

Memoria



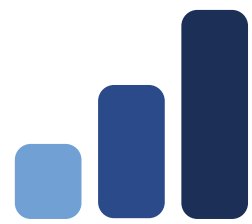
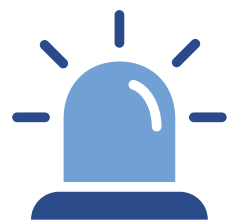
de



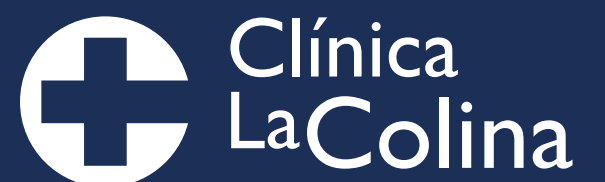
Sostenibilidad



2024

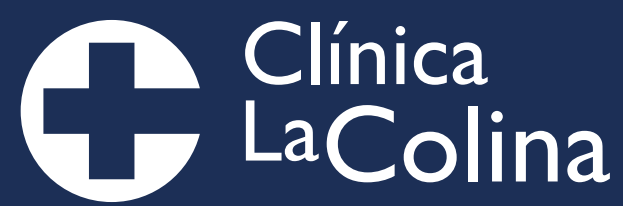


Clínica del Country



Clínica La Colina





01

FICHA TÉCNICA

GRI 2-2; 2-3; 2-4; 2-5



FICHA TÉCNICA

Esta Memoria de Sostenibilidad presenta los principales resultados y aprendizajes alcanzados en el año 2024 por la **Clínica del Country** y la **Clínica La Colina**, así como los avances, los objetivos estratégicos y el cumplimiento de la misión institucional, en pro de la salud y el bienestar de los colaboradores, médicos, pacientes y sus familias.

Con este documento retomamos la publicación anual de Memorias de Sostenibilidad que coinciden con el período de nuestros informes financieros y con las instituciones incluidas: **Clínica del Country** y la **Clínica La Colina**. En esta Memoria no hay lugar a reexpresiones.

Esta Memoria es revisada y verificada por el Comité de Responsabilidad Social y la Gerencia General de las Clínicas y ha sido construida con la información proporcionada por los líderes de las diferentes áreas de las dos instituciones, proceso en el cual hemos contado con el apoyo de CREO Consultores, firma que asesoró el proceso de elaboración de este reporte y la alineación con la metodología Estándares GRI 2021. No sometemos esta Memoria a una verificación externa.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 11 de abril de 2025.
Coordinación editorial y gestión de la información:

Laura García Martínez,
Subgerente de Marketing y Comunicaciones
laura.garcia@clinicadelcountry.com

Mariana Bajaire Bajaire,
Jefe de Comunicación Interna
mariana.bajaire@clinicadelcountry.com

María Camila Sarmiento Peña,
Profesional de Comunicación Interna
camila.sarmiento@clinicadelcountry.com

FOTOGRAFÍA: Reporte gráfico equipo Marketing
DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: VML Colombia

ÍNDICE

01	Ficha técnica	3		
02	Nuestras Clínicas	7		
	2.1 Declaración de la Gerencia General	10		
	2.2 Afiliación Asociaciones	12		
	2.3 Nuestra esencia	13		
	2.4 Nuestros servicios	16		
	2.5 Reconocimientos y certificaciones	21		
	2.6 Desempeño económico	23		
03	La sostenibilidad en nuestras Clínicas	31		
	3.1 Nuestros grupos de interés	33		
04	Nuestro Gobierno Corporativo	37		
	4.1 Estructura de gobierno	38		
05	Actuamos con integridad	43		
	5.1 Gestión 2024	49		
	5.2 Cumplimiento y Protección de Datos	50		
	5.3 Auditoria Interna	52		
06	Afianzamos las relaciones con nuestros clientes	55		
	6.1 Direccionamiento	57		
	6.2 ¿Cómo afianzamos la relación con nuestros clientes?	58		
07	Desarrollamos integralmente a nuestro talento humano	65		
	7.1 Direccionamiento	67		
	7.2 ¿Cómo desarrollamos integralmente a nuestro talento?	68		
	7.3 Nuestro talento	71		
	7.4 Formación y desarrollo	77		
	7.5 Bienestar y beneficios	82		
	7.6 Seguridad y Salud	85		
	7.7 Gerencia de Personas	95		
08	Impactamos en el sistema de salud para que funcione mejor para todos	101		
	8.1 Direccionamiento	103		
	8.2 ¿Cómo impactamos en el sistema de salud?	104		
	8.3 Gestión de la Dirección Médica	109		
	8.4 Excelencia Operacional: principales proyectos y nuevos servicios	112		
	8.5 Conciencia social: contribuyendo al bienestar y a la salud de los colombianos	115		
	8.6 Innovación y tecnología: impulsando la transformación digital en nuestras clínicas	116		
	8.7 Compromiso con la salud y la educación: Brigadas Médicas y Aulas Hospitalarias	117		
09	Cuidamos el planeta	121		
	9.1 Direccionamiento	123		
	9.2 ¿Cómo cuidamos el planeta?	124		
10	Gestionamos nuestra cadena de valor	137		
11	Tabla GRI	141		





Nombre de la organización:
Administradora Country S.A.S (Clínica del Country)

Propiedad y forma jurídica:
Persona Jurídica, propiedad privada, Sociedad por Acciones Simplificada.

Ubicación de la Sede Principal:
Carrera 16 # 82 – 57. Bogotá, Colombia.

Lugar de operación:
Bogotá, Colombia.

Actividades llevadas a cabo:
Prestación de Servicios de Salud.



Nombre de la organización:
Administradora Clínica La Colina S.A.S
(Clínica La Colina).

Propiedad y forma jurídica:
Persona Jurídica, propiedad privada, Sociedad por Acciones Simplificada.

Ubicación de la Sede Principal:
Cl 167 # 72 - 07. Bogotá. Colombia.

Lugar de operación:
Bogotá, Colombia.

Actividades llevadas a cabo:
Prestación de Servicios de Salud.

La Clínica del Country y la Clínica La Colina hacen parte de Empresas Banmédica. En esta Memoria hacemos referencia a cada Clínica por separado y presentamos diferenciadas las cifras relacionadas con colaboradores, resultados o estados financieros, entre otros. También hacemos claridad acerca de los servicios, equipos y áreas que son habilitados para cada Clínica y señalamos aquellos que son transversales.



2.1 GRI 2-22

DECLARACIÓN DE LA GERENCIA GENERAL

Es un placer presentarles la Memoria de Sostenibilidad del año 2024, un período de grandes retos y logros para la Clínica del Country y la Clínica La Colina.

A lo largo de este año, hemos mantenido nuestro compromiso con la excelencia en la atención médica y el bienestar de nuestros pacientes, avanzando de manera significativa en varios frentes, tanto en términos de infraestructura, tecnología y en la ampliación de la prestación de nuestros servicios

Inversión en tecnología biomédica e infraestructura

La inversión en tecnología biomédica de última generación ha fortalecido nuestras capacidades de diagnóstico. La adquisición de equipos como la gammacámara, el microscopio Leica M530 OHX, el tomógrafo, el anoscopio, la biopsia por fusión y el PET-CT nos permite ofrecer una atención más precisa y eficaz, alineada con los más altos estándares internacionales. Estos avances son clave en la detección temprana de enfermedades y consolidan el liderazgo en medicina robótica y nuclear en el país.

En paralelo, hemos realizado significativas mejoras en nuestra infraestructura, con una fuerte inversión en la ampliación y modernización de áreas críticas como la Unidad de Cuidados Intensivos para adultos en Clínica del Country y pediátrica en la Clínica La Colina. En esta última, también se realizaron mejoras significativas en las salas de cirugía y la apertura de servicio de Cirugía Oncológica y

sus modernas salas de quimioterapia. Estas mejoras aseguran que nuestros pacientes reciban la mejor atención posible en ambientes completamente seguros y confortables.

Nuevas prestaciones y servicios

Este año también hemos ampliado nuestra oferta de servicios y prestaciones médicas. Destacamos la creación del Centro Médico Especializado de la Clínica La Colina, que nos permite brindar una atención aún más especializada en diversas áreas de la medicina. Además, implementamos la Unidad de Anoscopia en la Clínica del Country, una especialidad clave para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades proctológicas, así como la Cirugía Oncológica con la técnica de Sugarbaker y citoreducción, lo que refuerza nuestro compromiso con la lucha contra el cáncer.

“
Estas mejoras aseguran que nuestros pacientes reciban la mejor atención.
”

Alianzas y avances en diagnóstico

Una de las alianzas más relevantes de este año fue con el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud, IDCBIS, convirtiendo a la Clínica del Country en el primer Centro de Colecta de Donantes para Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos en el país. Además, se implementó el Centro de Vacunación para fortalecer la prevención en salud y se desarrolló la biopsia por fusión, una tecnología avanzada que optimiza la precisión en los diagnósticos de patología prostática.

También avanzamos en la internalización del Servicio de Neurodiagnóstico, facilitando el acceso a especialistas altamente calificados. En alianza con los Centros Médicos de Colmédica, se lanzó el Chequeo Médico Ejecutivo Premium, un programa diseñado para un diagnóstico integral y preventivo en salud.

Reconocimientos y certificaciones

Durante 2024, la Clínica del Country se recertificó en Acreditación ICONTEC con un puntaje de 3.8. Ambas clínicas recibieron la certificación como Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia con Enfoque Integral (IAMII). Además, se logró el ingreso al ranking Merco en el séptimo lugar y, por primera vez, al ranking de Latam Business Conference dentro de las cinco primeras posiciones en Colombia.

Lo que viene para el 2025

El 2025 traerá importantes transformaciones. Se implementará la cirugía robótica con la adquisición del sistema da Vinci Xi para procedimientos de alta complejidad. La internalización del Laboratorio Clínico permitirá mayor control en la calidad y rapidez de los resultados. También está prevista la renovación tecnológica del angiógrafo, equipo clave en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades cardiovasculares.

Entre las mejoras programadas está la modernización de las columnas quirúrgicas para optimizar la seguridad en cirugía. Asimismo, se inaugurará en Clínica La Colina el Centro Especializado en Metabolismo y Obesidad, con tratamientos innovadores para su prevención y manejo. Finalmente, se implementará un programa de prevención cardiovascular y monitoreo remoto de dispositivos médicos, mejorando el seguimiento y reduciendo la morbilidad cardiovascular.

Agradecimientos

El 2024 fue un año de cambios y desafíos, pero también de logros significativos. La capacidad de adaptarnos y superar obstáculos ha sido posible gracias al esfuerzo y compromiso de cada uno de Ustedes. A todos nuestros colaboradores, quiero expresar mi más sincero agradecimiento. Ha sido un año difícil, pero también de crecimiento, y eso es gracias al trabajo en equipo, a la dedicación y a la pasión con la que cada uno de ustedes realiza su labor.

Les invito a continuar con el mismo espíritu de excelencia, porque el camino que hemos recorrido juntos nos ha permitido posicionarnos como una de las mejores clínicas del país. Con su talento y esfuerzo, estoy seguro de que seguiremos avanzando y ofreciendo la mejor atención a nuestros pacientes.

Gracias por su dedicación y compromiso. Sigamos trabajando juntos para construir un presente lleno de futuro y para reafirmar que somos expertos en vivir.

“
También avanzamos en la internalización del Servicio de Neurodiagnóstico, facilitando el acceso a especialistas altamente calificados.
”

“
El 2025 traerá importantes transformaciones. Se implementará la cirugía robótica con la adquisición del sistema da Vinci Xi para procedimientos de alta complejidad.
”

“
La capacidad de adaptarnos y superar obstáculos ha sido posible gracias al esfuerzo y compromiso de cada uno de Ustedes. A todos nuestros colaboradores, quiero expresar mi más sincero agradecimiento.
”

2.2

GRI 2-28

AFILIACIÓN ASOCIACIONES

En línea con nuestro compromiso con la gestión responsable, íntegra e inclusiva, priorizamos la participación en asociaciones y entidades relevantes para

el Sector Salud, participando en escenarios de intercambio de conocimientos y buenas prácticas. La Clínica del Country hace parte de:



Asociación Nacional de Industriales - ANDI



Asociación Colombiana de Centros de Investigación Clínica - ACIC



Cámara de Comercio de Bogotá, Clúster de Salud

2.3

NUESTRA ESENCIA



MISIÓN

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

VISIÓN

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

VALORES

Integridad

Cumplimos nuestros compromisos. Nunca transigimos en cuestiones de ética.

Compasión

Nos ponemos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.

Inclusión

Acogemos, valoramos, respetamos y escuchamos la diversidad y los distintos puntos de vista.

Relaciones

Generamos confianza a través de la colaboración.

Innovación

Inventamos el futuro y aprendemos del pasado.

Desempeño

Demostramos excelencia en todo lo que hacemos.

NUESTRA HISTORIA

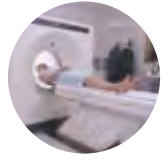
1962 Inauguración de la **Clínica del Country**.



1968 Primera institución en Colombia en aplicar anestesia intravenosa.



1987 Clínica del Country fue una de las primeras Clínicas en tener tomografía computada.



1992

La institución recibió el **Premio Nacional de Medicina al introducir en Colombia** la técnica de cirugía laparoscópica, que permitió formar las generaciones de cirujanos en esta técnica.



1991

La Clínica del Country fue pionera en la consolidación del **grupo de cirugía laparoscópica del país**.



Clínica del Country fue la primera Clínica en instalar **resonancia magnética en Bogotá**.



1989

1998

Se inauguró la Unidad Carrera 16 con **tecnología de última generación**.



2002

Inauguración del **Centro de Investigación**.



2007

La Clínica entró a ser parte del **grupo Banmédica** empresa chilena líder en aseguramiento y prestación de servicios de salud.



1998



Country amplió su tecnología con la compra del **Angiógrafo** y el **Tomógrafo por Emisión de Positrones (PET)**.

2011

Se inauguró el **Centro de Oncología** como un centro de excelencia en **Cáncer de Mama**.



2009



Inició el programa de **Trasplante Renal** en la Clínica.

2008

2012

La **Clínica del Country** obtuvo la **Cruz de Boyacá** en el grado Cruz de Plata por su aporte al país en la medicina. La institución recibió por parte del Concejo Distrital la Orden al Mérito José Acevedo y Gómez en el grado de Gran Cruz por su aporte al Distrito Capital.



UHG

El Grupo Banmédica, del que las Clínicas hacen parte, ingresa a **UNITEDHEALTH GROUP**

2018



Se inauguró la **Clínica La Colina** con servicios de imágenes diagnósticas, ortopedia de cadera, urología, cardiología, rehabilitación cardíaca y medicina preventiva.

2013

2020

Atención a la pandemia por COVID-19.



2021

Apertura del **Centro Especializado en Cirugía Ambulatoria**.
Inauguración de la Unidad de Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos y Terapia Celular.
Apertura de la Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrico en Clínica La Colina.



2022

Clínica del Country | 60 años Aniversario 60 años Clínica del Country



2024

Aumentamos nuestra capacidad de atención con la apertura de una **nueva UCI adultos** en Clínica del Country y **UCI Pediátrica** en Clínica La Colina.
Apertura de la **Unidad de Quimioterapia** de Clínica La Colina.



Imágenes Diagnósticas del Country
Adquirimos una nueva Unidad de Negocio.

Clínica La Colina | 10 años Aniversario 10 años Clínica La Colina.
Apertura de los servicios de **Medicina Nuclear Convencional** y la **Unidad Cardiovascular**.

2023

2022 - 2027

Avanzamos en el **Proyecto de Expansión** de Clínica del Country.

Una Clínica que **avanza contigo.**





2.4

GRI 2-6

NUESTROS SERVICIOS

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina tenemos como objetivo la prestación de servicios de salud humana complementarios y somos reconocidas entre las instituciones más confiables del sector salud en Colombia, por la excelencia y los altos estándares de calidad que caracterizan a nuestros servicios. En las dos Clínicas prestamos servicios en las áreas de Urgencias, Hospitalización, UCI, Cirugía, Laboratorio, Patología, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa.

Tabla 1 Servicios, cadena de suministro y usuarios

Actividades, productos, servicios	Cadena de suministro	Entidades a las que pertenecen los usuarios de nuestros servicios
Urgencias	Materiales e insumos médicos (medicamentos y dispositivos médico quirúrgicos) para brindar atención médica de calidad	Medicina Prepagada: Colsanitas, Colmedica, Medplus, Colpatría, Coomeva
Hospitalización		Pólizas: Sura, Allianz, Seguros Bolívar, HDI Seguros, Mapfre, Equidad Seguros, Pan American Life, Seguros del Estado, BMI Colombia, Aurora, Colpatría.
Unidad de Cuidados Intensivos		
Cirugía		Otras compañías: Ecopetrol, Salud Total, Bavaria, Seguros Mundial, Previsora Seguros, Cafam, Zurich y Suramericana.
Laboratorio		
Patología		

Actividades, productos, servicios	Cadena de suministro	Entidades a las que pertenecen los usuarios de nuestros servicios
Apoyo Diagnóstico	Materiales e insumos médicos (medicamentos y dispositivos médico quirúrgicos) para brindar atención médica de calidad	ARL: Positiva, Colmena Seguros, Equidad Seguros, Mapfre, Seguros Bolívar.
Apoyo Terapéutico		
Consulta externa		Plan Complementario (solo para Clínica La Colina): Salud Total, Sura y Nueva EPS.
Medicina Nuclear		
Angiografía		
PET (Tomografía por Emisión de Positrones)		

NUESTROS SERVICIOS



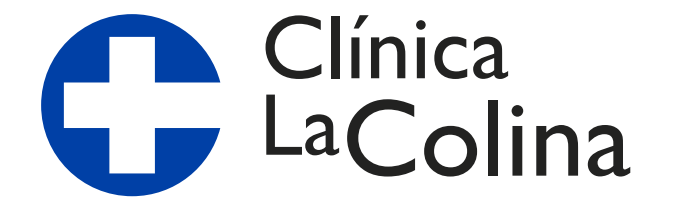
Servicios Clínica del Country

Laboratorio Clínico	Toma de Muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas	Neurocirugía
Gestión Pre-Transfusional	Diagnóstico Vascular	Ginecología Oncológica
Patología	Quimioterapia	Urología Oncológica
Imágenes Diagnósticas - No Ionizantes	Servicio Farmacéutico	Nefrología Pediátrica
Imágenes Diagnósticas - Ionizantes	Imágenes Diagnósticas - Ionizantes	Cardiología
Hemodinamia e Intervencionismo	Imágenes Diagnósticas - No Ionizantes	Gastroenterología
Diagnóstico Vascular	Urgencias	Nutrición y Dietética
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico	Atención del Parto	Nefrología
Servicio Farmacéutico	Enfermería	Psiquiatría
Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje	Ginecobstetricia	Cirugía General
Fisioterapia	Hematología	Cirugía de Mama y Tumores Tejidos Blandos
Medicina Nuclear	Neurología	Cirugía Oncológica
Fisioterapia	Ortopedia y/o Traumatología	Dermatología Oncológica
Terapia Respiratoria	Urología	Ortopedia Oncológica
Terapia Ocupacional	Cirugía Plástica y Estética	Hematología Oncológica

Servicio Farmacéutico	Coloproctología	Cirugía General
Psicología	Psiquiatría	Neurología
Urología	Genética	Anestesia
Cirugía Vascul ar	Enfermería	Dermatología
Dolor y Cuidados Paliativos	Cardiología	Hospitalización Pediátrica
Hematología	Gastroenterología	Hospitalización Adultos
Nutrición y Dietética	Medicina General	Cuidado Básico Neonatal
Oncología Clínica	Medicina Interna	Cuidado Intensivo Adultos
Psicología	Oncología Clínica	Cuidado Intensivo Pediátrico
Oncología y Hematología Pediátrica	Enfermería	Cuidado Intensivo Neonatal
Pediatría	Medicina Física y Rehabilitación	Cuidado Intermedio Adultos
Neumología	Medicina Interna	Cuidado Intermedio Pediátrico
Cirugía Cardiovascular	Neurología	Cuidado Intermedio Neonatal
Otras Consultas de Especialidad	Ortopedia y/o Traumatología	Cirugía Vascul ar y Angiológica
Anestesia	Otras Consultas de Especialidad	Cirugía Plástica y Estética
Vacunación	Cirugía de Mano	Cirugía Pediátrica
Cardiología	Cardiología	Cirugía Oncológica
Cardiología Pediátrica	Gastroenterología	Cirugía Otorrinolaringología
Cirugía Vascul ar	Medicina Física y Rehabilitación	Cirugía Oftalmológica
Infectología	Neumología	Cirugía Plástica Oncológica
Cirugía Ortopédica	Cirugía Endovascular Neurológica	Neurocirugía
Cirugía Maxilofacial	Cirugía Oncológica Pediátrica	Cirugía de Tórax
Cirugía Ginecológica	Cirugía de la Mano	Cirugía Urológica
Cirugía General	Cirugía de Mama y Tumores Tejidos Blandos	Cirugía Gastrointestinal
Cirugía Cardiovascular	Cuidado Intermedio Neonatal	
Cirugía de Cabeza y Cuello	Cirugía Dermatológica	

NUESTROS SERVICIOS

Servicios Clínica La Colina










Servicio Farmacéutico	Urología	Cirugía Plástica Oncológica
Laboratorio Clínico	Cirugía de Cabeza y Cuello	Dermatología Oncológica
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico	Endocrinología	Ginecología Oncológica
Terapia Ocupacional	Medicina Interna	Ortopedia Oncológica
Terapia Respiratoria	Nutrición y Dietética	Urología Oncológica
Fisioterapia	Otorrinolaringología	Cirugía Oncológica
Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje	Vacunación	Enfermería
Diagnóstico Vascul ar	Pediatría	Psiquiatría
Imágenes Diagnósticas - Ionizantes	Oncología Clínica	Cirugía General
Imágenes Diagnósticas - No Ionizantes	Hematología Oncológica	Cirugía Pediátrica
Gestión Pre-Transfusional	Dolor y Cuidados Paliativos	Endocrinología
Patología	Ginecoobstetricia	Gastroenterología
Toma de Muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas	Ortopedia y/o Traumatología	Hematología
Quimioterapia	Reumatología	Infectología
Atención del Parto	Otras Consultas de Especialidad	Nefrología
Urgencias	Cardiología Pediátrica	Neumología
Ortopedia Pediátrica	Cirugía de Mano	Ortopedia y/o Traumatología
Cirugía Maxilofacial	Cirugía Plástica y Estética	Otorrinolaringología
Anestesia	Neumología Pediátrica	Pediatría
Dermatología	Genética	Reumatología
Geriatría	Cirugía de Tórax	Otras Consultas de Especialidad
Medicina Física y Rehabilitación	ColoProctología	Cirugía de Cabeza y Cuello
Neurología	Neonatología	Cirugía de Mano
Psicología	Cirugía de Mama y Tumores de Tejidos Blandos	Cirugía Plástica y Estética

Neurocirugía	Cirugía Ginecológica	Cirugía Ginecológica
Neuropediatría	Cirugía Maxilofacial	Cirugía Maxilofacial
Cuidado Intensivo Pediátrico	Cirugía Otorrinolaringología	Cirugía Ortopédica
Cuidado Intermedio Pediátrico	Cirugía Plástica y Estética	Cirugía Otorrinolaringología
Cuidado Intermedio Neonatal	Cirugía Vascul y Angiológica	Cirugía Pediátrica
Cuidado Intermedio Adultos	Cirugía Urológica	Cirugía Plástica y Estética
Cuidado Intensivo Neonatal	Cirugía Plástica Oncológica	Cirugía Vascul y Angiológica
Cuidado Intensivo Adultos	Cirugía Oncológica	Cirugía Urológica
Hospitalización Pediátrica	Cirugía de Mama y Tumores de Tejidos Blandos	Otras Cirugías
Hospitalización Adultos	Cirugía Ortopédica	Cirugía de la Mano
Cuidado Básico Neonatal	Cirugía de la Mano	Cirugía de Mama y Tumores de Tejidos Blandos
Cirugía General	Cirugía de Cabeza y Cuello	Cirugía Gastrointestinal
Cirugía Dermatológica	Cirugía de Tórax	
Neurocirugía	Cirugía General	

En 2024 pusimos al servicio de nuestros pacientes nuevas opciones de atención entre las que se encuentran:

Medicina Nuclear Convencional	Quirófanos en la Clínica La Colina	Centro de Colecta de Donantes para Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos
Medicina Cardiovascular	Centro ambulatorio especializado en la Clínica La Colina	Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos Pediátrico
UCI adultos en la Clínica del Country	Unidad de Anoscopia en la Clínica del Country	Centro de Vacunación para el adulto
UCI pediátrica en la Clínica La Colina	Citorreducción y Sugarbaker (Cirugía Oncológica)	Chequeo Médico Ejecutivo Premium con Colmedica
	Biopsia por fusión Clínica del Country	

Tabla 2 Cifras atención 2024

Servicio	Clínica del Country	Clínica La Colina
 Urgencias	98.423	89.562
 Camas	249	151
 Hospitalizaciones	16.874	11.275
 Partos	1.764	700
 Cirugías	13.439	10.284
 Imágenes Diagnósticas	147.136	69.478
 Consulta Externa	13.667	40.367



RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

Clínica del Country

Acreditación en Salud Icontec ISQua en Clínica del Country IPS y sus cinco (5) sedes.



Certificación del escáner Siemens 1093 de la Clínica del Country por la Sociedad de Medicina Nuclear e Imágenes Moleculares, por el cumplimiento de los criterios de desempeño del Programa de validación del escáner mediante el fantasma torácico de oncología del Clinical Trials Network (CTN).



Cuenta de Alto Costo hace reconocimiento al Centro de Oncología de la Clínica del Country por las buenas prácticas y en la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud: **IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en leucemia mieloide aguda en menores de 18 años.**



La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá certificó a la Clínica del Country como **Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral (IAMII).**



Somos parte del top 10 del ranking de **Newsweek The World's Best Hospitals**. En 2024 ocupamos el 9° puesto en Colombia.



Merco Empresas 2024: Ocupamos el 7° lugar del Sector Salud en el ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación en Colombia) Empresas y Líderes 2023. Hacemos parte de las 10 empresas de salud con mejor reputación en Colombia.



Merco Talento 2024: Ocupamos el 8° lugar en el ranking de Merco Talento en el Sector Salud, y el puesto 116 en el ranking general. Merco Talento mide capacidad de atraer y retener el talento.



Merco Responsabilidad 2024: Resalta el compromiso de las empresas con la sostenibilidad y la responsabilidad social, evaluando su desempeño en los ámbitos medioambiental, social y de gobernanza. En este contexto, la Clínica del Country ha logrado posicionarse en el 10° puesto dentro del sector salud.



Ranking Latam Business Conference: Por primera vez y en su primera postulación la Clínica del Country alcanzó el puesto 19 en el ranking general de los hospitales en Latinoamérica. En Colombia de los 11 hospitales participantes, la Clínica ocupa una de las primeras 5 posiciones.



Dona Bogotá 2024: Reconocimiento por el compromiso y aporte al fortalecimiento de la cultura de donación de órganos y tejidos con fines de trasplantes.



Programa de reconocimiento de Excelencia Ambiental Distrital: En la versión 2024 del programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD), alcanzamos un puntaje final de 833.9 sobre 940 donde se le otorga la posición de Excelencia Ambiental



Techos verdes y jardines verticales. Secretaría Distrital de Ambiente: Reconocimiento otorgado por la Secretaría Distrital de Ambiente por la iniciativa techos verdes y jardines verticales, un proyecto que contribuye a mejorar la calidad del aire y a mitigar los efectos del cambio climático



Clínica La Colina

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá certificó a la Clínica La Colina como **Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral (IAMII)**.



Ocupamos el puesto 15 en el ranking de **Newsweek The World's Best Hospitals**.



Clínica La Colina recibe **certificación PISA** por su compromiso con la salud ambiental en el marco del programa "Negocios Saludables, Negocios Rentables" de la Secretaría Distrital de Salud.



2.6

GRI 201-1



DESEMPEÑO ECONÓMICO

El 2024 fue un año desafiante, marcado por la coyuntura en el Sector Salud del país y la transformación del enfoque estratégico y comercial, en el cual en la **Clínica del Country** y la **Clínica La Colina**, logramos mantener nuestro posicionamiento en el mercado, enfocando la estrategia en especialidades de alta complejidad y servicios de calidad superior.

Las cifras de este capítulo corresponden a las operaciones Clínica del Country y Clínica La Colina sin tener en cuenta las cifras del Patrimonio Autónomo.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO CLÍNICA DEL COUNTRY

Ingresos

Ventas Brutas \$492.461.356.310

Ventas Netas \$492.461.356.310

Ingresos Procedentes de Inversiones Financieras

Intereses sobre préstamos \$4.456.690.508

Total Ingresos por Inversiones Financieras \$4.456.690.508

Ingresos Totales

\$ 496.918.046.818

En la **Clínica del Country** experimentamos un crecimiento del 4% en los ingresos de 2024, que cerraron en \$492.461.356.310. Continuamos con una tendencia mensual de venta promedio de 41 mil millones, con fluctuaciones marcadas en junio y agosto, explicadas por cambios en los convenios de la Clínica.



Costes operativos

Materias primas: \$-105.673.340.012

Componentes de productos \$ -71.277.387.080

Instalaciones y servicios \$-6.057.347.147

Trabajadores subcontratados \$-53.764.467.818

Provisiones y castigos \$ -138.616.248

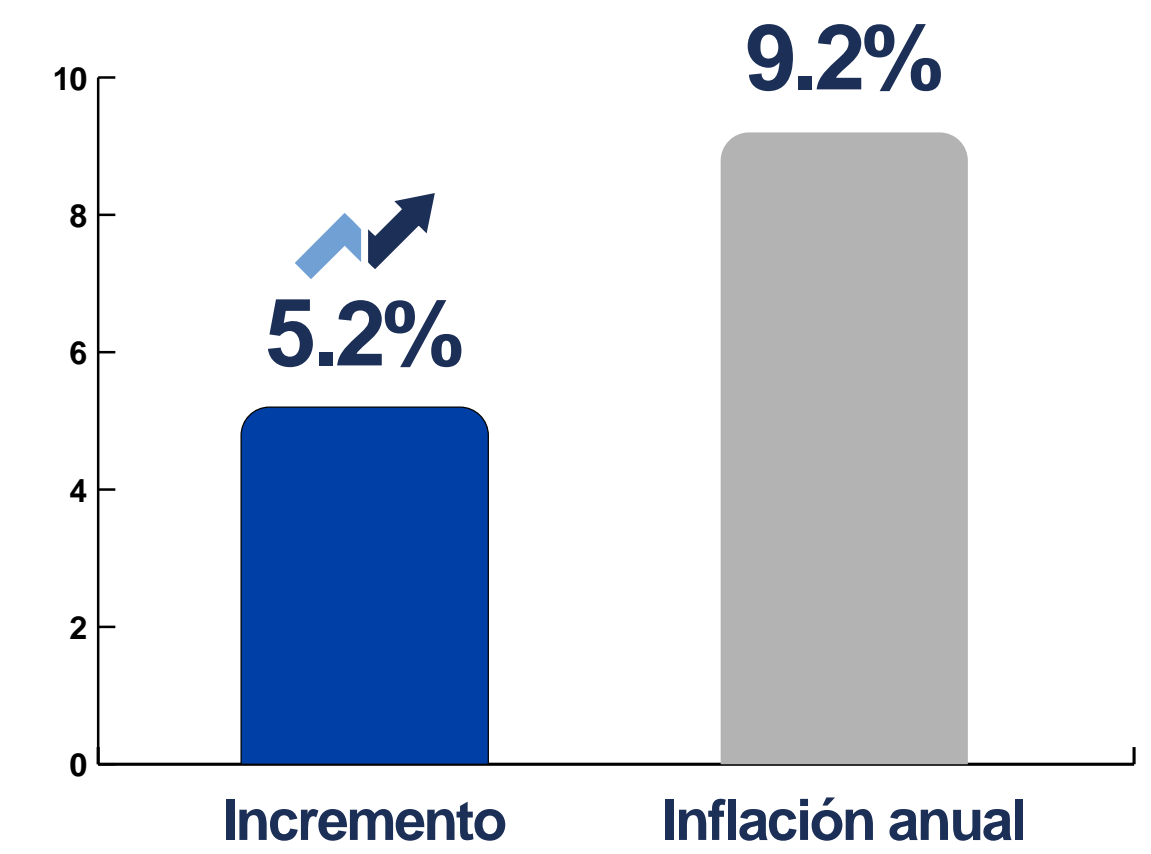
Otros ingresos y gastos \$6.718.680.807

Total costes operativos \$-230.192.477.498

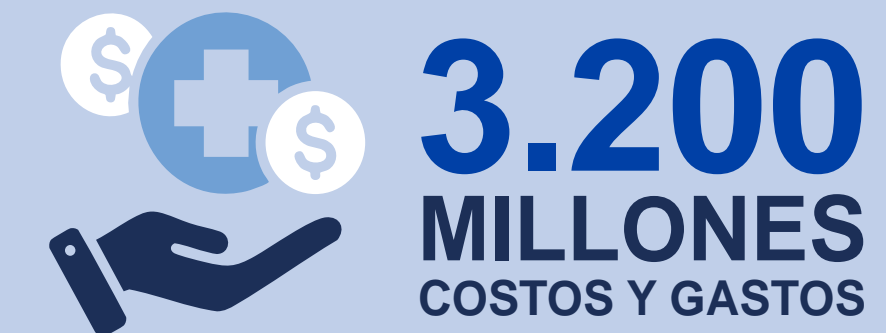
Costes operativos

En la Clínica demostramos un sólido control de costos y gastos, manteniendo un incremento del 5.2%, por debajo de la inflación anual del 9.2%. Obtuvimos este logro a través de optimizaciones en diversas áreas, incluyendo materiales e insumos, honorarios médicos, y costos y gastos generales.

Mantuvimos una tendencia mensual promedio de 3.200 millones en costos y gastos. A partir del segundo semestre del año, se evidenció una baja en los costos y gastos generales, explicada por la búsqueda de eficiencias en conjunto con las gerencias de la empresa.



Tendencia mensual promedio



Nómina de personal

Salarios: \$-142.100.032.110

Cotizaciones sociales: \$-23.830.437.590

Indemnizaciones por despido: \$-957.195.551

Total salarios y beneficios sociales \$-166.887.665.251

El rubro de salarios tuvo un crecimiento del 9.6% respecto al año pasado, lo cual es un comportamiento esperado con una inflación de 9.2%.

Continuamos con una tendencia mensual promedio de 10.700 millones en remuneraciones asistenciales y 3.100 millones en remuneraciones administrativas. Logramos este comportamiento gracias a las eficiencias obtenidas en los rubros de bonificaciones y temporales.



PAGOS A PROVEEDORES DE FONDOS

TOTAL PAGOS A PROVEEDORES DE FONDO \$470.281.113



INVERSIONES EN LA COMUNIDAD Programas sociales

\$140.092.986



TOTAL INVERSIONES EN LA COMUNIDAD

\$140.092.986

Realizamos brigadas médicas en San Martín de Loba, Bolívar y en La Primavera, Vichada en conjunto con, Colmedica y la Patrulla Aérea Civil Colombiana (PAC). Este programa es un esfuerzo conjunto para mejorar la salud de la población colombiana y llevar atención gratuita a sectores vulnerables del país; durante la misión prestamos atención médica, quirúrgica, pediátrica, dermatológica e imágenes diagnósticas, con un equipo de 83 profesionales de la salud.

Tabla 3 Datos consolidados Clínica del Country 2024

Concepto	Detalle	Valor
Valor económico directo generado (VEG)	Ingresos	\$496.918.046.818.00
Valor económico distribuido (VED)	Costes operativos	\$-230.192.477.498.00
	Salarios y beneficios sociales para colaboradores	\$-166.887.665.251.00
	Pagos a proveedores de capital	\$-470.281.113.00
	Pagos a gobierno	\$-
	Inversiones en la comunidad	\$-140.092.986.00
	TOTAL	\$-397.690.516.848
Valor Económico Retenido (VER)	Calculado como Valor Económico Generado menos Valor Económico Distribuido	\$ 99.227.529.970

El análisis del comportamiento de las ventas y los costos de la Clínica del Country revela fortalezas significativas en la generación de ingresos, impulsadas por la calidad de la atención, la experiencia del paciente y una gestión comercial efectiva. Si bien el aumento en las ventas requirió inversiones adicionales en costos y gastos, la implementación de medidas de eficiencia permitió alcanzar una utilidad de \$99.227.529.970, superando las expectativas iniciales y demostrando la solidez de la Clínica en el contexto actual del sector.

Utilidad

\$99.227.529.970

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO CLÍNICA LA COLINA

Ingresos

Ventas Brutas **\$191.947.243.102**

Ventas Netas **\$191.947.243.102**

Ingresos Procedentes de Inversiones Financieras

Intereses sobre préstamos **\$1.037.568.195**

Total Ingresos por Inversiones Financieras **\$1.037.568.195**

Ingresos Totales

\$ 192.984.811.297

En **Clínica La Colina** registramos un crecimiento del 9% en los ingresos de 2024, cerrando en \$191.947.243.102. Continuamos con una tendencia mensual de venta promedio de 16 mil millones, con una fluctuación marcada en agosto, explicada por cambios en los convenios de la Clínica.



