



**Imágenes Diagnósticas
del Country**



**INFORME DE SOSTENIBILIDAD AÑO 2023
RESONANCIA MAGNÉTICA DEL COUNTRY SAS**

Carta de la gerente

Es un honor y una satisfacción para mí presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2023 de la compañía. Este informe destaca los aspectos más relevantes de nuestra evolución, resultados y compromisos, siempre con el objetivo estratégico de lograr una rentabilidad sostenible y generar valor para nuestros accionistas.

Durante este año, nuestra organización enfrentó diversos desafíos y alcanzó logros significativos en un contexto marcado por la posible reforma estructural del sector salud colombiano. La radicación del proyecto de ley 339, que pretende transformar el sistema de salud en Colombia, fue la principal expectativa al iniciar el año 2023. El 13 de febrero de 2023, esta iniciativa fue presentada ante la Secretaría General de la honorable Cámara de Representantes, donde se debatieron 143 artículos propuestos en la Comisión Séptima y en la plenaria de la Cámara durante 295 días del año. Finalmente, el 5 de diciembre, se aprobaron 133 de los 143 artículos propuestos, algunos con modificaciones, mientras que 10 artículos fueron eliminados del proyecto inicial.

Las circunstancias históricas por las que atraviesa el país y el sector salud nos han llevado a enfocarnos en nuestro propósito superior: liderar e influir positivamente en el bienestar de individuos y comunidades. Hoy más que nunca, avanzamos con convicción, dedicación y entusiasmo, reafirmando nuestro compromiso con la salud sostenible y el cuidado de la vida, con el objetivo de perdurar y dejar una huella positiva a nivel local, regional y global.

Actuar de manera ética y transparente es nuestra promesa a la sociedad en general. Todas nuestras decisiones y acciones están inspiradas en principios y valores sólidos. Por ello, seguimos implementando las mejores prácticas de seguridad, calidad, innovación y desempeño en los servicios de imagenología en la atención

hospitalaria, a través de nuestros convenios actuales con la Administradora Country y Colina, así como en servicios ambulatorios.

Agradezco profundamente a los colaboradores que forman parte de nuestro equipo. Su vocación de servicio, responsabilidad y trabajo comprometido hacen posible que cumplamos nuestros objetivos diariamente y continuemos entregando una experiencia en salud alineada con las expectativas. Nuestro compromiso con nuestros colaboradores es respaldar sus proyectos de vida, su desarrollo profesional y su camino hacia la excelencia, así como priorizar su bienestar, salud y seguridad.

Toda nuestra gratitud y reconocimiento a los accionistas, clientes, empleados y proveedores por su voto de confianza y respaldo en nuestra labor con una visión de largo plazo. Es por ellos y con ellos que, en el último año, hemos seguido avanzando en la creación de una rentabilidad sostenible.

Esta edición de nuestro Informe de Sostenibilidad es evidencia del trabajo en equipo y liderazgo. Aquí encontrarán con mayor detalle los resultados de nuestros esfuerzos y las historias que queremos seguir escribiendo de la mano de todos ustedes.

Adriana Calderón

GESTIÓN DE CAPITALES PARA EL DESARROLLO DE NUESTRA ESTRATEGIA

Nuestro objetivo estratégico de alcanzar una rentabilidad sostenible reconoce la importancia fundamental de generar valor financiero para nuestros accionistas, al tiempo que contribuimos al desarrollo armónico de la sociedad en su conjunto. Este objetivo no solo refleja nuestro compromiso con la rentabilidad económica, sino también con un enfoque integral que abarca múltiples dimensiones del capital. Para lograrlo, implementamos una gestión balanceada e integrada de cuatro tipos de capitales: económico, humano, social y natural.

Capital Económico:

Nuestra prioridad es garantizar un rendimiento financiero sólido y sostenible. Esto se traduce en la adopción de prácticas de gestión financiera prudentes y eficientes, la optimización de nuestros recursos y la implementación de estrategias de crecimiento a largo plazo. Nos esforzamos por mantener una estructura de costos competitiva, aumentar nuestros ingresos y generar rendimientos atractivos para nuestros accionistas. La rentabilidad económica no solo nos permite reinvertir en el negocio para su expansión y mejora, sino también ofrecer un retorno adecuado a nuestros inversores, asegurando así la sostenibilidad financiera de la empresa.

Capital Humano:

Reconocemos que nuestros empleados son el corazón de nuestra organización. Invertimos continuamente en el desarrollo y bienestar de nuestro personal, proporcionando oportunidades de capacitación y crecimiento profesional. Fomentamos un entorno de trabajo inclusivo y motivador que permite a nuestros empleados alcanzar su máximo potencial. Creemos firmemente que un equipo de trabajo comprometido y capacitado es esencial para la innovación, la eficiencia operativa y la excelencia en el servicio. Nuestro compromiso con el capital humano se refleja en políticas que priorizan la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, asegurando un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Capital Social:

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de las relaciones con las comunidades y las partes interesadas que nos rodean. Esto implica colaborar activamente con diversos grupos de interés, desde clientes y proveedores hasta comunidades locales y organismos reguladores. Nos esforzamos por ser un buen vecino corporativo, contribuyendo al desarrollo social y económico de las áreas en las que operamos. Mediante programas de responsabilidad social corporativa, iniciativas comunitarias y alianzas estratégicas, buscamos generar un impacto positivo y duradero en la sociedad, promoviendo el bienestar y el progreso social.

Capital Natural:

El respeto y la protección del medio ambiente son fundamentales para nuestra visión de sostenibilidad. Adoptamos prácticas empresariales responsables que minimizan nuestro impacto ambiental y promueven el uso eficiente de los recursos naturales. Implementamos políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de las normativas ambientales y buscamos continuamente oportunidades para reducir nuestra huella ecológica. La sostenibilidad ambiental es esencial no solo para preservar el entorno natural para las generaciones futuras, sino también para mantener la confianza y la lealtad de nuestros clientes y comunidades.

La integración de estos cuatro capitales en nuestra estrategia empresarial nos permite abordar de manera holística los desafíos y oportunidades que enfrentamos. Creemos que este enfoque balanceado es crucial para crear valor a largo plazo, no solo para nuestros accionistas, sino también para todos los grupos de interés con los que interactuamos. Al equilibrar el rendimiento financiero con el desarrollo humano, social y ambiental, nos posicionamos como una empresa responsable y resiliente, capaz de prosperar en un mundo en constante cambio.

CAPITAL HUMANO

CAPITAL ECONÓMICO

CAPITAL NATURAL

CAPITAL SOCIAL



RENTABILIDAD SOSTENIBLE

Hitos del año 2023

El 19 de julio de 2023 marcó un hito significativo en la historia de nuestra empresa, con la venta completa de la entidad, estableciendo al Patrimonio Autónomo Nueva Clínica del Country como el único propietario. Este evento no solo representa una transición en la propiedad, sino también una oportunidad para reflexionar sobre el recorrido de la empresa y sus perspectivas futuras bajo la nueva dirección.

La venta fue el resultado de una serie de negociaciones detalladas y cuidadosas, que se llevaron a cabo con el objetivo de asegurar el mejor resultado posible tanto para la empresa como para sus empleados, clientes y demás partes interesadas. El proceso involucró evaluaciones exhaustivas de activos, pasivos, operaciones y potencial de crecimiento, así como el análisis del impacto que esta transición tendría en el mercado.

Las empresas de imágenes reconocidas por su excelencia en el sector de la salud y su compromiso con la innovación y la calidad, ahora asume el control total de la empresa el Patrimonio. Esta adquisición está en línea con su estrategia de expansión y diversificación, buscando integrar las capacidades y recursos de nuestra empresa con su propio portafolio de servicios. La sinergia entre ambas entidades promete generar importantes beneficios, no solo en términos de eficiencia operativa, sino también en la ampliación de la oferta de servicios y en la mejora de la atención al cliente.

Desde el inicio de las conversaciones hasta el cierre del acuerdo, ambas partes trabajaron de manera colaborativa para garantizar una transición fluida y eficiente. Se llevaron a cabo reuniones regulares entre los equipos directivos, asesores legales y financieros para revisar cada detalle del acuerdo, asegurando que se cumplieran todas las regulaciones pertinentes y se protegieran los intereses de todas las partes implicadas.

La decisión de vender la empresa no fue tomada a la ligera. Fue el resultado de una visión estratégica a largo plazo, considerando las dinámicas cambiantes del mercado y la necesidad de adaptar y fortalecer la posición competitiva de la empresa. Bajo la nueva dirección del Patrimonio Autónomo Nueva Clínica del Country, se espera que la empresa alcance nuevos niveles de éxito y sostenibilidad.

