

Informe de gestión y sostenibilidad

Medicamentos Colsubsidio 2020



CONTENIDO

01

Orientación Estratégica
Gobierno Ética
y Transparencia
Gestión Organizacional

02

Desarrollo del Talento
Compromiso
y Ambiente Laboral
Bienestar y Cuidado
de los trabajadores
Salud y Seguridad
en el Trabajo

03

Eje ambiental aire
Eje ambiental agua
Eje ambiental suelo
Inversiones y
Consciencia Ambiental

04

Acceso a medicamentos
y productos para el
cuidado de la salud
Seguridad del paciente
Promoción de estilos
de vida saludable
y prevención de
enfermedades

05

Valor Económico
Generado y Distribuido

C102-23

CONSEJO DIRECTIVO 2018-2022

Presidente

Nelson Caballero Herrera

Vicepresidente

José Alejandro Cheyne García**Empleadores****Principales****Jose Alejandro Cheyne García**

Universidad del Rosario

Isabel Cristina Martínez Coral

Banco de Bogotá

Miguel Alberto Pérez García

Acoset

Luis Felipe Gutiérrez Navarro

Colombiana de Comercio

Suplentes**David Eduardo Abella Abondano**

Bancolombia

Andrés López Valderrama

Corferias S.A.

Juan Ernesto Galindo

Banco Davivienda

Henry Joseph Bradford Sicard

Cesa

Eduardo Antonio Visbal Rey

Fenalco Nacional

Trabajadores**Principales****Luz Stella Arias Rivera**

Kamex-Opticentro

Luis Francisco Maltés Tello

Fundación Universitaria Autónoma – CUT

Nelson Caballero Herrera

Adeban – CGT

María Elsa Paez García

Inpec – CGT

Miguel Fernando Jiménez Olmos

Veeduría Distrital – C.T.C.

Suplentes**María Eugenia Usaquén Osuna**

Notaría Primera

José Julián Cabanilla Santamaría

Eternit Colombia – CUT

Eberto Guzmán Cháves

Sena Regional Distrito Capital

Luis Hugo Monroy Donoso

Saint-Gobain Colombia S.A.S – CGT

Carlos Alonso Medina Ramírez

Bancolombia- Oficina Northpoint – CTC

Revisores Fiscales**Principal****Juan Antonio Colina Pimienta**

PricewaterhouseCoopers

Suplente**Juan Carlos Sánchez Borja**

Independiente

ADMINISTRACIÓN**Luis Carlos Arango Vélez**

Director Administrativo

Néstor Fernández De Soto Valderrama

Subdirector

Adriana Cecilia Onzaga Baracaldo

Subdirección de Servicios Sociales

Laura González-Pacheco Mejía

Subdirección Planeación

Liliana María Orozco Lozada

Auditoría Interna

Alejandro Fajardo Pinto

Subdirección Comercial

Álvaro Salcedo Saavedra

Oficina Jurídica y Secretaría General

Oscar Leonardo Eslava Gallo

Subdirección Financiera

Carlos Urueña Castañeda

Subdirección Gestión Organizacional

Claudia Herrera Terán

Gerente Medicamentos

C102-14

Palabras del Director

La crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos para contenerla, enfrentaron a toda la humanidad en general y en particular al sector empresarial a uno de los mayores retos: **adaptar su gestión a la nueva realidad para garantizar la supervivencia tanto de la organización como la de sus trabajadores y clientes.**

C102-49
C102-50
C102-51
C102-52
C102-54

C102-56

En Colsubsidio, establecimos una mesa de crisis, encargada de analizar y estudiar toda la problemática que se estaba presentando y dar respuesta inmediata a los requerimientos del momento, para garantizar no solo la seguridad de los trabajadores sino la de los usuarios, la liquidez de la institución en el corto plazo y preservar la organización a través de la emergencia. Así mismo, con el fin de imaginar el "nuevo normal" para la Corporación se creó la mesa de estrategia, responsable de identificar tendencias, riesgos y oportunidades.

Se definieron estrategias en varios ámbitos que permitieron seguir generando valor social para los grupos de interés, en especial para los usuarios de los servicios y los trabajadores de la organización. Dentro de estas, se destacan las adoptadas para proteger la salud y el empleo de los trabajadores, proteger la salud de los usuarios, continuar prestando los servicios esenciales, cerrar temporalmente servicios presenciales que pudieran ser riesgo de contagio, generar nuevos modelos de atención y, continuar otorgando subsidios y prestando los servicios sociales.

Igualmente, se aceleró el proceso de transformación tanto organizacional como digital, requerido para la ejecución de la estrategia corporativa y competitiva de cada una de las unidades de servicio, los cuales

se soportaron fundamentalmente en desarrollos tecnológicos que permitieron la automatización de procesos, la generación de canales digitales, fortalecer la eficiencia de la gestión y la prestación de los programas sociales.

Los impactos sociales y económicos derivados de la pandemia, evidenciaron la importancia que tiene para el país contar con sistemas de protección y seguridad social fuertes, ya que no solo tuvieron que estar en la primera línea de defensa con los servicios de salud, sino que debieron mitigar la pérdida de ingresos de los trabajadores que perdieron el empleo y desarrollar mecanismos para seguir cubriendo con sus programas a sus beneficiarios. Así mismo, demostró la necesidad de generar una recuperación que sea resiliente, inclusiva y sostenible.

Colsubsidio participa de manera importante en el Sistema de Protección y Seguridad Social Colombiano a través de la prestación de servicios con las Unidades de Servicio de Medicamentos y de Salud, así como en el aseguramiento con la participación en la Empresa Promotora de Salud Famisanar y la Nueva EPS.

En desarrollo del Modelo de Sostenibilidad y con el interés de mostrar a los grupos de interés los resultados



Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

de la gestión realizada, durante el año 2020 por la Unidad de Servicio de Medicamentos, sobre sus asuntos relevantes y la contribución específica que realiza a la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales, a la perdurabilidad de la organización y al desarrollo sostenible, se publica este segundo Informe anual de Gestión y Sostenibilidad Medicamentos Colsubsidio, de conformidad con la opción esencial de los Estándares de la Global Reporting Initiative GRI.

La información financiera consolidada de Colsubsidio fue auditada por Price Waterhouse Coopers PwC y la

información no financiera fue producida por las áreas responsables de la gestión de la información en la Unidad de Servicio de Medicamentos. Esta información fue construida a través de formatos diseñados para el levantamiento de los datos necesarios para el reporte de los contenidos de los Estándares GRI, consolidando los indicadores en sus tres categorías. Los indicadores específicos de la gestión están definidos de acuerdo con la normatividad que rige a la Unidad de Servicio y sus tableros de indicadores.



Claudia Herrera Terán
Gerente Medicamentos

Para continuar con la prestación del servicio, se revisó la estrategia competitiva y se fortalecieron rápida y oportunamente los modelos de atención alternos no presenciales; se aceleró la transformación digital y la omnicanalidad, se implementaron cambios en la logística de distribución y la entrega de los medicamentos a domicilio a nivel nacional. Todo esto sorteando importantes retos externos como la no disponibilidad de productos farmacéuticos por la ausencia de materias primas, el cierre temporal de la industria farmacéutica, las dificultades logísticas para la distribución de los productos y los continuos cambios normativos.

De manera inmediata, se implementaron todos los protocolos de bioseguridad requeridos tanto para los trabajadores de la organización y los proveedores, como para los usuarios de los servicios farmacéuticos y los clientes de la cadena de droguerías, garantizando tanto la salud de las personas como la prestación del servicio.

Para facilitar el acceso a los medicamentos que requirieron los usuarios, el canal institucional se fortaleció, mediante la integración tecnológica con las entidades promotoras de salud, las instituciones prestadoras

de servicios, los operadores logísticos de transporte y la cadena de abastecimiento, la prestación del servicio a través de plataformas digitales que incluyeron: en principio por contingencia atención de WhatsApp, el correo electrónico, el Call Center que después fueron reemplazadas por el uso de la App y el portal de Medicamentos; brindando, entre otras soluciones, la posibilidad de agendamiento previo para la entrega de los medicamentos por parte de los usuarios. El Call Center pasó de tener una gestión centralizada en un lugar físico a operar desde el lugar de residencia de cada uno de los trabajadores.

Con estas acciones, la red logró una penetración del 22% en el Régimen Contributivo con la asignación de 5.498.918 usuarios capitados de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura EPS y Coomeva EPS principalmente, y un 3% de penetración en el Régimen Subsidiado; con un total de 22.875.404 fórmulas médicas dispensadas a través de 146 servicios farmacéuticos a nivel nacional. Cabe resaltar que se atendieron 1.475.356 usuarios a domicilio de los cuales el 89.6% correspondió a población vulnerable.

Con el fin de fortalecer el uso correcto de los medicamentos y la adherencia al tratamiento por parte de los usuarios, se dio continuidad al Programa de gestión del riesgo farmacéutico desarrollando actividades que permitieron: evitar duplicidades terapéuticas, realizar ajustes de dosis, evaluar la pertinencia del medicamento y/o el tiempo de tratamiento, entre otras. De la misma forma, se hizo acompañamiento telefónico a los usuarios (pacientes vulnerables) para facilitar el ingreso a los canales digitales para la solicitud y seguimiento de sus medicamentos, así como para la dispensación informada de forma virtual.

En el canal comercial, las restricciones de movilidad establecidas en los municipios del país generaron modificaciones en los horarios de atención de las droguerías e incluso el cierre en algunas ciudades, lo cual demandó un mayor esfuerzo para mantener la estrategia de ventas y facilitar el acceso a los medicamentos a precios justos, de excelente calidad y con asesoría de expertos en regiones como Bogotá, Antioquia, Santander, Valle del Cauca y el Eje Cafetero. En ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla se abrió el canal digital [\[colsubsidio.com\]\(http://colsubsidio.com\) para el acceso a medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud.](http://www.droguerias-</p>
</div>
<div data-bbox=)

En este nuevo contexto, el canal comercial trabajó de forma continua para garantizar la atención presencial de manera segura y el acceso a los canales alternos para la venta de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, logrando al cierre del año más de 7.7 millones de transacciones en la red de 332 droguerías, ubicadas en 16 departamentos del país.

Durante el año, se continuó trabajando en el Modelo de Atención Incluyente con la apertura de otros dos establecimientos para las personas con discapacidad, ubicados en Bogotá y Medellín, diversificando la oferta de productos y servicios facilitándoles el acceso a los medicamentos y demás productos para la salud, así como a la información para el correcto uso de estos.

Esta nueva realidad fue el reto que asumió el equipo de Medicamentos Colsubsidio, con compromiso social y vocación de servicio. Los resultados de la gestión realizada, se presentan en este segundo Informe de Gestión y Sostenibilidad Medicamentos 2020.

C102-14

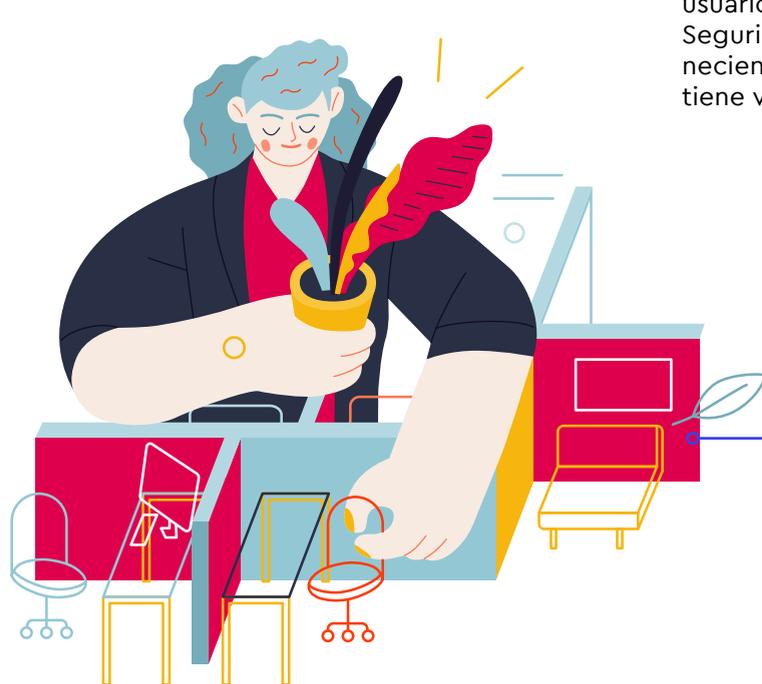
Palabras de la Gerente

Cumplir con la promesa de brindar a los usuarios el acceso a medicamentos de forma fácil y con asesoría de expertos, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, requirió de un gran esfuerzo operativo, técnico, tecnológico y humano por parte de todo el equipo de Medicamentos Colsubsidio.

Perfil de Medicamentos

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

C102-5



C102-2

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

La prestación del servicio lo realiza por medio de dos canales, el canal comercial o droguerías encargado del retail farmacéutico donde se atiende a la población general y el institucional, que atiende a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud pertenecientes a las EPS con las que se tiene vínculo contractual.

En los dos Canales se dispensan medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud con asesoría permanente por parte del personal y otros medios dispuestos tanto para los adscritos o afiliados, como los usuarios.

C102-6



Medicamentos Colsubsidio es un actor clave del Sistema de Salud Colombiano con

5.498.918

usuarios asignados afiliados de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura y Coomeva principalmente, logrando el 22% de participación en el Régimen Contributivo y un 3% de penetración en el Régimen Subsidiado.

C102-9 Para permitir el acceso a los medicamentos de forma fácil y con asesoría de expertos ha definido la siguiente cadena de valor:

Cadena de Valor Gerencia Medicamentos

Objetivo

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



C102-16

La gestión de Medicamentos está enmarcada en los atributos de la marca Colsubsidio, los valores corporativos y en una cultura de servicio con sentido social.

VALORES DE COLSUBSIDIO

Respeto:
En Colsubsidio valoramos la dignidad del ser humano y reconocemos los derechos de todos nuestros grupos de interés.

Vocación de Servicio:
En Colsubsidio tenemos un genuino interés por satisfacer las necesidades de las poblaciones que tenemos a cargo y la mejor disposición de brindarles un servicio diferencial, impecable y con proyección social.

Cultura de servicio con sentido social

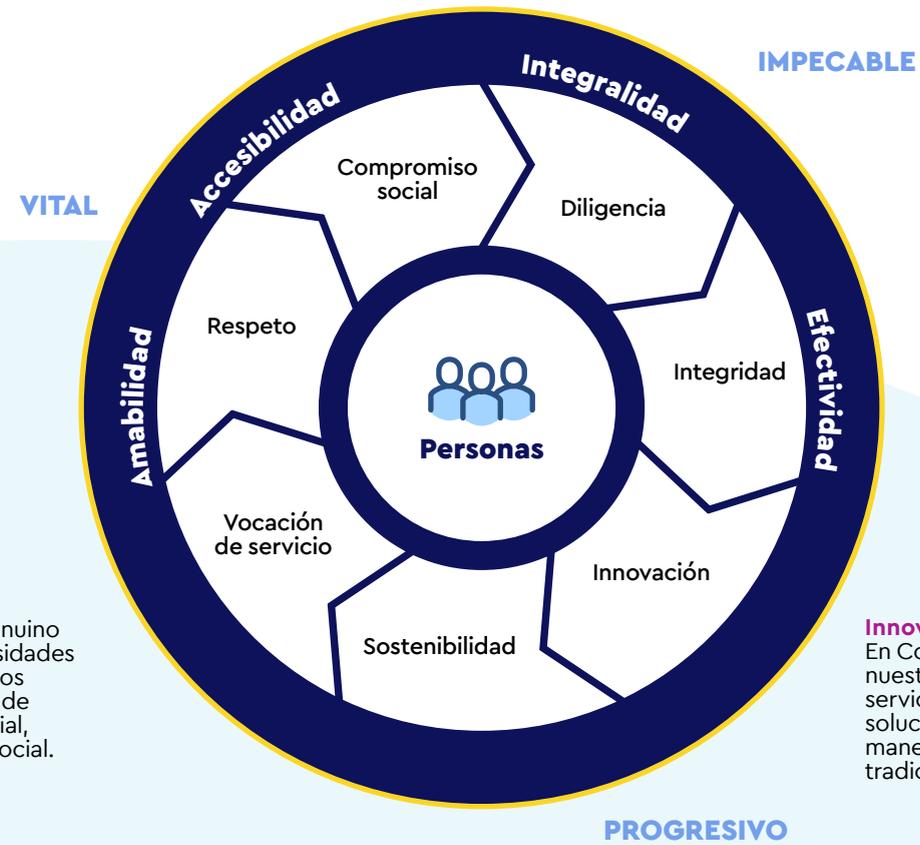
Compromiso Social:
En Colsubsidio somos conscientes de la trascendencia que tienen los programas y servicios sociales que prestamos para una transformación de manera positiva de las condiciones de vida de los colombianos.

Diligencia:
En Colsubsidio estamos comprometidos con el logro de los objetivos y las metas, haciendo las cosas bien, con interés, prontitud y efectividad.

Integridad:
En Colsubsidio somos coherentes con nuestra razón de ser, actuamos con rectitud, honestidad, responsabilidad y total transparencia, y la exigimos de quienes interactúan con nosotros.

Innovación:
En Colsubsidio transformamos nuestras ideas en productos, servicios o procesos que solucionen una necesidad de una manera más efectiva que la usada tradicionalmente.

Sostenibilidad:
En Colsubsidio respondemos en equilibrio por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales para garantizar la perdurabilidad de la organización.



PRINCIPALES HITOS

Medicamentos Colsubsidio ha sido líder en el sector de medicamentos, evolucionando a lo largo del tiempo en infraestructura y prestación de servicios, lo que le ha permitido consolidarse como una de las cadenas nacionales más importantes del país.

Desde su apertura en 1963, Medicamentos ha crecido en establecimientos farmacéuticos, así como en innovar las formas de prestar atención a todos sus usuarios. En la última década, ha trabajado por fortalecer sus centros de distribución, prestar atención a población con discapacidad y trabajar en gestión de residuos, entre otras acciones.

2009

Consolidación de 205 establecimientos farmacéuticos.

2011

Inicia al proceso de administración de categorías que busca a través del análisis de mercado atender la dinámica y las tendencias a nivel de producto.

2012

Apertura de siete Droguerías ubicadas en Supermercados de Espinal, Zipaquirá, Ipanema, Soacha y Girardot El Peñón. Presencia en 17 departamentos del país.

2014

Inicio del área de atención farmacéutica y gestión del riesgo.

2015

- Apertura de Droguerías en Villavicencio, Salitre y Armenia.
- Apertura del segundo Centro de Distribución en Medellín, Antioquia.

2016

Diseñó la "GUÍA DE USO DE MEDICAMENTOS" la cual orienta a la población mediante un lenguaje claro y concreto.

2018

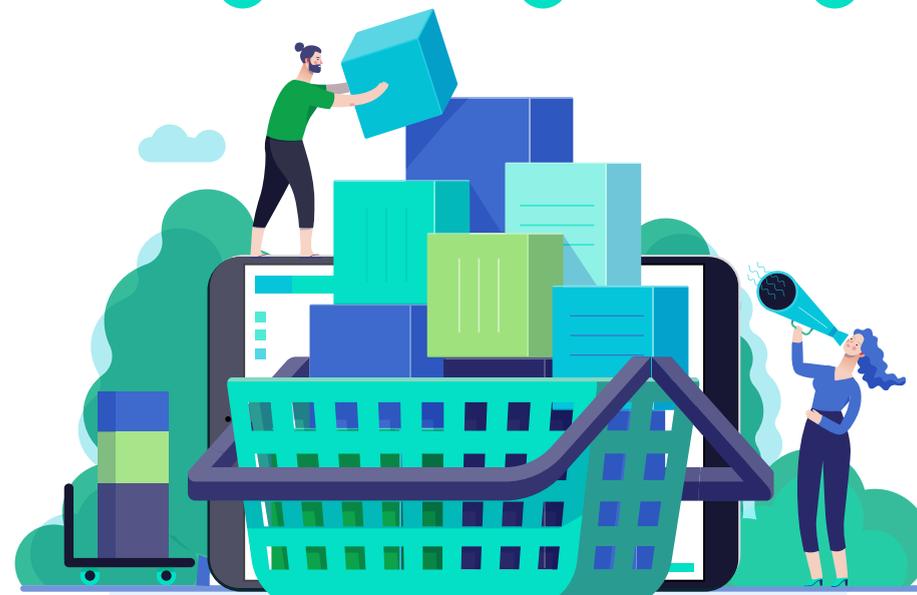
- Creación de la aplicación móvil para la entrega de medicamentos a domicilio.
- Traslado del Centro de Distribución al municipio de Copacabana.
- Fortalecimiento en la gestión del riesgo farmacéutico.

2019

- Traslado del Centro de Distribución de Medicamentos al municipio de Funza.
- Apertura de la primera Droguería Incluyente del país.
- Automatización Centro de Distribución Copacabana.

2020

- Consolidación de 478 establecimientos farmacéuticos.
- Apertura de la Tienda Droguería Calle 94 con ajustes razonables para la atención de personas con discapacidad.
- Apertura de la primera Droguería Incluyente en la ciudad de Medellín en la Fundación San Vicente.
- Implementación del Portal Web Medicamentos Colsubsidio para facilitar la entrega de medicamentos a los usuarios con una inversión tecnológica y humana.



C102-4
C102-6
C102-7
C102-10

INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA DEL SERVICIO

C203-1

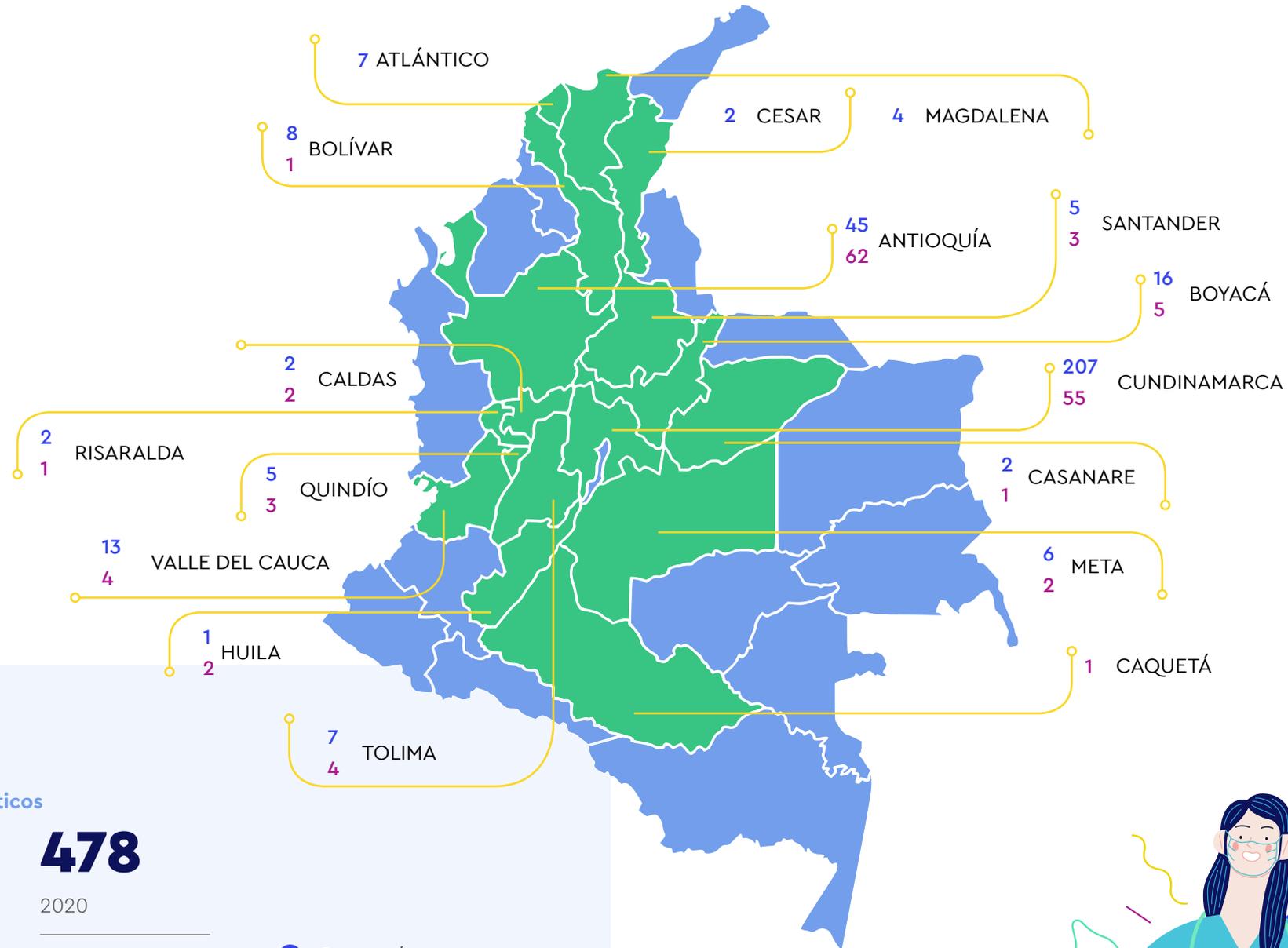
Al cierre del 2020, la cadena contaba con

332 Droguerías
146 Servicios Farmacéuticos

TOTAL

478

establecimientos a nivel nacional en 18 departamentos del país.



○ Droguerías
○ Servicios Farmacéuticos

Fuente: Unidad de Información y Estadística Colsubsidio.



RECONOCIMIENTOS

Colsubsidio trabaja en acciones claves para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés que han sido reconocidas por entidades externas como:

6

Merco. Reputación en el Ámbito Digital

29

Merco 100 Empresas con Mejor Reputación

30

Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo

37

Merco Líderes Colombia

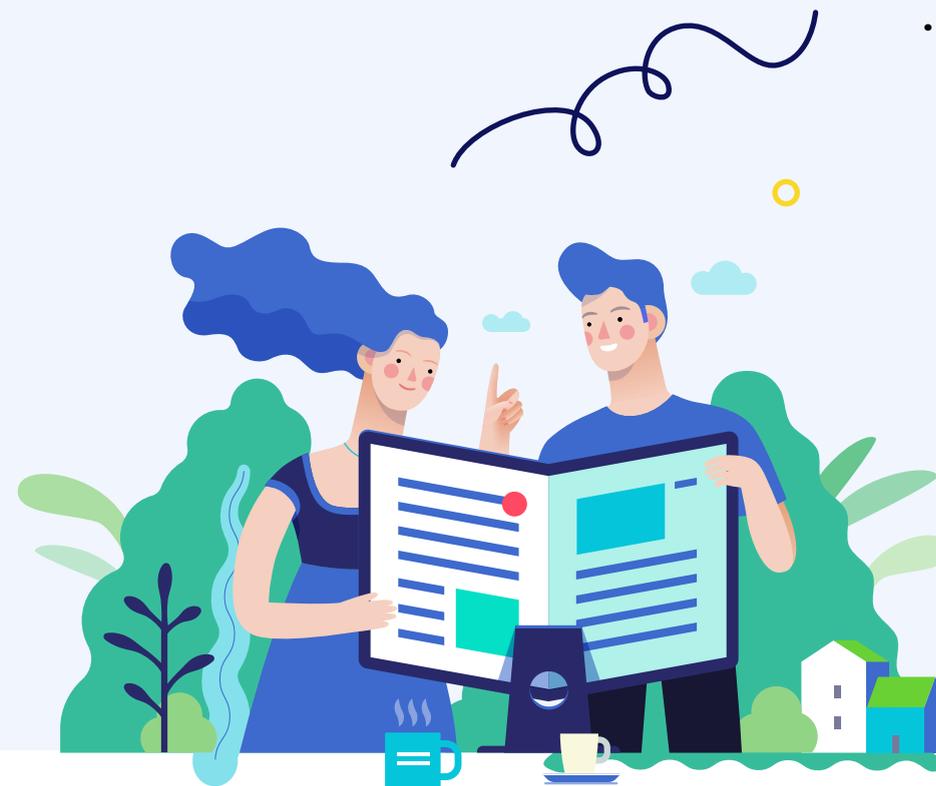
40

Ranking Nacional de Innovación ANDI y Revista Dinero

41

Merco Talento 100 Empresas

LA REPUTACIÓN Y LA IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN HAN SIDO ELEMENTOS CLAVES EN LA CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES DE CONFIANZA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.



