresas con mejor reputación

100 empresas más

grandes del país -

45 Merco Líderes Colombia

# Entre las distinciones recibidas por Medicamentos, se destacan:

- Reconocimiento a Droguerías Colsubsidio por su aporte al desarrollo sostenible y a la salud pública, otorgado por la Corporación Punto Azul, vocero autorizado del Plan Posconsumo de Medicamentos en Colombia.
- Reconocimiento a

  Droguerías Colsubsidio por la
  participación en la V versión
  de "Navegando al Corazón de
  la Orinoquia", concedido por la
  Armada de Colombia, Batallón
  Fluvial de Infantería de Marina
  N° 52.
- Reconocimiento por el compromiso como empresa que promueve el ascenso laboral de las personas con discapacidad, entregado por la Subcomisión para la inclusión social laboral y productiva de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Reconocimiento a empresas por su labor en la industria del *Digital Commerce* y los Negocios por Internet, de la categoría Industria *Retail: Pharma & Beauty. Ecommerce Award Colombia 2024.*
- Mención de honor a
   Droguerías Colsubsidio por
   contribuir a la promoción
   de los derechos y principios
   fundamentales del trabajo
   digno y decente, Secretaría
   Distrital de Desarrollo
   Económico de la Alcaldía
   Mayor de Bogotá.

#### Certificación

Renovación en la norma ISO 9001:2015 en la venta y suministro de medicamentos y productos complementarios para la salud a entidades por negociación de convenios institucionales y comunidad en general a nivel nacional.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# 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. Particularmente, en el sector de salud, hace parte de las siguientes asociaciones y gremios:

- Asociación Internacional de la Seguridad Social – AISS
- Asociación de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
- Asociaciones de usuarios de Famisanar EPS, Sura EPS y Nueva EPS, entidades a las que se les presta el servicio de dispensación de medicamentos

- Gremio de gestores farmacéuticos y cadenas de droguerías de Fenalco
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC
- **Logyca:** sectores *retail*, salud, y transportes y logístico





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



# Transparencia y gobierno corporativo

PG1

Colsubsidio es consciente de que para cumplir con su propósito superior de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales y lograr consolidarse como la Empresa Social de los Colombianos, debe garantizar una gestión ética y transparente, respaldada en un buen gobierno que garantice decisiones y actuaciones fundamentadas en los valores corporativos.

Por ello, está comprometido con tener un sistema de gobierno corporativo, un transparente reporte de resultados y modelos de gestión responsables, eficientes e innovadores que permiten responder a las necesidades de los grupos de interés, a la estrategia corporativa y a la estrategia competitiva de las Unidades de Servicio.

Durante 2024, continuó fortaleciendo sus programas corporativos de transparencia con sus grupos de interés y adaptando su portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios, las empresas y los trabajadores afiliados.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Orientación estratérica

El 2024 fue el segundo año de ejecución de las iniciativas establecidas en la Estrategia Competitiva de Medicamentos cada uno de los capítulos del Colsubsidio 2023-2026, las cuales se desarrollaron de acuerdo con la línea de acción corporativa Consolidar la participación en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

Los principales resultados de los programas y proyectos realizados se reportan en presente informe, los cuales estuvieron apalancados por procesos de innovación, que buscaron fundamentalmente abordar los retos de los servicios de estas áreas.

# Contexto de sostenibilidad

#### **ODS 9.5**

**ODS 9.5** 

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

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

#### Modelo de Sostenibilidad Colsubsidio



#### Asegurar solidez financiera para la equidad

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





#### Generar desarrollo humano integral

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



#### Contribuir a la conservación del ambiente

Estamos comprometidos con la protección, preservación y enriquecimiento del ambiente, gestionando los impactos generados en el aire, el agua. el suelo y la biodiversidad.



#### Transparencia y gobierno corporativo

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



#### Contar con el mejor talento humano

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





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Materialidad

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

Medicamentos Colsubsidio revisó su materialidad en 2022, durante el proceso de formulación de la Estrategia Competitiva 2023-2026, teniendo en cuenta los resultados de la gestión del área en el cuatrienio 2019-2022, las tendencias nacionales y mundiales del sector en el que se desempeñan, siguiendo la metodología del estándar GRI y los lineamientos internacionales tales como la AA1000, el Comité Internacional de Reportes Integrados – IIRC y la OCDE, entre otros.

GRI 2-29, GRI 3-1

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

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

#### GRI 3-2

A continuación, se presenta la matriz de materialidad, que contiene los asuntos priorizados como relevantes para el servicio y sobre los cuales se reporta la gestión realizada en este informe.

GRI 3-2





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES MEDICAMENTOS

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



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



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



#### **COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES MEDICAMENTOS**

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



**Transparencia** y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

ODS 16.6, ODS 16.7

Los líderes de Medicamentos identificaron los grupos de interés de sus áreas de acuerdo con la responsabilidad que tienen hacia ellos y la influencia que pueden ejercer los mismos sobre la actividad del servicio. Este ejercicio tuvo la finalidad de entender y gestionar mejor los impactos en los grupos de interés y **cumplir** la promesa de valor, así como los compromisos con cada uno de ellos.

El relacionamiento de Medicamentos Colsubsidio con sus grupos de interés está enmarcado en los atributos de la marca, los valores corporativos y en la cultura de servicio con sentido social: amabilidad, accesibilidad, integralidad y efectividad con que se trabaja en el día a día.

Para establecer relaciones sólidas con sus grupos de interés, se han creado los siguientes compromisos y canales de comunicación:

#### GRUPOS DE INTERÉS MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO

Definición

Grupo de interés

COLSUBSIDIO	Organización a la que pertenece Medicamentos	Cumplir con la estrategia competitiva definida para Medicamentos Colsubsidio	٠	Comité de Servicios
CLIENTES/USUARIOS	Aseguradores	Prestar el servicio de dispensación de medicamentos oportuno a sus usuarios, dando cumplimiento a los acuerdos estipulados y las políticas nacionales, generando una experiencia positiva de servicio y con calidad, siendo una extensión del modelo de atención prestado por las aseguradoras.	•	Mesas de trabajo periódicas Comunicación directa Informe anual de gestión y sostenibilidad
	Usuarios del gestor farmacéutico	Contribuir a la gestión del riesgo y garantizar la adherencia al tratamiento médico, entregando los medicamentos completos de forma accesible, oportuna, con asesoría de expertos, atención farmacéutica, instalaciones, canales y personal adecuados. Brindar servicios de aplicación de medicamentos y de atención por equipo multidisciplinario a pacientes de la Unidad de Aplicación de Medicamentos.	•	Call center: línea nacional 018 Sura: Bogotá: 746 9825 - Medellín: 604 2472 Famisanar: Bogotá: 746 9826 Nueva EPS: Bogotá: 746 9830 Medellín: 604 2473 Página web: www.medicamentoscolsubsic Grupos focales especializado Encuestas de satisfacción Redes sociales Buzón de peticiones, quejas y reclamos PQR

**Compromisos** 



- al 018000413624.
- 9826

Canales de comunicación

- 9830 -
- ubsidio.com.co
- zados
- ejas y reclamos PQR
- Revista Vida Sana digital
- Servicio de Interpretación en línea de lengua de señas (Servir)
- Informe anual de gestión y sostenibilidad
- Contacto telefónico individual a los pacientes para seguimiento farmacoterapéutico
- Mensajes de texto
- Mensajes de texto para envío de infografías educativas



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### GRUPOS DE INTERÉS MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO

	Grupo de interés	Definición	Compromisos	Canales de comunicación
SILICITIES Colpubsicity	CLIENTES/USUARIOS	Clientes del canal comercial de Medicamentos	Garantizar un equipo de profesionales para la asesoría de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud. Así mismo, tener a disposición de clientes y/o usuarios de las droguerías los diferentes canales de ventas.	<ul> <li>Línea domicilios droguerías:</li> <li>Línea nacional: 01 8000 180477</li> <li>Bogotá: 7450999</li> <li>Medellín: 6046600</li> <li>Cali: 4868666</li> <li>Barranquilla: 6945999</li> <li>Grupos focales especializados</li> <li>Buzón de peticiones, quejas y reclamos PQR</li> <li>Redes sociales</li> <li>Revista Vida Sana</li> <li>Página web: www. drogueriascolsubsidio.com</li> <li>WhatsApp: +57 3124133000</li> <li>Línea incluyente Bogotá: 3102660646</li> <li>Línea incluyente Cali: 3123077810</li> <li>Línea incluyente Medellín: 3102231621-3232771227</li> <li>Línea incluyente Barraquilla: 3124036834</li> <li>Servicio de interpretación en línea de lengua de señas (Servir)</li> <li>Informe anual de gestión y sostenibilidad</li> <li>Mensajes de texto para envío de infografías educativas</li> </ul>
		Clientes convenios comerciales	Prestar el servicio de dispensación a los usuarios de las empresas con las que se tiene contratos, de manera oportuna, dando cumplimiento a los acuerdos estipulados y a las políticas nacionales, generando una experiencia positiva de servicio y de calidad.	<ul> <li>Mesas de trabajo</li> <li>Comunicación directa</li> <li>Página web www.drogueriascolsubsidio.com</li> <li>Informe anual de gestión y sostenibilidad</li> </ul>



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

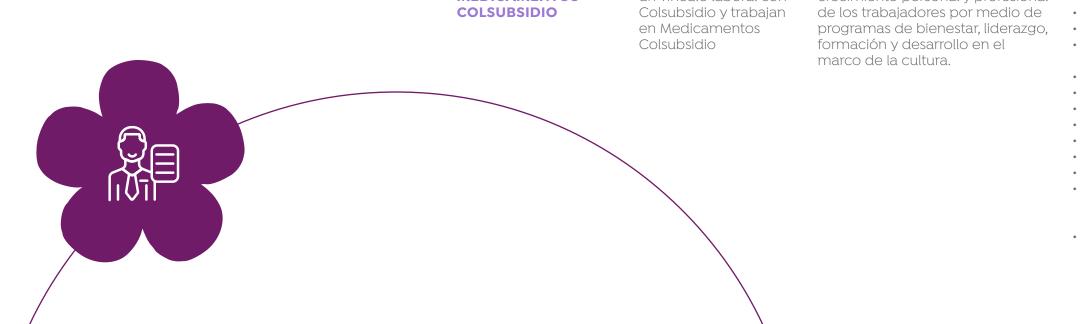
Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### **GRUPOS DE INTERÉS MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO**

Grupo de interés	Definición	Compromisos	Canales de comunicación
CLIENTES/USUARIOS	Clientes del canal mayorista	Comercializar medicamentos seguros dando cumplimiento a los acuerdos definidos para satisfacer las necesidades internas en el suministro de medicamentos.	<ul> <li>Plataforma Bionexo.</li> <li>SECOP II</li> <li>Línea directa nacional: 3132964020</li> <li>Comunicación directa por correo electrónico: <ul> <li>Mayorista Antioquia: canalmayorista. antioquia@colsubsidio.com</li> <li>Mayorista Bogotá: distribuidor. mayorista@colsubsidio.com</li> </ul> </li> <li>Informe anual de gestión y sostenibilidad</li> </ul>
TRABAJADORES Y EMPRESAS AFILIADAS	Personas naturales y jurídicas afiliadas a la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	Brindar productos y servicios diferenciales de Medicamentos a los afiliados.	<ul> <li>Línea nacional: 01 8000 180477</li> <li>Buzón de peticiones, quejas y reclamos PQR</li> <li>Revista Vida Sana</li> <li>www.drogueriascolsubsidio.com</li> <li>https://www.colsubsidio.com/</li> <li>Informe anual de gestión y sostenibilidad</li> </ul>
TRABAJADORES DE MEDICAMENTOS	Personas que tienen un vínculo laboral con	Brindar un lugar para el crecimiento personal y profesional	<ul><li>Reunión anual con el director</li><li>Intranet</li></ul>



- Intranet Carteleras físicas en sedes
- Programa Ser Colsubsidio
- · Comités paritarios de Salud y Seguridad Laboral
- · Comité de Convivencia
- Intranet de Medicamentos
- Cronograma anual de capacitaciones
- Comunicaciones Medicamentos
- · Informe anual de gestión y sostenibilidad
- Convención nacional de Medicamentos
- Comités primarios
- Línea amiga: 315 7310277 opción mensaje y llamada telefónica horario de lunes a viernes de 3 p.m. a 8 p.m.
- · Sofi chat: realizar la solicitud de contacto opción Orientación psicológica.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



#### GRUPOS DE INTERÉS MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO

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



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Abbierno, ética y transparencia

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

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

Estos programas hacen parte integral de Colsubsidio, que tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo, el cual se reúne cada mes y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de las funciones del consejo, están elegir al director administrativo y definir su remuneración.

GRI 2-10, GRI 2-18

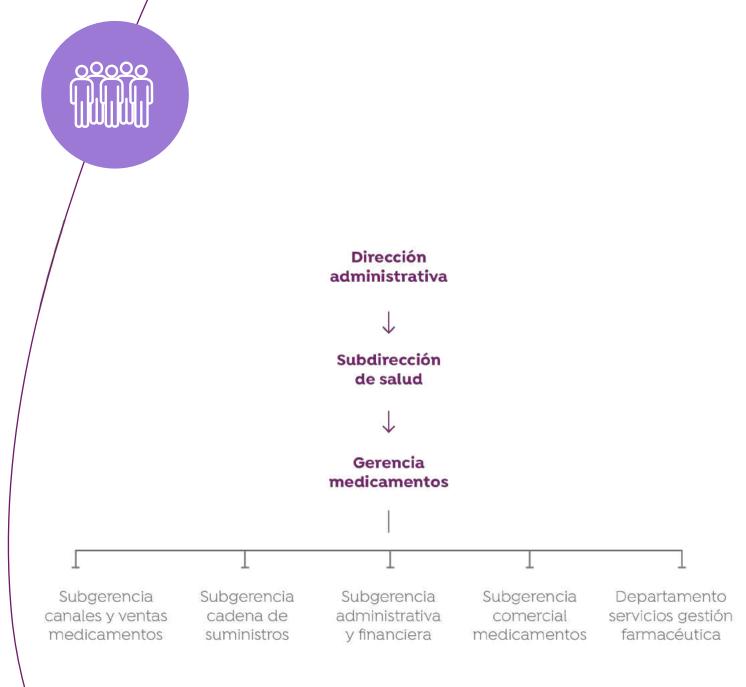
La estructura administrativa de la Corporación está conformada por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las subdirecciones, las gerencias, la Auditoría Interna, Planeación, la Oficina Jurídica y Secretaría General.

La Gerencia de Medicamentos, que reporta directamente a la Subdirección de Salud,

### cuenta con un equipo altamente calificado

sus diferentes gerencias, subgerencias, jefaturas y secciones, que responde a la estrategia corporativa y competitiva para la prestación del servicio.

GRI 2-26, GRI 2-9



**Fuente:** Departamento de Procesos y Analítica del Talento.



#### Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Los cargos directivos de Medicamentos Colsubsidio los ocupan 27 personas, distribuidas en gerencias, subgerencias, jefaturas y homólogos. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el puesto desempeñado, y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento. El 48 % de los cargos directivos de Medicamentos lo ocupan mujeres.

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

#### **ALTA DIRECCIÓN MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO**

Cargo	Femenino			Masculino				TOTAL	
	De 30 a 40 años	De 41 a 50	Mayor de 50	Total	De 30 a 40 años	De 41 a 50	Mayor de 50	Total	IOIAL
Director							1	1	1
Subdirector							1	1	1
Gerentes						1		1	1
Jefes de departamento y homólogos	3	8	1	12	9	1	1	11	23
Subgerentes		1		1	1		1	2	3
TOTAL	3	9	1	13	10	2	4	16	29

Nota: Este cuadro incluye al director administrativo y al subdirector, de quienes depende el equipo directivo de Medicamentos.

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





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad Para garantizar una adecuada gestión y toma de decisiones, Medicamentos Colsubsidio cuenta con comités que hacen seguimiento a la operación, a los procesos, al desarrollo de las estrategias y al control de los riesgos. GRI 2-9, GRI 2-13



COMITÉ	Periodicidad	Hombres	Mujeres	COMITÉ	Periodicidad	Hombres	Mujeres
Comité de Gerencia	Semanal	6	4	Comité de Historias Clínicas	Mensual	1	5
Comité Canal Comercial	Mensual	5	12	Comité de Mejoramiento Continuo	Mensual	1	4
Comité Canales	Quincenal	5	14	Comité de Seguridad del Paciente UAM	Mensual	1	4
Comité Departamento de Operaciones Financieras	Mensual	4	8	Comité de Infecciones	Mensual	1	5
Comité de Cartera	Mensual	1	6	Comité Primario	Mensual	4	4
Comité Devoluciones y Glosas	Mensual	2	6	Comité Seguimiento	Mensual	12	8
Comité Legal Medicamentos	Mensual	2	7	Comité Subgerencia Cadena de Suministro	Mensual	4	4
Comité de Seguimiento y Control de Inventarios	Mensual	5	3	Comité de Compras	Mensual	2	8
Comité Aseguramiento de Calidad	Mensual	9	11	Comité de Logística	Mensual	6	4
Comité de Gestión del Riesgo Farmacéutico	Mensual	4	3	Comité de Planeación de la Demanda	Mensual	2	3
Comité de Seguridad de Paciente GR	Mensual	3	4	Comité de Catálogo	Mensual	4	0
Comité Ambiental y Sanitario	Mensual	1	6	Comité de Activación Comercial	Mensual	2	2
Comité de Buen Trato	Mensual	1	5	Comité de Subgerencia Comercial	Mensual	3	1
Comité de Emergencias	Mensual	1	6	Comité de Mercadeo	Mensual	4	1
Comité de Experiencia de Servicio	Mensual	1	5	Comité Comercial	Mensual	3	6
Comité de Farmacia y Terapéutica	Mensual	1	5	Comité de Experiencia	Mensual	1	2



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

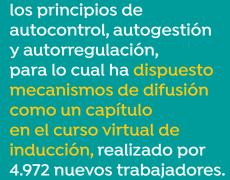
# Sistema de control interno

La Corporación **cuenta con órganos e instrumentos de administración y de control** como son el Consejo Directivo, el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal, la Defensoría del Afiliado y la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, así como Comités de Apoyo a la Administración y de Gestión.

Se rige por políticas corporativas, procedimientos para la gestión interna y prestación de los servicios, y sus procesos se soportan en los sistemas de información que cumplen la normatividad, buenas prácticas de gobierno y gestión de controles generales de tecnología.

El sistema de Control Interno de la Caja se enmarca en mejores prácticas como el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO, y atiende lo dispuesto por los títulos III y IV de las Circulares Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y 5-5 de 2021 y 51-53 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud.

#### La Caja promueve



Para asegurar su adecuado funcionamiento, el Sistema de Control Interno es monitoreado constantemente a través de las tres líneas de responsabilidad:

- La primera, integrada por las áreas de servicio.
- La segunda, por las áreas de Riesgos y Cumplimiento, y Seguridad Informática.
- La tercera, por la Auditoría Interna.

El monitoreo del sistema se complementa con las evaluaciones de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal. Los resultados de estas evaluaciones son informados al Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

A partir de los hallazgos, la
Administración define los planes de
mejoramiento
con el propósito
de fortalecer la
gestión de riesgo,

el gobierno corporativo y el control interno, los cuales son objeto de seguimiento desde la Auditoría Interna. GRI 205-1





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### Auditoría interna

La Auditoría Interna, como tercera línea, de manera independiente y objetiva, se encarga de apoyar a la Caja en el mejoramiento y protección del valor de la Corporación, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basado en riesgos, aplicando lo dispuesto en el Título III de la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar, regulaciones aplicables a la Corporación, las políticas internas definidas por el Consejo Directivo, el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, disposiciones internas, mejores prácticas de auditoría y principios de ética y profesionalismo.