En la Clínica La Colina nos destacamos por mantener nuestro crecimiento, enfocado en los servicios de Hospitalización y apoyo diagnóstico.

Costes operativos

Materias primas:	\$-33.469.200.524
Componentes de productos	\$-31.389.753.210
Instalaciones y servicios	\$-3.373.019.232
Trabajadores subcontratados	\$-18.877.365.789
Provisiones y castigos	\$-2.047.527.448
Otros ingresos y gastos	\$350.962.499
Total costes operativos	\$88.805.903.704

En la **Clínica La Colina** mantuvimos una tendencia mensual promedio de 1.950 millones en costos y gastos. Logramos eficiencias en los gastos administrativos gracias al seguimiento presupuestal y a las mejoras implementadas por las gerencias para disminuir los costos y gastos de la Clínica.

Promedio Mensual
1.950 MILLONES
 costos y gastos

A su vez, logramos eficiencias en los costos asistenciales, con un crecimiento del 4.9% respecto a 2023, por debajo de la inflación del 9.2%.



Salarios y beneficios sociales Nómina de personal

Salarios: **\$-67.082.717.676**

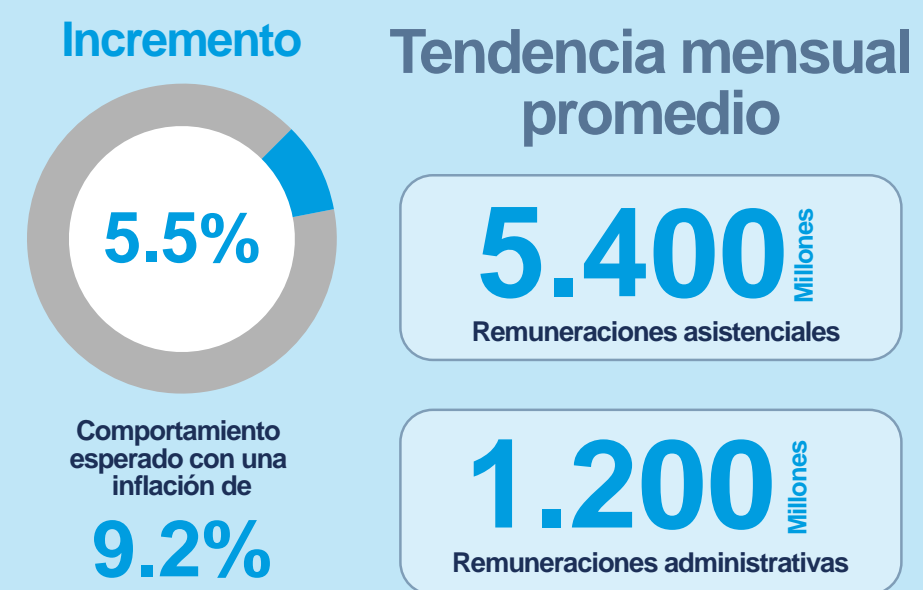
Cotizaciones sociales: **\$-12.109.449.037**

Indemnizaciones por despido: **\$-477.323.876**

Total salarios y beneficios sociales **\$-79.669.490.589**

El rubro de salarios tuvo un crecimiento del 5.5% respecto al año pasado, por debajo de la inflación anual del 9.2%, demostrando las eficiencias alcanzadas por las áreas.

Mantuvimos una tendencia mensual promedio de 5.400 millones en remuneraciones asistenciales y 1.200 millones en remuneraciones administrativas. Logramos este comportamiento gracias a la eficacia en el seguimiento presupuestal obtenido en los rubros de bonificaciones, temporales y dotación administrativa.



PAGOS A PROVEEDORES DE FONDOS

TOTAL PAGOS A PROVEEDORES DE FONDO **\$115.671.125**

Tabla 4 Datos consolidados Clínica La Colina 2024

Concepto	Detalle	Valor (COP)
Valor económico directo generado (VEG)	Ingresos	\$192.984.811.297
Valor económico distribuido (VED)	Costes operativos	\$-88.805.903.704
	Salarios y beneficios sociales para colaboradores	\$-79.669.490.589
	Pagos a proveedores de capital	\$-115.671.125
	Pagos a gobierno	\$0
	Inversiones en la comunidad	\$0
	TOTAL	\$-168.591.065.418
Valor Económico Retenido (VER)	Calculado como Valor Económico Generado menos Valor Económico Distribuido	\$24.393.745.879

El análisis del desempeño en ventas de la Clínica La Colina revela el éxito de los esfuerzos comerciales y del equipo humano en el mantenimiento de nuestros altos estándares de servicio. Cerramos el período con ingresos por \$192.984.811.297, superando las ventas de 2023. Si bien los costos y gastos asociados a las ventas aumentaron, la eficiencia en la prestación de nuestros servicios permitió alcanzar una utilidad de \$24.393.745.879.

Ingresos

\$192.984.811.297
superando las ventas de 2023

Utilidad

\$24.393.745.879





LA
SOSTENIBILIDAD EN
**NUESTRAS
CLÍNICAS**

GRI 2-23; 2-24



Nuestra conducta empresarial responsable está alineada con las mejores prácticas en gobernanza y sostenibilidad y corresponde a lineamientos y directrices expresados en diferentes herramientas, políticas y marcos de actuación que aseguran el cumplimiento de principios éticos, legales y de responsabilidad social en todas nuestras operaciones.

Los compromisos institucionales que formalmente incluimos en nuestras políticas, estrategias y marcos de actuación:

Están alineados con los instrumentos intergubernamentales relevantes, asegurando un enfoque coherente hacia los grupos de interés.

Estipulan la realización de la debida diligencia para garantizar el cumplimiento de normativas y principios éticos.

Incluyen la aplicación del principio de precaución, buscando prevenir posibles riesgos.

Garantizan el respeto a los derechos humanos en todas las operaciones de la empresa; aunque no se cuenta con una política específica en esta materia (DDHH), abarcan al paciente (derecho a la vida y a la salud) y a nuestros colaboradores (derecho al trabajo y no discriminación).

Están aprobados por la Junta Directiva.



Para ampliar información respecto a los compromisos, puede consultar:

<https://www.clinicadelcountry.com/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Frente a los compromisos de conducta empresarial responsable:

- Los integramos en las estrategias organizativas, políticas y procedimientos operativos, convirtiéndose en parte esencial del día a día en las Clínicas.
- Los implementamos bajo responsabilidad compartida y supervisión de los líderes de cada área.
- Los respetamos mediante procesos contractuales con proveedores y terceros, asegurando que el servicio ofrecido esté alineado con los derechos y deberes de los pacientes y cumpla con la normatividad vigente.
- Los fortalecemos mediante capacitaciones y divulgación a través de canales internos, actividades y cursos virtuales.

- **Direccionamiento Estratégico.**
- **Estatutos.**
- **Código de Buen Gobierno.**
- **Manual de Compras y Contratación.**
- **Reglamento Interno de Trabajo.**
- **Derechos y Deberes de los Pacientes.**
- **Política de Seguridad del Paciente.**
- **Modelo de Prevención de Colaboradores.**
- **Modelo de Prevención de Terceras Partes.**
- **Manual SARLAFT-FPADM.**
- **Código de Conducta de Colaboradores.**
- **Código de Conducta de Terceras Partes.**
- **Política Anticorrupción.**
- **Política de Conflicto de Interés.**
- **Política de Relacionamento con Funcionario Público.**
- **Política de Puerta Giratoria.**
- **Política de Debida Diligencia.**
- **Política de Libre Competencia.**
- **Política de Donaciones.**
- **Política de Confidencialidad.**
- **Política de no Represalias.**
- **Política de relacionamiento con la Industria Farmacéutica.**
- **Política de Responsabilidad Social.**



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

3.1 GRI 2-29

El propósito del relacionamiento con los grupos de interés se centra en garantizar una atención de calidad y humanizada a los pacientes, a través de programas de promoción y prevención, así como la educación al paciente para fomentar una mejor comprensión de su salud.

Además, buscamos fortalecer la investigación clínica, impulsando el desarrollo de nuevas soluciones médicas, y promover iniciativas de responsabilidad social que beneficien a la comunidad.

La colaboración con la Asociación de Usuarios también juega un papel clave garantizando la participación ciudadana en la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud que brindamos a los pacientes.

Así mismo, busca ser la defensa de los derechos de los pacientes y el cumplimiento de sus deberes conforme a la normatividad vigente.

**Grupos de interés
Clínica del Country y Clínica La Colina**

- 01** Pacientes.
- 02** Familias.
- 03** Comunidad.
- 04** Socios/accionistas.
- 05** Colaboradores (cuerpo médico, equipo asistencial, administrativo y operativo).
- 06** Médicos adscritos.
- 07** Proveedores, contratistas y terceros.

Tabla 5 Mecanismos de comunicación con grupos de interés

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia
Pacientes, familias y comunidad	PQRSF, redes sociales, página web, folletos informativos, carteleros y pantallas.	Diario
Socios/accionistas	Asambleas, reuniones e informes financieros	Mensual
Colaboradores (cuerpo médico, equipo asistencial, administrativo y operativo)	Inducción institucional, reglamento interno de trabajo, encuesta de clima, comité de convivencia, comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, canales de comunicación interna.	Diario
Médicos adscritos	Comité médico, juntas, boletín MEDCO, eventos académicos, relacionamiento médico, canales de comunicación: correo, WhatsApp, SMS, página web.	Diario
Proveedores, contratistas y terceros	Correo electrónico, área de compras y suministros, relacionamiento de áreas.	Según necesidad

Proceso para determinar los temas materiales GRI 3-1









Nuestra Política de Responsabilidad Social establece compromisos y acciones en favor del desarrollo sostenible, así como del bienestar económico y ambiental de la sociedad. Su propósito es fomentar una gestión ética y responsable, considerando riesgos e impactos de las decisiones y actividades económicas en la sociedad y el medio ambiente.

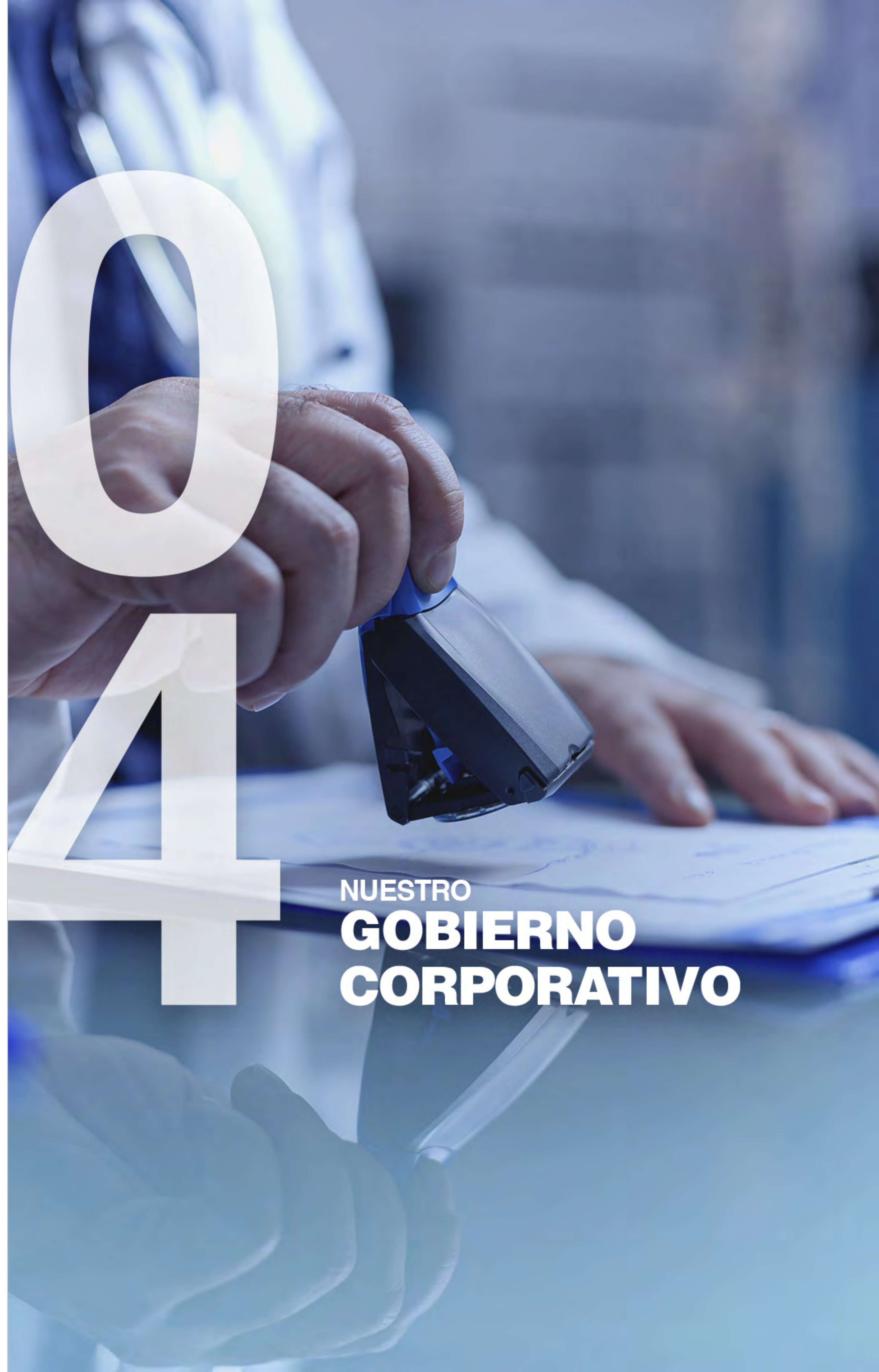
Está dirigida a los grupos con interés en normativas de gobernanza, cumplimiento y libre competencia. Fue aprobada en sesión del 21 de noviembre de 2023 por la Junta Directiva y está consignada en el acta 307.

Entendiendo que el rol de la Clínica del Country y la Clínica La Colina implica la articulación con diferentes actores para desarrollar y fortalecer capacidades en las comunidades, el Comité de Responsabilidad Social definió la materialidad en asuntos de responsabilidad social, consultando en este proceso a los colaboradores y médicos adscritos, a fin de identificar la relevancia de los aspectos que se presentan en la siguiente tabla.



Temas materiales GRI 3-2

Tema material	Grupos de interés consultados
 <p>Actuamos con integridad</p>	 <p>Comité de Responsabilidad Social</p>  <p>Colaboradores</p>
 <p>Desarrollamos integralmente a nuestro talento humano</p>	
 <p>Afianzamos las relaciones con nuestros clientes</p>	
 <p>Cuidamos el planeta</p>	
 <p>Gestionamos nuestra cadena de valor</p>	
 <p>Impactamos en el sistema de salud para que funcione mejor para todos</p>	





4.1

GRI 2-9

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

En las Clínicas contamos con una estructura de gobernanza encabezada por la Junta Directiva, cuyos miembros lideran la supervisión estratégica y garantizan el cumplimiento de los objetivos corporativos.

Los miembros principales de la Junta durante 2024 fueron Nicolás Cabello Eterobic, Arturo Pero Costabal y Ximena Gloffka Wilmans, quienes aportaron su experiencia y visión en la toma de decisiones clave. Además, como miembro suplente, se contó con el respaldo de José Tomás Robinson.

La alta dirección ejerce de forma articulada con la Junta Directiva la administración de las Clínicas, dentro de un marco de actuación definido por los Estatutos y el Código de Buen Gobierno, alineado con el direccionamiento estratégico y caracterizado por la integridad y la transparencia conforme a lo indicado en el Código de Conducta Institucional.



El equipo directivo de las Clínicas, que está conformado bajo un enfoque diverso y multidisciplinario, desarrolla sus funciones buscando la mejora continua institucional y el mantenimiento de los altos niveles de calidad que caracterizan la prestación de los servicios de salud, promoviendo siempre el respeto y la protección de los derechos de los distintos grupos de interés.

Nombre	Ejecutivo/No Ejecutivo	Antigüedad en el Órgano de Gobierno o Comité	¿Ocupa otro cargo dentro de la Organización? ¿Cuál?	Género	Competencias en temas económicos, sociales y ambientales
Santiago López	Ejecutivo	Ene-23	No	Hombre	Médico y Gerente General
Alejandro Ramos	Ejecutivo	Abr-22	Jefe del Servicio de Neurociencias	Hombre	Médico y Director Médico
Natalia Estupiñán	Ejecutivo	Sep-21	No	Mujer	Médico y Gerente Comercial y de Mercadeo
Juan Manuel Ospina	Ejecutivo	Dic-24	No	Hombre	Temas económicos y financieros
Christian Acosta	Ejecutivo	Mar-24	No	Hombre	Líder del área de Ingeniería Ambiental e Infraestructura
Camilo Gutiérrez	Ejecutivo	Nov-22	No	Hombre	Tecnología de la Información y comunicación (TIC)
María Carolina Cubides	Ejecutivo	Nov-22	No	Mujer	Gerente de Personas, talento humano, desarrollo humano y bienestar.
Ana Zakzuk	Ejecutivo	Jun-19	No	Mujer	Gobernanza, legislación y normatividad

Nombramiento y selección de la Junta Directiva GRI 2-10

Conforme a los Estatutos de las Clínicas, los miembros de la Junta Directiva son nombrados por la Asamblea, la cual está compuesta por los Accionistas de la sociedad. Anualmente, validamos con los accionistas los miembros actuales y vacancias, para definir los posibles candidatos, buscando que la Junta este conformada por un grupo interdisciplinario de profesionales con conocimientos en el sector salud, en las distintas ramas, como finanzas, comercial, derecho, entre otras.

Previo a las Asambleas Ordinarias o en caso de remoción o renuncia de un miembro, que requiera reemplazo inmediato validamos con los delegados de los accionistas, quienes son los responsables del nombramiento, los posibles candidatos para ocupar los renglones de la Junta. En las Clínicas todos los miembros, a la fecha son patrimoniales, es decir nombrados y vinculados con los accionistas.

Así mismo contamos con el instructivo DIR-INS-01, en el que se define el proceso de nombramiento, formalización y registro, que incluye la validación de posibles inhabilidades o incompatibilidades definidas en la ley.

Al momento de su nombramiento los miembros de la Junta Directiva suscriben las cartas de aceptación en la que se les da a conocer el Modelo de Prevención, el cual contempla entre otras prácticas las relacionadas con la declaración de conflicto de interés, y se comprometen a usar la información a la que tienen acceso en beneficio de la sociedad.

**Presidente de la Junta Directiva
GRI 2-11**

De acuerdo con nuestros Estatutos, anualmente los miembros de la Junta designan a una de las personas que hacen parte de esta corporación como su presidente. Ninguno de los miembros ejerce algún puesto ejecutivo dentro de las Clínicas, sin embargo, si tienen vínculos laborales o de algún otro tipo con los accionistas.

**Evaluación y conocimientos
de la Junta Directiva
GRI 2-17; 2-18**

El instructivo **DIR-INS-01** establece el mecanismo de evaluación y educación de los miembros de la Junta Directiva. Frente al desarrollo y mejora del conocimiento colectivo, dicho lineamiento incluye una sección de evaluación sobre los asuntos de la Clínica, para lo cual anualmente se les hace entrega de material de estudio, que posteriormente será sujeto de evaluación. Entre el material de estudio, se incluyen las memorias de sostenibilidad, que le permiten a los miembros de la Junta conocer los hitos relevantes de la Organización.

Adicionalmente y con el propósito de impulsar la mejora continua de este proceso, en 2024 realizamos una consulta sobre temas de interés que podrían presentarse en las sesiones de la Junta, los cuáles serán agendados en 2025.

El instructivo **DIR-INS-01** también contempla el mecanismo de evaluación de la Junta Directiva, el cual aplicamos con una periodicidad anual incluyendo las siguientes secciones: Evaluación sobre la gestión de desempeño de la Junta, los conocimientos sobre la planeación estratégica, la autoevaluación sobre su propia gestión y la evaluación por pares.

**Gestión de los impactos
GRI 2-12; 2-13**

El máximo órgano de gobierno estableció en la Política de Responsabilidad Social los lineamientos y pautas para la gestión de los impactos y los riesgos derivados de la operación de las Clínicas, impulsando así un comportamiento ético y responsable que contribuya al desarrollo sostenible y al bienestar económico y ambiental de la sociedad.

El Comité de Responsabilidad Social, liderado por el Dr. Alejandro Ramos, Director Médico de las Clínicas, es la instancia responsable de implementar y hacer seguimiento a los principios establecidos en la Política de Responsabilidad Social.

Este Comité está conformado por:

Alejandro Ramos Director Médico.	Anacaona Martínez Jefe del Centro de Investigaciones.
Laura García Martínez Subgerente de Marketing y Comunicaciones.	Soraya Almeida Subgerente de Cadena de Suministros.
Paula Murcia Jefe de Quirófanos y Anestesia.	María Lucía Grueso Jefe de Calidad.
María Carolina Cubides Gerente de Personas.	Mariana Bajaire Jefe de Comunicación Interna.

Mecanismos de reporte

La gestión de impactos se monitorea y se informa periódicamente al máximo órgano de gobierno mediante:

Memoria de Sostenibilidad anual:
consolidación de avances, resultados y desafíos.

Juntas Directivas o Comités de Gerencia:
presentación de informes para la toma de decisiones.

Estos procesos garantizan una comunicación efectiva y permiten mejorar la gestión de impactos.

**Conflictos de interés
GRI 2-15**

En línea con nuestro compromiso con la transparencia y la ética empresarial, el equipo de Cumplimiento, en su rol delegado por los órganos de gobierno y como administrador del Modelo de Prevención (**PTEE-SICOF**), lidera el seguimiento y gestión de la Política de Conflicto de Interés. Esta política establece que todos los miembros de la Junta, directivos y colaboradores deben reportar cualquier situación que pueda comprometer la imparcialidad en su toma de decisiones.

Para ello contamos con mecanismos estructurados como el formulario de conflicto de interés y el formulario de actividades profesionales y societarias, el cual nos permite presentar información sobre las relaciones directas de los colaboradores y miembros de la Junta o de sus familiares, con terceros que pudieran afectar la toma de sus decisiones. Este formulario es diligenciado al inicio de la relación laboral y actualizado periódicamente.

Durante 2024 no se identificaron situaciones críticas relacionadas con conflictos de interés. No obstante, en caso de presentarse un conflicto de nivel alto, el área de cumplimiento elabora un informe detallado con el análisis del caso, incluyendo conclusiones y recomendaciones, el cual debe ser remitido a la Gerencia correspondiente, Gerencia General, Country Manager y Cumplimiento Internacional, instancias encargadas de evaluar la situación y, de ser necesario, presentar ante el órgano de gobierno para su resolución.

**Comunicación de preocupaciones críticas
GRI 2-16**

Las preocupaciones críticas se comunican y abordan en el Comité de Gerencia, que se realiza semanalmente con la participación de los líderes de las gerencias y el Gerente General de las Clínicas.

Cuando una preocupación requiere una resolución estratégica a nivel superior, se eleva a la Junta Directiva, máximo órgano de gobierno, acompañada de posibles estrategias para su solución.

Cada gerente, según su ámbito de responsabilidad, presenta inquietudes relacionadas con proyectos, nuevas aperturas, normatividad, atención al paciente, seguridad, tecnología y gestión del talento humano, garantizando así un enfoque integral en la toma de decisiones.

¹ Modelo de Prevención que corresponde al "PTEE" - Programa de Transparencia y Ética Empresarial y que también incluye el "SICOF" - Subsistema de Administración de los riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude.







En la Clínica del Country y Clínica La Colina, somos conscientes de la relevancia y responsabilidad que tiene la actuación íntegra en los diferentes frentes de nuestra gestión. Conservarla, promoverla y vigilarla nos permite generar impactos positivos sobre, entre otros, los siguientes aspectos:

La calidad y seguridad en la atención,

el bienestar de los pacientes, familias y colaboradores, así como la rentabilidad financiera de la organización son factores que dependen de una toma de decisiones sustentada en el cumplimiento de la normatividad y las políticas internas. La gobernanza y el direccionamiento estratégico son la clave para asegurar un adecuado desarrollo de este proceso y la protección del derecho a la vida digna, a la seguridad social, al trabajo y a condiciones justas y favorables que configuren un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestros colaboradores.



01

Modelo de Prevención Colaboradores



La implementación y constante revisión del Modelo de Prevención,

que incluye políticas de anticorrupción, conflictos de interés, debida diligencia, relacionamiento con funcionarios públicos, libre competencia y canales de denuncias, establece lineamientos claros para orientar el comportamiento ético de colaboradores y terceros. Así nos alineamos con el respeto al debido proceso, la igualdad, confidencialidad, la garantía de no represalias, el trabajo digno, el derecho al buen nombre y la libertad de acceso al mercado.

02

La actualización de los Códigos de Conducta

y su apropiación por parte de colaboradores y terceros refuerza los valores corporativos y promueve una actuación diligente y alineada con los más altos estándares de profesionalismo que nos caracterizan.



03



Nuestro compromiso con la integridad

Para garantizar una gestión ética y transparente, en las Clínicas contamos con un sólido marco normativo compuesto por políticas, códigos y manuales que orientan el actuar de colaboradores y terceros.

A través de dichos lineamientos, mencionados en el apartado la sostenibilidad en nuestras Clínicas, fortalecemos el direccionamiento estratégico, el cumplimiento normativo y la prevención de riesgos, asegurando la integridad en cada proceso y la confianza de nuestros grupos de interés.

Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 2-26

Promovemos una conducta empresarial responsable y alineada con los más altos estándares de gestión a través de los siguientes instrumentos:

Modelo de Prevención (PTEE - SICOF)

Política de SARLAFT-FPADM

Código de Conducta para colaboradores y terceros

Política de Protección de Datos Personales

Código de Buen Gobierno

Programa de Libre Competencia

Nuestro compromiso con el cumplimiento normativo y la ética empresarial se traduce en la implementación de mecanismos efectivos para prevenir, detectar y abordar cualquier conducta irregular. En este sentido, disponemos de múltiples canales de atención, disponibles 24/7, para la recepción de consultas y denuncias:



Centro de Ayuda Ética y Cumplimiento en la página web de las Clínicas.

<https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/82570/index.html>



Correo electrónico: centrodeayudaetica@clinicadelcountry.com



Línea telefónica: 01-800-519-0519



Solicitud de entrevista con la Oficial de Cumplimiento.



Las denuncias pueden realizarse de manera anónima o nominativa, asegurando la confidencialidad del proceso. Se recomienda incluir el mayor nivel de detalle posible y adjuntar soportes que respalden la situación reportada.

Adicionalmente, nuestro Modelo de Prevención (PTEE - SICOF) incorpora una Política de No Represalias, garantizando la protección de aquellos denunciadores que, de buena fe, informen sobre posibles irregularidades, reafirmando así nuestro compromiso con un entorno ético y seguro para todos.



Cumplimiento de leyes y normatividad GRI 2-27

En 20124, identificamos casos de incumplimiento los cuales dieron lugar a sanciones económicas.

En las Clínicas no contamos con un procedimiento formal de clasificación de incumplimientos, dado que todos los casos son considerados relevantes. Las situaciones mencionadas fueron identificadas tras la notificación de los entes de control, lo que permitió establecer planes de remediación para prevenir su recurrencia en el futuro.

Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción GRI 205-1



El Programa de Transparencia y Ética Empresarial (Modelo de Prevención) de la Clínica del Country y Clínica La Colina, da cumplimiento a lo exigido normativamente por la Superintendencia Nacional de Salud. En este documento hemos compilado los lineamientos internos para prevenir y mitigar riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno.



En el proceso de actualización de matrices de riesgos y controles para 2024, identificamos **26 riesgos**, algunos de los cuales son aplicables a múltiples gerencias y entre los cuales se encuentran: omitir denunciar situaciones irregulares, omitir la declaración de conflictos de interés, administrar información confidencial para beneficio propio y establecer relaciones con contrapartes vinculadas a actividades ilícitas.



Para mitigar estos riesgos en 2024 revisamos, actualizamos y mejoramos las medidas de control, asignando responsables, periodicidad, propósito y evidencias para cada riesgo. Gracias a estas acciones, el perfil de riesgo inherente de la entidad ha mejorado, pasando de niveles intolerables e inaceptables a moderados y bajos en su mayoría.



Adicionalmente y en línea con nuestro compromiso con la integridad, durante 2024 evaluamos **537 operaciones** en riesgos relacionados con la corrupción, lo que representa el **100% de nuestras actividades**.



Al comparar los casos atendidos en 2023 (**592 casos**) con los del período de reporte (**537 casos**), se observa una reducción cercana del **10%**, lo que refleja los avances en las estrategias de prevención y control de las Clínicas.



Dentro del proceso de evaluación, identificamos un riesgo significativo relacionado con la vinculación de contrapartes, en particular, hallazgos en listas restrictivas asociadas a lavado de dinero. Para mitigar este riesgo, implementamos medidas como la emisión de conceptos sobre los hallazgos y el monitoreo continuo de los casos.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción GRI 205-2

Como parte de nuestro enfoque en la sostenibilidad y la ética, hemos implementado en la Clínica del Country y Clínica La Colina políticas y procedimientos anticorrupción que son comunicados y seguidos por todos los miembros de nuestra Junta Directiva, empleados y socios comerciales. A través de un proceso continuo de capacitación y comunicación, garantizamos que nuestros colaboradores y aliados comprendan y apliquen estas políticas, promoviendo una cultura de cero tolerancia hacia la corrupción y fortaleciendo nuestros estándares de sostenibilidad y buen gobierno.

Tabla 8 Comunicación Junta Directiva

Miembros de la Junta Directiva a quienes se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	
Número	Porcentaje
3	100%

Los miembros de nuestra Junta Directiva tienen la responsabilidad de conocer, aprobar y promover las políticas anticorrupción que forman parte de nuestro Modelo de Prevención (PTEE-SICOF) y cuentan con acceso a los documentos que detallan estas políticas y procedimientos, garantizando que las comprenden y las aplican en sus decisiones.

Tabla 9 Comunicación colaboradores

Colaboradores a quienes se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	
Número	Porcentaje
CDC 1.745	100%
CLC 748	100%

El área de Cumplimiento de las Clínicas se asegura de que todos los colaboradores estén al tanto de las políticas anticorrupción, compartiendo regularmente comunicados que refuerzan los principios descritos en el Modelo de Prevención. Esto incluye los lineamientos para prevenir la corrupción en todas nuestras operaciones.

Tabla 10 Comunicación socios comerciales

Colaboradores a quienes se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		
	Número	Porcentaje
Cláusulas	295	100%
Comunicado Proveedores	237	100%

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, hemos integrado la cláusula de adherencia al Modelo de Prevención en todos los contratos con terceros. Además, enviamos un comunicado a 237 proveedores, informándoles sobre el Código de Conducta de Terceras Partes, que incluye nuestro enfoque de cero tolerancia contra la corrupción. En este mensaje, destacamos la importancia de cumplir con los estándares éticos de responsabilidad, integridad y sostenibilidad, y compartimos las pautas sobre la entrega de regalos e invitaciones.

Tabla 11 Capacitación Junta Directiva

Miembros de la Junta Directiva que han recibido entrenamiento sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	
Número	Porcentaje
3	100%

El Modelo de Prevención (PTEE-SICOF) incluye la política anticorrupción y todos los miembros de Junta Directiva, como parte de su rol dentro del grupo empresarial tienen acceso a estos documentos y se les entregan comunicaciones periódicas sobre estos temas. Esto asegura que estén capacitados en los principios y normas que guían nuestras acciones.

Tabla 12 Capacitación colaboradores

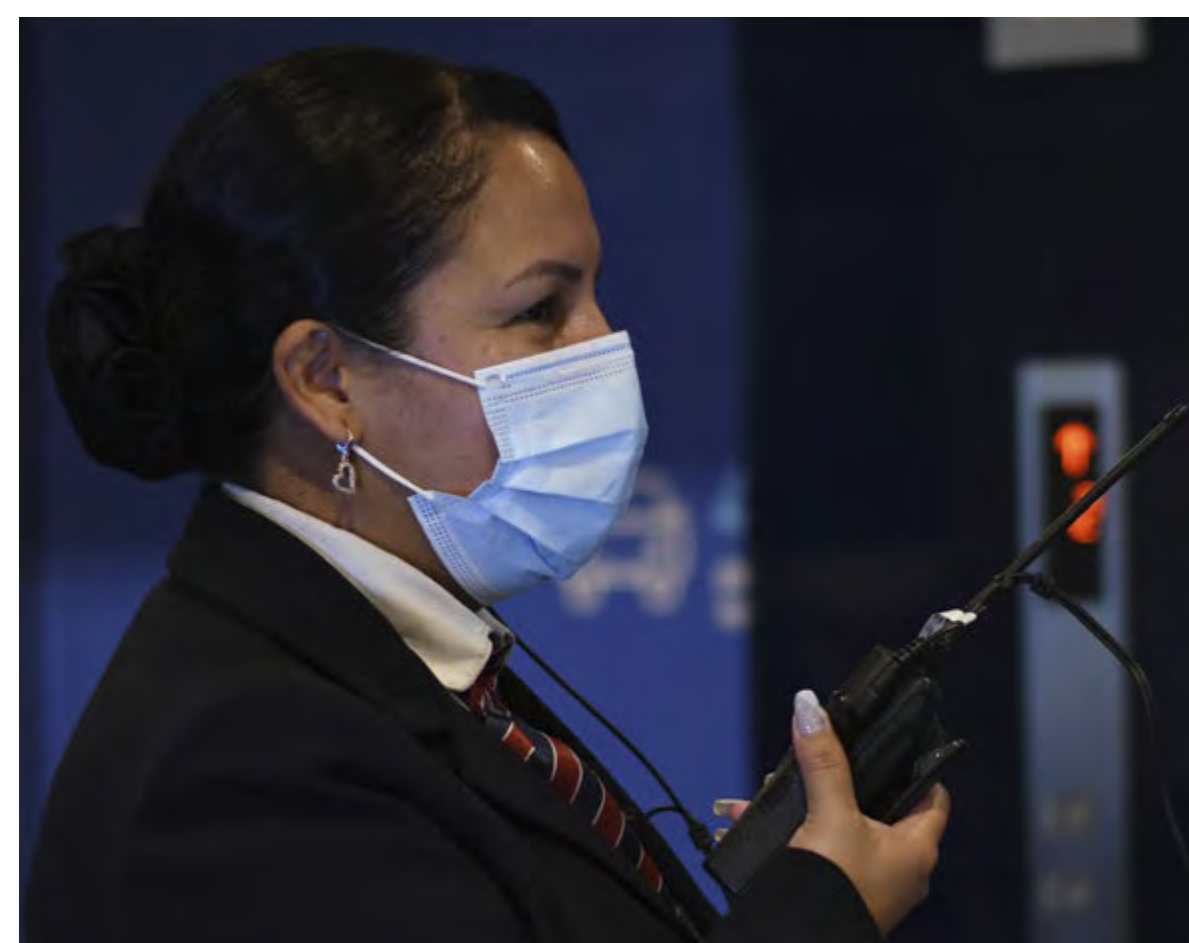
Colaboradores a quienes se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		
Tema	Número	Porcentaje
Anticorrupción	CDC 1.643	94%
	CLC 704	94%
Modelo de prevención	CDC 1.725	99%
	CLC 745	100%

A través de nuestra plataforma EDUCO, todos nuestros colaboradores tienen acceso al curso de Anticorrupción y al Modelo de Prevención. Este curso se actualiza regularmente para alinearse con las necesidades de la compañía y mantenemos siempre a la vanguardia en el cumplimiento de nuestros estándares éticos.

**Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 205-3**

Durante 2024, no registramos casos confirmados de corrupción en ninguna de las áreas evaluadas y tampoco se presentaron situaciones que hayan resultado en amonestaciones o despidos de colaboradores, ni en la terminación o no renovación de contratos con socios comerciales debido a infracciones relacionadas con la corrupción.

Además, no se ha presentado ningún caso legal público relacionado con la corrupción en contra de la organización o de sus empleados.



5.1



GESTIÓN 2024



Con el propósito de desarrollar nuestras labores de manera ética, responsable y en consonancia con las expectativas de nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, impulsamos actividades que promueven la apropiación de los parámetros organizacionales de integridad, refuerzan su observancia por parte de todos los miembros de las Clínicas y minimizan el riesgo de conductas contrarias a los valores organizacionales.

5.2

Indicador Propio

CUMPLIMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

En 2024, la administración de los Subsistemas de Riesgo, liderada por el equipo de Cumplimiento y Protección de Datos, estuvo orientada a fortalecer la cultura ética y asegurar el cumplimiento normativo en materia de prevención de fraude, corrupción, lavado de activos y protección de datos personales, a través de espacios de formación, acciones de comunicación y actividades presenciales y virtuales, que registraron una participación superior al 90%. A continuación, destacamos las principales acciones desarrolladas en cada subsistema:

SARLAFT - FPADM

En cumplimiento de la Circular Externa 009 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud, gestionamos reportes internos y externos, incluyendo informes a Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, Junta Directiva y Gerencia General, así como ROS y AROS ante la UIAF.

Además, fortalecimos el procedimiento de debida diligencia con todas las contrapartes, manteniendo un perfil de riesgo bajo y evitando sanciones regulatorias.