En particular Medicamentos Colsubsidio obtuvo los siguientes reconocimientos:

- **Certificado de Mérito en Buenas prácticas** de la Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) por el **diseño e implementación de la Droguería Incluyente**, dirigida a la atención de personas con discapacidad.
- Reconocimiento otorgado por la **Corporación Punto Azul por la gestión ambiental, el liderazgo y responsabilidad en la disposición final** de los productos pos-consumo de fármacos y medicamentos vencidos, deteriorados o parcialmente consumidos.
- Reconocimiento otorgado por la **Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL)** por el **trabajo y esfuerzo desempeñado para disminuir las barreras que tiene la comunidad sorda** y ofrecer servicios más accesibles.
- Medicamentos Colsubsidio está certificado para 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 por el **ICONTEC**.
- Reconocimiento a Droguerías Colsubsidio en el **ranking de las marcas más exitosas del 2020** en la categoría de farmacias por la revista *"Gerente Reyes del Mercadeo"* en el puesto **4 del "Top of mind"** y en el **2 de "Top of heard"**.

C102-12
C102-13

GREMIOS Y ASOCIACIONES

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



Asociación Internacional de la Seguridad Social AISS.



Asociación de Cajas de Compensación Familiar ASOCAJAS.



Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI.



Consejo Empresarial Colombiano para el desarrollo sostenible CECODES.



Corporación Reconciliación Colombia.



Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación Colciencias.



Federación Nacional de Comerciantes FENALCO.



Foro de Presidentes.



Fundación Carolina Colombia.



Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.



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



Asociaciones de usuarios de las Entidades Promotoras de Salud a las que presta el servicio de dispensación de medicamentos.



Logyca: Sector Retail, Sector Salud y Sector Transportes y Logístico.



Gremio de gestores farmacéuticos y cadenas de Droguerías de FENALCO.

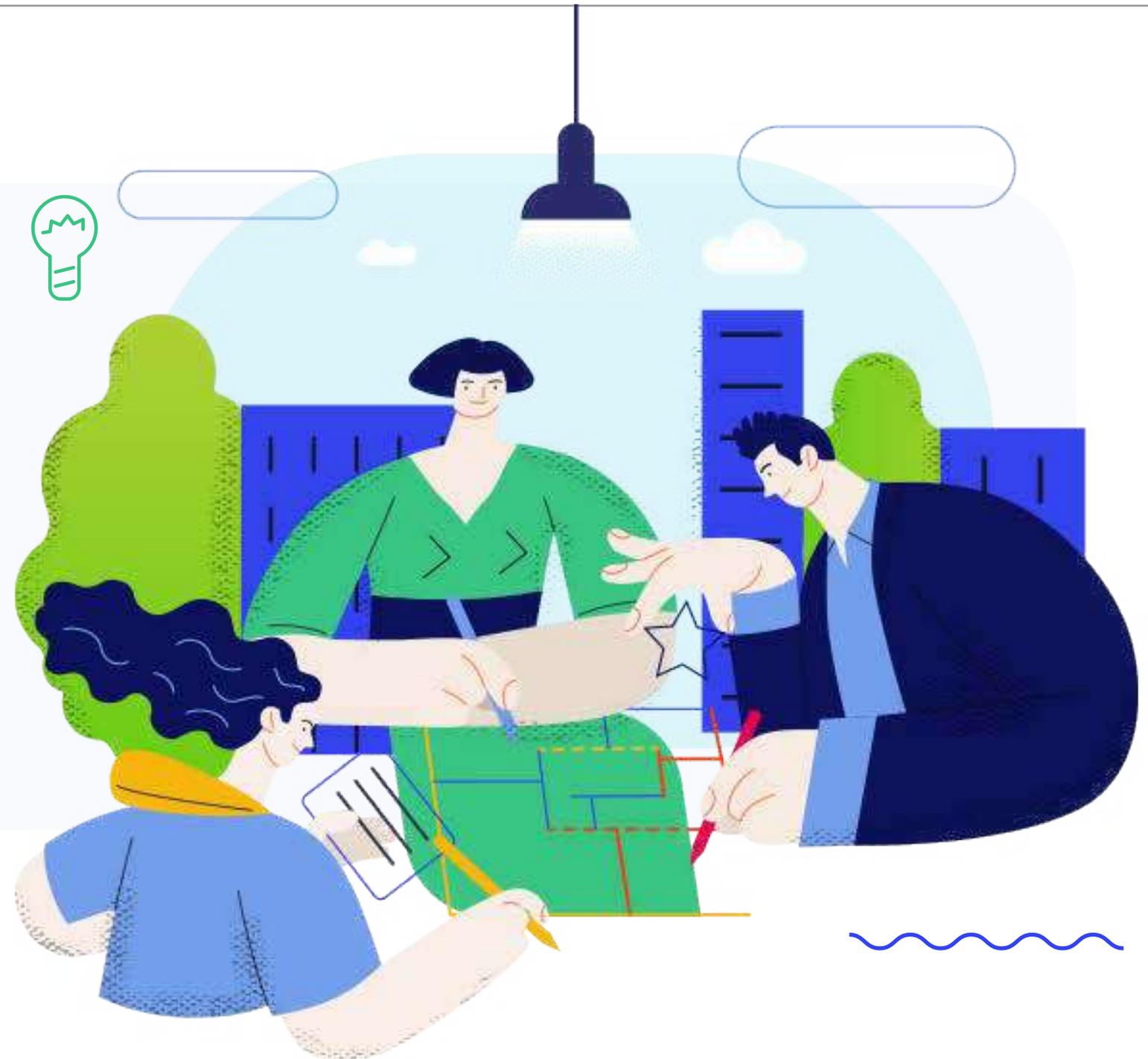
01 Transparencia y Gobierno

ODS 16

CORPO- RATIVO

Medicamentos Colsubsidio comprometido con la gestión transparente, responsable e íntegra, garantiza que sus decisiones y actuaciones estén fundamentadas en los valores organizacionales. Por esta razón, continuó fortaleciendo su gestión ética y transparente, respaldada en un buen gobierno para satisfacer

las necesidades de sus clientes y usuarios, crecer sosteniblemente, ser reconocida como una de las principales cadenas del sector y ser actor relevante en el Sistema de Seguridad Social en Salud del país.



Orientación estratégica

Medicamentos inició el año con los lineamientos definidos en su Estrategia Competitiva que hace parte integral del Direccionamiento estratégico 2019–2022 de Colsubsidio. Sin embargo, producto de la pandemia, rápidamente tuvo que redefinir estrategias para adaptar su gestión a la nueva realidad y continuar con la prestación de servicio.

Alineado con las directrices de la Caja, el servicio, además de proteger el empleo de los trabajadores, el cuidado de la salud y el bienestar de los empleados y los usuarios, estableció inmediatamente estrictos protocolos de bioseguridad y aceleró la transformación digital para soportar la gestión y generar nuevos modelos de atención.

Esto le permitió continuar con la prestación del servicio y cumplir con los objetivos corporativos.



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

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

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



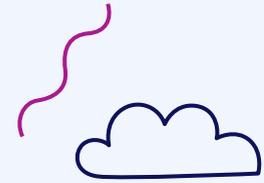
Aseguramos el uso eficiente de los recursos, con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la sostenida redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales.



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

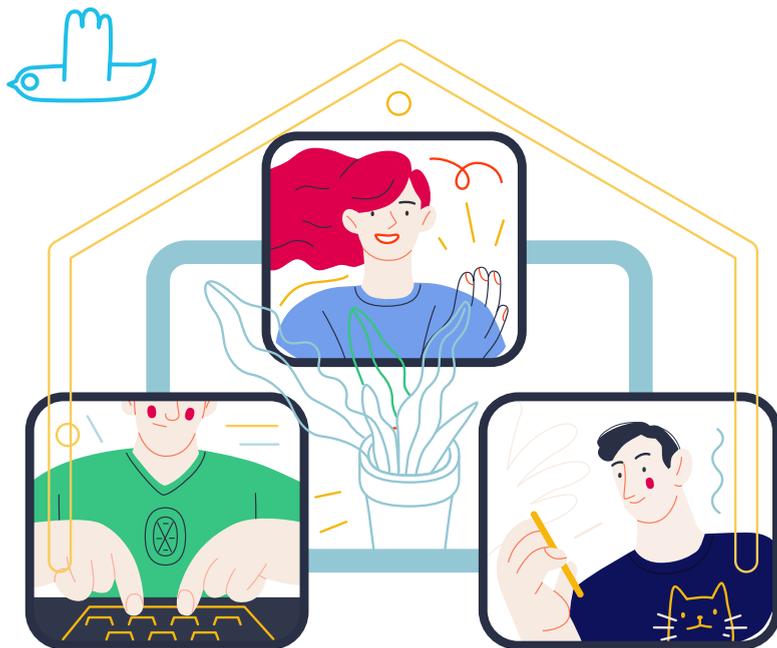


Contamos con un sistema de gobierno corporativo responsable de nuestra gestión y un transparente reporte de resultados a los grupos de interés.



GRUPOS DE INTERÉS

En el 2020, Medicamentos fortaleció el relacionamiento con sus grupos de interés, para lo cual robusteció los canales virtuales, con el fin de asegurar el acceso a los medicamentos y tener una mayor y mejor comunicación con los usuarios, como respuesta a la problemática generada por la pandemia.



Se garantizó la información para el uso correcto de los medicamentos a través de la dispensación informada mediante mensajes de texto y el direccionamiento a la opción de "Vitalito te recomienda". De igual forma, se activó la línea incluyente para la atención a domicilio de las personas con discapacidad y se fortaleció el portal

www.medicamentoscolsusbudio.com.co

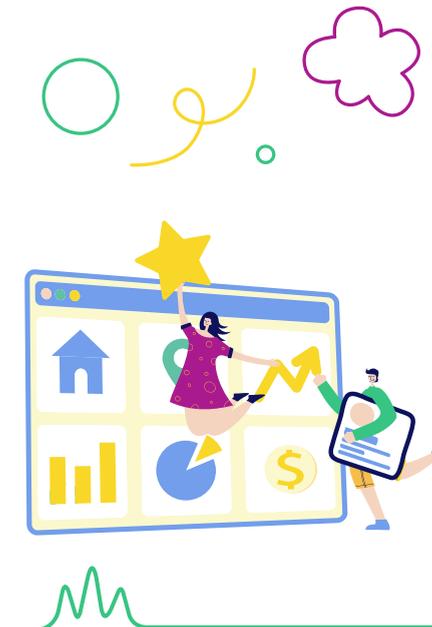
para los usuarios de Sistema General de Seguridad Social en Salud y la página web

www.drogueriascolsusbudio.com

para la población en general.

Por otro lado, se fortalecieron las alianzas con los proveedores para garantizar el acceso y disponibilidad de medicamentos y se trabajó con las áreas internas de la Caja en el cuidado no solo de los trabajadores sino, también de los clientes y usuarios.

Conforme al marco regulatorio y las acciones de inspección, vigilancia y control, se realizaron reuniones con las Secretarías de Salud para gestionar las acciones que

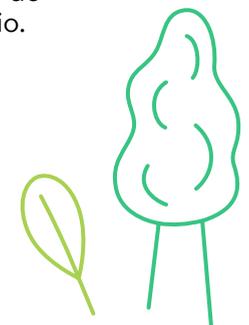


LAS ACCIONES DESARROLLADAS POR MEDICAMENTOS CON SUS GRUPOS DE INTERÉS ESTÁN ENMARCADAS EN LOS ATRIBUTOS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN: AMABILIDAD, ACCESIBILIDAD, INTEGRALIDAD Y EFECTIVIDAD CON LOS QUE SE TRABAJA EN EL DÍA A DÍA.

garanticen la excelencia en la prestación del servicio. De la misma forma, se continuó con el reporte periódico de 225 establecimientos farmacéuticos a nivel nacional a los Fondos Rotarios de Estupefacientes de acuerdo con la Resolución 1478 de mayo del 2006, asimismo la cadena en general reportó la generación de residuos de acuerdo con la Resolución 1164 de septiembre del 2002.

Con el fin de mantener relaciones sólidas y consultar las necesidades e inquietudes de los grupos de interés, Medicamentos Colsusbudio ha establecido el compromiso, el área responsable y los canales de comunicación para cada uno de ellos. La información recogida es incluida en el análisis de materialidad que realiza el servicio.

C102-40
C102-42
C102-43





Grupo
de Interés

COLSUBSIDIO



Definición

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



Compromisos

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



Canales de
Comunicación



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, con instalaciones, canales y personal adecuados.

- Call Center:
Línea Nacional **018000413624**.
- Nueva EPS Bogotá **7469830**.
- Famisanar Bogotá **7469826**.
- Sura Bogotá **7469825**.
- Sura Medellín **6042472**.
- Vitalito te recomienda en la página web **www.medicamentoscolsubsidio.com.co**
- Grupos Focales Especializados.
- Encuestas de satisfacción.
- Redes Sociales.
- Buzón peticiones, quejas y reclamos PQR
- Revista Vida Sana digital.
- Servicio de Interpretación en Línea (SERVIR).

USUARIOS/CLIENTES

Clientes del canal comercial.

Garantizar un equipo de profesionales para la asesoría de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud. Así mismo, tener a disposición de clientes y/o usuarios de las droguerías los diferentes canales de ventas.

- Línea Domicilios Droguerías:
Bogotá **7450999**.
- Medellín: **6046600**.
- Cali **4868666**.
- Barranquilla: **6945999**.
- Grupos Focales Especializados.
- Buzón peticiones, quejas y reclamos PQR.
- Call Center.
- Redes Sociales.
- Revista Vida Sana.
- **www.drogueriascolsubsidio.com**
- WhatsApp: **+57 3124133000**
- Línea Incluyente Bogotá: **+57 3102660646** Servicio de Interpretación en Línea (SERVIR)
- Servicio de Interpretación en Línea (SERVIR).

Aseguradoras (EPS).

Prestar el servicio de dispensación de manera oportuna a sus usuarios dando cumplimiento a los acuerdos estipulados y las políticas nacionales, generando una experiencia positiva de servicio y con calidad. Siendo una extensión del modelo de atención restado por las aseguradoras.

- Mesas de trabajo trimestral.
- Comunicación directa.

Clientes del canal mayorista y convenios comerciales.

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

- Mesas de trabajo.
- Comunicación directa.
- Página web.
- **www.drogueriascolsubsidio.com**





Grupo
de Interés

TRABAJADORES Y EMPRESAS AFILIADAS



Definición

Personas naturales y jurídicas afiliadas a la Caja de Compensación Colsubsidio.



Compromisos

Brindar productos y servicios diferenciales a los afiliados y comunicarlos para que sean adquiridos.



Canales de
Comunicación

- Línea Domicilios Droguerías **7450999**.
- Buzón de PQR.
- Revista Vida Sana.
- www.drogueriascolsubsidio.com
- www.colsubsidio.com

TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS DE MEDICAMENTOS

Personas que tienen un vínculo laboral con la organización y que trabajan en la Unidad de Servicios de Medicamentos.

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

- Reunión anual con el Director.
- Boletín Líder al día.
- Cartelera física en sedes.
- Programa Ser Colsubsidio.
- Comités Paritarios de Salud y Seguridad laboral.
- Comité de Convivencia.
- Intranet de Medicamentos.
- Cronograma anual de capacitaciones.
- Intranet.
- Comunicaciones Medicamentos.

PROVEEDORES Y ALIADOS EN LA CADENA

Proveedores:

Personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios.

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

- Procesos de evaluación y reevaluación.
- Portal Transaccional Empresas.
- Comunicación directa por correo electrónico.

Aliados internos:

Unidades de servicio con las que se establecen alianzas para la prestación del servicio.

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.

- Reuniones de seguimiento.

Aliados Externos:

Personas jurídicas con las que se realizan alianzas.

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

- Procesos de evaluación y reevaluación.
- Portal Transaccional Empresas.
- Comunicación directa por correo electrónico.





Grupo
de Interés

COMUNIDAD/SOCIEDAD



Definición

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



Compromisos

Participar activamente en los espacios en donde se promuevan la difusión de conocimiento y la discusión de política pública para la promoción de la calidad de vida y el bienestar de la población.



Canales de
Comunicación

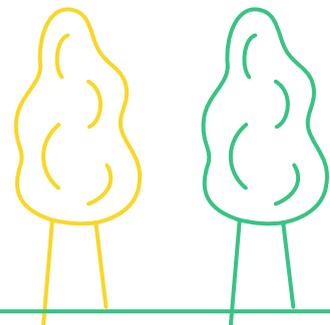
- www.drogueriascolsubsidio.com
- Redes sociales.
- Participación en equipos interinstitucionales, foros y congresos.
- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.
- Revista Vida Sana.
- Reuniones con asociaciones de usuarios de las aseguradoras.

GOBIERNO

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

Ser un participante activo del sistema de salud que propenda por el acceso y la atención oportuna y segura de la población con el fin de gestionar el riesgo en salud y aportar a la construcción de la política pública y la sostenibilidad del sistema.

- Reportes periódicos de gestión.
- Reuniones programadas o por requerimiento.
- Planes de Mejora.
- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.



C102-44
C102-46
C102-47

ASUNTOS MATERIALES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En el 2020, Medicamentos Colsubsidio revisó su matriz de materialidad a la luz del nuevo panorama mundial y los posibles impactos en materia económica, ambiental y social en el sector y los grupos de interés.

Para este análisis, que realizó con la metodología propuesta por la Global Reporting Initiative GRI, tuvo en cuenta documentos sobre las tendencias en el sector farmacéutico, las buenas prácticas identificadas para la gestión de los impactos de la pandemia y el impacto económico y social de la crisis causada por la COVID-19 de la Organización Internacional del Trabajo OIT. Como resultado de esta medición, se unieron de varios temas materiales con el fin de abordarlos de forma más robusta y complementaria. Se redefinieron varios temas materiales de acuerdo con las nuevas necesidades del contexto y se identificó un nuevo tema material; así, quedaron 11 temas materiales sobre los que se reporta en este Informe de Gestión.



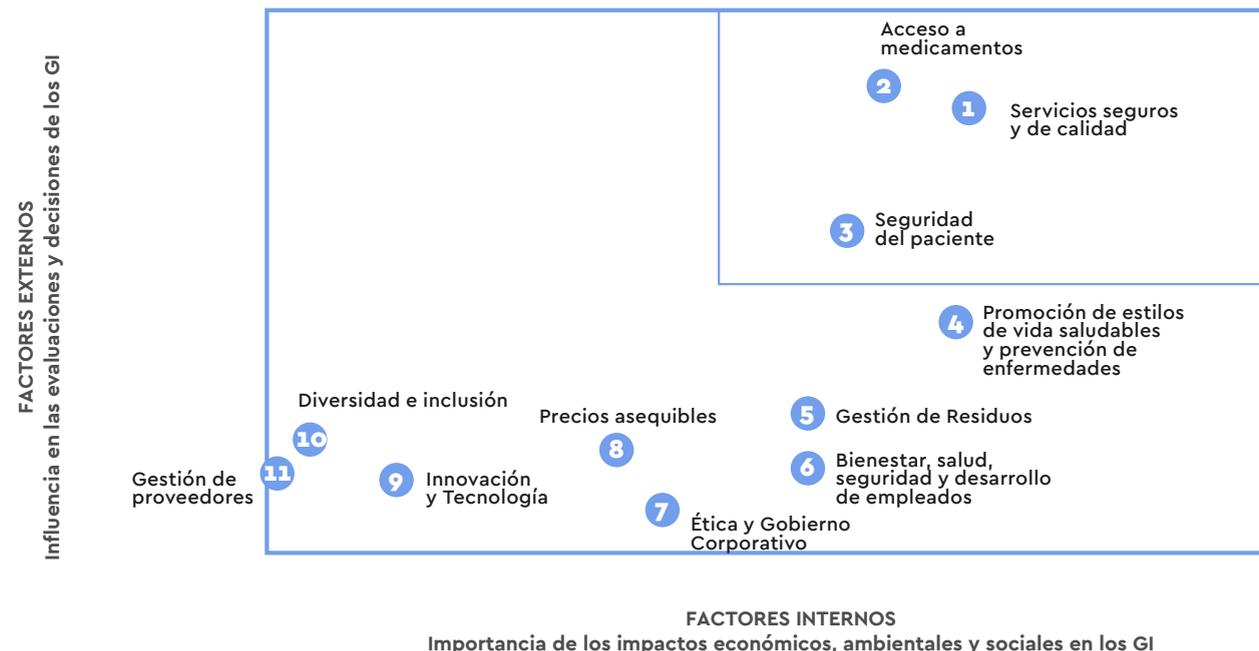
- **Para conocer la Influencia** de los asuntos materiales en la toma de decisiones de los grupos de interés frente a Medicamentos Colsubsidio, además del nuevo de análisis de entorno, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés que fueron identificadas en los grupos focales realizados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



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

A continuación, se presenta la Matriz de materialidad actualizada que contiene los asuntos priorizados como relevantes para Medicamentos Colsubsidio y sobre los cuales se presenta la gestión realizada durante el 2020.

Materialidad 2020



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

C102-47

La gestión de cada asunto material se realizó bajo el liderazgo del área responsable y de acuerdo con el grupo de interés al que se impacta o podría influenciar.

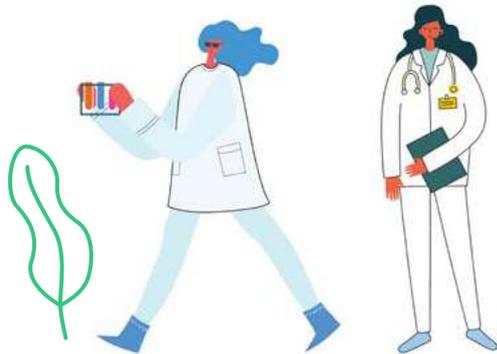


TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN	ÁREAS RESPONSABLES	GRUPO DE INTERÉS
Servicios seguros y de calidad.	Forma de actuar donde hacer las cosas bien rige las decisiones y actividades de todos los trabajadores propiciando así un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, un entorno seguro para la prestación del servicio y un impacto positivo final en la salud.	Aseguramiento de Calidad. Canal Comercial. Canal Institucional. Experiencia del Usuario. Operaciones. Talento Humano.	Usuarios del gestor farmacéutico, clientes, empresas y trabajadores afiliados.
Acceso a medicamentos.	Disponibilidad de medicamentos seguros y asequibles y demás productos para el cuidado de la salud al momento de la atención al usuario a través de diversos canales.	Canal Comercial. Canal Institucional. Compras. Operaciones. Logística. Aseguramiento de Calidad.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Clientes. Aseguradoras. Clientes del canal mayorista y convenios comerciales. Empresas afiliadas. Trabajadores afiliados. Comunidad sociedad.
Seguridad del paciente.	Es el registro, análisis y prevención de los fallos de la atención prestada incluyendo el manejo de información personal y la ocurrencia de posibles eventos adversos que afecten la salud de los usuarios, entre estas el seguimiento al control en el uso y abuso de fórmulas.	Canal Comercial. Canal Institucional. Aseguramiento de Calidad. Experiencia del Usuario. Talento Humano. Operaciones. Logística. Gestión del Riesgo Farmacéutico.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Clientes. Comunidad Sociedad. Gobierno. Aseguradoras.
Promoción de estilos de vida saludables y prevención de la enfermedad.	Fomento, a través de comunicación efectiva, de acciones y comportamientos en espacios cotidianos de los usuarios, clientes, sus familias, comunidades y sociedad en general con el fin de contribuir a la prevención y el control de las enfermedades, la aparición de complicaciones o nuevas enfermedades, así como mantener un estado de bienestar positivo.	Aseguramiento de Calidad. Canal Comercial. Canal Institucional. Mercadeo. Gestión del Riesgo Farmacéutico.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Empresas y trabajadores afiliados. Comunidad y sociedad Gobierno. Clientes.





TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN	ÁREAS RESPONSABLES	GRUPO DE INTERÉS
Gestión de residuos.	Manejo, tratamiento y disposición de desechos que resultan de la actividad farmacéutica que pueden ser no peligrosos entre los que se incluyen biodegradables, reciclables, inertes y ordinarios o comunes; y los residuos peligrosos que incluyen los infecciosos o de riesgo biológico, biosanitarios, cortopunzantes, residuos químicos y fármacos parcialmente consumidos, vencidos y/o deteriorados.	Aseguramiento de Calidad. Canal Comercial. Canal Institucional. Logística. Gestión Ambiental.	Todos los grupos de interés.
Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de empleados.	Acciones del ciclo del talento para asegurar ambientes sanos y seguros de trabajo, así como el proceso sistemático de medición orientado a fomentar comportamientos positivos, competencias y motivación de los empleados actuales para mejorar sus condiciones actuales y las metas propuestas.	Talento Humano.	Trabajadores.
Ética y Gobierno Corporativo.	Acciones para garantizar el cumplimiento de los lineamientos normativos en la prestación del servicio y prácticas de toma de decisiones de la organización de forma informada y transparente.	Director Administrativo, Jurídica, Auditoría Interna y todos los trabajadores de Medicamentos.	Todos los grupos de interés.
Precios asequibles.	Valores definidos en el marco de la libre competencia y la regulación del mercado, de modo que sean competitivos en el mercado y permitan el acceso de la comunidad.	Financiera. Compras. Mercadeo.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Clientes. Aseguradoras. Clientes del canal mayorista y convenios comerciales. Trabajadores y Empresas afiliadas. Comunidad sociedad.