El plan de auditoría aprobado por el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento se desarrolló sin limitaciones ni conflictos de interés, y cubrió los siguientes aspectos generales:

GRI 2-15

- Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas establecidas por la Caja, y las recomendaciones de los entes de vigilancia y control.
- Evaluar la efectividad de los controles implementados por la Administración, incluyendo los mecanismos de ciberseguridad y el Sistema de Control Interno (SCI).
- Evaluar la gestión de riesgos y cumplimiento de la Caja.
- Realizar el seguimiento a los procesos de transparencia.
- Revisar la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.
- Realizar la auditoría continua a controles en la gestión del efectivo y del inventario.

En su enfoque de consultoría, la Auditoría Interna coordinó la atención y los planes de mejoramiento derivados de las visitas realizadas por las Superintendencias del Subsidio Familiar y de Salud.

Apoyó a los servicios en el análisis para la implementación de cambios normativos y la respuesta a los diferentes requerimientos de organismos del Estado.

Se ejecutaron 240 auditorías, 24 de ellas en Medicamentos, de acuerdo con el análisis de riesgos, indicador de rotación del universo de auditoría y solicitudes de los servicios de la Caja. El cumplimiento del plan de auditoría para el servicio fue del 92 %.

El plan incluyó la validación transversal de los aspectos tecnológicos basados en estándares reconocidos como COBIT, ITIL y NIST, además de buenas prácticas establecidas en normas ISO para aspectos relacionados con la tecnología y seguridad de la información, el cumplimiento normativo, la integridad de los datos y la continuidad del negocio.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Comité independiente de auditoría, riesgos y cumplimiento

Este comité sesionó en seis oportunidades, con el *quorum* deliberatorio y decisorio requerido, y aplicó la autoevaluación anual con la cual se establecen acciones para la mejora continua de su gestión. **Durante el año, recibió informes, principalmente sobre los siguientes aspectos:** 



- La actualización de la Política Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude, Transparencia y Ética Empresarial.
- La gestión de los fondos de destinación específica, de los aportes y los subsidios otorgados por la Caja.
- La exposición de riesgos, la seguridad de la información, la continuidad del negocio, el resultado de la evaluación del Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF; el cumplimiento de lineamientos Sarlaft/FPADM, y el gobierno y uso de datos, entre otros.

- La aprobación del plan anual de auditoría y reportes periódicos de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal, y el oficial de Cumplimiento, Transparencia y Ética Empresarial.
- La recepción del informe del Comité de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa.
- Los informes sobre su gestión al Consejo Directivo.
- El seguimiento a riesgos emergentes en los servicios e impactos de los cambios normativos.

En desarrollo de su gestión, el Comité recibió información periódica de la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y el oficial de Cumplimiento y Transparencia, así como de los subdirectores y gerentes de la Corporación, la cual permitió verificar la existencia de controles adecuados en función de los riesgos identificados.

La Superintendencia del Subsidio Familiar actualizó los lineamientos en cuanto al Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, a través de la emisión de los títulos III y IV de la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar, para lo cual, el Consejo Directivo, apoyado por el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, ratificó el nombramiento del auditor interno, nombró al oficial de Transparencia y Ética Empresarial, aprobó la Política de Control Interno, y actualizó la composición y el reglamento del Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Ética y transparencia corporativa

GRI 3-3 TM3, ODS 16.5, ODS 16.6, WEF 4, WEF 5

Colsubsidio ha fortalecido su Sistema de Transparencia y Ética Corporativa como un pilar estratégico dentro de su gobierno corporativo, garantizando la protección de su reputación y el cumplimiento de altos estándares éticos. En línea con las directrices de la Superintendencia de Subsidio Familiar y la Superintendencia Nacional de Salud, la Organización gestiona eficazmente los riesgos relacionados con la corrupción, opacidad, fraude, soborno y LAFT/FPADM, mediante evaluaciones periódicas que permiten la identificación, mitigación y control de estos riesgos, adaptándose a los cambios regulatorios y del entorno.

Este enfoque refuerza la confianza de los grupos de interés, minimiza la exposición a riesgos legales y operativos, y posiciona a Colsubsidio como un referente en integridad, transparencia y liderazgo corporativo.

En el marco de su política de **"tolerancia** cero a la corrupción", Colsubsidio implementó varias actividades clave para sus grupos de interés durante el año.

Se capacitó virtualmente a 2.285 trabajadores en la Política Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude, Transparencia y Ética Empresarial, promoviendo la cultura y apropiación de sus lineamientos, políticas y canales de denuncia.



#### TRABAJADORES FORMADOS EN LA POLÍTICA AAA GRI 205-2a, GRI 205-2b, GRI 205-2d, GRI 205-2e

Categoría laboral	Número	%
Dirección	11	0,5
Coordinación	72	3,2
Ejecución	935	40,9
Soporte - Operativo	1.267	55,4

TOTAL	2.285	100

Fuente: Coordinación BI Talento Humano.

#### TRABAJADORES FORMADOS EN LA POLÍTICA AAA

GRI 205-2a, GRI 205-2b, GRI 205-2d, GRI 205-2e

Regional	Número	%
Centro	1.856	81,2
Centro Sur	150	6,6
Llanos	21	0,9
Norte	167	7,3
Occidente	40	1,8
Oriente	51	2,2

TOTAL	2.285	100

Fuente: Coordinación BI Talento Humano.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

En 2024, 1.248 trabajadores realizaron por primera vez o actualizaron su declaración de potencial conflicto de interés a través de la plataforma digital dispuesta. Así mismo, 3.961 proveedores de la Organización realizaron la declaración de potenciales conflictos de interés en la actualización o creación documental. **GRI 2-15** 

A través de la Línea Ética se recibieron denuncias relacionadas con la convivencia laboral o situaciones de transparencia y peticiones, quejas y reclamos, para las cuales se efectuaron las investigaciones; se concluyó y se dio la respuesta correspondiente al denunciante a través del tercero independiente que administra este canal.



# Corrupción, opacidad, fraude y soborno

Se realizó una evaluación integral de los riesgos asociados a la corrupción, opacidad, fraude y soborno en las Unidades de Servicio y áreas transversales, identificando 635 riesgos, 1.651 causas y 2.521 controles, en alineación con su marco de apetito de riesgo y política de cero tolerancia al delito. Este enfoque fortalece su capacidad para mitigar amenazas y proteger su integridad corporativa. Además, mediante programas de capacitación y sensibilización dirigidos a todos los niveles de la Organización, se promueve un cultura de ética, transparencia y cumplimiento, consolidando su compromiso con los más altos estándares de responsabilidad y gobernanza.

GRI 205-1

#### Monitoreo transaccional para la prevención y detección del fraude externo:

se fortalecieron las capacidades de prevención y detección de fraude externo mediante un sistema de monitoreo transaccional, gestionando 27.599 alertas por un monto de \$ 11.456 millones, asegurando una respuesta rápida y efectiva ante posibles amenazas. Esto permitió robustecer los mecanismos de control y respuesta, reforzando así la integridad y seguridad de sus operaciones.

# Gestión del índice de transparencia y acceso a la información – ITA:

la Organización gestionó la información pertinente para el cumplimiento de este índice, en la última medición se identificóque Colsubsidio cumplió con el 100 % de los requerimientos.

### Lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento para proliferación de armas de destrucción masiva -LAFT/FPADM

Se realizó un análisis exhaustivo de los riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo y delitos relacionados, y se identificaron 78 amenazas, 243 causas y 329 controles en las Unidades de Servicio y áreas de apoyo, alineados con el marco de apetito de riesgo aprobado por la Dirección.

En el ámbito de la debida diligencia, la Corporación consultó a 46.492 personas naturales y jurídicas, verificando información clave para fortalecer el conocimiento de sus contrapartes y optimizar la base de datos de proveedores.

# se analizaron los beneficiarios finales de 126 proveedores y se elaboraron 24 informes

de debida diligencia ampliada, con evaluaciones financieras detalladas para identificar riesgos en transacciones y relaciones comerciales.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Sistema integral de administración de riesgos colsubsidio

GRI 207-2, WEF 6

Este sistema está alineado con estándares internacionales como ISO 31000:2018 y COSO ERM, y se ha integrado la gestión de riesgos en todas las Unidades de Servicio. Durante el año, se avanzó en la identificación, valoración y mitigación de riesgos estratégicos, operativos, tecnológicos y de cumplimiento, reforzando la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo. Se impulsó la cultura organizacional en torno a la gestión de riesgos mediante iniciativas de sensibilización y capacitación, promoviendo su integración en la toma de decisiones y asegurando la sostenibilidad y adaptación de la Organización en un entorno dinámico.

**GRI 2-23** 

### Subsistema de Riesgo Operacional

Se adelantó el ciclo de gestión de riesgos en seis áreas estratégicas de la Corporación, identificando 1.008 riesgos, 6.227 causas y 7.668 controles mitigadores, que permitió comprender con mayor profundidad las amenazas potenciales y establecer medidas preventivas y correctivas efectivas. Es importante resaltar que todos los riesgos identificados y valorados se encuentran dentro del marco de apetito de riesgo aprobado por la Dirección, asegurando que la gestión de riesgos se alinee con los lineamientos estratégicos y los objetivos de la Corporación. Estas acciones fortalecen la capacidad de la Caja para operar en entornos cambiantes y reducir su exposición a eventos adversos.

### Subsistema de Continuidad del Negocio

En este ámbito, se fortaleció la metodología de Análisis de Impacto al Negocio para evaluar integralmente las operaciones críticas y su vulnerabilidad ante posibles interrupciones. Como resultado, se diseñaron 74 estrategias y nueve planes de continuidad adaptados a las necesidades específicas de la Organización, garantizando una respuesta ágil y efectiva ante eventos disruptivos. Este enfoque permitió establecer protocolos claros para la mitigación de riesgos, asegurando la estabilidad operativa, la resiliencia organizacional y la confianza de los grupos de interés. Además, se consolidó una cultura de prevención y adaptación, fortaleciendo la capacidad de anticipación frente a desafíos emergentes y promoviendo la sostenibilidad a largo plazo.

# Subsistema de Seguridad de la Información

Se definieron objetivos estratégicos centrados en la seguridad de la información, el gobierno de datos y la privacidad, abarcando procesos, tecnología y talento humano para garantizar la sostenibilidad operativa y la confianza en un entorno empresarial digital. En el ámbito de procesos, se desarrollaron metodologías avanzadas como la Gestión de Riesgos en Automatización Robótica de Procesos - RPA y el Modelo de Operación en Gestión de Riesgos de la Información, estableciendo siete lineamientos estratégicos y cuatro procedimientos específicos que mejoraron la eficiencia operativa y el marco normativo. Durante el período, se atendieron 408 PQRS relacionadas con habeas data, se implementaron 11 planes de acción correctivos y se reforzó el monitoreo de accesos a la información, incrementando la protección y resiliencia organizacional.



En el ámbito tecnológico, se certificaron 15 activos de información clave, se integró la gestión de riesgos en 28 proyectos estratégicos y se optimizó la centralización de datos en 192 iniciativas operativas, consolidando la tecnología como pilar de seguridad y eficiencia.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad En cuanto al talento humano, se promovió una cultura de gestión de datos y de seguridad de la información capacitando a 900 trabajadores, difundiendo contenidos especializados a 5.000 trabajadores y la realización de nueve comités operativos de gobierno de datos con la participación de 27 gestores clave. Además, se atendieron nueve requerimientos externos sobre privacidad y seguridad de la información, reafirmando el compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la protección de los datos.

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

### Subsistema de Protección de Datos **Personales y Derecho** a la Intimidad

Se continuó con la implementación de acciones para reforzar la protección de los datos personales, cumpliendo con el principio de debida diligencia y garantizando un manejo responsable y transparente de la información. Se realizó una actualización integral de las bases de datos con información personal, asegurando su registro adecuado en el Registro Nacional de Bases de Datos. Actualmente, Colsubsidio mantiene 283 bases de datos activas, cumpliendo con los estándares y normativas en materia de protección. Además, se completó el proceso de registro ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC para la inclusión de números excluidos, conforme a la Ley 2300, que garantiza el derecho a la intimidad de los consumidores.

En cuanto a la capacitación y sensibilización, se formaron 4.387 trabajadores en la Ley de Protección de Datos Personales, asegurando un manejo adecuado y seguro de la información. Así mismo, se atendieron 402 solicitudes y consultas de los titulares de la información, garantizando la correcta aplicación del derecho al habeas data y promoviendo la confianza en la gestión de la información dentro de la Organización.

GRI 2-27, SASB 230a.1

### Subsistema de **Analítica y Prospectiva** del Riesgo

Se fortaleció la gestión de riesgos y el cumplimiento con la implementación de cinco modelos analíticos avanzados basados en técnicas de machine learning. diseñados específicamente para anticipar, identificar y mitigar riesgos operativos y de cumplimiento de manera ágil y eficiente. Su aplicación ha permitido una gestión proactiva que protege los recursos y fortalece la capacidad de respuesta.

Adicionalmente, se desarrollaron diez modelos descriptivos orientados al análisis detallado de la gestión interna, proporcionando una visión integral y predictiva que mejora la toma de decisiones.

Estas herramientas analíticas han optimizado los procesos de monitoreo, evaluación y control, garantizando un cumplimiento normativo más robusto y alineado con los objetivos estratégicos de la Corporación.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Aestion organizacional

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



#### Transformación de procesos, agilidad y automatización

Colsubsidio continúa trabajando para ser, cada vez más, una organización ágil, con un alto enfoque en la evolución de los procesos, mediante la implementación de proyectos transformadores de eficiencia, mejoramiento continuo y estratégicos, apalancados en las mejores tecnologías disponibles y la consolidación de una cultura orientada a la entrega constante de valor.

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



#### Transformación de procesos y agilidad

El foco de la transformación se orientó en proyectos transversales que fortalecieran procesos estratégicos y de apoyo que son base fundamental para la prestación contratos, la ampliación del de los servicios de las Unidades número de operadores y el de Servicio. Este portafolio fue gestionado con una adecuada gestión del cambio para asegurar el cumplimiento del objetivo y contribuir a los logros corporativos.

Entre los proyectos implementados se destaca la optimización del proceso de despacho,

minimizando el riesgo de averías y confusiones, así como el incremento en la seguridad en el transporte. la cual incluyó la revisión de desarrollo de auditorías de evaluación de desempeño. Se implementó el proyecto de gestión de pendientes de medicamentos, con el que se logró un 65 % en la oportunidad de entrega, antes de 48 horas, y la disminución en un 21 % en la generación de pendientes mensuales.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### **Automatización de procesos**

El número de automatizaciones ha crecido significativamente año a año, con la implementación de metodologías ágiles, la ampliación de capacidades operativas y técnicas del equipo, la ejecución de un modelo de seguimiento y gestión, así como con el aseguramiento de la captura de los beneficios de la automatización.

Dentro de los resultados del proceso, se destacan **los siguientes beneficios acumulados en los dos últimos años:** 

 El proyecto Zolución, que permitió incrementar la productividad y la capacidad operativa, al automatizar el proceso de alistamiento de pedidos de medicamentos, reduciendo los desplazamientos de los operarios en los centros de distribución y llegando a los niveles planeados de eficiencia desde su implementación, al tiempo que se asegura la sostenibilidad del negocio para los próximos años.

El sistema de operación multicanal integrado, utilizando tecnologías de la Logística 4.0., que permite optimizar el proceso de almacenamiento, con el uso de diversos esquemas, optimizando espacios, aumentando la capacidad de almacenamiento y permitiendo el desarrollo de actividades de alistamiento y despacho en paralelo.



#### Tecnología

Continuando con la evolución tecnológica, se han implementado soluciones que mejoran la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, avances que reflejan el compromiso con la innovación y la excelencia, manteniendo una arquitectura tecnológica segura, confiable, escalable, flexible y sostenible. Igualmente, perseguimos un ecosistema de soluciones de clase mundial, desarrollando nuevas competencias y capacidades en inteligencia artificial, big data, automatización inteligente y ciberseguridad.

En Medicamentos, se implementó una capacidad tecnológica para la fidelización a través del sistema de puntos de venta POS, la cual permite a los usuarios acumular puntos y participar en dinámicas de redención, incentivando la lealtad y aumentando la satisfacción del cliente. Con esta solución, no solo se mejoró la experiencia de compra, sino que también se fortaleció la relación con los clientes.

En el proceso de gestión de abastecimiento farmacéutico, se implementó una avanzada solución de planeación de la demanda que automatiza el proceso y optimiza los pronósticos.

Esta tecnología permite prever con mayor precisión las necesidades de inventario, asegurando la disponibilidad continua de medicamentos esenciales y reduciendo el riesgo de desabastecimiento. Al automatizar la planeación de la demanda, se mejora la eficiencia operativa y se garantiza un servicio más confiable y ágil para los clientes.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



### Contar con el mejor talento humano

GRI 3-3 TM7, ODS 5, ODS 8, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 8.6, ODS 8.8, PG 1

Colsubsidio reafirma su compromiso con la atracción y fidelización de un equipo humano competente, guiado por el compromiso social y la vocación de servir. Por esta razón, la Corporación trabaja día a día para garantizar una experiencia positiva que aporte al bienestar integral, al desarrollo personal y a la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, enmarcado en un ambiente de trabajo sano, seguro, y con relaciones laborales de confianza.

Con el propósito de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales y responder con excelencia a las necesidades de las poblaciones que atiende, Colsubsidio centra sus esfuerzos en consolidar un talento humano idóneo, dinámico y comprometido. Las iniciativas implementadas durante 2024, se orientaron a fortalecer la capacidad de liderazgo, la cultura organizacional, la marca empleadora y la experiencia del trabajador con estrategias diseñadas para potenciar los conocimientos y las habilidades de los líderes, inspirar a los trabajadores alrededor del propósito y los valores corporativos que guían su actuar, y generar sentido de pertenencia y orgullo en la Caja.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

En concordancia con su propósito superior, la Corporación garantiza el respeto y la protección de los derechos humanos de sus trabajadores, afiliados, usuarios y clientes. En este sentido, fomenta un ambiente de trabajo sano, seguro e inclusivo, que celebra la diversidad, promueve la equidad y aplica prácticas laborales que aseguran el cumplimiento legal y garantizan los derechos y deberes de sus trabajadores.

A continuación, se presentan las características del equipo de trabajo y las estrategias desarrolladas durante el año,

que han permitido a Colsubsidio avanzar significativamente en su meta de contar con un talento humano excepcional.





PG 6, WEF 11

Colsubsidio trabaja en la construcción de un equipo humano más diverso e incluyente, reconociendo que la pluralidad de generaciones, culturas y estilos de pensamiento enriquece la innovación y fortalece su compromiso con una sociedad más justa y equitativa. Por esta razón, la Corporación promueve la integración de equipos multiculturales y diversos, valorando las diferencias como un motor para el desarrollo organizacional y social.

En coherencia con su misión, los procesos de selección son accesibles para todas las personas que cumplan con los perfiles establecidos, asegurando un entorno libre de discriminación.

Así mismo, se fomenta el crecimiento profesional de los trabajadores, priorizando las promociones internas para quienes demuestren las competencias y el ajuste necesario para ocupar nuevas vacantes.

