

## RESPUESTAS GRUPO COOMEVA – CUESTIONARIO IHCO

Febrero de 2021

### 1. ¿Cómo respondió su cooperativa a la crisis de la COVID-19?

**Gilberto Quinche Toro:** Desde el 6 de marzo de 2020, cuando el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia dio a conocer el primer caso de la enfermedad por coronavirus en el territorio nacional, el país tomó todas las medidas de protección y prevención ante el COVID-19, y emprendió el proceso de adaptación al nuevo estilo de vida que exigía la pandemia. El impacto, no solo sanitario, sino también económico y social de la pandemia demandó una respuesta ágil por parte de Coomeva y sus empresas. Es así como se establecieron, en primer lugar, seis principios de actuación, en torno a los cuales se definieron y ejecutaron las estrategias para aportar a contener y mitigar el impacto del COVID-19:

1. Prelación a la seguridad, la salud y la vida de las personas.
2. Actuación cooperativa, sobre el lema “Nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo” y aplicación de los principios de solidaridad, cooperación y generosidad en el sentido amplio de la palabra
3. Confiamos y nos acogemos a las decisiones del Gobierno.
4. Gestión y liderazgo, atentos y diligentes para interpretar, diseñar, decidir y ejecutar medidas de protección de las empresas y los empleos.
5. No perder la visión de mediano y largo plazo -crisis económica y social-.
6. Visión optimista con confianza en el futuro: mantener la calma, las ideas claras, practicando la solidaridad y la responsabilidad, comprendiendo que solo una acción colectiva orientada por estos valores nos permitirá sortear con éxito la crisis.

Con base en estos principios la Cooperativa Coomeva y sus empresas emprendieron diversas estrategias, en distintos niveles, para atender la emergencia sanitaria y sus efectos:

**Conformación del Comité de Análisis de COVID-19.** Se constituyó un comité permanente para analizar la situación epidemiológica, de salud pública,

económica y social que se iba generando con la pandemia, así como el impacto que podría tener la coyuntura en la Cooperativa y las empresas, con el fin de gestionar información y conocimiento útil para la toma de decisiones en torno a la pandemia.

***Información, educación y comunicación.*** Coomeva inició una estrategia con acciones de educación y comunicación para entregar información de primera mano, relevante y pertinente a los colaboradores y los asociados y a la comunidad sobre el conocimiento que se tenía del virus y sus formas de contagio. También se realizaron acciones de comunicación en medios institucionales propios, internos y externos para educar sobre las medidas de cuidado que se empezaron a establecer.

***Aceleración de servicios digitales y operación mediante trabajo en casa.*** Los proyectos de Coomeva digital y en general, la prestación de servicios de Coomeva y sus empresas mediante canales no presenciales se aceleraron con la pandemia. Se diseñaron planes para agilizar las iniciativas en marcha y ofrecer a los asociados y usuarios diferentes servicios y productos de gestión en línea, tanto en la Cooperativa, como en sus empresas de Salud, Protección y Financieras, lo que garantizó la permanencia de la atención, evitando desplazamientos y concentraciones en lugares cerrados. En Coomeva el recaudo pasó del 35% por canales no presenciales a un 65%.

## **2. ¿Qué tipo de servicios ofrecieron?**

**Gilberto Quinche Toro:** La Cooperativa y sus empresas se volcaron en ofrecer alivios y ayudas para mitigar los impactos de la pandemia entre asociados, empleados y la comunidad en general.

**Para los asociados:** Se ofrecieron opciones de apoyo desde la Cooperativa, Fundación Coomeva, Bancoomeva, Sector Protección y Coomeva Medicina Prepagada para respaldar en sus necesidades a los asociados -empleados o

trabajadores independientes- que se vieron afectados en su salud y en sus ingresos por cuenta de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

Desde la Cooperativa se ofrecieron alivios que incluyeron periodos de gracia para pago de créditos vigentes, compras con cero interés y más plazo, condonación de valores estatutarios en mora, amortización de aportes, apoyo en créditos educativos con tasa compensada, becas y opciones educativas gratuitas, alivios desde los fondos mutuales, ampliación del valor de los auxilios para medicamentos, desempleo o disminución de ingresos y el auxilio funerario; línea de atención psicológica gratuita, y entrega de los demás amparos económicos permanentes del Plan Básico de Protección.

Para los asociados empresarios, la Fundación Coomeva incluyó alivios para el pago de créditos actuales, abrió la línea de crédito para capital de trabajo para mipymes, y amplió su oferta de cursos virtuales, eventos de formación, acompañamiento y consultoría.

Desde Bancoomeva, se ofrecieron para los asociados nuevas líneas de crédito por emergencia como reducción de ingresos, inclusión financiera, capital de trabajo, compra de equipos de bioseguridad para consultorios de profesionales de salud, entre otras; se suspendió el cobro de comisiones por servicios de crédito, compras con cero interés y periodos de gracia para créditos de consumo e hipotecario. También se abrieron nuevas opciones de créditos para pymes y entidades de economía solidaria.