TEMA MATERIAL	DEFINICIÓN	ÁREAS RESPONSABLES	GRUPO DE INTERÉS
Innovación y tecnología.	Aprovechar conocimiento, y generarlo si es necesario para crear productos, servicios o procesos que son nuevos para la empresa, o que mejoren los ya existentes, basados en tecnología o no.	Jefatura de Tecnología y todas las áreas de Medicamentos.	Todos los grupos de interés.
Diversidad e inclusión.	Práctica de la cultura centrada en el respeto por la dignidad humana a partir de la comprensión, aceptación e integración de las diferencias de las personas. Busca gestionar las diferencias individuales en los equipos de trabajo y otros grupos de interés promoviendo la diversidad de talentos, así como reconociendo la diversidad en experiencias e identidades y posibilitando que cada persona se sienta única, pero, al mismo tiempo, identificada con el grupo al que pertenece.	Aseguramiento de Calidad. Canal Comercial. Canal Institucional. Talento Humano. Mercadeo.	Usuarios del Gestor Farmacéutico. Clientes. Comunidad sociedad.
Gestión de proveedores.	Proceso sistemático para el seguimiento, desarrollo y relacionamiento, así como la identificación de posibles impactos ambientales, sociales y económicos en la cadena de abastecimiento de la empresa.	Jefatura de Compras y Abastecimiento.	Proveedores.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Medicamentos Colsubsidio, al igual que la Corporación, ha identificado su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de su gestión y desarrollo de su misión. Los aportes se reportan en el capítulo correspondiente de este informe, señalando el ODS, la meta y el indicador asociado.



MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO A TRAVÉS DE SU MISIÓN TRABAJA POR EL ACCESO A MEDICAMENTOS A PRECIOS ASEQUIBLES, SEGUROS Y DE CALIDAD PARA TODOS.



3.b.1

Trabaja por brindar acceso sostenible a medicamentos y vacunas esenciales a precios asequibles a la población.

3.8

Busca la cobertura sanitaria y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

22%

Participación del Régimen Contributivo.

5.498.918

Usuarios asignados de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Sura y Coomeva.

60.774

Intervenciones farmacéuticas con el fin de mejorar la seguridad y eficacia en sus tratamientos, que representó **un incremento del 16% con respecto al año 2019.**

22.875.404

Fórmulas dispensadas en Servicios Farmacéuticos, con **1.649 millones de unidades dispensadas.**

7.7

Millones de transacciones en Droguerías.

MEDICAMENTOS COLSUBSIDIO GESTIONA SUS RESIDUOS MINIMIZANDO EL IMPACTO AMBIENTAL QUE PUEDA LLEGAR A TENER.



11.6.1

Maneja sus residuos con descarga final adecuada. Así en el año 2020.

198,50 kg

Recuperados

2.442 kg

Incinerados

165.973 kg

Reciclados

2.800 kg

Icopor recuperado



12.4

Gestiona los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.

15 Ton

De medicamentos vencidos y parcialmente consumidos entregados por los usuarios para disminuir el impacto ambiental y sanitario, así como la falsificación, adulteración y contrabando de estos productos.

55 Ton

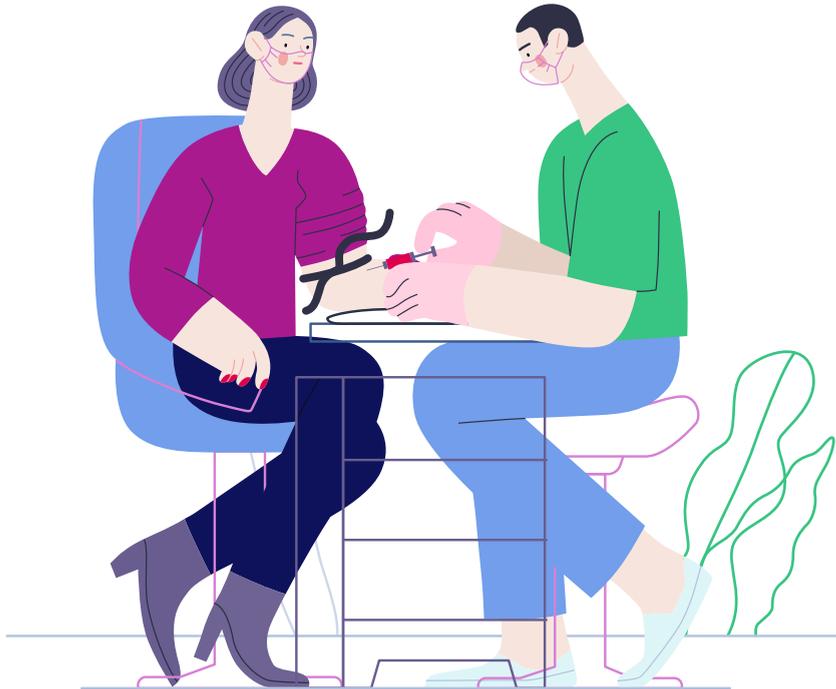
De plástico que se evitaron consumir debido al uso actual de bolsas de papel.

922 kg

De residuos biológicos peligrosos de los usuarios como agujas, lancetas, jeringas y tiras de glucometría que no fueron a relleno sanitario.

2.442.000 Ton

De residuos peligrosos provenientes de la operación con disposición final adecuada.



TM-7

Gobierno Ética y Transparencia

C103-1

Medicamentos Colsubsidio comprometido con la gestión transparente, responsable e íntegra, garantiza que las decisiones y actuaciones del servicio estén fundamentadas en los valores organizacionales. **Por esta razón, continúa fortaleciendo su gestión ética y transparente, respaldada en un buen gobierno.**

C102-24
C102-28

C102-35
C102-36

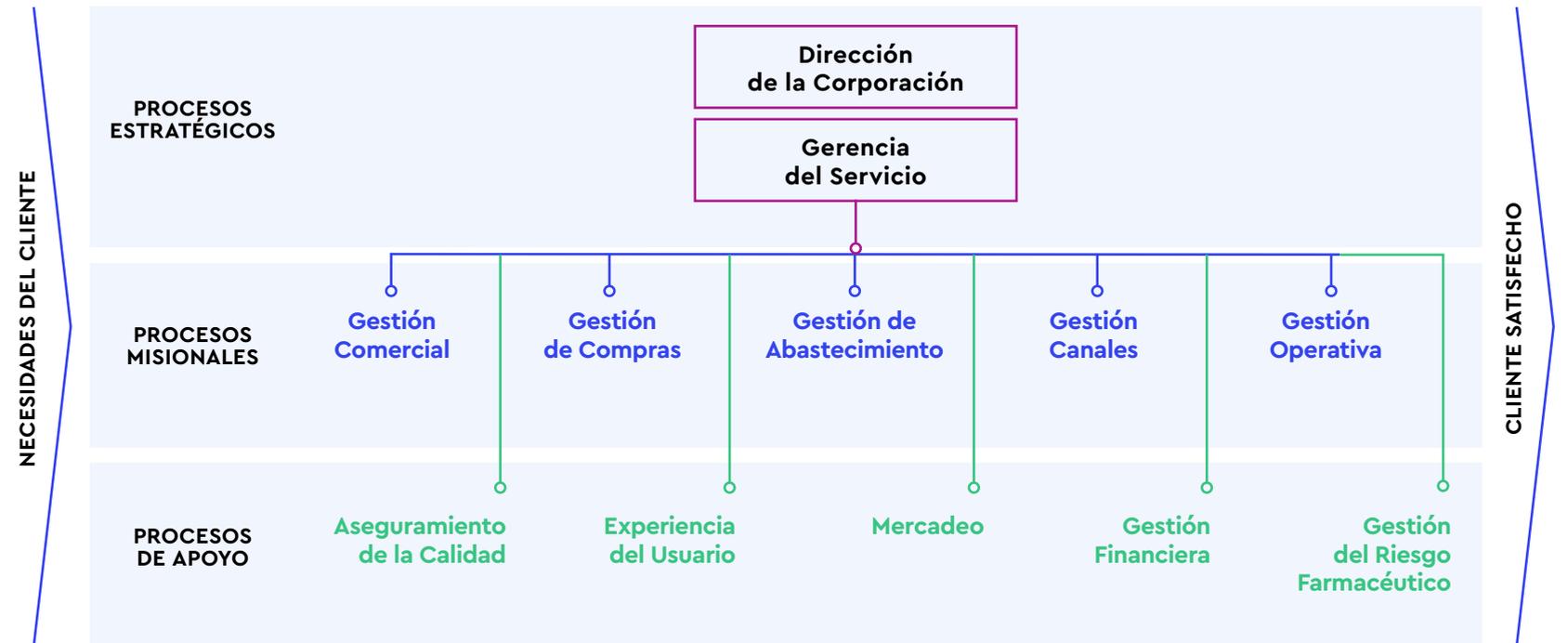
El Servicio de Medicamentos hace parte integral de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, que tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo, el cual se reúne mensualmente y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de las funciones del Consejo está elegir al Director Administrativo y definir su remuneración.



C103-2
C103-3

La estructura administrativa de Corporación está conformada por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las Subdirecciones, la Auditoría Interna, Planeación, la Oficina Jurídica y Secretaría General y las Gerencias, entre estas la de Medicamentos. La Gerencia de Medicamentos reporta directamente de la Dirección Administrativa de la Corporación y cuenta con un equipo altamente calificado en sus diferentes jefaturas y secciones que responde tanto a la Estrategia Corporativa de la organización como a la Estrategia Competitiva para la prestación del servicio.

La Gerencia de Medicamentos presenta los resultados trimestrales de los compromisos adquiridos en la Estrategia Competitiva 2019 - 2022 en los comités de seguimiento que realiza la organización. Así mismo, la Gerencia realiza un Comité semanal con los equipos de trabajo de cada proceso para hacer seguimiento a los indicadores de gestión, presupuesto, proyectos, requerimientos de auditoría interna y externa y demás temas del entorno que puedan afectar el desempeño de la Unidad de Servicio.



C102-18
C102-19
C102-22

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

<p>Comité de Gerencia</p> <p>Semanal</p> <p>04 06</p>	<p>Comité de Compras</p> <p>Mensual</p> <p>03 03</p>	<p>Comité de Operaciones</p> <p>Mensual</p> <p>03 03</p>	<p>Comité de cartera</p> <p>Mensual</p> <p>02 04</p>	<p>Comité área Financiera</p> <p>Semanal</p> <p>02 01</p>
<p>Comité de Aseguramiento de Calidad</p> <p>Mensual</p> <p>09 16</p>	<p>Comité Canal Institucional</p> <p>Quincenal</p> <p>12 07</p>	<p>Comité Canal Comercial</p> <p>Semanal</p> <p>06 06</p>	<p>Comité de facturación</p> <p>Mensual</p> <p>03 02</p>	<p>Comité Financiero Institucional</p> <p>Mensual</p> <p>04 02</p>
<p>Mesas de Trabajo de Experiencia del Servicio</p> <p>Semanal</p> <p>06 06</p>	<p>Comité de Mercadeo</p> <p>Mensual</p> <p>11 09</p>	<p>Comité de Seguridad del paciente</p> <p>Mensual</p> <p>02 06</p>	<p>Comité de Logística</p> <p>Quincenal</p> <p>07 02</p>	

LA PRESENCIA DE MUJERES EN ESTAS INSTANCIAS REPRESENTAN UN 49.7%, TENIENDO MAYOR PRESENCIA EN LOS COMITÉS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MERCADEO.



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Modelo de Control Interno de la Caja atiende lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) en su versión actualizada del 2013 y a las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna.

El sistema está diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos estratégicos, operacionales, de reporte de información y cumplimiento normativo dentro del marco de eficacia y eficiencia administrativa y operacional de la Caja, mitigando el riesgo y asegurando la efectividad de los controles.

El Sistema de Control Interno se basa en tres principios rectores:



generando con su aplicación 3 líneas de defensa. La evaluación del sistema de Control Interno incluye las gestiones adelantadas por la Administración, la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y los Comités de Auditoría y de Riesgos.

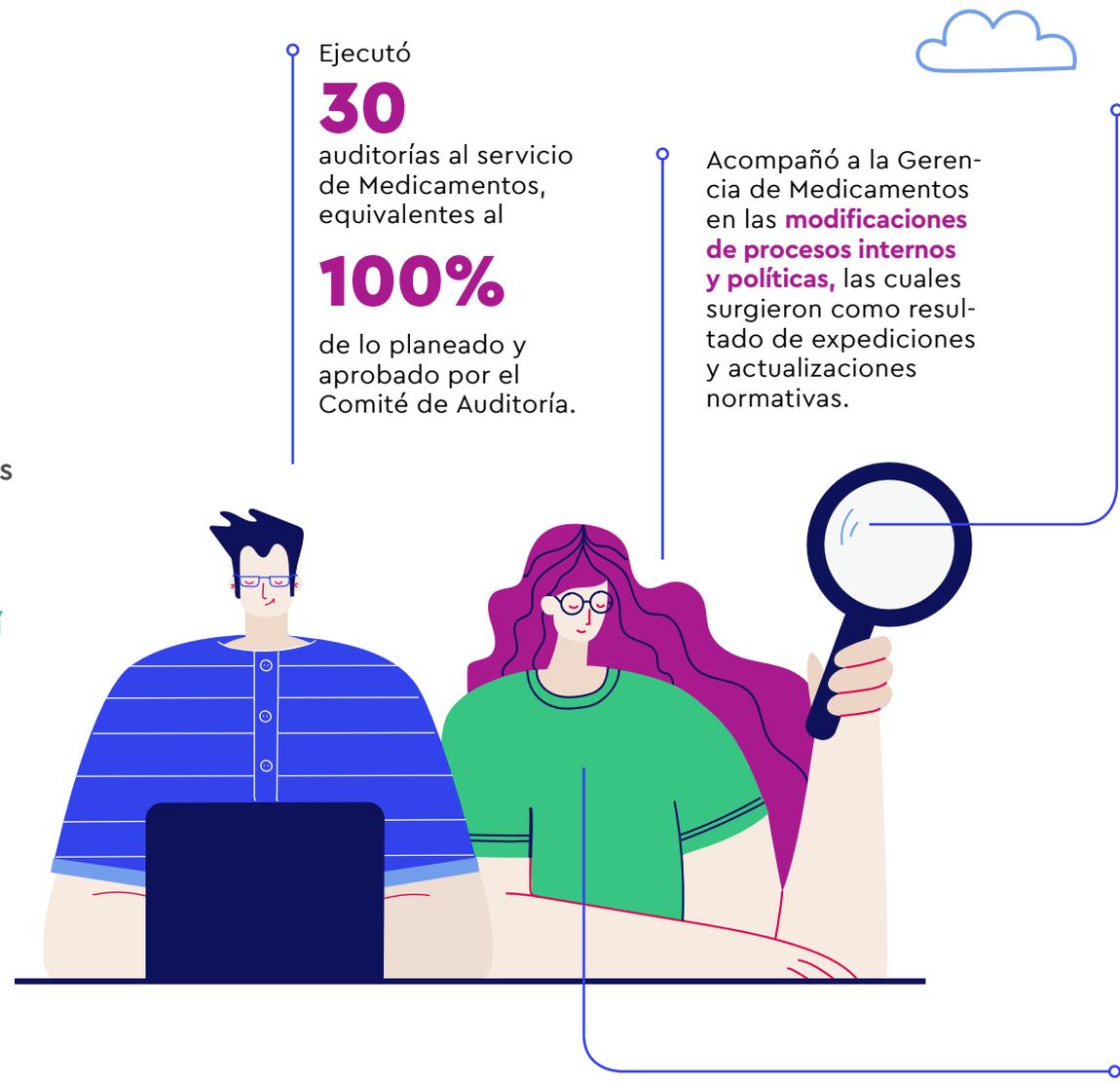


AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna presentó al Comité de Auditoría el plan anual de la Gerencia de Medicamentos, dentro de su alcance evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes, las políticas internas y los procedimientos establecidos por la Caja y efectuó la revisión de los controles, asegurando su integridad, confiabilidad, efectividad considerando el nivel de exposición al riesgo inclusive los emergentes por efectos de pandemia.

En el desarrollo del Plan de Auditoría se validó la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, así como el desempeño de los sistemas y las plataformas tecnológicas utilizadas por la Gerencia de Medicamentos.

Durante el año, la Auditoría Interna desarrolló las siguientes acciones:



Ejecutó **30** auditorías al servicio de Medicamentos, equivalentes al **100%** de lo planeado y aprobado por el Comité de Auditoría.

Acompañó a la Gerencia de Medicamentos en las **modificaciones de procesos internos y políticas**, las cuales surgieron como resultado de expediciones y actualizaciones normativas.

Verificó la **adecuada y oportuna implementación de los planes de acción** definidos en el servicio, producto de las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y los Entes de Control y Vigilancia.

Validó la **aplicación de los protocolos de bioseguridad en las sedes de Medicamentos**, dando cumplimiento a las normativas relacionadas con la emergencia de salud pública COVID-19.

Verificó las **estrategias de entrega domiciliaria a población**, la habilitación de canales digitales y el agendamiento para facilitar la entrega de medicamentos y control de aforos en los establecimientos farmacéuticos.

Comité de Auditoría

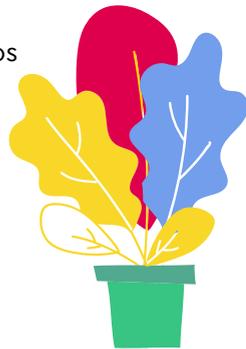
El Comité de Auditoría se reunió seis veces en el año, veló por el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, apoyó al Consejo Directivo reportándole de forma periódica y estuvo atento a que el alcance de sus revisiones estuviera de acuerdo con las necesidades de la Caja. Así mismo, el Comité pudo concluir que la Corporación dispone de controles adecuados para presentar apropiadamente la información financiera, aprobó el plan anual de auditoría interna de la Gerencia de Medicamentos, revisó y analizó las cifras presentadas en los estados financieros, realizó seguimiento a los informes presentados por la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna como órganos independientes, con el objetivo de implementar los planes de acción que respondan a la reparación de los aspectos identificados y preservó el cumplimiento del control interno de la Caja.

PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN, ANTISOBORNO Y ANTIFRAUDE.

La Política y el Programa Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude son parte integral del Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa los cuales orientan las actuaciones de la Caja y de todas las personas vinculadas con la organización.

Asegurando la postura de la organización de tener cero tolerancias frente a los actos de corrupción, soborno y fraude, se fortalecieron las acciones para identificar, gestionar y mitigar los riesgos asociados a estos temas en la Gerencia de Medicamentos. Se realizaron acciones de sensibilización y divulgación de la política, dando a conocer los reglamentos, manuales, procedimientos y los protocolos necesarios para propiciar una cultura ética y transparente dentro de la Caja.

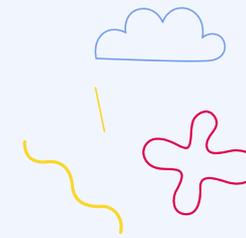
C205-2



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la inducción los nuevos trabajadores de la Gerencia de Medicamentos se capacitan en Protección de Datos Personales a través de un curso virtual, el cual debe ser aprobado con un mínimo del 90%. La Gerencia de Medicamentos cuenta con un inventario de 3 bases de datos, las que se registraron cumpliendo las instrucciones de la Circular 03 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

EN EL AÑO, 1.487 TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN, INCLUIDOS TRABAJADORES DEL SERVICIO, FUERON CAPACITADOS A TRAVÉS DEL AULA VIRTUAL EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.



ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

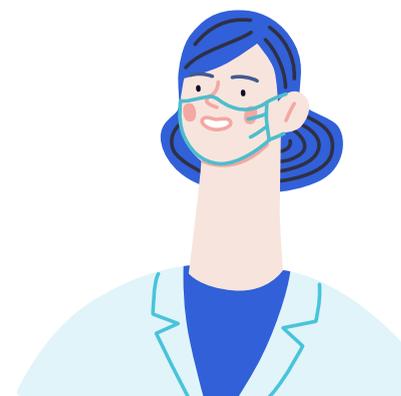
Colsubsidio cuenta con un Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, la Política de Conflictos de Interés, el Sistema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, que tienen alcance al ciento por ciento de sus Unidades de Servicio. Así mismo ha establecido un canal de denuncia y protección al denunciante, denominado "Línea Ética", administrado por un tercero, para canalizar las denuncias de posibles actos de corrupción, soborno y fraude.

C205-3

Colsubsidio divulgó a sus trabajadores el Código de buen gobierno, ética y transparencia corporativa, la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, las políticas y procedimientos, la normatividad del sector y la gestión de las novedades reportadas por los grupos de interés.



Colsubsidio trabaja para mantener los más altos estándares de ética en sus funciones cotidianas, por esta razón, durante el año 2020, hizo seguimiento a la Línea Ética, administrada por un tercero y que funciona como un canal de denuncia y protección al denunciante para posibles casos de corrupción, soborno o fraude y, garantizó la divulgación y conocimiento de la Política de Conflicto de Interés y el Sistema de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo, así como la Política AAA.



C205-1

Durante el año 2020, en la Gerencia de Medicamentos se recibieron 24 casos por medio de la Línea ética, como se detalla a continuación:

3	21
DENUNCIAS	SOLICITUDES
Cerradas	Cerradas

Las solicitudes tienen relación con peticiones y quejas de la entrega de medicamentos.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

Como parte fundamental de la cultura de prevención del riesgo y debida diligencia ampliada, el Oficial de Cumplimiento de la Caja desplegó el programa de capacitación a los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos que incluyen temas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo "SARLAFT".

C102-30

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de Colsubsidio está basada en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000 y el modelo COSO, el cual hace parte integral del sistema de control interno de la Corporación, lo que permite el cumplimiento eficiente de los objetivos de la organización.

La Gestión Integral de Riesgos le permite a Colsubsidio la permanente identificación y actualización de riesgos, controles y planes de mitigación, en los diferentes niveles estratégico, operativo y de apoyo, evaluando el impacto generado por el COVID-19.

La gestión de riesgos es monitoreada y evaluada a través del Comité de Auditoría como responsable de aprobar los lineamientos generales, hacer recomendaciones, supervisar e informar periódicamente sobre la aplicación efectiva de controles para identificar, gestionar y dar a conocer los principales riesgos al Consejo Directivo de manera oportuna.



LAS ACCIONES PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN SE DESARROLLARON CON UNA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA ÁGIL, RESILIENTE, SEGURA E INNOVADORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COLSUBSIDIO.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

La Gerencia de Tecnología Corporativa diseñó, creó y ejecutó una estrategia de ciberseguridad que atendió las necesidades de las unidades de servicio, estableciendo una cultura digital alineada a las directrices de seguridad de la información para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y no repudio de la información, datos y activos tecnológicos de la organización. Adicionalmente, se establecieron lineamientos que permitieron el desarrollo de nuevas tecnologías para el beneficio de la salud de forma segura.

Gestión Organizacional

A lo largo del 2020, Medicamentos Colsubsidio adaptándose rápidamente al contexto sanitario y económico del país, desarrolló su gestión de manera ininterrumpida y conforme a su cadena de valor, trabajando por la mejora continua de la calidad y la prestación de servicios de forma segura y oportuna para los usuarios. **De esta manera, logró adaptar su operación para facilitar el acceso en condiciones seguras para usuarios, trabajadores, proveedores y demás grupos de interés a través de los diferentes canales.**



www.drogueriascolsubsidio.com

para la atención de usuarios del canal comercial, así como el portal



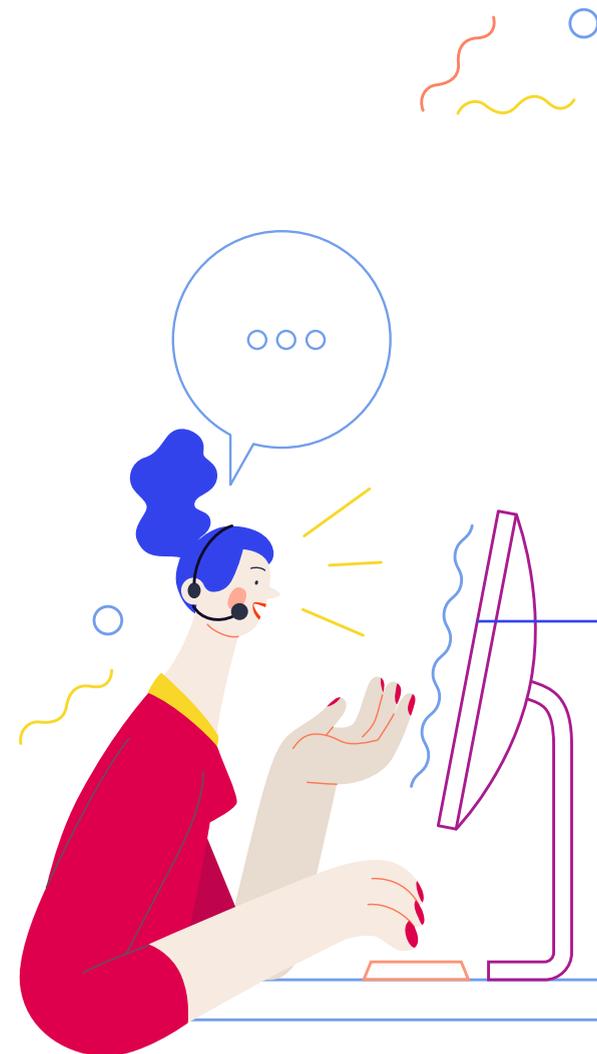
www.medicamentoscolsubsidio.com.co

canal para la dispensación de medicamentos a los usuarios del Sistema de Salud.

Durante el año, Medicamentos tuvo atención de manera presencial en

478

establecimientos y de forma no presencial, a través de diferentes canales como el Call Center y las páginas



Para la prestación del servicio se implementaron todos los protocolos de bioseguridad y en paralelo, se actualizó el sistema de gestión de la calidad conforme a los cambios normativos y de la operación para garantizar la calidad de los productos, la asesoría de expertos y la oportunidad del servicio. Como resultado de estas acciones, en las visitas de los entes de inspección, vigilancia y control el porcentaje de cumplimiento se incrementó, pasando del

88% al 94%

de favorabilidad en comparación con el año 2019.

LAS ACCIONES DEL SERVICIO ESTUVIERON ENMARCADAS DENTRO DE LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS EN MATERIA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES, INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN, TECNOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, ENTRE OTROS.