#### GRI 401-1

Durante 2024, Colsubsidio avanzó en el fortalecimiento de su modelo de atracción y selección con la incorporación de herramientas tecnológicas y modelos de evaluación

diferencial acordes con las necesidades de las Unidades de Servicio y los tipos de cargo a reclutar. Estas soluciones han optimizado la conexión entre las vacantes disponibles y los candidatos idóneos, simplificando la experiencia de los aspirantes y agilizando los tiempos de contratación. Esta postura por la innovación tecnológica no solo ha mejorado la precisión en la búsqueda de talento, sino que también permite a la Corporación adaptarse a las demandas de un entorno laboral en constante evolución y responder con agilidad a las necesidades del mercado.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

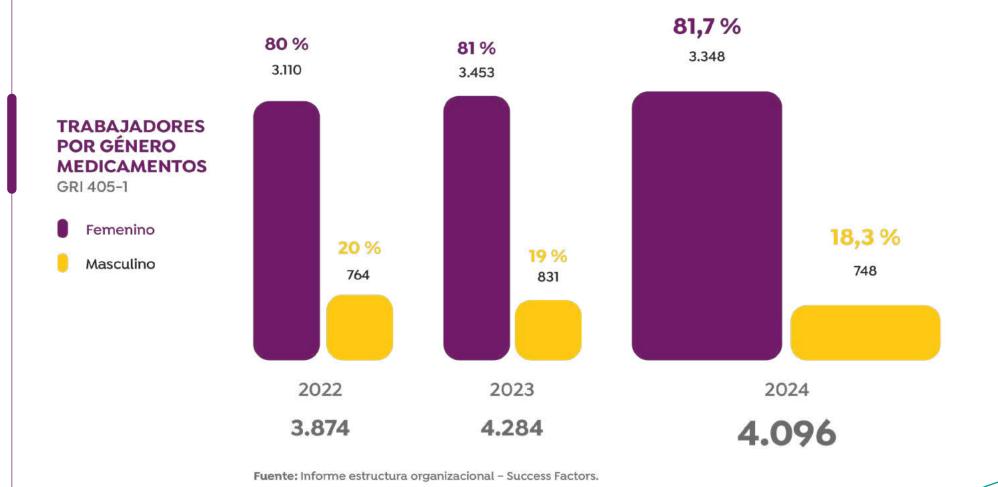
Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

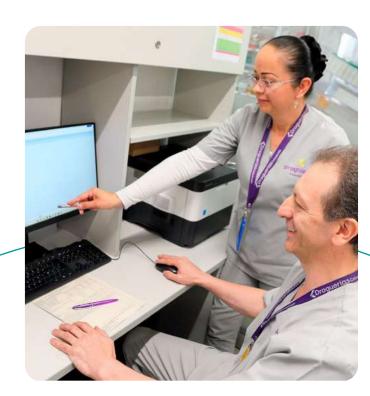
Al cierre del año, el equipo de trabajo de Medicamentos Colsubsidio estaba conformado por 4.096 trabajadores, de los cuales el 74,8 % eran mujeres, y el 25,2 %, hombres. En cuanto a la distribución por rangos de edad, el 42,7 % tenía menos de 30 años, el 52,1 % se encontraba entre los 31 y 50, y el 5,2 % superaba los 51.

GRI 2-7, GRI 405-1



#### disminución del 4,39 % en el número de trabajadores, ocasionado

fundamentalmente por la dinámica que está presentando el sector farmacéutico en el país.





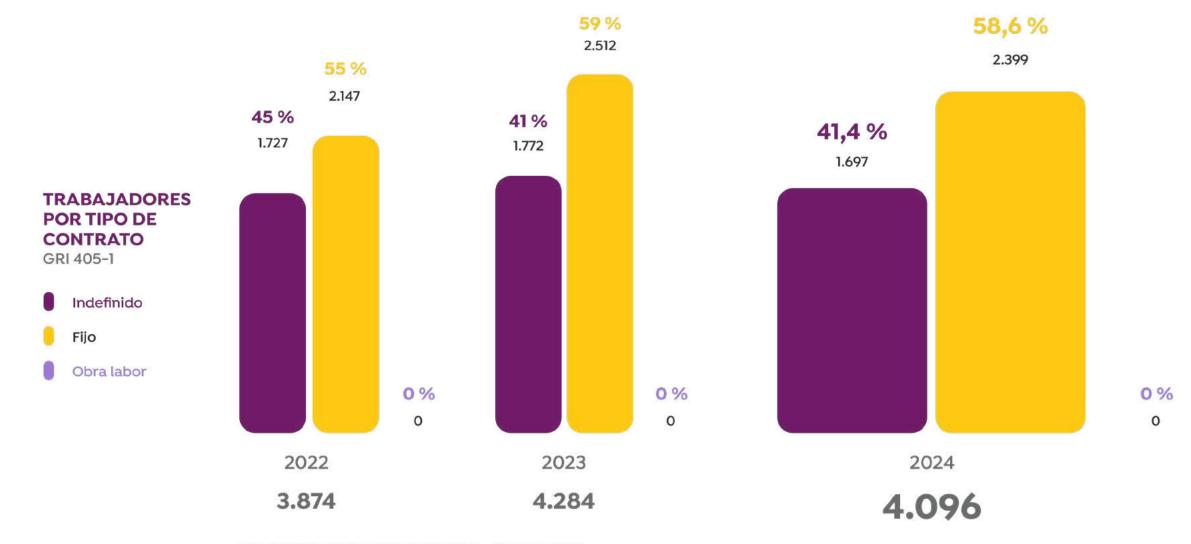
Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

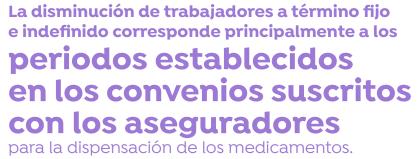
Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



Fuente: Informe estructura organizacional - Success Factors.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### TRABAJADORES POR REGIÓN

GRI 405-1b

Región	2022	%	2023	%	2024	%
Centro	1.707	44	1.880	44	1.829	44,7
Centro Sur	242	6	275	6	255	6,2
Norte	1.481	38	1.623	38	1.527	37,3
Oriente	137	4	155	4	141	3,4
Occidente	234	6	277	6	273	6,7
Llanos	73	2	74	2	71	1,7
TOTAL	3.874	100	4.284	100	4.096	100

Fuente: Informe estructura organizacional - Success Factors.

#### TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD

GRI 405-1b

Rango de edad	2022	%	2023	%	2024	%
Menores de 21	104	3	151	4	123	3
De 21 a 30	1.113	39	1.620	38	1.628	39,7
De 31 a 40	1.321	34	1.464	34	1.365	33,3
De 41 a 50	714	18	809	19	768	18,8
Mayores de 50	222	6	240	6	212	5,2
TOTAL	3.874	100	4.284	100	4.096	100

Fuente: Informe estructura organizacional - Success Factors.



GRI 401-1

En 2024, la tasa de rotación se redujo al 9,4 %, marcando una disminución significativa frente al 13,3 % registrado el año anterior. Este resultado es el reflejo de un enfoque integral en la mejora de la experiencia del trabajador, acompañado de la incorporación de talento idóneo con nuevas habilidades. Dichos avances fueron posibles gracias a la optimización de los procesos de selección y adaptación.

#### TASA DE ROTACIÓN

GRI 401-1b

2022	2023	2024
14,6 %	13,3 %	9,4 %

**Fuente:** R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

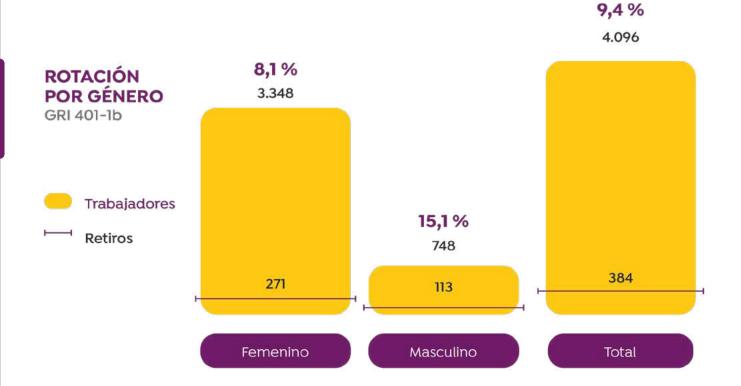
Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

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

Aunque los hombres representan el **18,3 % de la fuerza laboral,** fueron el grupo con mayor tasa de rotación, **alcanzando el 15,1 %.** Por su parte, las mujeres, que constituyen el **81,7 %** del personal de la Caja, registraron una rotación más baja, con un **8,1 %.** 



Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.





Los trabajadores menores de 30 años

## representaron el 10,9 % de la rotación total

registrada durante el año 2024.

#### ROTACIÓN POR RANGO DE EDAD

GRI 401-1b

Edad	Trabajadores	Retiros	Rotación
Menor de 21 años	123	24	19,5 %
Entre 21 y 30	1.628	166	10,2 %
Entre 31 y 40	1.365	122	8,9 %
Entre 41 y 50	768	60	7,8 %
Mayores de 50	212	12	5,7 %
TOTAL	4.006	204	0.49/

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

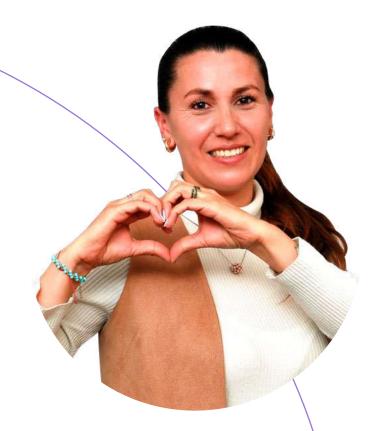
Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

La regional que registró la tasa de rotación más alta fue Centro con un

14,1 %,

seguido de las regionales Llanos y Occidente cada una con un 9,9 % respectivamente, zonas que cuentan con cargos operativos que presentan alta rotación.



### TASA DE ROTACIÓN POR REGIONAL GRI 401-1b

Oriente	141 <b>4.906</b>	384	7,8 % <b>9,4 %</b>
Occidente	273	27	9,9 %
Norte	1.527	76	5,0 %
Llanos	71	7	9,9 %
Centro sur	255	6	2,4 %
Centro	1.829	257	14,1 %
Regional	Trabajadores	Retiros	Rotación

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.

#### Contratación

GRI 401-1, WEF 17

En 2024, se realizaron 1.225 contrataciones, todas formalizadas mediante firma digital. El mayor número de contrataciones correspondió a mujeres, quienes representaron el 80,6 % del total, equivalente a 987 incorporaciones. Por regiones, la mayor actividad se concentró en la regional Norte, con 519 contrataciones, equivalentes al 42,4 %.

En cuanto a los rangos de edad, el grupo predominante fue el de menores de 30 años, que representaron el 55,7 % de los nuevos ingresos.

100,0 %

#### **CONTRATACIONES POR REGIONAL**

GRI 401-1

**TOTAL** 

Regional	Cantidad	Participación
Centro	463	37,8 %
Centro Sur	58	4,7 %
Llanos	17	1,4 %
Norte	519	42,4 %
Occidente	145	11,8 %
Oriente	23	1,9 %

1.225

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



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

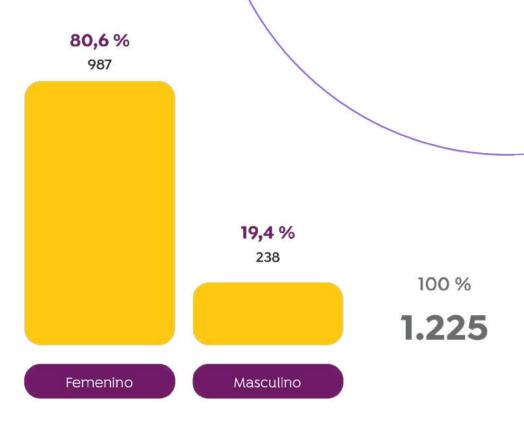
Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### CONTRATACIONES POR GÉNERO GRI 401-1b

Participación





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

#### **CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD**GRI 401-1

Edad	Cantidad	Participación
Menores de 20	77	6,3 %
Entre 21 y 30	605	49,4 %
Entre 31 y 40	364	29,7 %
Entre 41 y 50	163	13,3 %
Mayores de 51	16	1,3 %

TOTAL 1.225 100 %

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



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### La experiencia del trabajador como motivador del talento humano

PG<sub>1</sub>

En 2024, Colsubsidio reafirmó su compromiso de proporcionar una experiencia laboral superior, integrando prácticas innovadoras y herramientas tecnológicas que fortalecieron cada etapa del ciclo laboral. Desde la incorporación hasta la desvinculación, se implementaron procesos estructurados con un enfoque en:

#### Incorporación:

garantizando atractividad, una experiencia ágil y digital, claridad en la información y cercanía.

#### Adaptación:

asegurando una conexión significativa con el propósito de Colsubsidio y una ejecución efectiva del rol.



#### Desvinculación:

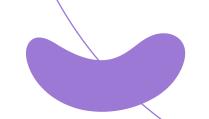
priorizando la empatía y la claridad en la información.





#### Al cierre del año, los resultados indicaron un eNPS (Employee Net Promoter Score) de 90,5 % para el Servicio de Medicamentos,

destacándose el orgullo que sienten los trabajadores por pertenecer a Colsubsidio y su inspiración con el propósito, valores e impacto en la sociedad, según la encuesta de medición integral de experiencia y microclima organizacional.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Una cultura y un ambiente laboral positivo

PG 1, PG 2

Cada día, Colsubsidio ofrece a sus trabajadores un entorno diverso e inclusivo, que fomenta un ambiente laboral positivo e innovador alineado con los valores corporativos. Durante 2024, este compromiso se reforzó al posicionar la Marca Empleadora y demostrar por qué "Nada supera trabajar en Colsubsidio", generando entre los trabajadores orgullo y sentido de pertenencia. Este concepto ha consolidado una cultura organizacional donde la voz de cada trabajador es valorada, contribuyendo al desarrollo individual y a la sostenibilidad.

También se llevaron a cabo iniciativas como la gira "Encuentro con el director", liderada por el director administrativo, Luis Carlos Arango Vélez, la cual contó con la participación presencial de 6.500 trabajadores y la cobertura del resto de la fuerza laboral a través de cinco transmisiones en directo, todas alineadas con el propósito y los valores de la Caja. De igual manera, la conmemoración del 67.º aniversario de Colsubsidio reunió a los 17.366 trabajadores en actividades diseñadas para consolidar su compromiso con la misión.

Se implementó un programa de reconocimiento diario que promovió el agradecimiento entre equipos, logrando la entrega de 7.016 insignias digitales, de ellas 2.321 en Medicamentos. Se incrementó en 94 las personas postuladas al programa anual de reconocimiento 2024. Colsubsidio trabaja día a día para mejorar el ambiente laboral, considerado un pilar clave para una experiencia positiva en la Caja. Al cierre del año mantuvo un índice de

#### cultura y ambiente laboral del 87,9 %,

reflejando el impacto de las acciones implementadas para garantizar condiciones laborales óptimas, que promuevan la productividad, el bienestar y la cultura en los trabajadores.

GRI 404-3

#### RESULTADOS DE CULTURA Y AMBIENTE LABORAL 2024

Orgullo y pertenencia 90,5 % Propósito 92,5 % Crecimiento y desarrollo 88,4 % Liderazgo 85,0 % Formas de trabajo 87,4 % Ambiente de trabajo 86,7 %	Dimensión	puntaje
Crecimiento y desarrollo 88,4 % Liderazgo 85,0 % Formas de trabajo 87,4 %	Orgullo y pertenencia	90,5 %
Liderazgo 85,0 % Formas de trabajo 87,4 %	Propósito	92,5 %
Formas de trabajo 87,4 %	Crecimiento y desarrollo	88,4 %
	Liderazgo	85,0 %
Ambiente de trabajo 86,7 %	Formas de trabajo	87,4 %
	Ambiente de trabajo	86,7 %

**TOTAL** 87,9 %

Fuente: OCC Pulse Engagement

#### Una experiencia cada vez más ágil y digital

Con el objetivo de garantizar una experiencia laboral ágil, eficiente y alineada con los avances tecnológicos, Colsubsidio implementó diversas soluciones digitales que impactaron directamente en los procesos de incorporación, adaptación, gestión del desempeño y acceso a servicios y beneficios.

En el proceso de incorporación, se fortaleció la plataforma tecnológica para la atracción y selección de talento, complementada con notificaciones automáticas que optimizaron la experiencia de los candidatos al mantenerlos informados sobre el estado de su proceso.



Esta estrategia permitió atraer a 35.236 candidatos, evaluar digitalmente a 8.567 aspirantes y realizar 1.863 contrataciones exitosas.



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente

Asegurar solidez financiera para la equidad

Generar desarrollo

humano integral

Además, se consolidó la plataforma CreSer, que dinamizó la gestión integral del desempeño de la siguiente manera: 615 trabajadores, incluyendo 530 líderes, 5 cargos clave y 80 posiciones a demanda. Este sistema aseguró la planificación, alineación, seguimiento y evaluación de resultados, y se avanzó en el desarrollo de nuevas funcionalidades para facilitar su uso en 2025.

Durante el año, se fortalecieron los canales de atención, acompañamiento y orientación a los trabajadores, destacándose herramientas como el Chat Sofi, el aplicativo Success Factors y la Línea de Atención. Particularmente, esta última mostró un notable avance, incrementando su nivel de servicio en un 8 %, pasando de 79 % a 87 %, y su nivel de atención en un 3 %, pasando de 94 % a 97 %, reflejando el compromiso de Colsubsidio con la mejora continua y la satisfacción de sus trabajadores.

La encuesta de satisfacción aplicada durante el año evidenció resultados positivos, alcanzando un 90 % en la percepción de calidad de los servicios prestados. Este indicador subraya la efectividad y receptividad de los canales diseñados.

En términos de atención al trabajador, a través del Centro de Atención Virtual al Trabajador – CAV para colaboradores activos y TPClient para exempleados, se gestionaron 13.366 solicitudes. Este progreso evidencia una mejora en la eficiencia operativa y en la capacidad de respuesta.

En resumen, los resultados de 2024 reflejan la satisfacción de los trabajadores, junto con la optimización de procesos clave. Estas acciones reafirman el compromiso de Colsubsidio con la creación de un entorno laboral más digital, tecnológico y centrado en las personas.

# Liderazgo movilizador de propósito y cultura Colsubsidio

Colsubsidio reforzó su compromiso con el desarrollo de un liderazgo alineado con el propósito estratégico y la cultura organizacional, consolidando a sus líderes como agentes clave de movilización y transformación. La Academia de Liderazgo continuó siendo un pilar fundamental en este proceso, complementada con acciones de formación específicas adaptadas a las metas y necesidades de cada unidad de servicio.

Entre las iniciativas destacadas, estuvo "El Encuentro de Liderazgo", que impactó a 1.518 líderes a nivel nacional, promoviendo su desarrollo y alineación con los objetivos corporativos. Asimismo, se implementó el "Bootcamp de Liderazgo Consciente", diseñado para fortalecer competencias como la comunicación asertiva, la gestión de conflictos, el feedback efectivo y la alineación estratégica. Este programa potenció la capacidad de los líderes para crear una cultura de compromiso y alto desempeño, optimizando la influencia en los equipos.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

En el staff corporativo, 137 líderes fortalecieron habilidades relacionadas con cohesión de equipos, innovación, agilidad, resiliencia y competencias técnicas. En las áreas de Servicios Sociales, 133 líderes trabajaron en autoliderazgo, motivación, innovación y trabajo en equipo. En el área Comercial, 31 líderes desarrollaron competencias para el cuidado de la salud mental, servicio con propósito y presentaciones de alto impacto. En Medicamentos, 407 líderes se capacitaron en temas clave como mejora continua, logística y empoderamiento.

