



# GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

## 2023 - 2024



POR NUESTRO PLANETA Y SOCIEDAD

# Contenido



**Mensaje del presidente**

2

**Nuestra organización**

3

**Sostenibilidad en SIES Salud**

9

**Gobierno corporativo, ética y transparencia**

16

**Colaboradores**

24

**Gestión social**

32

**Gestión ambiental**

40

**Compromiso con nuestros usuarios y clientes**

48



POR NUESTRO  
PLANETA Y SOCIEDAD



## Mensaje Presidente SIES Salud

La experiencia de SIES salud se acredita con sus **17 años** dedicados a llevar salud y bienestar a la población colombiana, trabajando de manera focalizada en el desarrollo de programas integrales de salud que nos ha permitido impactar cada vez a más usuarios en todo el territorio nacional.

Es por ello por lo que en los últimos años; con nuestro proyecto emblemático **“Juntos Somos Más”** hemos extendido nuestra prestación de servicios de salud a comunidades vulnerables en el cual, a través de alianzas con las secretarías, alcaldías, hospitales, fundaciones y el apoyo de las comunidades, hemos podido llegar hasta los corregimientos de manera directa con nuestro equipo de profesionales expertos y nuestra unidad móvil con servicios de salud y acciones de bienestar para todos.

A nivel ambiental **seguimos trabajando en el plan de medición y reducción de nuestra huella de carbono** producto de nuestras operaciones a través de la instalación de paneles solares en nuestras IPS, realizando inversiones en tecnología en equipos de bajo consumo y sensibilizando e invitando a todos nuestros usuarios, colaboradores y grupos de interés a unirse con nosotros en acciones conjuntas por un planeta mejor para todos.

También hemos fortalecido nuestro programa **“Cuidar al que Cuida”** para que nuestros colaboradores sigan desarrollando sus conocimientos, habilidades y capacidades a través de espacios de formación, capacitación y la implementación de actividades que le permitan promover aspectos de su **bienestar físico, emocional y financiero**.

Durante el 2024 **seguiremos recorriendo el país y gestionando alianzas** con diferentes instituciones, para trabajar por la salud y el bienestar de las comunidades y por el cuidado del planeta.

Te invitamos a conocer todos los detalles de este informe de sostenibilidad 2023 y a que **hagas parte de acciones de sostenibilidad**, por “nuestro planeta y sociedad”.

*Alvaro Puerto Valencia*

Presidente SIES Salud IPS



**NUESTRA  
ORGANIZACIÓN**



Centro de  
Alto Desempeño

AGILAS

Horario de  
Atención  
Lunes a Viernes  
6:00 am a 7:00 pm  
Sábados  
7:00 am a 1:00 pm

EMPUJE





## 1. ¿Quiénes somos?

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), especializada en ofrecer programas integrales de salud para la promoción, prevención y atención especializada en la gestión del riesgo de pacientes con enfermedades crónicas transmisibles y no transmisibles.

Durante 17 años hemos consolidado una red integrada de 24 unidades de salud en toda Colombia, incluyendo 22 IPS especializadas y dos (2) IPS de atención primaria, respaldadas por un laboratorio clínico de alta complejidad.

Además, contamos con una unidad móvil que recorre todo el país junto con profesionales competentes, brindando servicios de salud humanizados y de la más alta calidad.



### 1.1 Nuestros Valores

En nuestra filosofía organizacional nos regimos por 5 valores que son la base de nuestra forma de operar y guían todas nuestras acciones y decisiones.





## 1.2 Filosofía organizacional

### 1 Propósito Central

Protegemos la salud y contribuimos con el bienestar de las personas.

### 2 Objetivo Retador

En el 2027 ser referentes por los resultados en salud e impacto en el bienestar de las personas con enfermedades crónicas complejas, visibilizando el valor generado y contribuyendo con la sostenibilidad del sistema de salud.



Brindar atención con los más altos estándares de calidad.



Inspira y apoyar a las personas en el mejoramiento de su calidad de vida.



Hacer realidad la **generación de valor centrados en el ser humano**, compartiendo los riesgos asociados a la **atención con alta capacidad** para gestionar el mejoramiento, la innovación y el trabajo en equipo.