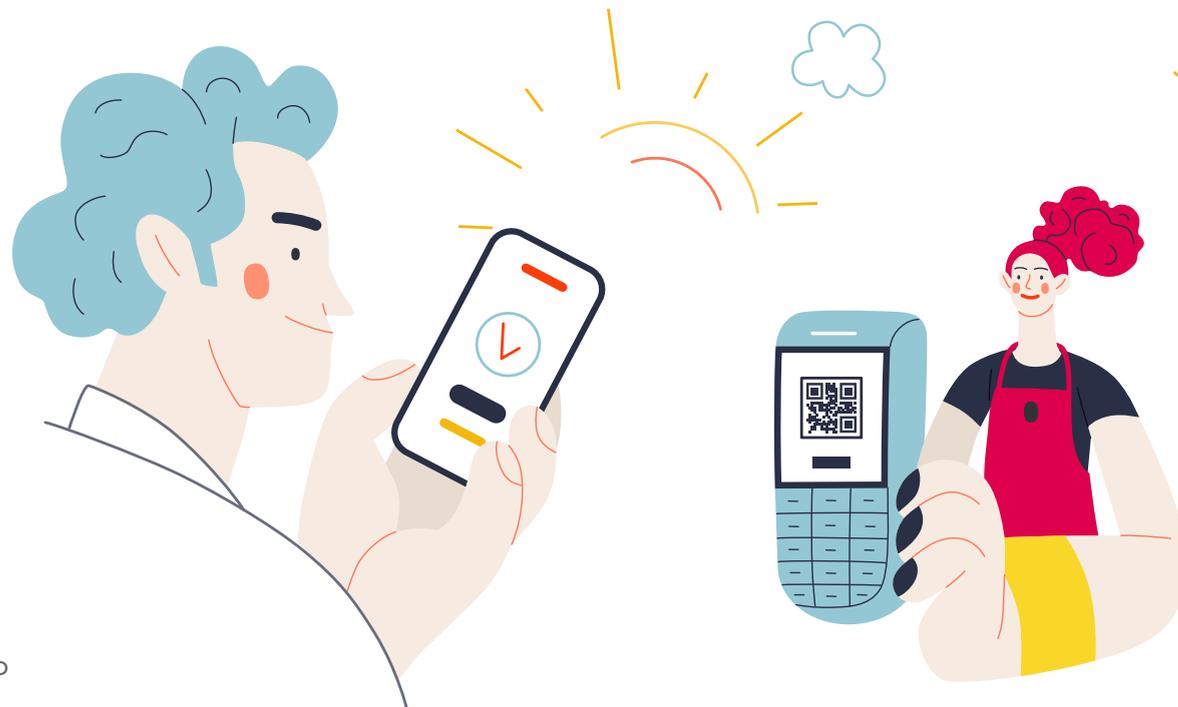
TM11

**SELECCIÓN Y
ADQUISICIÓN**

Colsubsidio cuenta con una Política corporativa de compras y contratación y un Manual de compras y contratación que guían a todas las áreas de compras de cada una de las Unidades de Servicio.

El área de compras de Medicamentos Colsubsidio cumple con estos lineamientos, seleccionando proveedores de la industria farmacéutica o distribuidores autorizados por la industria farmacéutica, así como productos que cumplen con los requisitos de calidad, precio y oportunidad definidos para atender a los clientes y usuarios.

C103-1
C103-2



C408-1
C409-1
C412-1

La comercialización segura y confiable de medicamentos se garantiza a través de la verificación del cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura por parte del proveedor y del registro sanitario vigente de cada producto. Adicionalmente, se tienen definidos tiempos para la codificación de productos de modo que se garantice la disponibilidad y oportunidad de estos en los establecimientos. Todos los contratos con montos significativos cuentan con cláusulas sobre el respeto a los

derechos humanos, garantías laborales y cláusulas generales en prevención de lavado de activos, entre otras. Además, la Caja solicitó a los contratistas garantías o pólizas de acuerdo con el monto del contrato.



C308-1
C308-2
C407-1

Se inició la implementación de la herramienta para la evaluación de los proveedores en Buenas Prácticas de Manufactura Farmacéutica (BPMF) aplicables a empresas que fabrican y/o comercializan pro-

ductos para el consumo humano, incluyendo medicamentos, fitoterapéuticos y cosméticos, entre otros.

TM8

C103-3

Debido a la pandemia, el sector farmacéutico tuvo un fuerte desabastecimiento mundial en la producción, comercialización y logística. Esto representó un esfuerzo de las diferentes áreas involucradas del Servicio para generar eficiencias, buscar alternativas y así cumplir con las necesidades de los clientes y usuarios. Fue así como en el 2020, se implementaron acciones enfocadas en tres frentes fundamentalmente: eficiencia e innovación, trabajo conjunto con la industria farmacéutica y capacitación. Entre otras se desarrollaron las siguientes actividades:

- Implementar el uso de una transacción en SAP para la gestión de novedades de abastecimiento para mejorar la disponibilidad de los medicamentos.
- Implementar herramientas tecnológicas para la visualización de la información y apoyo en la toma de decisiones de una manera más ágil y oportuna.
- Fortalecer el inventario de productos de los nuevos portafolios para la comercialización de medicamentos en los canales digitales.

- Definir el mecanismo para la codificación de aquellos productos declarados como vitales, no disponibles usados para el tratamiento y prevención del COVID-19, de acuerdo con los requerimientos gubernamentales y se fortaleció el portafolio de productos para su prevención.
- Realizar el proceso de codificación de productos mediante el uso de las herramientas tecnológicas para asegurar la oportunidad y calidad del proceso, realizando una constante revisión de la normatividad que aplica.

- Controlar el ciclo de vida de la información de los 22.000 códigos de referencia, garantizando la integridad, confiabilidad y la disponibilidad a los canales comercial e institucional.

- Fortalecer los portafolios de patologías de alto impacto, como medicamentos oncológicos y los productos necesarios para atender de forma óptima a la población usuaria de la Droguería Incluyente.

- Alinear los procesos de pronósticos, proyecciones y compra de productos con los proveedores de alto impacto, lo que permitió minimizar el nivel de pendientes en los convenios, mejorar los niveles de abastecimiento, la disponibilidad de establecimientos farmacéuticos y garantizar el suministro de las terapias requeridas por los pacientes y los clientes de los establecimientos farmacéuticos.

- Continuar con las actividades de promoción y difusión directa a los clientes haciendo uso de canales virtuales, como la página web y las redes sociales; con el apoyo de contenido por parte de la industria farmacéutica.



Durante el año, el porcentaje de compras a proveedores nacionales aumentó en un 2% en comparación con el año anterior, ubicándose en 24% y el 76% de las compras se realizó con proveedores internacionales, esto se explica porque la mayoría de los laboratorios tienen su casa matriz fuera del país.

Proveedores nacionales

24%

2020

22%

2019

21%

2018

Proveedores internacionales

76%

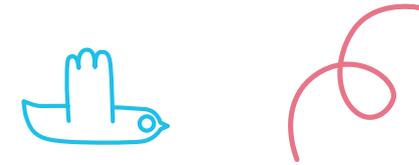
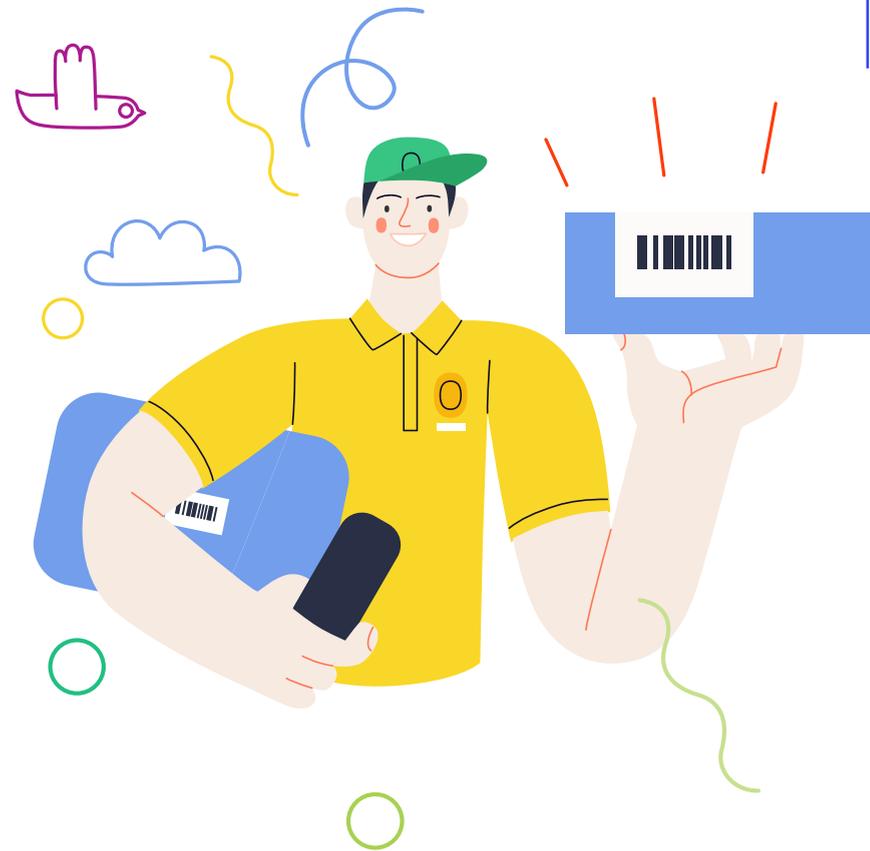
2020

78%

2019

79%

2018



C204-1

Al finalizar el 2020, Medicamentos Colsubsidio contaba con

381

proveedores, de los cuales **25 iniciaron proceso de evaluación y compra en este año.**

TM8

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

C103-1
C103-2

RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

En los dos centros de distribución con los que cuenta Medicamentos Colsubsidio se monitorearon los procesos de recepción, almacenamiento y distribución, de tal manera que los medicamentos y demás productos conserven sus características, con el fin de asegurar su calidad en el proceso de abastecimiento.

En el Centro de Distribución Zolfunza que cuenta con 6.202 M2 y un total de 22.327 posiciones de almacenamiento y en el Centro de Distribución Copacabana Antioquia con 2.210 M2 y un total de 10.212 posiciones de almacenamiento, los procesos son asistidos por medio de terminales de radiofrecuencia desde el proceso de entrada, almacenamiento y salida de mercancías, garantizando la consistencia del producto y la trazabilidad de los lotes y fechas de vencimiento. Así mismo, se ejecutan guías de autoinspección de manera trimestral haciendo seguimiento a los requerimientos técnicos y a la ejecución correcta de los procesos y procedimientos.

Medicamentos cuenta con una política estricta de realización de inventarios cíclicos, con dos inventarios generales en el año y conteos cíclicos aleatorios diarios o mensuales, así como una estructura de indicadores de gestión de nivel táctico y operacional, con ejecución diaria, semanal y mensual.

Durante la pandemia se continuó con la operación y en paralelo se trabajó en el fortalecimiento de los procesos de la cadena de abastecimiento así:



○ **Crear** la red motorizados.

○ **Reabastecer** de mercancía las zonas de preparación de pedidos.

○ **Estructurar** el proceso de devoluciones por sobre stock, integrando al proceso el manejo de la terminal de radiofrecuencia.

○ **Incluir** en el centro de distribución un área para el abastecimiento de productos a la IPS Colsubsidio.

○ **Ajustar** las frecuencias de aseo y desinfección de las áreas de trabajo.

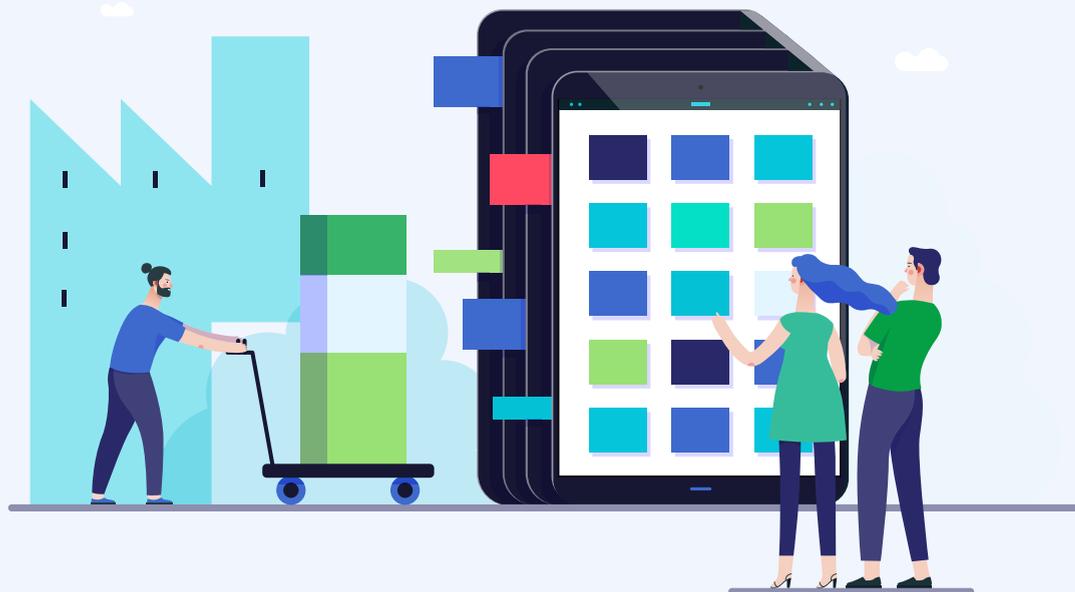
○ **Implementar** el monitoreo satelital en las cavas de refrigeración.

○ **Mejorar** el nivel de servicio a los clientes del canal de distribución mayorista a través de la implementación de la bodega de almacenamiento.

○ **Optimizar** el proceso de transporte e integración tecnológica con las transportadoras que distribuyen los domicilios.

○ **Implementar** el modelo de Cross Docking de reversa, con el fin de balancear los inventarios en los establecimientos del canal comercial.

○ **Implementar** protocolos de seguridad ajustados a la operación logística de los centros de distribución, controles de temperatura de entrada y salida, distanciamiento social en zonas comunes.



○ **Aumentar** el nivel de certificación de pedidos alistados manteniendo un indicador por debajo del 0,3 % de inconsistencias sobre el despacho.

○ **Automatizar** el proceso de creación de guías y servicios de transporte.

○ **Capacitar** al personal, implementar la estrategia corporativa de guardianes de vida dentro de los centros de distribución, garantizando los elementos de protección personal e insumos.

○ **Cumplir** con la política de inventarios establecida, garantizando la confiabilidad tanto física como en sistema, estableciendo nivel de servicio operacional por encima de un 99,5%.

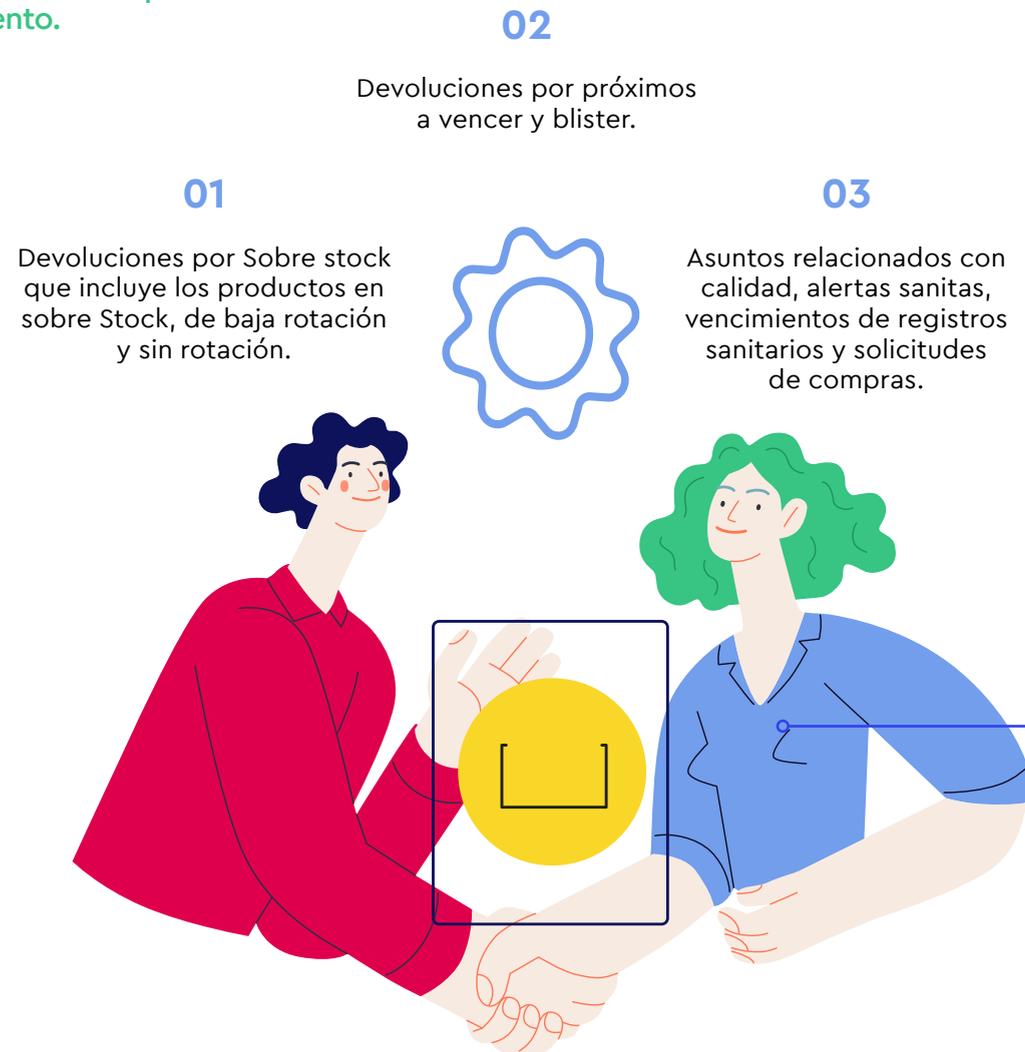
○ **Integrar** las plataformas de transportadores al portal de medicamentos.

○ **Realizar** seguimiento a los casos de COVID-19 positivos e identificar los posibles contactos presentados dentro de la operación.

LOGÍSTICA DE REVERSA.

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

La logística de reversa está dividida en tres procesos:



En cualquiera de los tres procesos se genera un envío de productos por parte de los establecimientos farmacéuticos al Centro de Distribución, en donde se realiza el recibo, el almacenamiento y se define el tratamiento correspondiente que puede ser distribución, devolución a proveedor, apoyo al programa de responsabilidad social o destrucción ecológica. Los datos del año 2020 fueron:

Devolución a proveedor	Destrucción ecológica
581.796	10.746
Donaciones	En bodega
949	115.852

DISPENSACIÓN INFORMADA

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

Durante el 2020, esta actividad tuvo una gran relevancia debido a la necesidad de garantizar la entrega de medicamentos con oportunidad y calidad, en especial a la población vulnerable de contagio por COVID-19. Además de suministrar información de forma no presencial en la entrega de productos, se diseñaron nuevos mecanismos para la dispensación informada en canales alternos a través de medios electrónicos.

Se creó la estrategia "**Vitalito te recomienda**" a través de la cual se publicaron en la página web de la organización infografías

con contenido relacionado con el uso de los medicamentos, los cuidados en la administración, el almacenamiento, la disposición final y la adherencia al tratamiento, de acuerdo con la normatividad vigente.

33.514

Usuarios accedieron a esta información, durante el año



Para garantizar el uso correcto de los medicamentos, se diseñó material educativo con cápsulas informativas dirigidos a los trabajadores de los establecimientos, sobre recomendaciones de uso de medicamentos dependiendo de su comercialización y riesgo.

Igualmente, se desarrollaron actividades dirigidas a directores técnicos y auxiliares, enfocadas en concientizar y fortalecer las competencias del personal frente al procedimiento de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.

Las actividades fueron:



Campaña "Dispensación consciente, humana y responsable"
Con alcance a nivel nacional.



Curso "Dispensación de medicamentos"
Este curso se desarrolló, en el aula virtual, con el fin de reducir los errores en la dispensación. Durante el 2020 se capacitaron:

2.452

Trabajadores

TM1

**EXPERIENCIA
DEL USUARIO**

Medicamentos Colsubsidio cuenta con un Modelo Integral de Servicio que le permite cumplir con la promesa de valor de "Accede a tus medicamentos de forma fácil y con asesoría de expertos". Para generar experiencias memorables ha definido los siguientes pilares fundamentales:



01 Nuestra Gente
Contamos con personal calificado y motivado, que cumple los valores corporativos y lo transmite en cada acción, buscando siempre generar relaciones honestas y respetuosas con clientes, usuarios y proveedores.

02 Procesos Estandarizados
Contamos con procesos estandarizados, para garantizar una atención homogénea en todos los establecimientos farmacéuticos a nivel nacional, implementando un Modelo operativo de gestión y atención que haga que nuestros usuarios conozcan los procesos de nuestra atención.

03 Segmentación
Analizamos cada establecimiento farmacéutico y canal de atención, para garantizar que, en la visita de nuestro usuario, encuentre los productos que requiere, en el momento que lo necesitan y con los estándares estipulados en la normativa, donde toda una cadena de abastecimiento y compras cubre las necesidades.

04 Infraestructura
Fortalecemos las estructuras de los establecimientos farmacéuticos y canales no presenciales, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, con sistemas suficientemente robustos para lograr cubrir las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

C103-1
C103-2
C103-3



Enmarcado en este Modelo y para lograr cumplir con las expectativas de los usuarios y la promesa de valor, se diseñaron diferentes estrategias en los siguientes frentes:

Con los trabajadores:



Se rediseñó la intranet de Medicamentos para potencializar procesos transversales, conceptos y políticas de atención y de esta forma garantizar la estandarización de comportamientos y de lenguaje, conforme a los protocolos de servicio.



Se realizó la campaña Espacios Seguros, a través de un proceso de comunicación orientado a educar a auxiliares de farmacia y regentes de farmacia de los dos canales para garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.



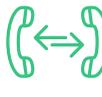
Se exaltó la gestión del personal de cara al cliente, premiando el compromiso y la buena gestión mediante la celebración del Día de los Expertos.



Se acompañó al equipo de Droguerías y Servicios Farmacéuticos en la navidad reforzando valores corporativos a través de la campaña "Dulce Navidad".



Con los clientes
y los usuarios:



Se realizó acompañamiento telefónico a los usuarios mayores de 80 años, en el uso, acceso y facilidad en el manejo de las herramientas digitales alternativas puestas a disposición por Medicamentos Colsubsidio para garantizar la gestión del pedido y la solicitud de entrega a domicilio.



Se realizó seguimiento a las llamadas del Call Center para atender las solicitudes de los usuarios relacionadas con la solicitud de medicamento a domicilio EPS, el seguimiento a entrega de pedidos, aclaración sobre dispensación informada e información general de medicamentos, entre otros.



Se habilitó el botón de ayuda para el usuario en la página web **www.colsubsidio.com**, que permite guiar a los adultos mayores en la navegación de la página. Con solo oprimir el botón, el usuario recibe asistencia de un asesor quien lo guía de acuerdo con su necesidad.



Se implementó un plan de comunicación dirigido a la población vulnerable a través de diferentes medios y con diferente material infográfico. De manera presencial, se orientó a los usuarios con afiches y volantes y se les envió información a través de mensajes de texto a más de 50 mil usuarios y mailings a más de 500 mil.



Con el equipo médico de las Instituciones Prestadoras de Servicio, se difundieron las opciones de preagendamiento y entrega a domicilio de los medicamentos a los usuarios, en el momento de la consulta y/o teleconsulta.

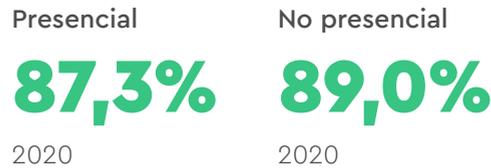


Se realizaron mesas de trabajo con las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), para ajustar los procesos que afectan la oportunidad en la atención y/o en el acceso a los medicamentos. De igual manera, se realizaron mesas de trabajo internas con la finalidad de evidenciar procesos que afectan al usuario y generar planes de acción en conjunto con la operación.

Se ajustaron las mediciones de servicio de acuerdo con los canales dispuestos para la atención. Los resultados obtenidos reflejaron una mejora en las calificaciones frente al 2019 en la modalidad presencial, así como una buena calificación en la modalidad no presencial.

Calificación de la prestación del servicio por canales

Droguerías



83,3%
2019

Portal de Medicamentos



Servicios Farmacéuticos



81,2%
2019

TM9

PROYECTOS TECNOLÓGICOS

El mundo digital y el comercio electrónico fueron fundamentales para continuar con la prestación de los servicios ofrecidos por Medicamentos Colsubsidio. Durante el año, continuó apalancando su gestión con los avances tecnológicos, buscando soluciones oportunas, efectivas y de calidad para una experiencia memorable de servicio.

Se desarrollaron soluciones en tres frentes: transaccional, inteligencia de negocios y digital con proyectos como:

C103-1
C103-2



Realizar integraciones tecnológicas de avanzada con las entidades promotoras de salud, los operadores logísticos de transporte, la cadena de abastecimiento y las instituciones prestadoras de servicios de salud, con el objetivo de permitir un fácil y rápido acceso al servicio mediante plataformas digitales, tales como el portal de medicamentos Colsubsidio.

Fortalecer los canales alternos e impulsar la venta a través de la página www.drogueriascolsusbudio.com

Diseñar el nuevo portal para la gestión segura de medicamentos institucionales, para los afiliados a las Entidades Promotoras de Salud con las que se tiene convenio, superando más de dos millones de solicitudes en línea. dispensación para Medicamentos.

Avanzar en el camino a la nube "Cloud Computing", con soluciones para el proceso de Dispensación Offline en Medicamentos, mejorando la disponibilidad y estabilidad del servicio y reduciendo los tiempos de atención a los usuarios.

02 Contar con el mejor

ODS 3
ODS 5
ODS 16

TM6

TALENTO HUMANO

C103-1

El talento humano de Colsubsidio es el que le da vida a su misión de cerrar brechas sociales en Colombia a través de sus diferentes servicios. Por esta razón, el bienestar integral de los trabajadores fue primordial y constituyó un gran aporte de la Caja, sobre todo en épocas difíciles y retadoras. Medicamentos protegió a todos sus trabajadores, porque cuidando de ellos garantiza la prestación de su servicio con seguridad y calidad para todos los grupos de interés.

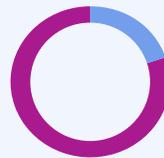
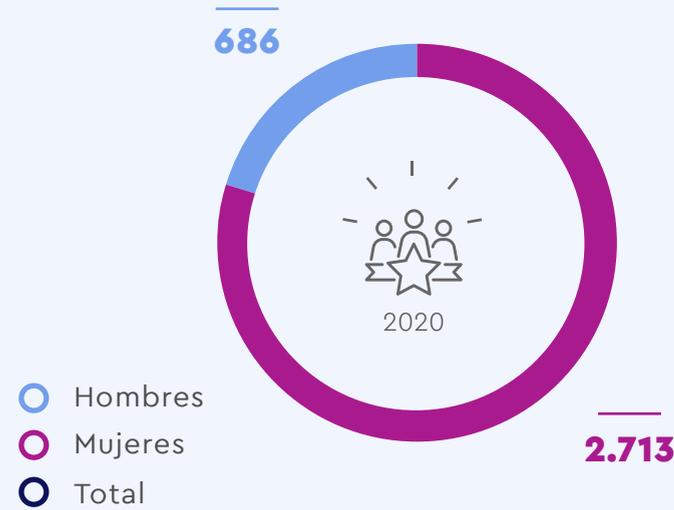
Medicamentos Colsubsidio, centrado en sus trabajadores y atendiendo los lineamientos corporativos continuó en la construcción de un lugar para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, por medio de programas de liderazgo, formación, desarrollo y bienestar, en el marco de la cultura organizacional.