Uno de los aspectos más destacados de esta transición es el compromiso del nuevo propietario con la continuidad y el desarrollo del talento humano dentro de la empresa. Los empleados seguirán desempeñando un papel crucial en la operación diaria y en la implementación de las nuevas estrategias y objetivos. Se anticipa que habrá inversiones significativas en la capacitación y el desarrollo del personal, así como en la adopción de nuevas tecnologías y procesos que mejorarán la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos.

Además, los clientes y socios comerciales pueden esperar una mejora continua en los servicios. La integración con el Patrimonio Autónomo Nueva Clínica del Country permitirá aprovechar recursos adicionales y conocimientos especializados, lo que redundará en una mayor capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del mercado.

En términos de gobernanza corporativa, el Patrimonio Autónomo Nueva Clínica del Country ha establecido un sólido marco de liderazgo y supervisión para guiar a la empresa durante esta nueva fase. Se han definido claramente los roles y responsabilidades, y se han implementado políticas y procedimientos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas en todas las operaciones.

La venta también incluye planes para la expansión futura y la exploración de nuevas oportunidades de mercado. Con el respaldo del Patrimonio Autónomo Nueva Clínica del Country, la empresa está bien posicionada para explorar nuevas áreas de crecimiento y fortalecer su presencia en el mercado existente. La combinación de recursos y experiencia de ambas entidades promete un futuro brillante y lleno de posibilidades.

Sobre este informe

Este informe de sostenibilidad ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, utilizando la última versión disponible de los Estándares actualizada en 2021 (GRI 1: Fundamentos; GRI 2: Divulgaciones Generales; GRI 3: Temas Materiales). En este documento, consolidamos la información sobre nuestro desempeño de manera integrada, abarcando todos los aspectos de la gestión de la compañía. Este informe se presenta con una periodicidad anual, siendo esta la tercera edición en la que utilizamos los Estándares de la Global Reporting Initiative (Estándares GRI) como marco metodológico.

Entorno

El entorno del sistema de salud en Colombia durante el 2023 ha estado marcado por los últimos efectos del componente agudo de la pandemia por el SARS-CoV-2 (en adelante también "Covid-19"). La incidencia de esta enfermedad ha dejado repercusiones crónicas, manifestadas en la evolución de algunas enfermedades y en la demanda de recursos significativos no previstos en el cálculo de la Unidad de Pago por Capitación (UPC). Esta situación ha impactado de manera notable al sistema de salud colombiano, con persistentes desafíos post-pandemia, como desabastecimientos, alteraciones en las cadenas logísticas y fenómenos inflacionarios que aún no se han estabilizado.

La demanda de servicios de salud ha seguido siendo alta en 2023, especialmente en hospitalización, cuidados intensivos y procedimientos de alta complejidad, debido a la elevada carga de enfermedades acumuladas post-pandemia. El valor de la UPC, destinado a cubrir la siniestralidad del sistema, ha resultado insuficiente. Algunos analistas estiman un déficit de aproximadamente el 15%, y los recobros de servicios y tecnologías no financiados por la UPC podrían alcanzar cerca de 2 billones de pesos durante este año. Además, la falta de pago completo de la UPC a las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) y las deudas acumuladas de presupuestos máximos han generado un compromiso financiero significativo que afecta a todo el sistema.

La acción constitucional de tutela sigue siendo un mecanismo crucial para acceder a los servicios de salud, generando cargas financieras adicionales al sistema, ya que se ordena el servicio sin garantizarse el pago ni los recursos necesarios. Otro factor relevante en el entorno del sistema de salud en Colombia fue la incertidumbre generada por la propuesta de implementación de un nuevo modelo de atención a través de una reforma del sistema de salud. Esta propuesta busca mejorar la atención primaria y la prevención de enfermedades, concentrando la administración, operación y prestación de los servicios de salud en el Estado. Sin embargo, este modelo podría tener un impacto negativo significativo en la eficiencia y calidad del sistema de salud, además de requerir importantes inversiones y cambios en la estructura y organización del sector, con el sistema público hospitalario como eje central.

La incertidumbre sobre la continuidad de las aseguradoras actuales y los cambios en sus condiciones operativas han llevado a algunas EPS a intentar liberarse del riesgo financiero, debido a la alta siniestralidad y falta de liquidez, mediante liquidaciones o la entrega de sus afiliados. A pesar de los avances en cobertura, aún persiste una brecha en la accesibilidad a los servicios de salud en el país, especialmente acentuada en 2023 con la llegada de inmigrantes de bajos recursos y la ilegalidad, lo que impide el reconocimiento de deudas.

De los \$405,6 billones del presupuesto aprobado para 2023, \$50,2 billones se asignaron a salud y protección social. Aunque esta proporción aumentó respecto a 2022, sigue siendo insuficiente debido a la alta siniestralidad, el retraso en la actualización de tarifas, la incorporación de nuevas tecnologías y las pérdidas por corrupción e inoperancia del sistema. El crecimiento económico proyectado para Colombia, del 1,2%, terminó cerrando en el 0,6%, lo que evidencia el pobre desempeño de la economía, repercutiendo en los recursos del sistema de salud y, en consecuencia, en las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS).

Para 2023, el crecimiento del 0,6% fue insuficiente y afectará la generación de empleo y la capacidad de las empresas para emprender nuevos proyectos de inversión productiva, comprometiendo el crecimiento futuro. Un año de bajo crecimiento es una amenaza para la generación de empleo, un factor crucial para el flujo de recursos al sistema de salud, donde cobra mayor importancia la reforma laboral que debe presentar el gobierno nacional y las adaptaciones que realizan las empresas con la nueva reforma tributaria.

La alta volatilidad del dólar en 2023 influyó significativamente en la operación de la Fundación, debido al alto volumen de insumos importados necesarios para brindar atención médica de alta complejidad. Los proveedores han buscado cubrirse del precio a principios de año, con un aumento considerable debido a la inflación y los requerimientos de las casas matrices, ante el estancamiento tarifario de los insumos en los últimos tres años. El incremento estimado de las tarifas de insumos para 2024 es del 9%.

La Fundación ha enfrentado varias realidades que continúan modificando su operación tradicional, como se detallará en cada capítulo del presente informe. Entre estas realidades se destacan:

Dependencia de pacientes de la seguridad social: La incapacidad para garantizar las fuentes de pago pone en riesgo la estabilidad financiera de la Fundación. Es necesario modificar procesos y mejorar la infraestructura para recibir pacientes con fuentes de pago efectivas, como la medicina prepagada, pólizas, particulares y pacientes internacionales.

Consecuencias psicosociales post-pandemia: El compromiso psicosocial de los colaboradores es elevado, con necesidades de atención en salud mental. Además, la dificultad para mantener la estabilidad laboral ha llevado a una alta rotación de personal, incrementando los costos asociados al continuo entrenamiento necesario para adaptarse a nuestros procesos y cultura.

Reinvención y avance asistencial: Es fundamental avanzar hacia la supra especialización, convirtiéndose en un referente a nivel local y nacional, y ser una necesidad en las redes integradas de asistencia en salud, realizando procedimientos únicos y complejos en el sistema.

El incremento de la UPC por usuario a las EPS, realizado por el gobierno, no fue proporcional a los incrementos tarifarios negociados con las diferentes EPS. Esto ha llevado a mantener tarifas atrasadas con algunas aseguradoras, que, además, tienen históricamente malas tarifas. La continua intervención de precios sigue

deteriorando los márgenes de medicamentos, y el riesgo de intervención de insumos de alto costo continúa en aumento.

En resumen, el 2023 ha sido un año de grandes desafíos para el sistema de salud en Colombia y para nuestra Fundación, que ha debido adaptarse a un entorno complejo y en constante cambio, buscando siempre la mejora continua y la sostenibilidad en la prestación de servicios de salud de alta calidad.

Direccionamiento estratégico

El gobierno corporativo de la compañía ha establecido una metodología de gestión integral que permite formular, implementar y controlar el plan estratégico de la organización. Esta metodología se basa en la evaluación continua del entorno interno, con el propósito de establecer un direccionamiento claro que guíe el logro de los resultados deseados.

Nuestro propósito superior es liderar e influir positivamente en el sector salud, contribuyendo al bienestar de los individuos y las comunidades. Nos comprometemos a entregar sistemáticamente resultados superiores, superando los más exigentes estándares internacionales en la atención y el cuidado continuo de las personas, sus familias y cuidadores.

El profundo sentido de pertenencia de nuestros colaboradores es fundamental para nosotros. Ellos expresan una satisfacción notable con las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrecemos, lo cual se refleja en su compromiso y desempeño.

Además, nuestra compañía realiza una contribución significativa al fortalecimiento de la salud poblacional en Colombia. A través de nuestras acciones y esfuerzos, buscamos impactar positivamente la calidad de vida de las comunidades a las que servimos, reafirmando nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua en el sector salud.