## 1.3 ¿Qué nos diferencia?





## 1.4 SIES en el País



**Número de IPS y Ciudades en operación: 24**  
**Años de servicio: 17**



No.	Unidad de salud
1	Bogotá
2	Medellín
3	Cali
4	Barranquilla
5	Cúcuta
6	Bucaramanga
7	Ibagué
8	Pereira
9	Villavicencio
10	Valledupar
11	Manizales
12	Pasto
13	Neiva
14	Armenia
15	Popayán
16	Tunja
17	Yopal
18	Florencia
19	Apartadó
20	Cartagena
21	Pitalito
22	Garzón
23	Santa Marta
24	La Dorada



El propósito de nuestra Unidad Móvil es llevar atención a las zonas dispersas del país, generando mayor cobertura, asegurando las condiciones técnico-sanitarias requeridas para prestar un servicio de la mayor calidad, así como una experiencia memorable para los pacientes.



Nuestro laboratorio clínico ofrece a nuestros pacientes resultados confiables, rápidos y seguros, respaldados por un grupo de profesionales y equipos de procesamiento de la más alta calidad. Está conformado por un líder de laboratorio, bacteriólogos, auxiliares de enfermería y administrativos.



## 1.5 Portafolio de servicios

Contamos con **ocho (8) programas de atención integral** en salud enfocados en la Gestión del Riesgo. Mediante la identificación y el análisis de los factores, se formulan estrategias de intervención y priorización de grupos de riesgo. Esto permite el logro de resultados en salud sostenidos en el tiempo y la generación de impactos económicos hacia el asegurador y el sistema.