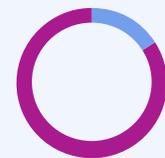


Trabajadores por género

3.399
2020



2.952
2019



2.328
2018

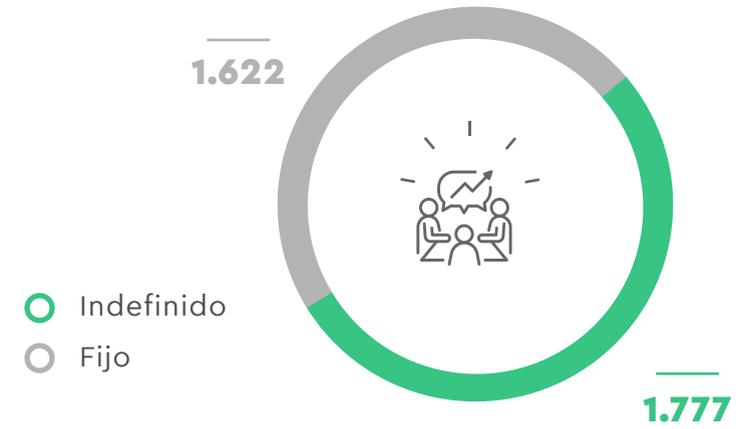
588 2.364

371 1.957

* Otros datos desagregados por género se encuentran en la tabla GRI

Trabajadores por tipo de contrato

3.399
2020



2.952
2019



2.328
2018

1.635 1.317

1.223 1.105

* Otros datos desagregados por género se encuentran en la tabla GRI

C103-2
C103-3

Cada año, el Servicio de Medicamentos define su plan de talento humano teniendo en cuenta, además de las expectativas de los grupos de interés, las características propias de los trabajadores, enmarcado en el ciclo de la gestión del talento humano, con procesos y procedimientos auditados a nivel corporativo por el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

C102-7
C102-8

El equipo de Medicamentos Colsubsidio representó en el 2020 el 21.6% del total de trabajadores de la organización. Al finalizar el año, los trabajadores tenían las siguientes características:



Trabajadores por regional

Norte

1.225

2020

1.003
2019

757
2018

Oriente

112

2020

95
2019

93
2018

3.399
2020

2.952
2019

2.328
2018

Occidente

139

2020

119
2019

101
2018

Centro

1.664

2020

1.512
2019

1.181
2018

Centro sur

205

2020

172
2019

147
2018

Llanos

54

2020

51
2019

49
2018



Trabajadores por rango de edad

Menor de 20

65

2020

104 **85**
2019 2018

De 21 a 30

1.495

2020

1.307 **1.028**
2019 2018

De 31 a 40

1.133

2020

954 **743**
2019 2018

De 41 a 50

533

2020

443 **351**
2019 2018

Mayor de 51

173

2020

144 **121**
2019 2018

3.399
2020

2.952 **2.328**
2019 2018



Categoría laboral por género

	Femenino	Masculino	Total
	2.672	679	3.399
Dirección	6	12	18
Coordinación	370	130	500
Ejecución	62	49	111
Soporte	2.278	492	2.770

- Masculino
- Femenino

MEDICAMENTOS CONTINÚA SIENDO UN EMPLEADOR DE JÓVENES IMPORTANTE, YA QUE EL 79% DE SUS TRABAJADORES SON MENORES DE 40 AÑOS.

Alta dirección distribuida por género

Gerencia, Jefes de área y homólogos

Femenino

Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total
1	1	4	6

Masculino

Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total
4	7	1	12

Total General **18**

En esta tabla no se incluye el Director Administrativo a quien reporta directamente la Gerencia de la Unidad de Servicios de Medicamentos.

C102-35
C102-36

C405-1
C405-2

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

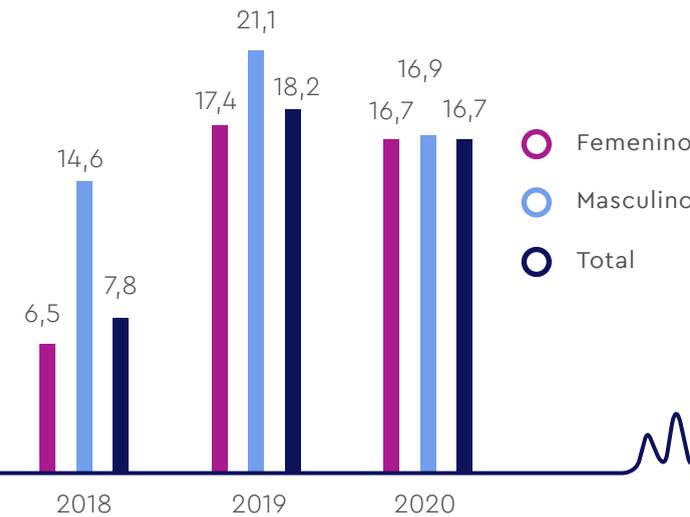
C401-1

En el 2020 el indicador de rotación del servicio fue de 16,7%, que se mantiene de acuerdo con la dinámica del sector y obedece a los cargos operativos presentes en los establecimientos farmacéuticos, que en su mayoría son contratos fijos, de acuerdo con el tiempo que establece el convenio de dispensación con las Entidades Promotoras de Salud con quien se tiene la relación contractual.

El índice de rotación disminuyó en comparación al año 2019 en

1,46

Tasa de rotación 2020 por género



Se presentan otros indicadores de rotación en la tabla GRI.

C202-2

Frente a las nuevas contrataciones, Medicamentos Colsubsidio es un generador de empleo importante tanto en las regiones que tiene presencia, como para los jóvenes.

EN EL ÚLTIMO AÑO, MEDICAMENTOS CONTRATÓ A 826 PERSONAS MENORES DE 30 AÑOS Y 1.299 TRABAJADORES DE LAS REGIONES EN DONDE PRESTA SUS SERVICIOS.

Desarrollo del Talento

La pandemia llevó a la organización a enfrentarse a nuevos retos organizativos y culturales para los cuales Medicamentos Colsubsidio tuvo que adaptarse y prepararse. Así, desarrolló nuevas acciones en formación, protocolos de cuidado, salud y bienestar, entre otros, para todos los trabajadores.

Colsubsidio logró afrontar con éxito la transformación digital, la generación de oferta de productos a través de plataformas digitales y la operación de sus servicios en la nueva realidad.

Para lograr esto, la Corporación capacitó a los trabajadores de Medicamentos en el desarrollo de competencias digitales, en proto-

colos y cuidados para la prevención del COVID-19 y en servicio al cliente. Durante el año, se desarrollaron, entre otras, las siguientes actividades:

Continuar ratificando la importancia de la inclusión y la diversidad en sus usuarios y trabajadores.

Continuar con el ciclo de formación en lengua de señas pasando a un segundo nivel a 41 empleados.

Desarrollar la estrategia *El cliente me hace latir*, que estuvo enfocada en los cargos de Auxiliar de Farmacia y Regente desarrolló capacidades de servicio al cliente.

Desarrollar el proyecto de aseguramiento de nuevos ingresos que tuvo como objetivo asegurar que los trabajadores nuevos y activos en los cargos de Auxiliar Farmacia I, Auxiliar Farmacia II y Administradores de Establecimientos Farmacéuticos, contarán con las competencias técnicas requeridas para lograr un desempeño temprano y efectivo.

Realizar 110 capacitaciones virtuales, en cooperación proveedores de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, impactando a más de 600 trabajadores a nivel nacional.

TM 10

Horas de formación por categoría laboral

	No. Horas de formación		No. Empleados en formación		Media total horas de formación	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Dirección	6	12	1	1	6	12
Coordinación	1.760	569	352	107	2	2
Ejecución	95	166	28	17	3	9
Soporte	8.957	1.607	2.047	404	2	2
Totales	13.172		2.957		38	

Tipos de instrucción y formación

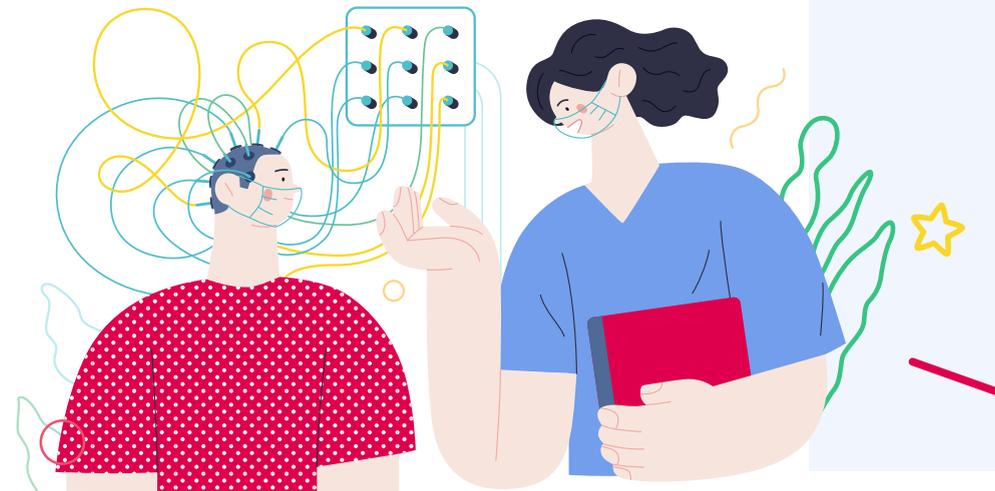
Capacitación para desarrollo de competencias organizacionales y técnicas propias del rol y área.

C404-1
C404-2

87%

de los trabajadores de Medicamentos Colsubsidio participaron en estas formaciones, con un promedio de dos capacitaciones por trabajador.

Durante el año se realizaron **29** actividades de formación.



LIDERAZGO

Colsubsidio adaptó su sistema de liderazgo para preparar a los líderes en el acompañamiento de sus equipos de trabajo. Se enfocó en fortalecer la capacidad de liderazgo humanizado, con el fin de desarrollar líderes capaces de apoyar a sus equipos de trabajo y de esta forma, mantener los resultados y responder de mejor forma a los retos del nuevo entorno. Se continuó con el desarrollo de la Escuela de Liderazgo Colsubsidio, en donde se fortalecieron las capacidades de dirección, movilización logro y servicio en las que participaron 15 trabajadores de nivel estratégico y táctico de Medicamentos.

C404-3

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Con el fin de asegurar resultados sostenibles, Colsubsidio tiene definido un sistema de medición del desempeño organizacional que permite medir y evaluar la contribución de los trabajadores al logro de los objetivos de la organización.

Este sistema, con un enfoque de equipos busca asegurar el logro de los objetivos estratégicos de la Corporación, por medio de la definición, seguimiento y evaluación de los tableros de resultados de los equipos, de los que son responsables los líderes de cada uno de ellos.

Para el año 2020, se definieron 26 tableros de resultados, a los que se les hizo monitoreo y evaluación. Dado que los resultados fueron tan variables por la contingencia vivida en este año, se ajustó la población para que respondieran los jefes directos de gerencia y los coordinadores de las áreas.

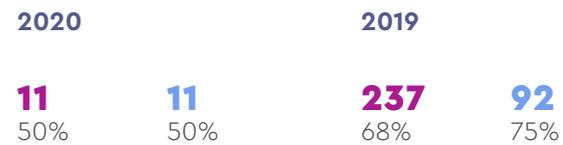
Personas evaluadas por categoría laboral

Número y porcentaje de trabajadores impactados

Departamentos y homólogos



Coordinación



- Masculino
- Femenino



CULTURA DE RECONOCIMIENTO

Durante el año, la Corporación fortaleció la cultura de reconocimiento buscando que los líderes, los trabajadores y los equipos actuaran consecuentemente con la Cultura de Autocuidado, con el fin de protegerse del COVID-19 a sí mismos, a los afiliados y a los usuarios de los servicios.

En la tercera edición del Programa de Reconocimiento SER Colsubsidio, dadas las condiciones de pandemia se hizo una edición especial que tuvo como objetivo visibilizar, reconocer y promover los aportes extraordinarios de los trabajadores,

líderes y equipos que estuvieron trabajando de manera presencial y que permitieron mantener la operación frente a la pandemia. Los trabajadores de Medicamentos fueron reconocidos en diferentes categorías como:

Programa de Reconocimiento SER Colsubsidio

6	7
Guardián de la Vida	Sedes sanas y seguras
5	1
Líder Inspirador	Equipos Innovadores
3	49
Equipos Adaptables	Permanencia (15, 20, 25, 30, 35 y 40 años)

Además se reconocieron **52 trabajadores de los Establecimientos farmacéuticos.**

Compromiso y Ambiente Laboral

Colsubsidio continuó generando una cultura organizacional que propicie ambientes de trabajo cada vez más sanos y positivos, en los que sus trabajadores se sientan motivados, orgullosos, con un alto sentido de pertenencia y admiración por la Caja.

En el 2020, se realizó la medición de Compromiso y Ambiente Laboral que evidenció, a través de los buenos resultados obtenidos, que los trabajadores están comprometidos y orgullosos de la Corporación.

Medicamentos obtuvo una calificación de 87,1 sobre 100, siendo una de las Unidades de Servicio con mejores resultados, superando la calificación de la organización en 3,7 puntos.

Dentro de los logros más relevantes se encuentran: Sentido de pertenencia, Orgullo por la contribución realizada, Claridad de los objetivos y responsabilidades a cumplir en

donde todos se comprometen en el logro de los resultados como equipo, cuyos resultados estuvieron por encima de los 90 puntos.

Es claro que los trabajadores entienden la trascendencia de la misión de Colsubsidio en la vida de los colombianos y la contribución que se realiza hacia este propósito desde la Unidad de Servicios de Medicamentos.



Atributos con resultado más alto

Atributo	Puntaje Medicamentos
Reputación de la Organización	95,9%
Reputación de mi área	90,7%
Sentido de propósito	90,4%
Oportunidades de crecimiento en mi rol	90,4%
Trabajo trascendental	89,8%
Oportunidades de crecimiento dentro de la organización	87,5%

Variables con resultado más alto

Variable	Puntaje Medicamentos
Orgullo de pertenecer a Colsubsidio	96,7%
Me siento realizado con mi trabajo	96,2%
Desempeño de la Organización	96,1%
La Organización es reconocida	94,8%
Tengo claro lo que se espera de mi rol	94,5%
Buen desempeño de mi área	93,7%

Bienestar y Cuidado de los trabajadores

La prioridad en la gestión del talento humano de la Corporación fue la salud y el bienestar de los trabajadores en espacios sanos y seguros. Para lograr esto, se realizó una gestión integral con estrategias y acciones, entre las que estuvieron el cumplimiento de todos los protocolos de bioseguridad en todas las sedes, la entrega de elementos de protección personal, la atención a la salud emocional mediante líneas de apoyo, actividades de bienestar para trabajadores y sus familias, así como el desarrollo y fortalecimiento de la "Cultura del Autocuidado", enfocada en cuatro comportamientos de responsabilidad de cada trabajador, identificación y mitigación de riesgos, comprensión de la nueva realidad y adaptación al cambio.



1 Mantener la estabilidad operacional teniendo presente el ausentismo de un promedio de 5 a 15 personas al día en los centros de distribución.

2 Ajustar los turnos de trabajo, de acuerdo con las restricciones de movilidad impuestas por las alcaldías de las ciudades y municipios aledaños.

3 Atender oportunamente la distribución de elementos de protección personal, insumos y elementos de seguridad.

4 Ofrecer apoyo psicológico las 24 horas durante los siete días de la semana a todos sus trabajadores.

5 Gestionar la tasa de ausentismo para asegurar la operación, mediante la contratación de personal adicional y la generación de horas extras.

9 Realizar actividades de sensibilización para el uso y disposición correcta de tapabocas, la limpieza y desinfección de estaciones de trabajo, respeto del distanciamiento físico y el manejo de insumos y residuos.

8 Realizar rondas de seguridad, promoviendo comportamientos seguros en todas las sedes.

7 Diseñar e implementar protocolos de bioseguridad.

6 Facilitar la movilidad del personal, con la implementación de rutas de transporte con todos los protocolos de bioseguridad.

10 Realizar el seguimiento de casos en condición de aislamiento preventivo.

11 Manejar los casos confirmados de COVID con seguimiento diario de la condición salud, el reporte ante las respectivas entidades de control, la investigación y análisis de los casos y la generación de informes diarios.

12 Implementar la virtualidad y agilidad en los diferentes procesos.

13 Diseñar e implementar estrategia de retorno a sedes con control de aforos, diseño de protocolos e implementación de medidas de bioseguridad, ajustes de infraestructura, entre otros.

14 Realizar 110 capacitaciones virtuales de asesoría de expertos, impactando a más de 600 trabajadores a nivel nacional.

15 Realizar 6 talleres y 22 Facebook Lives con temas de interés como: riesgos asociados a obesidad en tiempos de pandemia, cuidados de la piel y rutina diaria de ejercicios entre otros que llegaron a más de 400 clientes.



Colsubsidio ofrece un portafolio de beneficios con el que contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de sus trabajadores. En el año 2020, diseñó nuevos espacios de integración de forma virtual, se celebró el Día de la Familia con un Bingo Virtual, con el fin promover la integración y el bienestar de los trabajadores y sus familias.

Colsubsidio consciente de los impactos producidos en la salud física, mental y emocional de los trabajadores, dispuso con apoyo de la ARL Sura y un equipo integral e interdisciplinario de la Gerencia de Talento Humano, un paquete completo y enriquecedor de talleres, actividades virtuales y asesorías a través de la línea amiga, que permitieron acompañar, apoyar, recomendar y mejorar la calidad de vida los trabajadores de Medicamentos.

Conmemoración y celebración de fechas especiales.

3.399

Día de la gratitud.

2.713

Día de la madre.

3.399

Navidad.

2.713

Día de la mujer.

686

Día del padre.

Día de la Familia.

3.399

Realización de jornadas de integración trabajador – familia a nivel nacional.
Actividad cultural y deportiva: Bingo virtual familia Colsubsidio.

Entrega de regalos.

1.409

Obsequio para los hijos menores de 11 años.

TODOS LOS TRABAJADORES DE MEDICAMENTOS PARTICIPARON EN LA CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA FAMILIA, LA RUTA DEL BIENESTAR, EL DÍA DE LA GRATITUD Y NAVIDAD.

Ruta del Bienestar.

3.399

Activación presencial en sedes con información sobre estilo de vida saludable, pausas vitales, salud, presentación del portafolio de beneficios como afiliado a Colsubsidio, divulgación de la existencia del comité de convivencia laboral y la forma de acceder a él y la presentación de los beneficios como trabajador Colsubsidio:

Pausas vitales, taller de la espalda, actividad para niños de los trabajadores, talleres convivencia y armonía organizacional, finanzas personales, adaptación al cambio y gestión de las emociones, conversatorio mitigación y propagación del COVID, talleres para pre-pensionados, gestantes y lactantes y la línea amiga.



C401-2

Así mismo, una vez identificadas las necesidades de los trabajadores, Colsubsidio entregó beneficios de alimentación, salud, movilización y educación, entre otros. Durante el año se entregaron a los trabajadores:

Beneficios 2020	# de beneficios entregados	Valor desembolsado
Auxilio de internet	250	\$6.250.000
Auxilio de alimentación (incluye refrigerio)	2.308	\$ 1.038.215.540
Auxilio de maternidad	70	\$ 24.500.000
Auxilio de movilización	200	\$ 242.485.506
Auxilio educativo trabajador	267	\$ 242.425.946
Auxilio educativo hijo trabajador	979	\$ 247.554.120
Auxilio muerte de familiares	13	\$ 2.003.300
Bonificación extralegal	157	\$ 203.310.078
Entrega de útiles escolares	979	\$ 22.360.360
Cambio de lentes	197	\$ 12.127.320

Beneficios 2020	# de beneficios entregados	Valor desembolsado
Permiso de matrimonio	3	\$ 1.003.552
Prima de antigüedad	370	\$ 571.517.403
Prima de nacimiento	87	\$ 5.942.100
Prima de vacaciones	1.801	\$ 415.772.987
Auxilio de salud	130	\$ 173.127.536
Póliza de salud	30	\$ 97.999.542
Auxilio de salud PAC Famisanar	185	\$ 183.081.202
Sura corporativo	358	\$ 394.212.237
Sura preferencial	115	\$ 142.882.670
TOTAL	8.053	\$ 3.897.684.373



Datos correspondientes a los beneficios entregados a trabajadores de Medicamentos Colsubsidio. Este dato no incluye los incrementos salariales que para el 2020 sumaron \$ 525.937.284

DIÁLOGO SOCIAL

C102-41
C407-1

Medicamentos Colsubsidio está comprometido con la promoción de la igualdad de oportunidades para todos sus trabajadores. Durante el 2020, la Corporación cumplió íntegramente con los compromisos acordados en el Pacto Colectivo de 2018 – 2020 del que hacen parte trabajadores.

Así mismo, Colsubsidio respeta el derecho de libre asociación sindical, por eso concedió 320 días al año de permiso para actividades sindicales y realizó reuniones bimestrales con la organización sindical. Al cierre del 2020, 28 trabajadores de Medicamentos Colsubsidio formaban parte del sindicato y 3.351 hicieron parte del Pacto Colectivo.

C406-1

Por otro lado, se fortalecieron las acciones para brindar ambientes de trabajo sanos a través del Comité de Convivencia Laboral, que funciona de acuerdo con la legislación, como canal dispuesto para reportar las situaciones que pudieran presentar-

se en términos de discriminación y acoso laboral, entre otras, y a través de diferentes canales de comunicación para llegar a la mayor cantidad de trabajadores, como correos electrónicos, mensajes de WhatsApp y notas en la Intranet.

SE POSICIONÓ LA CULTURA DEL AUTOCUIDADO, HACIENDO QUE TODOS LOS TRABAJADORES ENTENDIERAN LA NECESIDAD DE CUIDARSE A SÍ MISMOS PARA PODER PROTEGER SU ENTORNO.



Salud y Seguridad en el Trabajo

Para Colsubsidio, el bienestar, la salud y la seguridad de sus trabajadores son una prioridad. **Por esta razón gran parte de la estrategia de talento humano tanto corporativa como de los servicios estuvo centrada en garantizar la salud y seguridad de todos los trabajadores, de sus familias, de los afiliados y de los usuarios.**

C403-1

Desde la Mesa de Crisis instaurada desde marzo del 2020 con representantes de todas las áreas se garantizó el monitoreo, la situación diaria y la toma de decisiones inmediatas.

Adicionalmente, se avanzó en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante un proceso organizado y sistemático. Este Sistema fue evaluado por App Colombia, obteniendo una calificación de

86,3%

en el grado de implementación, **3% puntos más alto que la obtenida en el 2019**, permitiéndole a la organización obtener el nivel de implementación en Aceptable.

Enmarcado en este sistema, Medicamentos desarrolló programas de prevención de accidentes, enfermedades laborales, hábitos saludables para mejorar las condiciones laborales, de seguridad, salud y ambiente en el trabajo. Estas acciones buscaron anticipar, reconocer, evaluar y controlar todos los riesgos que pudieran afectar dichas condiciones en los lugares de trabajo.

C403-7

Durante el 2020, se desarrollaron diversas acciones con el fin de generar bienestar integral, entre las que se destacan:

C403-4

Comunicación: Colsubsidio comunica a los líderes y los trabajadores los resultados y acciones a través de boletines informativos en la intranet, comunicados, correos electrónicos, entre otros y el equipo directivo de Medicamentos informa y difunde a las diferentes áreas y trabajadores.

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

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

C403-2

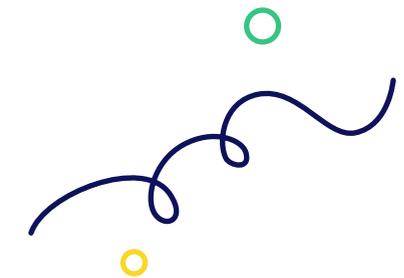
Investigación de incidentes: En Colsubsidio se reportan e investigan estos eventos con el fin de determinar las causas que los generan y a través de acciones individuales de los líderes-trabajadores y/o de los programas de gestión/vigilancia, eliminarlas evitando su repetición o mitigando su impacto,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

Reporte de actos y condiciones inseguras: En la Intranet Corporativa existe un espacio en el que los trabajadores y los contratistas pueden reportar situaciones que podrían tener el potencial de afectar el bienestar, la salud y la seguridad de ellos, sus compañeros y/o clientes.

C403-3

Condiciones de Salud: En total 1.329 exámenes periódicos ocupacionales y 4 de egreso. El trabajador reporta su condición de salud al líder, quien a su vez informa al equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de determinar y adelantar las acciones según sea la condición reportada. Colsubsidio ha creado un sistema diario de monitoreo del estado de salud. Es una solución tecnológica para el registro y monitoreo diario del estado de salud del 100% de los trabajadores; lo anterior con el objetivo de prevenir y manejar situaciones de riesgo y contagio del COVID-19.