La gestión del desempeño, con seguimiento al primer semestre, alcanzó una cobertura del 99 % de los líderes, beneficiando a 1.272 líderes de un total de 1.286, de los cuales 687 pertenecen a Medicamentos,

fortaleciendo una cultura de evaluación, seguimiento y mejora continua que tuvo un impacto directo en la efectividad de sus equipos.



# Desarrollo del talento

GRI 404-1, GRI 404-2

El desarrollo continuo de los trabajadores es una prioridad estratégica para garantizar las competencias necesarias, tanto para los desafíos actuales como para el futuro de Colsubsidio. Durante 2024, se fortaleció un ecosistema de aprendizaje dinámico y digital, con estrategias adaptadas a las necesidades de cada Unidad de Servicio, consolidando una cultura de aprendizaje y mejora continua en la Corporación.

En este marco, se ejecutaron 265 programas de formación, alcanzando una cobertura del 88 % de los trabajadores y logrando un nivel de satisfacción del 90 % respecto a los programas corporativos implementados.

Se dio continuidad al programa Becas C, que brindó a los trabajadores y sus familias oportunidades de formación tecnológica y educación continua, en colaboración con la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio CET. Se otorgaron 205 becas en áreas como Regencia de Farmacia y Gestión de Infraestructuras de Tecnologías de Información y Comunicaciones, beneficiando a 28 trabajadores, 19 de Medicamentos.

Además, 177 personas, entre trabajadores, cónyuges e hijos, participaron en cursos de educación enfocados en el desarrollo de un segundo idioma y habilidades para la gestión de la información.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Se implementó el programa "Talento Colsubsidio", diseñado para ofrecer primeras oportunidades laborales y formar una banca de talento en áreas de difícil consecución, como tecnologías y analítica de datos. Colsubsidio participó en 21 ferias universitarias en 15 universidades, donde 1.867 estudiantes mostraron interés en el programa.

#### Se incorporaron

estudiantes, quienes desarrollaron 21 proyectos de mejora enfocados en innovación, agilidad, comunicación e inteligencia emocional. En total, se acumularon 147.167 horas de aprendizaje, en las que participaron 3.600 trabajadores, consolidando una cultura de aprendizaje continuo, orientado a la excelencia. Los programas abarcaron temas como Innovatón, buenas prácticas de manufactura, gestión de datos personales, seguridad de la información y ergonomía en el trabajo, entre otros, contribuyendo a la adquisición de nuevos conocimientos, la implementación de mejores prácticas y el desarrollo de habilidades que fortalecen el desempeño organizacional.

#### HORAS DE FORMACIÓN POR AÑO

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Año 2024 2023 2022	Femenino 127.232 158.252 111.295	Masculino 19.935 27.544 20.895	147.167 185.796 132.190
TOTAL	396.779	68.374	465.153

Fuente de información: Campus Virtual y Matriz de participación.

#### HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL 2024

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Familia de cargo	Hora	as de formación	n	Traba	adores formad	los	Media tota	al horas de forr	nación
	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL
Dirección	68	142	210	7	7	14	5,23	10,92	8,08
Coordinación	14.451	3.899	18.350	413	134	547	33,76	25,48	31,58
Ejecución	755	348	1.103	64	41	105	9,44	6,57	8,29
Soporte	111.958	15.546	127.504	2.503	431	2.934	39,60	29,39	37,99
TOTAL	127.232	19.935	147.167	2.987	613	3.600	38,0	26,7	35,9

Fuente: Campus Virtual y Matriz de participación.



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Relaciones laborales de confianza

GRI 2-30, GRI 407-1, PG3, WEF 21E

En el marco de su estrategia corporativa, Colsubsidio reconoce las relaciones laborales como un pilar esencial para el bienestar de sus trabajadores y la sostenibilidad organizacional. Por ello, se enfocó en la construcción de vínculos armónicos y de confianza, cumpliendo con la legislación laboral vigente y garantizando el bienestar integral de sus trabajadores.

La Corporación promueve el diálogo social como un mecanismo clave de concertación y participación con las organizaciones de trabajadores, fomentando un relacionamiento estable y efectivo. En este contexto, se aseguró el cumplimiento de la Convención Colectiva de Trabaio suscrita con la Organización Sindical de Industria UTCF, vigente desde 2023 hasta 2025, y se celebró una nueva Convención Colectiva con la organización Sinaltracomfasalud, con vigencia de 2024 a 2027. Estas convenciones benefician a 1.019 trabajadores, de los cuales el 78 % son mujeres y el 22 % hombres. De estos, 76 trabajadores pertenecen al Servicio de Medicamentos, de los cuales el 82 % son mujeres y el 18 %, hombres. Así mismo, entre los directivos sindicales,

se destaca una participación femenina del 72 % frente al 28 % masculina en el caso de UTCF y Sinaltracomfasalud, y en el caso de Medicamentos, se resalta una participación femenina del 79 % frente al 21 % masculina.

Adicionalmente, el Pacto Colectivo de Trabajo, vigente desde 2023 hasta 2027 y suscrito con representantes de trabajadores no sindicalizados, contó con la adhesión voluntaria de 13.465. De estos, 4.030 son de Medicamentos, con una composición de 82 % mujeres y 18 % hombres. Este pacto ha sido implementado con éxito durante sus dos años de vigencia, cumpliendo su propósito de promover el bienestar integral, la formación, el desarrollo profesional y el progreso económico de los trabajadores.



La Corporación monitorea de manera constante el cumplimiento de estos acuerdos colectivos, garantizando una respuesta inmediata ante cualquier reclamación, y reforzando las relaciones laborales bajo principios de confianza mutua y diálogo constructivo.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Bienestar integral como factor para la calidad de vida de los trabajadores

Colsubsidio **reafirma su compromiso con el bienestar integral de sus trabajadores,** implementando estrategias y programas
preventivos y formativos que promueven su salud física, mental
y emocional, fortaleciendo relaciones positivas con las personas
de su entorno, y garantizando un ambiente laboral sano, **seguro**y **productivo que impulsa su satisfacción y desempeño,** al igual
que el acceso a beneficios que mejoran la calidad de vida
de los trabajadores.

#### Beneficios

GRI 201-3, GRI 401-2

Colsubsidio entregó 66.907 beneficios por valor de \$ 66.325 millones.

Los trabajadores de Medicamentos recibieron

15.411 beneficios por valor de \$ 12.202 millones.

#### **BENEFICIOS TRABAJADORES DE MEDICAMENTOS**

Beneficio	# de Beneficios Entregados	<b>Valor Desembolsado</b> Cifras en millones de pesos
Prima semestral adicional	8.217	\$ 6.597
Beneficios de Salud	1.098	\$ 1.329
Prima de vacaciones	3.125	\$ 1.294
Prima de antigüedad	442	\$ 1.107
Auxilio educativo hijo trabajador	1.168	\$ 697
Auxilio de movilización	344	\$ 640
Auxilio educativo trabajador	187	\$ 334
Auxilio para anteojos y cambio de lentes	591	\$ 131
Bono por paso a pensión	5	\$ 32
Prima de nacimiento	109	\$ 9
Auxilio por muerte de familiares	31	\$ 8
Días Adicionales de vacaciones	25	\$ 8
Permiso de matrimonio	18	\$ 6
Auxilio incapacidad	14	\$ 3
Permiso de Cumpleaños	27	\$ 2
Bono renovación Beneficios Colectivos	4	\$ 2
Facilidades Operativas	3	\$1
Bono 24 - 31	3	\$1

TOTAL 15.411 \$ 12.202

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS y Success Factors.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Colsubsidio continuó con el compromiso de ofrecer un portafolio de beneficios con soluciones integrales, diseñadas para satisfacer de manera efectiva las necesidades de los trabajadores y sus familias, contribuyendo a su bienestar y calidad de vida.

Durante el año, se entregaron 66.907 beneficios por valor de \$ 66.325 millones, de los cuales 15.411 por \$ 12.202 millones los recibieron los trabajadores de Medicamentos.



El fortalecimiento del bienestar continuó consolidándose como una herramienta clave para promover el equilibrio integral, abordando tres dimensiones fundamentales: Salud física, mental y laboral; conexión con compañeros, familia y el ambiente, y tranquilidad financiera a corto, mediano y largo plazo.

Las iniciativas como la Semana de la Salud y el Bienestar, celebraciones corporativas y retos digitales permitieron involucrar a 8.743 trabajadores en la adopción de hábitos saludables, fomentando un estilo de vida equilibrado. Estos logros reflejan el compromiso de Colsubsidio con el bienestar integral de su talento humano, fortaleciendo su calidad de vida y contribuyendo a la sostenibilidad de la Corporación.



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

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

Colsubsidio promueve la seguridad y la salud de sus trabajadores, contratistas y visitantes a través de un sistema de gestión certificado bajo los estándares de cumplimiento establecidos en la Resolución 0312 de 2019, alcanzando un cumplimiento del 94,5 %. Este sistema tiene impacto en la totalidad de los trabajadores y sedes de la Corporación, con responsabilidades claramente definidas en la prevención y mitigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, así como en la atención y respuesta ante emergencias.

Mediante la ejecución de estrategias enmarcadas en los programas de vigilancia epidemiológica y seguridad industrial se brindaron capacidades a los trabajadores, fortaleciendo la cultura de seguridad y reduciendo riesgos relacionados con accidentalidad y enfermedades laborales.

reflejan el compromiso continuo de la Caja con el bienestar,

la salud y la seguridad de su equipo humano, elementos esenciales para construir una operación sostenible y responsable.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

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

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

Con el firme compromiso de contribuir al bienestar integral de los trabajadores y fomentar una cultura de autocuidado, Colsubsidio implementó durante el año actividades de formación, promoción y prevención, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y garantizar un entorno laboral sano y seguro.



#### ACTIVIDADES DE FORMACIÓN, PROMOCIÓN PREVENCIÓN PARA LOS TRABAJADORES

**ASISTENTES** 

1.247

3.179

#### BIENESTAR INTEGRAL Semana de la Salud y Bienestar – Vive

 Actividades de promoción y prevención, activación en sedes

#### Programa salud mental - #SanaMente GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

 Prevención de acoso laboral, resolución de conflictos

- Primeros auxilios psicológicos
- Atención y orientación psicológica, Línea Amiga

GESTION	DFI	RIFSGO	BIOLOGICO

456

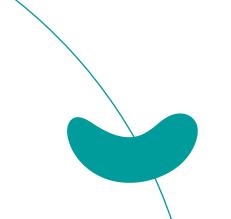
**ASISTENTES** 

- Riesgo biológico
- Curso bioseguridad
- Lavado de manos

#### GESTIÓN DEL RIESGO BIOMECÁNICO

1.320

- Capacitación en estándares ergonómicos
- Ergonomía en el manejo de cargas, ergonomía en el trabajo
- Trabajo no presencial





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



#### ACTIVIDADES DE FORMACIÓN, PROMOCIÓN PREVENCIÓN PARA LOS TRABAJADORES

#### **ASISTENTES**

118

3.607

18

#### **ASISTENTES**

223

2.142

3.388

#### GESTIÓN CONSERVACIÓN DE LA VOZ

· Cuidado y conservación de la voz

#### **GESTIÓN DE EMERGENCIAS**

- Sensibilización Plan de Emergencia, capacitación
   Comité de Emergencia
- Entrenamiento brigada básica, Mi plan de emergencia
- Encuentros regionales brigadas –
  entrenamiento integral especializado
  atención y respuesta a emergencias:
  camillaje, manejo de heridas, RCP,
  primeros auxilios psicológicos,
  accidentes viales, derrame y AT
  sustancias químicas, control del fuego

#### GESTIÓN DE ACCIDENTALIDAD

· Prevención de accidentes

#### GESTIÓN DEL RIESGO QUÍMICO

· Manejo seguro de productos químicos

#### GESTIÓN SEGURIDAD VIAL

• Curso de seguridad vial

#### SISTEMA DE GESTIÓN Y RIESGOS

- Inducción y reinducción sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo
- Gestión integral de riesgos: matriz de identificación de peligros y control de riesgos en sede
- Elementos de protección personal, programas de promoción y prevención

#### GESTIÓN RIESGO LOCATIVO

- Mecanismo potencialmente evitable (MPE)
- Procedimiento de almacenamiento

TOTAL 15.709



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### Seguridad y salud en el trabajo

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

#### PRINCIPALES MECANISMOS DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

Mecanismos	%
Sobreesfuerzo, esfuerzo excesivo o falso movimiento	20,9
Resbalón o tropiezo de causa caída	19,4
Caída al mismo nivel	19,4
Golpe por o contra objetos	14,9

Fuente de información: Indicadores SGSST.

Del 100 % de mecanismos identificados, estos son los porcentajes correspondientes de los más relevantes. Adicionalmente, no se diagnosticaron enfermedades laborales en 2024.

La tasa de accidentalidad presentó un aumento del 0,37 %, por el sobreesfuerzo, tropiezos y caídas a nivel. En 2025, se implementarán acciones alineadas con la estrategia de Mecanismos Potencialmente Evitables – MPE, enfocadas en mitigar estos riesgos y fortalecer la seguridad en el lugar de trabajo.

#### TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD - TFA % TRABAJADORES

TOTAL	1.52 %	1.27 %	1.64 %
Mujeres	1,22 %	1,02 %	1,10 %
Hombres	0,30 %	0,25 %	0,54 %
Ítem	2022	2023	2024

Fuente: Indicadores SGSST.

Por otro lado, la tasa de días perdidos a causa de accidentes laborales aumentó en un 0,55 % dado el incremento en la tasa de frecuencia.

#### TASA DÍAS PERDIDOS - TDP POR ACCIDENTE DE TRABAJO

	2022	2023	2024
Hombres	5,80 %	0,93 %	2,29 %
Mujeres	10,48 %	3,84 %	3,03 %

4,77 %

16,28 %

Fuente: Indicadores SGSST.

**TOTAL** 

La tasa de ausentismo laboral – TAL, presentó una disminución del 0,20 % en comparación con el año 2023, atribuida a la disminución de casos confirmados como incapacitantes. Respecto a la tasa de incidencia de enfermedades laborales – TIEL, se mantuvo en ceros y no se calificaron enfermedades de origen laboral durante 2024.



5,32 %



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### Permiso parental

Durante 2024, 100 trabajadores hicieron uso del permiso parental remunerado tras el nacimiento de sus hijos, con una duración de 18 semanas para las mujeres y 2 para los hombres.

#### TRABAJADORES QUE SE ACOGIERON A PERMISO PARENTAL

Género	TOTAL	%
Femenino	87	87
Masculino	13	13

TOTAL	100	100 %

Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL - Success Factors.

Después de terminar el permiso parental,
94 trabajadores,
equivalentes al 94 %,
regresaron a sus labores.

#### TRABAJADORES QUE REGRESARON

TOTAL	94	94 %
Masculino	13	100
Femenino	81	93,1
Género	TOTAL	%

Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL - Success Factors.

El 60 % de los trabajadores que se acogieron al permiso parental durante el periodo anterior continuaron vinculados en la plantilla laboral 12 meses después de haber regresado al trabajo.



#### TRABAJADORES ACTIVOS MAYOR DE 12 MESES

Género	Permiso parental 2023	Activos mayor de 12 meses	%
Femenino	111	64	57,7
Masculino	14	11	78,6

TOTAL 125 75 60 %

Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL - Success Factors.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



# Contribuir a la conservación del ambiente

GRI 3-3 TM8, ODS 12.2, ODS 12.4, ODS 13.2, ODS 13.3, PG7, PG8, PG9

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

**GRI 3-1** 

El Modelo Ambiental Corporativo está compuesto por los siguientes elementos:

GRI 3-2



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### **Modelo Ambiental Corporativo**

#### **Ejes ambientales**

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









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. De acuerdo con las características de cada una de las Unidades de Servicio y las respectivas sedes.







Desempeño ambiental



Innovación ambiental

#### 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.



Colsubsidio plasma su enfoque preventivo por medio del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 versión 2015, y la matriz de riesgos y oportunidades. GRI 2-23 El desarrollo e implementación del Modelo, al igual que su mejora continua, permitió a la Caja reconocer los aspectos e impactos ambientales por Unidad de Servicio y, sobre ello, generar valor en términos del cierre de brechas, y reducir y mitigar impactos, con la ejecución de programas y planes ambientales.

**GRI 3-1** 

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

GRI 3-3



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Eje ambiental agua

GRI 303-1, ODS 6, ODS 6.3, ODS 6.4, ODS 6.6

En Medicamentos Colsubsidio, el uso del agua se da en las actividades propias de limpieza y desinfección, y en el descargue de las unidades sanitarias. Las fuentes de abastecimiento y de descarga de vertimientos corresponde a los sistemas de acueducto y alcantarillado de los municipios en donde se encuentran los establecimientos farmacéuticos.

#### **EXTRACCIÓN Y CONSUMO DE AGUA**

- Megalitros GRI 303-3, GRI 303-5

Fuente	2022	2023	2024	% variación 2022 vs. 2023
Acueducto*	30,88	37,88	32,33	-14,64 %

**Fuente:** Indicadores de agua. Periodo de reporte diciembre 2023 - noviembre de 2024.

\* Se excluyen las sedes que por contrato de arrendamiento realizan directamente el pago de los servicios públicos. Se excluyen sedes con cargos fijos donde no se reflejaba el consumo para Medicamentos.



La disminución en el consumo de agua obedece a que se continúa con la identificación de fugas, al cumplimiento de la política de racionamiento de agua en Bogotá y al cierre de algunas sedes.

Los vertimientos generados son entregados al sistema de alcantarillado público de los municipios en los que se tiene presencia, toda vez que son consideradas aguas de uso doméstico.



#### **VERTIMIENTOS DE AGUA**

\*Agua azul vertida en la cuenca (megalitros) GRI 303-2, GRI 303-4

Unidad de servicio	2021	2022	2023	2024
Medicamentos	25,69	30,56	37,49	32,00

Fuente: Indicadores de consumo de agua, huella hídrica.

\* Volumen en megalitros de agua vertida. Año base de la información 2024. Huella hídrica Colsubsidio. Se excluyen las sedes que por contrato de arrendamiento no realizan directamente el pago de los servicios públicos. Se excluyen sedes con cargos fijos donde no se reflejaba el consumo de la sede.

La cantidad de agua vertida al alcantarillado responde proporcionalmente al consumo de la cadena, lo cual se evidencia en la disminución por las razones anteriormente mencionadas.

Teniendo en cuenta que el consumo y vertimientos están ligados netamente a las actividades de limpieza y uso de equipos sanitarios, se realizaron campañas de concientización para generar ahorros que a su vez eviten el desperdicio de este recurso.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### Eje ambiental suelo

GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-4e, ODS 11.6, WEF 17E

Colsubsidio realiza un manejo integral de los residuos a través de planes de gestión que contemplan la prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento y disposición final de estos, instrumento de manejo y control que permite, adicionalmente, administrar la documentación y soportar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Como método de identificación y caracterización de los residuos generados en cada uno de los establecimientos farmacéuticos, se implementa el

Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención a la Salud y otras Actividades - PGIRASA.

Este documento plasma las actividades orientadas al manejo interno, externo, transporte y disposición final, así como las medidas de prevención, minimización y control.