Modelo de Prevención

Actualizamos el documento que integra el PTEE y los requerimientos del SICOF, en cumplimiento de las Circulares Externas No. 2021170000005-5 de 2021 y 202215100000053-5 de 2022. La Junta Directiva aprobó la actualización, permitiendo ajustes en los Códigos de Conducta para Colaboradores y Terceras Partes. También realizamos el seguimiento a conflictos de interés, reuniones con Personas Expuestas Políticamente (PEP), reportes de regalos e invitaciones, y procesos de denuncia.

Protección de Datos Personales

Cumplimos con las obligaciones de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, reportando al Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y el registro semestral de reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Adicionalmente, atendimos oportunamente las consultas y reclamos de los titulares de datos.

Libre Competencia

Implementamos un programa orientado a fortalecer los estándares de competencia en el sector salud. En coordinación con asesores externos y el área jurídica, aseguramos el cumplimiento normativo en los proyectos estratégicos de la organización.

Datos clave

Debida Diligencia

- Análisis de hallazgos en consultas: **537 casos.**
- Declaraciones de conflicto de interés y vínculo con Personas Expuestas Políticamente (PEP) vigentes: **34.**
- Regalos recibidos: **11.**
- Reuniones/visitas con funcionarios públicos (Secretaría de Salud y entes de control): **76.**
- Consultas sobre cláusulas contractuales: **102.**
- Invitaciones a eventos educativos: **82.**

Seguimiento a transacciones de recaudo en efectivo

- Clínica del Country: **138 transacciones (\$1.592 millones).**
- Clínica La Colina: **8 transacciones (\$422 millones).**

Protección de Datos Personales

- Resolución de consultas internas y externas: **144 consultas.**
- Revisión de cláusulas de protección de datos: **249 solicitudes.**
- Actualización de documentos SIPDP: **10 documentos.**

Capacitación

Los cursos de Código de Conducta y Protección de Datos Personales fueron actualizados y asignados a toda la plantilla en el Q4 2024.

Gráfica 2 Formación Integridad 2024

Filial	Modelo de Prevención	Anticorrupción Global	SARLAFT
Clínica del Country	99%	94%	88%
Clínica La Colina	100%	94%	88%

Comunicaciones emitidas

- 27 sobre Cumplimiento PTEE-SICOF
- 3 sobre Protección de Datos
- 6 sobre SARLAFT-FPADM

Eventos y Celebraciones

- Día de la Privacidad de Datos (28 de enero)
- Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos (29 de octubre)
- Semana de la ética y el cumplimiento
- Día Internacional contra la Corrupción (9 de diciembre)



5.3

Indicador Propio

AUDITORÍA INTERNA

En 2024, el equipo de Auditoría Interna reafirmó su compromiso con la transparencia y la consolidación de los controles organizacionales, los cuales protegen el valor de la Clínica del Country y la Clínica la Colina y garantizan la observancia de las regulaciones aplicables. Su labor, enmarcada en un enfoque basado en riesgos y en las directrices del Instituto de Auditores Internos (IIA), se desarrolló de manera independiente y objetiva, con el propósito de supervisar la integridad operativa y contribuir a la eficiencia de los procesos.

A lo largo del año, se evaluó el cumplimiento de requisitos normativos, políticas y procedimientos, así como la efectividad de los controles establecidos para la operación. Además, se realizaron auditorías enfocadas en tecnología de la información, aplicando estándares y buenas prácticas para validar la funcionalidad de los sistemas que soportan la gestión, la seguridad y los cambios organizacionales. Entre las actividades ejecutadas destacamos:



Proyecto de Cultura de Control Interno

Se implementaron estrategias de comunicación sobre segregación de funciones, gestión de riesgos y la importancia del control interno, alineadas con el modelo COSO 2013⁴, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia.

⁴ El marco COSO 2013, desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), proporciona un enfoque integral y estructurado para la gestión de riesgos.



Evaluación de las Circulares de Buen Gobierno

Verificación del cumplimiento de la Circular 003 de 2018, asegurando la existencia y accesibilidad del Código de Conducta para todos los colaboradores.



Cumplimiento normativo en SARLAFT y SICOF

Evaluación de la aplicación de la Circular 009 de 2016 (SARLAFT) y la Circular 005-5 de 2021 (SICOF), validando la efectividad de los controles establecidos.



Auditoría del procedimiento de PQRD

Supervisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), destacando la implementación de canales de denuncia anónimos para reportar posibles violaciones a la integridad.



Evaluación de controles SOX

Revisión de 38 controles SOX (mecanismos establecidos para garantizar la integridad financiera y operativa de una organización, en cumplimiento con la Ley Sarbanes-Oxley) analizando su diseño, ejecución y la competencia de los responsables, así como la funcionalidad de los sistemas de información involucrados.



AFIANZAMOS
 LAS RELACIONES
 CON NUESTROS
CLIENTES
 GRI 3-3

A través de la adquisición y gestión responsable de la tecnología, la implementación de servicios innovadores y la aplicación de los más exigentes estándares de servicio y atención, impulsamos de forma concreta nuestro aporte al ODS 11, Ciudades y comunidades sostenibles y gestionamos un relacionamiento productivo en doble vía con nuestros proveedores en el marco del cual:



Nos comprometemos con prácticas comerciales conformes a la legislación vigente.



Cultivamos relaciones de largo plazo con los clientes en un ambiente de confianza mutua.



Promovemos y respetamos la libre competencia.



Ajustamos la vinculación de todos los proveedores de bienes y servicios a políticas establecidas de debida diligencia.



Esta administración estratégica de nuestras adquisiciones nos permite generar impactos positivos en la economía, el medio ambiente y la seguridad de las personas, que además promueven el respeto y la protección de los Derechos Humanos y entre los cuales se encuentran:



La seguridad en la atención, la protección de la integridad y el bienestar de nuestros pacientes, son posibles gracias a la adquisición de tecnología que nos permite optimizar la prestación de nuestros servicios y que cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad.



Reducimos el impacto ambiental y protegemos la seguridad de nuestros colaboradores y pacientes, a través del manejo adecuado y la correcta disposición de los equipos y herramientas utilizados en la prestación de los servicios, evitando así riesgos para la salud y el entorno.



Fortalecemos la confianza y la lealtad de quienes confían en nosotros, asegurando que cada interacción con nuestros pacientes esté respaldada por el uso de tecnologías seguras y sostenibles, la innovación, la responsabilidad, la calidad y el cumplimiento de estándares que aseguren su bienestar y el respeto de sus derechos humanos.

6.1

GRI 3-3



DIRECCIONAMIENTO

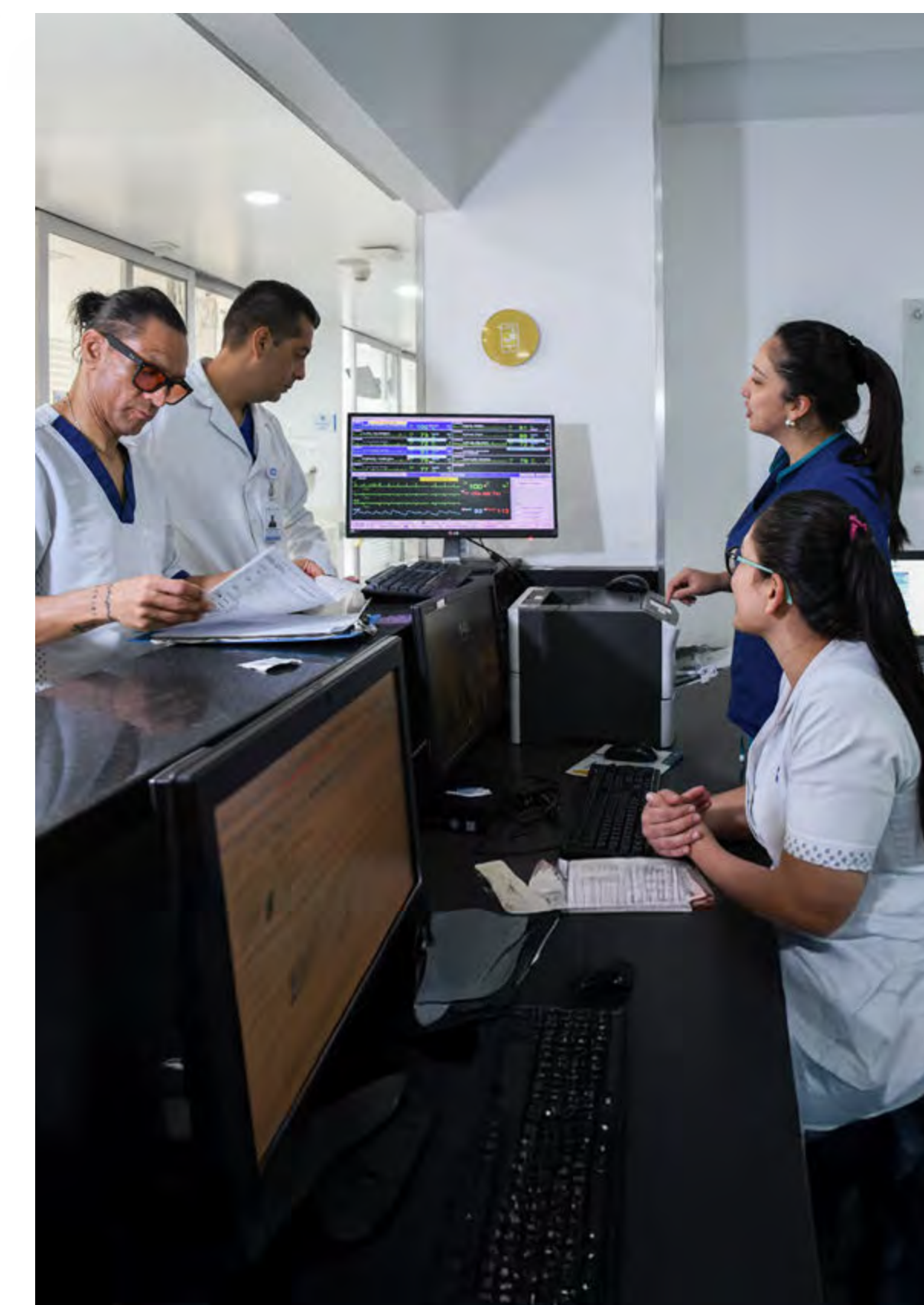
Para el logro de estos objetivos, en las Clínicas contamos con parámetros de gestión que promueven procesos transparentes, eficientes y alineados con las necesidades de nuestros pacientes, asegurando una experiencia de servicio óptima.

1

Manual de Compras y Contratación: Garantiza procesos de adquisición transparentes, con criterios de selección basados en calidad, eficiencia y cumplimiento normativo.

2

Política de Gestión de la Tecnología: Define los lineamientos para la adquisición, uso y disposición responsable de tecnología, asegurando la seguridad y calidad en la atención.





6.2

GRI 3-3

¿CÓMO AFIANZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES?

Para garantizar un relacionamiento transparente y confiable con nuestros pacientes, en las Clínicas nos aseguramos de respaldar cada interacción por procesos sólidos de debida diligencia, además de involucramos activamente en la mitigación de posibles impactos negativos a través de prácticas responsables en la contratación y gestión de proveedores.

Fortalecemos la confianza en nuestros servicios y garantizamos que cada aliado comercial cumpla con los estándares de calidad y ética empresarial a través de la implementación de procesos entre los que se encuentran:

Debida diligencia en los procesos de contratación:

consiste en una evaluación rigurosa de proveedores mediante la revisión de requisitos documentales que permite garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, normativos y seguridad.

Relaciones comerciales con aliados estratégicos:

aseguramos la interacción con entidades y personas que comparten nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad en la atención y el respeto a los Derechos Humanos.

Comités de compras:

es la instancia de mayor control y supervisión del proceso contractual encargado del estudio, evaluación y recomendación de la oferta más favorable, mediante el análisis estratégico de las necesidades de las Clínicas, priorizando adquisiciones que aporten valor y mejoren la atención del paciente.

Tecnovigilancia:

seguimiento continuo del desempeño de la tecnología adquirida, asegurando su adecuado funcionamiento y minimizando riesgos para los pacientes y el personal de salud.

Si en los procesos habituales de debida diligencia identificamos riesgos, evaluamos en conjunto con las áreas de cumplimiento y auditoría la situación específica para evitar formalizar la contratación de un proveedor que no cumpla con los criterios de seguridad.

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina, hacemos seguimiento a la efectividad de las acciones implementadas para el logro de estos objetivos, las cuales incluyen, entre otras, las siguientes actividades:

Procesos	<p>Gestión de adquisiciones alineadas con las políticas corporativas.</p> <p>Monitoreo de capex (gasto de capital) y fill rate (porcentaje de cumplimiento de necesidades).</p> <p>Revisión exhaustiva de decisiones en comités de aprobación.</p> <p>Evaluación del porcentaje de cumplimiento de capex y fill rate.</p>
Metas, objetivos e indicadores usados para evaluar el progreso	<p>Análisis de resultados de auditorías internas y retroalimentación de comités de aprobación.</p> <p>Meta: mantener un nivel cercano al 100% en adquisiciones y acciones.</p>
Efectividad de las acciones, incluyendo el progreso a través de las metas y objetivos	<p>Las evaluaciones de auditoría y cumplimiento confirman que las decisiones y procesos de adquisición están alineados con los objetivos corporativos y son correctamente documentados. Se han alcanzado las metas y objetivos satisfactoriamente.</p>
Lecciones aprendidas	<p>La importancia de realizar una revisión sistemática y holística de los lineamientos para asegurar la mejora continua. Incorporamos lecciones en procedimientos y políticas, fortaleciendo la eficiencia operativa y la toma de decisiones.</p>

El relacionamiento con nuestros grupos de interés ha sido clave para identificar áreas de mejora en nuestros procesos y herramientas. A través de este diálogo constante, hemos podido detectar necesidades y ajustar procedimientos, especialmente en la cadena de abastecimiento, donde se implementó el sistema Almera. Esta herramienta ha optimizado y facilitado el avance de los procesos de adquisición, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo tiempos de gestión de las Clínicas. Además, mantenemos una comunicación continua con los grupos de interés para asegurar que las acciones implementadas sean efectivas y estén alineadas con sus expectativas.

Experiencia del Paciente

Indicador Propio

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina tenemos como propósito transformar la experiencia de los pacientes y sus familias durante todo el ciclo de atención, para asegurar que sea memorable y personalizada. Por estas razones trabajamos para fortalecer la empatía y la humanización de nuestros servicios y contribuir de este modo la fidelización de nuestros pacientes y a su preferencia continua.

Con este objetivo hacemos seguimiento a la voz del paciente a través de los diferentes canales establecidos, a la vez que brindamos acompañamiento permanente de forma presencial durante toda la atención e identificamos oportunidades de mejora a la vez que reconocemos el buen desempeño en los servicios por medio de indicadores permanentemente monitoreados, cuyo comportamiento presentamos a continuación.

Net Promoter Score (NPS) – Nivel de Recomendación del Paciente

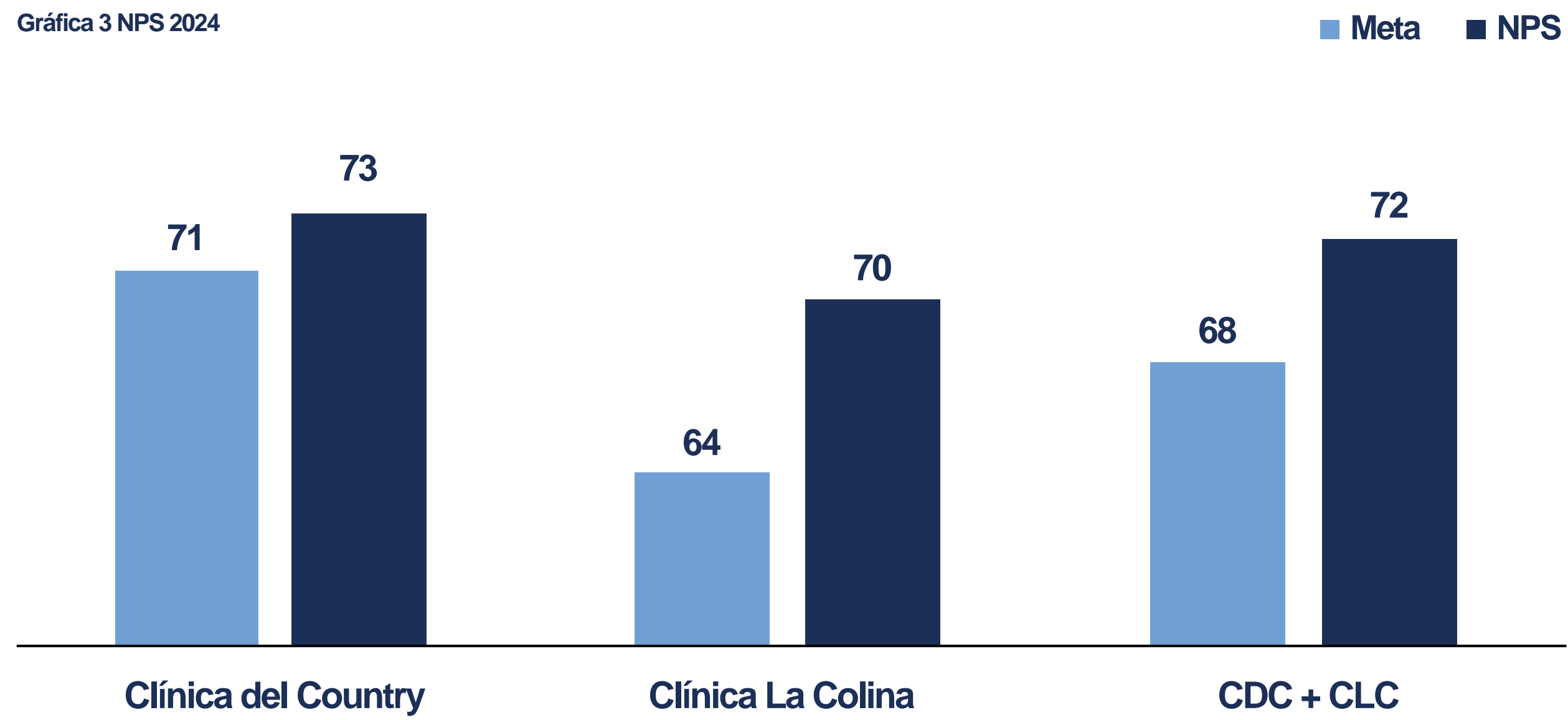
Este indicador tiene como objetivo dar a conocer la lealtad y fidelización de los pacientes con las Clínicas y se realiza a través de una escala de medición de 0 a 10 en donde las respuestas se clasifican en tres criterios:



Calculamos el indicador con la fórmula: porcentaje de promotores – porcentaje de detractores. Tanto el consolidado como la medición individual de este indicador, superaron durante el 2024 las metas propuestas, reflejando las experiencias positivas que vivieron nuestros pacientes durante sus ciclos de atención.

En el caso de la Clínica del Country, el resultado del indicador estuvo dos puntos porcentuales por encima de la meta propuesta y, en el caso de la Clínica La Colina, la medición final se ubicó seis puntos por encima del objetivo.

Gráfica 3 NPS 2024



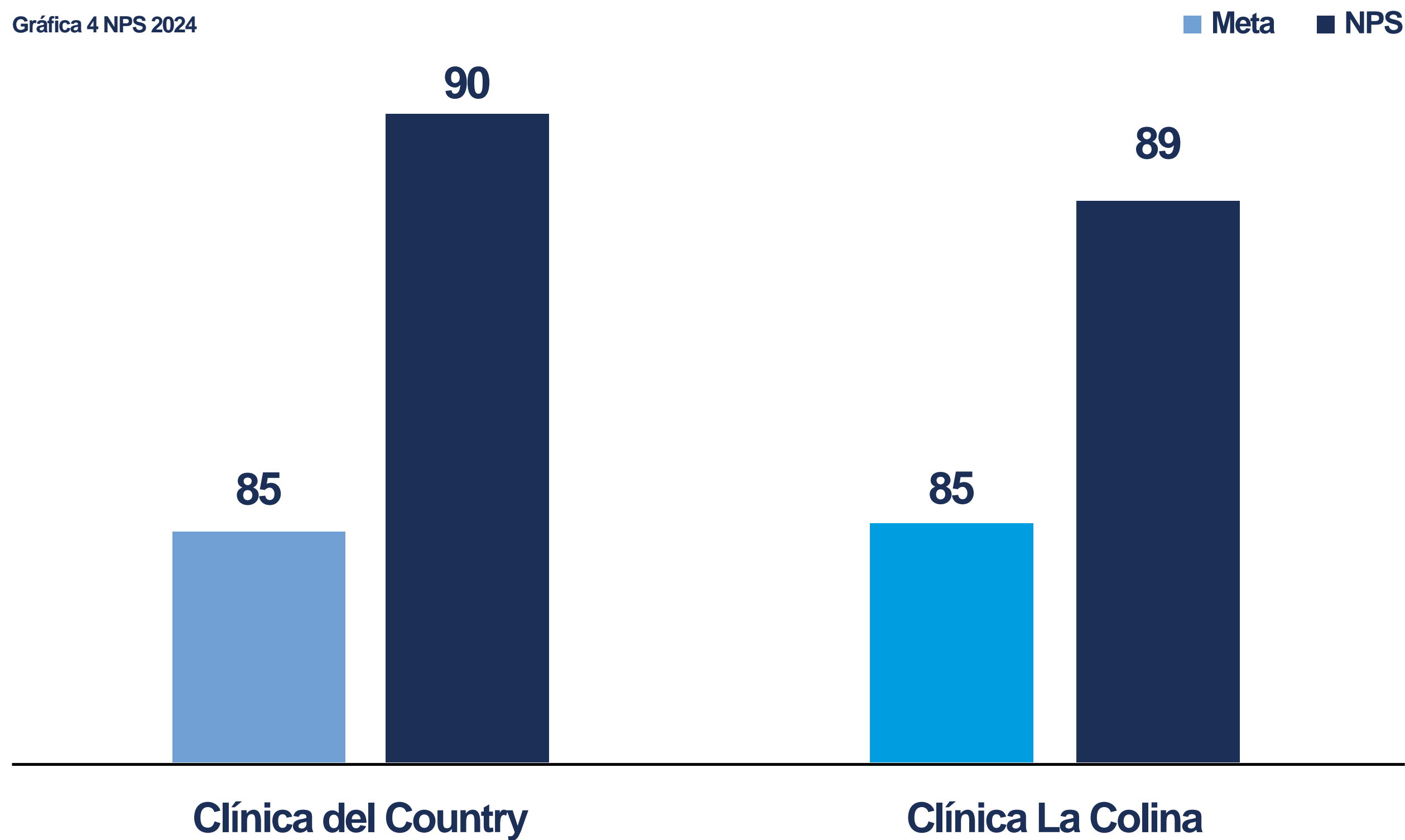
*Fuente: Información Sistema de Medición Qualtrics

Experiencia del Paciente

El indicador de Satisfacción tiene como objetivo medir la satisfacción de los pacientes con un producto, servicio o interacción con las Clínicas. Este indicador cuenta con una escala de medición de 1 a 5, en donde 5 es muy satisfecho y 1 muy insatisfecho y es calculado con la fórmula: porcentaje de respuestas 4 (satisfechos) y 5 (muy satisfechos) sobre el total de respuestas recibidas por 100.

Durante el 2024 las metas propuestas de este indicador también fueron superadas tanto en la Clínica del Country como en la Clínica La Colina, con 5 y 4 puntos respectivamente.

Gráfica 4 NPS 2024



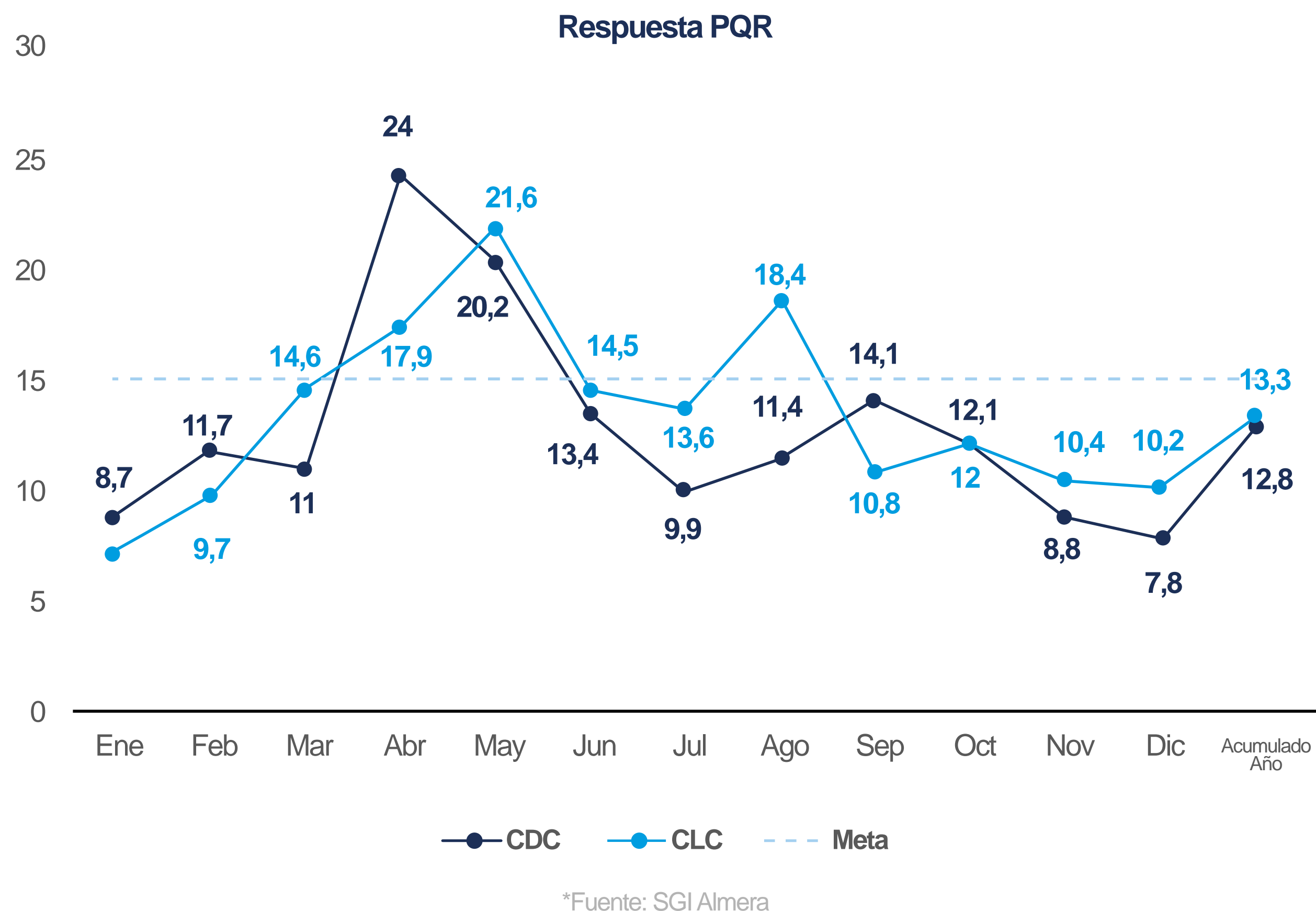
*Fuente: Información Sistema de Medición Qualtrics

Tiempo promedio respuesta PQR

El indicador de tiempo promedio de peticiones, quejas y reclamos tiene como objetivo medir el tiempo promedio en que se tramita una PQR desde el momento de su radicación hasta el momento de envío de la respuesta. Calculamos este indicador con la siguiente fórmula: sumatoria de días entre la fecha de radicación y la fecha de envío de la respuesta sobre el total de PQR cerradas en el periodo y el resultado se presenta en número de días.



Gráfica 5 Resultados Tiempo promedio respuesta PQR



Complementamos la gestión de la experiencia del paciente con diversas acciones de información y educación dirigidas tanto a la persona tratada como a su familia y entorno cercano, entre las cuales se encuentra la estrategia digital de acceso a la cartilla de derechos y deberes a través de un código QR, que conecta además con los canales de atención digital, garantiza la accesibilidad a la información desde cualquier lugar y que nos ha permitido disminuir el consumo de papel en las Clínicas.

Gracias a esta estrategia, 18.294 pacientes de la Clínica del Country y 24.032 pacientes de la Clínica La Colina accedieron a la información.

Por otro lado, en las Clínicas también fortalecemos el componente social a través del programa "Más Bienestar Salud", que se enfoca en la promoción y prevención de patologías relevantes como cáncer, obesidad, diabetes e hipertensión y contamos con asociaciones de usuarios quienes colaboran de manera activa en la mejora continua de la calidad en la atención de los pacientes; estas asociaciones están compuestas por 4 miembros en la Clínica del Country y 11 en la Clínica La Colina.

A través de canales de agendamiento digital los pacientes pueden programar sus citas y procedimientos de manera remota, evitando así el desplazamiento a las instalaciones, lo cual tiene un impacto positivo en la reducción de la movilidad en la ciudad.

Reclamaciones relacionadas con la privacidad y protección de datos
GRI 418-1

Las reclamaciones recibidas por las Clínicas en relación con la privacidad y protección de datos personales corresponden a solicitudes de pacientes sobre la actualización, supresión de datos y ejercicio del derecho de habeas data, las cuales han sido gestionadas conforme a la normativa vigente.

La siguiente tabla resume el número de reclamaciones recibidas de terceros y de los órganos reguladores.

Tabla 13 Reclamaciones privacidad de datos

Tipo de Reclamación	Número de Reclamaciones
Reclamaciones recibidas de terceros, fundamentadas por las Clínicas	12
Reclamaciones recibidas de los órganos reguladores	1

Estas solicitudes han sido gestionadas de manera oportuna, cumpliendo con los plazos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y garantizando la protección de los derechos de los pacientes.

En las Clínicas no hemos detectado filtraciones, robos ni pérdidas de datos personales durante 2024, como resultado del manejo adecuado de la seguridad y protección de la información de los pacientes, conforme a los estándares y procedimientos establecidos.

Selección y evaluación de proveedores

Nuevos proveedores seleccionados con criterios ambientales
308-1

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina implementamos criterios ambientales en la evaluación y selección de nuevos proveedores, proceso que busca asegurar el cumplimiento de estándares ambientales que contribuyan a la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro, por parte las empresas con las que establecemos una relación comercial. A continuación, presentamos los resultados de la evaluación aplicada.

Tabla 14 Selección de proveedores con criterios ambientales

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados con criterios ambientales	2%
Criterios ambientales evaluados	Planes post consumo, participación en programas de gestión ambiental, certificaciones ambientales, planes de manejo de escombros.
Proceso de evaluación y selección	Los criterios ambientales fueron incluidos en la calificación de proveedores para ejecución de obras de infraestructura.

Como parte de la estrategia de mejora en la cadena de abastecimiento, se ha establecido que todos los procesos de invitación a cotizar incluyan una evaluación ambiental. Esto permite garantizar que los proveedores seleccionados cumplan con los requisitos necesarios para minimizar su impacto ambiental y fortalecer el compromiso de las Clínicas con la sostenibilidad.

Evaluación ambiental de proveedores
308-2

En línea con nuestro compromiso con una operación

responsable con el medio ambiente, en 2024 aplicamos una evaluación de nuestros proveedores en relación con los impactos ambientales asociados a sus operaciones. Este análisis tiene como objetivo identificar posibles riesgos ambientales en nuestra cadena de suministro y establecer acciones de mitigación alineadas con nuestros parámetros de gestión sostenible.

En 2024 aplicamos la revisión a dos proveedores, en la cual determinamos que ninguno de ellos presenta impactos ambientales negativos significativos en sus actividades.

Tabla 15 Evaluación ambiental proveedores

	Número de proveedores evaluados	2
	Proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales	0
	Proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales	0
	Porcentaje de proveedores con los que se acordaron mejoras ambientales	N/A
	Proveedores con los que se puso fin a la relación debido a impactos ambientales negativos	0

Mantenemos un enfoque preventivo en la gestión de nuestra cadena de suministro, priorizando la selección de proveedores con estándares ambientales sólidos. La evaluación realizada refleja que, hasta la fecha, no se han identificado impactos ambientales negativos significativos. Sin embargo, se continuará con un monitoreo constante y la implementación de medidas de mejora para fortalecer la sostenibilidad en toda la cadena de valor.

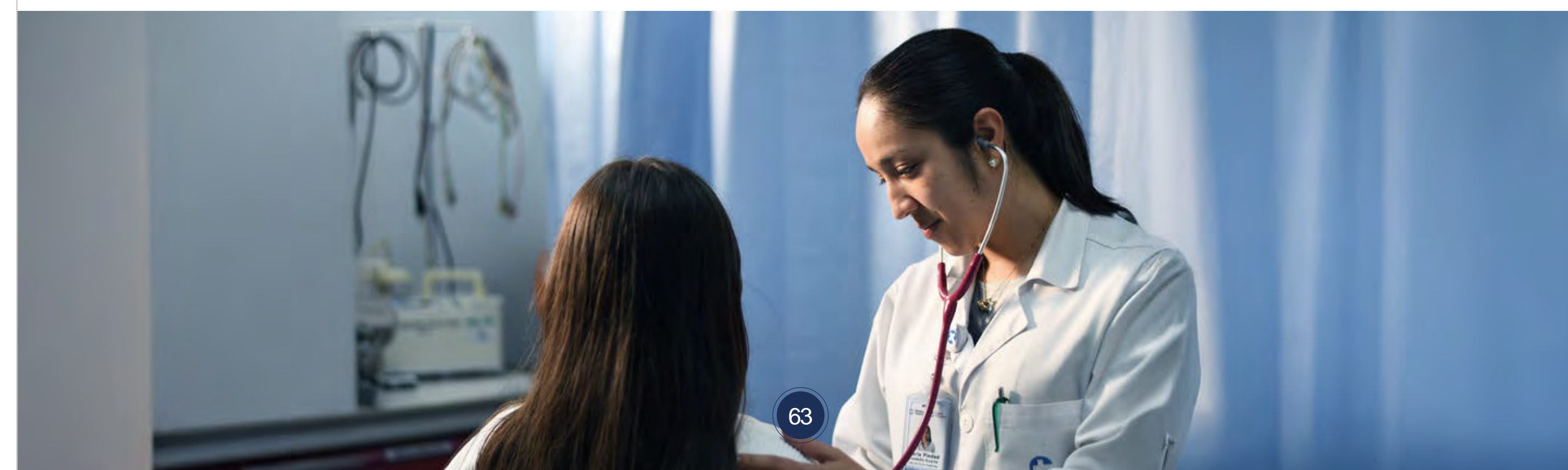
Nuevos proveedores seleccionados con criterios sociales
GRI 414-1

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina aplicamos criterios sociales en la evaluación y selección de proveedores, a través de los cuales buscamos promover la inclusión y el desarrollo sostenible en la cadena de suministro. En 2024 no incorporamos nuevos proveedores bajo estos criterios, pero destacamos la relación que mantenemos con el proveedor de servicios de lavandería, empresa que incluye a personas en condición de

discapacidad en su equipo de trabajo, con una participación del 50% de la plantilla; a través de esta vinculación buscamos aportar a la generación de oportunidades laborales para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Evaluación social de proveedores
GRI 414-2

Durante 2024 no aplicamos evaluaciones a proveedores relacionadas con impactos sociales dentro de la cadena de suministro, ni identificamos impactos sociales negativos, reales o potenciales y como resultado, no acordamos mejoras ni finalizamos relaciones comerciales con proveedores por estas razones. En línea con nuestro propósito de afianzar las relaciones con nuestros clientes, a través de la excelencia en la atención y la optimización de procesos, continuaremos con el seguimiento al cumplimiento de estándares sociales y buenas prácticas laborales en nuestra cadena de suministro.





DESARROLLAMOS
INTEGRALMENTE
A NUESTRO
**TALENTO
HUMANO**

GRI 3-3

A través de estrategias orientadas a la formación, el bienestar y el crecimiento profesional, generamos impactos positivos que aportan a la consolidación de ambientes de trabajo inclusivos y seguros, al desarrollo integral de nuestro talento humano y a la excelencia en nuestros servicios y procesos.



Aseguramos que la Clínica del Country y Clínica La Colina cuenten con el talento necesario para hacer realidad nuestra misión. Los profesionales, sus competencias y la conexión que establecen con las Clínicas, son factores de incidencia directa en la productividad y sostenibilidad organizacional y son gestionados a través de la transferencia de conocimientos y el desarrollo profesional continuo, la preservación del capital intelectual y la generación de experiencias memorables para líderes y colaboradores.



Protegemos la integridad de los equipos de trabajo por medio de estrategias orientadas a construir un entorno laboral seguro y saludable, que cumple las normativas aplicables y promueve el equilibrio entre la vida personal y laboral de nuestros colaboradores.



Lograr nuestro propósito de ser reconocidas como las Clínicas más confiables en Colombia es posible si nuestros profesionales desarrollan sus actividades en un entorno laboral equitativo, inclusivo y que respete la diversidad en todas sus formas por lo cual trabajamos para promover la comunicación abierta, el trabajo colaborativo, la mediación como mecanismo de resolución de conflictos y la empatía entre nuestros colaboradores.

7.1

GRI 3-3



DIRECCIONAMIENTO

Contamos con políticas y lineamientos que direccionan las estrategias y actividades mediante las cuales promovemos el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional, el sentido de pertenencia de nuestros equipos y el cumplimiento de estándares que favorecen el desarrollo integral de nuestro talento humano.