Nuestra estrategia y enfoque de sostenibilidad

Entendemos la sostenibilidad como el cuidado integral de la vida, generando resultados superiores en salud, responsabilidad financiera y un gobierno responsable de la vida de las personas, la vida institucional y la protección del planeta. Nuestra filosofía se fundamenta en prácticas seguras, innovadoras y sostenibles, sustentadas en la evidencia científica y el trabajo en equipo entre colaboradores y aliados fundamentales. Nuestro objetivo es liderar e influir positivamente en el sector salud, contribuyendo al bienestar de individuos y comunidades y dejando una huella positiva a nivel local, regional y global.

De estos atributos se desprenden cinco compromisos generales de sostenibilidad, que emergen como resultado de un exhaustivo análisis de materialidad. Estos compromisos se llevan a la práctica a través de las cuatro dimensiones que manifiestan nuestro impacto en ciudades, regiones y el mundo: vida de las personas, vida institucional, vida del planeta y alianzas para la vida.

1. **Vida de las personas:** Nuestro compromiso con la vida de las personas se centra en proporcionar atención médica de alta calidad, accesible y centrada en el paciente. Buscamos mejorar continuamente nuestros servicios a través de la innovación y la excelencia clínica, garantizando que cada individuo reciba el cuidado necesario para su bienestar físico y mental.

2. **Vida institucional:** La vida institucional se refiere a la solidez y sostenibilidad de nuestra organización. Mantenemos una gestión financiera responsable, promoviendo la transparencia y la ética en todas nuestras operaciones. Fomentamos un ambiente de trabajo positivo y enriquecedor para nuestros colaboradores, asegurando su desarrollo profesional y personal.
3. **Vida del planeta:** Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente. Implementamos prácticas sostenibles que minimizan nuestro impacto ecológico, desde la gestión de residuos hasta el uso eficiente de recursos naturales. Nos esforzamos por reducir nuestra huella de carbono y promover la sostenibilidad en todas nuestras actividades.
4. **Alianzas para la vida:** Reconocemos la importancia de las alianzas estratégicas para lograr nuestros objetivos de sostenibilidad. Trabajamos en colaboración con otras instituciones, organizaciones y comunidades para promover la salud y el bienestar. Estas alianzas nos permiten ampliar nuestro impacto y desarrollar iniciativas conjuntas que benefician a la sociedad en su conjunto.

La colaboración de todas las áreas de la compañía agrega un valor significativo a nuestras acciones, basadas en aportes concretos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en el continuo cuidado de las personas para ampliar el alcance de nuestra huella positiva. Este Informe de Sostenibilidad se articula al modelo descrito para dar cuenta de los resultados de impacto que hemos alcanzado durante 2023 según nuestros cinco temas materiales.

En este informe, presentamos una línea base que articula nuestros proyectos, acciones e iniciativas con los compromisos que hemos adoptado para lograr una salud sostenible en Colombia, la región y el mundo. Detallamos cómo cada área de la compañía contribuye a estos objetivos, resaltando ejemplos específicos de nuestras prácticas sostenibles e innovadoras.

Nuestra dedicación a la sostenibilidad no es solo una responsabilidad, sino una oportunidad para liderar con el ejemplo y demostrar que es posible generar valor compartido. A través de nuestro enfoque integral, buscamos no solo cumplir con nuestras metas, sino inspirar a otros a seguir un camino similar hacia un futuro más saludable y sostenible para todos.

Tomamos decisiones con ética y transparencia

Entendemos que nuestras decisiones, comportamientos y relaciones, así como los servicios que ofrecemos y los propósitos que nos planteamos, son un reflejo directo de nuestros valores y principios. Por ello, es nuestro compromiso liderar con el ejemplo, apoyando un modelo de gobierno que promueva la participación activa de nuestras partes interesadas. Este modelo de gobierno está diseñado para guiar la toma de decisiones de manera ética y transparente, con un enfoque firme en la sostenibilidad y el cuidado continuo de la salud.

Nuestro compromiso con estos principios se manifiesta en la manera en que gestionamos y dirigimos nuestras operaciones. En 2023, los órganos de gobierno fundacional mantuvieron una estricta disciplina en su gestión, dirección y liderazgo. La Junta Directiva, junto con sus Comités de apoyo, cumplió con eficacia sus propósitos y agendas definidas, asegurando que cada decisión y acción tomada estuviera alineada con nuestros valores fundamentales.

La Junta Directiva desempeñó un papel crucial en la supervisión estratégica de la organización, garantizando que todas las iniciativas y políticas adoptadas estuvieran orientadas a fortalecer nuestra misión de ofrecer servicios de salud de alta calidad, sostenibles y responsables. Los Comités de apoyo, especializados en áreas clave, también desempeñaron un papel importante al proporcionar recomendaciones y supervisión detallada para asegurar que nuestras prácticas cumplieran con los más altos estándares éticos y operacionales.

El compromiso con la ética y la transparencia no solo se refleja en la toma de decisiones, sino también en la manera en que nos relacionamos con nuestros colaboradores, proveedores y la comunidad en general. Valoramos la participación de nuestras partes interesadas y consideramos sus perspectivas y necesidades en cada etapa del proceso de toma de decisiones. Este enfoque participativo fortalece nuestra capacidad para abordar los desafíos de manera efectiva y para promover un entorno de trabajo inclusivo y colaborativo.

A través de este modelo de gobierno, buscamos no solo cumplir con nuestras obligaciones, sino también superar las expectativas, estableciendo un estándar de excelencia en la gestión y en la prestación de servicios de salud. Nuestro objetivo es ser un referente en el sector, demostrando que es posible liderar con integridad y responsabilidad, mientras avanzamos hacia un futuro más saludable y sostenible para todos.

Debida diligencia y gestión de riesgos

El proceso general de evaluación de riesgos y debida diligencia en nuestra organización es un enfoque continuo y preventivo, diseñado para identificar, analizar y controlar los riesgos de manera proactiva. Este proceso integral se sustenta en una estructura organizada que involucra a diferentes niveles y áreas de la compañía, asegurando una gestión efectiva y colaborativa de los riesgos.

Cada jefatura, área y dirección dentro de la empresa tiene la responsabilidad y las competencias necesarias para identificar, analizar y administrar sus propios riesgos. Esta delegación de responsabilidades garantiza que los riesgos específicos de cada área sean gestionados de manera adecuada y oportuna.

Adicionalmente, contamos con una Jefatura de Riesgos dedicada a la supervisión y análisis de la matriz general de riesgos. Esta matriz es constantemente alimentada, expuesta y analizada para mantener una visión clara y actualizada de los riesgos que enfrenta la organización. La Jefatura de Riesgos juega un papel crucial en la consolidación de la información de riesgo y en la elaboración de estrategias para su mitigación.

Los resultados obtenidos del análisis de debida diligencia son fundamentales para la toma de decisiones a nivel institucional. Estos resultados permiten anticipar y prevenir posibles riesgos, así como desarrollar estrategias para su mitigación. La Junta Directiva, en su función de supervisión y control, avala, supervisa y realiza un seguimiento continuo a las recomendaciones emitidas por la Auditoría, Control Interno y Gestión de Riesgos. Dependiendo del nivel de criticidad de los riesgos, las decisiones relevantes pueden ser ejecutadas directamente por la administración o requerir la aprobación final de la Junta Directiva.

La Junta Directiva también se encarga de supervisar la efectividad del sistema de control de riesgos en su totalidad, considerando aspectos financieros, ambientales, sociales, jurídicos, normativos y contables. Este enfoque integral asegura que todos los aspectos relevantes del riesgo sean considerados y gestionados de manera adecuada.

Por su parte, la Gerencia, en su rol de dirección y administración, actúa conforme a las decisiones de la Junta Directiva, orientando y garantizando que a nivel institucional y corporativo se cumplan con las declaraciones de propósito de la empresa. La Gerencia también colabora con las direcciones para proponer y analizar la ejecución de servicios y actividades, asegurando que estas contribuyan al desarrollo sostenible y al logro de nuestra misión.

Esta interacción continua y colaborativa con las diferentes áreas de la compañía ha permitido un trabajo conjunto para ser verdaderos co-arquitectos de los negocios y acuerdos contractuales. Este enfoque colaborativo facilita la implementación de herramientas conceptuales necesarias para garantizar:

La efectiva y eficiente prestación de servicios de imagenología para nuestros usuarios, asegurando que reciban la atención de calidad que necesitan.

La protección y efectividad de los derechos e intereses de la Institución, pacientes, familias, contratistas y proveedores, garantizando que todas las partes involucradas estén adecuadamente representadas y protegidas.

Además, la participación activa en las negociaciones estratégicas, como el proceso de renovación tecnológica y la ampliación de la capacidad instalada de la institución, ha generado beneficios significativos con impacto en el corto, mediano y largo plazo. Estos beneficios no solo optimizan nuestra capacidad operativa, sino que también refuerzan nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo continuo.