#### **RESIDUOS GENERADOS** - Toneladas \* GRI 306-3

The state of the state of (4)	2022	2022	2024
Tipo de residuos (t)	2022	2023	2024
Residuos no peligrosos	446,17	497,77	529,54
Residuos peligrosos	23,49	15,63	18,39

TOTAL 469,66 513,40 547,93

Fuente: Indicadores de residuos.

#### RESIDUOS NO PELIGROSOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN - Toneladas\*

GRI 306-4

	2022	2023	2024
Reciclaje	303,89	355,6	357,96
Compostaje	0,035	17,71	2,81
Incineración**	0	0,02	0,0002
Vertedero	142,24	124,44	168,77

TOTAL 446,165 497,77 529,54

Fuente: Indicadores de residuos.

- \* Información de diciembre de 2023 hasta noviembre de 2024.

  La información de los residuos no peligrosos es la suma de los datos reportados en el formato RHI diligenciado por las sedes, y el consolidado suministrado por los gestores de residuos aprovechables.

  Los datos reportados por RHI corresponden al pesaje realizado por cada una de las sedes.
- \*\* Se incluye la incineración, ya que se destinaron elementos de marca corporativa para destrucción.



<sup>\*</sup>Información de diciembre de 2023 hasta noviembre de 2024.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### RESIDUOS PELIGROSOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN - Toneladas\* GRI 306-4, GRI 306-5

	2022	2023	2024
Reciclaje	0,91	0,58	1,03
Recuperación, incluida la energética	0,12	0,42	0,06
Incineración (quema de masa)	22,29	13,99	16,52
Vertedero	0,16	0,27	0,23
Otros (que debe especificar la Organización) **	0,011	0,37	0,55

TOTAL 23,49 15,63 18,39

Fuente: Indicadores de residuos.

- \* Información de diciembre de 2023 hasta noviembre de 2024. La información reportada de residuos peligrosos corresponde a los datos obtenidos por los consolidados de los gestores de residuos.
- \*\* Dentro de la clasificación de otros, se encuentran el tratamiento por autoclave y la desactivación química.

En la generación de residuos no peligrosos se evidencia un aumento en los indicadores de los reciclables, debido a las buenas prácticas realizadas en el Centro de Distribución, donde se realiza un proceso de separación en fuente, permitiendo recuperar, además de aprovechar una mayor cantidad de material, así como una variedad de desechos que antes no eran aprovechados, como papel Kraft y plegadiza.

El aumento también obedece a la iniciativa de devolución de residuos aprovechables por medio de logística de reversa, involucrando a las sedes en el manejo adecuado, logrando beneficios económicos y garantizando una circularidad. El cartón aprovechado aumentó un 10,17 % respecto al año anterior, y lo mismo ocurrió con la plegadiza, que creció en un 82 %.

Gracias a la capacitación a los trabajadores de la cadena, se realizó el pesaje de los residuos y el registro en los formatos RH1, permitiendo contar con una data mayor que la de años anteriores, motivo por el cual se observó que los destinados a reciclaje y vertedero aumentaron para 2024.

Los destinados a incineración y compostaje obedecen a solicitudes de recolección por demanda, por lo cual se observa una disminución, ya que en el año no se eliminaron elementos de marca. En el caso de geles refrigerantes, el aprovechamiento se dio mediante compostaje en el Centro de Distribución.

Los residuos peligrosos aumentaron principalmente por la baja de productos farmacéuticos, siendo el Centro de Distribución de Medicamentos uno de los mayores aportantes, dada la incineración de medicamentos que se vencen o averían, o que hacen parte de los acuerdos de devolución con proveedores, así como los provenientes de la Unidad de Aplicación de Medicamentos El Edén, que genera residuos biosanitarios, cuyo tratamiento es la incineración y autoclave.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

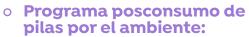
Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Programas de posconsumo y acciones con grupos de interés ODS 12

Con el objetivo de minimizar los impactos negativos por la generación de residuos e integrar a los diferentes actores de la cadena de valor, se cuenta con alianzas o programas específicos por categorías para su gestión.



Se recolectaron 1,02 toneladas, aumentando un 75 % respecto al año anterior, en los 39 contenedores que tiene la cadena.

#### Programa Tapitas Plásticas:

En los 15 contenedores se recolectaron 114 kilogramos, aumentando un 570 % respecto al año anterior. Las tapas fueron entregadas a la Fundación Tapitas por Patitas, que vela por el bienestar de animales rescatados, y a la Fundación Sanar, que tiene programas para la atención de población infantil con cáncer.

#### Programa uso racional de bolsas plásticas:

Durante el año, se entregaron 2.528.900 bolsas de papel, reduciendo el impacto del plástico en los ecosistemas.

#### Gestión de medicamentos vencidos, averiados y parcialmente consumidos:

Por séptimo año consecutivo, se mantuvo el liderazgo en la recolección de residuos de medicamentos, con la participación en el programa Punto Azul, con el que se mitiga el riesgo de falsificación y fraude de medicamentos y el daño ambiental causado en los ecosistemas. Se recogieron 39,5 toneladas en 244 contenedores distribuidos en 15 departamentos del país.

#### Gestión posconsumo de dispositivos médicos:

Se continuó con el programa pionero y único en Colombia para la disposición de lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucometría. Se dispusieron de manera controlada 11,3 toneladas, recolectadas en 152 contenedores de la cadena.



Se evitó que 1,8 toneladas de poliestireno expandido (icopor) terminaran en rellenos sanitarios, y fueron aprovechadas en procesos de transformación realizados por un tercero, quien en contraprestación apoyó a una comunidad de recicladores con la entrega de 593 almuerzos.

Contribuyendo a la economía circular, los trabajadores recolectaron 1.805 piezas de uniformes de su dotación, lo que equivale a ahorrar 7.720.000 litros de agua, requeridos en la fabricación de prendas de vestir, disminuyendo la disposición de estos elementos en la basura doméstica y su impacto en rellenos sanitarios, permitiendo que comunidades vulnerables se beneficiaran con las nuevas prendas confeccionadas.

#### Acceso a medicamentos en población vulnerable:

Con la entrega de los medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud en las brigadas realizadas con aliados, se evitó la incineración de dos toneladas de estos productos, susceptibles en convertirse en residuos peligrosos al terminar su vida útil.







Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Por otra parte, con el propósito fomentar el cuidado y conservación del ambiente, la cadena continuó liderando diferentes actividades, entre las que se destacan:

 La apertura de la primera ecodroguería de Colombia representa un espacio donde se refleja el compromiso institucional con el cuidado del ambient y la sensibilización de los usuarios

con el cuidado del ambiente y la sensibilización de los usuarios hacia la adopción de estilos de vida sostenibles y amigables con el planeta. En ella, la gestión de residuos permitió recolectar y tratar 481,9 kg de desechos peligrosos y no peligrosos, así como aprovechar el 40 % a través de distintas fundaciones que, con un enfoque ambiental, también apoyan causas sociales. La sensibilización a los usuarios se llevó a cabo mediante la entrega de 2.000 mensajes sostenibles, la reproducción continua de videos educativos en el establecimiento y la promoción del consumo responsable a través de productos de la categoría ECO, desarrollados por empresas comprometidas con el ambiente y con programas de desarrollo sostenible.

- En el marco de la Conferencia de las Partes del Convenio sobre la Biodiversidad COP16, la cadena participó en el espacio en el que la sociedad civil, las empresas y las organizaciones compartieron su visión y compromisos con una actividad académica y lúdica, difundiendo estrategias y acciones que desde la cotidianidad pueden convertir a las personas en "héroes o villanos de la biodiversidad".
- La marca hizo presencia en el Ecotrail organizado por el Gimnasio Femenino, en donde mil participantes, entre las niñas y sus familias, fomentaron la práctica deportiva y el cuidado de la biodiversidad.
- La cadena presentó su experiencia en un webinar de la Asociación Colombiana de Farmacovigilancia, acciones que sin duda permiten fortalecer el papel de los servicios farmacéuticos en el cuidado y bienestar de los pacientes y el ambiente.
- Se realizaron 11 publicaciones en la revista Vida Sana, enfocándose en la importancia del cuidado del ambiente y las prácticas sostenibles que nos permiten preservar los recursos y la biodiversidad.



#### ODS 7.b, WEF 7, WEF 8E

Colsubsidio continúa realizando la medición de su huella de carbono. Durante el año, se actualizó la herramienta en términos de factores de emisión y su origen según el alcance correspondiente.

#### HUELLA DE CARBONO MEDICAMENTOS - t CO<sub>2</sub>eq

GRI 305-1, GRI 305-2

Alcance	2022	2023	2024
Alcance 1	100,73	200,66	332,80
Alcance 2	1.604,27	1.577,90	1.680,33

Total	1.705	1.778,56	2.013,13
Iotat	1.703	1.770,50	2.013,1

**Fuente:** Huella de carbono Colsubsidio. Periodo comprendido entre diciembre de 2023 y noviembre de 2024.

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

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





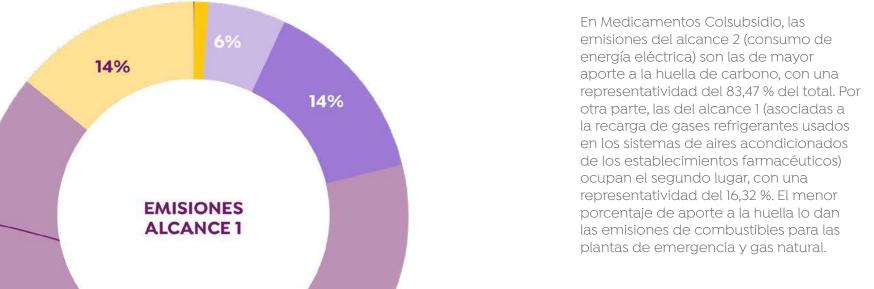
Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



0,2 %

65 %

Fuente: Huella de carbono Colsubsidio. Periodo

HC-600/R-600

HCFC - 22/R-22

HFC - 134a/R-134a

HFC-410A / R-410A

HFC-507A / R-507A

CO<sub>2</sub>

Diesel o ACPM

biodiesel - fijas)

comprendido entre diciembre de 2023 y noviembre de 2024.

(Sin mezcla

Gas Natural

Genérico

1%

En la cadena no se miden emisiones significativas como óxidos de nitrógeno -NOX ni material particulado - PM, ya que no cuenta con fuentes generadoras.

El ratio de la intensidad energética para 2024 de 0,20 kWh, que corresponde al consumo per cápita de trabajadores y usuarios, es decir, 736.388,43\* (julios\*\*)

#### CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMBUSTIBLE SEGÚN LA PROCEDENCIA

GRI 305-7\*, GRI 302-3, GRI 302-1\*\*

Fuente	Categoría	2024	
		TOTAL (JULIOS)	TOTAL (KWH)
Renovable	Consumo energía eléctrica	35.006.939.856.000,00	9.724.149,96
No renovable	Combustible (ACPM-gasolina-GLP) fuentes fijas	655,00	0,0002
No renovable	Combustible (ACPM-gasolina-GLP) fuentes móviles (vehículos propios)	0,00	0,00

\* Aproximadamente el 67,1 % de la energía consumida en el país corresponde a hidroeléctricas, sin embargo, no es posible precisar la procedencia del consumo en la Organización debido a que los operadores, de acuerdo con las condiciones climáticas (fenómeno del Niño), tienen que suplir la demanda con otras fuentes de generación con combustibles fósiles.

https://www1.upme.gov.co/DemandayEficiencia/Documents/PEN\_2022\_2052/PEN\_2022\_2052\_Tomol\_VF.pdf

**Fuente de información.** Facturación de servicios públicos. La organización no hace venta de energía, únicamente se adquiere de los operadores de energía eléctrica del país.

<sup>\*\*</sup> https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/julios



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### Eje Biodiversidad

Con el fin de contribuir a la preservación de los ecosistemas en donde se encuentran ubicadas las droguerías, en conjunto con la Corporación Autónoma Regional y la coordinación de MTS, quien gerencia el Parque Industrial Zol Funza en donde se encuentra el Centro de Distribución, se llevó a cabo la siembra de 60 árboles nativos: 15 mermeladas (Stroptosolen jamesonii), 15 dividivis, (Caesalpina espinosa), 10 garrochos (Viburnum triphylum), 5 cerezos (Prunus serótina) y 15 tíbares (Escallonia paniculata) en el humedal La Florida. Se espera con esto una mejora en la cobertura vegetal del humedal y atraer fauna, mejorar las condiciones de estabilidad del suelo, aportar materia orgánica y contribuir a la regulación hídrica.

# En la siembra participaron 57 trabajadores del Centro de Distribución de Medicamentos,

quienes con una placa conmemorativa apadrinaron cada uno de los árboles, asignándoles un nombre o un mensaje dedicatorio.



# Conciencia e inversión ambiental

SRI 201-2

Colsubsidio considera que la generación de conciencia es un factor importante para que los trabajadores y los usuarios de sus servicios se apropien de la protección, la conservación y el cuidado del ambiente de los territorios que habitan y visitan.

En 2024, se capacitaron

1.806 trabajadores de los establecimientos farmacéuticos en la clasificación, tratamiento, disposición de residuos, normatividad ambiental y planes de contingencia, contemplados en el Plan de Gestión Integral de Residuos. En las redes sociales y la página web de Droguerías, se publicaron mensajes sobre el ahorro y el uso eficiente de la energía y el agua, así como temas relacionados con el cambio climático.

En la implementación del Modelo Ambiental Corporativo, la Organización invirtió \$ 2.977 millones en programas de manejo del recurso hídrico y vertimientos, gestión energética y de residuos, trámites ambientales, asesorías y sensibilización ambiental, con estrategias de conservación, mitigación, seguimiento y control.

Medicamentos Colsubsidio invirtió \$ 95.616.862, garantizando el cumplimiento normativo asociado a registros de publicidad exterior visual, disposición de residuos peligrosos y orgánicos, auditorías a gestores de residuos, actualización de los planes de gestión integral de residuos generados en atención en salud – PGIRASA y la elaboración del Plan de Movilidad Sostenible, así como iniciativas propias como siembra de árboles o entrega de señalización y contenedores de tapas.

En el plan expansión de la cadena, se invirtieron \$60.549.487, los cuales incluyeron la compra de contenedores para el almacenamiento de los residuos, básculas, kit de derrames, elaboración del PGIRASA y el pago por evaluación de la publicidad exterior visual.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



# Generar desarrollo humano integral

GRI 2-6, GRI 413-1, ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 8, ODS 10

Droguerías Colsubsidio continuó consolidándose como una de las tres principales cadenas del sector, con la calidez y experticia en el suministro de medicamentos y productos para el cuidado de la salud y el bienestar de sus clientes y usuarios, a través de una red de 501 establecimientos con presencia en 16 departamentos del país.

En 2024, se mantuvo el enfoque en la mejora continua de los procesos operativos y en la sostenibilidad como prioridades estratégicas para enfrentar los desafíos del mercado y las crecientes demandas de los grupos de interés. En este contexto, la cadena afrontó retos significativos, como la escasez de medicamentos, especialmente aquellos del Plan de Beneficios en Salud – PBS de alta demanda, así como los cambios e incertidumbres generados por las políticas gubernamentales, en particular las relacionadas con la reforma en salud.

El cumplimiento del plan estratégico, operativo y financiero permitió a la cadena mantenerse como un actor relevante en el sistema de salud y el *retail* farmacéutico. Durante el año, se realizaron 51.913.721 transacciones, que generaron \$ 2,79 billones de pesos en ventas netas, representando un crecimiento del 14,4 % frente al año anterior.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Cadena de abastecimiento

GRI 3-3 TM4, GRI 414-1, GRI 414-2

Colsubsidio, comprometido con mantener relaciones de confianza con sus proveedores, ha adoptado prácticas para garantizar la calidad de sus procesos de provisión de bienes y servicios y en el análisis objetivo de las condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado, para establecer sus relaciones comerciales.

La Caja cuenta con una
Política de Compras
y Contratación, con
procedimientos establecidos
en el Manual respectivo, que
guían y orientan las compras
en todas las áreas, en donde
se definen los órganos de
aprobación, como son el
Consejo Directivo y los
Comités de Compras, de
Proyectos y Adecuaciones, de
Unidades de Servicio y Áreas
de Apoyo, y de Compras de
Mercadeo Social.

Durante el año, las Unidades de Servicio y Compras Centrales hicieron adquisiciones por valor de \$ 4.395.779 millones, de las cuales, el 53,1 % corresponden a proveedores locales, entendidos como proveedores nacionales. En el caso del servicio de Medicamentos, las compras locales representan el 29,1 %, lo que se explica porque los laboratorios farmacéuticos tienen su casa matriz fuera del país. Exceptuando estas, las compras a proveedores locales equivaldrían al 84,8 % del total.

GRI 204-1

El Servicio de Medicamentos realizó el 57 % de las compras totales de la Corporación, equivalente a \$ 2.500.860 millones.

GRI 204-1



#### **COMPRAS A PROVEEDORES**

Cifras en millones de pesos

	2022	2023	2024
Locales	\$ 525.039	\$ 614.188	\$ 728.356
Internacionales	\$ 1.398.382	\$ 1.548.373	\$ 1.772.505

TOTAL	\$ 1.923.420	\$ 2.162.560	\$ 2.500.860
Porcentaie locales	27 %	28 %	29 %

Fuente: Información área de compras de la Gerencia de Medicamentos.



La cadena continuó enfocando sus esfuerzos para garantizar la disponibilidad de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud y bienestar, así como productos de consumo masivo - retail, de la mano de las necesidades de los clientes y los principales actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, proveedores, entes de control y gremios, especialmente en un momento coyuntural derivado de la crisis sanitaria ocasionada por la escasez de medicamentos en el país.



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

El proceso de selección y adquisición de productos respondió a 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 realiza por compra directa a la industria farmacéutica y de gran consumo, de acuerdo con los requerimientos propios de la Organización, de los entes regulatorios, procesos estandarizados y la certificación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas – Icontec que nos permita garantizar la calidad de los productos comercializados.

La comercialización segura y confiable de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud está respaldada por la verificación de buenas prácticas de manufactura de cada proveedor, así como por la autorización de producción, comercialización, importación de productos de consumo humano de cada uno de los proveedores y los requisitos definidos dentro del sistema de gestión de calidad. Esto garantiza la calidad, trazabilidad y disponibilidad en cada una de las etapas del proceso, así como el cumplimiento de criterios de oportunidad y calidad en la entrega, precio y servicio.

En el proceso de evaluación de proveedores se contemplan los criterios financieros, técnicos, jurídicos y de calidad que se exigen. Este proceso de evaluación se realiza 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 calidad, logística, nivel de servicio, atención y condiciones comerciales, lo que permite establecer relaciones estratégicas con proveedores, asegurar el cumplimiento de estándares de calidad y trabajar en pro de la mejora continua. En 2024, se realizó reevaluación a 350 proveedores, con una calificación promedio del 88 %, y se solicitaron planes de mejora a 88 proveedores, cuya calificación estuvo por debajo de 85 puntos, lo anterior con el fin de ratificar la idoneidad del proveedor.

La cadena de suministro mantuvo su operación dirigida a tres canales principales de distribución: comercial, institucional y retail.

La operación logística se soportó en dos centros de distribución, cuyas instalaciones abarcan 9.093 m² del parque industrial Zol Funza y 2.747 m² en Copacabana, en donde se realizan los procesos de recepción, almacenamiento, alistamiento y certificación de pedidos, transporte y distribución a los 501 establecimientos farmacéuticos a nivel nacional.







Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

En lo que respecta a la distribución de productos, se realiza de forma tercerizada a través de proveedores especializados, los cuales son seleccionados por medio de un comité de compras central bajo criterios técnicos, financieros y tecnológicos establecidos por la Caja de Compensación.

Los procesos definidos para garantizar la calidad de los productos desde el momento en que son recibidos del proveedor y durante su almacenamiento y alistamiento fueron objeto de auditoría interna por parte de la Organización, y de forma externa por parte del Icontec y de los organismos de control. Se verificó el cumplimiento de los estándares definidos y el desarrollo de acciones para la mejora continua.

Para asegurar la disponibilidad de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, en 2024 se definió el proyecto de optimización de planeación de demanda abastecimiento, con el objetivo de implementarun *software* que permita ejecutar, monitorear y mejorar el plan de demanda y abastecimiento de forma confiable, ágil y oportuna, teniendo en cuenta todas las variables y necesidades de la Organización.

En 2024, la cadena gestionó sus compras de manera racional y con foco en el control de inventarios y satisfacción de la demanda.

#### El 29 % se hizo a través de proveedores locales,

dado que la mayoría de los productos de la industria farmacéutica provienen del exterior.

En la cadena de suministro, se desarrollaron diversas iniciativas que fortalecen la eficiencia operativa, optimizan recursos y aseguran la continuidad de los estándares de excelencia en la operación. Entre ellas, se destacan:

- Reestructurar los procesos operativos y fortalecer las capacidades tecnológicas, con modelos de analítica avanzada y machine learning, claves para la toma de decisiones más estratégicas y más alineada con las necesidades del entorno.
- Reforzar el esquema de rutinas de limpieza, con controles más estrictos sobre el orden e higiene en zonas críticas y capacitar al personal, asegurando así una gestión eficiente y sostenible.
- Monitorear constantemente la cadena de frío, con mantenimiento preventivo de equipos, capacitaciones al personal y el desarrollo de protocolos de respuesta ante incidentes, con la finalidad de reducir los riesgos de ruptura.
- Implementar controles más estrictos en el transporte de medicamentos, incluyendo la verificación de antecedentes y competencias de los conductores, la incorporación de cláusulas específicas en los contratos para garantizar la seguridad, y el equipamiento de los vehículos con termohigrómetros certificados para asegurar condiciones óptimas durante el traslado.
- Ampliar el número de proveedores de transporte, lo que condujo a optimizar los tiempos de entrega, y mayores agilidad y eficiencia en la distribución de los productos.

- o Optimizar el despacho, mediante el rediseño de los procesos de empaque, priorizando la organización y seguridad de los productos, con el uso de contenedores y cajas en óptimas condiciones, el alistamiento de los productos para averías y prevenir derrames, y la actualización de rótulos para evitar confusiones.
- Implementar el programa de auditorías internas enfocadas en evaluar el desempeño de los operadores de transporte, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos documentales y operativos, así como la calidad en la prestación del servicio.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

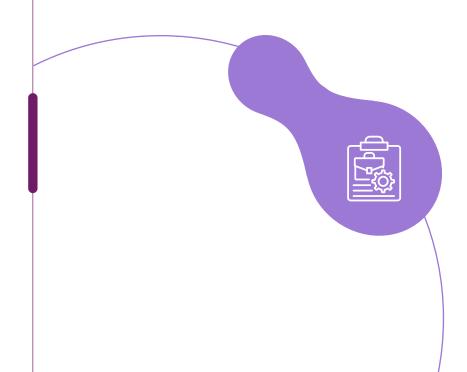
Asegurar solidez financiera para la equidad

- Reducir los tiempos de entrega y minimizar las distancias recorridas en el proceso de distribución mediante la **estrategia Zonicol,** logrando una disminución de costos del **17,8 %** en comparación con 2023, un ahorro de **\$ 2.102.301.310** y una mayor eficiencia operativa, con respecto a:
  - Optimizar el uso de vehículos mediante cálculos precisos de cubicaje.
  - Reducir tiempos en la planificación y ejecución de rutas.
  - Consolidar eficientemente las cargas y asignación de rutas.
  - Reducir costos operativos, mejorando los márgenes financieros.
  - Redistribuir los modelos de despacho, priorizando la carga masiva para mayor rentabilidad.
  - Realizar una segmentación geográfica más precisa, facilitando entregas ágiles y efectivas.
  - Ejecutar un mejor control sobre los volúmenes de mercancías y la valorización de cargas.

- o Implementar la herramienta tecnológica de planificación de demanda y abastecimiento Gains, que contribuye al objetivo estratégico de fortalecer la competitividad y mejorar la calidad del servicio, asegurando que se cumplan las expectativas de los clientes y del mercado de manera más efectiva y eficiente. Esta herramienta cuenta con diferentes funcionalidades, que permiten:
  - Planificación predictiva: la herramienta permite predecir con mayor precisión la demanda futura, lo que facilita la toma de decisiones informadas sobre los niveles de inventario y las compras necesarias.
  - Optimización de inventarios: con un mejor control y visibilidad de los productos disponibles, manteniendo un inventario adecuado y reduciendo riesgos de desabastecimiento, sobrestock y obsolescencia.
  - Ajustes dinámicos según demanda: la herramienta ajusta automáticamente los planes de abastecimiento en función de las fluctuaciones del mercado y las variaciones de la demanda, asegurando una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta.
  - Mayor eficiencia operativa: al automatizar y agilizar el proceso de planificación y abastecimiento, reduciendo el tiempo de respuesta, minimizando los errores humanos y mejorando la eficiencia en toda la cadena de suministro.
  - Mejor cumplimiento con los clientes: al tener una visión más clara y precisa de la demanda, se mejora la capacidad de ofrecer a los clientes los productos que necesitan y cuando los necesitan, aumentando la satisfacción y fidelización.

- Automatización: se diseñó un sistema de operación multicanal integrado, utilizando tecnologías de la Logística 4.0, con las siguientes premisas:
  - Sistema integral multicanal: crear un Centro de Distribución capaz de manejar pedidos de abastecimiento para droguerías comerciales, así como para los canales institucional, IPS y retail, considerando los diversos tipos de almacenamiento necesarios.
  - Capacidad de almacenamiento escalable: incrementar la capacidad de almacenamiento para gestionar los inventarios proyectados, con inversiones escalables tanto en infraestructura como en sistemas de almacenamiento.
  - Optimización del espacio: almacenar una mayor cantidad de productos en los mismos metros cuadrados.
  - Alta productividad y throughput: desarrollar un sistema que permita realizar operaciones diarias de picking y despachos en un solo turno de ocho horas, con pocas horas extras en temporadas pico.
  - Flexibilidad operacional: proveer un sistema adaptable a cambios en los perfiles de despacho y demanda, permitiendo ajustes en la mezcla de volúmenes por canal.

El impacto de este proyecto de automatización da alcance a la operación de 501 establecimientos farmacéuticos, beneficiando directamente a seis millones de usuarios y posicionando la cadena como referente en el sector y única caja de compensación familiar en implementar un sistema de automatización de esta magnitud.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

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

GRI 3-3 TM2

## **Canal comercial**

La cadena se enfocó en brindar soluciones integrales en el cuidado de la salud para los clientes y afiliados a Colsubsidio, con una amplia gama de productos, servicios y programas que buscan mejorar la calidad de vida de las personas y fomentar hábitos saludables. En 2024, se realizaron 12.329.053 transacciones en el canal comercial, equivalentes a \$ 472 mil millones en ventas netas, con un crecimiento del 9 % con respecto a 2023. De este total, 11.861.516 transacciones corresponden al canal presencial y 467.537 correspondieron a canales alternos.



### **Canal institucional**

La gestión en el canal institucional estuvo enfocada en abordar los riesgos derivados de la crisis del sector salud mediante el mejoramiento continuo y la búsqueda de soluciones adaptativas y sostenibles, con el compromiso y excelencia de los trabajadores, permitiéndole a la cadena continuar como un actor relevante en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, mediante la dispensación de medicamentos y demás productos para el cuidado de los usuarios de Famisanar EPS, Nueva EPS y Sura EPS.

En 2024, Droguerías Colsubsidio llegó a **6.493.393 millones** de personas, con una participación del 24 % de la población colombiana afiliada al régimen contributivo, equivalente **5.561.694 usuarios** y un 4 % de la población del régimen subsidiado, 931.699 usuarios.

## 39.584.668 transacciones de medicamentos

obteniendo ventas netas por \$ 2,3 billones, con un crecimiento del 15,5 % en comparación con 2023.

dispensados,

Como parte de la línea estratégica corporativa de consolidar la participación en el Sistema de Seguridad Social en Salud, la Gerencia de Medicamentos se integró a la Subdirección de Salud, de la que ya formaba parte la IPS Colsubsidio, con el objetivo de fortalecer el portafolio, asegurar la viabilidad financiera y liderar la evolución de los canales de venta, enfocándose en la creación de una experiencia única y diferenciadora para los clientes, así como aportar de manera integral a la sostenibilidad de la Organización.

Para abordar los diferentes retos de la cadena, fortalecer la presencia de marca y el modelo de experiencia, se adelantaron diversos proyectos.

#### Entre ellos, se destacan:

#### Evolución Pos-Motor Promo:

En 446 droguerías, se migró el sistema de registro de venta Supermarket a ARS, lo cual incluyó 89 servicios farmacéuticos en donde se iniciaron ventas comerciales, con el fin de optimizar el proceso de registro y la creación de promociones. Este nuevo sistema agiliza las transacciones, proporcionando información en tiempo real y facilitando la integración con los canales virtuales. Adicionalmente, proporciona informes operativos inmediatos para la toma de decisiones y contribuye a una mejor experiencia del usuario en el punto de pago.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### Modernización de droguerías:

Se intervinieron 18 droguerías, con el objetivo de impactar positivamente la experiencia del cliente con un entorno atractivo y confortable, con buena iluminación y señalización clara que facilita la búsqueda y el acceso a los productos.

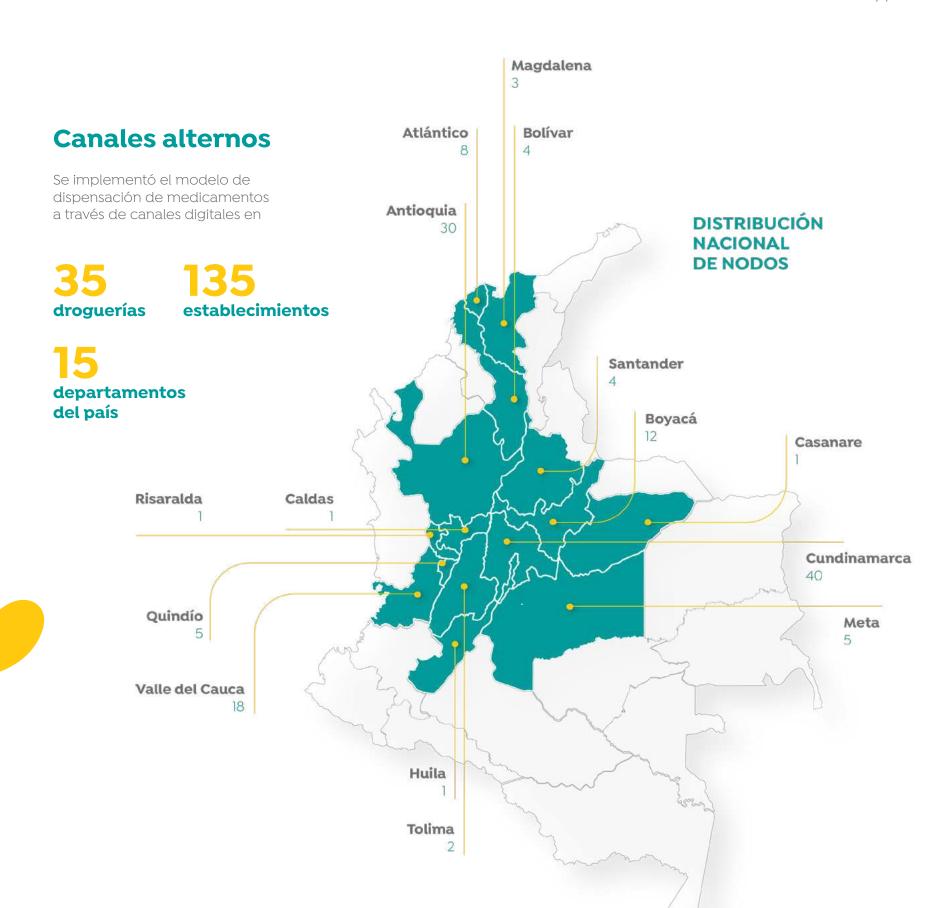
#### Transformación de servicios farmacéuticos a droguerías mixtas:

Con el objetivo de ampliar la cobertura del portafolio de servicios y productos, 107 establecimientos farmacéuticos se convirtieron en droguerías mixtas, lo que permite realizar la dispensación a usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y acceder a diferentes categorías de productos para su cuidado y bienestar en un mismo lugar, optimizando su tiempo y mejorando significativamente su experiencia.

#### o Plan de expansión:

Como parte del fortalecimiento de la presencia a nivel nacional y con el fin de satisfacer la creciente demanda de los servicios en diversas regiones, se dieron al servicio 16 droguerías en cinco departamentos del país.

Los proyectos de transformación y las nuevas aperturas contribuyeron a las ventas del canal presencial, impulsando un crecimiento de \$ 18.500 millones en la venta minorista de productos retail, consolidando un ingreso de \$ 26.300 millones en la venta de medicamentos.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Con el fin de optimizar la experiencia del usuario y fortalecer la operación se efectuaron mejoras en los canales alternos, entre las que se destacan:

- Implementar el proyecto de gestión de pendientes, con la estandarización de las etapas y la gestión interdisciplinaria entre los diferentes eslabones que componen el proceso y la innovación tecnológica a través de llamadas robotizadas y ajustes en el sistema SAP, con un impacto positivo en la oportunidad de entrega de medicamentos, la cual pasó del 19 % al 65 % en el número de entregas a domicilio en menos de 48 horas, y una reducción del 20 % en los pendientes generados en los establecimientos.
- Rediseñar el home del e-commerce, actualizando su estructura y añadiendo nuevas secciones y landings estratégicas sobre sostenibilidad, fidelización y comercialización de medicamentos. Así mismo, se desarrollaron micrositios para iniciativas específicas, mejorando la accesibilidad y la segmentación.
- Robustecer el cumplimiento normativo con el control de la factura electrónica de la DIAN y la aplicación de los lineamientos del Decreto 334 de 2022 y la Resolución 1896 de 2023.

- Optimizar los niveles de inventarios en los nodos permitiendo fortalecer el portafolio disponible en la página y reducir los tiempos de entrega. Paralelamente, se optimizó la asignación de pedidos en establecimientos que atienden canales alternos, asegurando una mayor eficiencia operativa.
- Actualizar los términos y condiciones de la página web, abarcando aspectos como dinámicas comerciales, términos de uso, el cumplimiento de la Ley 2300 y el plan de fidelización.
- Desarrollar iniciativas para mejorar la medición de los nuevos espacios de la página y para el equipo de Trade Marketing.
- Mejorar la operación de Rappi para garantizar los objetivos comerciales, consolidando una estrategia integral que combina innovación, cumplimiento normativo y mejora continua en todos los procesos.

## Gestión de servicios farmacéuticos y modelos de atención

Como parte de la prestación del servicio y la estrategia competitiva, la cadena continuó desarrollando acciones para asegurar el éxito del tratamiento farmacoterapéutico de los pacientes en términos de efectividad y seguridad, impactando de manera positiva a los trabajadores, prescriptores, aseguradores, usuarios y clientes, así como la sostenibilidad del Sistema General Seguridad Social en Salud.

Las acciones desarrolladas, durante el año, se enmarcan en los siguientes ámbitos:

## Análisis técnico-científico

Se generó información que agrega valor para la toma de decisiones de los diferentes actores del sistema de salud en cuanto al control de las frecuencias en el uso de los medicamentos, el control del gasto y las tendencias, la cual fue presentada a los diferentes aseguradores en mesas de seguimiento.

En investigación, se realizaron tres posters científicos, los cuales fueron presentados en el XII Congreso Nacional de Farmacia Hospitalaria, con temas de gestión de eficiencias farmacológicas, el papel de la atención farmacéutica en la disminución de barreras de acceso al tratamiento en una cohorte oncológica y el impacto de la atención farmacéutica en una cohorte de diabetes.

## Gestión de riesgo farmacéutico y modelos de atención

La cadena fomenta la gestión integral del riesgo en salud a través de estrategias que impulsan el uso racional de medicamentos y las tecnologías sanitarias. Estas iniciativas se sustentan en análisis técnico-científicos, estudios de tendencias de uso y evaluación de su impacto en los costos, con el objetivo de generar valor y ventajas competitivas en el sector, implementando portafolios integrales de gestión y atención enfocados en patologías de alto impacto.

El abordaje en este aspecto es realizado mediante las actividades de seguimiento farmacoterapéutico por parte de químicos farmacéuticos a la población de las diferentes entidades promotoras de salud - EPS con las que se tiene convenio, aportando al uso seguro y racional de medicamentos.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Esta gestión se dividió en las siguientes etapas:

### Fase 1

## Identificación de variables farmacológicas de riesgo - Analítica avanzada de datos:

A través del análisis de la base de dispensación de medicamentos por medio de herramientas de analítica avanzada se identifican variables de riesgo farmacológico que puedan impactar en la salud de los usuarios y/o a nivel económico. Las variables determinadas son:



- Duplicidades farmacológicas: dos medicamentos con el mismo principio activo o diferentes principios activos con la misma acción farmacológica y cuya asociación no aporta ventajas frente a la monoterapia.
- Sobredosificación: dispensaciones donde se evidencia que el medicamento excede la dosis máxima establecida entre los actores.
- Cantidad mayor de medicamentos solicitada: situación en la que la cantidad de medicamento prescrito supera a la requerida para un tiempo de tratamiento determinado.
- **Rotación de medicamentos y otras tecnologías:** top 20 de productos con mayor rotación y costo.
- Polifarmacia: situación en la que a un paciente le son dispensados cinco o más medicamentos en un mismo mes, afectando su seguridad y generando ineficiencias farmacológicas.
- Poliprescripción: situación en la que un paciente recibe tres o más fórmulas en un mes.

#### Fase 2 Seguimiento farmacoterapéutico:

En esta actividad, el químico farmacéutico se enfoca principalmente en el seguimiento farmacoterapéutico individualizado, en donde se identifican y gestionan las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos, incluyendo la necesidad, seguridad y efectividad de estos, así como la medición de la adherencia terapéutica y uso adecuado del medicamento.

En este proceso, se identifican medicamentos no necesarios para el paciente, casos en el que no son usados por razones asociadas a reacción adversa a medicamentos, fallo terapéutico, patologías no crónicas, etc., así como casos de medicamentos de uso prolongado sin un beneficio. En dichas situaciones, se realizaron intervenciones para ajustar el tratamiento farmacológico por parte de los médicos prescriptores de acuerdo con los hallazgos, lo que en consecuencia genera una disminución de dosis, suspensión o adición de un medicamento, o cancelación de autorización, entre otras.

En casos relacionados con ineficiencias administrativas en autorizaciones, se realizarán intervenciones dirigidas a plataforma autorizadora de los diferentes aseguradores para la gestión correspondiente.