Gestión del Talento y Cultura Organizacional



- Política de Gestión de la Cultura Organizacional (DIR-POL-02).
- Política de Capacitación.
- Lineamiento de Cultura Justa.

Diversidad, Inclusión y Equilibrio Laboral



- Política de Diversidad e Inclusión.
- Incorporación del valor de la Inclusión como pilar corporativo.
- Gestión de relaciones y contratación.
- Manual de Compras.

Bienestar y Seguridad en el Trabajo



- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (SST-POL-01).
- Política de Prevención de Acoso Laboral (SST-POL-04).
- Política de Prevención y Regulación de Consumo de Alcohol, Tabaco y Otras Sustancias Psicoactivas (SST-POL-02).
- Lineamientos de vacaciones, licencias y calamidades.
- Política de Desconexión Laboral (SST-POL-03).



¿CÓMO
DESARROLLAMOS
INTEGRALMENTE A
NUESTRO
TALENTO?

7.2

GRI 3-3



Para fortalecer un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, en la Clínica del Country y en la Clínica La Colina implementamos estrategias que minimicen riesgos laborales y fomenten el bienestar organizacional, las cuales describimos en detalle a lo largo de este capítulo y entre las cuales destacamos:



Formalidad en la vinculación laboral:

Garantizamos relaciones laborales justas mediante la supervisión y control de las condiciones de contratación, tanto para nuestros colaboradores directos como para los contratistas a través de las cuales verificamos que las afiliaciones al sistema de seguridad social y la implementación de prácticas laborales adecuadas.



Seguridad y Salud en el Trabajo:

Contamos con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el cual identifica y reporta riesgos asociados a accidentes o malas posturas, implementando acciones preventivas para reducir la incidencia de enfermedades laborales.



Cultura de respeto:

Desde la Gerencia de Personas, promovemos nuestros valores institucionales, a través de los cuales generamos un ambiente de trabajo colaborativo, íntegro y respetuoso, en el que todos los miembros observan los parámetros de nuestro Código de Conducta y conocen los mecanismos disponibles para abordar cualquier situación de conflicto o desacuerdo.



Fortalecimiento de liderazgo y bienestar organizacional:

A través de la Escuela de Liderazgo, brindamos formación en habilidades clave para la gestión de equipos y la promoción de un entorno laboral equitativo, inclusivo y diverso.



Gestionamos estratégicamente nuestro talento:

Evaluamos continuamente las necesidades estratégicas de las Clínicas para definir la mejor forma de vinculación de nuestros colaboradores, asegurando su bienestar y desarrollo.

Verificamos la efectividad de estas acciones y evaluamos el avance en el logro de los objetivos planteados a través de herramientas y procesos entre los cuales se encuentran:



Procesos

Monitoreamos el cumplimiento de las resoluciones y estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Implementamos el Sistema Integral de Desempeño para el 100% de nuestros colaboradores.

Gestionamos indicadores de accidentalidad para prevenir riesgos laborales.

Hacemos seguimiento al cumplimiento de los MBO's¹ corporativos y los objetivos individuales.

Medimos semestralmente la experiencia del colaborador y definimos planes de acción.



Metas, objetivos e indicadores usados para evaluar el progreso

Garantizar el cumplimiento del 100% de las normativas de SST.

Lograr la implementación total del Sistema Integral de Desempeño.

Reducir los índices de accidentalidad.

Asegurar el cumplimiento de los objetivos individuales y corporativos en los MBO's.¹

Mejorar la experiencia del colaborador con base en las mediciones semestrales.



Efectividad de las acciones, incluyendo el progreso a través de las metas y objetivos

100% de implementación del Sistema Integral de Desempeño.

Reducción de incidentes mediante la mejora en la gestión de accidentalidad.

Alineación de los objetivos individuales con los corporativos.

Implementación de acciones correctivas para mejorar la experiencia del colaborador.



Lecciones aprendidas

Reforzamos la comunicación interna sobre la importancia de SST.

Optimizamos nuestros sistemas de evaluación con herramientas digitales.

Incorporamos sesiones periódicas de retroalimentación para mejorar el desempeño.

Personalizamos nuestras estrategias de experiencia del colaborador para mayor impacto.

A través de un análisis constante de la retroalimentación que recibimos de nuestro talento y la revisión de los resultados y del desempeño frente a los objetivos trazados tanto por área como de forma individual, hemos identificado áreas clave de mejora y ajustado nuestros procesos.

Las estrategias generales de las Clínicas se socializan a través de los comités primarios de los diferentes servicios, lo que asegura que todos los colaboradores estén informados y alineados. También hemos desarrollado políticas y procedimientos claros que sirven como marco de referencia para la implementación de los procesos dentro de nuestras clínicas los cuales están disponibles y son gestionados de forma eficiente a través de nuestra herramienta de gestión documental, Almera, garantizando su accesibilidad y actualización constante. Este enfoque nos ha permitido mejorar la efectividad de las acciones implementadas y asegurar que estén alineadas con las expectativas de nuestros grupos de interés.



¹ Management By Objectives. En español: Objetivos corporativos.

7.3

GRI 2-7, 2-8



NUESTRO TALENTO

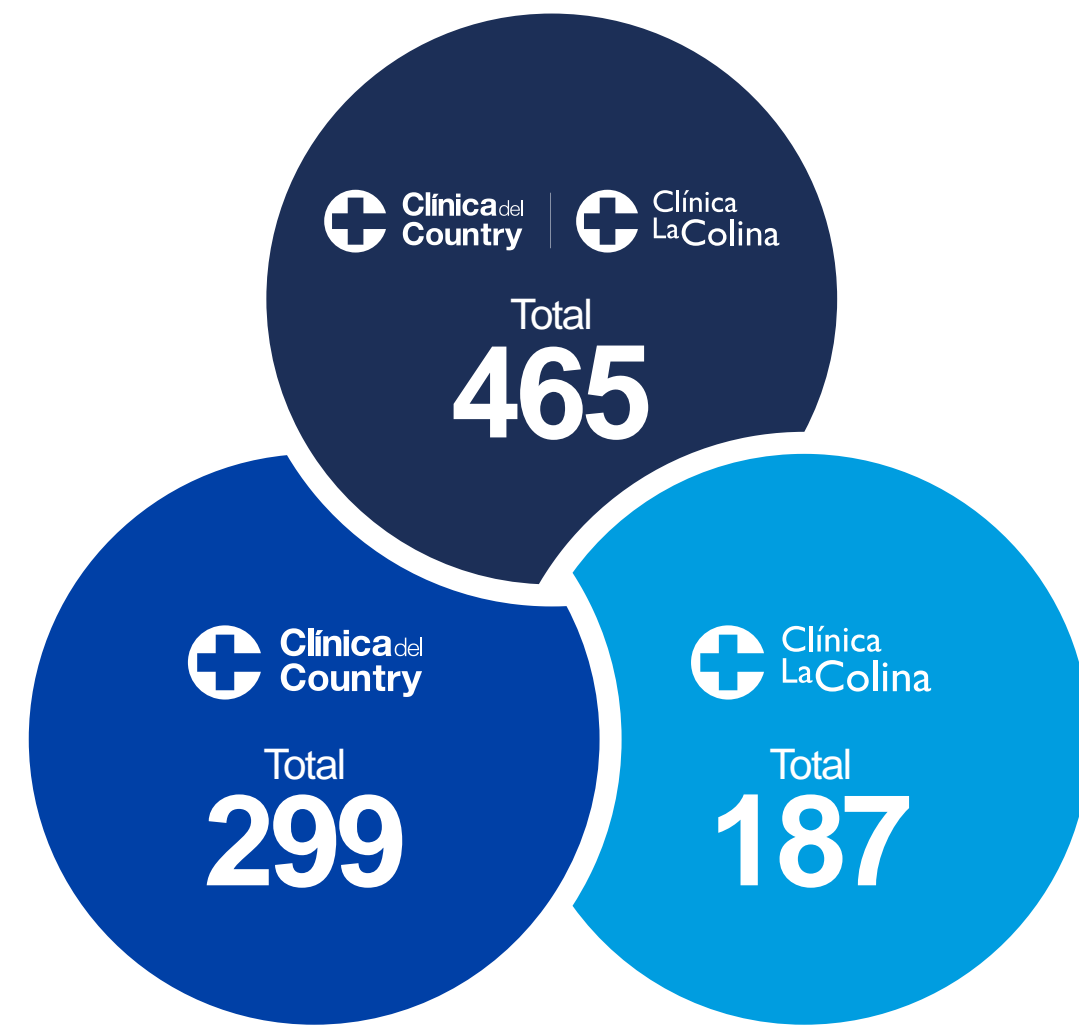
Nuestro equipo de colaboradores directo estuvo compuesto en 2024 por 2.524 profesionales, quienes hicieron posibles los logros y resultados positivos que registramos en el año. Este es un equipo que se caracteriza por estar compuesto en su mayoría por mujeres, con una participación del 77% y por desarrollar sus actividades en la ciudad de Bogotá, por lo cual no se presenta el desglose por regiones en la siguiente tabla.

Tabla 1 Colaboradores por sexo y tipo de vinculación 2024

Tipo de empleo		Colaboradores directos por tipo de contrato y sexo			
		Clínica del Country		Clínica La Colina	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indefinido	Completo	1308	359	548	136
	Parcial	33	42	32	32
Plazo Fijo	Completo	3	2	2	0
	Completo	1	1	0	0
Total		1.357	409	588	170
		1.749		750	

Para lograr nuestra visión, "Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera", contamos con médicos adscritos, quienes trabajan de forma articulada con nuestros colaboradores directos y hacen posibles las experiencias memorables para nuestros pacientes y sus familias.

Gráfica 1 Médicos adscritos - Clínica del Country (CDC) - Clínica La Colina (CLC)



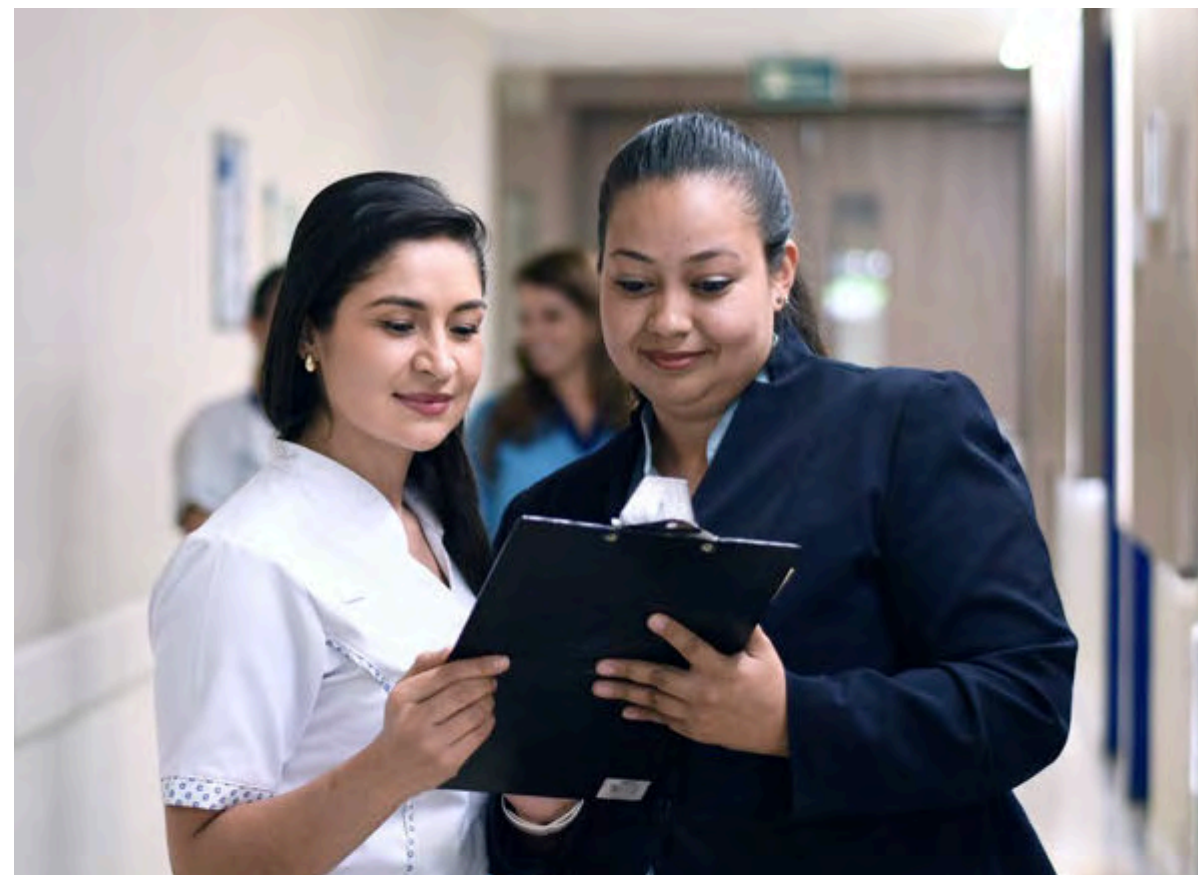
Los médicos adscritos no tienen una vinculación contractual con las Clínicas. Los acuerdos entre los profesionales y la organización están establecidos a través de la "Declaración del médico adscrito" en el cual se legalizan los compromisos entre las partes. En 2024 contamos con 486 especialistas adscritos a las Clínicas, 465 de los cuales prestan sus servicios profesionales tanto para la Clínica del Country como para la Clínica La Colina, en las áreas que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2 Médicos adscritos por especialidad 2024

Especialidad	Clínica del Country	Clínica La Colina	Común
Ginecología y Obstetricia	36	33	80
Ortopedia y Traumatología	18	37	43
Cirugía Plástica Reconstructiva y Estética	21	17	26
Otorrinolaringología	23	20	18
Cirugía General	9	3	39
Urología	8	14	29
Medicina Interna	8	7	12
Neurología	7	4	11
Cirugía Maxilofacial	4	4	13
Cirugía de Columna	9	2	9
Neurocirugía	8	2	9
Cirugía Bariátrica	5	2	11
Gastroenterología y Endoscopia Digestiva	7	4	6
Cirugía de Mama y Tumores de Tejidos Blandos	6	1	9
Ginecología Oncológica	6		8
Ortopedia y Traumatología Pediátrica	6	1	5

Especialidad	Clínica del Country	Clínica La Colina	Común
Pediatría	1	4	7
Cirugía de Cabeza y Cuello	2	1	7
Dermatología	4	3	3
Cirugía de Mano	3	3	3
Neumología	6		3
Psiquiatría	5	3	1
Dolor y Cuidados Paliativos	2	2	5
Oncología Clínica	8		1
Infectología	2		7
Cirugía Vasculár Periférica y Angiología	1		7
Toxicología Clínica	4	2	2
Oftalmología	6	1	1
Cirugía de Rodilla	1	1	6
Cirugía de Tórax	4	1	2
Cirugía de Pie y Tobillo		1	5
Cirugía Plástica Oncológica	3		3
Cardiología	3		3
Geriatría Clínica	3	1	2
Reumatología	3	1	2
Medicina Nuclear - PET	6		
Endocrinología	1		5
Hematología	5		1
Nefrología	4	1	1
Cardiología Pediátrica	3	1	1
Cirugía Pediátrica	2		3
Anestesiología Y Reanimación	1	4	
Medicina Física Y Rehabilitación	1	1	3
Radiología e Imágenes Diagnósticas	3	1	1
Cirugía Gastrointestinal y Endoscopia Digestiva	2		3
Neumología Pediátrica			5
Coloproctología	1		4
Hematología - TMO	4		
Cirugía de Cadera	2		2
Cirugía de Hombro		1	3
Urología Oncológica	1		3
Infectología Pediátrica			4

Especialidad	Clínica del Country	Clínica La Colina	Común
Neurología Pediátrica			3
Urología Pediátrica			3
Nefrología Pediátrica	1		2
Endocrinología Pediátrica	1	1	1
Radiología Intervencionista			2
Reumatología Pediátrica		1	1
Otología	1	1	0
Medicina Crítica y Cuidado Intensivo Pediátrico	2		
Osteodensimetría	2		
Hemato Oncología			2
Ortopedia Oncológica			2
Cirugía Cardiovascular	1		1
Gastroenterología Pediátrica	1		1
Cirugía General- Trasplante Renal	2		
Oncología Clínica			1
Radioterapia Oncológica	1		
Cirugía Oncológica			1
Gastroenterología Pediátrica			1
Oftalmología Pediátrica	1		
Dermatología Oncológica	1		
Urología - Trasplante Renal	1		
Cirugía Pediátrica Oncológica	1		
Genética Humana			1
Otorrinolaringología Pediátrica			1
Retina y Vítreo Neonatal			1
Neurocirugía Pediátrica	1		
Inmunología			1
Cirugía Hepatobiliar	1		
Oncología Pediátrica	1		
Psiquiatría Infantil	1		
Mastología			1
Psiquiatría Oncológica	1		
Medicina Crítica y Cuidado Intensivo			1
Dolor y Cuidados Paliativos Pediatría			1
Total general	299	187	465



Diversidad en órganos de gobierno y empleados GRI 405-1

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina, valoramos la diversidad y la inclusión en todos los niveles. Creemos que la multiplicidad de características nos fortalece y nos permite tomar mejores decisiones, reflejando el compromiso que tenemos con un entorno equitativo y representativo. La siguiente es la composición de nuestros equipos de trabajo, destacando la distribución por sexo y edad.

Tabla 3 Diversidad Clínica del Country

Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	#	%	#	%	#	%
Sexo						
Hombres	113	27.63%	248	60.64%	48	11.74%
Mujeres	341	25.45%	920	68.66%	79	5.90%
Total	454	25.96%	1168	66.78%	127	7.26%

Tabla 4 Diversidad Clínica La Colina

Grupo de Edad	Entre 18 y 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	#	%	#	%	#	%
Sexo						
Hombres	41	24.40%	101	60.12%	26	15.48%
Mujeres	128	21.99%	416	71.48%	38	6.53%
Total	169	22.53%	517	68.93%	64	8.53%



Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal GRI 401-1

El crecimiento y la estabilidad de nuestro equipo son fundamentales para el desarrollo y el logro de las metas en las Clínicas. La información sobre las nuevas contrataciones y la rotación de personal, que presentamos a continuación desglosada por edad y sexo, nos proporciona datos clave para fortalecer nuestras estrategias de atracción y retención de talento, asegurando un ambiente laboral dinámico y comprometido.

Tabla 5 Nuevas contrataciones Clínica del Country 2024

País / Regiones	Sexo	Rango de edad	Personas contratadas
Colombia	Hombres	Entre 18 y 30 años	34
		Entre 31 y 50 años	18
		Mayores de 51 años	2
Colombia	Mujeres	Entre 18 y 30 años	116
		Entre 31 y 50 años	57
		Mayores de 51 años	1
Total			228

Tabla 6 Nuevas contrataciones Clínica La Colina 2024

País / Regiones	Sexo	Rango de edad	Personas contratadas
Colombia	Hombres	Entre 18 y 30 años	13
		Entre 31 y 50 años	9
		Mayores de 51 años	0
Colombia	Mujeres	Entre 18 y 30 años	63
		Entre 31 y 50 años	47
		Mayores de 51 años	1
Total			133

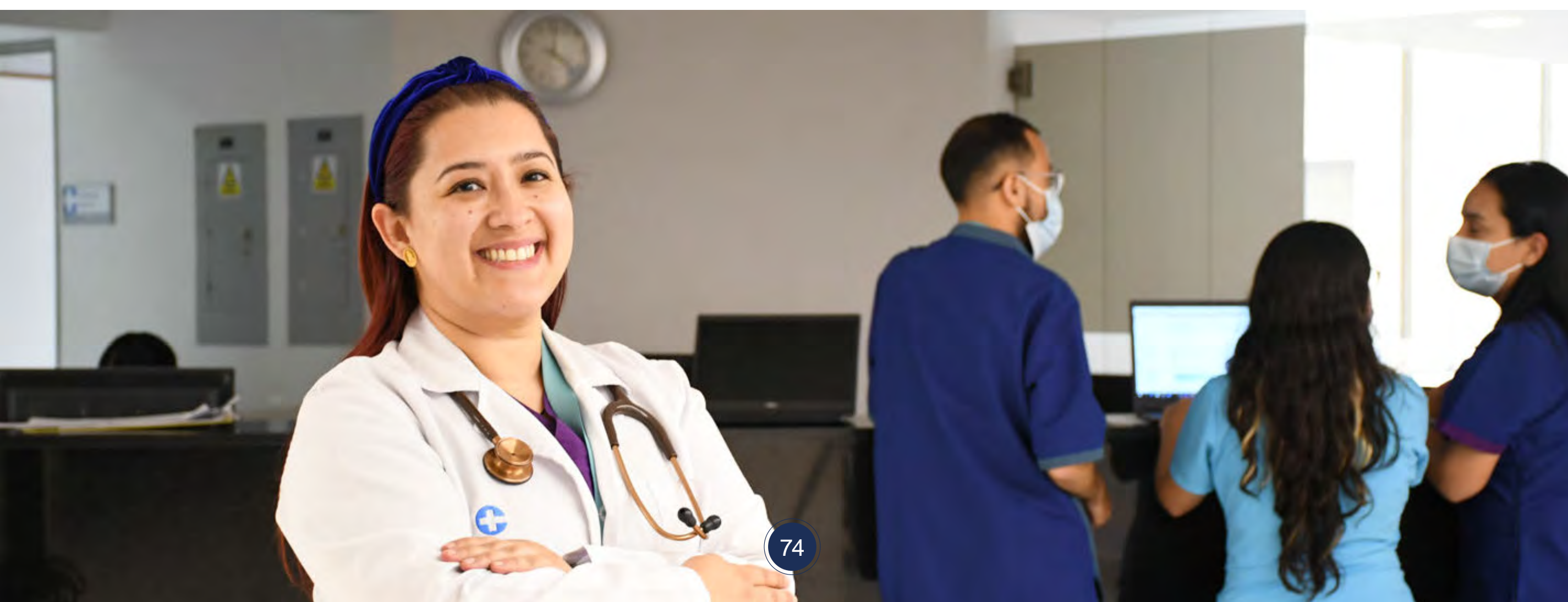


Tabla 7 Retiros Clínica del Country 2024

País / Regiones	Sexo	Rango de edad	Personas retiradas
Colombia	Hombres	Entre 18 y 30 años	39
		Entre 31 y 50 años	55
		Mayores de 51 años	6
Colombia	Mujeres	Entre 18 y 30 años	85
		Entre 31 y 50 años	94
		Mayores de 51 años	15
Total			294

Tabla 8 Retiros Clínica La Colina 2024

País / Regiones	Sexo	Rango de edad	Personas retiradas
Colombia	Hombres	Entre 18 y 30 años	17
		Entre 31 y 50 años	14
		Mayores de 51 años	2
Colombia	Mujeres	Entre 18 y 30 años	41
		Entre 31 y 50 años	46
		Mayores de 51 años	6
Total			126

La rotación de personal nos permite identificar las variaciones de la planta de personal y así determinar planes de acción. Esta es registrada trimestralmente en el aplicativo Almera en el cual se pueden evidenciar los siguientes datos con un acumulado de 12.9 para el 2024.

Tabla 9 Consolidado tasas de rotación 2024

Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre
3.6	2.7	3.9	2.7



FORMACIÓN Y DESARROLLO

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina consideramos a nuestro talento humano como el eje principal para construir una organización sostenible. Por esta razón, la Gerencia de Personas trabaja permanentemente en la planeación, creación y ejecución de prácticas que promuevan el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, fortalezcan el orgullo de ser parte de las Clínicas y contribuyan al bienestar integral de cada miembro de los equipos, en armonía con su núcleo familiar y personal.

En 2024 destacamos la renovación de Educo, nuestra plataforma de aprendizaje virtual, a través de la cual pusimos a disposición de los colaboradores más de 28 contenidos actualizados y disponibles con una nueva imagen y una transformación que privilegia la cercanía, comodidad y acceso, además de impulsar la transferencia de conocimientos y la consolidación de la identidad de las Clínicas.



También en 2024 y bajo el liderazgo de la Gerencia de Personas, impactamos a líderes y colaboradores a través de escenarios de desarrollo, que incluyeron entre otras, las siguientes actividades:

- Conectando nuestro Talento**
 con la participación de más de 250 colaboradores.
- Conversaciones previas**
 con la participación de 126 líderes para reflexionar sobre:
 - ¿Qué hace a un líder?
 - Seleccionando el mejor talento.
- Liderazgo Hoy:**
 transformamos juntos el programa de liderazgo corporativo en el que participamos las empresas del Grupo Banmédica y que cuenta con el desarrollo de The Management-Lab.
- Inducción corporativa:**
 este es un espacio cercano y cálido a través del cual buscamos facilitar el proceso de integración a nuestra cultura organizacional. Cerramos el 2024 con la participación del 95% de nuevos colaboradores.

En las Clínicas desarrollamos un plan de capacitación anual, que distribuye las acciones de formación en tres ejes: desarrollo profesional, técnico y fortalecimiento de habilidades blandas, según las categorías de la población activa. Así mismo, la medición del plan de capacitación en fundamentos organizacionales aplica al 100 % de la población activa, garantizando una cobertura total.

Realizamos mensualmente las capacitaciones técnicas con grupos definidos, programación que busca asegurar la actualización de conocimientos alineados a los temas más críticos para la operación de las Clínicas y la inclusión de componentes prácticos internos y externos. Los programas estratégicos y de desarrollo de habilidades blandas tienen una periodicidad semestral y se adaptan a cada categoría laboral.

En las siguientes tablas presentamos el número los colaboradores formados en 2024 por áreas, con el detalle de las horas por sexo y el promedio de horas también diferenciado.



Promedio de horas de capacitación anual por colaborador GRI 404-1

Tabla 10 Promedio horas de formación Clínica del Country

Categoría laboral	Número de colaboradores formados		Horas totales de formación		Promedio de horas de formación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Dirección Administrativa	2	0	8	0	0.25	0
Subgerencias, jefes y Coordinadores administrativa	34	49	15	15	2.26	3.26
Profesionales, Analistas y Auxiliares administrativos Administrativa	96	160	10	10	9.6	16
Subgerencias, Jefes y Coordinadores Asistencial	57	895	15	15	3.8	59.6
Profesionales, Analistas y Auxiliares Asistencial	109	64	10	10	10.9	6.4

Tabla 11 Promedio horas de formación Clínica La Colina


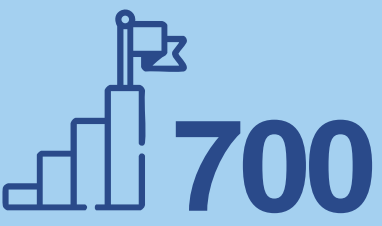
Categoría laboral	Número de colaboradores formados		Horas totales de formación		Promedio de horas de formación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Subgerencias, jefes y Coordinadores administrativa	6	6	15	15	0.4	0.4
Profesionales, Analistas y Auxiliares administrativos Administrativa	26	46	10	10	2.6	4.6
Subgerencias, Jefes y Coordinadores Asistencial	35	64	15	15	2.33	4.26
Profesionales, Analistas y Auxiliares Asistencial	53	388	10	10	5.3	5.3



Programas de capacitación y de ayuda a la transición GRI 404-2

En las Clínicas reconocemos la importancia de fortalecer las habilidades de nuestros colaboradores más allá de lo técnico, por lo cual promovemos espacios de formación que contribuyan a su bienestar y desarrollo integral. A través de diversas iniciativas, buscamos potenciar competencias clave para un entorno de trabajo colaborativo, resiliente y alineado con nuestra cultura organizacional.

Tabla 12 Programa de Desarrollo de Habilidades Socioemocionales

Nombre del programa	Tipo	Alcance
 <p>Desarrollo de Habilidades Socioemocionales</p>	<p>Espacios formativos para fortalecer habilidades y/o aptitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en Equipo Comunicación asertiva Manejo de Emociones Manejo de Síntomas de Estrés Semana de la Gratitud 	 <p>700</p>

Así mismo, brindamos acompañamiento y orientación para la reorganización laboral de excolaboradores en la alta dirección de las Clínicas. Este servicio se ofrece a través de aliados estratégicos y durante 2024 dos líderes participaron de este programa.

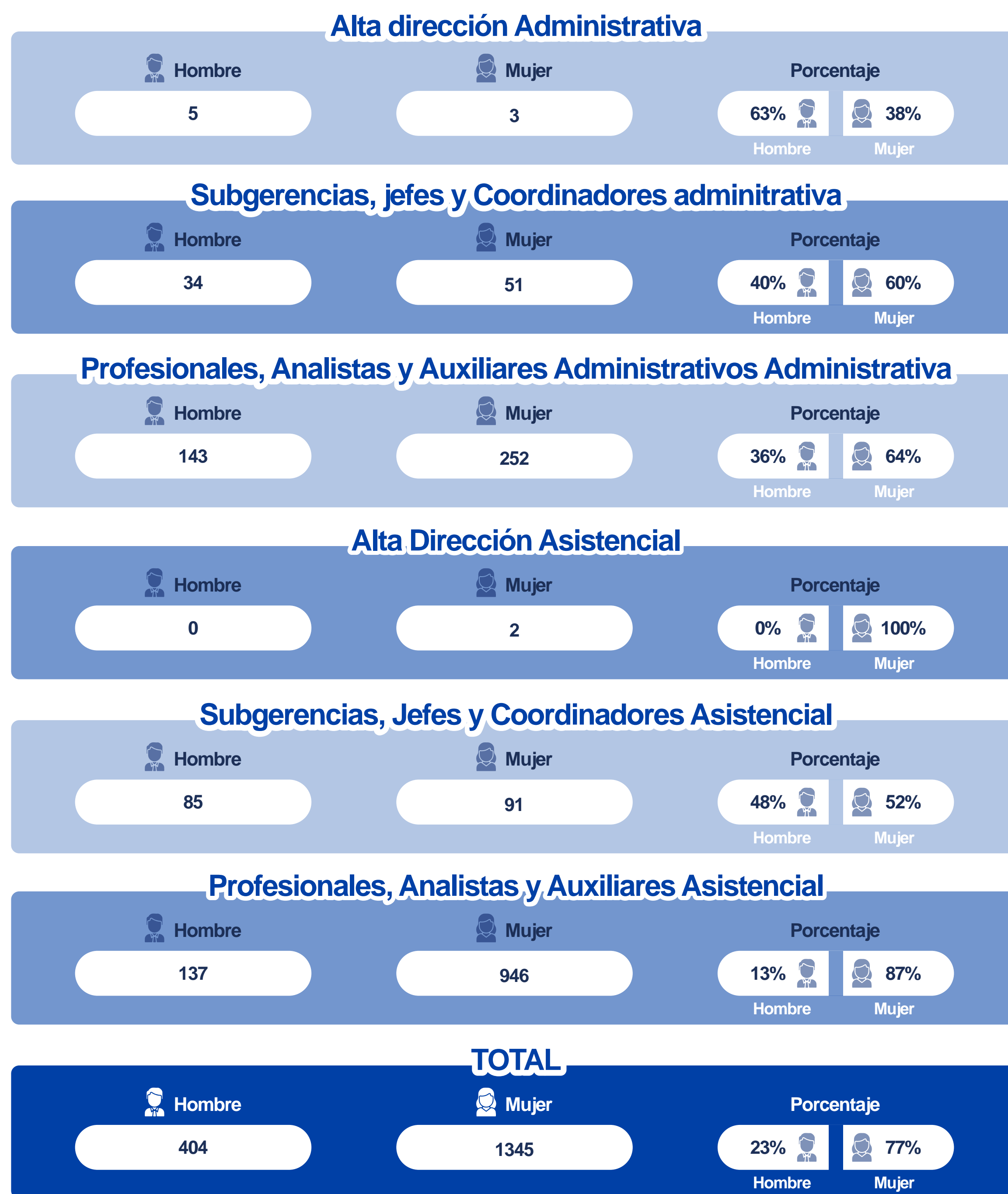
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional GRI 404-3

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina promovemos el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores a través de evaluaciones periódicas de desempeño. Estas revisiones permiten identificar las competencias a fortalecer, alinear expectativas y fomentar el desarrollo profesional, asegurando que cada colaborador cuente con oportunidades de mejora y crecimiento dentro de la organización.

En las Clínicas contamos con una herramienta de Valoración del Desempeño a través de la cual definimos los planes de desempeño y verificamos el cumplimiento de las tres fases que lo componen: definición de metas, seguimiento a los planes y evaluación final el cierre del ciclo.



Tabla 13 Evaluación de desempeño 2024 Clínica del Country



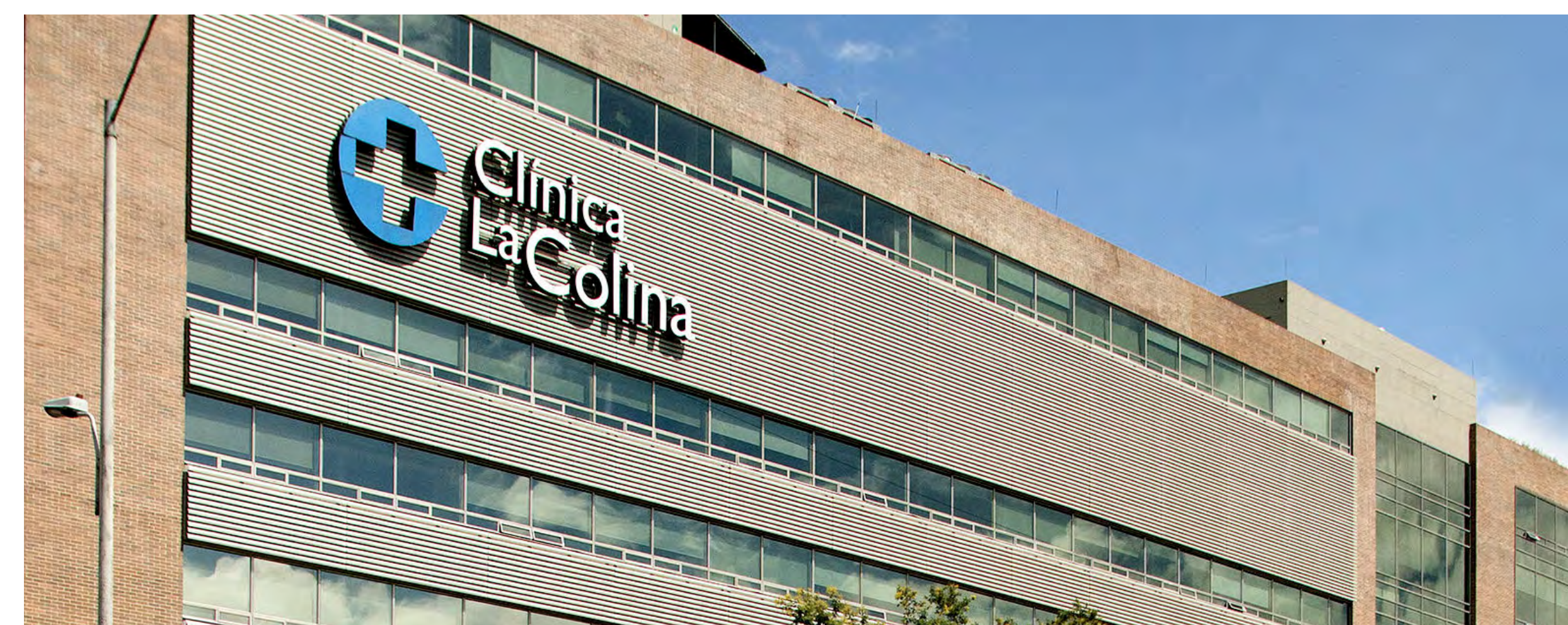
En la Clínica del Country alcanzamos una cobertura de la evaluación de desempeño del 100% con respecto al total de colaboradores activos y que aplican para el plan de desempeño 2024.



Tabla 14 Evaluación de desempeño 2024 Clínica La Colina



En la Clínica La Colina la cobertura de la evaluación de desempeño fue del 100% con respecto también al total de colaboradores activos y que aplican para el plan de desempeño 2024.





7.5

GRI 401-2

BIENESTAR Y BENEFICIOS

El bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad, por lo que ofrecemos una serie de beneficios diseñados para brindarles estabilidad y apoyo. Estos beneficios, que van más allá de los mínimos legales, buscan contribuir a su seguridad, salud y desarrollo, promoviendo así un entorno laboral que favorezca la permanencia y el compromiso.

En la siguiente tabla describimos los beneficios que ofrecemos a los colaboradores de las Clínicas vinculados en jornada completa, quienes durante 2024 conformaron un grupo de 2.499 personas

Tabla 15 Beneficios colaboradores

Beneficios	Descripción
 Seguro de Vida en una póliza colectiva	Nuestros colaboradores contratados directamente, cuentan con un seguro de vida en una póliza colectiva de las Clínicas.
 Cobertura por incapacidad y/o invalidez: A través de la póliza de vida se ampara el riesgo de incapacidad total y permanente que sufra el asegurado como consecuencia de un accidente o de una enfermedad	A través de la póliza de vida se ampara el riesgo de incapacidad total y permanente que sufra el asegurado como consecuencia de un accidente o de una enfermedad
 Bono regalo para colaboradores	Reconocemos la labor de nuestros colaboradores a través de un regalo de navidad para que comparta con los que más quiere.
 Bono de cumpleaños	Consiste en un bono de helado como celebración de cumpleaños de nuestros colaboradores.
 Día libre de Cumpleaños	Los colaboradores pueden disfrutar de un día libre remunerado durante su mes de cumpleaños, no puede cambiarse ni acumularse con otro beneficio y/o licencia. Este beneficio debe ser acordado con el jefe inmediato.
 Regalo de Navidad para hijos de colaboradores	Pensando en la familia y la economía de nuestros colaboradores, los hijos menores de 12 años reciben regalo de navidad a final de año.
 Tarjeta para acceso a bebidas calientes	Todo colaborador que tiene contrato directo con las Clínicas podrá hacer uso de una tarjeta con acceso a las máquinas de bebidas calientes, las cuales cuentan con un saldo limitado por mes.
 Permiso remunerado por matrimonio	Este beneficio consiste en brindar a los colaboradores 3 días hábiles remunerados por contraer matrimonio, válido únicamente para un matrimonio y los días se toman en cuenta a partir del día de la ceremonia.