En resumen, el proceso de evaluación de riesgos y debida diligencia en nuestra organización está diseñado para ser integral, proactivo y colaborativo, asegurando que todos los aspectos del riesgo sean gestionados de manera efectiva y que la empresa continúe avanzando hacia el logro de sus objetivos estratégicos con una base sólida y bien gestionada.

Debida diligencia en la selección de proveedores

Contamos con un proceso de selección de proveedores robusto y riguroso, diseñado para garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos legales y la adherencia a los más altos estándares en materia de gestión de riesgos. Este proceso se enfoca especialmente en aspectos críticos como la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, asegurando que nuestros proveedores cumplan con todas las normativas y regulaciones vigentes.

Para los proveedores de productos críticos, llevamos a cabo visitas técnicas exhaustivas. Estas visitas tienen como objetivo validar la legalidad, calidad y seguridad de sus procesos y productos, garantizando que cumplan con nuestros exigentes criterios de evaluación. Este enfoque proactivo permite identificar y mitigar posibles riesgos antes de que se materialicen.

Desde el año 2023, hemos ampliado nuestro enfoque para incluir una evaluación de las estrategias de sostenibilidad implementadas por nuestros proveedores. Este esfuerzo tiene como objetivo asegurar que sus prácticas estén alineadas con los objetivos de nuestro modelo de sostenibilidad. Hemos desarrollado una matriz integral para evaluar la adherencia a programas de sostenibilidad en los ámbitos económico, ambiental y social. Esta matriz se utilizará para verificar el cumplimiento de nuestros proveedores con los principios de sostenibilidad y se convertirá en una herramienta clave para la selección y evaluación de proveedores a partir del año 2024.

La integración de estas prácticas en nuestro proceso de selección de proveedores no solo refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad, sino que también promueve una cadena de suministro más responsable y alineada con nuestros valores y objetivos estratégicos. Al consolidar esta matriz y aplicar estos criterios, buscamos establecer relaciones comerciales que respalden nuestra visión de desarrollo sostenible y contribuyan al éxito a largo plazo de nuestra organización.

Construimos y fortalecemos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés

La comunicación y el mercadeo responsables han sido fundamentales para mantener y fortalecer el posicionamiento de nuestra compañía como líder en el sector de imagenología. A través de estrategias bien definidas y contenidos cuidadosamente elaborados, hemos logrado destacar nuestros beneficios diferenciales, consolidando nuestra marca en el mercado.

Nuestros esfuerzos en comunicación no solo han resaltado nuestra experiencia en salud sostenible, sino que también han enfatizado nuestro compromiso con un cuidado integral. Esto abarca todo el proceso, desde la asignación de citas hasta la entrega de resultados, garantizando una experiencia fluida y de alta calidad para nuestros pacientes.

El enfoque en una comunicación efectiva y transparente ha permitido que nuestros mensajes resuenen con claridad en el mercado, fortaleciendo nuestra reputación y destacando nuestra propuesta de valor única. Así, hemos logrado posicionarnos como una marca de confianza, dedicada a proporcionar una atención de imagenología que se alinea con los más altos estándares de sostenibilidad y excelencia.

Compromisos con nuestros grupos de interés:

Comunidades:

A través de la investigación y la acción participativa, nos comprometemos a ofrecer una comunicación de valor y a implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida y la salud de la población.

Pacientes:

Nos esforzamos por exceder sus expectativas mediante un trato humano y centrado en la persona, logrando desenlaces superiores en salud y proporcionando una experiencia memorable.

Sus Familias y Cuidadores:

Mantenemos una relación basada en la claridad de la información, la empatía y el apoyo genuino, asegurando que se sientan informados y respaldados en todo momento.

Proveedores y Clientes:

Con un enfoque en nuestro propósito superior, cultivamos una relación de reciprocidad y beneficio mutuo, trabajando juntos para alcanzar nuestros objetivos comunes.

Colaboradores:

Fomentamos una comunicación clara, valiosa y motivadora, que promueva el sentido de pertenencia y orgullo por la compañía, y que inspire a nuestros colaboradores a dar lo mejor de sí mismos.

Ecosistema digital de alto alcance e interacción

Conscientes de la diversidad de necesidades de nuestras diferentes audiencias, en 2023 emprendimos un ambicioso proyecto de relanzamiento de nuestro portal web. Este esfuerzo nos permitió introducir un nuevo dominio que facilita una navegabilidad más intuitiva y eficiente, brindando a nuestros usuarios una experiencia óptima y un acceso rápido a contenidos de alto valor.

Nuestro objetivo principal fue crear una plataforma que no solo sea fácil de usar, sino que también sea integral y funcional. Gracias a estas mejoras, los usuarios ahora pueden consultar y acceder a una amplia gama de servicios en un solo lugar. Esto incluye desde la búsqueda de información relevante hasta la consulta y entrega de resultados.

Además, hemos implementado una serie de funcionalidades que enriquecen la experiencia del usuario. La nueva interfaz está diseñada para ser más intuitiva y amigable, facilitando la interacción con la plataforma. Hemos optimizado los tiempos de carga para asegurar que los usuarios puedan acceder rápidamente a la información y servicios que necesitan, reduciendo cualquier fricción en el proceso.

El relanzamiento del portal web también incluyó mejoras significativas en la seguridad y la privacidad de los datos, garantizando que la información de nuestros usuarios esté protegida y sea manejada con el más alto estándar de confidencialidad.

Estas innovaciones responden a un análisis profundo de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, asegurando que cada visita al portal sea satisfactoria y productiva. Nos enorgullece haber creado una herramienta que no solo cumple con las demandas actuales, sino que también está preparada para adaptarse y evolucionar con las futuras necesidades de nuestros usuarios.

El paciente y su familia

Nos dedicamos a proporcionar información oportuna, clara y completa en cada etapa del proceso de atención: antes, durante y después del ingreso a nuestras instalaciones. Nuestro objetivo es asegurar que nuestros pacientes y sus familias participen de manera informada en su atención.

Gracias al desarrollo de estos programas, hemos reforzado nuestro compromiso institucional de brindar una atención centrada en la persona, lo cual se refleja en los mejores resultados obtenidos en las mediciones de satisfacción de nuestros usuarios.



Atención de PQRS

Aseguramos una comunicación abierta entre colaboradores, pacientes, familias y cuidadores, así como valoramos cada una de sus opiniones para mejorar continuamente en la prestación de nuestros servicios.

Canales para la recepción y atención

Presencial, Telefónico, correo electrónico, canal web y encuesta de satisfacción



Gestión Asistencial

Realizamos seguimiento al cumplimiento de los atributos de calidad, a través de la revisión diaria de los registros clínicos de los pacientes con visión preventiva e interacción concomitante con el equipo de salud para su abordaje.

En cuanto a la evaluación de calidad para los servicios ambulatorios realizamos auditorías a diferentes procesos que resultaron en retroalimentaciones y planes de mejora:

- Satisfacción al paciente, con un cumplimiento global del 93%.
- Calidad de historia clínica cerrada médica y de enfermería con un resultado del 99%.
- Calidad de otras disciplinas, con cumplimiento del 94%.
- Seguimiento a la calidad del consentimiento informado con un 98% de cumplimiento.

En términos generales alcanzamos un porcentaje de cumplimiento alrededor del 96% frente a las metas planteadas, en donde destacamos los siguientes resultados:

- Los indicadores asociados a quejas por actitud y quejas por información / comunicación tuvieron un cumplimiento del 100%. En efecto, pasamos de recibir en promedio 2 quejas por estos conceptos en 2022, a cero quejas recibidas durante 2023.

Desempeño médico y su mejoramiento continuo

Con el ingreso del doctor Diego Pineda como Director médico nos hemos enfocado en la mejora de la práctica profesional del cuerpo médico basada en la evidencia del incremento de la calidad del servicio prestado y la entrega de desenlaces homogéneos a la exactitud, hacemos seguimiento a la monitorización y evaluación continua del cuerpo médico

- Contamos con datos individualizados por médico que facilitan la comparación consigo mismo, con sus pares y con referentes internacionales.

En comparación con los resultados obtenidos en 2022, evidenciamos una mejora en todas las dimensiones del desempeño médico y su mejora continua, pasando del 93% al 98%.

Mejoramiento continuo del cuidado de enfermería

En 2023 focalizamos la práctica clínica y el mejoramiento continuo del cuidado de enfermería en diferentes procesos orientados a posicionarnos como referentes de una enfermería de talla mundial.

Uno de los principales logros que hemos apalancado desde la Dirección de Enfermería es el posicionamiento, visibilidad y gestión de la gobernanza compartida, modelo de liderazgo fundamentado en la descentralización del

gobierno, donde el personal asistencial que cuida a la cabecera del paciente toma gran relevancia en la toma de decisiones organizacionales, el direccionamiento estratégico y los planes de mejora de calidad y atención.