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





C403-5
C403-6

Con el fin de fomentar la promoción de los estilos de vida saludables y la prevención de enfermedades, se adelantaron las siguientes actividades, bajo la línea de los programas de gestión (seguridad industrial y emergencias) y vigilancia (medicina):

Programa / actividades

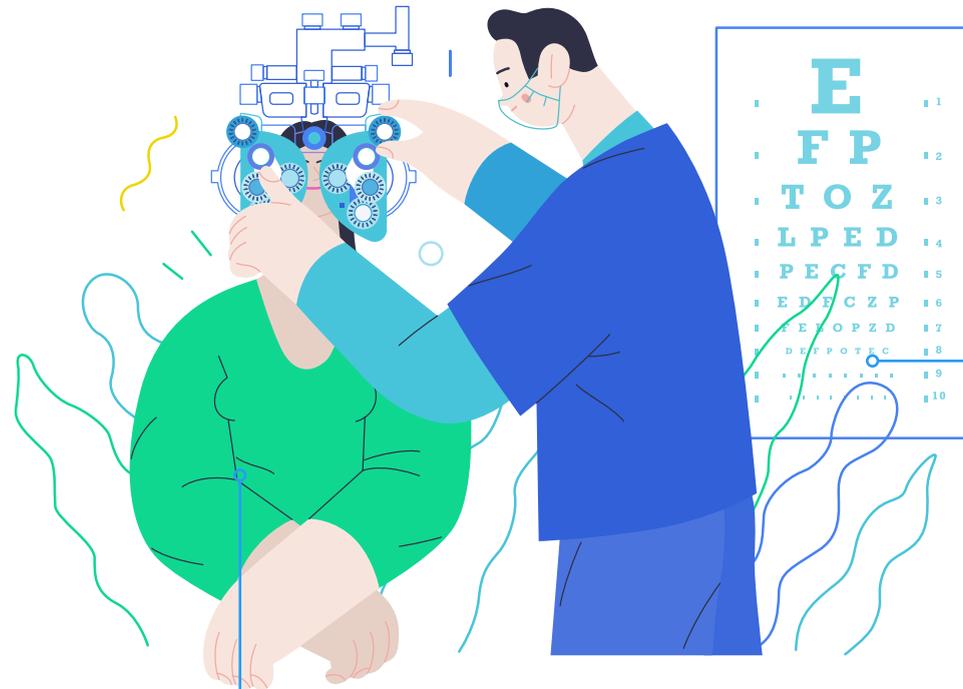
Programa / actividades	Programa / actividades	Gestión de accidentalidad	Emergencias	Sistema de gestión y riesgos	Inspecciones integrales
<p>Biológico</p> <p>3.571</p> <p>Capacitación en cuidado e higiene de manos.</p>	<p>Biomecánico</p> <p>3.571</p> <p>Taller cuidado de la espalda, ejercítate.</p>	<p>2.214</p> <p>Capacitación en conceptos básicos en SST, inspección de seguridad.</p>	<p>2.712</p> <p>Actualización Plan de Emergencias por cumplimiento de requisito legal.</p>	<p>2.984</p> <p>Actualización matriz de peligros.</p>	<p>7.247</p>
<p>2.571</p> <p>Conversatorio en prevención y propagación del COVID-19.</p>		<p>255</p> <p>Sensibilización y divulgación de estándar o practicas seguras.</p>	<p>1.293</p> <p>Planeación y Ejecución Simulacro de Emergencia.</p>	<p>27</p> <p>Inducción del SGSST.</p>	
		<p>15</p> <p>Empoderamiento a líderes frente a la gestión de la accidentalidad (Investigación de accidentes, seguimiento a planes de acción – cierre de investigaciones).</p>	<p>90</p> <p>Levantamiento plan de emergencias.</p>		

C403-8

Durante el año se socializaron los planes de emergencia, las matrices de riesgo, las inspecciones integrales, el reporte de actos y condiciones inseguras y la participación de los trabajadores en los Comités de Seguridad Vial, COPASST y el Comité de Convivencia que representan al cien por ciento de los trabajadores de la organización.

Los principales indicadores de Salud y Seguridad para Medicamentos Colsubsidio se presentan a continuación:

C403-9
C403-10



Accidentalidad

Frecuencia

1,4% (1)

2020

1,7% (1) **1,7% (1)**
2019 2018

Severidad

3,06% (2)

2020

15% (2) **26% (2)**
2019 2018

Ausentismo

Severidad

0,6% (3)

2020

1,4% (3) **1,5% (3)**
2019 2018

Enfermedad Profesional

Incidencia

0,1- 42 COVID

2020

0(4) **0(4)**
2019 2018

Prevalencia

47 casos 0.6

2020

217,21(5) **275,76(5)**
2019 2018

Los controles establecidos para el monitoreo de estos indicadores tienen la siguiente periodicidad y nivel de escalamiento:

- a. Mensual con la Jefatura Sección SST y el Departamento de Relaciones con el Trabajador.
- b. Bimensual con Gerencia de Gestión Humana y Subdirección Organizacional.
- c. Socialización mensual en Mesa de Riesgo con líderes de las Unidades de servicios.

(1) Por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes, se presentaron 2,06 accidentes de trabajo Resolución 312 de 2019
 (2) Por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes, se perdieron 12,80 días por accidente de trabajo. Resolución 312 de 2019
 (3) En el mes se perdió 8,33% de días programados de trabajo por incapacidad médica. Resolución 312 de 2019
 (4) Por cada 100.000 trabajadores existen 1 caso nuevo de enfermedad laboral en el periodo 2020. Resolución 312 de 2019
 (5) Por cada 100.000 trabajadores existen 10 casos en la Unidad de Servicio de Medicamentos, tanto nuevos como antiguos (Prevalencia). Resolución 312 de 2019

03 Contribuir a la conservación del

ODS 6
ODS 7
ODS 12

MEDIO AMBIENTE

Colsubsidio consciente de la estrecha relación entre el desarrollo humano y la conservación y preservación del medio ambiente y de acuerdo con su Modelo de Sostenibilidad, continuó con la implementación de acciones que le permitan cumplir con su compromiso de aportar al enriquecimiento, protección y preservación del ambiente.



C102-11

Para materializar este compromiso y mantener un enfoque preventivo, la organización desarrolla sus servicios enmarcados en el Sistema integrado de gestión que comprende entre otros, el Modelo Ambiental Corporativo, el Sistema de Gestión Ambiental y la matriz de riesgos y oportunidades de la gestión.

Los compromisos plasmados en el Modelo ambiental que tienen alcance a toda la Corporación son:

- 1 Usar racionalmente los recursos naturales, minimizar y mitigar los impactos generados por el desarrollo de las actividades.
- 2 Crear esquemas y programas orientados a la gestión eficiente del agua, energía, emisiones, residuos y biodiversidad.
- 3 Prevenir la contaminación y desarrollar estrategias para la adaptación al cambio climático.

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.



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.



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.

Para el caso de Medicamentos, el Modelo Ambiental Corporativo se materializa con la prevención, el control y la evaluación de los aspectos ambientales desde el diseño y desarrollo de los proyectos y programas, hasta la prestación de los servicios en los establecimientos farmacéuticos.

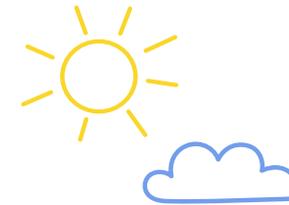
Cada establecimiento farmacéutico cuenta con un Plan Integral de Gestión Ambiental, el cual se constituye como la hoja de ruta con tres componentes específicos que aportan a la gestión de los ejes aire, agua y suelo con programas específicos como ahorro y uso eficiente de energía, ahorro y uso eficiente del agua y gestión integral de residuos.



Eje ambiental aire

Medicamentos Colsubsidio es consciente del impacto ambiental generado por el consumo de energía y el uso de gases refrigerantes derivados de la prestación del servicio.

Por ello, desde el año 2018, realiza la medición de su huella de carbono, a través de una herramienta automatizada que facilita el análisis de resultados e implementación de medidas de carácter preventivo y correctivo oportunas en la operación. La huella de carbono del servicio se situó en 992,09 toneladas de CO₂, que equivale al 9% de la huella total de la Caja.



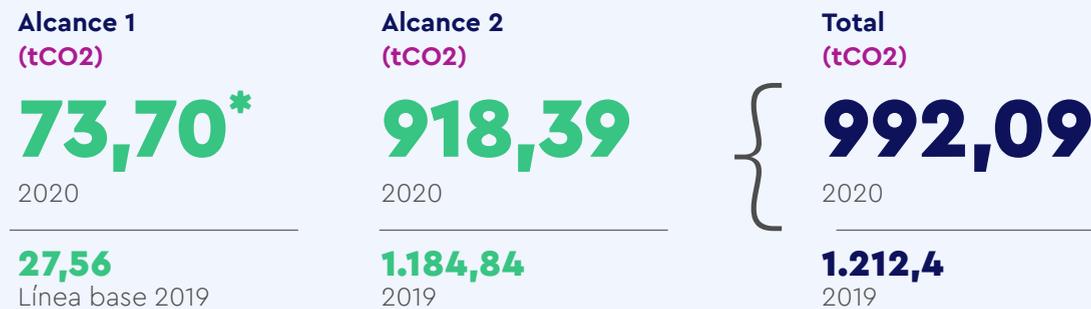
Medición de huella de carbono

Dentro de las estrategias realizadas para la reducción de la huella de carbono se desarrollaron diferentes acciones con aliados y con gestión propia como:

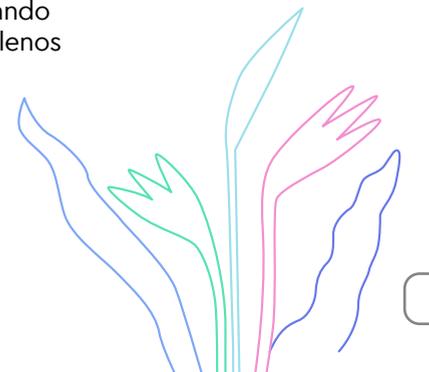
- 1 Implementar un control estricto en la identificación y mantenimiento de fugas de refrigerantes.
- 2 Cambiar equipos y refrigerantes con un potencial de calentamiento global menor.
- 3 Prevenir la emisión de 50 Kg de CO₂ gracias a la entrega de material aprovechable (envases y empaques) a empresas que reincorporan estos residuos a un ciclo productivo, evitando que lleguen a rellenos sanitarios.
- 4 Garantizar el aprovechamiento del material generado en 117 establecimientos farmacéuticos.

C305-1
C305-2

El alcance 1 contempla las emisiones directas de la Unidad de Medicamentos, que consisten básicamente en las emisiones generadas por el consumo de gas refrigerante, que para el año 2020 correspondieron a 73,70 toneladas de CO₂ generadas por operaciones de mantenimiento preventivo en tres sedes. Mientras que el alcance 2 incluye las emisiones generadas producto de la electricidad consumida.



* Esta medición se efectuó de 01-Ene-2020 a 30-Nov-2020 debido a la configuración de la Herramienta Huella de Carbono



Frente al consumo de energía, y con el fin de medir, minimizar y controlar su consumo en los establecimientos farmacéuticos, se implementaron las acciones de los Programas de Ahorro y Uso Eficiente de Energía con los que cuenta cada establecimiento y se trabajaron las siguientes estrategias:

- 

1 Monitoreo de consumo energético.
- 

3 Implementación de buenas prácticas.
- 

2 Inspecciones y mantenimiento preventivo.
- 

4 Actividades de sensibilización y capacitación.

C302-1
C302-3

El consumo energético de la Unidad de Servicios de Medicamentos equivale al 12% del consumo de la Caja. En el período comprendido entre diciembre 2019 y noviembre 2020, el consumo energético fue de 5.415.966 kWh (19,49 billones de Julios), lo que corresponde a 2.201 kWh por trabajador frente a 1.994 kWh del año anterior.

Consumo energético Medicamentos Colsubsidio (Julios)

17.4 billones

2020

14.6 billones

2019

11.4 billones

2018

Fuente: Herramienta Huella de Carbono matriz Consulta Consumos (Información proveniente de Servicios Públicos)



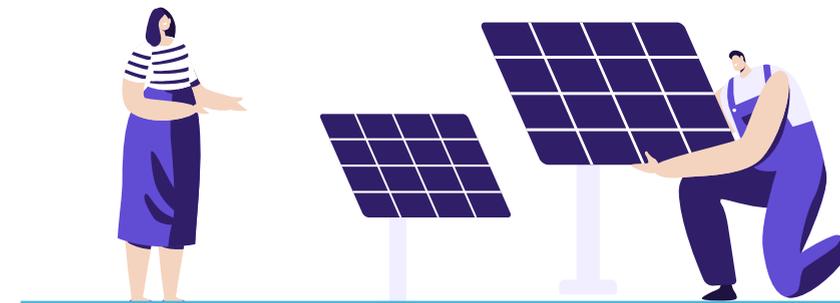
EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS SE IMPLEMENTARON ACCIONES DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA.



C302-4

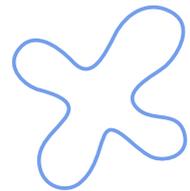
Durante el año, se dio un incremento del 15% en el consumo de energía eléctrica con respecto al año 2019, debido a la inclusión de 45 sedes nuevas en la medición y el incremento de la operación de los centros de distribución ubicados en Cundinamarca y Antioquia, para suplir las necesidades de distribución de medicamentos ocasionadas por la pandemia del COVID-19.

Como parte de las acciones para el ahorro de energía, se continuó con el cambio de luminarias fluorescentes por LED, en las sedes existentes y para las nuevas y trasladadas se contará con esta tecnología. Este cambio permite que el consumo energético por iluminación se reduzca a la mitad.



Eje ambiental agua

Aunque la Unidad de Servicios de Medicamentos no presenta un consumo considerable de agua, cada establecimiento cuenta con un Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua que incluye los siguientes lineamientos:



- 1  Monitoreo de consumo hídrico.
- 2  Monitoreo y reparación de fugas.
- 3  Buenas prácticas operativas.
- 4  Actividades de sensibilización y capacitación.

C303-3
C303-5

El consumo hídrico está limitado a las actividades de tipo doméstico: Uso de servicios sanitarios, limpieza y desinfección de áreas y proviene de los servicios de acueducto.

Para 2020, el consumo fue de 0,7 litros por persona, teniendo en cuenta trabajadores y usuarios atendidos, lo cual equivale al 4% del consumo total de la Caja.

Consumo de agua (m³)



C303-1
C303-2
C303-4

SE REALIZÓ LA MEDICIÓN DE LA HUELLA HÍDRICA Y SE UTILIZARON PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CON CARACTERÍSTICAS BIODEGRADABLES, QUE EVITAN LA AFECTACIÓN A LAS FUENTES HÍDRICAS Y GARANTIZAN UNA ADECUADA CALIDAD DEL VERTIMIENTO.

El consumo se incrementó en un 7% con respecto al año anterior, lo cual se explica por la implementación de los protocolos de bioseguridad de lavado de manos y las rutinas de limpieza y desinfección de superficies adoptados por ocasión de la pandemia.

TM5

Eje ambiental suelo

C103-1
C103-2
C103-3

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

C306-2

Durante el año, se elaboraron 38 planes de acuerdo con los cambios normativos y las nuevas políticas corporativas, que implicaron el desarrollo de programas con planes de gestión, acciones de seguimiento y control y supervisión del Comité de Gestión Ambiental.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año se destacan:



- La medición de indicadores de gestión de residuos que reflejan el porcentaje de residuos generados que son enviados a rellenos sanitarios, reciclados e incinerados.
- La conformación del Comité de Gestión Ambiental por sede, el cual se reúne periódicamente con el fin de evaluar la eficacia de las actividades desarrolladas en el marco del plan e implementar y socializar todas las políticas y lineamientos corporativos en torno a la gestión ambiental.

- Las auditorías internas por parte del área de Aseguramiento de Calidad, en cuanto a la adecuada disposición de residuos generados por COVID-19.
- El Programa de capacitación para el manejo de residuos.
- El diligenciamiento de listas de chequeo y auto inspección que permiten corroborar la adecuada implementación de las actividades concernientes a la gestión ambiental del establecimiento.

- El desarrollo de visitas de seguimiento realizadas por el área de Gestión Ambiental y verificaciones de Auditoría Interna a los establecimientos farmacéuticos y centros de distribución.
- Las auditorías a las empresas encargadas de la gestión de los residuos.
- La inversión de más de \$100 millones para el mejoramiento de la infraestructura y la compra de básculas, kits de derrames y contenedores para residuos.

C103-2



Por otro lado, se continuó con la implementación del Programa de Uso Racional de Bolsas, sustituyendo totalmente las bolsas plásticas por bolsas de papel, en la entrega y dispensación de los medicamentos a los usuarios. **Durante el año, se compraron más de seis millones de bolsas de papel, que equivalen a dejar de disponer aproximadamente 48 toneladas de plástico en un relleno sanitario.**

C306-1

PROGRAMAS DE POSCONSUMO Y APROVECHAMIENTO



Programa Posconsumo Punto Azul:

Medicamentos Colsubsidio se mantuvo, por tercer año consecutivo, como líder en la recolección de toneladas de medicamentos en este programa. Durante el año, se recogieron

15ton.

de residuos que permitieron minimizar los impactos ambientales negativos que afectan el suelo, las fuentes hídricas y a su vez la biodiversidad presente en estos ecosistemas, los impactos sociales negativos relacionados a la falsificación y adulteración de medicamentos.



Aprovechamiento de residuos de poliestireno expandido (Icopor):

Se logró aprovechar

2,8ton.

de poliestireno expandido (Icopor) y cerca de 1 tonelada de geles refrigerantes, cuya vital útil ya había expirado, evitando su acumulación en rellenos sanitarios, la generación de gases tóxicos por la inadecuada incineración y el riesgo por el uso inadecuado de las marcas. **La comunidad recicladora recibió 1.252 almuerzos que beneficiaron a niños y adultos mayores, cifra que aumentó un 73% con respecto al año anterior.**



Programa Guardianes del Medio Ambiente:

Diseñado para la disposición de lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucometría, este Programa culmina con 21 contenedores y

939Kg.

de estos residuos, lo cual equivale a 17.670 botellas de un litro, minimizando los riesgos por manipulación y contaminación cruzada (transmisión de enfermedades e infecciones) y la afectación de ecosistemas y biodiversidad por ser considerados residuos peligrosos con una carga biológica que afecta el equilibrio normal de las especies y su entorno. La principal estrategia con la que se continuó la difusión de este programa fue a través de la información entregada al usuario en el momento de la dispensación y las publicaciones de la Revista Vida Sana.



Programa Posconsumo de pilas:

Para este programa se han instalado 29 contenedores distribuidos en Antioquia, Cundinamarca, Tolima y Boyacá, en los cuales se recolectaron

223Kg.

100 kg más que el año anterior. Se dispusieron seis contenedores nuevos para la recolección de pilas generadas por los usuarios, cuatro de ellos se ubicaron en establecimiento de Bogotá, uno en Barranquilla y uno en Neiva.

C103-3



Disposición final de residuos fármacos:

Los medicamentos vencidos y averiados generados por la operación de los establecimientos farmacéuticos y centros de distribución son entregados a un gestor autorizado para su disposición final.



C306-3
C306-5
C306-6

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



Gestión de residuos (kg/año)

Peligrosos

	2018	2019	2020
Recuperación	63,50	8,80	198,50
Incineración	6.953,85	9.037,80	2.442,00
Vertedero	0	0	169,47
Otros	0	0	845,90
Total	7.017,35	9.046,18	3.655,87

No Peligrosos

	2018	2019	2020
Reciclaje	621,00	11.507,57	165.973,22
Recuperación	0	2.178	2.800
Vertedero	0	0	89.206,29
Total	621,00	13.685,57	255.179,51

Durante el año, la cantidad de residuos peligrosos aumentó en 147% con respecto a 2019, debido a la generación de residuos asociados con los elementos de protección personal, usados como medida preventiva del COVID-19. A partir del mes de julio, en cumplimiento a las disposiciones del Ministerio de Salud, dichos residuos se manejaron en doble bolsa como residuos no aprovechables.

Se evidencia un aumento del 93% en los residuos no peligrosos destinados a reciclaje, lo cual se debe a la implementación del proyecto de aprovechamiento de residuos en los establecimientos farmacéuticos de Bogotá, Girardot y Pereira y a la centralización de indicadores de generación de residuos de la totalidad de establecimientos a nivel nacional, actividad que no se consolidó el año anterior.



Durante el último trimestre del año se inició el proyecto de aprovechamiento, que busca garantizar que la mayor cantidad de residuos con potencial reciclable sean recolectados por una empresa gestora para posteriormente incorporarse a un nuevo ciclo productivo.

En este proyecto participaron 118 sedes, las cuales recolectaron 24 de las 166 toneladas generadas durante el año.

Aprovechamiento de residuos no peligrosos (kg/mes)



Adicionalmente, Medicamentos Colsubsidio motiva a sus empresas gestoras a realizar contribuciones sociales y ambientales a partir del trabajo con la comunidad. En ese sentido, algunos gestores tienen alianzas con alcaldías y diferentes entes para liderar la siembra de árboles según la cantidad de recolecciones de residuos que realicen.

Durante la pandemia fue necesario efectuar cambios asociados al manejo de residuos en los establecimientos, principalmente la inclusión de los residuos generados por los elementos de la protección personal, limpieza y desinfección, definiendo su adecuado manejo y entrega a un gestor autorizado. Dichos protocolos se adaptaron a medida que el Gobierno Nacional emitía lineamientos al respecto.



C307-1

Inversiones y Conciencia Ambiental

Durante el año, 186 sedes participaron en jornadas de capacitación en gestión integral de residuos y el ciclo de vida de un producto, abordando la temática desde los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el Objetivo 12 "Producción y consumo responsables". Igualmente, se realizaron talleres adicionales asociados a los cambios normativos impartidos por ocasión de la pandemia del COVID-19.

Adicionalmente, con el fin de motivar la conciencia ambiental tanto de los trabajadores como de la sociedad, se publicaron boletines y piezas gráficas con motivo de la celebración de fechas ambientales.

El compromiso de Medicamentos Colsubsidio con una gestión ambiental responsable se refleja en las inversiones que se vienen realizando para el fortalecimiento del Plan Integral de Gestión Ambiental y el cumplimiento de trámites ambientales. **Para el año 2020 se realizó una inversión de \$142 millones.**

04 Generar desarrollo

ODS 3
ODS 9
ODS 10

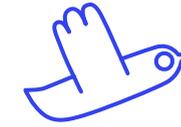
C203-1
C203-2
C413-2

HUMANO INTEGRAL

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

Para cumplir con este compromiso, desarrolla su gestión a través de estrategias tales como: **la prestación de servicios seguros y de calidad, facilitar el acceso a medicamentos, trabajar por la seguridad del paciente, promover estilos de vida saludable y trabajar por la prevención de enfermedades, controlar el abuso de fórmulas médicas y promover la diversidad y la inclusión de personas con discapacidad.** En el 2020 las estrategias se centraron en continuar ofreciendo los servicios sin interrupciones a los usuarios y difundir los mecanismos de protección para la prevención del contagio por COVID-19.





TM2

Acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud

Medicamentos Colsubsidio, como actor importante en el Sistema de Protección y Seguridad Social colombiano, trabaja para brindar y facilitar el acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud desde diferentes frentes.

C103-1

C103-2
C 103-3

Con una penetración del 22% en el Régimen Contributivo y un 3% en el Régimen Subsidiado, durante el año 2020 se ampliaron canales alternos de dispensación, físicos y virtuales, garantizando la prestación del servicio acorde con las necesidades de los usuarios y clientes de los establecimientos farmacéutico.

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



SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Este canal, que se mantuvo entre los cinco gestores farmacéuticos del país, atendió en sus 146 servicios farmacéuticos a 5.409.877 usuarios asignados de la EPS Famisanar, Nueva EPS y Sura EPS y se dispensaron 22.875.404 fórmulas médicas, lo que representó un crecimiento del 4% con respecto al año anterior.

Dentro de las actividades realizadas para la prestación del servicio de dispensación de medicamentos se destaca:



- La integración tecnológica de avanzada con las entidades promotoras de salud, los operadores logísticos de transporte y de la cadena de abastecimiento e instituciones prestadores de servicios de salud, con el objetivo de permitir el fácil y rápido acceso al servicio mediante plataformas digitales tales como el Portal WEB de medicamentos.



- La optimización del proceso de domicilios en Bogotá, Soacha y Medellín, con la centralización técnica, operativa y logística a través de Nodos Digitales y personal calificado exclusivo para la gestión, entrega y seguimiento de los pedidos en tiempo real.



- El ciclo de atención se complementó con la notificación a los usuarios mediante mensajes de texto o llamadas informándoles sobre el estado de sus solicitudes.



- Se implementó el servicio de dispensación a domicilio a nivel nacional. Entre marzo y diciembre se atendieron **1.475.356** usuarios a domicilio de los cuales el 89.6% correspondió a población vulnerable.

- En los establecimientos físicos, se prestó el servicio de manera ininterrumpida cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, asegurando la dotación de elementos de protección personal y la capacitación de los trabajadores.

- Se brindó acompañamiento a los usuarios, por parte de promotores y anfitriones de salud, quienes realizaron actividades de educación sobre el uso de los canales alternos, el servicio de preagendamiento, el estricto cumplimiento de protocolos de bioseguridad y la asesoría sobre autorización de servicios por parte de la entidad promotora de salud (EPS).

- Se implementó, a través del Portal de Medicamentos, el servicio de agendamiento previo para la entrega de los medicamentos en horarios y fechas escogidas por los usuarios en el establecimiento de la red más cercano al lugar de su residencia. Durante el año se realizaron

57.730

- Se implementó la solicitud de medicamentos a través de pantallas de autogestión, Touch "Mundo Digital" para uso exclusivo y preferencial de los pacientes egresados del servicio de hospitalización y pacientes asistentes a consultas ambulatorias de la Clínica Calle 127.



DROGUERÍAS

Droguerías Colsubsidio siguió consolidándose como una de las cadenas más importantes del país, cerrando el año con 332 establecimientos farmacéuticos localizados en 16 departamentos del país y 7.7 millones de transacciones.

Las medidas establecidas para contrarrestar el contagio por COVID-19 generaron un impacto negativo en las ventas de este sector, especialmente para los establecimientos ubicados en centros comerciales en donde hay una mayor presencia de droguerías y en donde se estableció control de acceso en puertas de entrada, ingreso con pico y cédula y el cierre de los servicios no esenciales en cuarentena.

Las droguerías ubicadas en las clínicas también se vieron impactadas por la disminución de la formulación médica, en razón a la cancelación de cirugías y consultas no prioritarias y por su parte la adopción del trabajo en casa disminuyó la demanda en las droguerías ubicadas en sectores empresariales. Las restricciones

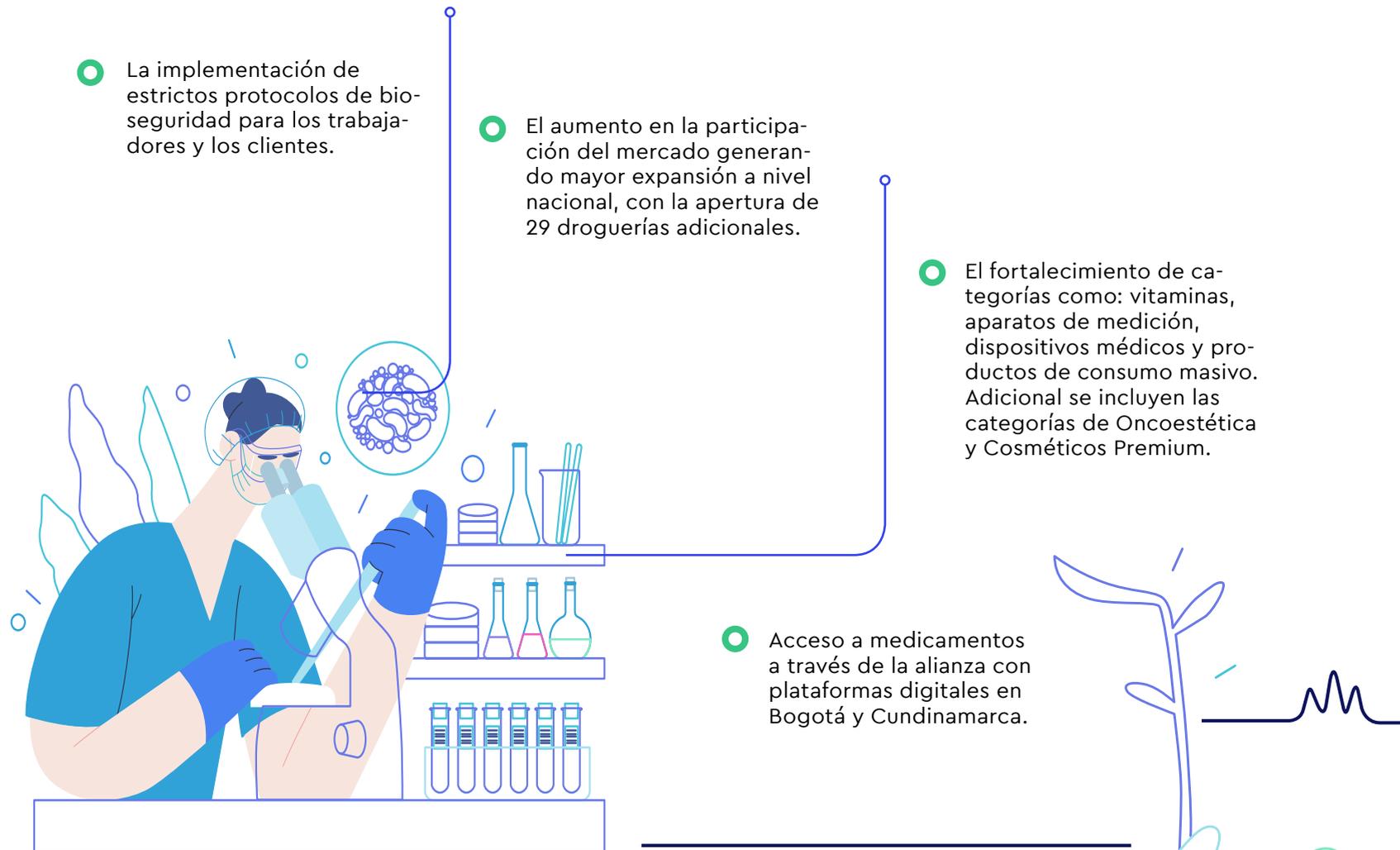
de movilidad establecidas en los municipios del país generaron modificaciones en los horarios de atención de las droguerías e incluso el cierre en algunas ciudades, lo cual demandó un mayor esfuerzo para facilitar el acceso a los medicamentos en regiones como Bogotá, Antioquia, Santander, Valle del Cauca y el Eje Cafetero. En ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla se posicionó el acceso a los medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud a través de



www.drogueriascolsubsidio.com

y se implementó el servicio de domicilios en las droguerías ubicadas en los centros comerciales.