Permiso parental GRI 401-3

El acceso a licencias de maternidad y paternidad es un derecho fundamental que contribuye al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, además de fortalecer el equilibrio entre la vida laboral y personal. Este indicador permite evaluar la efectividad de las políticas de las Clínicas en la protección de la parentalidad, midiendo no solo el acceso a estas licencias, sino también la reincorporación y permanencia en el empleo tras su disfrute.



Tabla 16 Datos clave permiso parental - CDC 2024

Colaboradores que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Mujeres	47
	Hombres	7
Colaboradores que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Mujeres	47
	Hombres	7
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad	Mujeres	43
	Hombres	6
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	Mujeres	42
	Hombres	6
Índice de reincorporación al trabajo	Mujeres	91%
	Hombres	86%
Índice de retención	Mujeres	89%
	Hombres	86%

Tabla 17 Datos clave permiso parental - CLC 2024

Colaboradores que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad	Mujeres	20
	Hombres	2
Colaboradores que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad	Mujeres	20
	Hombres	2
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad	Mujeres	19
	Hombres	2
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	Mujeres	18
	Hombres	2
Índice de reincorporación al trabajo	Mujeres	95%
	Hombres	100%
Índice de retención	Mujeres	90%
	Hombres	100%



SEGURIDAD Y SALUD

7.6

GRI 403-1, 403-8

Con el propósito de garantizar la seguridad y el bienestar de todos los colaboradores, minimizar los riesgos laborales y cumplir con la normatividad vigente, en la Clínica del Country y la Clínica La Colina, hemos diseñado un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST)² que incluye medidas de prevención, capacitación y monitoreo constante de los riesgos, incidentes y enfermedades laborales con el objetivo de fomentar la mejora continua de nuestros procesos.

En 2024 alcanzamos un 98.4% de cumplimiento en la autoevaluación de requisitos legales e incorporamos nuevas regulaciones que afectan el sector, entre las que se encuentran:



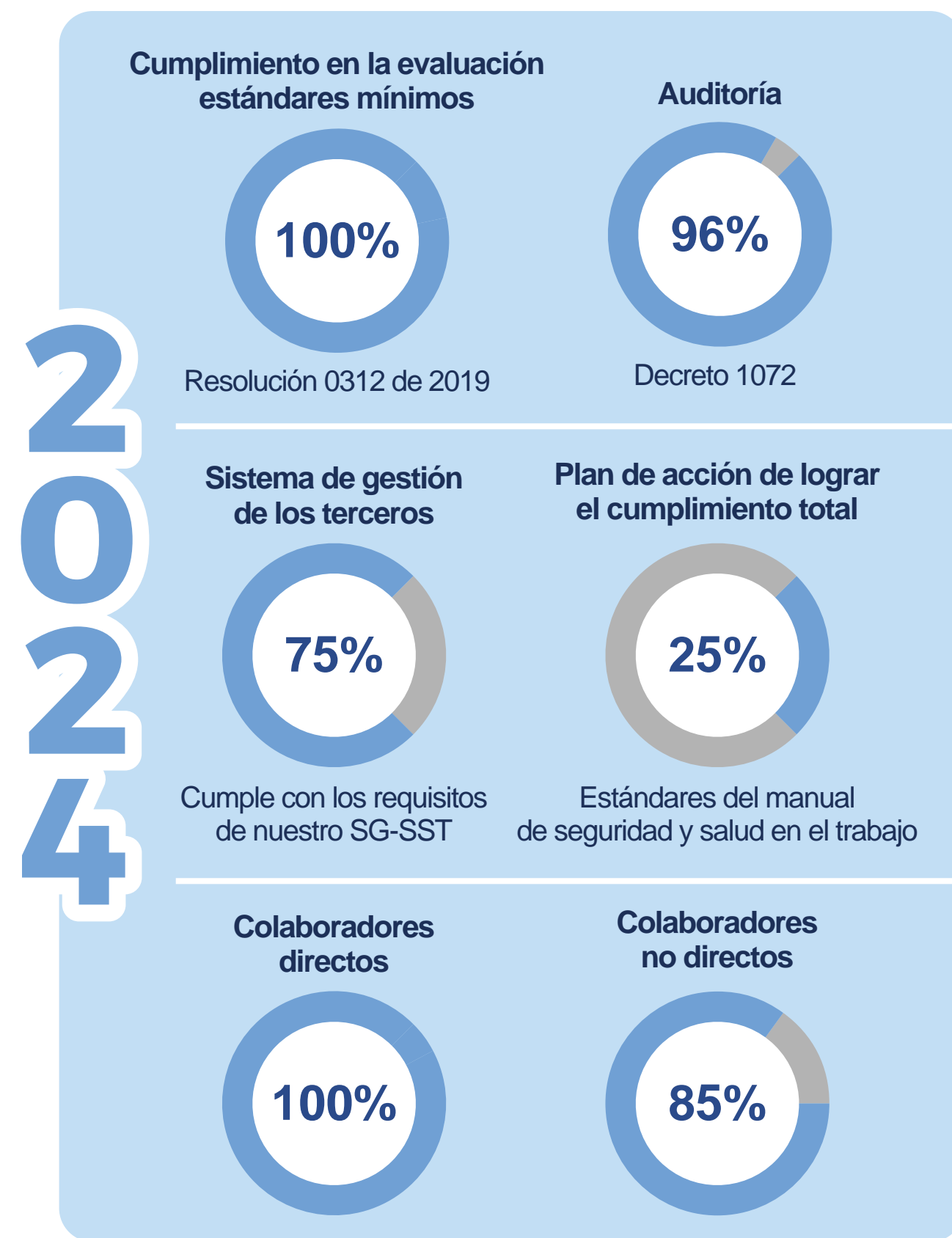
² SG-SST de la Clínica se fundamenta en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019

Para la gestión de seguridad en el trabajo con terceros, en las Clínicas contamos con el manual SST-MAN-08 V2, que define criterios de selección, contratación y evaluación en seguridad y salud en el trabajo y permite garantizar que proveedores, contratistas y subcontratistas cumplan con los estándares establecidos.

En 2024 logramos un 100% de cumplimiento en la evaluación de estándares mínimos según la Resolución 0312 de 2019, mientras que la auditoría del Decreto 1072 alcanzó un 96%. Adicionalmente, evaluamos el sistema de gestión de los terceros con mayor permanencia en las Clínicas, análisis que identificó que el 75% cumple con los requisitos de nuestro SG-SST.

Para el 25% restante, se estableció un plan de acción con el fin de lograr el cumplimiento total de los estándares exigidos en el manual de seguridad y salud en el trabajo para terceros. Esto refleja el compromiso de la Clínica con la mejora continua y la protección de todos los colaboradores involucrados en sus operaciones.

El SG-SST cubre todas las actividades de las Clínicas, tanto rutinarias como extraordinarias, así como todas sus sedes y colaboradores de planta, médicos adscritos y terceros. Durante 2024 realizamos diferentes campañas de salud y seguridad en las que registramos una participación del 100% de los colaboradores directos y un 85% de los no directos.



Gráfica 2 Participación SG-STT 2024



Para asegurar que las medidas y procedimientos sean adoptados adecuadamente, hemos establecido alianzas con los terceros que participan en nuestras operaciones, permitiendo una integración eficaz de las políticas de seguridad en todos los niveles. La auditoría externa de la seguridad y salud en el trabajo fue realizada por la ARL Aseguradora de Riesgos Laborales, asegurando que se cumplieran los estándares y procesos de gestión establecidos.



Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes GRI 403-2

Para la identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes, en las Clínicas adoptamos la Guía Técnica Colombiana (GTC) 45, que establece los requisitos del proceso de investigación y del establecimiento de controles en el lugar de trabajo y que se expresa en nuestra metodología propia a través de los siguientes elementos:



Nuestra evaluación de los riesgos incluye:

- Clasificación de peligros: en categorías de riesgo, según su gravedad y probabilidad de ocurrencia.
- Evaluación de la gravedad: para cada peligro, considerando el potencial de daño o lesión.
- Evaluación de la probabilidad: de ocurrencia de cada peligro, considerando la frecuencia y la posibilidad de que ocurra.
- Matriz de riesgos: para evaluar y clasificar los peligros según su nivel de riesgo.

Nuestra evaluación de los riesgos incluye:

Aplicamos la jerarquía de controles según la norma ISO 45001:2008 con los siguientes pasos:



Para la gestión de riesgos, establecemos controles por medio de las siguientes acciones:



En la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo SST-POL-01 contemplamos la identificación, evaluación y gestión de riesgos en los procesos, además de las inspecciones que realizamos en compañía de líderes, colaboradores y el COPASST, acciones que nos permiten asegurar la calidad de los procesos.

En las Clínicas evaluamos este sistema de gestión considerando la normatividad vigente, los riesgos presentes en cada área, las amenazas a las que estamos expuestos, la efectividad de las medidas de control establecidas, la evaluación de los puestos de trabajo y el análisis de las estadísticas de accidentes y enfermedades. Las mejoras se definen a partir de los aspectos anteriores y los resultados de las auditorías y la revisión por la dirección.

Reporte de situaciones de riesgo.

Para facilitar la participación de los colaboradores en la identificación de peligros, contamos con el Formato de reporte incidente SST-FOR-09 V1, acto o condición insegura, el cual se reporta a los jefes inmediatos, en recorridos o inspecciones que se realicen en el área. Además, se cuenta con celulares y correos corporativos que permiten mayor agilidad al proceso.

Retiro de situaciones laborales peligrosas.

En las Clínicas promovemos el autocuidado como primer mecanismo, en el marco del cual restringimos accesos a

través de señalización y delimitación, y fomentamos la comunicación de cambios a nivel interno a través de correos y pantallas institucionales.

Investigación de incidentes y medidas correctivas.

Dentro del SG-SST contamos con el procedimiento SST-PRC-14 V1 para el reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, que describe la metodología ISHIKAWA para identificar la causa raíz y, sobre la NTC 3701, definir la resolución de problemas dirigida a identificar sus causas o acontecimientos. Esta herramienta nos permite determinar la causa básica que generó el accidente y, a partir de ella, proponer un plan de acción con el fin de prevenir o mitigar su repetición.

Análisis de incidentes.

Durante el año 2024, se presentaron en promedio 0.22 accidentes de trabajo por cada 100 colaboradores, lo que muestra una reducción significativa con respecto al año anterior, cuando el promedio fue de 0.44. Los accidentes de trabajo generaron un promedio de 1.13 días de incapacidad por cada 100 colaboradores, tiempo que representa también una reducción respecto del 2023, año en el que el promedio se ubicó en 2.79 días de ausencia debido a los accidentes de trabajo.



Servicios de salud en el trabajo GRI 403-3

En las Clínicas, hemos establecido servicios que contribuyen a la identificación y eliminación de riesgos, siguiendo el Convenio 161 de la OIT. Aseguramos su calidad y promovemos el acceso de nuestros colaboradores a ellos de la siguiente manera:



Confidencialidad de la información. Para mantener la confidencialidad de la información personal relacionada con la salud, tenemos un convenio con una IPS laboral, que realiza los exámenes médicos ocupacionales y suministra cartas de tratamiento basadas en la historia clínica laboral.

Además, contamos con el SST-FOR-77 Consentimiento informado, que asegura que la información proporcionada por nuestros colaboradores se maneje adecuadamente, garantizando el seguimiento a su condición de salud y el cumplimiento de las recomendaciones médico-laborales.

Garantía de no discriminación en el uso de información de salud. Conforme a la normativa vigente, la IPS que realiza los exámenes médicos ocupacionales nos proporciona un concepto sobre las restricciones o recomendaciones sin incluir diagnósticos. De esta manera, garantizamos que la información relacionada con la salud no se utilizará de forma discriminatoria ni para tratar favorable o desfavorablemente a nuestros colaboradores.

Análisis de los datos de este indicador. Durante el año 2024, realizamos 1136 exámenes médicos ocupacionales, incluyendo exámenes de ingreso, periódicos, post-incapacidad y de retiro, tal como se establece en el profesiograma.

Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-4

En nuestras Clínicas, promovemos la participación activa de nuestros colaboradores en la gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Nos aseguramos de que tengan voz en el desarrollo, implementación y evaluación de nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, a través de diversas estrategias como encuestas de identificación de peligros, entrevistas, y la elección de representantes para formar parte del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Comité de Convivencia Laboral. Estos comités funcionan como canales esenciales para que nuestros colaboradores eleven dudas, propuestas o inquietudes sobre los procesos laborales.

Además, fomentamos la inscripción de nuestros colaboradores a la Brigada de Emergencias, impulsando su participación activa en la ejecución de Planes Operativos Normalizados ante diversas situaciones dentro del Plan Hospitalario de Gestión de Riesgos y Desastres. A través de estas acciones, buscamos no solo prevenir incidentes, sino también empoderar a nuestros colaboradores para que se conviertan en actores clave de la seguridad en el entorno laboral.

En cuanto a los comités conjuntos de salud y seguridad, COPASST, fundamentales para el éxito de nuestras políticas, están compuestos por un número equitativo de representantes de los colaboradores y del empleador y se encargan de proponer, implementar y vigilar las actividades que promuevan y mantengan un ambiente laboral saludable. Entre sus principales funciones se encuentran la participación en actividades de capacitación en salud ocupacional, la vigilancia de las prácticas en medicina, higiene y seguridad industrial, y la evaluación de los programas de salud implementados. Además, realizan visitas periódicas a los lugares de trabajo, inspeccionando los ambientes y las operaciones, con el fin de identificar factores de riesgo y sugerir medidas correctivas y de control.

El Comité de Convivencia Laboral, igualmente compuesto de manera equilibrada por colaboradores y empleador, tiene como misión gestionar quejas relacionadas con el acoso laboral, promoviendo la confidencialidad, el diálogo y el compromiso mutuo para resolver conflictos. Si las partes involucradas no logran llegar a un acuerdo, el comité remite el caso a la alta dirección de las Clínicas para que tome las decisiones pertinentes. Además, este comité también se encarga de promover la convivencia laboral y la renovación de los principios que favorezcan un ambiente armonioso.

Por otro lado, el Comité Hospitalario de Prevención de Riesgos y Desastres juega un papel crucial en la preparación ante emergencias. Este comité coordina actividades relacionadas con la gestión del riesgo, fomenta la participación de todos nuestros colaboradores en las actividades de preparación y respuesta ante emergencias, y se asegura de que las labores de mitigación se realicen de manera efectiva. A través de este comité, trabajamos para garantizar que las decisiones de emergencia se tomen con base en información actualizada y precisa.

En 2024, el COPASST realizó diversas inspecciones de seguridad, participó en investigaciones de trabajo y propuso campañas de prevención. El Comité de Convivencia Laboral atendió quejas, realizó seguimientos y propuso intervenciones en áreas críticas. Además, el Comité Hospitalario de Prevención de Riesgos y Desastres apoyó la gestión de simulacros que nos permitieron reforzar nuestra capacidad de respuesta ante emergencias.



Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo GRI 403-5

En las Clínicas, la salud y seguridad en el trabajo es una prioridad fundamental para garantizar el bienestar de todos nuestros colaboradores. Con el fin de prevenir riesgos y promover un entorno laboral seguro, implementamos procesos de capacitación enfocados tanto en temas generales como en peligros específicos relacionados con las actividades laborales.

Estas capacitaciones son diseñadas para identificar y abordar las necesidades de aprendizaje, las cuales son evaluadas a través de diversos indicadores, como el análisis de accidentalidad, ausentismo y reportes de condiciones inseguras. Además, las formaciones son continuamente reforzadas y evaluadas para asegurar su efectividad, siendo un pilar clave en el desarrollo de una cultura de seguridad.

Concepto	Trabajadores directos		Trabajadores de proveedores y contratistas	
	Clínica del Country	Clínica La Colina	Clínica del Country	Clínica La Colina
Número de actividades de capacitación en salud y seguridad en el trabajo llevadas a cabo	119	105	3	3
Total de trabajadores capacitados en salud y seguridad en el trabajo	5.417	3.290	68	68
Total de horas de capacitación desarrolladas	210	130	40	40
Temáticas abordadas	Manual de bioseguridad, Manipulación de cargas, Movilización de pacientes, acoso laboral, salud mental, prevención de caídas, sistema globalmente armonizado, primeros auxilios, manejo de extintor, entre otros.		Manual SST para terceros, Programa de prevención y protección contra caídas, elementos de protección, espacios confinados, energías peligrosas, sistema globalmente armonizado, emergencias.	

Lesiones por accidente laboral GRI 403-9

Accidentes relacionados con el trabajo

En 2024, continuamos comprometidos con la seguridad y salud de todos nuestros colaboradores, tanto directos como aquellos cuyo trabajo o lugar de trabajo está bajo nuestro control. Durante este periodo, seguimos implementando rigurosas medidas para prevenir accidentes y minimizar los riesgos laborales.

Tabla 19 Accidentes relacionados con el trabajo Clínica del Country 2024

Descripción	Colaboradores directos	Colaboradores no directos
Número de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Tasa de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Número de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	2	1
Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo	100	No calculado
Principales tipos de accidentes presentados	Deportivo, Propios del trabajo, Violencia	
Número total de horas trabajadas	5'443.064	

Tabla 20 Accidentes relacionados con el trabajo Clínica La Colina 2024

Descripción	Empleados directos	Colaboradores no directos
Número de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Tasa de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	0	0
Número de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	1	0
Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo	48	No calculado
Principales tipos de accidentes presentados	Propios del trabajo, Violencia	
Número total de horas trabajadas	2'364.008	

Peligros relacionados con el trabajo que representan riesgo de accidentalidad grave

Durante 2024 identificamos peligros y riesgos de accidentalidad grave, como accidentes con períodos de recuperación mayores a seis meses. A continuación, se presenta un resumen de los principales riesgos identificados y las medidas implementadas para minimizar estos riesgos.

Tabla 21 Riesgos y peligros identificados 2024

Peligro/Riesgo Identificado	Accidentes registrados		Medidas implementadas
	Clínica del Country	Clínica La Colina	
Número de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo			Señalización de actividades y áreas dentro de los servicios, lineamientos de pasos seguros, campaña de sensibilización sobre estándares de movilización segura
Tasa de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo	2	1	

Análisis de tendencias en los indicadores de accidentalidad

Durante 2024 observamos una mejora en nuestras tasas de accidentalidad, lo que refleja el éxito de las medidas implementadas para la prevención de accidentes y el manejo de riesgos.

Tabla 22 Tasas de accidentalidad 2024 - Clínica del Country

Indicador	Valor promedio	Comparación con el año anterior
Frecuencia	0,22 accidentes por cada 100 colaboradores	Reducción de 0,18 respecto al año anterior
Severidad	1,73 días perdidos por cada 100 colaboradores	Reducción de 1,37 días respecto al año anterior
Accidentes mortales	0	No se presentaron accidentes mortales

Tabla 23 Tasas de accidentalidad 2024 - Clínica La Colina

Indicador	Valor promedio	Comparación con el año anterior
Frecuencia	0,22 accidentes por cada 100 colaboradores	Reducción de 0,22 respecto al año anterior
Severidad	1,13 días perdidos por cada 100 colaboradores	Reducción de 1,66 días respecto al año anterior
Accidentes mortales	0	No se presentaron accidentes mortales



Dolencias y enfermedades laborales GRI 403-10

Tabla 24 Casos de enfermedades relacionadas con el trabajo - Clínica del Country

Indicador	Colaboradores directos	Colaboradores no directos
Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo	0	0
Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo	21	0
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo identificadas	Enfermedad respiratoria Enfermedad musculoesquelética	

Tabla 25 Casos de enfermedades relacionadas con el trabajo - Clínica La Colina

Indicador	Colaboradores directos	Colaboradores no directos
Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo	0	0
Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo	13	0
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo identificadas	Enfermedad respiratoria	

Tabla 26 Peligros relacionados con el trabajo que representan riesgo de enfermedad - Clínica del Country

Peligro o riesgo identificado de enfermedad	Enfermedades presentadas	Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
Riesgo biológico	20	Se desarrollaron las actividades correspondientes al Sistema de Vigilancia de riesgo biológico, campaña "somos Bioseguros", jornadas de vacunación.
Riesgo biomecánico	1	Actividades del Sistema de Vigilancia de riesgo biomecánico, campaña de pausas activas "Flow Saludable", capacitaciones sobre el tema.
Riesgo psicosocial	0	Actividades del Sistema de Vigilancia de riesgo psicosocial, campaña "Equilibrio laboral", encuesta de riesgo psicosocial, seguimiento de salud.
Radiaciones Ionizantes	0	Actividades del Sistema de Vigilancia de riesgo radiaciones ionizantes, seguimiento de dosimetría para colaboradores expuestos.

Tabla 27 Peligros relacionados con el trabajo que representan riesgo de enfermedad - Clínica La Colina

Peligro o riesgo identificado de enfermedad	Enfermedades presentadas	Medidas implementadas para minimizar o eliminar el riesgo
Riesgo biológico	13	Se desarrollaron las actividades correspondientes al Sistema de Vigilancia de riesgo biológico, campaña "Somos Bioseguros", y jornadas de vacunación.
Riesgo biomecánico	0	Se desarrollaron las actividades correspondientes al Sistema de Vigilancia de riesgo biomecánico, campaña "Flow Saludable" y capacitaciones.
Riesgo psicosocial	0	Se desarrollaron las actividades correspondientes al Sistema de Vigilancia de riesgo psicosocial, campaña "Equilibrio laboral", encuesta de riesgo psicosocial y seguimiento a posibles casos de salud.
Radiaciones Ionizantes	0	Se desarrollaron las actividades correspondientes al Sistema de Vigilancia de riesgo de radiaciones ionizantes, seguimiento a dosimetría a colaboradores expuestos.

• En cuanto a las enfermedades relacionadas con el trabajo, no se excluyen colaboradores de los cálculos.

• Los estándares y metodologías seguidas para el cálculo de estas enfermedades están basados en la Resolución 0312, que establece los indicadores para enfermedades laborales, tales como la prevalencia e incidencia.

• La prevalencia se calcula tomando en cuenta el número de casos nuevos y antiguos en un período, comparado con el promedio de colaboradores, y luego multiplicando por 100,000. La incidencia, por su parte, mide los casos nuevos de enfermedad laboral en el mismo período.

Para el año 2024:

En la Clínica del Country la incidencia muestra que, por cada 100.000 colaboradores, existen 113 casos nuevos de enfermedad laboral, principalmente causados por picos respiratorios. En cuanto a la prevalencia, por cada 100.000 colaboradores se registran 1.130 casos de enfermedades laborales, de los cuales 21 corresponden a enfermedades respiratorias, lo que se considera como enfermedades laborales directas.

En la Clínica La Colina y en términos de prevalencia, registramos 2.106 casos por cada 100.000 colaboradores, con 13 de ellos correspondientes a enfermedades respiratorias. La incidencia fue de 216 casos nuevos por cada 100,000 colaboradores, siendo estos principalmente causados por picos respiratorios.



7.7

Indicador Propio

GERENCIA DE PERSONAS

Nuestros logros

Desde la Gerencia de Personas resaltamos nuestro talento humano como el eje principal para construir una organización sostenible. Por ello, trabajamos permanentemente en la planeación, creación y ejecución de prácticas que promuevan ambientes inclusivos, seguros y de desarrollo personal y profesional, contribuyendo al bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias, así como al orgullo de ser parte de las Clínicas.

Espacios de escucha:

Hemos generado espacios de diálogo que nos permiten identificar y conocer las motivaciones, propuestas y percepciones de los colaboradores, garantizando un ambiente de trabajo seguro, comprensivo y de confianza.

Ambientes Laborales Saludables y Sostenibles:

- Implementamos estrategias para la reducción del estrés y la prevención de trastornos mentales.
- Fortalecimos los canales de comunicación, promoviendo la asertividad, el respeto y la inclusión.

Desarrollo de liderazgo y equipos:

- Durante 2024 implementamos el **Sistema Integral de Gestión del Desempeño** a través de **Almera**, asegurando que el **100%** de la población tenga definidos sus planes de desempeño.
- Asesoramos a los líderes en la articulación de procesos, promoviendo espacios de *feedback* y comunicación constante.

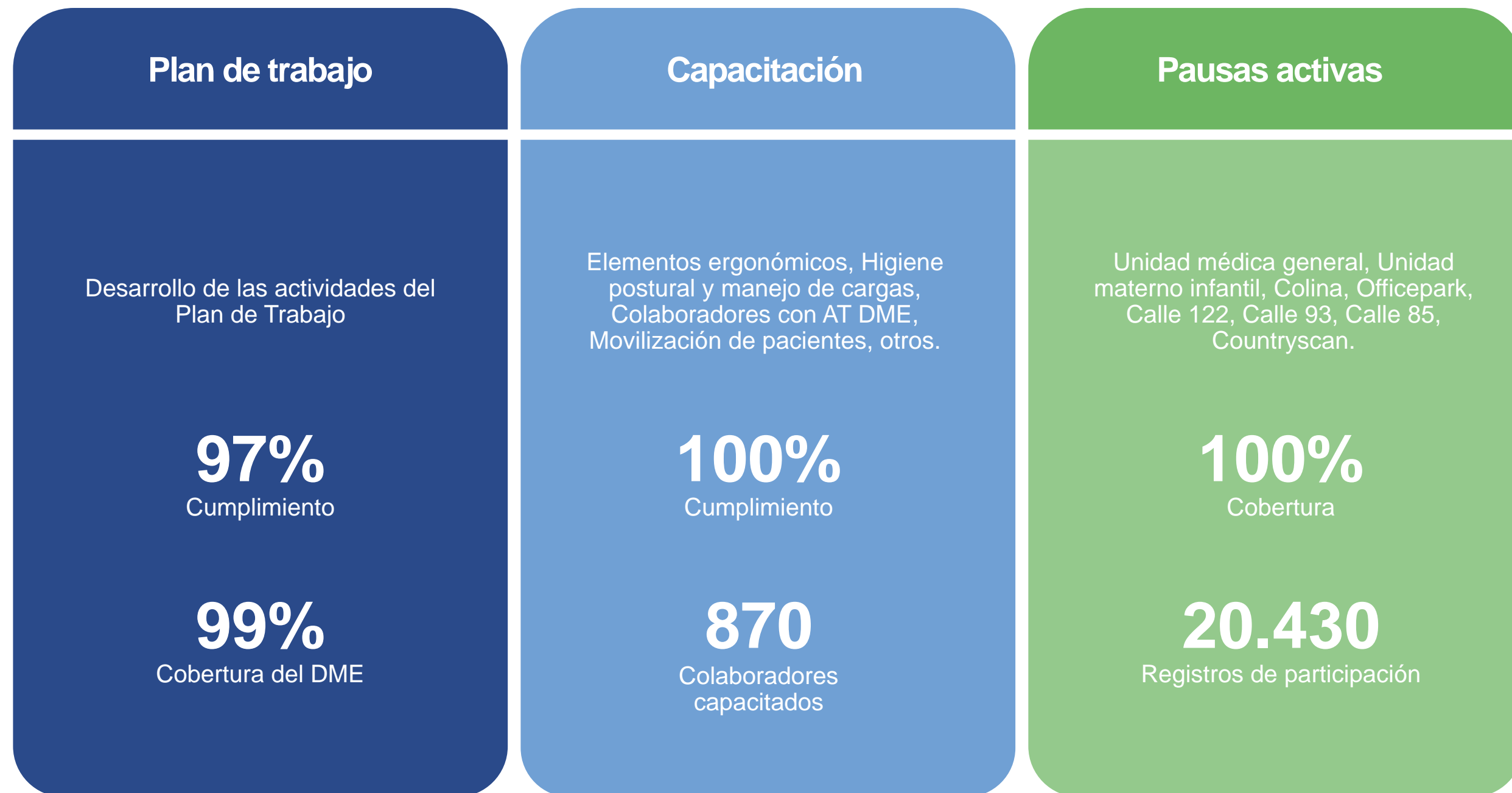
Experiencia del Colaborador:

Implementamos una inducción corporativa cálida y cercana, con una participación del **100%** de nuevos colaboradores al cierre de 2024.

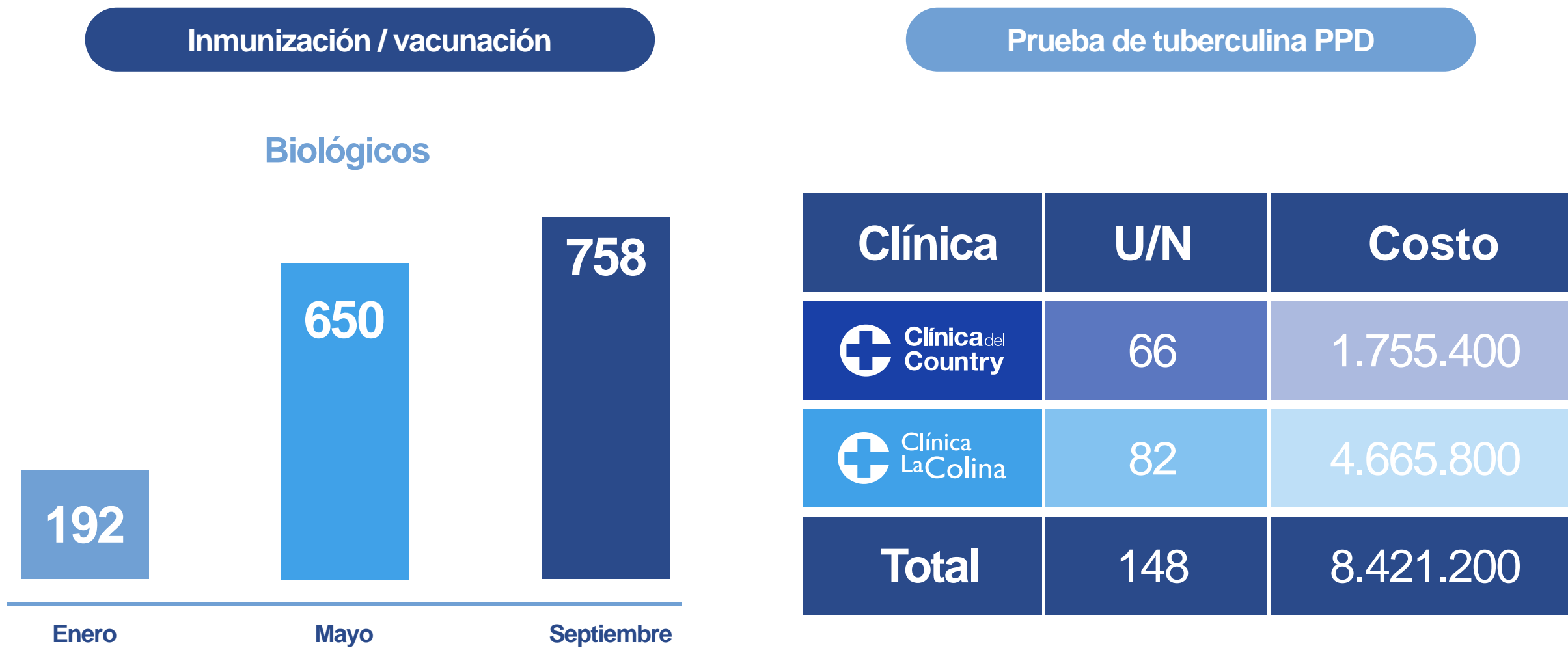
Equidad y Justicia Laboral:

- Se actualizó el **70%** de los descriptores de cargo, alineándolos con la estrategia organizacional.
- Realizamos revisiones salariales para garantizar competitividad en el mercado.
- Analizamos estructuras organizacionales para optimizar procesos.

SVE biomecánico



SVE biológico



Influenza	752
Covid	488
Tétanos	220
HB	138
Neumococo	2

Concepto técnico

Se cuenta con concepto técnico y se relaciona en SVE biológico

Población objeto

Se identifica la población objeto y se establecen niveles de priorización

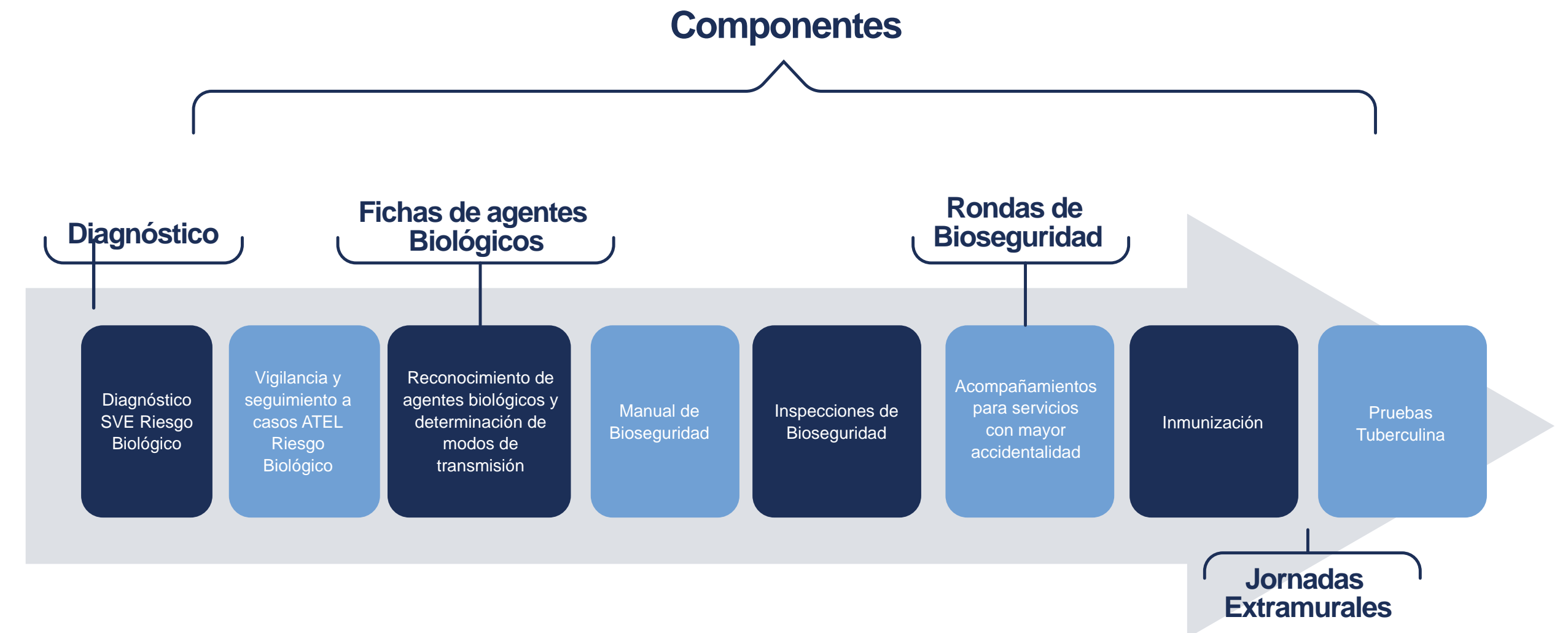
Jornada de TBC

Se inicia con fase 1 y 2 de jornadas de toma de pruebas PPD

• Contamos con programas de gestión del riesgo y sistemas de vigilancia epidemiológica para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

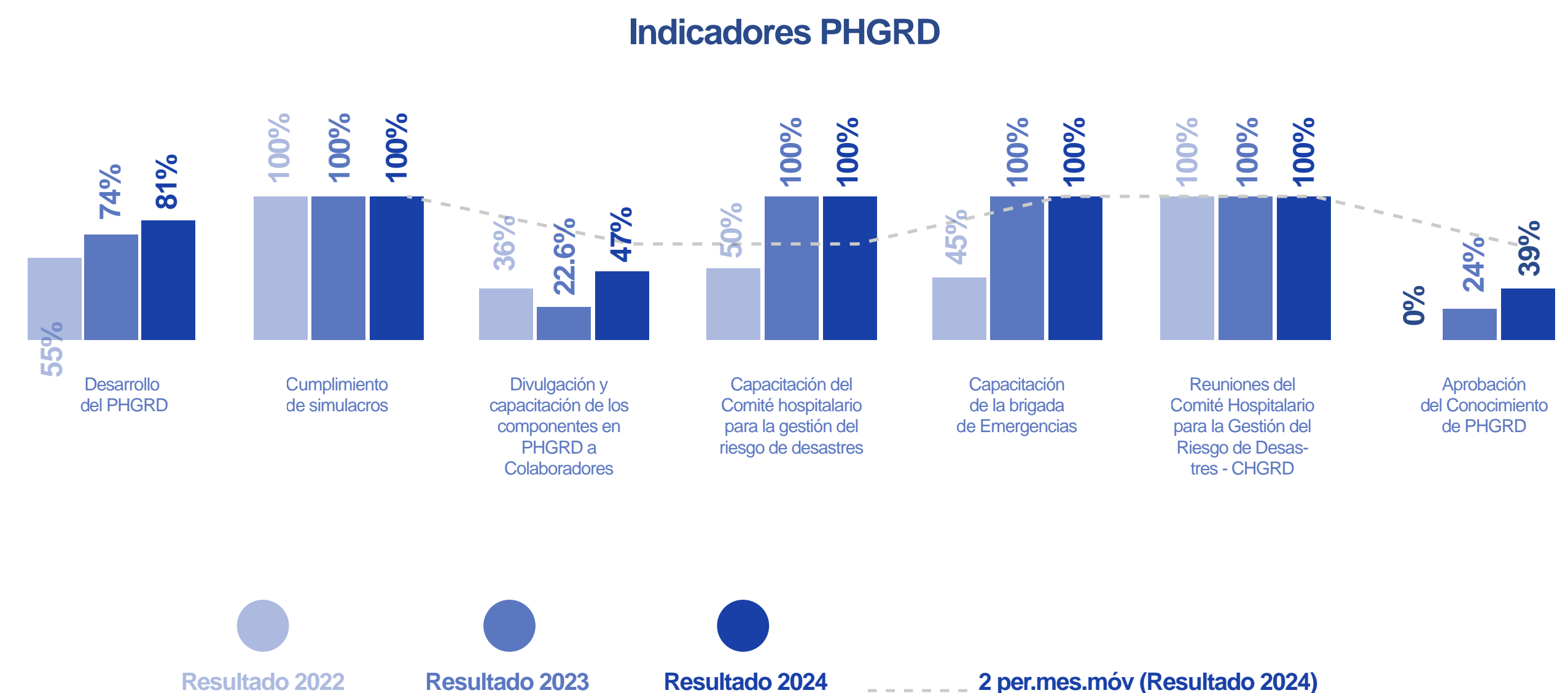
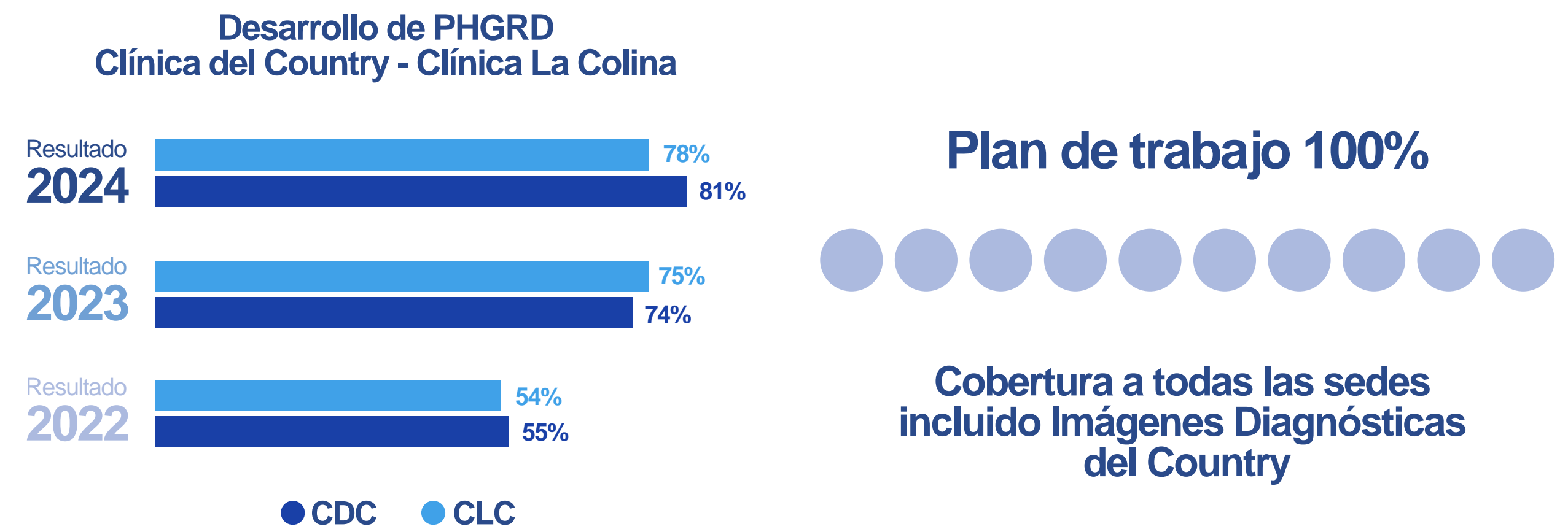
• **Desarrollamos campañas clave:**
- **Somos Bioseguros:** Prevención de riesgos biológicos.