Durante 2023 alcanzamos tres objetivos principales de la gobernanza compartida, focalizados en fortalecer las buenas prácticas de sostenibilidad

- Involucramos al equipo asistencial interdisciplinario y a pacientes y familias en la toma de decisiones relacionadas con la calidad, la seguridad y la satisfacción de clientes internos y externos durante el proceso de atención.
- Incorporamos una gobernanza de cuidado clínico transformacional que fundamenta su gestión y mejoramiento en decisiones éticas transparentes direccionadas a favorecer a los tres actores del proceso: pacientes y familias, equipo asistencial y la organización.
- Fomentamos la satisfacción y fidelización del recurso humano por medio de una cultura de gobierno descentralizado que promueve la autonomía y el desarrollo profesional del equipo de Enfermería.

Gestión de prevención de caídas

Según el informe de 2022 de la Joint Commission International, las caídas ocupan el primer evento centinela en clínicas y hospitales a nivel mundial que generan grave daño a los pacientes.

Gracias a nuestra gestión interdisciplinaria y al genuino interés directivo por entregar a los pacientes y sus familias procesos asistenciales de alta seguridad, calidad y servicio, hemos logrado mantenernos por diferentes años consecutivos por debajo de los referentes mundiales en desenlaces relacionados con caídas con y sin daño, demostrando que somos una organización altamente confiable y segura.

Cuidamos a nuestros colaboradores y apoyamos sus proyectos de vida



Con el propósito de impactar positivamente la vida de las personas que hacen parte del equipo de la compañía y de aportar a nuestro propósito de entregar Más y Mejor

Salud para Colombia y la región, la Dirección de Gestión Humana trabaja con una estrategia basada en seis pilares:

- Evolucionar la cultura organizacional.
- Asegurar la sostenibilidad en términos de su gente
- Garantizar la mejor experiencia de todos nuestros colaboradores.
- Hacer de la compañía un ejemplo de diversidad, inclusión y ética.
- Impulsar todas las iniciativas fundacionales.
- Influir en la sociedad con visión exógena.

De esta manera, trabajamos para asegurar el cuidado de las personas, contribuyendo y alineando el propósito de vida personal con el propósito de la Institución, y creando un ambiente propicio para el buen desarrollo de la gestión de cada uno.

Nos une nuestra cultura

A partir del legado que hemos recibido, creemos que la Cultura organizacional es el pilar fundamental que nos permite asegurar la sostenibilidad de nuestras acciones.

Cómo definimos nuestra Cultura Organizacional

Es el conjunto de valores, principios, creencias, pensamientos y emociones compartidas, cuyo resultado son los comportamientos visibles que le dan a la compañía su identidad y la capacidad para lograr su intencionalidad estratégica, como expresión de nuestro propósito fundamental y compromiso con la sociedad. Todo esto en el marco de un entorno seguro, de compromiso y confianza para quienes somos parte de la organización, nuestros pacientes y sus familias.

La expresión de nuestra Cultura nos permite:

- Organizar las experiencias: interpretamos las realidades de nuestra cotidianidad exaltando la importancia de aprender de las experiencias para entregar más y mejor salud para Colombia y la región, y desarrollar nuestra mejor versión.
- Orientar las acciones: nuestros comportamientos reflejan los principios y valores organizacionales; somos ejemplo de respeto, compromiso social, servicio, excelencia, cuidado y liderazgo.

- Generar cohesión: nos sentimos parte y somos representantes de nuestro propósito fundamental. Cada una de nuestras acciones aporta para liderar e influir en el sector y contribuir al bienestar de individuos y comunidades.

Somos un equipo de alto compromiso y vocación

En 2023 contamos con un equipo de trabajo de 75 personas, 5% más que el año anterior, quienes con su alto compromiso y vocación apalancaron el cumplimiento de nuestros propósitos. En términos de diversidad, la participación de las mujeres en nuestro equipo laboral fue del 70%.

Desde el primer día de la vinculación laboral aseguramos la formalidad legal, contractual y documental, manteniendo siempre una responsabilidad recíproca enmarcada en una relación de buen trato, confianza y respeto mutuo.



Promovemos el desarrollo profesional y la mejora continua

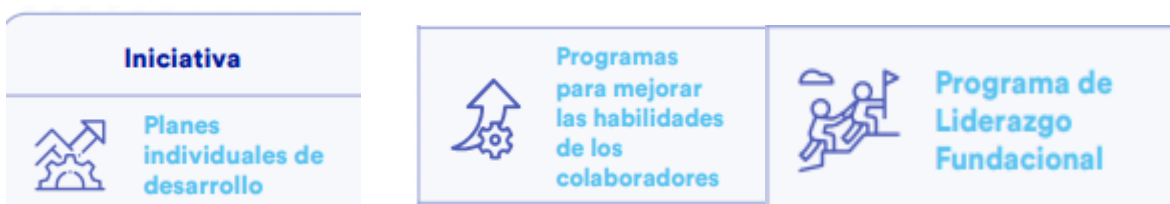
Desde el momento de su incorporación, aseguramos que todos nuestros colaboradores puedan desempeñarse en un entorno de crecimiento y desarrollo, generando estrategias para su entrenamiento, reentrenamiento, formación y desarrollo de habilidades que aporten a su crecimiento personal y profesional.

Evaluación de desempeño

A través de nuestro Sistema Integral de Gestión del Desempeño logramos que:

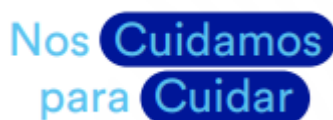
- La estrategia de la Institución se traduzca en acciones en todos los niveles.
- Todas las personas articulen sus acciones para cumplir nuestro propósito superior.
- Los líderes desarrollen a sus equipos y aseguren los resultados.

El Sistema Integral de Gestión del Desempeño se divide en tres fases: establecimiento de metas, seguimiento y evaluación final. El sistema incluye resultados de los objetivos planteados, valoración de competencias y evaluación de liderazgo.



Garantizamos la mejor experiencia de todos nuestros colaboradores

Fortalecimos la estrategia Nos cuidamos para Cuidar, por medio de la cual consolidamos estrategias como consejería psicológica, campañas de prevención, toma de áreas, charlas con expertos y experiencias de cuidado que apuntan al abordaje de sus cinco pilares:



CUERPO / RELACIONES / FAMILIA / ECONOMIA/MENTE

Cuidamos la salud y seguridad de nuestra gente, somos un entorno seguro y saludable

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) refleja el compromiso institucional con el cuidado de nuestra gente.

- Movilización segura de pacientes enfocado en el uso de herramientas mecánicas para favorecer la movilización de los pacientes y garantizar el cuidado de la salud de los colaboradores.
- Higiene postural, proceso de formación y desarrollo de habilidades enfocadas en prácticas laborales adecuadas.
- Gimnasia laboral, se establece como proceso de pausas activas en la jornada de trabajo enfocada en la prevención de las lesiones osteomusculares y la gestión de la fatiga laboral.
- Reintegro laboral, se establece para garantizar el proceso adecuado de reintegro de los colaboradores que por condición de salud requieren seguimiento, ajuste y validación de recomendaciones laborales.

De forma periódica, realizamos inspecciones locativas a las diferentes áreas, acompañadas de capacitaciones y entrenamientos en prevención de riesgos locativos, acorde a las necesidades de cada área o servicio. Promovemos el reporte

de actos y condiciones inseguras por parte de los colaboradores por medio de plataformas digitales habilitadas para este fin. Disponemos de señalización acorde a las necesidades de cada área o servicio. El área de infraestructura garantiza los mantenimientos preventivos y correctivos a los espacios e instalaciones.

Mecanismos de gestión

Contamos con el Manual de Bioseguridad que establece los lineamientos para la gestión del riesgo biológico a nivel institucional. Este soporte nos permite alinear la estrategia institucional, el cumplimiento normativo correspondiente y las recomendaciones del Comité de Infecciones institucional. De forma periódica, realizamos capacitaciones en bioseguridad.

Hacemos entrega de elementos de protección personal acorde con la exposición al riesgo. Realizamos inspecciones y sensibilizaciones frente a la adherencia al uso de elementos de protección personal. Contamos con una política de aislamientos hospitalarios acorde al manual de bioseguridad.

Manejamos un estándar operacional para la correcta disposición de residuos cortopunzantes, frente al cual disponemos de elementos y mecanismos que minimizan la exposición al riesgo biológico.