## Fase 3 Gestión de intervenciones:

en esta fase, se direccionan las intervenciones a los diferentes aseguradores - red prescriptora, para su gestión por las rutas definidas, quienes deben responder si las intervenciones son o no aceptadas, y posteriormente realizar el ajuste del tratamiento farmacológico de los pacientes y/o en las autorizaciones de sus medicamentos y/o dispositivos.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### Fase 4

## Seguimiento a proceso e indicadores de gestión:

El área de gestión de riesgo farmacéutico realiza el reporte de indicadores de gestión, impacto y resultado convenidos con los diferentes actores. Adicionalmente, se realizan reuniones periódicas entre las partes para el seguimiento de indicadores y resultados de la gestión, evidenciando y estableciendo oportunidades de mejora para el proceso.

En 2024, se adelantaron 113.273 consultas de seguimiento farmacoterapéutico y 139.898 intervenciones dirigidas a pacientes, médicos prescriptores y aseguradores, logrando un 95,3 % de aceptación de estas intervenciones.

## 108.684 pacientes de diferentes cohortes,

entre los que se encuentran pacientes con diabetes mellitus, anticoagulación, enfermedades autoinmunes, falla renal, falla cardiaca, dislipidemia, desórdenes del sistema digestivo, hipertensión arterial, hipotiroidismo y cáncer, entre otros.

Además, se identificaron y gestionaron casos clave relacionados con la seguridad y el uso racional de medicamentos, entre los que se encuentran 8.596 de duplicidades farmacológicas, 2.767 de sobredosificación, 3.533 medicamentos prescritos innecesarios, 6.055 con cantidad incorrecta de medicamentos y 7.934 de uso prolongado en no crónicos. Estos resultados reflejan el compromiso con la mejora continua, el uso seguro y eficiente de los medicamentos, y bienestar de los pacientes.

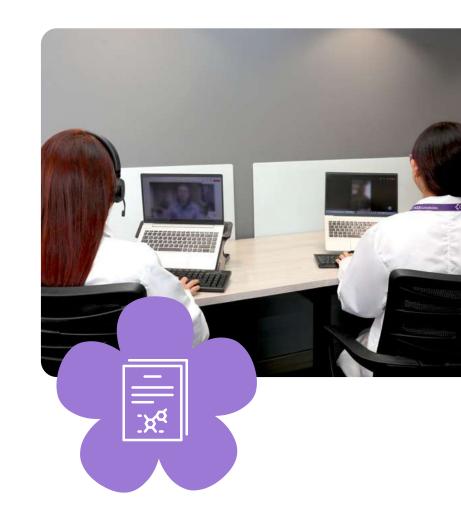
Son logros del programa la buena aceptación de las intervenciones propuestas por los químicos farmacéuticos a los pacientes y a la red prescriptora por encima del 95%, lo que evidencia una buena calidad técnicocientífica de las mismas, así como las eficiencias por \$11.517 millones resultantes de la optimización en el uso racional y seguro de medicamentos.

Lamentablemente, se evidenció una disminución en la adherencia terapéutica, explicada en gran medida por el fenómeno de desabastecimiento que afecta al sector farmacéutico a nivel nacional, así como inoportunidad en trámites administrativos y acceso a citas de control por parte de los pacientes en los diferentes aseguradores.

Droguerías Colsubsidio continuó con el programa de educación sanitaria y la línea de expertos, con el objetivo de empoderar al paciente con información certera de su enfermedad y tratamiento, logrando hacerlo copartícipe de su cuidado y tratamiento, y obtener mejores resultados en su estado de salud, con la consecuente disminución de eventos adversos y complicaciones asociadas a un inadecuado tratamiento. Para ello, la cadena desarrolló diferentes formatos, como infografías, piezas para redes sociales, videos, cartillas, artículos y mensajes de texto, los cuales se difundieron a través de plataformas, la página web, redes sociales y pantallas ubicadas en los servicios farmacéuticos, entre otras.

Se difundieron 43 infografías dirigidas a la población con temas relacionados con el uso seguro de medicamentos, patologías prevalentes y otras específicas de las cohortes de reumatología, oncología, diabetes mellitus e hipotiroidismo, entre otros, alcanzando un envío de 23,5 millones de mensajes a los afiliados de las diferentes aseguradoras.

En 2024, se recibieron 5.962 solicitudes de consulta del personal asistencial en relación con uso de medicamentos, un 61 % más que en 2023, a través de las líneas de WhatsApp y Teams.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Unidad de aplicación de medicamentos

En esta sede, se realizan actividades enfocadas en atender a la población de alto riesgo clínico debido a la complejidad de sus patologías y tratamientos requeridos, con un equipo multidisciplinario que proporciona atención integral y especializada, incluyendo la administración supervisada de medicamentos. **Dentro de su gestión, se destacan:** 

- La atención de 21.020 consultas de pacientes en áreas como reumatología, seguimiento farmacoterapéutico, medicina interna, medicina general, nutrición, psicología y medicina del dolor.
- El desarrollo de juntas médicas multidisciplinarias, en donde se evaluaron 438 pacientes, con la intervención de químicos farmacéuticos, para determinar las mejores opciones terapéuticas, considerando efectividad, costos, bienestar emocional y variables sociodemográficas.
- La obtención de un porcentaje de adherencia terapéutica del 96 %, superior a lo reportado en la literatura y por la Organización Mundial de la Salud para cohortes crónicas.

• El desarrollo de actividades de farmacovigilancia activa mediante el seguimiento posaplicación por parte del químico farmacéutico y el uso de una herramienta digital para el tamizaje de eventos adversos, con 648 casos de reacciones adversas a medicamentos entre leves y moderadas, fallos terapéuticos y casos de tecnovigilancia, los cuales son reportados en el Comité de Farmacia y Terapéutica.

La Unidad de Aplicación de Medicamentos realiza gestión a patologías de alto impacto y medicamentos, agregando valor por medio de resultados en salud y generando eficiencias con estrategias de pertinencia, control de variables farmacológicas, mitigación de actos inseguros, abordaje multidisciplinario y junta médica de especialistas.

satisfacción del usuario en promedio del 94 %, un nivel de esfuerzo 0 %, y un nivel de recomendación del 78 %,

lo cual evidencia una adecuada gestión de los pacientes por parte de la Unidad de Aplicación.



## Educación y seguridad del paciente

GRI 3-3 TM6, GRI 413-2

La seguridad de los pacientes es uno de los pilares en la gestión de la cadena, que se articula con la política definida, los procesos estandarizados de selección, adquisición, recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos y de vigilancias sanitarias, así como la adopción permanente de buenas prácticas por parte de los trabajadores, la educación sanitaria a usuarios y clientes, y la gestión de la mejora continua.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Con el fin de proteger la salud y bienestar de los usuarios y clientes, durante el año, se gestionó:

- La capacitación en dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, con una participación de 175 personas.
- La capacitación en gestión de reportes de farmacovigilancia con casos prácticos hipotéticos para reforzar el conocimiento a los trabajadores de 466 establecimientos farmacéuticos.
- El desarrollo de material infográfico, dinámicas para ejercitar la observación y destrezas en la identificación de detalles aplicados a la dispensación, la solución de casos basados en situaciones cotidianas en el desarrollo de los procesos, la asesoría y acompañamiento continuo en resolución de dudas.
- La implementación de acciones para corregir desviaciones en el proceso de dispensación y almacenamiento de los establecimientos farmacéuticos.

- La recepción de 170 casos de reclamos de calidad, los cuales fueron gestionados en conjunto con la industria farmacéutica.
- La atención de 1.541 casos de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías, con una oportunidad del 98 % dentro del tiempo estipulado.
- La divulgación de 40 alertas sanitarias y 10 informes de seguridad, generados por el Instituto Nacional de Alimentos y Medicamentos – Invima.
- La realización de 512 reportes de errores de dispensación, mediante el abordaje de cada paciente y el análisis de cada uno de los casos.
- La elaboración de 67 reportes de rupturas de cadena de frío correspondientes a 452 referencias de productos.

- El monitoreo de indicadores del programa de farmacovigilancia y otras vigilancias sanitarias, así como de las acciones derivadas y definidas por el Comité de Seguridad del Paciente. Durante el año. la tasa de reacciones adversas a medicamentos fue de 2,2 por cada 100.000 transacciones, y la de fallo terapéutico de 0,4 por cada 100.000 transacciones, dado un mayor número en el reporte de casos. Tan solo se presentaron cuatro asociados a dispositivos médicos, y ninguno relacionado con reactivos de diagnóstico.
- La realización de 5.962 solicitudes de consulta del personal asistencial en relación con el uso de medicamentos, un 61 % más que en 2023, a través de las líneas de WhatsApp y Teams.

Adicionalmente a estas acciones que fortalecen el uso seguro y adecuado de los medicamentos en el entorno de la prestación del servicio, se desarrollaron acciones focalizadas para mejorar el conocimiento de los usuarios y clientes alrededor del papel de los medicamentos en su cuidado y bienestar. Así mismo, se realizaron 12 ediciones de la revista Vida Sana con un alcance de 240 mil ejemplares.

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

Con el lema "Siempre contigo", Droguerías Colsubsidio trabaja con sus grupos de interés la promoción de la salud, el bienestar y los hábitos de vida saludable, con campañas que potencializan los ejes conceptuales de la marca: inclusión, modernidad, vida saludable y acompañamiento.

el foco se centró
en informar la
amplia variedad
de productos
farmacéuticos y de
cuidado personal,

así como artículos para el bienestar, brindando orientación sobre el uso adecuado de los medicamentos, la importancia de la adherencia a la terapia, la prevención de enfermedades y la adopción de hábitos de vida saludable.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Con el fin de facilitar el acceso a medicamentos y prestar una mejor experiencia de compra se comunicaron servicios como la entrega a domicilio, programación de turnos y consulta de medicamentos en línea. También se realizaron campañas y eventos dirigidos a los clientes y los usuarios en aras de propiciar escenarios para el bienestar. Durante el año, se realizaron 2.200 activaciones a nivel nacional, con las que la marca conectó con clientes, usuarios y el público en general.

Igualmente, la cadena desarrolló 37 tomas en empresas afiliadas a Colsubsidio y benefició a los trabajadores con descuentos y el desarrollo de actividades de promoción de hábitos de vida saludable.



Entre las estrategias desarrolladas para la promoción de estilos de vida saludable y la prevención de la enfermedad, se destacan:

#### Información y educación:

Con la revista *Vida Sana*, de publicación periódica, se presentan artículos sobre nutrición, prácticas deportivas, bienestar físico y emocional, patologías, uso adecuado de medicamentos y otros temas relacionados con la salud, brindando información clara y concisa para el público en general. En el año, se distribuyeron 240 mil ejemplares entre usuarios y clientes, y la versión digital tuvo 456.087 visualizaciones.

En los establecimientos farmacéuticos se entregan folletos y afiches, y en las pantallas se difunden consejos prácticos sobre salud y bienestar.



#### Eventos deportivos y recreativos:

Conscientes de la importancia de la promoción de la salud, se apoyan eventos que fomentan hábitos de vida saludables entre los clientes y la comunidad en general. Estos eventos son una parte fundamental de su estrategia para educar y motivar a las personas a cuidar de su salud.

#### • Carrera de la Mujer:

evento deportivo que fomenta la actividad física y celebra la fuerza, la solidaridad y el empoderamiento femenino. Esta actividad convocó más de 16 mil corredoras, quienes obtuvieron descuentos especiales en los productos y servicios de la cadena.

Se entregaron kits para ayudar a las 3.200 participantes a hidratarse y mantenerse antes, durante y después de la carrera. Las competidoras vivieron más de mil experiencias en el spa en la zona VIP establecida por la cadena. Igualmente, se desarrollaron entrenamientos para prepararlas en el proceso previo a la carrera.

El equipo incluyente de Droguerías Colsubsidio, compuesto por 150 personas con discapacidad auditiva, visual y física y sus cuidadores, tuvo una participación especial en esta edición de la Carrera de la Mujer.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

- En el Gran Fondo de Bogotá, se patrocinaron dos corredores en la modalidad de paracycling, reforzando el compromiso con la inclusión de personas con discapacidad.
- Estrategia digital: se utilizó este medio para amplificar el mensaje sobre la importancia de los hábitos saludables y llegar a un público cada vez más conectado con la marca en redes sociales. Una combinación de herramientas y canales para la interacción y educación permitió el aumento de la comunidad digital y su interacción con los contenidos de la cadena.
- Beneficios para la mujer: con un compromiso constante con la salud y el bienestar de las mujeres, se realizó la campaña "Marzo con M de Mujer", una celebración que exaltó la feminidad, el empoderamiento y el cuidado personal. Esta iniciativa buscó reconocer y celebrar el papel fundamental que desempeñan las mujeres en la sociedad, con beneficios y actividades especiales dirigidas a este público.

- Feria de la Salud y Belleza de Corferias: se promovieron estilos de vida saludables y el acceso a productos de calidad para los clientes.
- Live Shopping: Droguerías Colsubsidio marcó un hito al convertirse en la primera cadena en implementar esta estrategia para sus clientes. Con esta transmisión en vivo, los colombianos recibieron asesoría especializada sobre compras navideñas y el cuidado de la piel. Especialistas interactuaron con los espectadores. respondiendo preguntas en tiempo real, dando recomendaciones sobre productos esenciales para el bienestar y el cuidado personal. Además de brindar una experiencia de compra personalizada, los participantes disfrutaron de descuentos exclusivos en los productos destacados.

Plan Siempre Contigo: este programa de fidelización ofrece beneficios exclusivos a los clientes más leales y los concientiza sobre la prevención y promoción del cuidado y el bienestar. Se inscribieron 239.000 clientes, quienes, además de redimir más de 22 millones de puntos en productos del portafolio de la droguería, disfrutaron de descuentos adicionales, beneficios especiales en su mes de cumpleaños, e invitaciones a eventos exclusivos de la cadena y sus marcas aliadas.

Se realizaron actividades en las empresas afiliadas, impactando a 8.500 afiliados, con campañas segmentadas por interés, brindando una solución a los clientes fidelizados según sus necesidades, entendiendo que una misma persona puede tener varios intereses, como mamá, deportista y de belleza.



mejorar la competitividad, construir estrategias personalizadas, plantear nuevas estrategias regionales y desarrollar planes de micromarketing.

del cliente,



Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Aseguramiento de calidad

**GRI 3-3 TM1** 

Se llevó a cabo un plan de trabajo basado en el ciclo PHVA, orientado al mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual dio como resultado la renovación de la certificación en la norma ISO 9001:2015, lo que demuestra que la cadena cuenta con un sistema robusto, maduro y capaz de adaptarse a los cambios del entorno y las necesidades corporativas.

Se adoptaron nuevas funcionalidades de la plataforma tecnológica permitiendo conservar información para consulta y gestión, optimizar procesos y facilitar el análisis de datos, mejorando la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas v de meiora. Se llevaron a cabo dos acciones clave para fortalecer el sistema: la documentación del procedimiento de gestión del cambio y la implementación de la enmienda sobre cambio climático.

El cumplimiento de los estándares de calidad fue evaluado por las Secretarías de Salud, y se realizaron 421 visitas con una favorabilidad del 96 % y sin cierres en la cadena. Se ejecutaron 288 auditorías con una calificación promedio de 88 %. Los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos realizaron 2.029 auditorías de autoinspección, con una calificación promedio del 96,7 %.

En 2024, se continuó con la dispensación de medicamentos de control especial monopolio del estado, destacándose que Droguerías Colsubsidio es la única cadena autorizada por el Fondo Nacional de Estupefacientes en Cundinamarca. Durante el año, estuvieron habilitados 180 establecimientos para la dispensación, garantizando la continuidad de esta actividad, asegurando la disponibilidad y accesibilidad de los productos a los usuarios.



## Diversidad, equidad e inclusión

#### GRI 3-3 TM9

La cadena cuenta con 120 establecimientos con la infraestructura y el modelo de atención que favorece la autonomía, el cuidado y bienestar de las personas con discapacidad. Durante el año, se capacitaron 135 trabajadores en el protocolo de atención a esta población, con foco en la empatía, la comunicación y el uso de herramientas tecnológicas. La experiencia del formato Droguería Incluyente como una postura innovadora de servicios accesibles para personas con discapacidad fue presentada en el XII Congreso de Farmacia Hospitalaria.

A la red de establecimientos con ajustes para la atención de personas con discapacidad auditiva, se le dio un mayor alcance de la mano de la Federación de Sordos – Fenascol, llegando a 169 droguerías con el aplicativo Servir, para la interpretación virtual en lengua de señas.

Para fomentar estilos de vida saludable y escenarios para la inclusión social, se promovió la participación de un equipo conformado por 150 personas con discapacidad y sus cuidadores en el entrenamiento para la Carrera de la Mujer. Con espacios deportivos y muestras de emprendimiento se motivó a la superación personal, el espíritu competitivo y la participación social.



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Los logros en materia de inclusión en la prestación del servicio y la vinculación de personas con discapacidad se compartieron en el desarrollo de la Semana de la Diversidad, Equidad e Inclusión – DEI, destacando el papel transformador de este tipo de estrategias en el fortalecimiento de la cultura corporativa, la gestión de la innovación y la transformación organizacional.

Se desarrollaron la sexta y séptima versiones del bazar incluyente, en el que se visibilizan las capacidades y el apoyo a emprendimientos conformados por personas con discapacidad, sus cuidadoras y familias.

Dando muestra del respeto por la diversidad, la promoción de la inclusión y la importancia de la lengua de señas, así como el reconocimiento a los trabajadores sordos que hacen parte del servicio de medicamentos, se celebró la Semana Internacional de las Personas Sordas.

En el marco del Día Internacional de la Discapacidad, se realizó el foro "La comunicación, una herramienta para la inclusión" y el conversatorio "Vidas inspiradoras", un espacio pedagógico para compartir sobre la discapacidad y su papel en el desarrollo sostenible. En esta actividad, participaron personas con discapacidad, cuidadores, entidades que representan los derechos de las personas con discapacidad, aliados estratégicos y medios de comunicación,

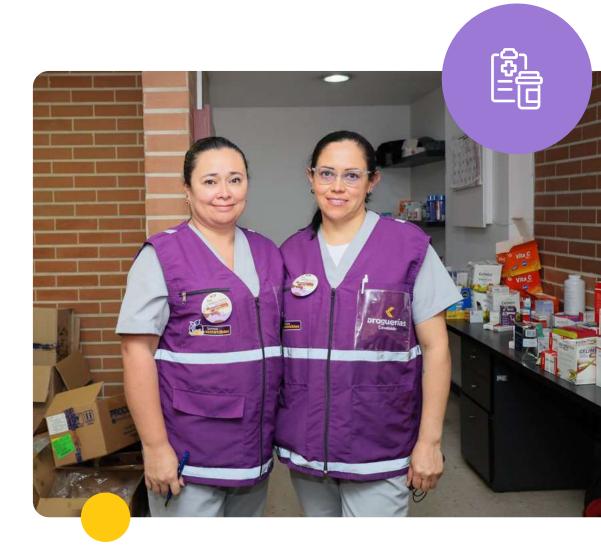
quienes recibieron la medalla "Siempre contigo", una artesanía tejida con los pies de una líder indígena sucreña, desplazada del conflicto armado. Este evento fue difundido en medios de comunicación y en redes sociales, con el propósito de generar un mayor conocimiento en relación con la discapacidad y el lenguaje apropiado que facilite la comunicación y permita construir una sociedad más inclusiva.

En las publicaciones de la revista *Vida Sana*, se fomentó el respeto por los derechos humanos y las diversas situaciones de índole social que requieren del esfuerzo de todos para la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Se entregaron **451 regalos** suministrados por los trabajadores de la cadena a la Fundación Santa Alianza, en el marco de la campaña Guardianes de la Navidad, llevando juguetes, prendas de vestir y dosis de esperanza a niños de comunidades vulnerables del país.