Así mismo, para asociados afiliados a Coomeva Medicina Prepagada, Coomeva Emergencia Médica y Salud Oral se ofreció servicio de telemedicina sin costo, condonación de deudas con CEM (Coomeva Emergencia Médica), descuentos para asociados en mora y beneficios en tarifas para nuevos afiliados.

Los asociados también recibieron apoyos en sus pólizas con Coomeva Corredor de Seguros, como descuentos en la cuota mensual de sus seguros de vehículo actuales o nuevos, y hasta un 15% de devolución del valor de las cuotas durante el periodo de confinamiento declarado por el Gobierno nacional.

Con estos paquetes de alivios se beneficiaron 129.705 asociados, por \$66.165 millones + \$14.000 millones.

**A los empleados:** Se ofrecieron alivios por \$634 millones (Créditos de calamidad: \$634 MM; y se atendieron 645 llamadas para atención psicológica y atención COVID-19), y se adelantaron procesos de reconversión y reasignación laboral.

**A la Comunidad:** Coomeva activó la fuerza de la cooperación y su ADN solidario con campañas de donación y con aportes institucionales que permitieron entregar por seis meses, canastas de alimentación básica a 4.362 familias vulnerables, en 31 ciudades del país, con un total de 37.504 mercados entregados.

Así mismo, se entregaron \$500 millones en implementos de bioseguridad para el personal asistencial de los hospitales públicos; se continuó con el apoyo al deporte en Colombia renovando el patrocinio a la Federación Colombiana de Natación, así como con el apoyo a la cultura por intermedio de la Fundación Ensálsate, beneficiando a 80 artistas y a sus familias.

Desde las empresas del Sector Salud de Coomeva se han atendido 66.807 usuarios con diagnóstico positivo de COVID-19 y se ha realizado seguimiento a 244.000 usuarios. Se han realizado 333.000 pruebas, se han atendido 300.596 llamadas por sospecha de COVID-19 y se han respondido 1.138.178 teleconsultas. Así mismo, se atendieron 6.898 hospitalizaciones, de las cuales 1.600 debieron ser atendidas en las Unidades de Cuidados Intensivos, UCI. De

igual forma, en medio de la respuesta a la pandemia, se continuó con la atención de todos nuestros usuarios, logrando en el 2020 realizar 16 millones de actividades asistenciales

### 3. **¿Cómo le ha ayudado la identidad cooperativa a hacer frente a la COVID-19?**

**Gilberto Quinche Toro:** La identidad cooperativa ha sido la esencia que ha permitido a Coomeva actuar de la manera como lo ha hecho en medio de las circunstancias por la pandemia. La solidaridad y la cooperación son pilares fundamentales de nuestra identidad, por lo tanto, esta ha sido una gran oportunidad para hacer más visibles las bondades del modelo cooperativo y sus principios de preocupación por los demás y sus valores solidarios, donde **el bienestar de las personas y la sostenibilidad del planeta son la gran prioridad**. A la vez la identidad cooperativa ha inspirado que los asociados cumplieran con su rol, y quienes no se vieron afectados por la pandemia continuaran haciendo sus aportes y favoreciendo con ello la posibilidad de que la Cooperativa apoyara a quienes sí lo necesitaron.

### 4. **¿Cuáles son sus prioridades de cara al futuro?**

**Gilberto Quinche Toro:** Nuestros asociados y sus familias son la razón de ser de Coomeva. Por eso, fieles a nuestra identidad cooperativa y a nuestros valores insignes, y en coherencia con la filosofía “Nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo”, en el Grupo Coomeva continuaremos tomando las decisiones y medidas necesarias para apoyar a las personas y mantener la capacidad de la Cooperativa y sus empresas para seguir operando y hacer frente a los impactos por el COVID-19:

- Mantener en operación y funcionamiento las empresas-prestando los servicios y preservando el empleo.
- Adopción de medidas orientadas a proteger la salud financiera de las empresas: liquidez, resultados, solvencia, etc.
- Cumplir nuestra promesa de valor “Coomeva nos facilita la vida”, en un contexto con nuevas lecciones y desafíos que nos deja la pandemia.
- Apoyo en el plan de vacunación del Gobierno Nacional y lograr así vacunar el 70% de la población.

- El cambio de nuevos hábitos y comportamientos de consumo de los asociados y clientes y nuevas normas son una realidad, por lo tanto, se requiere continuar trabajando en la transformación digital.
- Excelencia en todas nuestras acciones. El trabajo en casa llegó para quedarse por lo que la nueva realidad trae desafíos que nos mueven a desarrollar y fortalecer patrones de cultura, estilos de liderazgo y comportamientos de nuestra gente, con el fin de apalancar el logro de la estrategia y lograr la excelencia en los resultados.
- Trabajar para que la economía solidaria se fortalezca y como parte del sector solidario, contribuir de manera directa a la reactivación, y al desarrollo económico y social de Colombia.