Formación para la gestión de entornos seguros

Promovemos entornos seguros para nuestros colaboradores, cuerpo médico, pacientes, familias y visitantes, con los siguientes espacios de formación desarrollados en 2023:

Formación	Capacitación de brigadistas
Charlas de seguridad en salas de bienvenida	Divulgación plan de emergencias
Capacitación de extintores	Simulacros de emergencia
Capacitación cultura de seguridad	

Somos éticos, diversos e inclusivos

Buscamos que nuestra manera de actuar, las actividades que realizamos y los logros que alcanzamos, tengan como fundamento nuestros principios y valores. Así mismo, esperamos que el profesionalismo y la responsabilidad ética caractericen el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, y que sean modelo del liderazgo y la identidad de nuestra Institución.

Nuestros principios y valores

- **Respeto**
- **Responsabilidad**
- **Creatividad**
- **Compromiso**
- **Honestidad**
- **Excelencia**
- **Carácter**

Para ello, contamos con el Código de Conducta Ética en el que definimos las expectativas de comportamiento de nuestros colaboradores, y brindamos orientaciones sobre la manera de actuar en el desarrollo de sus funciones y el relacionamiento con nuestros públicos de interés.

También contamos con la guía para el manejo de conflicto de interés, con directrices que permiten a todos los colaboradores, contratistas, contratantes, vinculados, aliados y/o contrapartes, identificar, documentar, y poner en conocimiento aquellas situaciones que generen posibles conflictos de interés, así como los criterios de evaluación y tratamiento.

Así mismo, el Comité de Convivencia Laboral conformado por colaboradores de la Institución, tiene la función de atender las posibles actuaciones que van en contra de los principios éticos, valores institucionales y posibles casos de acoso laboral. De igual modo, vela por fortalecer la sana convivencia en los espacios de trabajo de la institución.

Con el objetivo de fortalecer el compromiso institucional frente a la ética e integridad, en 2023 adelantamos las siguientes acciones:

- Formalizamos la Política de Diversidad e Inclusión orientada a fortalecer a la compañía como ambiente de trabajo inclusivo y diverso para el desarrollo de

nuestros colaboradores, donde se promuevan la diversidad y la inclusión como factores determinantes para la buena convivencia y contribución a la sostenibilidad de la organización.

- Definimos el Manual para el fortalecimiento de nuestra cultura de cero tolerancias con el maltrato, el acoso, la amenaza y la discriminación, con el propósito de establecer mecanismos y procesos prácticos de acceso simple que garanticen el respeto y la inclusión como manifestación de nuestra cultura.
- Fortalecimos los lineamientos institucionales para el reporte de relaciones de tipo sentimental y/o amorosa entre nuestros colaboradores, así como para manifestar el compromiso ético con los procesos.
- Consolidamos diversas formas de comunicación para socializar con todos nuestros colaboradores la Cultura Ética de la Institución.



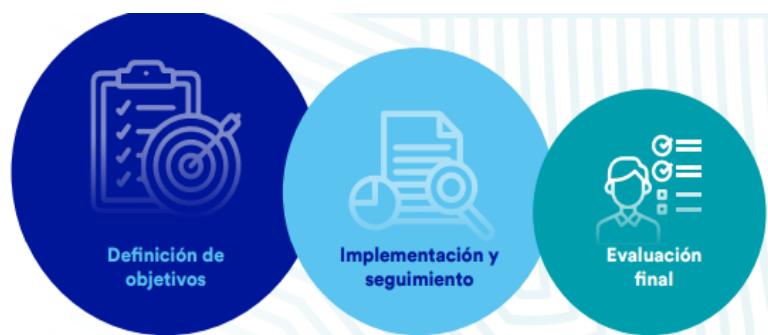
Proyectos estratégicos

Desde la Dirección de Gestión Humana acompañamos los proyectos estratégicos de la compañía enfocando nuestra gestión en los siguientes frentes:

- Selección de personal
- Seguridad y salud en el trabajo
- Gestión del cambio
- Comunicaciones internas
- Bienestar de las personas
- Seguridad física

Adoptamos un enfoque estratégico en la gestión de nuestro talento humano que nos permite atraer a los mejores profesionales del mercado, aquellos que poseen las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a nuestra organización al siguiente nivel, generando oportunidades de crecimiento y desarrollo que incentivan la motivación y el compromiso de nuestro equipo.

Fases del sistema de gestión del desempeño



- Alineación con los objetivos de la organización
- Expectativas del desarrollo del colaborador
- Espacios de retroalimentación constructiva
- Balance de la gestión
- Ajustes a los objetivos
- Reconocimiento de los esfuerzos y avances
- Valoración del cumplimiento de los objetivos
- Retroalimentación sobre el desempeño logrado
- Identificación de necesidades de formación y desarrollo individual y del área

Innovamos en el cuidado de la vida y el ambiente



El cuidado de la salud de la mano del cuidado del ambiente

Un medio ambiente saludable es un requisito indispensable de la buena salud de todas las formas de vida, incluidos los diferentes ecosistemas existentes en el planeta y los servicios que dependen de ellos. Ya desde 2012, la Organización Mundial de la Salud puso de manifiesto que la reducción de la contaminación del aire, el agua y las sustancias químicas puede evitar hasta una cuarta parte de la carga mundial de morbilidad. Según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (Río+20), esta situación representa una gran oportunidad para que el mundo reconozca y aproveche los vínculos inextricables que existen entre la salud humana y el desarrollo sostenible.

Los efectos del cambio climático, la contaminación, la alteración de los servicios ecosistémicos naturales, entre otros, tienen un impacto directo y cada vez más evidente en la salud de las comunidades y en la prestación de servicios médicos. En este sentido, los hospitales y organizaciones de atención médica tenemos una responsabilidad y compromiso colectivo de brindar atención segura y de calidad, que proteja y mejore el potencial de salud de personas y comunidades, asegurando el menor daño posible al medio ambiente y los recursos naturales.

Para ello, trabajamos de manera estructurada en los siguientes componentes:

- La mitigación de impactos ambientales potenciales y de los efectos adversos de las condiciones ambientales de nuestra institución.
- El cumplimiento de los requisitos legales de la legislación nacional y otros requisitos voluntarios y/o reglamentarios.
- La evaluación sistémica de nuestros procesos para mejorar el desempeño ambiental con la perspectiva del ciclo de vida.
- El logro de beneficios financieros y operacionales mediante estrategias de economía circular, entre otras.

Política Ambiental

Nuestro compromiso con el medio ambiente se materializa en los siguientes objetivos:

Prevenir la contaminación

Proteger la biodiversidad y los ecosistemas asociados al cuidado de la salud y la prestación de servicios de salud

Fomentar el desarrollo sostenible mediante acciones individuales y colectivas que impacten positivamente en el desempeño ambiental

Promover el ahorro y uso eficiente de los recursos no renovables Cumplir los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Gestión Ambiental

Generar un ambiente seguro, confortable, saludable y respetuoso con el entorno, en la prestación de servicios de imágenes



Tipo de Residuos	Residuos	Tratamiento
Biosanitarios	Tapabocas, gasas, guantes, jeringas sin aguja, gorros, polainas, otros	Autoclave y relleno sanitario
Fármacos	Medicamentos parcialmente consumidos, vencidos, frascos de medicamentos.	Incineración y celdas de seguridad

Eficiencia en el consumo de agua

El agua es un recurso esencial que nos permite garantizar la atención segura de nuestros pacientes, así como soportar la prevención de infecciones. Su uso está relacionado con todos los procesos de atención en salud, y de manera particular en actividades puntuales como el lavado de manos, la limpieza y desinfección de instalaciones sanitarias, la preparación de alimentos, el aseo de los pacientes y en algunos procesos industriales como la generación de vapor por medio de calderas.

Para garantizar la calidad del agua suministrada por estos tanques, llevamos a cabo controles de limpieza y lavado periódicos, basados en protocolos de desinfección que permiten la eliminación de microorganismos que puedan estar presentes en este medio de almacenamiento. Además, solicitamos y efectuamos servicios para la caracterización del agua potable en cada uno de los tanques, en los cuales se valida a través de muestreos y pruebas de laboratorio, el cumplimiento de los parámetros de calidad del agua potable establecidos en la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Protección Social y Ambiente.

Transformación digital

Nuestra estrategia de transformación digital busca generar fluidez en la experiencia de los pacientes y sus familias, diferenciando la propuesta de valor institucional y aumentando la competitividad, a través de iniciativas orientadas a unificar silos, disminuir fricciones y ofrecer una experiencia humana, intuitiva y conveniente.

Interacción en el diseño del sitio web principal enfocado a informar y educar a los usuarios desde todos los frentes de nuestra institución y que represente la estrategia

organizacional usando tecnologías que faciliten la accesibilidad y fluidez en la experiencia.

Con Intelecto buscamos revolucionar el acceso a la información de salud, transformando la manera en que profesionales de la salud, la industria y pacientes, junto con sus familias, comprenden y abordan el cuidado de la salud. Nos proponemos ser el epicentro educativo, equipando a cada usuario con conocimientos pertinentes y actualizados para impulsar una toma de decisiones informada y mejorar la calidad de vida.