Dentro de las actividades realizadas en el canal comercial se destaca:



CANALES ALTERNOS

Esta nueva realidad, requirió por parte de la organización un esfuerzo para acelerar la transformación digital y el diseño e implementación de canales alternos que representaran una opción fácil y rápida para acceder a los medicamentos y demás productos de la salud por parte de los usuarios y clientes.

Medicamentos fortaleció los canales digitales y no presenciales para garantizar la atención de manera oportuna y segura mediante la página web, el Contact Center y las líneas de WhatsApp.

E-commerce:

Se actualizó la plataforma tecnológica de venta online



www.drogueriascolsubsidio.com

permitiendo mayor versatilidad, con más de

6,4 millones

de visitas de Colombia y otros países, equivalentes a **99.919 solicitudes.**

Call center comercial:

Este canal pasó de tener una operación centralizada en un lugar físico a operar todas las posiciones desde la residencia de los trabajadores, lo cual implicó un desafío logístico y tecnológico que fue superado con éxito.

EL CALL CENTER RECIBIÓ MÁS DE 117 MIL ÓRDENES A TRAVÉS DE SUS DIFERENTES LÍNEAS EN BOGOTÁ, CALI, MEDELLÍN, CARTAGENA Y BARRANQUILLA.

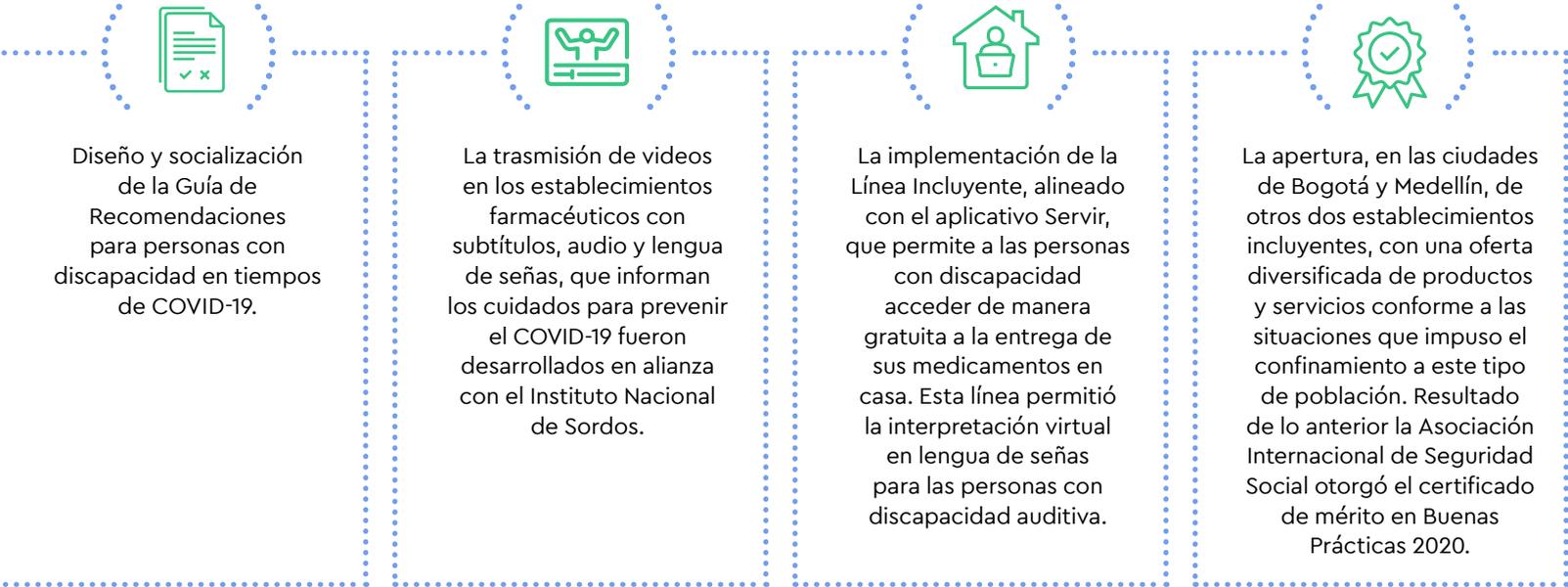


TM10

ESTABLECIMIENTOS INCLUYENTES

La Unidad de Servicio de Medicamentos, consciente de las dificultades que tienen las personas en condición de discapacidad para acceder a los medicamentos y demás productos para la salud, así como para acceder a la información para el correcto uso de los mismos, continuó fortaleciendo su Modelo de Atención Incluyente desarrollando las siguientes acciones:

C103-1
C103-2



TM3

Seguridad del paciente

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

Por esta razón, el servicio está alineado a la Política Corporativa de Seguridad del Paciente que garantiza el trabajo conjunto de todos los actores del proceso de atención sanitaria para identificar, controlar y mitigar de manera responsable los riesgos, con el propósito de fortalecer la atención segura de los usuarios. Dentro de las actividades realizadas se destaca:

C103-1
C103-2
C103-3

C417-2

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.

Medicamentos Colsubsidio logró nuevamente la adjudicación del Convenio Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE) **para la dispensación de los medicamentos de control especial, monopolio del Estado, en 27 establecimientos farmacéuticos de Bogotá y Cundinamarca.**

Este convenio está soportado en un software para el seguimiento y control de prescripción de fraude y falsificación.

Debido a los cambios normativos en la dispensación a medicamentos de control especial, se favoreció la accesibilidad a estos de la población mediante la dispensación a domicilio, para lo cual se capacitó al personal en la implementación de procesos que permitan garantizar la trazabilidad y seguridad en la dispensación de este tipo de medicamentos.

MEDICAMENTOS TRABAJÓ CON EL FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES Y LA DIRECCIÓN ANTINARCÓTICOS DE LA POLICÍA NACIONAL PARA BUSCAR MECANISMOS PARA EVITAR LOS RIESGOS DE FRAUDE, FALSIFICACIÓN Y DESVÍO DE LOS MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.



FARMACOVIGILANCIA Y VIGILANCIA DE OTRAS TECNOLOGÍAS SANITARIAS

Este programa abarca todas las actividades de farmacovigilancia, tecnovigilancia, reactivovigilancia y vigilancia de medicamentos, dispositivos biomédicos, cosméticos, reactivos de diagnóstico, **entre otros, así como las dirigidas al personal de los establecimientos farmacéuticos, clientes, usuarios, entidades administradoras de planes de beneficios (EAPB) con los que Medicamentos tiene convenio y entes reguladores.**

A través de este Programa, se identificaron las oportunidades de mejora mediante el análisis y gestión de incidentes y eventos adversos relacionadas con el uso de medicamentos, dispositivos médicos y otras tecnologías.

Dentro de este programa se realizaron las siguientes actividades:



Reporte y gestión de casos

Se gestionaron 955 casos de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías, número menor al reportado en el año anterior.



Comité de seguridad del paciente

Este comité que se reúne mensualmente, está conformado por las áreas de gestión del riesgo farmacéutico, aseguramiento de la calidad y logística, hace el monitoreo de indicadores tales como reacciones adversas a medicamentos, fallos terapéuticos, errores de dispensación, reclamos técnicos de calidad y Recall. Así mismo hace el seguimiento de las acciones derivadas de los planes de acción.

C416-1
C416-2

ESTE PROGRAMA IMPACTA POSITIVAMENTE EN LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS Y PROMUEVE LA CULTURA DEL REPORTE BAJO UN ENFOQUE NO PUNITIVO.



Alertas sanitarias e informes de seguridad

Dentro del Programa de farmacovigilancia se realiza la revisión de la página web del ente regulador de medicamentos INVIMA, con el fin de garantizar la seguridad y eficacia de los productos comercializados. De igual forma, socializa a los establecimientos farmacéuticos las alertas identificadas e informes de seguridad, para, de esta forma tomar medidas correspondientes y evitar un impacto negativo en la calidad de los productos, así como para garantizar la seguridad de los mismos.

En el año 2020, se socializaron 32 alertas y 2 informes de seguridad sobre medicamentos que son distribuidos dentro de la cadena, aumentando en relación con el año 2019 en donde se divulgaron 25 alertas.

EDUCACIÓN SANITARIA

Esta actividad, fundamental para garantizar la seguridad del paciente involucra además del usuario a los cuidadores.

Durante este año, se hizo especial énfasis en el desarrollo de consultas presenciales, telefónicas o videollamadas de seguimiento farmacoterapéutico y en brindar información al paciente a través de medios masivos, redes sociales y la página de la Corporación



www.colsubsidio.com

por medio de piezas digitales, con infografías, imágenes y textos.

Las actividades de educación se enfocaron en:

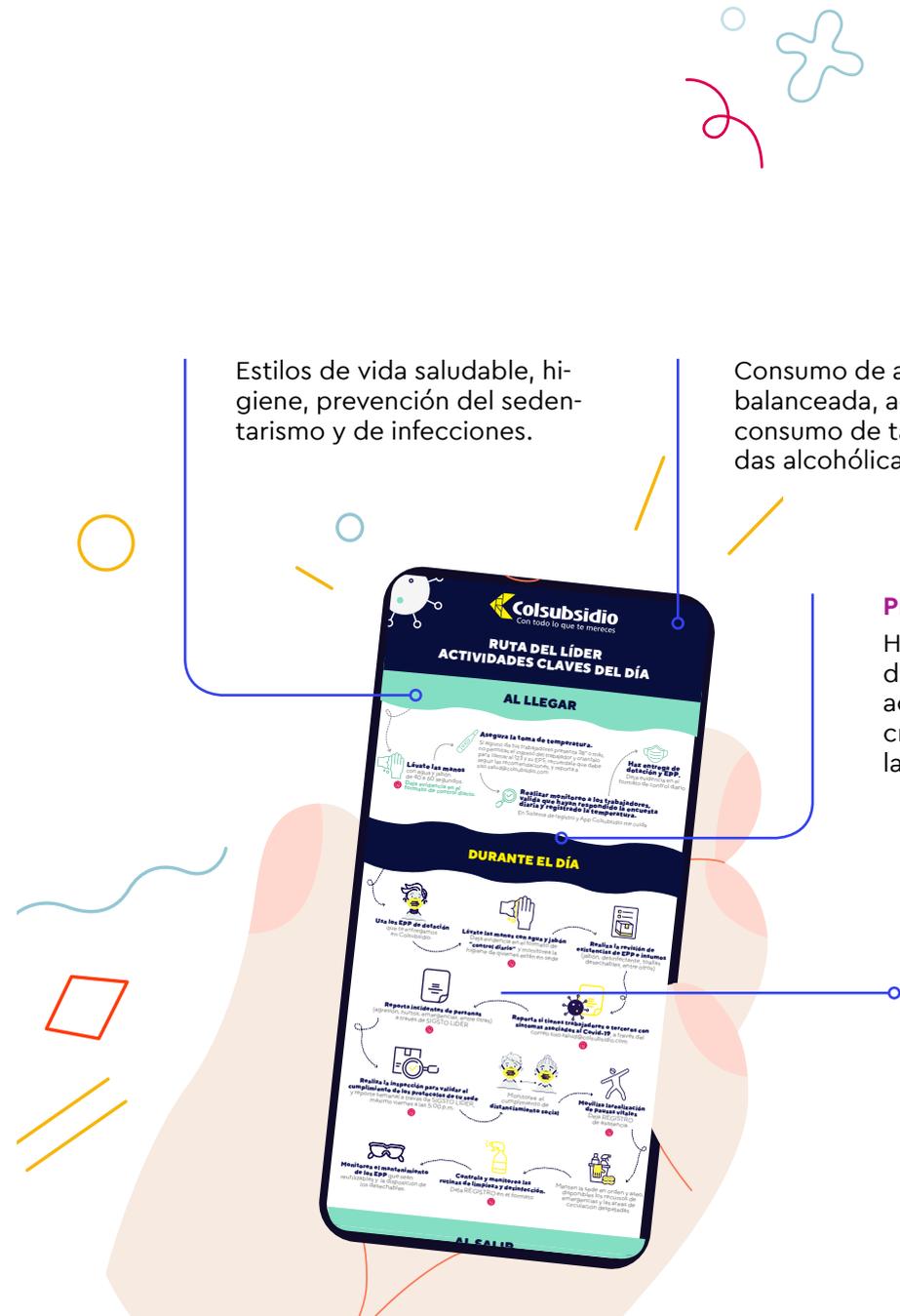
Estilos de vida saludable, higiene, prevención del sedentarismo y de infecciones.

Consumo de alimentación balanceada, actividad física, consumo de tabaco y bebidas alcohólicas.

Promoción del Autocuidado:

Higiene del sueño, uso seguro de medicamentos, manejo y aceptación de la enfermedad crónica, automonitoreo de la enfermedad.

Fomento de la adherencia al tratamiento y prevención de la automedicación.



Desde el inicio de la pandemia, se decidió como estrategia de educación a la población vulnerable el uso de infografías sobre patologías como asma, EPOC, diabetes, hipertensión arterial, enfermedad renal, cáncer, enfermedades autoinmunes y recomendaciones sobre

tratamiento farmacológico y no farmacológico.

Se enviaron **5.072.931** mensajes de textos a población de riesgo afiliada a Famisanar, Sura, Nueva EPS y Coomeva.

ASESORÍA DE EXPERTOS.

Para garantizar el uso correcto de los medicamentos, se diseñó material educativo mediante cápsulas y boletines de farmacoseguridad, para fortalecer las competencias de los trabajadores para la orientación de los usuarios en lo que respecta al uso seguro de los medicamentos.

SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO

Mediante este proceso, un profesional químico farmacéutico, a partir de la evaluación del paciente y el grado de conocimiento de su enfermedad y medicamentos **identifica las acciones que permitan contribuir al cumplimiento del objetivo terapéutico y mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes, impactando en la salud individual y colectiva.**

Desde el inicio de la pandemia, este servicio se prestó de manera virtual, por medio de una llamada telefónica o videollamada, soportadas en un software de seguimiento farmacoterapéutico, eliminando las barreras de acceso y el riesgo de atención presencial dado el contexto epidemiológico.

Pacientes atendidos
38.892

Atención presencial
1.782

Atención no presencial
37.110

Durante el año se realizaron
60.774
intervenciones



LÍNEA DE EXPERTOS

La cadena cuenta con una línea telefónica y de WhatsApp 323-2741111 con horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 8:00 a 1:00 pm, atendida por un químico farmacéutico, para

responder las dudas en tiempo real de los trabajadores de los servicios farmacéuticos y los profesionales de salud de las aseguradoras y entidades, con las que se tiene convenio, para los siguientes temas:



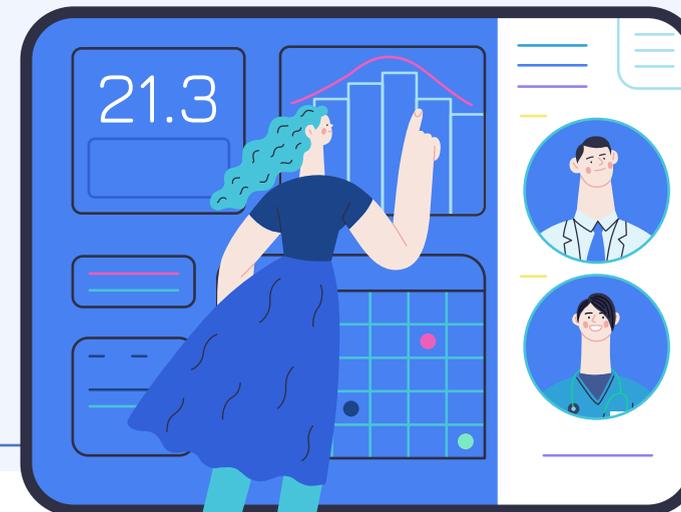
La prescripción médica (Dosis, tiempos de tratamiento, forma farmacéutica, frecuencia, etc.).



Alertas sanitarias.



Reportes o notificaciones de problemas relacionados con medicamentos, dispositivos médicos y demás productos farmacéuticos.



627

solicitudes se resolvieron en la línea de expertos, durante el año, dado el contexto de la pandemia, en esta línea se atendieron a los usuarios directamente, para resolver dudas de sus domicilios.

De total de solicitudes

342

correspondieron a usuarios y

285

a establecimientos farmacéuticos y profesionales de la salud.

TM1

C103-1

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Con el fin de asegurar que los establecimientos cumplan con los estándares técnicos definidos para la prestación del servicio, durante el año se realizaron 718 auditorías de seguimiento a nivel nacional.

Estas auditorías se desarrollaron de la siguiente forma:



Presencial

57

Se verificó de manera integral, todos los aspectos necesarios para el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos, por medio de la guía de auditoría a establecimientos farmacéuticos.



Virtual

447

Con el fin de verificar el cumplimiento de las directrices y lineamientos definidos para garantizar espacios seguros para los trabajadores, los proveedores, los contratistas y los usuarios.

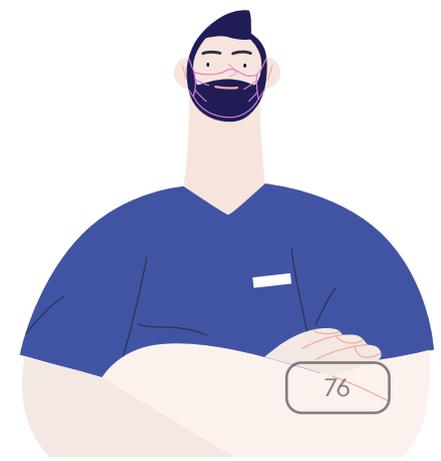
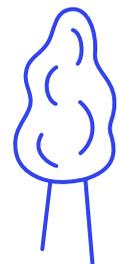
CON EL FIN DE FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y LA APROPIACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SE REALIZARON 21 CAPACITACIONES EN TEMAS NORMATIVOS Y PROCEDIMENTALES.



Medicamentos de control especial

215

Orientadas a revisar las actividades propias del manejo de los medicamentos de control especial tales como almacenamiento, dispensación, registro de movimientos de inventario, informes a entes de control, entre otros, teniendo en cuenta los lineamientos del marco normativo vigente y en especial las disposiciones para la entrega de estos medicamentos en el periodo de emergencia sanitaria.



Bajo la premisa del mejoramiento continuo de los procesos, se gestionaron los requerimientos de los entes de control, lo cual se ve reflejado en la favorabilidad obtenida en las visitas de estas entidades en lo corrido del año, pasando del 88% al 94% frente al año inmediatamente anterior. Entre otras acciones se destaca:

A PARTIR DE LOS REQUERIMIENTOS DE MAYOR IMPACTO, EMITIDOS EN LAS VISITAS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, SE DEFINIERON LAS ACCIONES PARA CORREGIR Y REDUCIR SU INCIDENCIA EN TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.

Revisar y actualizar de procedimientos técnicos.

Capacitar continuamente en procedimientos técnicos al personal de los establecimientos farmacéuticos.

Realizar reuniones con las secretarías de salud territoriales y las áreas de apoyo de la organización como Infraestructura, Gestión Ambiental, Compras, Logística y Tecnología, entre otras.

Acompañar y asesorar al personal de los establecimientos farmacéuticos y a las áreas de apoyo para la implementación adecuada de los procesos.

Realizar la señalización LASA (look alike, sound alike): medicamentos de nombre y/o apariencia similar.

Definir e implementar la señalización para Medicamentos de Alto Riesgo - MAR: Medicamentos que tienen un riesgo muy elevado de causar daños graves e incluso mortales cuando se produce un error en el curso de su utilización. Para ello, se validó el listado de medicamentos de alto riesgo del portafolio de la cadena y se estructuró un manual para la identificación de los medicamentos en el momento de la dispensación, así como una estrategia para una adecuada señalización en el almacenamiento. Lo anterior con la finalidad de evitar riesgos en la dispensación, afianzar los conocimientos del personal y ofrecer información y orientación a los clientes y/o usuarios sobre su adecuado uso.

Realizar el seguimiento a los planes de acción derivados de las visitas de inspección, vigilancia y control de los establecimientos que presentaron novedades, logrando el cierre del 67% de los mismos. Esto se logró a través de los informes presentados en los 22 comités mensuales de Aseguramiento de Calidad y reuniones semanales de seguimiento, en las cuales se dieron a conocer los requerimientos en las visitas y el estado de los planes de acción a los coordinadores y supervisores comerciales.

C103-2
C103-3



CADENA DE FRÍO

La implementación del monitoreo satelital de la temperatura de refrigeración de los medicamentos fue acompañada de un proceso de seguimiento, que permitió afinar los procesos de abastecimiento de productos conforme a la demanda, la capacidad y las necesidades de mantenimiento preventivo de equipos.

Paralelamente se capacitó al personal de los establecimientos en el uso de la herramienta y el procedimiento de manejo de refrigerados.

Las alertas que genera la herramienta ante variaciones de temperatura fueron evaluadas para garantizar la calidad de producto y establecer acciones que minimicen el riesgo de ruptura de la cadena de frío, asegurando así la entrega segura de los medicamentos a los usuarios y clientes.

CONTROL AL ABUSO DE FÓRMULAS MÉDICAS

Con el fin de proveer un uso adecuado de los medicamentos e impactar la viabilidad del sistema de salud, Medicamentos Colsubsidio continuó trabajando para mitigar el riesgo de abuso en la formulación de medicamentos con fines económicos particulares (venta de medicamentos) y/o abuso (dependencia, sobredosis y adicción).



Las acciones implementadas por las áreas de gestión del riesgo farmacéutico y aseguramiento de calidad se continuaron desarrollando con el fin de mejorar la adherencia terapéutica, garantizar el uso racional de los medicamentos, prevenir y detectar efectos adversos y gestionar cualquier novedad que ponga en riesgo el acceso y la seguridad de los usuarios.

Es importante resaltar que las actividades que se mencionan no restringen la accesibilidad a quienes requieren la medicación tras una justificación clínica.



El área de atención farmacéutica mediante la gestión del riesgo realiza el control del abuso de fórmulas médicas de manera rutinaria.

Duplicidades farmacológicas

Mediante el informe detallado de dispensación de medicamentos y el software de manejo y procesamiento de información del área de atención farmacéutica, se extraen los pacientes con prescripción de dos o más medicamentos del mismo grupo farmacológico, ya que, dicha prescripción no provee un beneficio adicional al paciente, sino por el contrario, un posible aumento en el riesgo de presentar eventos adversos o potencializar efectos farmacológicos que podrían llegar a ser tóxicos.

La detección de estos hallazgos, se notifica al médico prescriptor para realizar el ajuste en la farmacoterapia y el retiro respectivo del medicamento no necesario. En el año 2020, se identificaron y reportaron

4.134
duplicidades.

Dosis máximas

Durante la consulta de seguimiento farmacoterapéutico y el informe detallado de dispensación de medicamentos, se identifican prescripciones de medicamentos con dosis mayor a lo recomendado por la literatura, para ello, se realiza una revisión individualizada del caso, es decir, se verifica si el paciente presenta alguna condición en particular que requiera dicha dosis, o en caso contrario, se notifica al médico prescriptor para proceder con el ajuste de dosis.

En el año 2020 se identificaron y reportaron

2.062
dosis superiores a lo recomendado por la literatura y/o a la respuesta clínica.

Medicamentos no necesarios

Durante la atención en los Servicios Farmacéuticos se evidencia prescripción de medicamentos que el paciente refiere no administrar por razones asociadas a: reacción adversa a medicamentos, fallo terapéutico, patologías no crónicas, etc. En tales situaciones se notifica al médico prescriptor para evaluar pertinencia de la continuidad del tratamiento y/o refuerzo de adherencia. En el año 2020 se identificaron y reportaron

1.103
casos de medicamentos no necesarios.