Sistema de vigilancia de riesgo biológico



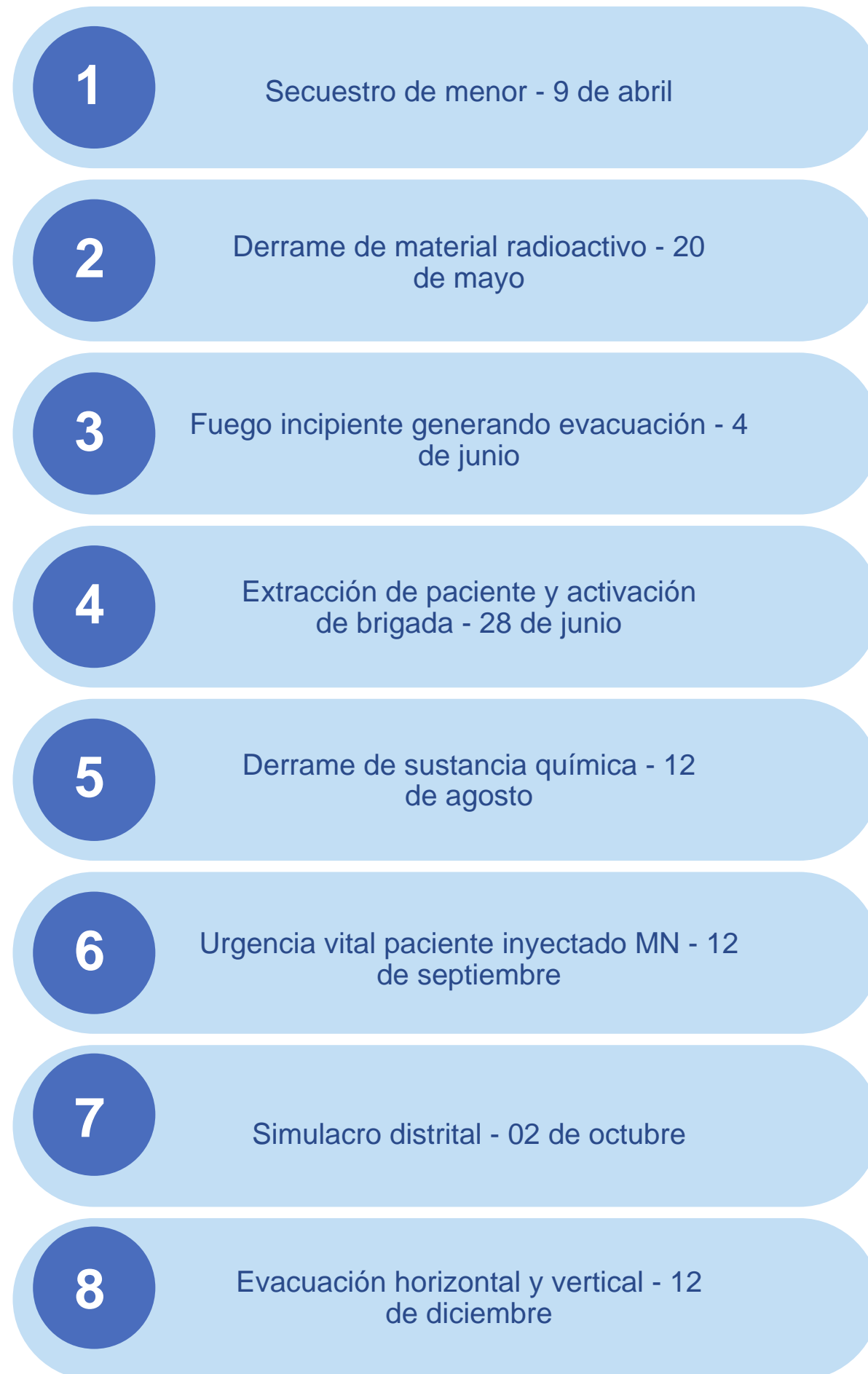
Emertips: Recomendaciones para emergencias y desastres.

Plan hospitalario de gestión de riesgos en desastres

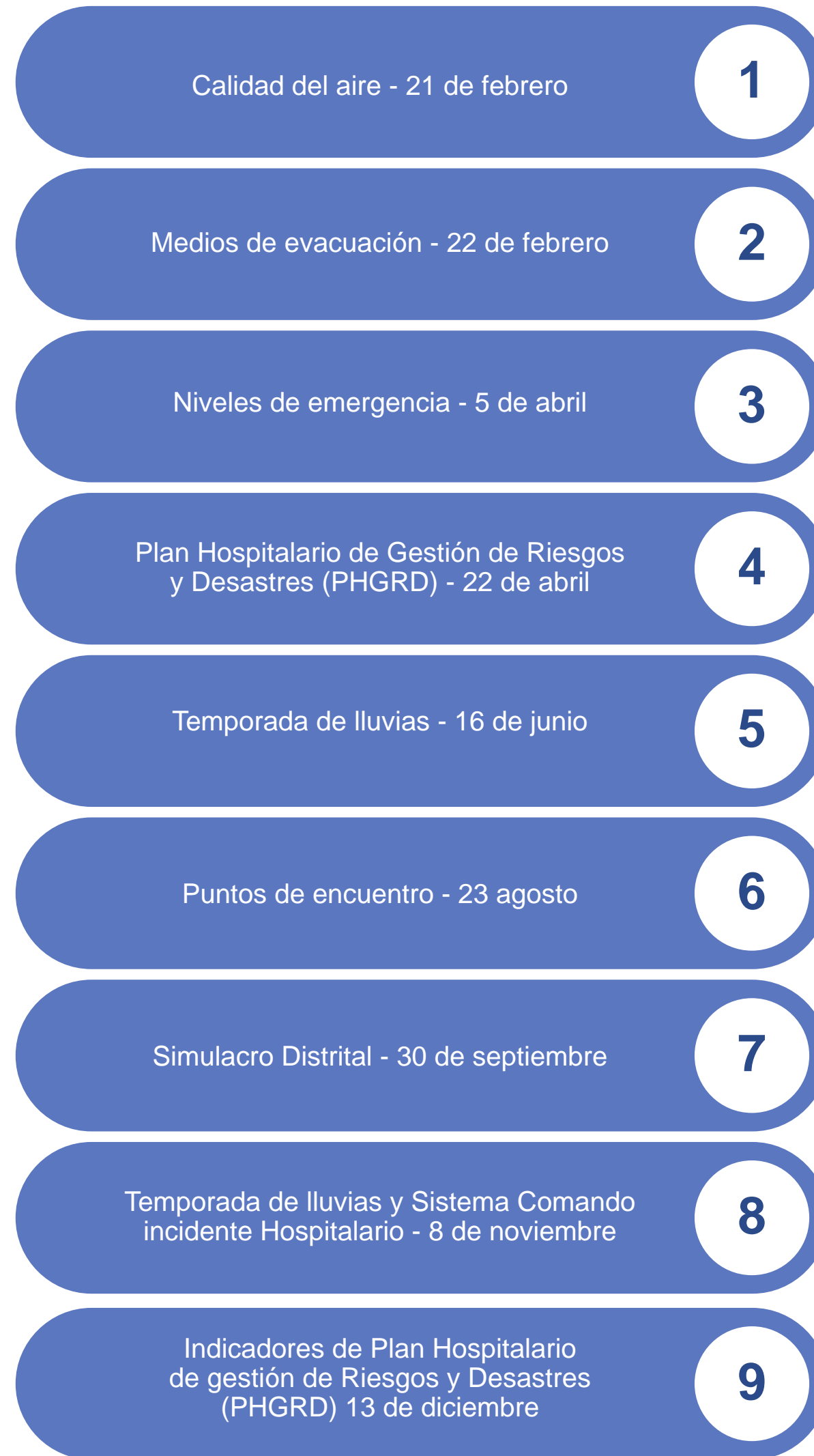


Plan hospitalario de gestión de riesgos en desastres

Simulacros



Emertips



• Flow Saludable: Promoción de pausas activas para la salud física y mental.

• Publicamos semanalmente el boletín Al Día con SST para informar y promover la participación de los colaboradores.

• Establecimos un manual de seguridad y salud en el trabajo para terceros.

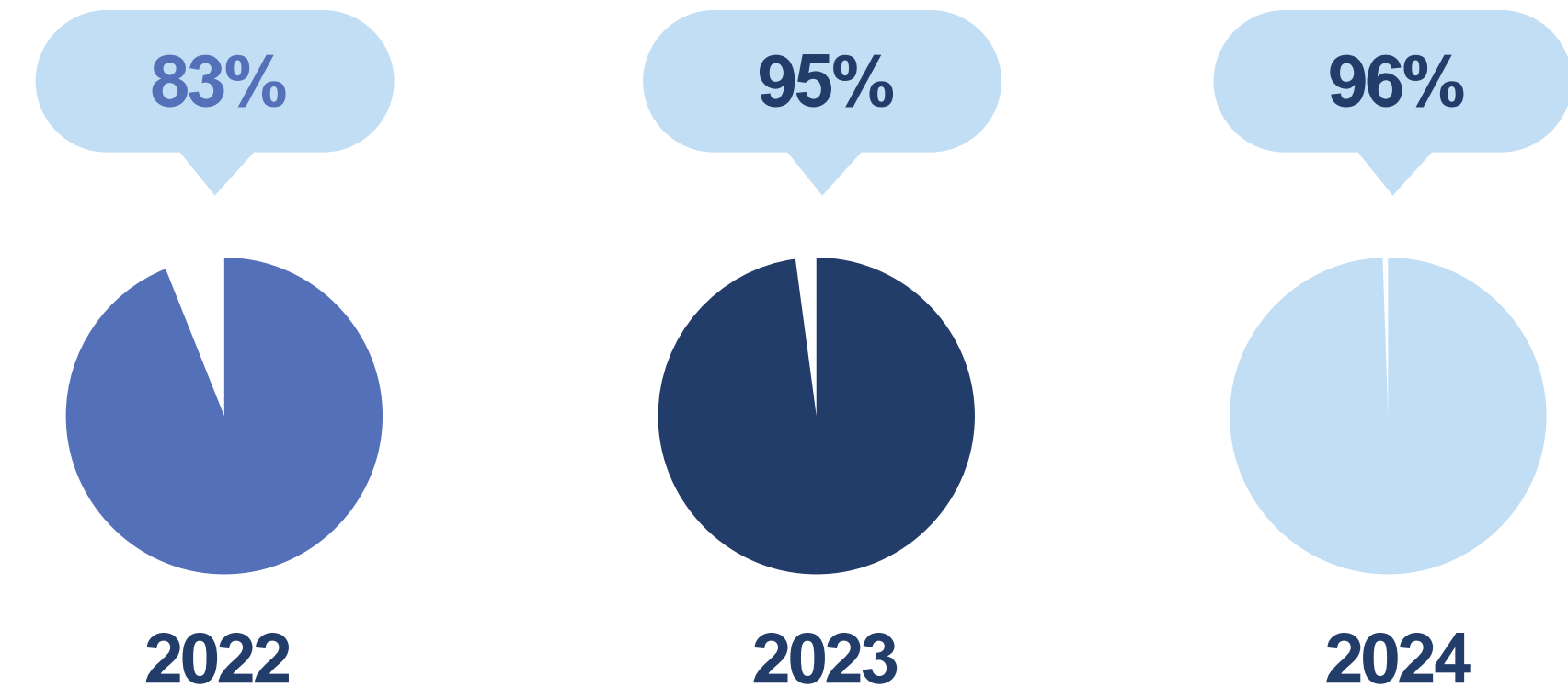
Terceros (proveedores, contratistas y/o subcontratistas)

VALIDACIÓN DE TERCEROS

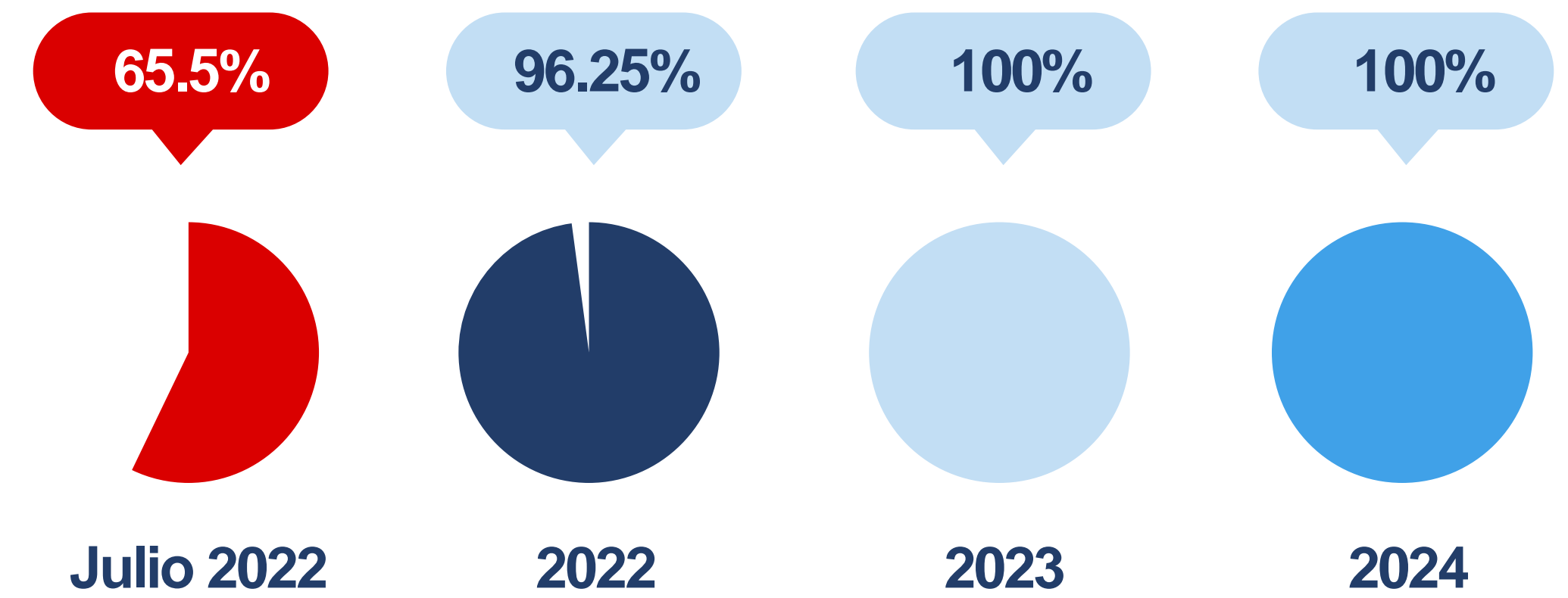


• Realizamos auditorías internas y externas conforme al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, aumentando el cumplimiento de los estándares de seguridad en los últimos tres años.

Auditoría Decreto 1072



Reporte estándares mínimos Resolución 0312



Salud Mental y Bienestar Psicosocial

• Implementamos un sistema de vigilancia de riesgo psicosocial.

• A través de la campaña Equilibrio Laboral, aumentamos la participación en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

• Identificamos y gestionamos casos de altos niveles de estrés y ausentismo relacionados con la salud mental.





0
8

IMPACTAMOS
EN EL SISTEMA
DE SALUD PARA
QUE FUNCIONE
**MEJOR
PARA
TODOS**

GRI 3-3





Nuestro compromiso con la excelencia médica y el sistema de salud se refleja en acciones concretas que impactan positivamente la calidad de la atención, el acceso equitativo y la sostenibilidad del sistema. Estas iniciativas están alineadas con el marco legal vigente y los principios fundamentales de derechos humanos, garantizando un impacto sostenible y ético. Durante el 2024, nuestros principales proyectos y logros se centraron en:

1 Mejora en la calidad y seguridad de la atención en salud:

Implementamos estándares de calidad y protocolos clínicos basados en Guías de Práctica Médica Internacionales (MCG Guidelines), lo que optimiza costos, reduce eventos adversos prevenibles y mejora los desenlaces clínicos, en línea con el derecho de toda persona al más alto nivel de salud (OMS-OPS Human Rights and Health), riesgo de violaciones de la privacidad.

2 Prevención y detección temprana de enfermedades en poblaciones vulnerables:

A través de jornadas de salud, facilitamos el acceso a especialidades médicas en comunidades alejadas, promoviendo la prevención y detección oportuna de enfermedades. Esto responde al derecho a un nivel de vida adecuado, que incluye acceso a asistencia médica y servicios sociales, según la Declaración Universal de Derechos Humanos (Artículo 25) y multas.

3 Garantía del derecho a la educación en población hospitalizada:

Creamos espacios educativos inclusivos en las Clínicas, asegurando el derecho a la educación de niños y adolescentes en situación de hospitalización, conforme a la Ley 1388 de 2010 y el Artículo 26 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

4 Reducción de la carga del cáncer y fortalecimiento de tratamientos avanzados:

Promovemos una cultura centrada en el paciente, impulsando el acceso a terapias de alta complejidad y adherencia a protocolos internacionales. Esto está alineado con la Ley 1384 de 2010, que busca mejorar la prevención, diagnóstico y tratamiento del cáncer en Colombia.

5 Creación del primer Banco de Donantes de Médula Ósea en el país:

Esta iniciativa amplía las oportunidades de tratamiento para pacientes con enfermedades graves, mejorando su supervivencia y calidad de vida. Además, contribuye a la reducción de la carga económica en el sistema de salud. Se encuentra enmarcada en el derecho a la donación, establecido en la Ley 1805 de 2016.

6 Fortalecimiento de alternativas de terapia de reemplazo renal:

Impulsamos mejores opciones de tratamiento para pacientes con enfermedad renal crónica terminal, reduciendo costos y mejorando la calidad de vida. Esto se alinea con el derecho a la seguridad social y a la asistencia médica, según el Artículo 22 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Ley 1805 de 2016.



DIRECCIONAMIENTO

8.1
GRI 3-3

En la Clínica del Country y Clínica La Colina estamos comprometidos con el fortalecimiento del sistema de salud para garantizar una atención de calidad, segura y accesible para todos.

A través del cumplimiento de políticas, leyes y estándares internacionales, aseguramos que nuestras acciones tengan un impacto positivo en la vida de las personas y en la sostenibilidad del sistema de salud:

- 01 Contamos con una Política de Seguridad del Paciente y una Política de Calidad, enfocadas en la **reducción de riesgos, la prevención de eventos adversos y la implementación de estándares clínicos que optimizan la atención**
- 02 Nuestras acciones están alineadas con nuestra Política de Responsabilidad Social, **asegurando que nuestras intervenciones beneficien a comunidades vulnerables y promuevan el acceso equitativo a los servicios de salud.**
- 03 Aplicamos las Guías de Práctica Clínica MCG Guidelines, **garantizando que nuestros procedimientos médicos y protocolos estén basados en evidencia internacional y cumplan con los más altos estándares de efectividad y seguridad.**
- 04 Desarrollamos la Guía práctica los pacientes y sus familias en la Unidad de Oncología, con el objetivo de **brindar acompañamiento integral, información clara y apoyo a pacientes y cuidadores en su proceso de tratamiento.**
- 05 Fomentamos la donación de órganos en cumplimiento de la Ley 1805 de 2016, la cual regula la donación de órganos en Colombia, **promoviendo una cultura de donación responsable para salvar vidas y mejorar la calidad de vida de los pacientes que requieren trasplantes.**



8.2 GRI 3-3

¿CÓMO IMPACTAMOS EN EL SISTEMA DE SALUD?

En las Clínicas nos comprometemos a gestionar los impactos derivados de nuestras actividades y relaciones de negocio. A través de las acciones que describimos a continuación, buscamos maximizar nuestra contribución al

bienestar de los pacientes y mitigar los efectos que puedan resultar de nuestros procesos, siempre con un enfoque en la mejora continua de los servicios y el cumplimiento de nuestras responsabilidades sociales:

Eventos adversos serios en los pacientes:



En caso de que se presente un evento adverso serio garantizamos una respuesta inmediata y asumimos la responsabilidad con el cuidado de los pacientes. Una vez atendemos la contingencia, activamos el Comité de Mejoramiento y Ética Clínica, instancia que define los pasos a seguir a partir de los análisis de eventos adversos serios y lidera el seguimiento a los planes de mejora establecidos. Adicionalmente promovemos la adherencia a las políticas de prácticas seguras en calidad y gestión de riesgos, adoptando un enfoque proactivo con medidas de mitigación frente a eventos adversos.

Falta de continuidad en el seguimiento a los pacientes atendidos en las jornadas de salud:



En estas situaciones delegamos el seguimiento a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB). Para ello, organizamos reuniones de cierre para definir responsabilidades y asegurar la continuidad en la atención.



Población pediátrica hospitalizada sin acceso educativo:



Trabajamos de manera conjunta y directa con las entidades gubernamentales para activar solicitudes de apoyo formativo durante el proceso de hospitalización. Contamos desde 2018 con un programa validado y respaldado por la Secretaría Distrital de Educación, que proporciona aulas hospitalarias y personal docente especializado, garantizando la educación continua de los pacientes pediátricos hospitalizados y aquellos en manejo ambulatorio por enfermedades crónicas.

Pérdida de oportunidad en la detección, diagnóstico y tratamiento oportuno en pacientes con cáncer:



Trabajamos con las EAPB para activar rutas de atención oportunas y realizamos campañas de capacitación dirigidas a la comunidad para promover el tamizaje y la detección temprana de cáncer, e inculcamos hábitos de vida saludable tanto en los pacientes como en sus familias. También incluimos recomendaciones de promoción de la salud al momento del egreso, adaptadas por grupo etario.

Política de Fin de Vida:



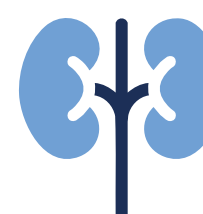
Contamos con esta estrategia para apoyar a los pacientes y a sus familias en estas fases, a través del Código Colibrí, dentro del protocolo de fin de vida, y el Código Mariposa, en el duelo obstétrico.

Pacientes que requieren trasplante de médula ósea sin posibilidades de tratamiento:



Activamos la ruta de atención a través del Banco de Donantes de Médula Ósea de las Clínicas, el cual ofrece un protocolo de atención para buscar donantes no relacionados, en el contexto de trasplante de médula ósea, asegurando el acceso a este tratamiento especializado. En 2024 atendimos una mortalidad por proceso infeccioso en trasplante de médula ósea y revisamos los protocolos de prevención de infecciones.

Riesgos médicos derivados de la terapia de reemplazo renal:



Para minimizar los riesgos asociados a infecciones, complicaciones quirúrgicas o efectos secundarios de los medicamentos inmunosupresores en el caso de trasplantes, nos involucramos directamente en el manejo quirúrgico y hospitalario para la atención de las complicaciones.

Realizamos una vigilancia activa sobre infecciones y eventos adversos, y nos aseguramos de que todos nuestros procedimientos sigan los protocolos establecidos para el manejo de pacientes con reemplazo renal. En 2024 con este proceso, respondimos ante la pérdida de injerto renal en un paciente que presentó una complicación por trombosis de arteria renal; como resultado el paciente fue reingresado al programa de trasplante con mayor monitoreo.



Durante 2024 destacamos los siguientes logros positivos en materia de impacto en el sistema de salud:

Logro 1
Simposio de Oncología

Realizamos este evento para presentar avances, desafíos y retos futuros, con la asistencia de más de 250 especialistas con el objetivo de socializar los resultados positivos obtenidos en la atención a pacientes oncológicos.

Logro 2
45 Trasplantes exitosos

Entre 2021 y 2024, hemos culminado de forma exitosa 45 trasplantes, en modalidades de autólogo, alogénico familiar compatible y alogénico con donante no relacionado. Todos los pacientes fueron valorados en consulta por el grupo de consulta de primera vez (60 pacientes) y evaluados pre-trasplante (50 pacientes). Además, mantenemos activo el proceso de búsqueda de donante no relacionado en el registro de donantes alemán para cinco pacientes y la junta de trasplantes se reúne semanalmente para garantizar el seguimiento y la evaluación continua de los pacientes del programa, realizando análisis detallados de cada caso y generando nuevas oportunidades de vida.

Logro 3
Servicio de Trasplante Renal

El servicio de trasplante renal de las Clínicas ha logrado el 100% de los puntos evaluados, superando los estándares de procesos y resultados en los indicadores. Además, participamos activamente en la comisión técnica y colaboramos con el proceso evolutivo de la Red Nacional de Trasplantes, con 39 procedimientos.

Verificamos la efectividad de estas acciones y evaluamos el avance en el logro de los objetivos planteados a través de herramientas y procesos entre los cuales se encuentran:



Con cada uno de los grupos de interés, contamos con canales de comunicación a través de los cuales divulgamos los avances y la efectividad de las acciones frente a:

- Desarrollo y eficiencia operativa de las iniciativas estratégicas.
- Necesidades de los pacientes en áreas como oncología, cardiovascular, neurociencias, cirugía de seno, ortopedia, columna, cirugía metabólica y trasplante.
- El progreso en la consolidación de equipos de trabajo altamente eficientes que respondan a las necesidades de los pacientes, contribuyendo al valor mediante una atención enfocada en la mitigación oportuna de riesgos y criterios de efectividad clínica.
- Mantenimiento de los niveles en la práctica clínica institucional alineada con los avances científicos internacionales mediante la implementación de las Guías de Práctica Clínica de MCG Health.
- Avances en el fortalecimiento cultural continuo y dinámico del talento humano, permitiendo abordar con éxito los retos estratégicos para lograr una trascendencia sostenible, promoviendo experiencias positivas para los colaboradores.
- Impulso de la transformación digital y la innovación en los procesos de atención médica para mejorar el acceso a los servicios y responder de manera eficiente a las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias, mediante la excelencia operativa de los servicios.



8.3

Indicador Propio



GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN MÉDICA

Fortalecimiento de la Atención Integral a Pacientes con Enfermedades Agudas

Resultados Clínicos Exitosos y Seguridad del Paciente

Fortalecimiento en Diagnóstico y Atención Oportuna

En este sentido, hemos implementado nuevas estrategias para fortalecer la atención de estos pacientes, incluyendo la alta complejidad necesaria en la atención de patologías como cáncer, enfermedades cardiovasculares, trasplante renal, terapia ECMO*, cirugía mayor, entre otras. También hemos trabajado en enfermedades crónicas y el acompañamiento al paciente y su familia en los escenarios de cuidado paliativo y fin de vida, a través de alivio físico y emocional, como lo constituye el Código Colibrí dentro del protocolo de fin de vida y el Código Mariposa en el duelo obstétrico.

Nuestras prácticas avanzadas en cuidado intensivo, quirúrgico y atención integral nos han permitido alcanzar excelentes resultados clínicos, sumados a un programa de seguridad del paciente y control de infecciones robusto, acciones que nos han permitido alcanzar resultados en las metas establecidas comparables con los más altos estándares nacionales e internacionales. Esto ha sido posible gracias a un trabajo coordinado y al compartir estrategias exitosas con otras instituciones a través de estrategias de referenciación y en escenarios de construcción de conocimiento liderados por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

Una de las barreras para alcanzar mejores niveles de salud es la falta de oportunidad para acceder a pruebas diagnósticas de alta tecnología, que mejoren a su vez la toma de decisiones clínicas, inicio de terapias y los resultados clínicos. En la Clínica del Country fortalecimos nuestra capacidad y oportunidad diagnóstica a través de la incorporación de un nuevo equipo de PET/CT en el servicio de Medicina Nuclear, factor que ha influido en la mejora de la calidad y el aumento de la oportunidad de atención de 8 a 36 pacientes diarios.



Contribución al ODS 3: Salud y Bienestar

* ECMO son las siglas en inglés para la "oxigenación por membrana extracorpórea". La ECMO se usa con lactantes que están extremadamente enfermos debido a problemas respiratorios o cardíacos.

La máquina de ECMO circula la sangre por un pulmón artificial y la lleva de regreso al torrente circulatorio, ofreciendo al bebé una oxigenación adecuada a la vez que permite que los pulmones y el corazón "descansen" o se curen.

Fuente: <https://goo.su/fO3rp>

Atención Infantil y Optimización de Recursos

La población infantil constituye uno de nuestros pilares de atención. Por una parte, los picos epidemiológicos de enfermedades respiratorias en el país representan grandes demandas de cuidado, para lo cual hemos implementado estrategias de optimización de recursos, tanto a nivel de las salas ERA, el egreso seguro con incremento de planes de alta oportuna y hospitalización en casa, como un área de cuidado especial en hospitalización básica para pacientes con requerimiento de cánula de alto flujo posterior al cuidado intensivo, lo que ha permitido optimizar el flujo de pacientes en las unidades pediátricas y ampliar la capacidad de atención para casos críticos.

El área de Neonatología alcanzó resultados sobresalientes en la sobrevida y neurodesarrollo de los recién nacidos atendidos en nuestras unidades, predominantemente prematuros, gracias a políticas orientadas a la atención humanizada, mínima manipulación, control de infecciones, promoción de la lactancia materna y cuidado integral.

³ La enfermedad respiratoria aguda (ERA) es un conjunto de morbilidades que afectan el sistema respiratorio, siendo causa muy frecuente de morbilidad y mortalidad en niños y niñas menores de cinco años, en especial por infección respiratoria aguda (IRA).

Fuente: <https://goo.su/gzbgd>

Juntas Médicas Multidisciplinarias: Un Valor Diferencial

Hemos encontrado un valor diferencial en el incremento de la realización de juntas médicas multidisciplinarias, que impactan directamente en los mejores resultados clínicos en tres frentes. El primero, en los pacientes con patologías agudas complejas y múltiples comorbilidades, para una mejor toma de decisiones, mayor oportunidad y planificación de intervenciones.

El segundo, en los pacientes con enfermedades crónicas, que requieren la construcción del mejor plan de vida y manejo de sus patologías de base; y finalmente, en el acompañamiento al paciente y su familia en los escenarios que requieren la participación de bioética.

En los tres casos, lo hacemos de manera integral, incluyendo los diferentes equipos de trabajo, los máximos niveles de humanización y las mejores decisiones para el cuidado de cada paciente, impactando en el mejor uso de los recursos del sistema de salud, la estancia hospitalaria y el incremento de servicios como el alta oportuna, que brindan mayor bienestar a los pacientes.

Transformación en el Servicio de Referencia y Contrarreferencia

Asimismo, la transformación del servicio de Referencia y Contrarreferencia ha permitido posicionarnos como un pilar para el crecimiento de la alta complejidad en la Clínica del Country y Clínica La Colina, apoyando el proceso de atención en salud a nuestros pacientes y aportando a la sostenibilidad desde el elemento social y financiero. Esto se ha expresado en un incremento del 76% en la efectividad de las aceptaciones de pacientes provenientes de otras instituciones, resultado que nos ha posicionado como referentes en alta complejidad, al tiempo que facilita el acceso a servicios de alta complejidad para quienes lo requieren, no solo en la ciudad de Bogotá, sino también en sitios remotos del país.

Promoción y Prevención: Estrategias para una Vida Saludable

Por otra parte, las actividades de promoción y prevención encaminadas al fortalecimiento del valor del cuidado y del bienestar para la salud, como estrategia para llevar una vida más saludable, vienen en crecimiento. Entre ellas incluimos la evaluación de riesgo cardiovascular, identificación temprana y abordaje de sospecha de patología oncológica, detección de desnutrición y tamizaje de riesgo de enfermedad mental, con un impacto positivo en la reducción de morbilidad y mortalidad con la identificación temprana, control y tratamiento adecuados, mejorando la calidad de vida de las personas y del sistema de salud.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Contribución al ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

El cuidado diferencial a nuestros pacientes depende de la calidad de vida y las adecuadas condiciones laborales de nuestro talento. Con esta certeza en las Clínicas impulsamos toda una política de acompañamiento al colaborador e incentivos adicionales a los financieros, que constituyen un salario emocional. Este enfoque ha llevado a altos niveles de compromiso y sentido de pertenencia institucional, en un marco de respeto, relaciones de confianza e inclusión que se reflejan en el resultado en la encuesta de satisfacción del colaborador, con un porcentaje del 88%, cifra que se ubica en un segmento muy superior a la meta y que demuestra la coherencia entre nuestros propósitos y acciones.



ODS 4 y 17: Impacto Social y Fortalecimiento de la Comunidad

salud infantil, y una tercera jornada en conjunto con la Fuerza Aérea Colombiana en la detección temprana de enfermedades y en la promoción de la salud.

En estas actividades, el área de educación cumple un rol fundamental, así como en la implementación del programa de aulas hospitalarias, con más de 1,300 intervenciones que permitieron a los pacientes pediátricos continuar sus estudios a pesar de las limitaciones generadas por su enfermedad. En esta población hay predominio del cáncer infantil por lo cual a través de las actividades mencionadas contribuimos a su bienestar integral, favoreciendo el ejercicio de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (la educación, la recreación y el juego) independientemente de las limitaciones que genera una enfermedad.