En un mundo donde la información es clave, Intelecto se erige como el principal portal web que fusiona la experiencia de usuario de plataformas de streaming con la profundidad de contenido especializado en salud. Nuestra plataforma innovadora proporcionará un acceso sin precedentes a recursos visuales, documentales y series educativas, ofreciendo una experiencia de aprendizaje cautivadora y adaptada a las necesidades específicas de cada audiencia.

Seguridad de la información y de los datos personales

Hemos definido una estrategia de ciberseguridad basada en los mejores marcos de referencia, teniendo en cuenta que el sector de la salud se encuentra ubicado en el quinto lugar de los sectores más ciber atacados, con un volumen de más de 1.387 ataques semanales.

Esta estrategia se basa en los procesos, personas y tecnologías y como base se distribuye en cuatro pilares importantes:

- Gestión de riesgo
- Datos, Privacidad, Cultura
- Ciberseguridad asistencial, clínica e infraestructura
- Gestión de la cadena de suministro

De esta manera, en el año realizamos cambios innovadores significativos orientados a proteger a pacientes, empleados y los datos sensibles y de la mayor confidencialidad que manejamos en nuestros sistemas. Entre estos:

- Implementamos capacidades de inteligencia artificial que nos permiten modelar comportamientos de dispositivos, usuarios y flujos de información cuando esto se sale de los parámetros normales con la intervención requerida desde ciberseguridad.

- Realizamos monitoreo de nuestra marca a nivel de internet, con el fin de poder tener una respuesta anticipada y prevenir ataques sobre la compañía.
- Iniciamos la implementación de controles de ciberseguridad en 500 dispositivos biomédicos, que nos alertan en tiempo real sobre los riesgos y vulnerabilidades de estos dispositivos.
- Desarrollamos una nueva herramienta para la gestión de incidentes y requerimientos con la cual hemos mejorado la efectividad en las soluciones brindadas.

En el año garantizamos la disponibilidad de los servicios tecnológicos para la atención oportuna de nuestros pacientes. Así mismo, no registramos pérdidas, robos ni fugas de información que pudieran terminar en afectaciones a las personas o a la Institución.

sarlaft y sicof

En cumplimiento a lo establecido en las circulares 009/2016, 20211700000004-5/2021, 20211700000005-5/2021, 2022151000000053-5/2022 de la Superintendencia Nacional de Salud, se presentan las principales actividades desarrolladas en el 2023 para lograr el cumplimiento de las normas establecidas para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SARLAFT, del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno – SICOF y respecto al Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE; Cumplimiento al 100 % de los reportes mensuales a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, reporte de procedimientos, reporte proveedores y reporte de operaciones sospechosas; presentación y aprobación de la Junta de las actualizaciones de los manuales SARLAFT y SICOF; presentación y aprobación de la Junta del Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE; se efectuó la actualización en el sistema Infolaft de la información y la declaración de conflicto de interés de los colaboradores de la Fundación; se efectuaron las capacitaciones programadas por el área de educación continuada en coordinación con Recursos Humanos a todos los trabajadores que ingresaron a la Institución (Inducciones) y la reinducción a los colaboradores, en las cuales está incluidos los temas de SARLAFT, SICOF, PTEE y Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta; se efectuaron 5.544 consultas en listas de las

diferentes contrapartes; se efectuó seguimiento a las diferentes etapas de la gestión del riesgo de los sistemas mencionados.

Teniendo como objetivo principal evitar que la organización sea utilizada como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas de forma directa o indirecta, promoviendo así, conductas éticas, transparentes, el actuar con lealtad, rectitud e integridad a través de sus empleados, administradores, accionistas, proveedores, clientes y usuarios; así como, mitigar el riesgo de pérdida o daño especialmente en los aspectos legales, reputacionales y económicos, en el evento que se pretenda utilizar la organización para la realización de actos incorrectos o ilícitos.

Datos financieros

a) RESULTADOS FINANCIEROS RESONANCIA MAGNETICA DEL COUNTRY SAS

Real vs real

RM COUNTRY SAS					
DESCRIPCION	2023	2022	ABS	%	
INGRESOS	14.044.273	14.678.192	-	633.919	-4%
INGRESO NO OPERACIONAL	946.470	517.752		428.718	83%
GASTO	2.647.847	1.965.574		682.273	35%
GASTO NO OPERACIONAL	394.591	244.960		149.630	61%
RENTA	988.732	1.367.014	-	378.281	-28%
COSTOS	8.850.871	9.369.703	-	518.832	-6%
UTILIDAD	2.108.702	2.248.693	-	139.991	-6%

La operación experimentó una disminución del 4% en ingresos, impulsada principalmente por el retiro del cliente Famisanar; no obstante, la empresa exhibe solidez financiera y rentabilidad. En cuanto a la utilidad con respecto al año 2022, se registró una ligera reducción del 6%, alcanzando un valor al 2023 de \$2.108.702.

Real vs presupuestado

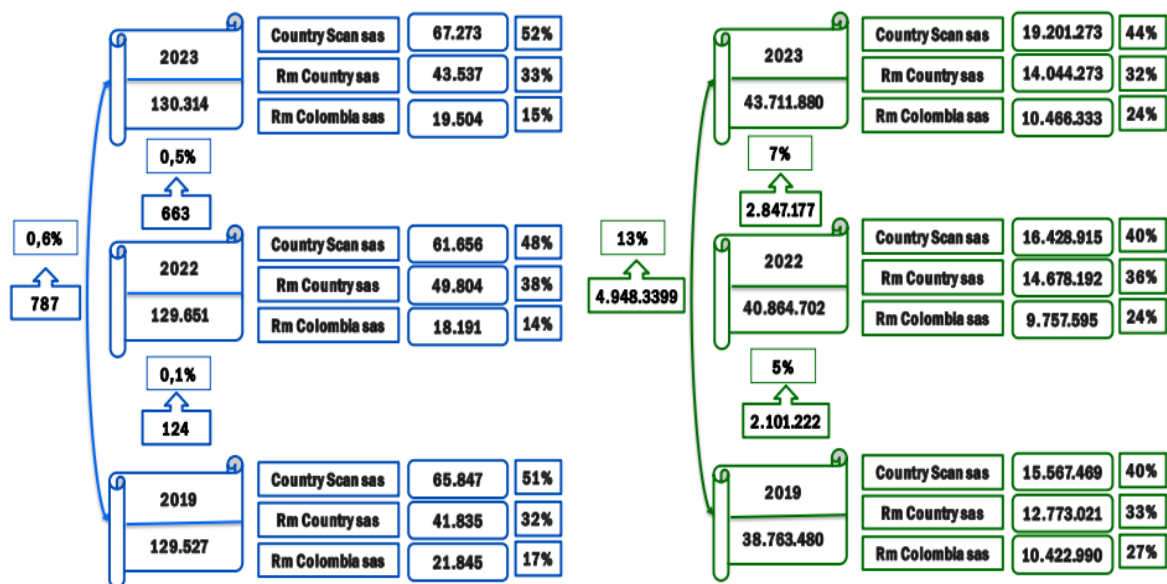
DESCRIPCION	REAL	PRESUPUESTADO	ABS	%	
INGRESOS	14.044.273	14.965.583	-	921.310	-6%
INGRESO NO OPERACIONAL	946.470	632.700		313.770	50%
GASTO	2.647.847	2.222.980		424.867	19%
GASTO NO OPERACIONAL	394.591	178.499		216.092	121%
RENTA	988.732	1.929.720	-	940.988	-49%
COSTOS	8.850.871	9.346.780	-	495.909	-5%
UTILIDAD	2.108.702	1.920.304		188.398	10%

La planificación expresada en términos financieros determinando gastos para que, mediante su utilización eficiente, se pudieron alcanzar las metas trazadas por la administración para el periodo 2023. Con este proceso de gestión del presupuesto se previó una facturación anual de 14.965.583 y se ejecutó 14.044.273 un menor valor del 6% estableciendo las actividades