Cantidad incorrecta de medicamentos dispensados

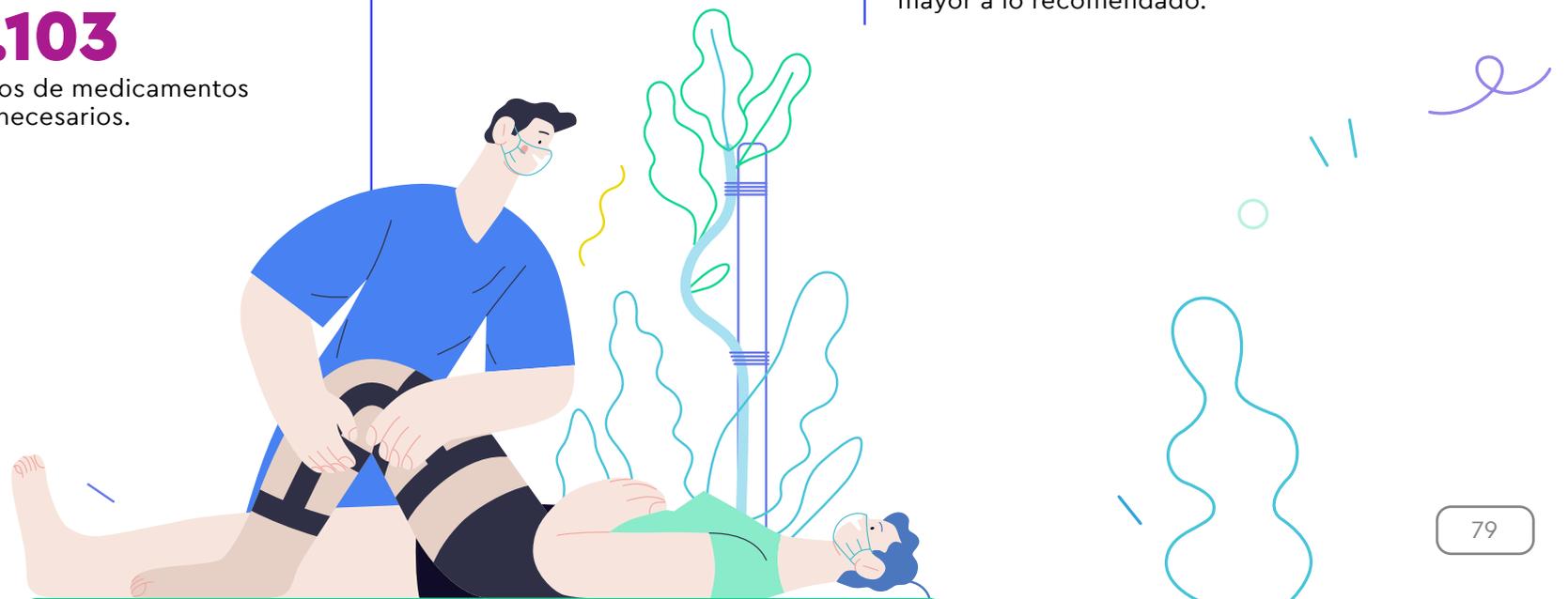
Se detectan a partir de la dosificación y pauta de administración, si la cantidad de medicamento a dispensar es suficiente para un tiempo de tratamiento determinado. En el año 2020 se identificaron y reportaron

2.018
casos de dispensación de medicamentos en cantidad incorrecta.

Evaluación del tiempo prolongado de medicamentos de uso no crónico

Con relación al tiempo de uso establecido por las guías de práctica clínica, el laboratorio fabricante o ente regulador, se determinan los medicamentos que no tienen beneficio de uso prolongado para realizar desmonte de acuerdo con el riesgo/beneficio. En el año 2020 se reportaron

1.357
casos de prescripción de medicamentos por tiempo mayor a lo recomendado.





Seguimiento farmacoterapéutico a pacientes con polifarmacia

Mediante el informe detallado de dispensación de medicamentos y manejo de datos, se extraen los pacientes con mayor cantidad de medicamentos prescritos para evaluar pertinencia de cada uno de ellos de acuerdo con los pilares de necesidad, efectividad y seguridad.



Seguimiento a pacientes con sospecha de fraude

En el caso de sospechas de fraude con medicamentos específicos se realiza un protocolo de actuación con el fin de:

- Apoyar el criterio de dispensación de medicamentos en el servicio farmacéutico durante el proceso de dispensación.
- Realizar seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes con dispensación del medicamento sospechoso de manera retrospectiva con el fin de identificar fraudes efectivos y modalidad de la operación.
- Contribuir a la toma de decisiones de la EPS frente a las suplantaciones que se puedan estar presentando y así mitigar costos irracionales.
- En el caso de medicamentos de control especial, notificar al Fondo Nacional de Estupefacientes para las acciones de vigilancia y lineamientos ante la dispensación.

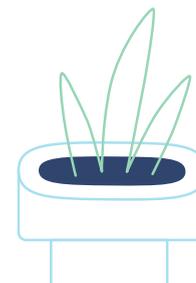
Tras el reporte de sospecha de fraude a la EPS, esta se encarga de realizar seguimiento exhaustivo a la estrategia de fraude para identificar la institución prestadora y el médico prescriptor y así generar las alertas a las IPS básicas, para identificar la procedencia de la fuente y evitar la propagación.



Análisis de pertinencia

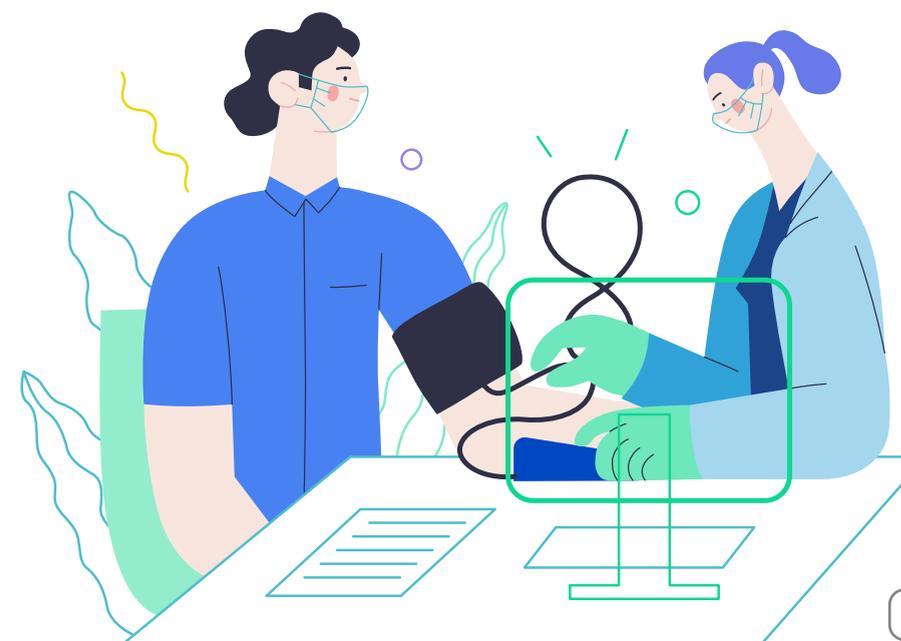
A través del análisis de pertinencia de moléculas específicas como insulinas de última generación: Insulina Degludec (Tresiba), insulina Glargina U300 (Toujeo) y co- formulaciones: Degludec/ Liraglutide (Xultophy), Glargina/Lixisenatide (Soliqua), se genera un control de abuso de prescripción de las últimas tecnologías farmacológicas, permitiendo así un uso escalonado y racional de la terapia a un menor costo con igualdad de resultados clínicos. En el año 2020 se realizaron

706 casos de pertinencias.



Control del tiempo de dispensación:

Por medio de actividades de validación de dispensación de medicamentos, se detiene la entrega de medicamentos en tiempos no correspondientes, con el fin de evitar acumular medicamento en casa que conlleve a un uso incorrecto.





Adicionalmente, Medicamentos Colsubsidio, en conjunto con las entidades promotoras de salud con las que se tiene convenio, hace seguimiento a los indicadores de frecuencia de uso, cantidad de fórmulas por usuario mensual, polifarmacia y policonsulta, con la finalidad de tomar acciones pertinentes en el control de la polimedición y abuso de fórmulas.

Es importante resaltar que el indicador de polifarmacia y policonsulta permite generar una visión del comportamiento de la prescripción de medicamentos, analizando con ello el estado clínico de los pacientes afiliados, respondiendo las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las mayores causas de morbilidad?, ¿Cuáles son las patologías más descompensadas?, ¿Requieren educación especial del medicamento?, ¿Se encuentran en un programa especial de monitorización y seguimiento?, lo anterior, permite priorizar la población y crear estrategias para mejorar los resultados en el estado en salud.

El promedio del porcentaje de polifarmacia se interpreta como un valor bajo que beneficia tanto a la EPS como el operador logístico, para mantener un gasto en los medicamentos cápita por paciente de manera adecuada. Sin embargo, es importante tener en cuenta el detalle de cantidad, costo y marca de los medicamentos dispensados.

Con respecto al informe de policonsulta y cantidad de fórmulas por paciente, se destaca que se identifica que un porcentaje de la población tiene prescripción de medicamentos crónicos de manera alternada, lo cual afecta directamente este valor. Cabe resaltar que las actividades anteriormente mencionadas para controlar el abuso de fórmulas medicas se traduce en un ahorro en costos para el Sistema de Seguridad Social en Salud.



TM4

Promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades

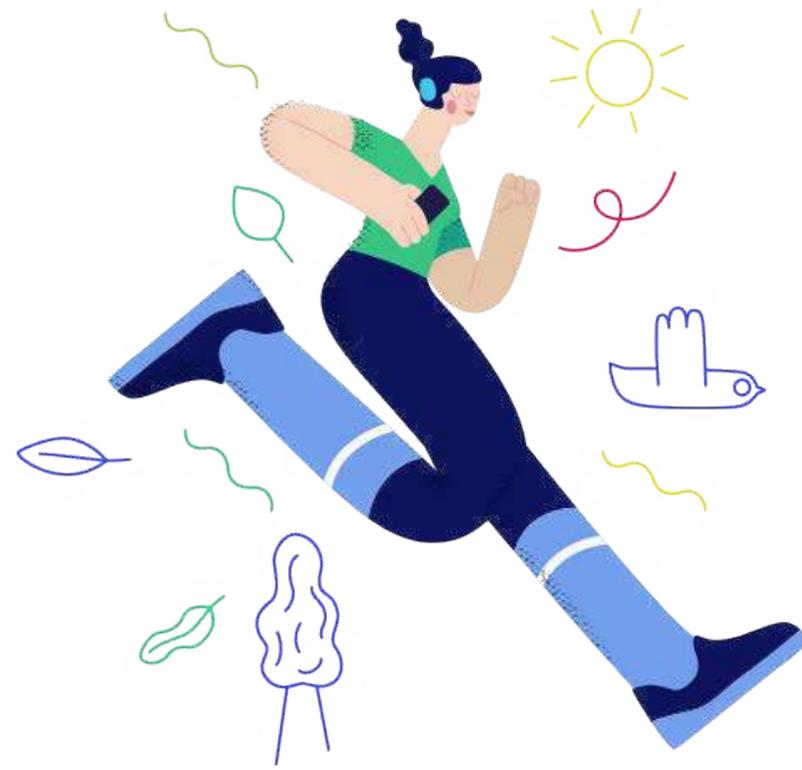
Con el fin de asesorar en la adopción de estilos de vida saludables, Medicamentos Colsubsidio cuenta con diferentes mecanismos que le permiten comunicar de forma eficiente estos consejos a sus clientes y usuarios.

La Revista Vida Sana tiene como objetivo difundir información clara y sencilla para preservar la salud y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general, así como proporcionar consejos acerca del uso adecuado de medicamentos, recomendaciones para vivir mejor, contenidos ambientales y secciones dedicadas a diversas patologías. En el 2020 la publicación buscó orientar a la población frente a aspectos relacionados con

el virus del COVID-19. La entrega de la revista se hizo de forma virtual a través de distintos canales, como correos electrónicos y redes sociales, logrando un total de

4.216

visitas a la revista durante el 2020.



Esta publicación está disponible en

www.drogueriascolsubsidio.com

www.colsubsidio.com

y en la intranet corporativa para el personal de los establecimientos, brindando asesoría en el uso adecuado de medicamentos, promoción de estilos de vida saludables y las recomendaciones para la minimización de contagio por Covid 19.

C103-1
C103-2
C103-3

Medicamentos continuó trabajando por la promoción de los estilos de vida saludable a través de las siguientes acciones:



Carrera de la Mujer

Durante el año se desarrolló la ya tradicional Carrera de la Mujer en un formato digital con la participación de

6.500

mujeres, lo que significó que los miles de participantes, registraron sus resultados utilizando las bondades de la tecnología, en una plataforma diseñada para llevar los beneficios del atletismo a todos los rincones de Colombia.

Conectados con el mensaje de llevar salud y bienestar a los colombianos y estar "Siempre Contigo", Medicamentos Colsubsidio se unió como patrocinador oficial de este evento deportivo, promoviendo hábitos saludables, el autocuidado y el firme compromiso de cerrar brechas sociales en una comunidad como lo son las personas en condición de discapacidad, buscando equidad y bienestar.

Una de las grandes novedades de este año fue la conformación, por primera vez de un admirable equipo integrado por sobrevivientes de cáncer y personas con discapacidad, ciegos, sordos y personas con movilidad reducida, quienes desde sus hogares participaron con el equipo oficial de Medicamentos Colsubsidio, dando un mensaje de valentía frente a la adversidad, demostrando que querer es poder.



Apoyo a comunidades vulnerables

Durante el año 2020 se apoyó a la Fundación Banco de Medicamentos, la Corporación Minuto de Dios, a la Fundación mi Mundo Ideal y a la Fundación FENALCO Solidario, logrando contribuir en los momentos de emergencia económica y sanitaria al acceso seguro de medicamentos y diferentes productos para la salud al entregar

69.407

unidades farmacéuticas de medicamentos, cifra mayor a la alcanzada en el 2019.

Mediante la entrega de poliestireno expandido a la empresa Arcanas se apoya el comedor comunitario de recicladores, en donde a cambio de cada 3 kilogramos se entrega a un niño o adulto mayor perteneciente a estas familias un almuerzo; para el 2020 se entregaron 933 almuerzos.



Participación en espacios de construcción de política

Con el fin de participar en la formulación de la política pública y proyectos de ley aplicables al sector, conocer las interpretaciones normativas para la aplicación de estas y dar a conocer la gestión que desarrolla Medicamentos Colsubsidio, se participó en distintas instancias con actores públicos y privados de la sociedad.

Con el fin de fortalecer los estándares técnicos y de servicio para dar alcance a los proyectos de optimización de la cadena de abastecimiento, e-commerce e inclusión social, se interactuó con Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA y las Secretarías de Salud de los municipios en donde tienen presencia las droguerías y los servicios farmacéuticos de la Corporación.



Trabajo con aseguradoras y asociaciones de usuarios.

Durante el año, se hizo acompañamiento a los convenios con las EPS para la resolución de trámites administrativos, así como en la generación de propuestas de valor que mejorara la experiencia de los usuarios en los servicios farmacéuticos, ejemplo de esto el fortalecimiento de los canales digitales.

Para el acompañamiento a los usuarios en la resolución de quejas, peticiones y reclamos y el seguimiento de usuarios prioritarios de las asociaciones de usuarios, se contó con equipos multidisciplinarios, quienes trabajaron para prestar un mejor servicio y aumentar la percepción positiva de todos los usuarios. Por otro lado, se realizaron mesas de trabajo con las EPS para maximizar la integración tecnológica y permitir un flujo de información en línea que permita aumentar y mejorar la accesibilidad de medicamentos a los usuarios afiliados.

05 Asegurar solidez financiera para la

ODS 8
ODS 16

EQUI- DAD

Medicamentos Colsubsidio realiza su gestión financiera de acuerdo con las políticas de la organización, la cual entiende su compromiso y responsabilidad de hacer un uso eficiente de los recursos con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales.



La alta incertidumbre generada por la pandemia ocasionada por el COVID-19, requirió rápidas adaptaciones de los procesos financieros para responder ágilmente al nuevo escenario económico y anticiparse a los probables efectos sobre los resultados de la Caja, derivados de los cierres de los sectores económicos y las cuarentenas establecidas por el Gobierno Nacional y los entes territoriales.

De acuerdo con las políticas financieras establecidas por la organización, dentro de las acciones desarrolladas por Medicamentos Colsubsidio se destaca:



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



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



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



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



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



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

Principales indicadores financieros:



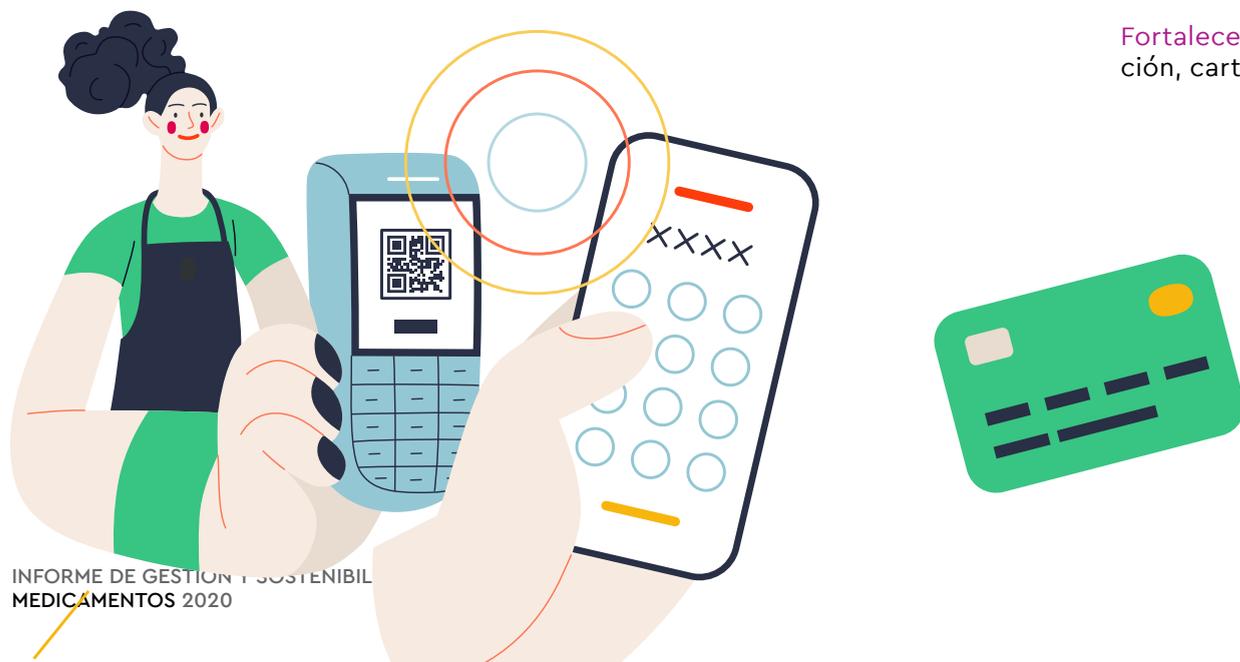
Los **ingresos** totales se situaron en \$1 billón 448 millones de pesos, con un crecimiento del 13% frente al año 2019.



Durante el año, se realizaron inversiones por más de \$6.700 millones en dotaciones de establecimientos nuevos y \$4.500 millones en adecuaciones de establecimientos para la ampliación de cobertura.



El **remanente** generado se reinvierte en los proyectos sociales de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO.



C102-7
C201-1

Valor Económico Generado y Distribuido

Cifras en millones de pesos

I. Valor económico generado

2020

Ingresos operacionales y no operacionales	\$1.448.210
Total valor económico generado	\$1.448.210

II. Valor económico distribuido

2020

Pagos realizados a terceros, estado, trabajadores	\$1.375.986
Pagos realizados al Estado	\$18.134
Pagos y beneficios a los trabajadores	\$95.911
Pago a proveedores	\$1.261.940
Otros conceptos (Excedentes, Provisiones, Amortización, Depreciación)	\$19.463
Remanente	\$52.762
Remanente operacional	\$17.620
Remanente no operacional (Venta activo fijo)*	\$35.143
Total valor económico distribuido	\$1.448.210

* Este resultado fue producto de la venta de un activo fijo, que se tenía de tiempo anterior.



C102-55

TABLA DE ESTÁNDARES GRI

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
1. Perfil de la organización			
C102-1	Nombre de la organización.	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO. Unidad de Servicio de Medicamentos.	2
C102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil de la Organización.	5
C102-3	Ubicación de la sede.	La oficina principal de Colsubsidio tiene su domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. Colombia.	2
C102-4	Ubicación de las operaciones.	Portafolio Integral de Servicios e infraestructura. Colsubsidio opera únicamente en Colombia.	9
C102-5	Propiedad y forma jurídica.	Perfil de la Organización.	5,9
C102-6	Mercados servidos.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura.	9,42,86
C102-7	Tamaño de la Organización.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Contar con el mejor talento humano. Asegurar solidez financiera para la equidad.	42
C102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano – El Mejor Talento.	41
C102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	Perfil de la Organización.	9
C102-10	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Dentro del periodo del reporte no se presentan cambios significativos.	58
C102-11	Principio de precaución.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	57
C102-12	Iniciativas externas.	Gremios y Asociaciones.	11
C102-13	Afiliaciones y Asociaciones.	Gremios y Asociaciones.	11
2. Estrategia			
C102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Palabras del Director. Palabras de la Gerente	3,4

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
3. Ética e Integridad			
C102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Perfil de la Organización.	7
4. Gobernanza			
C102-18	Estructura de gobernanza.	Gobierno Ética y Transparencia.	25
C102-19	Delegación de autoridad.	Gobierno ética y Transparencia.	25
C102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno ética y Transparencia.	25
C102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Consejo Directivo.	2
C102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Transparencia y Gobierno Corporativo.	24
C102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Transparencia y Gobierno Corporativo.	28
C102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Gobierno Ética y Transparencia – Sistema de Gestión de Riesgos.	30
C102-35	Políticas de remuneración.	Gobierno Ética y Transparencia. Contar con el Mejor Talento Humano.	35
C102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Gobierno ética y Transparencia. Contar con el Mejor Talento Humano.	24
5. Participación de los grupos de interés			
C102-40	Lista de Grupos de Interés.	Grupos de Interés.	14
C102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Contar con el Mejor Talento Humano.	53
C102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Grupos de Interés.	14
C102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. Grupos de Interés.	14
C102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
6. Prácticas para la elaboración de Informes			
C102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Colsubsidio presenta sus Estados Financieros consolidados anualmente y se encuentran disponibles en: https://www.colsubsidio.com/uploads/2021/04/Corporativo_2020-EE-FF-COLSUBSIDIO-PAG-1-9_20210406.pdf	
C102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18
C102-47	Lista de los Asuntos relevantes.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18
C102-48	Re expresión de la información.	Este informe no presenta ninguna re expresión de datos. A lo largo del informe, se informa en donde hay nuevas coberturas de la información.	
C102-49	Cambios en la elaboración de informes.	Este es el primer informe de gestión y sostenibilidad del Servicio de Medicamentos.	3
C102-50	Periodo objeto del informe.	Palabras de Director.	3
C102-51	Fecha del último informe.	Palabras de Director.	3
C102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Palabras de Director.	3
C102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Compártenos tu opinión al E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com	
C102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Palabras del director	3
C102-55	Índice de estándares GRI.	Tabla indicadores GRI.	89
C102-56	Verificación externa.	Palabras de director	3
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
C103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe: Tema material 1 TM1. Tema material 2 TM2. Tema material 3 TM3. Tema material 4 TM4. Tema material 5 TM5. Tema material 6 TM6. Tema material 7 TM7. Tema material 8 TM8. Tema material 9 TM9. Tema material 10 TM10. Tema material 11 TM11.	
C103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.		
C103-3	Evaluación del enfoque de gestión.		

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 200: ECONÓMICOS			
201: Desempeño económico			
C201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Asegurar solidez financiera para la equidad.	86
202: Presencia en el mercado			
C202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	1:1	
C202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Contar con el Mejor Talento Humano.	45
C203: Impactos Económicos Indirectos ASOCIADO AL TEMA MATERIAL ACCESO			
C203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Generar Desarrollo Humano Integral.	9,66
C203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	General Desarrollo Humano Integral.	66
C204: Prácticas de adquisición			
C204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Gestión Organizacional.	34
C205: Prácticas de Anticorrupción			
C205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Ética y Cumplimiento – Gobierno Ética y Transparencia.	29
C205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Ética y Cumplimiento – Gobierno Ética y Transparencia.	28
C205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ética y Cumplimiento – Gobierno Ética y Transparencia.	29
C206: competencia desleal asociado a tema material ética y gobierno corporativo			
C206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Durante el año se no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y la libre competencia.	

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 300: AMBIENTAL			
C302: Energía			
C302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	60
C302-3	Intensidad energética.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	60
C302-4	Reducción del consumo energético.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	60
C303: Agua y efluentes			
C303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	61
C303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	61
C303-3	Extracción de agua.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	61
C303-4	Vertidos de agua.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	61
C303-5	Consumo de agua.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	61
C305: Emisiones			
C305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	59
C305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2).	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	59
C306: Residuos			
C306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	63
C306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	62
C306-3	Residuos generados.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	64
C306-4	Residuos no destinados a eliminación.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	64
C306-5	Residuos destinados a eliminación.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	64
C307: Cumplimiento Ambiental indicador propio			
C307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Durante el año del reporte no se presentaron incumplimientos a la legislación y normativa ambiental.	65
C308: Evaluación ambiental de proveedores			
C308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales.	Gestión organizacional.	32
C308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Gestión organizacional.	32

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 400: SOCIALES		
C401: Empleo		
C401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Contar con el Mejor Talento Humano. 45
C401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal.	Contar con el Mejor Talento Humano. 52
C403: Salud y Seguridad en el Trabajo ASOCIADO A SISO		
C403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. 53
C403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de Incidentes.	Contar con el Mejor Talento Humano. 54
C403-3	Servicios de salud en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. 54
C403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. 54
C403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. 55
C403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano. 55
C403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comercial.	Contar con el Mejor Talento Humano. 54
C403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. 56
C403-9	Lesiones por accidente laboral.	Contar con el Mejor Talento Humano. 56
C403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	Contar con el Mejor Talento Humano. 56
C404: Formación y Enseñanza		
C404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Contar con el Mejor Talento Humano. 47
C404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Contar con el Mejor Talento Humano. 47
C404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Contar con el Mejor Talento Humano. 48
C405: Diversidad e Igualdad de oportunidades		
C405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Gobierno Ética y Transparencia. Estructura Administrativa. 45
C405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	1:1 45

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C406: No discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Durante el periodo del reporte no se presentaron casos de discriminación reportados ante el Comité de Convivencia.	53
C407: Libertad de asociación y negociación colectiva			
C407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Gestión Organizacional. Contar con el Mejor Talento Humano.	32,53
C408: Trabajo Infantil			
C408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Gestión Organizacional.	32
C409: Trabajo Forzoso u obligatorio.			
C409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Gestión Organizacional.	32
C413: Comunidades locales.			
C413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Generar Desarrollo Humano Integral.	66
C416: Salud y seguridad de los clientes			
C416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicio.	Generar Desarrollo Humano Integral. Seguridad del paciente	73
C416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Generar Desarrollo Humano Integral. Seguridad del paciente	73
C417: Marketing y Etiquetado			
C417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Gestión Organizacional	72
C419: Cumplimiento Socioeconómico			
C419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante el periodo del reporte no se presentaron casos de incumplimientos en las leyes y normativas sociales y económicas.	

**Caja Colombiana de Subsidio Familiar
Colsubsidio**

Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

Coordinación Editorial

María Isabel Buitrago
Daniela Duarte Pastor
Gerencia Medicamentos

María Fernanda Quijano Delgado
María Consuelo Briceño Torres
Departamento Investigaciones Sociales

Diseño y Diagramación
GOOD;) www.isgood.com.co
Comunicación para el Desarrollo Sostenible

Compártenos tu opinión
planeación.segsocial@colsubsidio.com