Compromiso Ambiental y Sostenibilidad: ODS 12 y 13

Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, alineado con los ODS 12 y 13: Producción y Consumo Responsables y Acción por el Clima, está representado en la adopción de prácticas de economía circular. Esto incluye la reutilización de materiales hospitalarios no contaminantes, la transformación digital para reducir el uso de papel y la optimización del manejo de residuos.

La reducción del impacto ambiental en quirófanos ha sido posible gracias a la disminución del uso de anestésicos altamente contaminantes, como el desflurano, cuyo efecto sobre la capa de ozono es significativo. Su reemplazo por sevoflurano—excepto cuando el desflurano es necesario para reducir la mortalidad—ha permitido optimizar costos y reducir las emisiones de alcance 1.

Además, la implementación de campos quirúrgicos sostenibles no solo minimiza los desechos, sino que también contribuye a mitigar los efectos del cambio climático en la salud. El aumento de gases de efecto invernadero agrava enfermedades cardiovasculares, respiratorias y renales, incrementa el riesgo de lesiones y muertes por eventos climáticos extremos, afecta la salud mental y altera la disponibilidad de alimentos y la propagación de enfermedades infecciosas. Estos impactos afectan de manera desproporcionada a las poblaciones más vulnerables.



Gestión Eficiente y Sostenibilidad Económica: un Pilar Institucional

La eficiencia y optimización de procesos, sin comprometer la calidad ni la experiencia del paciente, han sido clave para garantizar la sostenibilidad financiera. Esto se refleja en estrategias de evaluación y ajuste del recurso humano, así como en una mejor gestión del tiempo gracias al crecimiento de la virtualidad, lo que agiliza los procesos y optimiza el trabajo de nuestros colaboradores.

Además, hemos fortalecido las juntas médicas multidisciplinarias que han impactado positivamente la calidad de la atención para los tres grupos de pacientes mencionados anteriormente. En todos los casos, garantizamos un enfoque integral, priorizando la humanización y la toma de decisiones éticas adecuadas para cada situación.

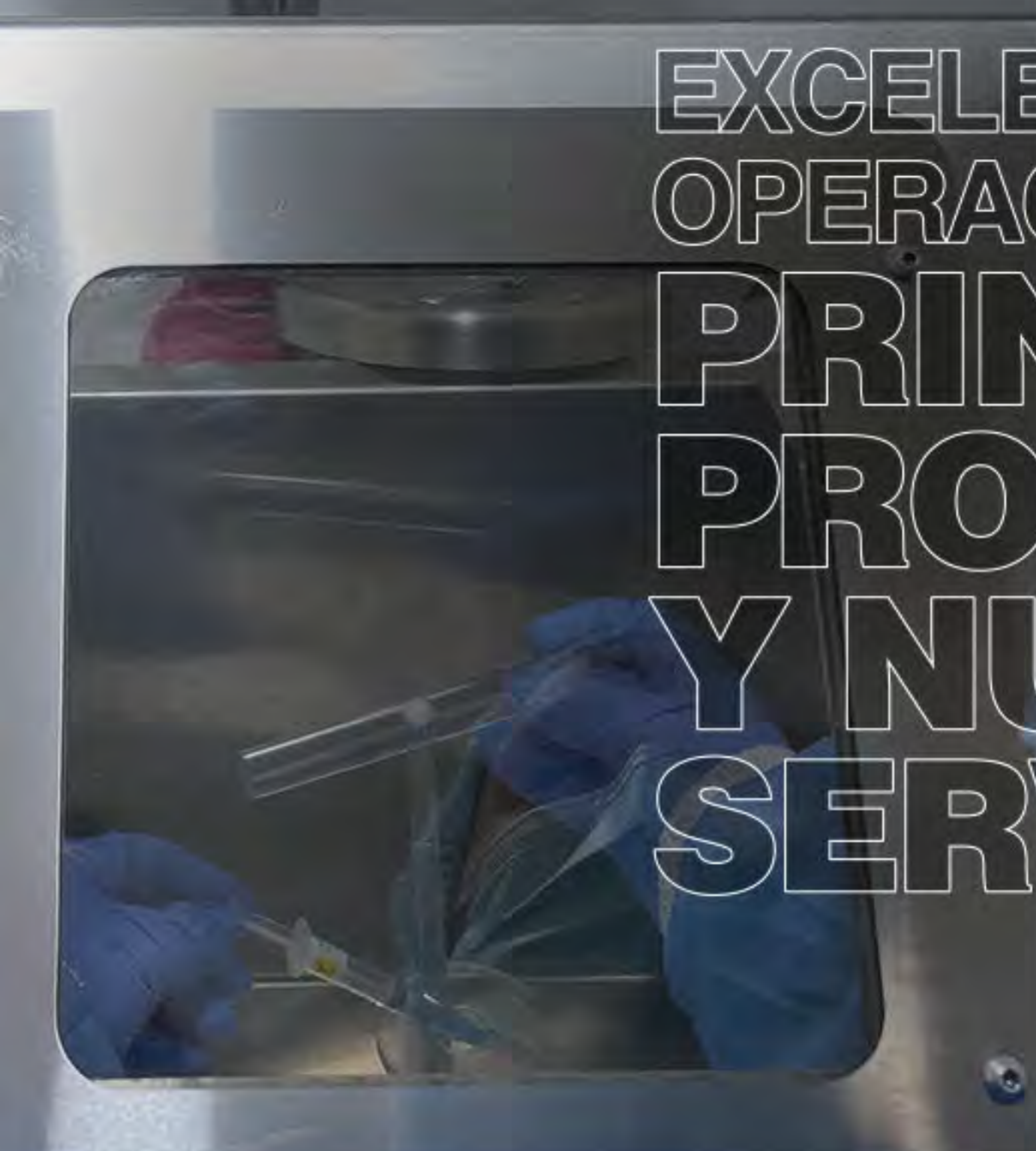
Estos esfuerzos han permitido un uso más eficiente de los recursos del sistema de salud, una mejor gestión de la estancia hospitalaria y un incremento en servicios como el alta oportuna, generando mayor bienestar para los pacientes y contribuyendo a la sostenibilidad financiera.



8.4

Indicador Propio

EXCELENCIA OPERACIONAL:
PRINCIPALES PROYECTOS Y NUEVOS SERVICIOS



En la Clínica del Country y Clínica La Colina enfocamos nuestras acciones en la calidad, la seguridad en la atención y en la ampliación constante de nuestro portafolio de servicios para los pacientes y sus familias. Durante 2024, avanzamos en estos proyectos y fortalecimos nuestras especialidades.

Gestión Eficiente y Sostenibilidad Económica: un Pilar Institucional


En enero inauguramos el Servicio de Medicina Nuclear con la incorporación de una Gamma cámara y el nuevo PET/CT VISION. Este servicio cuenta con un portafolio de más de 30 exámenes y un equipo multidisciplinario especializado.




Ampliación de la capacidad en las Unidades de Cuidado Crítico

UCI Adultos | Clínica del Country

Inauguramos 8 nuevos cubículos en la UCI Adultos, con más de 300 m² de infraestructura y un equipo conformado por 32 colaboradores asistenciales. Con esta ampliación, contamos con un total de 27 camas UCI para la atención de adultos.




Inauguramos **8** NUEVOS CUBÍCULOS UCI ADULTOS
300 m² de infraestructura



Contamos con un total de **27** CAMAS UCI ADULTOS


UCI Pediátrica | Clínica La Colina

Con el objetivo de ofrecer a nuestros pacientes un entorno más confortable y seguro, realizamos una inversión en infraestructura y tecnología biomédica de última generación. Como resultado, habilitamos 8 nuevos cubículos individuales y centralizamos la atención pediátrica en un solo piso.



Realizamos una inversión infraestructura y tecnología biomédica de última generación.

Habilitamos



8 NUEVOS CUBÍCULOS INDIVIDUALES PARA ATENCIÓN PEDIÁTRICA



Modernización de Salas de Cirugía en Clínica La Colina

En octubre finalizamos con éxito la remodelación de las salas de cirugía y partos, diseñadas para garantizar mayor confort y bienestar a nuestros pacientes.

Uno de los principales logros de este proyecto fue la habilitación de la Cirugía Oncológica en diversas especialidades:


	Cirugía Plástica	Cirugía de Tórax	
	Ginecología	Cirugía Otorrinolaringológica	
	Cirugía de Mama y Tumores de Tejidos Blandos	Neurocirugía	
	Cirugía de Cabeza y Cuello	Cirugía Gastrointestinal	
	Cirugía Urológica	Ortopedia y Columna	


Esta expansión nos permite ofrecer una atención integral a los pacientes oncológicos, complementando la reciente apertura de la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria y la atención oncológica en Consulta Externa.

Nuevas prestaciones

1  **Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos Pediátrico**

2  **Citorreducción y técnica de Sugarbaker en Cirugía Oncológica**

3  **Centro de Colecta de Donantes para Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos (en alianza con el IDCBIS)**

4  **Unidad de Anoscopia en Clínica del Country**

5  **Centro Médico Especializado en Clínica La Colina**

6  **Internalización de servicios de Neurodiagnóstico**

7  **Biopsia por Fusión**

8  **Chequeo Médico Ejecutivo Premium con Centros Médicos UMD**

9  **Centro de Vacunación para adultos**



8.5

Indicador Propio



**CONCIENCIA SOCIAL:
CONTRIBUYENDO
AL BIENESTAR Y A LA
SALUD DE LOS
COLOMBIANOS**

Desde la Gerencia Comercial y de Mercadeo, hemos implementado diversas acciones que contribuyen al eje de responsabilidad social, reforzando nuestro compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad.

Reducción de la carga de enfermedad en Colombia

La responsabilidad social es un pilar transversal en las Clínicas, guiando nuestra misión de aportar al Sistema de Salud Colombiano y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, hemos desarrollado campañas de prevención y promoción de la salud a nivel nacional, incluyendo:

"Entender el cáncer salva vidas"

"Lo que corre por tus venas"

"Escuchar tu corazón es llenarlo de vida"

"Tan simple como ser hombre"

Estas iniciativas buscan generar conciencia y fomentar la detección temprana de enfermedades en la población.

IDCBIS y Clínica del Country: un hito en la gestión de donantes y colecta de células formadoras de la sangre en Colombia

En un avance significativo para el tratamiento de enfermedades hematológicas, el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud (IDCBIS) y la Clínica del Country han inaugurado el primer centro de colecta de células progenitoras hematopoyéticas de donantes no relacionados en el país.



Este hito incluye la realización de la primera donación por parte de un donante no relacionado en Colombia (es decir, sin parentesco con el receptor), lo que representa un gran avance en el acceso a trasplantes para pacientes que requieren esta alternativa terapéutica de manera urgente.

Con estos esfuerzos, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo de soluciones innovadoras y de alto impacto en la salud de los colombianos.

8.6

Indicador Propio

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA: IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN NUESTRAS CLÍNICAS

Desde la Gerencia de Tecnología de las Clínicas, trabajamos en la mejora continua de nuestros servicios a través de soluciones innovadoras que optimizan la atención, fortalecen la infraestructura y garantizan la seguridad de la información.

Proyectos de alto impacto en la mejora continua:

Inteligencia Artificial en la práctica clínica:

Implementamos un piloto de asistente de Inteligencia Artificial Generativa, que, a través de una interfaz de preguntas y respuestas, proporciona recomendaciones basadas en guías de práctica clínica para el tratamiento de infecciones urinarias.

Infraestructura tecnológica y seguridad de la información:

Fortalecimos la infraestructura tecnológica del **Plan de Continuidad del Negocio (Disaster Recovery Plan)** mediante simulacros y pruebas continuas, garantizando así su óptimo desempeño ante cualquier contingencia.

Proyectos 2025: Innovación para una experiencia digital optimizada

En 2025, continuaremos transformando nuestros servicios con la implementación de proyectos

innovadores que fortalecerán y evolucionarán nuestros canales digitales de acceso.

A través del uso de herramientas avanzadas de **Inteligencia Artificial y automatización**, así como la apertura de **nuevos canales digitales**, mejoraremos significativamente la experiencia de pacientes, colaboradores.

Estos avances permitirán:

 **Acceso más rápido y eficiente a la información**

 **Mayor comodidad en la gestión de citas y consultas.**

 **Atención más personalizada y de alta calidad.**

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y el bienestar de nuestros usuarios.

8.7

Indicador Propio

COMPROMISO CON LA SALUD Y LA EDUCACIÓN: BRIGADAS MÉDICAS Y AULAS HOSPITALARIAS

Desde la Clínica del Country y Clínica La Colina trabajamos activamente para llevar atención médica y educación a quienes más lo necesitan, impactando positivamente la vida de cientos de personas en comunidades vulnerables.

Brigadas Médicas: Atención para poblaciones en riesgo

A través de nuestras brigadas médicas, brindamos asistencia especializada en regiones apartadas, asegurando el acceso a servicios de salud de calidad.

“Llevamos Vida”:
Salud
en territorios apartados



En alianza con Colmedica, Clínica del Country, Clínica La Colina y la Patrulla Aérea Civil Colombiana (PAC), realizamos jornadas médicas en comunidades de difícil acceso, ofreciendo atención especializada y procedimientos quirúrgicos ambulatorios.



San Martín de Loba, Bolívar
(23 al 25 de febrero)

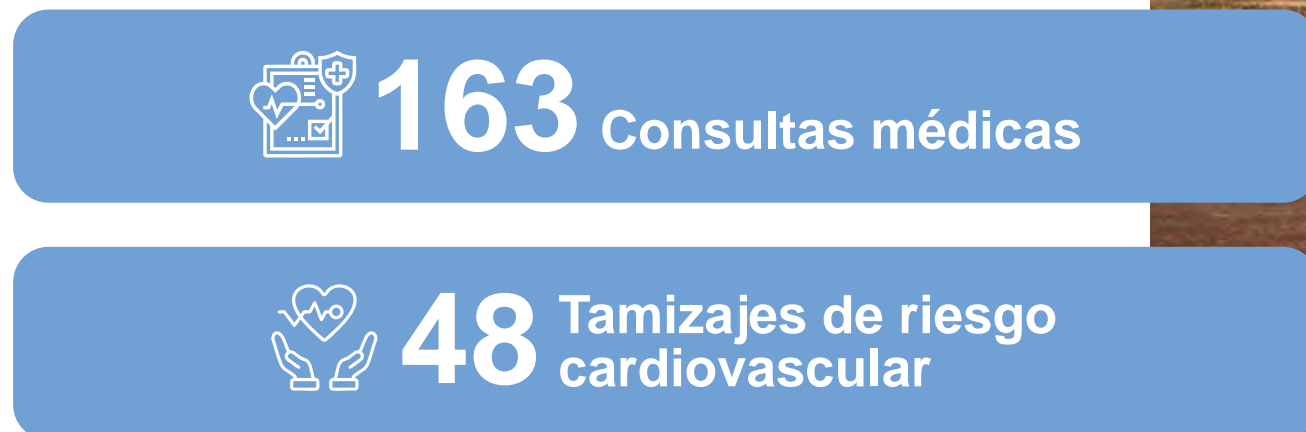


La Primavera, Vichada
(13 y 14 de septiembre de 2024)



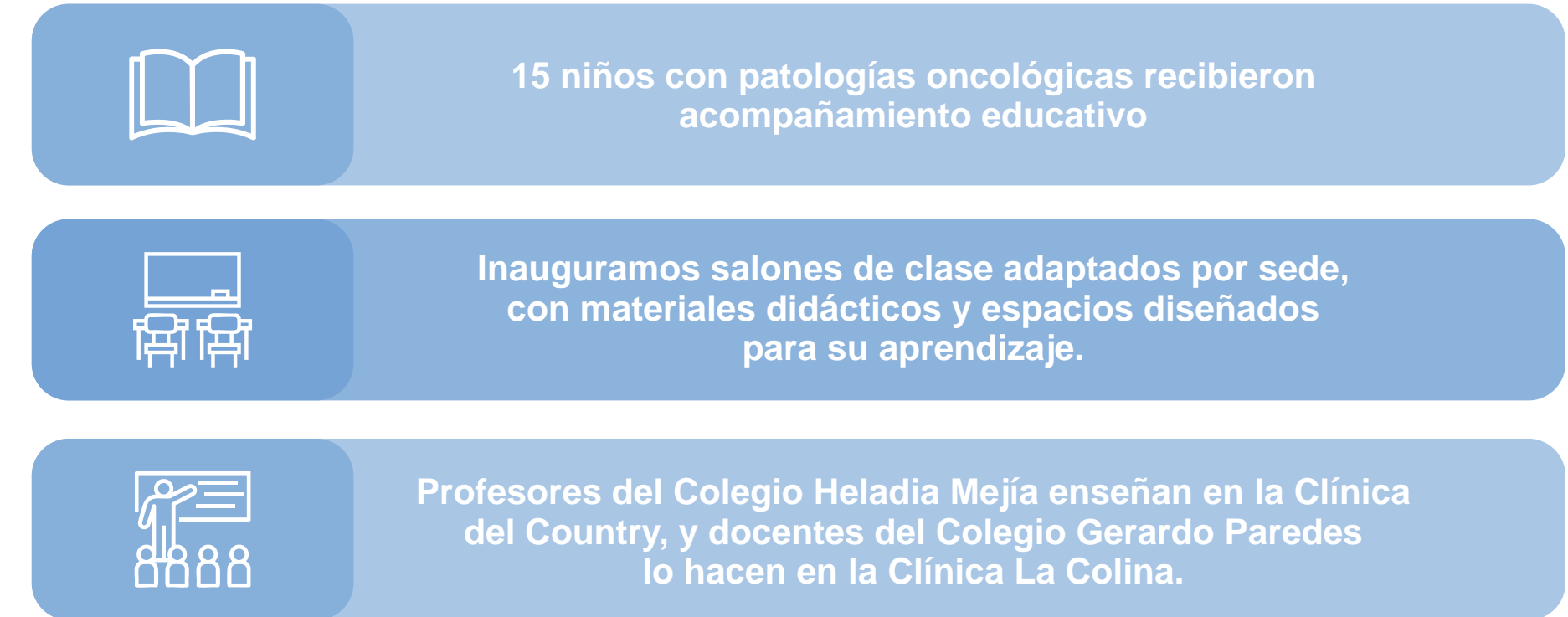
Brigada Médica y de Educación
con la Fuerza Aérea Colombiana

En junio, 16 voluntarios participaron en una jornada de salud en el Comando 4 de la Fuerza Aérea Colombiana en Melgar, brindando:



Aulas Hospitalarias: educación
para niños hospitalizados

En 2024 celebramos seis años del programa de Aulas Hospitalarias de la Clínica del Country y Clínica La Colina, un esfuerzo que ha permitido realizar 6.616 sesiones pedagógicas para niños entre 4 y 17 años en situación de hospitalización.



Este programa, impulsado por la Secretaría de Educación de Bogotá, ha garantizado que los niños no interrumpan su formación académica mientras reciben tratamiento médico, ofreciéndoles un entorno de aprendizaje que promueve su bienestar y sentido de normalidad.

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso con la salud, la educación y el bienestar de las comunidades más vulnerables.





**CUIDAMOS
EL
PLANETA**
GRI 3-3

El cumplimiento de nuestra misión: Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos, nos propone retos importantes en materia de calidad y eficiencia en la atención, procesos que requieren de un abordaje estratégico de los efectos, riesgos y oportunidades derivados de la operación y que impactan los recursos naturales y la protección del medio ambiente.

En la Clínica del Country y Clínica La Colina implementamos prácticas que no solo nos permiten utilizar racionalmente recursos y optimizar nuestros procesos, sino que también promueven el desarrollo sostenible y el respeto de los derechos humanos. A través de la gestión de residuos, la economía circular y la conciencia ambiental, demostramos nuestro compromiso con el cuidado del planeta y el bienestar de las personas y abordamos de forma estratégica los efectos derivados de nuestra operación, entre los cuales se encuentran:



• **Generación de residuos y vertimientos:**

En la actividad hospitalaria utilizamos materiales y elementos que, después de su uso, requieren un manejo y disposición específicos, acorde con sus características y con la normatividad aplicable. Otra parte de los residuos generados pueden reciclarse, lo que reduce el impacto ambiental y crea oportunidades de crecimiento, fomentando el desarrollo económico. También tratamos adecuadamente los vertimientos de aguas residuales para reducir el riesgo de contaminación y/o filtraciones. A través de estas acciones, además de asegurar la continuidad operativa y el cumplimiento de la legislación, contribuimos con la protección del medio ambiente y promovemos los derechos a un medio ambiente sano y al agua y saneamiento para las comunidades.



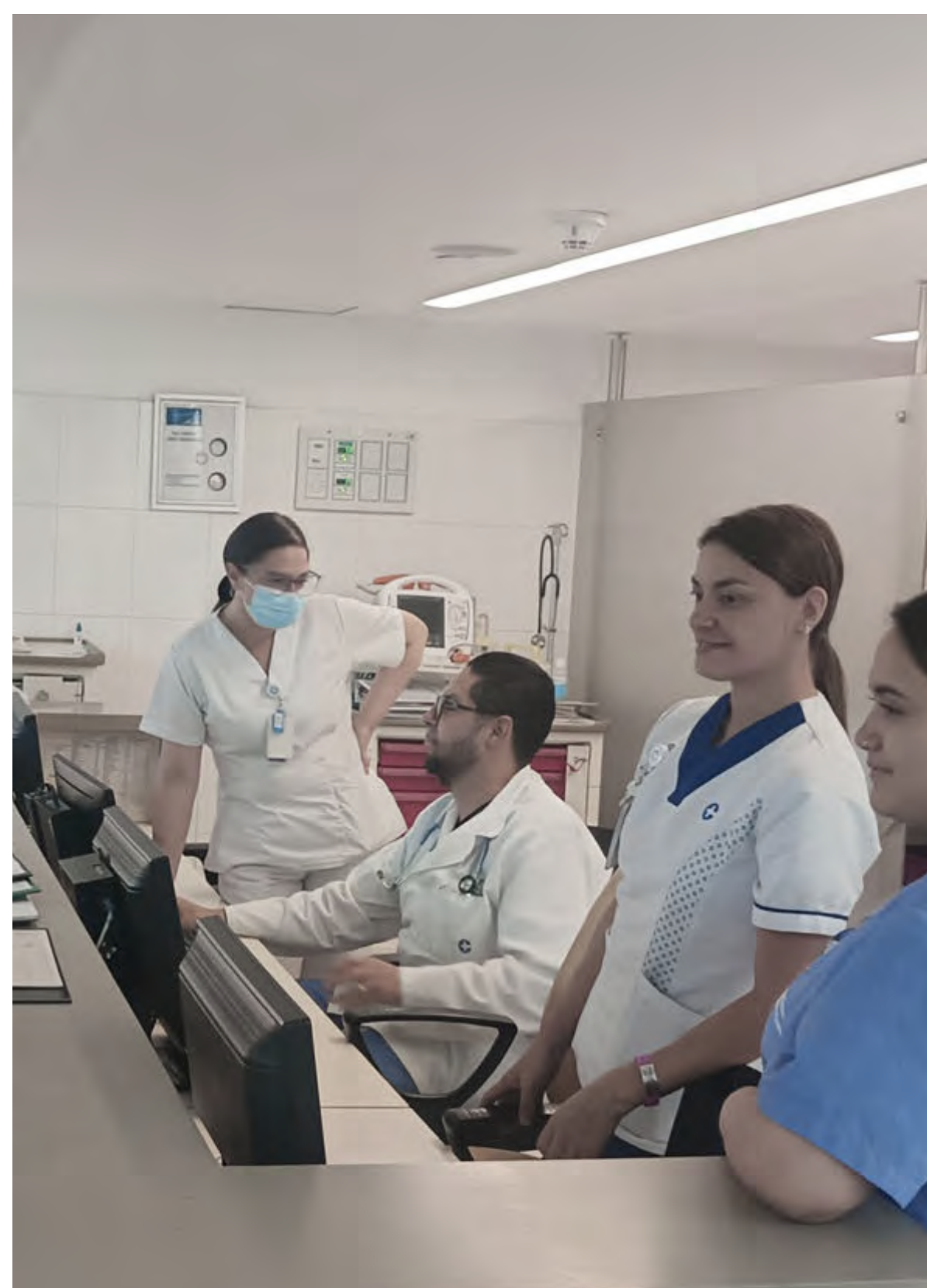
• **Conciencia ambiental organizacional:**

Fomentamos entre nuestros colaboradores el interés por una gestión adecuada de los impactos que generamos sobre el entorno a través de espacios de sensibilización y capacitación, el fortalecimiento de competencias específicas, la participación en programas de reconocimiento y la difusión de información, acciones que contribuyen a afianzar su compromiso con la protección del entorno.



• **Economía Circular:**

Adoptamos principios de economía circular para reducir el consumo de recursos y su desperdicio, promoviendo la regeneración y reutilización en aquellos elementos en donde es posible el aprovechamiento, creando así nuevas oportunidades de crecimiento y apoyando el desarrollo económico sostenible



9.1
GRI 3-3



DIRECCIONAMIENTO

Para asegurar una gestión responsable con el medio ambiente, contamos con un marco normativo que guía nuestras acciones y decisiones en materia de sostenibilidad. A través de las políticas y compromisos que

presentamos a continuación, promovemos el uso eficiente de los recursos, la reducción del impacto ambiental y el fortalecimiento de la conciencia ecológica en nuestros grupos de interés.



Política Ambiental
GAM-POL-01



Política de Responsabilidad Social
DIR-POL-03



9.2

GRI 3-3



¿CÓMO CUIDAMOS EL PLANETA?

Para minimizar los efectos de nuestras operaciones en el medio ambiente, implementamos medidas enfocadas en la gestión responsable de residuos y vertimientos. Nuestro compromiso es cumplir con la normatividad vigente y

promover prácticas sostenibles que beneficien a nuestros colaboradores, usuarios y la comunidad en general y para lograrlo desplegamos acciones entre las que se encuentran:

Implementamos protocolos para el manejo adecuado de residuos peligrosos.

Evaluación y mejora constante de los procesos para optimizar la eficiencia ambiental.

Monitoreo y control continuo de vertimientos que reduzcan su impacto negativo.

Aplicación de procedimientos estandarizados para el adecuado manejo de residuos peligrosos.

Capacitaciones dirigidas a colaboradores sobre buenas prácticas ambientales.

Contamos con plantas de tratamiento de aguas residuales que mejoran las condiciones del agua antes de su disposición en el alcantarillado.

Alianzas con proveedores especializados en gestión de residuos y tratamiento de vertimientos.

Sensibilizamos a nuestro talento sobre el uso responsable del agua y garantizamos la recolección independiente de residuos químicos líquidos.

Con el propósito de verificar los avances en el logro de estos objetivos, en la Clínica del Country y la Clínica La Colina hacemos seguimiento a la efectividad de las acciones implementadas a través de las siguientes actividades:



Procesos

Implementación de indicadores en la plataforma documental para monitorear la segregación de residuos y el consumo de servicios públicos (agua, luz, gas).

Realización de comités de gestión ambiental mensuales para analizar los resultados de los indicadores de gestión de residuos y evaluar tendencias.

Registro de acciones de mejora y compromisos en el aplicativo documental, asegurando el cumplimiento de objetivos y hallazgos de auditoría.



Metas, objetivos e indicadores usados para evaluar el progreso

Monitoreo continuo de la correcta segregación de residuos aprovechables y no aprovechables.

Seguimiento del consumo eficiente de recursos a través de indicadores de consumo de agua, luz y gas.

Implementación de acciones correctivas basadas en hallazgos de auditoría para fortalecer la gestión ambiental.



Efectividad de las acciones, incluyendo el progreso a través de las metas y objetivos

Optimización en la segregación de residuos, reduciendo el porcentaje de materiales mal dispuestos.

Reducción progresiva del consumo de recursos mediante medidas de eficiencia implementadas.

Cumplimiento de los planes de acción establecidos, garantizando mejoras en la gestión ambiental.



Lecciones aprendidas

Necesidad de fortalecer la capacitación del personal sobre segregación de residuos para mejorar su cumplimiento.

Implementación de medidas adicionales para optimizar el uso de recursos naturales, fomentando la eficiencia energética e hídrica.

Integración de buenas prácticas identificadas en auditorías dentro de los procedimientos internos para garantizar mejoras sostenibles.

Divulgamos información relevante a nuestros pacientes y sus familias a través de las páginas web de las Clínicas, asegurando así la transparencia en nuestra comunicación y el acceso a la información de las actividades ejecutadas, al tiempo que colaboramos con nuestros proveedores para llevar a cabo actividades de retroalimentación y campañas ambientales en las Clínicas, promoviendo así prácticas sostenibles y el compromiso compartido.

Gestión ambiental
Indicador Propio

Sostenibilidad ambiental - Economía circular

En la Clínica del Country, durante el último trimestre del año 2024, pusimos en marcha un proyecto de producción de compost a partir de los residuos orgánicos generados en el servicio de alimentos. Los residuos pasaron por un proceso de mezcla y maduración en compostera, resultando en un compost orgánico fino, utilizado como abono en las zonas verdes de la Clínica. Los resultados de este proyecto incluyen:

- 569 kg. de residuos orgánicos provenientes de alimentos, utilizados para producir compost.
- 100 kg. de compost orgánico, utilizado como abono para las zonas verdes.
- Ahorro de \$260.000 por el aprovechamiento de residuos orgánicos y la no compra de fertilizantes.



Aprovechamiento textil

En 2024, en la Clínica del Country y la Clínica La Colina, cambiamos la disposición final de los residuos textiles generados por el área de ropería, los cuales anteriormente se enviaban a incineración. Por medio del contacto con una empresa que realiza el aprovechamiento de estos materiales, les damos un segundo uso en comunidades vulnerables. Los resultados incluyen:

Tabla 16 Resultados proyecto aprovechamiento textil

Concepto	Clínica del Country	Clínica La Colina
Ahorro por la no incineración de residuos textiles	\$4.628.000	\$1.328.625
Residuos textiles entregados para aprovechamiento	3.703 kg.	1.063 kg.
TonCO2e evitadas por no incinerar los residuos textiles	0.30 TonCO2e	0.08 TonCO2e



Clasificación, selección y recuperación de residuos

Como parte de nuestro compromiso ambiental, implementamos un proceso de clasificación, selección y recuperación de residuos no peligrosos, el cual incluye la apertura de bolsas de residuos no aprovechables (negras) y aprovechables (blancas) para separar y entregar los materiales con características aprovechables a un gestor de residuos. Estas acciones nos permiten reducir la sobrecarga de los rellenos sanitarios, recuperar materiales aprovechables y evitar los consumos de residuos que se presentan en las siguientes tablas.

Tabla 17 Clasificación, selección y recuperación de residuos Clínica del Country

Beneficios ambientales en los que contribuimos con el material reciclado durante el año 2024 Clínica del Country	Con el material reciclado de papeles, se evitó la tala de 758 árboles .
	Con el material reciclado de papeles, plástico y metales se evitó consumir cerca de 18.288 metros cúbicos de agua.
	Con el material reciclado de papeles, plástico, metales y vidrio se evitó consumir cerca de 475.840 kWh de energía eléctrica.
	Con el material reciclado de plástico y vidrio se evitó generar emisión de 256.322 Kg. CO2 a la atmósfera.
	Se evita a la industria el consumo de recursos renovables y no renovables de 20.638 Kg.
	En total se evitó el envío de 63.000 Kg. de residuos al relleno sanitario.

Tabla 18 Clasificación, selección y recuperación de residuos Clínica La Colina

Beneficios ambientales en los que contribuimos con el material reciclado durante el año 2024 Clínica La Colina	Con el material reciclado de papeles, se evitó la tala de 405 árboles .
	Con el material reciclado de papeles, plástico y metales se evitó consumir cerca de 6.986 metros cúbicos de agua.
	Con el material reciclado de papeles, plástico, metales y vidrio se evitó consumir cerca de 273.098 kWh de energía eléctrica.
	Con el material reciclado de plástico y vidrio se evitó generar emisión de 120.436 Kg. CO2 a la atmósfera.
	Se evita a la industria el consumo de recursos renovables y no renovables de 13.620 Kg.
	En total se evitó el envío de 22.724 Kg. de residuos al relleno sanitario.

Gestión Documental

También en 2024 iniciamos un proyecto de digitalización documental para reducir el uso de papel impreso, el cual implicó la migración a una conservación digital segura, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) de cada área. Los resultados incluyen:



- 351 kg. de residuos de papel entregados para aprovechamiento.

- Evitar la tala de 6 árboles, la emisión de 0.8 kg. de CO2e a la atmósfera, el uso de 9.126 litros de agua y un ahorro de 1.404 Kw/h de energía para la producción de nuevo papel.

Beneficio social - Aprovechamiento de residuos tecnológicos

Como parte de nuestra misión de contribuir al bienestar social y ambiental, gestionamos los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) a través de un programa que nos permite obtener puntos verdes por cada entrega a nuestro gestor autorizado. Estos puntos son destinados a actividades sociales y ambientales. Los resultados incluyen:

- 2.063 kg. de residuos tecnológicos entregados, transformados en 437.750 puntos verdes para Clínica del Country.
- 1.783 kg. de residuos tecnológicos entregados, transformados en 366.150 puntos verdes para Clínica La Colina.
- Los puntos verdes obtenidos se destinaron a actividades como restauración ecológica, conservación de la Amazonía mediante la siembra de árboles y apoyo a niños con tratamiento de cáncer.

Estas estrategias nos han permitido avanzar en la sostenibilidad, contribuyendo tanto al medio ambiente como a la comunidad, alineando nuestras acciones con nuestra visión de responsabilidad social y ambiental.

**Gestión del recurso energético
GRI 302-1**

En la Clínica del Country y Clínica La Colina entendemos que el uso responsable de la energía es clave para minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir al bienestar de la sociedad. A partir de esta conciencia nos comprometemos a monitorear y optimizar constantemente nuestro consumo de energía, tanto de fuentes renovables como no renovables, proceso a través del cual buscamos no solo cumplir con la normatividad aplicable, sino también avanzar hacia un modelo energético más consciente y respetuoso con el medio ambiente.

Tabla 19 Consumo Energético de Fuentes No Renovables - Clínica del Country

Fuente de Energía No Renovable	Volumen en peso	Unidad de Medida
Gas Natural	132.340	m ³
Total	132.340	

Tabla 20 Consumo Energético de Fuentes No Renovables - Clínica La Colina

Fuente de Energía No Renovable	Volumen en peso	Unidad de Medida
Gas Natural	67.152	m ³
Total	67.152	

Realizamos el control de consumo de las fuentes de energía no renovables por medio de la facturación mensual del servicio público de gas natural, sumando las cuentas de contrato asociadas y el consumo reportado corresponde al promedio anual.

Tabla 21 Consumo de Energía Total - Clínica del Country

Consumo Energético	Consumo	Unidad de Medida	Consumo en Julios
Consumo de Electricidad	4.479.908 kWh	kWh	16.127.667.490.909
Total			16.127.667.490.909

Tabla 22 Consumo de Energía Total - Clínica La Colina

Consumo Energético	Consumo	Unidad de Medida	Consumo en Julios
Consumo de Electricidad	2.182.756 kWh	kWh	7.857.921.600.000
Total			7.857.921.600.000

Tomamos en cuenta para el control del consumo de energía la facturación mensual de los servicios públicos de electricidad. Para diciembre, promediamos el consumo basado en el consumo anual. La conversión de kWh a Julios se realiza mediante el factor de conversión 1 kWh = 3,600,000 J.

Gestión del agua

En la Clínica del Country y en la Clínica La Colina, estamos comprometidos con el manejo adecuado del recurso hídrico y con la implementación de prácticas responsables que minimicen los impactos asociados a la interacción de las operaciones con el agua, las cuales describimos en los siguientes apartados de este capítulo.

**Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua
GRI 303-2**

En línea con nuestro propósito de ejecutar la operación de las Clínicas con responsabilidad y conciencia ambiental, hemos adoptado procedimientos rigurosos para monitorear y controlar la calidad del agua vertida, los cuales además aseguran el cumplimiento de las siguientes normas:

- Resolución 631 de 2015. Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones
- Resolución 3957 de 2009. Por la cual se establece la norma técnica, para el control y manejo de los vertimientos realizados a la red de alcantarillado público en el Distrito Capital.
- Ley 1955 de 2019 Artículo 13. Requerimiento de permiso de vertimiento. Solo requiere permiso de vertimiento la descarga de aguas residuales a las aguas superficiales, a las aguas marinas o al suelo.

A través de la caracterización detallada de nuestros vertimientos, respondemos a estos requerimientos y favorecemos la protección de los ecosistemas acuáticos y la salud pública. Entre los criterios de dicha clasificación incluimos unos parámetros mínimos de calidad del vertido de fuentes, que incluyen la identificación de las características físicas y químicas del agua vertida, los cuales se encuentran dentro de los parámetros establecidos por la autoridad ambiental. A continuación, presentamos el detalle del total del agua vertida por fuente y por Clínica.

**Vertido de agua
GRI 303-4**

Los vertimientos de agua tanto en la Clínica del Country, como en la Clínica La Colina tienen como destino el agua de terceras partes (Sistemas de Acueducto y Alcantarillado) y durante 2024 alcanzaron el volumen que presentamos en la siguiente tabla.

Tabla 23 Total de Agua Vertida por Fuente (en Megalitros) 2024

Clínica	Agua (en Megalitros)
Clínica del Country	48.779
Clínica La Colina	31

**Consumo de agua
GRI 303-5**

En las Clínicas trabajamos para lograr un consumo eficiente de agua, a través de estrategias que promueven la conservación de este recurso y de una medición precisa del líquido consumido y almacenado. A continuación, presentamos los detalles del consumo de agua en las Clínicas durante 2024.