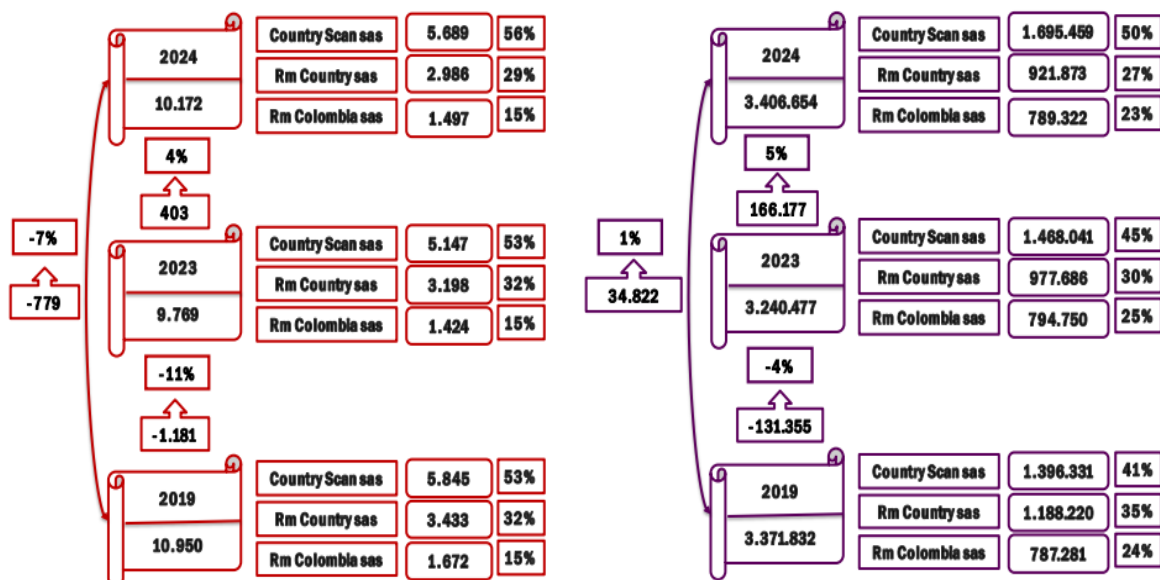
que le permitieron a la empresa preparar, presentar, aprobar, modificar y realizar el seguimiento, evaluación y ejecución del presupuesto y sus metas guardando concordancia.

Superando la utilidad propuesta en un 10% cerrando con \$2.108.702

ANALISIS DE PACIENTES VS INGRESOS ACUMULADO 2022 - 2023



ANALISIS DE PACIENTES VS INGRESOS ENERO 2024



Cumplimiento de la ley 603 de 2000

En cuanto al estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la Fundación, el software y derechos de autor están legalizados según las disposiciones legales vigentes.

Libre circulación de facturas

La Fundación no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 788 del Código de Comercio adicionado por el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

Facturación electrónica

Según la Resolución No. 042 del 5 de mayo de 2020 emitida por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), la Institución cumplió el 4 de agosto de 2020 e inició la generación de facturación electrónica.

Operaciones celebradas con los administradores

La Fundación no celebró ningún tipo de operación comercial con sus administradores.

Planes y oportunidades 2024

El año 2024 se perfila como un año de grandes oportunidades y crecimiento para nuestra empresa, marcando el inicio de una ambiciosa planificación de expansión. Este plan estratégico comenzará con la apertura de nuevas sedes en Bella Suiza y Chía, así como en otros sectores de la ciudad, con el objetivo de ampliar nuestra presencia y mejorar el acceso a nuestros servicios de salud de alta calidad.

La nueva sede en Bella Suiza, ubicada en un área de creciente demanda y accesibilidad, será un punto de referencia para nuestros servicios. En Chía, una comunidad en expansión con necesidades crecientes de atención médica, también estableceremos una sede que ofrecerá una amplia gama de servicios para satisfacer las necesidades de la población local. Estas nuevas sedes no solo ofrecerán servicios de imagenología, como lo hemos hecho tradicionalmente, sino que se transformarán en centros de servicios integrales.

Estos centros de servicios integrales estarán equipados con tecnología de vanguardia y un equipo de profesionales altamente capacitados. En estas instalaciones, los pacientes podrán acceder a una variedad de servicios diagnósticos y preventivos, incluyendo ecografías, mamografías, y otros estudios especializados. Este enfoque integral no solo mejorará la experiencia del paciente, sino que también permitirá una atención más completa y coordinada.

Nuestro objetivo es proporcionar un entorno donde los pacientes puedan recibir múltiples servicios en un solo lugar, mejorando así la comodidad y la eficiencia en la atención médica. Este enfoque integral responde a la creciente demanda de servicios de salud más accesibles y completos, y refleja nuestro compromiso continuo con la calidad y la innovación en la atención médica.

La expansión también contempla la apertura de nuevas sedes en otros sectores estratégicos de la ciudad. Estas ubicaciones han sido cuidadosamente seleccionadas para asegurar que nuestros servicios estén al alcance de una mayor cantidad de personas, especialmente en áreas con acceso limitado a servicios de salud especializados. Nuestra misión es garantizar que más pacientes puedan beneficiarse de la excelencia y el cuidado que nos caracterizan.

La planificación de esta expansión ha sido un proceso meticuloso que involucra la evaluación de las necesidades del mercado, la selección de ubicaciones óptimas y la asignación de recursos adecuados. Cada nueva sede estará diseñada para

cumplir con los más altos estándares de calidad y eficiencia, asegurando que cada paciente reciba la mejor atención posible.

En 2024, además de la expansión física, también nos enfocaremos en fortalecer nuestras capacidades tecnológicas y de servicio. Implementaremos sistemas avanzados de gestión y diagnóstico, y continuaremos capacitando a nuestro personal para mantenernos a la vanguardia de las mejores prácticas en el sector salud. Estas inversiones están destinadas a mejorar la precisión diagnóstica, la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente.

La apertura de las nuevas sedes y la ampliación de nuestros servicios reflejan nuestra visión a largo plazo y nuestro compromiso con la comunidad. Queremos ser un pilar en la provisión de servicios de salud de alta calidad, accesibles y convenientes. Estamos convencidos de que esta expansión permitirá a más personas acceder a una atención médica de primer nivel, contribuyendo a mejorar la salud y el bienestar de nuestras comunidades.

La compañía se encuentra alineándose paulatinamente con las políticas del grupo en todas las áreas, siguiendo los protocolos y designaciones específicos de cada departamento. Este proceso de integración se está llevando a cabo de manera meticulosa, asegurando que cada aspecto de nuestras operaciones cumpla con los estándares y directrices establecidos por el grupo.

Estamos comprometidos a implementar estos cambios de manera gradual y ordenada, para garantizar una transición fluida y efectiva. Cada departamento está trabajando de acuerdo con los protocolos designados, lo que permite una adaptación coherente y uniforme en toda la organización. Este enfoque asegura que nuestras prácticas y procedimientos estén alineados con las mejores prácticas del grupo, fortaleciendo así nuestra eficiencia operativa y nuestra capacidad para ofrecer servicios de alta calidad.

Nuestro objetivo es crear una organización más cohesiva y sincronizada, donde todas las áreas trabajen en armonía hacia metas comunes. Este alineamiento estratégico no solo mejorará nuestra capacidad operativa, sino que también reforzará nuestro compromiso con la excelencia y la innovación en todos los aspectos de nuestro negocio.

Declaración de uso La Compañía ha reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023

GRI 1 utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales aplicables **No aplica**

Estándares GRI / Otras fuentes **Contenidos**

GRI 2: Contenidos generales

2-1 Detalles organizacionales

2-2 Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización

2-3 Periodo reportado, frecuencia y punto de contacto

2-4 Re expresión de información

2-5 Verificación externa

2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio

2-7 Empleados

2-8 Trabajadores que no son empleados

2-9 Estructura y composición de gobierno

2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno

2-11 presidente de máximo órgano de gobierno

2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos

2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos

2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad

2-15 Conflictos de intereses

2-16 Comunicación de preocupaciones críticas

2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno

2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

2-19 Políticas de remuneración

2-20 Proceso para determinar la remuneración

2-21 Ratio de compensación total anual

2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

2-23 Compromisos políticos

2-24 Incorporación de compromisos políticos

2-25 Procesos para remediar impactos negativos

2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes

2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones

2-28 Pertenencia a asociaciones

2-29 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés

2-30 Acuerdos de negociación colectiva

GRI 3: Temas materiales

3-1 Proceso para determinar los temas materiales

3-2 Lista de temas materiales

3-3 Gestión de temas materiales

201-1 Valor económico generado y distribuido

Nuestra presencia en medios digitales y redes sociales

Campañas de posicionamiento y acción para la promoción, protección y restauración de la salud

Capacidad instalada y servicios

Acceso y continuidad de la atención en salud

La mejor experiencia para pacientes, familias y cuidadores

Abastecimiento seguro y oportuno de medicamentos e insumos

Calidad y seguridad para pacientes

Desempeño médico y su mejoramiento continuo

Mejoramiento continuo del cuidado de enfermería

Salud poblacional

413-1 Operaciones con relacionamiento con las comunidades locales, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo

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

403-6 Promoción de la salud del trabajador

403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo

404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y de desarrollo de carrera

303-5 Consumo de agua

302-1 Consumo energético

306-3 Residuos generados

Enfoque de innovación

Innovación y sostenibilidad

Transformación digital

Seguridad de la información