La cadena continuó fortaleciendo las competencias de sus trabajadores en aras de prestar un servicio de excelencia y desafiarlos para un mejor desarrollo productivo y social, certificando a 275 en Atención al Cliente con énfasis en personas con discapacidad, dispensación y competencias logísticas, con el apoyo del Servicio Nacional de Aprendizaje y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

Para el programa que permite el acceso a medicamentos a población vulnerable, se amplió el equipo de voluntarios, quienes participaron en las 15 brigadas de salud y la entrega de medicamentos a entidades aliadas, que favorecieron a 17.486 personas en 14 municipios y ciudades del país.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Experiencia del usuario

Droguerías Colsubsidio dispone de un área de experiencia que permite desarrollar modelos de atención centrados en la satisfacción del usuario, con el apoyo de diversas herramientas de gestión que garantizan la mejora continua:

- Comprador incógnito
- Programa de capacitación continua en servicio
- Mediciones de satisfacción
   Voz del cliente
- Rutas de experiencia

El modelo se trabaja de acuerdo con los canales de atención con los que cuenta la cadena:

- En el presencial, se identifican las necesidades de los clientes y los usuarios de forma permanente, para validar y diseñar las estrategias apropiadas de atención.
- En el modelo no presencial, se diseña la ruta de experiencia del cliente en cada uno de los canales virtuales de dispensación de medicamentos, ajustada a las necesidades reales de los clientes: contenidos, transacciones, portafolio de medicamentos, novedades, etc., con un alto enfoque en transformación digital y de innovación.

De acuerdo con la necesidad detectada, se diseñaron

## campañas de comunicación

especificas para los usuarios de los diferentes canales.



## Modelo estratégico de gestión de PQRS

Este modelo está orientado a monitorear las quejas, identificando la causa raíz del inconveniente y gestionar los hallazgos para lograr la solución al cliente y trabajar por la mejora continua. El proceso cuenta con indicadores de calidad, oportunidad y satisfacción.



Perfil Corporativo
Transparencia oierno Corporativo
Contar con el or talento humano
Contribuir a la vación del ambiente
nerar desarrollo umano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

#### Mediciones de servicio

		Satisfac	cción		Recomendación				Esfuerzo			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Institucional	89 %	85 %	86 %	85 %	74 %	60 %	61 %	60 %	N/A	28 %	12 %	9 %
Comercial	92 %	93 %	94 %	92 %	86 %	89 %	85 %	79 %	N/A	15 %	4 %	3 %
UAM	N/A	99 %	92 %	94 %	N/A	N/A	92 %	79 %	N/A	N/A	8 %	0 %
TOTAL	91 %	89 %	89 %	89 %	80 %	<b>75</b> %	69 %	<b>69</b> %		22 %	9 %	7 %

Fuente: Base de datos medición relacional personas 2024 - proveedor Óptimo.

La actual crisis del sector salud en Colombia ha generado profundas afectaciones en la operación de Droguerías Colsubsidio y a nivel de todos los gestores farmacéuticos, quienes enfrentan múltiples desafíos para garantizar la continuidad en la entrega oportuna de los medicamentos. El flujo de recursos, las novedades de la industria farmacéutica y la presión financiera sobre el sistema han limitado la capacidad operativa de muchos actores. Esta situación repercute directamente en los usuarios, quienes ven comprometido su acceso a tratamientos esenciales. A pesar de este panorama, la cadena continuó haciendo esfuerzos para mantener la calidad del servicio, priorizando la atención humana y buscando alternativas que permitan mitigar el impacto en la salud de los usuarios.

Tipo de atención	2022	2023	2024
Tasa	0,7	0,6	0,3
Quejas y reclamos	31.259	31.327	39.887
Felicitaciones	18.796	22.011	6.999
Sugerencias	1.257	1.325	415
Solicitudes	905	814	913
TOTAL	52.217	55.477	48.214

Fuente: Sistema de gestión de PQRSFTP Client.

Teniendo en cuenta el panorama expuesto, la principal inconformidad manifestada por los usuarios fue precisamente la no entrega de sus medicamentos en el canal institucional. En lo que respecta al canal comercial, el principal motivo de insatisfacción es la oportunidad en devolución del dinero por compras en canales digitales.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



# Asegurar solidez financiera para la equidad

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

Colsubsidio entiende su compromiso y responsabilidad en el uso eficiente de los recursos con el propósito de garantizar la sostenibilidad de la Organización y la continua redistribución de los aportes empresariales en los subsidios y programas sociales que ofrece a las poblaciones que tiene a cargo.

En 2024, se avanzó con la estandarización de los procesos contables, actualización de manuales y procedimientos, con el objetivo de garantizar consistencia, precisión y eficiencia en la gestión contable. Se fortaleció la colaboración interáreas para optimizar la generación de información financiera y análisis integral para la oportuna toma de decisiones.

Se elaboraron los estados financieros e informes de manera oportuna, cumpliendo con los requerimientos internos y las exigencias de los entes de vigilancia y control. Además, se reforzaron los controles sobre la información registrada por las Unidades de Servicio, garantizando que las transacciones estuvieran alineadas con las políticas contables de Colsubsidio y las normas contables.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad Mensualmente, en los seguimientos al desempeño financiero de la Unidad de Servicio, se consolidó la gestión financiera, integrando el cumplimiento presupuestal de los resultados, la gestión de la liquidez y la eficiencia en los gastos. Esto se realizó con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los lineamientos corporativos y definir estrategias específicas, orientadas a fortalecer su posición competitiva.

Se realizó el estudio de evaluación financiera frente al sector, contemplando la perspectiva económica. Esta labor incluyó el análisis de diversas variables internas y externas, permitiendo una comprensión integral de la gestión financiera del Servicio y su posición en el mercado, referente para iniciar el proceso de planeación presupuestal de 2025. Este estudio permitió identificar aspectos relevantes en la elaboración del presupuesto y la definición de estrategias financieras para responder a los retos competitivos y económicos para el Servicio.

Así mismo, se actualizaron las proyecciones de cierre del año para estimar los posibles impactos de las diferentes variables económicas y sectoriales en la dinámica del Servicio, con un enfoque en la gestión de la liquidez y la eficiencia operacional. En la planeación financiera de 2025, se establecieron objetivos y metas específicas para el Servicio, asegurando la alineación con los objetivos definidos en el direccionamiento estratégico 2023-2026.

En el marco del proyecto de la Transformación Financiera, se trabajó en fortalecer los procesos de la operación financiera para hacerlos más eficientes para las Unidades de Servicio, los clientes y los afiliados.

La implementación de la herramienta Black Line, agilizó los procesos de compensación transaccional en un 40 %,

generando eficiencias en la operación de conciliación bancaria y de medios electrónicos.

Respecto a las principales cifras, se destaca que en 2024:

- Los ingresos se situaron en
   \$ 2.818.645 millones, con un incremento de 15 % con respecto a 2023.
- Los resultados se situaron en \$ 6.808 millones.





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Valor económico generado y distribuido

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

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



## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO MEDICAMENTOS

I. VALOR ECONÓMICO GENERADO Ingresos operacionales y no operacionales	<b>2022</b> \$ 2.054.779	<b>2023</b> \$ 2.457.507	<b>2024</b> \$ 2.818.645
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO	\$ 2.054.779	\$ 2.457.507	\$ 2.818.645
II. VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO			
Pagos realizados a terceros, Estado, trabajadores de la Caja	\$ 2.004.728	\$ 2.408.636	\$ 2.784.302
Pagos realizados al Estado	\$ 25.794	\$ 32.096	\$ 24.531
Pagos y beneficios a los trabajadores de la Caja*	\$ 108.905	\$ 144.837	\$ 163.022
Pago a proveedores**	\$ 1.870.029	\$ 2.231.703	\$ 2.596.749
Otros conceptos	\$ 50.052	\$ 48.871	\$ 34.343
Utilidad/Remanente	\$ 33.748	\$ 24.651	\$ 6.808
Provisiones	\$ 1.926	\$ 3.962	\$ 3.684
Amortización	\$ 4.412	\$ 7.929	\$ 6.857
Depreciación	\$ 9.966	\$ 12.329	\$ 16.994

TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	\$ 2.054.779	\$ 2.457.507	\$ 2.818.645
III. VALOR ECONÓMICO RETENIDO	\$ O	\$ O	\$ 0



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral





Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD CORPORATIVO 2024 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 2024.

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		ESTÁ	NDARES COMPLEMENTA	RIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
CONTENIDOS GENER	ALES								
GRI 2: Contenidos	2-1 Detalles organizacionales	Impactos Perfil del servicio	8,12,15					SASB HC-DR-000.A	WEF 1
Generales 2021	2–2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Perfil del Servicio	12				PGI		WEF 1E
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Palabras del Director Palabras del Subdirector Palabras del Gerente de Medicamentos Características del informe	4,5,6,11						
	2-4 Actualización de la información	Características del informe	11						
	2-5 Verificación externa	Características del informe	11						
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil del servicio Portafolio de Servicios Cobertura Geográfica e infraestructura Asegurar Solidez Financiera para la Equidad	12,13,15,16,68,86					SASB HC-DR-260b.2	
	2-7 Empleados	Equipo de Trabajo	41						
	2-8 Trabajadores que no son empleados				No procede	Todos los trabajadores son empleados de la organización			
	2–9 Estructura de gobernanza y composición	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27,29				PG1		WEF 2



Perfil Corporativo
Transparencia y Gobierno Corporativo
Contar con el mejor talento humano
Contribuir a la conservación del ambiente
Generar desarrollo humano integral
Asegurar solidez financiera para la equidad

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		ESTÁND	ARES COMPLEMEN	NTARIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27				PGI		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo Directivo	3						
	2-12 Funciones del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27						WEF 1 WEF 1E WEF 3
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Gobierno, Ética y Gobierno Corporativo	27,29						
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Director Administrativo presenta el Informe de Gestión y Sostenibilidad Corporativo ante la Asamblea de Afiliados.							
	2-15 Conflictos de interés	Ética, Transparencia Corporativa	31,34						
	2-16 Comunicación de inquietudes	Se dio respuesta a 86.421 reclamos, los tres motivos con mayor volumen fueron: Pago del subsidio monetario: 16.770 Reporte de novedades de afiliación: 8.807 Mecanismo de Protección al Cesante: 5.661							
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El máximo órgano de gobierno recibió información y capacitación sobre el direccionamiento estratégico y el modelo de sostenibilidad. Los miembros del Comité de Auditoria del Consejo Directivo recibieron capacitación sobre conflicto de interes, anticorrupción, ciber seguridad y una actualización sobre las normas aplicables al subsido familiar.							



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		ESTÁ	NDARES COMPLEMENTA	ARIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Transparencia	27						
	2-19 Políticas de remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	28						WEF 3E WEF 4E
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	28						
	2-21 Ratio de compensación total anual				Restricciones de Confidencialidad	La organización considera que esta información es confidencial			WEF 19E
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Palabras del Director Palabras del Subdirector Palabras del Gerente de Medicamentos Retos	4,5,6,9						
	2-23 Compromisos y políticas	Perfil del servicio Sistema de gestión integral de riesgos Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente	13,35,60				PG1	SASB HC-DR-230a.1	WEF 6
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Perfil del servicio	14				PG1		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Colsubsidio cuenta con una Política de Resarcimiento y no se presentó ningun caso de impacto negativo.							
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno, Ética y Transparencia	27						WEF 5
	2-27 Cumplimiento de la lesgislación y las normativas	Protección de datos personales	36						
	2-28 Afiliación a asociaciones	Asociaciones y Gremios	17						
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad Grupos de Interés	20				PG1		WEF 3
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Relaciones laborales de confianza	52				PG3		



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente Generar desarrollo humano integral

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		ESTÁ	ÁNDARES COMPLEMENTA	RIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
GRI 3: TEMAS MATERIAI	LES								
GRI 3: Tema Material 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Materialidad	20						WEF 3 WEF 6
	3-2 Lista de temas materiales	Materialidad	20						WEF 3
TM 1 Servicios seguros y de calidad	3-3 Gestión de los temas materiales	Aseguramiento de la calidad	82						
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Generar Desarrollo Humano Integral	68						
TM 2 Acceso a medicamentos	3-3 Gestión de los temas materiales	Acceso a Medicamentos y Productos para el Cuidado de la Salud	73					SASB HC-DR-260b.2	
	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Cobertura Geográfica e Infraestructura	15,16					SASB HC-DR-000.C	
TM 3 Ética y gobierno corporativo	3-3 Gestión de los temas materiales	Transparecia y Gobierno Corporativo	33				PG 1		WEF 1 WEF 2 WEF 5
	205-1 Operaciones evaluadas en función de riesgos de corrupción	Sistema de Control Interno Corrupción, opacidad, fraude y soborno	30,34				PG10	SASB HC-DR-230a.1	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética, Transparencia Corporativa	33				PG10		WEF 4
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Sistema Integral de Administración de Riesgos Colsubsidio	35						
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Ética, Transparencia Corporativa	28,41,42,43						WEF 2 WEF 11



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		ESTÁ	NDARES COMPLEMENTA	RIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
TM 4 Gestión de proveedores	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de Proveedores	69						
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Gestión de Proveedores	69				PG1 PG2	SASB HC-DR-250a.	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Gestión de Proveedores	69				PG1 PG2	SASB HC-DR-250a.1	
	204-1 Proporción de gasto en proveedores	Gestión de Proveedores	69						
TM 5 Solidez financiera	3-3 Gestión de los temas materiales	Valor económico generado y distribuido	86						
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	88						WEF 18 WEF 21 WEF 30E WEF 32E WEF 34E
TM 6 Educación y Seguridad del paciente	3-3 Gestión de los temas materiales	Dispensación Informada Seguridad del Paciente	78					SASB HC-DR-260b.2	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Educación y seguridad del paciente	78				PG1	SASB HC-DR-260a.1	
TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y	3-3 Gestión de los temas materiales	Contar con el Mejor Talento Humano	39						
experiencia de	2-7 Empleados	Equipo de Trabajo	41						
los trabajadores	2-30 Convenios de negociación colectiva	Relaciones laborales de confianza	52						
	201-3 Obligaciones del plan de beneficio definido y otros planes de jubilación	Beneficios	53						
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	En la organización el salario mínimo es superior al minímo establecido por la ley y no obedece criterios de ubicación o sexo.							WEF 13



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente Generar desarrollo humano integral

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		estánd.	ARES COMPLEMEN	TARIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Equipo de Trabajo Rotación Nuevas Contrataciones	40,43,44,45,46						WEF 17
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	Beneficios	53						
	401-3 Permiso parental	Permiso Parental	58						
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	54						
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	54						
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	55						
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	55						
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	55						
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	55						WEF 15



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente Generar desarrollo humano integral

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		ESTÁNDARES COMPLEMENTARIOS		
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
TM 7. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	54						
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	54						
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	57						WEF 15
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	57						WEF 23E
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Desarrollo del Talento	50,51				PG1 PG4		WEF 16
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacidad de Liderazgo Desarrollo del Talento	50						
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Cultura Organizacional	48						
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	La remuneración está definida por cada cargo y no obedece a criterios de género.					PG6		WEF 12
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Para el periodo de reporte no se presentó ningún caso de discriminación.					PG2 PG6		WEF 20E
	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Relaciones laborales de confianza	52						WEF 21E



Perfil Corporativo Transparencia y Gobierno Corporativo Contar con el mejor talento humano Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		ESTÁ	ÁNDARES COMPLEMENTA	ARIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
M 8 Contribución a a conservación del ambiente	3-3 Gestión de los temas materiales	Eje Ambiental Suelo	59				PG7 PG8 PG9		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Conciencia e Inversión Ambiental	67				PG7 PG8 PG9		
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Eje Ambiental Aire	66				PG7 PG8 PG9	SASB HC-DR-130A.1	
	302-3 Intensidad energética	Eje Ambiental Aire	66				PG7 PG8 PG9		
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Eje Ambiental Agua	61				PG7 PG8 PG9		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido del agua		61				PG7 PG8 PG9		
	303-3 Extracción de agua	Eje Ambiental Agua	61				PG7 PG8 PG9		
	303-4 Vertido de agua	Eje Ambiental Agua	61				PG7 PG8 PG9		
	303-5 Consumo de agua	Eje Ambiental Agua	61				PG7 PG8 PG9		
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Eje Ambiental Aire	65				PG7 PG8 PG9		WEF 7
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Eje Ambiental Aire	65				PG7 PG8 PG9		WEF 7
	306-1(2020) Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	62				PG7 PG8 PG9		WEF 12E



Perfil Corporativo
Transparencia y Gobierno Corporativo
Contar con el mejor talento humano
Contribuir a la conservación del ambiente
Generar desarrollo humano integral

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	PÁGINA INDICADOR		OMISIÓN		ESTÁND	ARES COMPLEMEN	NTARIOS
				requisitos omisión	MOTIVO	EXPLICACIÓN	PACTO GLOBAL	SASB	SCM-WEF
TM 8 Contribución a la protección del ambiente	306-2(2020) Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	62				PG7 PG8 PG9		
	306-3 (2020) Residuos generados	Eje Ambiental Suelo	62				PG7 PG8 PG9		
	306-4 (2020) Residuos no destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	62				PG7 PG8 PG9		
	306-5 (2020) Residuos destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	63				PG7 PG8 PG9		
TM 9 Diversidad e inclusión	3-3 Gestión de los temas materiales	Derechos Humanos, Diversidad , Equidad e Inclusión Diversidad e Inclusión	82						
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Generar Desarrollo Humano Integral	68				PGI		



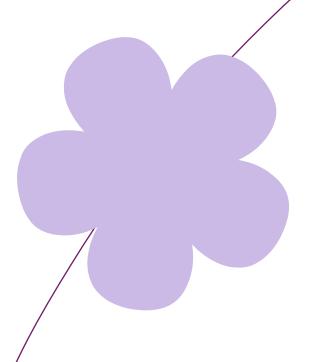
Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



## Tabla contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

> Generar desarrollo humano integral



FIN	
DE LA POBREZA	

















ODS	META INDICADOR	PÁGINA
1. Pobreza	1	68
	1.a Garantizar una movilización importante de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para poner en práctica programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.	86
3. Salud y Bienestar	3	68
4. Educación de Calidad	4	68
5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	5	39
6. Agua limpia y saneamiento	6	61
	6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial	61
	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua	61
	6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	61
7. Energía asequible y no contaminante	7.b De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo	65
8. Trabajo Decente	8	39, 68
	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros	39
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	39
	8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación	39
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	39



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

ODS	META INDICADOR	PÁGIN
9. Infraestructura	9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos	15,16
	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo	19
11. Ciudades	11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo	62
12. Consumo Responsable	12	64
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	59
	12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente	59
	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	4,5,6
13. Acción por el Clima	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	59
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	59
16. Paz, Justicia e Instituciones Solidas	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	27, 33
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	33, 23
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	23
17. Alianzas	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	11

#### Caja Colombiana de Subsidio Familiar

## Colsubsidio

Director Administrativo **Luis Carlos Arango Vélez** 

Coordinación Editorial Sostenibilidad - Planeación María Fernanda Quijano Delgado Karen Alejandra Aguirre Sánchez Andrés Felipe Gómez Barón

Gestión de la Información **Pablo Andrés Tobar Ruiz** 

Jefe Sostenibilidad Medicamentos **María Isabel Buitrago Marín** 

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

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