Tabla 24 Consumo de Agua (en Megalitros) - Clínica del Country 2024

Concepto	Agua (en Megalitros)
Consumo de Agua	48.779
Agua Almacenada	0.446

Tabla 25 Consumo de Agua (en Megalitros) - Clínica La Colina 2024

Concepto	Agua (en Megalitros)
Consumo de Agua	31
Agua Almacenada	0.467

Para el cálculo del consumo de agua, realizamos un control mensual basado en la facturación de servicio público asociada al acueducto, donde se registra el consumo total de agua a través de las cuentas contrato de las Clínicas.

Determinamos el volumen de agua almacenada, sumando la capacidad total de los tanques de almacenamiento de agua potable disponibles en las instalaciones, asegurando una medición precisa y una gestión adecuada de este recurso.

Este informe refleja el compromiso de las clínicas con la sostenibilidad y la eficiencia en el uso del agua, garantizando que nuestras operaciones contribuyan al cuidado del recurso y minimicen el impacto ambiental.



Cambio climático y gases de efecto invernadero

El aumento en la concentración de los gases efecto invernadero en la atmósfera es una de las principales causas del cambio climático, fenómeno que desencadena afectaciones en la vida diaria de las personas y en la operación de las organizaciones, al incidir en aspectos como el aumento de las temperaturas, la intensidad de las precipitaciones, la disponibilidad del agua potable y la viabilidad misma de la vida humana.

Como actores clave en el bienestar y la calidad de vida de nuestra sociedad, en la Clínica del Country y la Clínica La Colina identificamos cuáles de nuestras actividades y procesos generan un mayor volumen de gases efecto invernadero con el propósito de diseñar estrategias efectivas para su control, de manera que cumplamos nuestro objetivo de aportar a la disminución de las emisiones de este tipo de gases. En este apartado describimos los resultados de ese análisis y las acciones que hemos desplegado para su gestión.

Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) GRI 305-1

En las Clínicas medimos y gestionamos las emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por nuestras actividades de acuerdo con el GHG Protocol, metodología que nos permite realizar un seguimiento transparente y detallado de nuestra huella ambiental.

Elegimos el 2023 como año base para empezar a aplicar una herramienta interna de medición, con el fin de reducir constantemente nuestro impacto. Las emisiones directas provienen de diversas fuentes bajo nuestro control, como los vehículos, equipos médicos y procesos de la clínica. Este seguimiento nos permite identificar áreas clave para la mejora continua, mientras avanzamos hacia una operación más sostenible.

Tabla 26 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) - Clínica del Country

Fuente de Generación	Emisiones en tCO2e	Gases incluidos en el cálculo
Extintores CO2	0,14	CO2
Gasolina Motor (vehículo)	3,23	CO2, CH4, N2O
Diésel o ACPM (fuente fija)	0,97	CO2, CH4, N2O
Gas Natural Genérico	261,29	CO2, CH4, N2O
Sevoflurano	22,36	CO2
Desflurano	482,84	CO2
Total	771,00	

Tabla 27 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) - Clínica La Colina

Fuente de Generación	Emisiones en tCO2e	Gases incluidos en el cálculo
Gas natural fuente fija	133	CO2, N2O, CH4
Sevoflurano	12	CO2
Desflurano	71	CO2
Gases Refrigerantes R410a	227	CO2
Total	443	

Hemos recopilado y analizado cuidadosamente las fuentes de emisión que forman parte de nuestros procesos dentro de las Clínicas. Estas emisiones están asociadas a los servicios que ofrecemos, y comprendemos la importancia de monitorearlas de manera constante. Específicamente, las emisiones de Sevoflurano y Desflurano corresponden a los gases utilizados en nuestros procedimientos anestésicos, los cuales también estamos comprometidos a gestionar de forma responsable.

Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) GRI 305-2

A través de la metodología del GHG Protocol, buscamos obtener datos que nos permitan tomar decisiones para avanzar en el propósito de reducir nuestra huella de carbono y cuidar el entorno para las generaciones futuras. A continuación, presentamos los resultados de las emisiones de CO2 equivalente, calculados con base en el consumo eléctrico registrado.

Tabla 28 Tabla de Emisiones - Clínica del Country

Fuente de Generación	Emisiones en tCO2e	Gases incluidos
Consumo de energía eléctrica	507	CO2
Sevoflurano	507	

Tabla 29 Tabla de Emisiones - Clínica La Colina

Fuente de Generación	Emisiones en tCO2e	Gases incluidos
Consumo de energía eléctrica	244	CO2
Sevoflurano	244	

El dato reportado corresponde a las toneladas de CO2 equivalente (CO2e) generadas por el consumo de energía eléctrica, el cual ha sido registrado y documentado a través de las facturas de servicio público correspondientes.

**Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
GRI 305 -3**

En las Clínicas, hemos calculado las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3) generadas por la gestión de residuos. Esto incluye tanto los residuos enviados a rellenos sanitarios anaeróbicos, que emiten metano (CH4), como los residuos incinerados, que generan óxidos de nitrógeno (N2O) y dióxido de carbono (CO2). Estos datos nos permiten identificar áreas de mejora y seguir avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Tabla 30 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) - Clínica del Country

Fuente de Generación	Emisiones en tCO2e	Gases incluidos
Residuos sólidos a relleno sanitario anaeróbico	175	CH4
Incineración controlada de residuos sólidos hospitalarios	21	N2O, CO2
Total	196	

Tabla 31 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) - Clínica La Colina

Fuente de Generación	Emisiones en tCO2e	Gases incluidos
Residuos sólidos a relleno sanitario anaeróbico	187	CH4
Incineración controlada de residuos sólidos hospitalarios	117	N2O, CO2
Total	304	

El dato reportado corresponde a las toneladas de CO2e generadas por la disposición de residuos sometidos a incineración y aquellos enviados a rellenos sanitarios.

Gestión de los residuos

En la Clínica del Country y la Clínica La Colina trabajamos para asegurar la adecuada disposición de los elementos y sustancias que se derivan tanto de la actividad hospitalaria como de las tareas administrativas, en el marco de nuestro compromiso con la gestión responsable de los impactos de nuestra operación y nuestro propósito de contribuir al objetivo del desarrollo sostenible.

**Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos
GRI 306-1**

La identificación de los procesos en los cuales se generan los residuos y el análisis de los efectos que se desprenden de su uso, nos ha permitido identificar que la mayoría de las consecuencias asociadas se presentan en actividades posteriores al manejo inicial que hacemos de estos elementos en las Clínicas.

Tabla 32 Residuos e impactos significativos relacionados - Clínica del Country y Clínica La Colina

Impactos Identificados (Potenciales y Reales)	Insumos, Actividades y/o Productos Resultantes
Contaminación del suelo	Consumo de productos de un solo uso, uso de elementos desechables.
Contaminación del aire	Residuos generados en la atención en salud, de características infecciosas y químicas.
Generación de empleo	Recuperación de material aprovechable.
Extensión de la vida útil del relleno sanitario	Recuperación de material aprovechable.
Beneficio económico	Comercialización de material aprovechable.
Aprovechamiento de residuos orgánicos	Preparación de alimentos, clasificación de residuos orgánicos aprovechables.
Contaminación de cuerpos de agua superficiales	Descomposición de residuos no aprovechables en relleno sanitario.

**Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos
GRI 306-2**

En nuestro compromiso con la gestión ambiental, hemos implementado medidas y procesos para reducir la generación de residuos y mitigar los impactos significativos derivados de su manejo. A continuación, se detallan las acciones tomadas para prevenir y gestionar los residuos generados, tanto por nuestras actividades como a lo largo de nuestra cadena de valor, con énfasis en la circularidad y el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales.



Medidas tomadas para prevenir la generación de residuos y gestionar el impacto significativo de los residuos generados

- Campañas de concientización**
sobre materiales de un solo uso, uso racional de recursos naturales, segregación de residuos, reciclaje y riesgos asociados a residuos.
- Piezas gráficas**
relacionadas con el uso racional de recursos renovables y la segregación de residuos.
- Entrega de residuos textiles**
generados a empresas especializadas en su aprovechamiento, incorporándolos en procesos productivos, evitando la disposición por termo destrucción.
- Recuperación de residuos aprovechables**
a través de actividades de clasificación y compactación.
- Generación de compost in situ**
mediante la transformación de residuos orgánicos de alimentos en compost, que luego se utiliza en las zonas verdes de la Clínica del Country.

Gestión de residuos por terceros

Los residuos generados por las Clínicas son gestionados por un tercero, quien se encarga de su tratamiento conforme a las obligaciones contractuales y legislativas. Para asegurar el cumplimiento de estas responsabilidades, realizamos un registro interno cualitativo y cuantitativo de los residuos generados, tomando en cuenta sus características.

Verificamos este registro mediante la comparación con los manifiestos de transporte, los certificados de tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final. Una vez validado el registro, consideramos finalizada la gestión del residuo. Además, llevamos a cabo una auditoría anual para confirmar el cumplimiento contractual y normativo según la licencia ambiental, complementada con auditorías trimestrales a través de las cuales garantizamos la correcta gestión de mercancías peligrosas.

**Residuos generados
GRI 306-3**

Tabla 33 Residuos generados - Clínica del Country

Composición de los residuos	Residuos generados (kg)	Residuos no destinados a eliminación (kg)	Residuos destinados a eliminación (kg)
Residuos peligrosos	259.635	2.391.9	257.243.1
Residuos no peligrosos	277.886	163.845	114.041
Residuos totales	537.521	166.236.9	371.284.1

Tabla 34 Residuos generados - Clínica La Colina

Composición de los residuos	Residuos generados (kg)	Residuos no destinados a eliminación (kg)	Residuos destinados a eliminación (kg)
Residuos peligrosos	112.293.37	1.798.2	110.495.17
Residuos no peligrosos	157.169.79	80.739.67	76.430.12
Residuos totales	269.463.16	82.537.87	186.925.29

Residuos peligrosos:

Incluyen los residuos infecciosos, químicos y administrativos generados durante la prestación de servicios de salud y actividades de mantenimiento. Los residuos reportados como no destinados a eliminación corresponden a aquellos que se someten a procesos de aprovechamiento, mientras que los destinados a eliminación son tratados por un tercero contratado mediante procesos fisicoquímicos y microbiológicos.

Residuos no peligrosos:

Comprenden residuos aprovechables, orgánicos aprovechables y no aprovechables generados en la Clínica. Los que no se destinan a eliminación son aprovechados en procesos específicos, mientras que los enviados a eliminación se disponen en relleno sanitario.

Residuos no destinados a eliminación GRI 306-4

Tabla 35 Residuos peligrosos - Clínica del Country

Tipo de Residuo	Residuos	Método de aprovechamiento	Peso (kg)	Porcentaje
Residuos Peligrosos	Otros	Reutilización	3.424	100%
Total			3.424	100%

Tabla 36 Residuos peligrosos - Clínica La Colina

Tipo de Residuo	Residuos	Método de aprovechamiento	Peso (kg)	Porcentaje
Residuos Peligrosos	Residuos de lámparas	Reciclaje	383	26.51%
	Otros	Reutilización	1.062	73.49%
Total			1.445	100%

Tabla 37 Residuos No Peligrosos - Clínica del Country

Residuos	Método de aprovechamiento	Peso (KG)	Porcentaje
Plástico, papel, cartón, vidrio, tetra pack, aluminio, chatarra, maderas, big bags	Reciclaje	63,004	39.27%
Residuos orgánicos e inorgánicos no recuperables	Compostaje	97,417	60.73%
Total		160.421	100%

Tabla 38 Residuos No Peligrosos - Clínica La Colina

Residuos	Método de aprovechamiento	Peso (KG)	Porcentaje
Plástico, papel, cartón, vidrio, tetra pack, aluminio, chatarra, maderas, big bags	Reciclaje	21.702.77	27.24%
Residuos de centros de producción de alimentos	Compostaje	57.974.9	72.76%
Total		76.678	100%

Agrupamos los tipos de residuos generados que cumplen con las características de aprovechamiento y que pueden clasificarse dentro de las categorías correspondientes.

Residuos destinados a eliminación GRI 306-5

Gestionamos adecuadamente tanto los residuos peligrosos como los no peligrosos, priorizando su reciclaje, reutilización, compostaje y otras formas de tratamiento que contribuyen a una gestión más sostenible. Cada dato registrado busca ilustrar nuestro compromiso con la reducción del impacto ambiental y con la adopción de prácticas responsables en la eliminación y aprovechamiento de los residuos generados.

Tabla 39 Tabla de eliminación de residuos - Clínica del Country

Residuos Peligrosos	Método de aprovechamiento	Peso (KG)	Porcentaje
Aceites usados - Cal	Incineración	702	0.26%
Residuos ácidos disueltos de laboratorio	Otros	13.803	5.21%
Residuos de lámparas	Incineración	254.4	0.10%
Otros	Otros	250.376	94.43%
Total residuos peligrosos		265.135	100%
Residuos no Peligrosos	Método de aprovechamiento	Peso (KG)	Porcentaje
Lodos, polvos y muestras de proceso.	Otro	5.501	100%
Total residuos no peligrosos		5.501	100%

Tabla 40 Tabla de eliminación de residuos - Clínica La Colina

Residuos Peligrosos	Método de aprovechamiento	Peso (KG)	Porcentaje
Aceites usados - Cal	Incineración	318.2	0.30%
Residuos ácidos disueltos de laboratorio	Otros	10334.1	9.67%
Otros	Otros	256192.174.4	90.03%
Total residuos peligrosos		106.844	100%
Residuos no Peligrosos	Método de aprovechamiento	Peso (KG)	Porcentaje
Lodos, polvos y muestras de proceso.	Otro	3.650.7	100%
Total residuos no peligrosos		3.650.7	100%

Llevamos a cabo el tratamiento de los residuos de laboratorio mediante desactivación química, mientras que los lodos generados se tratan a través de biorremediación. Los residuos clasificados como "otros" corresponden a aquellos residuos peligrosos generados en actividades de atención en salud y similares. Estos residuos son gestionados mediante esterilización, incineración, desactivación, destrucción mecánica y disposición en celdas de seguridad.

En cuanto a los residuos ácidos disueltos de laboratorio, se incluyen aquellos derivados de colorantes, reactivos de laboratorio y desechos de medicamentos o fármacos.

Por otro lado, en la categoría "otros", se han considerado las siguientes corrientes de residuos:

- Biosanitarios.
- Anatomopatológicos.
- Cortopunzantes.
- Envases de reactivos.
- Dotaciones y/o EPIs.
- Geles desinfectantes y productos de limpieza.
- Envases y empaques farmacéuticos.
- Envases de vidrio de medicamentos.
- Envases presurizados de fármacos.
- Citotóxicos.
- Alcoholes.
- Xilol.
- Formol.



10

GESTIONAMOS
NUESTRA
**CADENA
DE VALOR**
GRI 3-3



La adecuada gestión de nuestra cadena de valor es fundamental para garantizar una atención segura, eficiente y de alta calidad. En la Clínica del Country y Clínica La Colina, entendemos que cada acción que tomamos en la adquisición, uso y disposición de tecnología, impacta de forma directa nuestra estabilidad financiera, la interacción con el medio ambiente y la protección de las personas, así como el respeto por los derechos humanos, influyendo de manera específica en los siguientes aspectos:

- La prevención y reducción de riesgos clínicos y la seguridad en la atención son posibles gracias a las evaluaciones y criterios de selección que aplicamos a la adquisición de tecnología, medicamentos, dispositivos, insumos, activos e infraestructura, los cuales deben cumplir con estrictos estándares de calidad y protección.

- La adecuada disposición final de medicamentos, dispositivos, insumos y equipos médicos es esencial para minimizar impactos negativos en el medio ambiente y la salud pública. Implementamos estrategias que garantizan la seguridad en este proceso, previniendo la contaminación y protegiendo el derecho de las personas a un ambiente sano y seguro.

- Si se presentan incidentes en la atención derivados del uso de la tecnología, contamos con un proceso de reporte desde las áreas involucradas y un seguimiento detallado a través del comité de tecnovigilancia. En caso de inconvenientes, trabajamos activamente con los proveedores para identificar acciones correctivas o realizar cambios pertinentes.

- Ante el riesgo en la atención por falta de insumos, mantenemos una comunicación constante con los servicios y proveedores para anticiparnos a posibles problemas de suministro. En caso de back order o recall, buscamos alternativas que aseguren la continuidad y calidad de la atención.

- Nos aseguramos de que nuestros aliados comerciales compartan nuestro compromiso con la seguridad y la calidad, garantizando condiciones laborales dignas en toda la cadena de suministro.

- Esto fortalece la protección de los derechos humanos, promoviendo el trabajo digno y el desarrollo de quienes participan en la producción y distribución de nuestras tecnologías.

- La evaluación rigurosa de tecnologías y opciones en el mercado nos permite tomar decisiones que favorecen la sostenibilidad y la eficiencia en el uso de los recursos. Al asegurar un proceso de selección transparente y fundamentado, protegemos el derecho al debido proceso y a la igualdad de oportunidades en la contratación.

Nuestra cadena de valor
GRI 2-6

Somos parte del sector salud y específicamente brindamos servicios médicos y atención integral a pacientes en diversas especialidades. Nuestra cadena de valor incluye actividades, productos y servicios que son esenciales para garantizar la calidad que caracteriza la atención de la Clínica del Country y Clínica La Colina y que describimos en la siguiente tabla.

Tabla 41 Cadena de Valor y Suministro

Servicios	Cadena de suministro	Grupos de interés objetivo y/o participantes
Atención a pacientes	Medicamentos, dispositivos, insumos	Pacientes
Personal que presta la atención de los pacientes	Activos fijos, suministros, servicios de apoyo	Personal asistencial, médico y administrativo



Nuestro compromiso con la cadena de valor
GRI 3-3

En la Clínica del Country y Clínica La Colina, nos comprometemos a gestionar nuestra cadena de valor de manera eficiente y transparente, asegurando el uso responsable de los recursos y promoviendo una cultura de integridad en todas nuestras operaciones. Para ello, hemos establecido un conjunto de políticas y lineamientos que regulan la adquisición, contratación y gestión de tecnología, garantizando así la sostenibilidad financiera y la seguridad de nuestros pacientes y colaboradores.

- **Política de Atribuciones:** Establece los criterios para la compra de bienes y servicios, definiendo límites de responsabilidad y atribución para garantizar una toma de decisiones adecuada. Esta política fomenta la preservación de los recursos y una cultura de uso eficiente, asegurando la sostenibilidad financiera futura.

- **Manual de compras y contratación:** Contiene los lineamientos para la gestión de bienes, suministros y servicios, asegurando la planeación, adquisición y negociación en concordancia con la política de atribuciones. Además, define las responsabilidades de las áreas involucradas en el proceso de compras y contratación, estableciendo mecanismos de aprobación, control y solución de diferencias con los proveedores.

- **Política de Gestión de la Tecnología:** Regula la adquisición, incorporación, uso, monitoreo, control y reposición de tecnología en nuestras clínicas. Su objetivo es ofrecer un entorno seguro para pacientes, familiares y colaboradores, previniendo riesgos y garantizando la calidad en la atención en salud.

Proporción de gasto en proveedores locales
GRI 204-1

Durante 2024, Nuestro presupuesto de adquisiciones fue invertido en productos y servicios

adquiridos a proveedores en Colombia. En las Clínicas gestionamos procesos de adquisición preferiblemente con empresas de presencia local que comercializan productos de producción nacional o importados, lo que refleja nuestro firme compromiso con la economía colombiana.

Gestión de la cadena de valor
GRI 3-3

El equipo de compras de las Clínicas analiza en conjunto con las demás áreas de apoyo, las necesidades de la operación y lidera revisiones integrales periódicas que permiten identificar los servicios, tecnologías e insumos que se requieren para prestar la atención con la calidad que nos caracteriza.

Los procesos de selección y adquisición se desarrollan de acuerdo con las políticas y manuales descritos en el apartado "Nuestro compromiso con la cadena de valor" de este capítulo, que fijan las pautas para las interacciones con nuestra cadena de valor. Bajo estas directrices implementamos acciones que garantizan su cumplimiento, la eficiencia en la adquisición de insumos y la seguridad en la cadena de suministro, entre las cuales se encuentran:

- Damos cumplimiento a los lineamientos para la adquisición de insumos, formalmente soportados por órdenes y/o contratos.

- Realizamos procesos y revisiones periódicas de inventarios y pendientes de entrega para evaluar alternativas en caso de desabastecimientos.



- Aplicamos la evaluación por proveedor y, de acuerdo con los resultados, implementamos las medidas necesarias para preservar los datos, acompañando al proveedor en los procesos de remediación.

- Tenemos definidos los procesos a llevar a cabo según el tipo de adquisición y/o contratación.

- Avanzamos en la revisión con los equipos de farmacia y médicos para identificar alternativas en el tratamiento de los pacientes.

- Cumplimos con nuestros compromisos de manera oportuna con los proveedores y negociamos estratégicamente para mantener la dispensación adecuada de medicamentos e insumos.

Las áreas de auditoría y control de procesos llevan a cabo mediciones permiten verificar y ajustar, cuando es necesario, las acciones de mejora planteadas. Tenemos en cuenta las lecciones aprendidas de las evaluaciones y seguimientos de acuerdo con los procedimientos definidos.

La gestión de la cadena de valor se enfoca en atender las necesidades de los grupos de interés dentro de la institución, trabajando de manera sistemática para centralizar y aplicar estas necesidades en todos los procesos. Esto permite la estandarización de acciones, asegurando que se logren resultados efectivos. Para evaluar la pertinencia de las actividades y medidas tomadas, revisamos de manera constante los indicadores clave de rendimiento (KPIs) y, a través de las auditorías mencionadas, medimos el impacto y realizamos ajustes en caso de ser necesario.



TABLA GRI

GRI 2

CONTENIDOS GENERALES

2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	P. 3
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	P. 3
2-4	Actualización de la información	P. 3
2-5	Verificación externa	P. 3
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	P. 10
2-1	Detalles organizacionales	P. 7
2-28	Afiliación a asociaciones	P. 12
2-6	Actividades y relaciones de negocio - nuestros servicios y cifras de atención	P. 16
2-23	Compromisos políticos: a qué gremios o asociaciones estamos vinculados de Responsabilidad Social	P. 31
2-24	Incorporación de los compromisos o políticas para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales	P. 31
2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	P. 33
2-9	Estructura de gobierno	P. 38
2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	P. 39
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	P. 40
2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	P. 40
2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	P. 40
2-15	Conflictos de interés del máximo órgano de gobierno	P. 40
2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	P. 40
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	P. 40
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	P. 40
2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	P. 45
2-27	Cumplimiento de leyes y normatividad	P. 46
2-6	Actividades y relaciones de negocio - Cadena de valor	P. 138

GRI 201

TEMAS ECONÓMICOS

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	P. 23
--------------	--	-------

GRI 204

TEMAS GASTOS

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	P. 139
--------------	--	--------

GRI 205

TEMAS ANTICORRUPCIÓN

205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	P. 46
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	P. 47
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	P. 48

GRI 3

TEMAS MATERIALES

3-1	Proceso de identificación de temas materiales	P. 34
------------	---	-------

GRI 300

TEMAS AMBIENTALES

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	P. 62
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	P. 63
302-1	Consumo energético dentro de la organización	P. 128
303-2	Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	P. 129
303-4	Vertido de agua	P. 129
303-5	Consumo de agua	P. 129
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	P. 130
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	P. 131
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	P. 132
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	P. 132
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	P. 133
306-3	Residuos generados	P. 133
306-4	Residuos no destinados a eliminación	P. 134
306-5	Residuos destinados a eliminación	P. 135

GRI 400

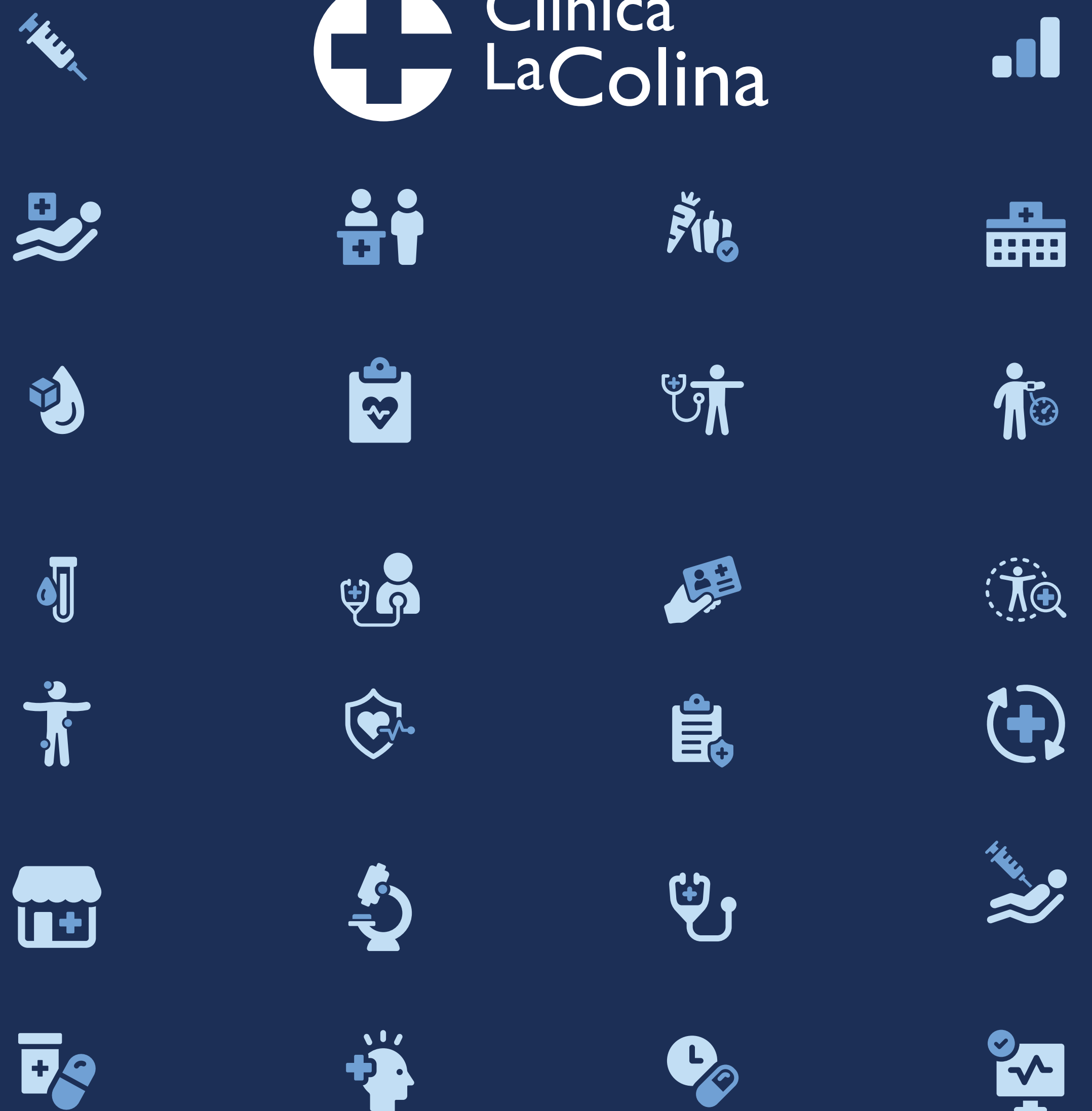
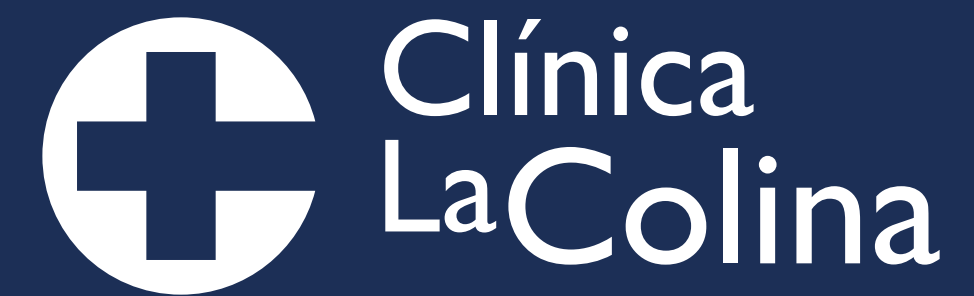
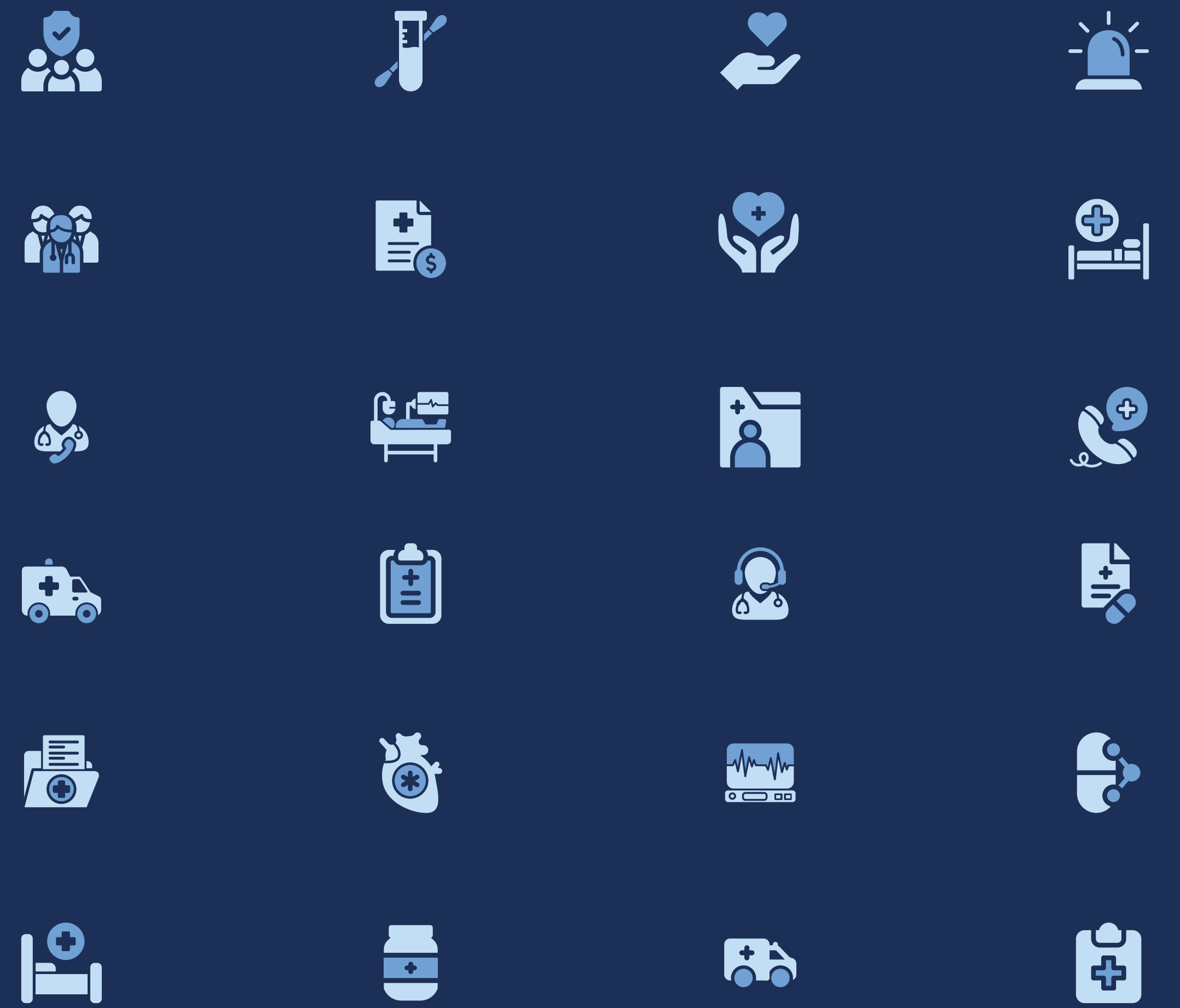
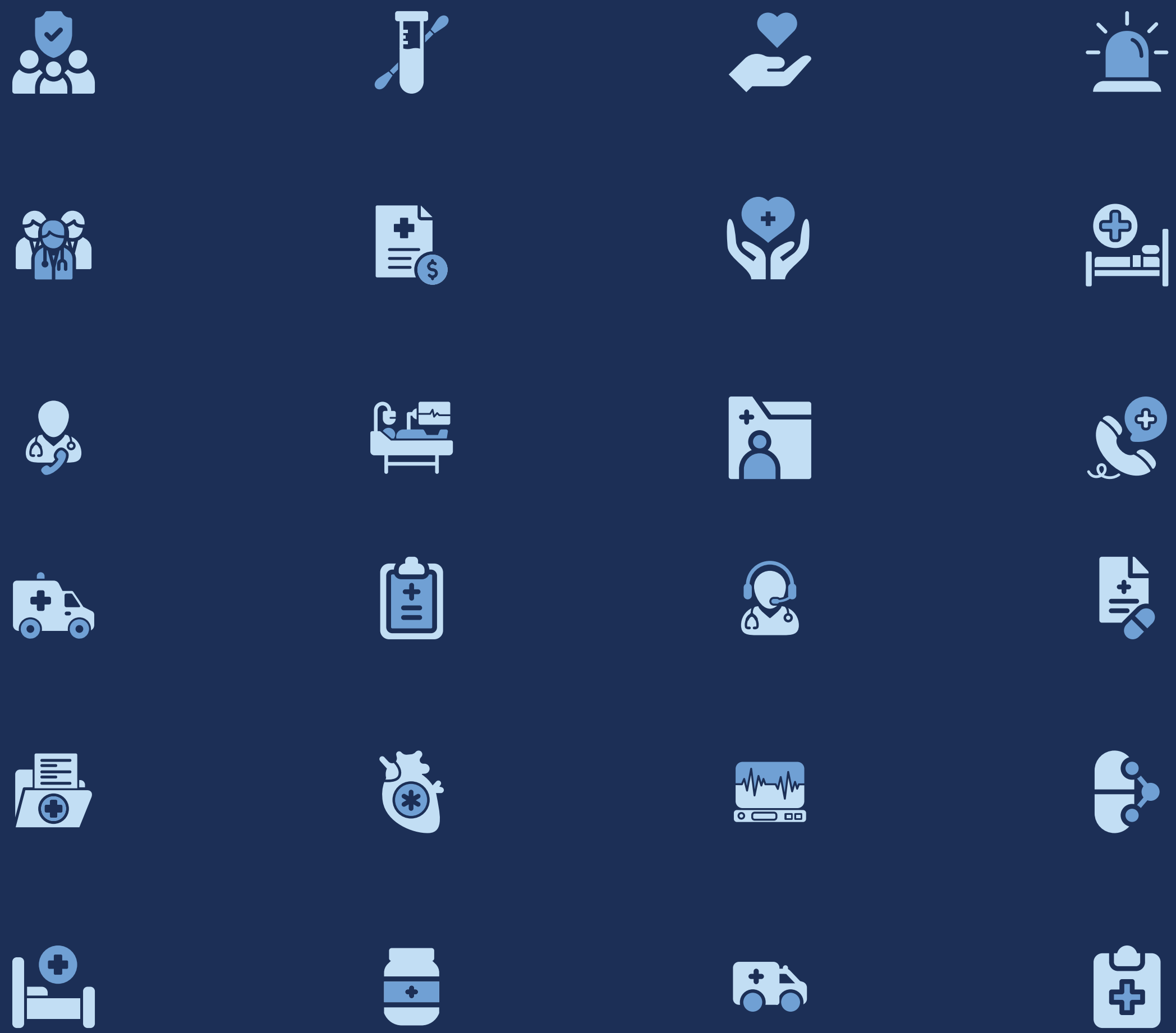
TEMAS SOCIALES

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	P. 62
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	P. 63
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	P. 63
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	P. 74
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	P. 75
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	P. 78
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	P. 79
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	P. 79
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	P. 82
401-3	Permiso parental	P. 83
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	P. 85, 95
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	P. 87
403-3	Servicios de salud en el trabajo	P. 89
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	P. 90
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	P. 90
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	P. 85, 95
403-9	Lesiones por accidente laboral	P. 91
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	P. 93

OTROS

TEMAS PROPIOS

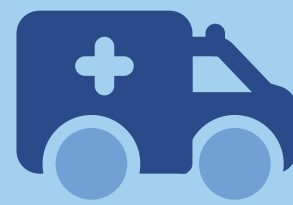
1	Misión, visión, valores e historia	P. 13
2	Reconocimientos	P. 14
3	Gestión del área de Cumplimiento	P. 50
4	Gestión Auditoria Interna	P. 52
5	NPS Pacientes	P. 59
6	Experiencia del Paciente	P. 59
7	Excelencia Operacional, principales proyectos y nuevos servicios	P. 112
8	Gestión Comercial y de Mercadeo	P. 115
9	Tecnología	P. 116
10	Brigadas Médicas y campañas de salud	P. 117



Memoria



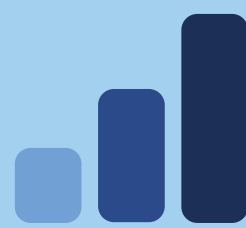
de



Sostenibilidad



2024



Clínica del Country



Clínica La Colina