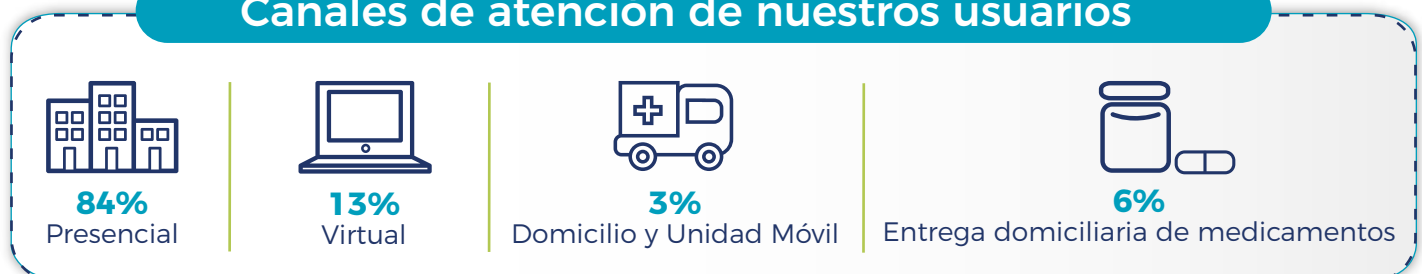


## 1.6 Principales cifras de desempeño

### Desempeño en salud



### Canales de atención de nuestros usuarios







## 1.7 Resultados en Salud

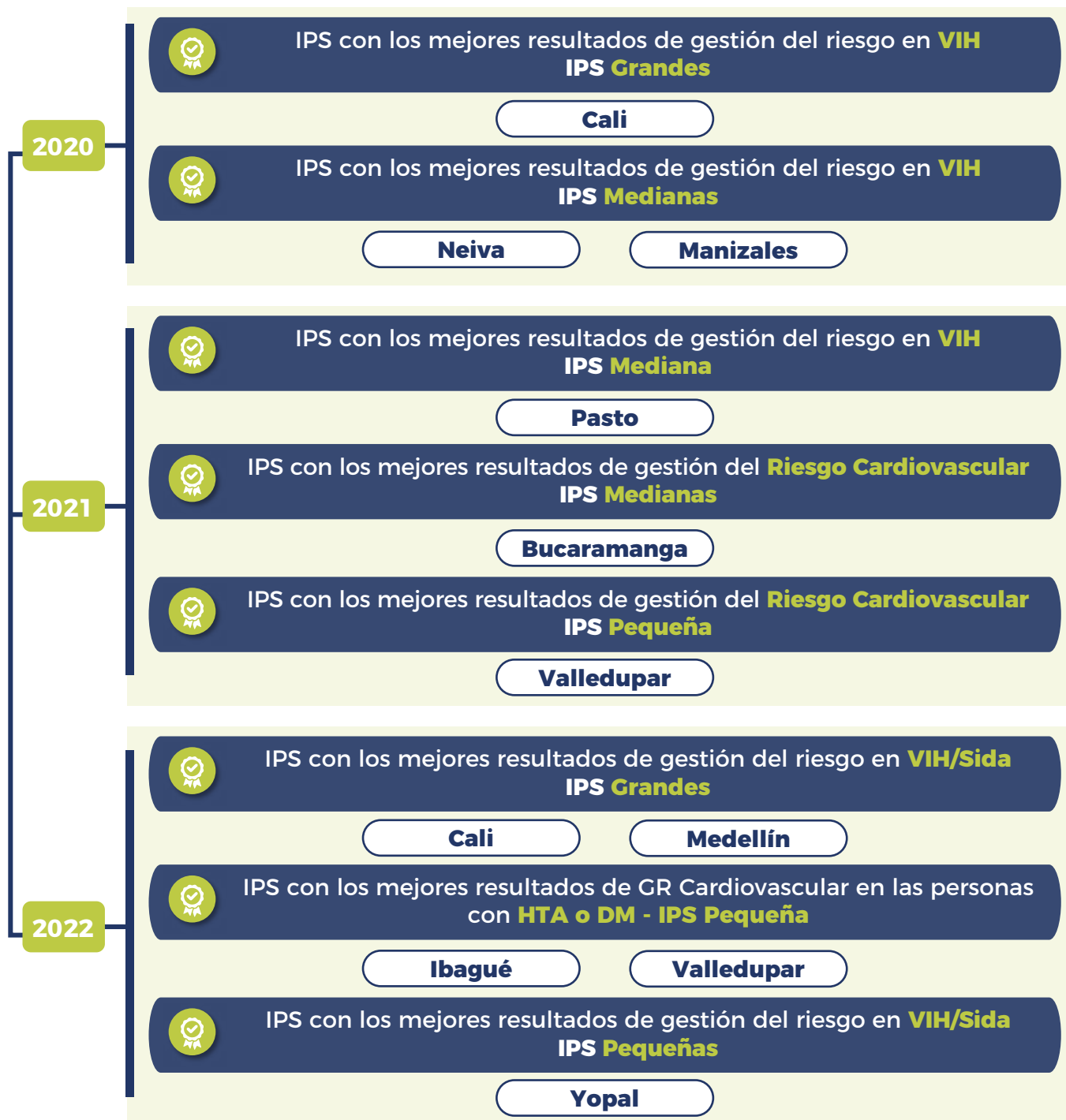
Programa	Indicadores	Resultados	Metas
<b>VIH (enero 24)</b>	Promoción de PVV con carga viral indetectable a las 48 semana o más de tardar. Mes	84.3%	90%
	Promoción de PVV con seguimiento de CD4 y CV en los últimos meses	94%	95%
	Tasa de letalidad derivada del VIH	1.78*1000 personas	15.69*1000 personas
	Adherencia al programa de VIH	99.3%	80%
<b>ERC</b>	Toma de creatina en el último año mes	84.3%	70%
	Progresión de la enfermedad renal anual	73.6%	50%
	Tasa de mortalidad derivada de ERC	3.07*1000 personas	11.3*1000 personas
	Tasa de hospitalización derivada de ERC	11.4*1000 personas	20*1000 personas
<b>Vida C</b>	Respuesta viral sostenida en 12 semanas	54.5%	>90%
	Proporción de personas con diagnóstico de hepatitis C crónica que iniciaron tratamiento VHC. Mes	100%	>=90%
	Mortalidad atribuible a la infección por el VHC	0%	>2%
<b>Autoinmunes</b>	Usuarios con Dmard en remisión mes	52.6%	30%
	Usuarios con baja actividad con tratamiento DMARD medida por DAS28 semestre	27.14%	50%
	Pacientes con formulación de medicamentos biológicos	18%	>20%
<b>Puerta de entrada / IPS básica</b>	Control de la hipertensión arterial trimestral	81%	60%
	Control de la diabetes mellitus HBA1C >7 % trimestral	47%	50%
<b>Pallium</b>	Proporción de usuarios con control del dolor (ESAS < 4)	91,5%	60%
	Proporción de usuarios de hospitalización evitable	0%	<3%
	Proporción de usuarios con mejora de su bienestar	86.7%	70%
<b>Atención domiciliaria</b>	Tasa de mortalidad en hospitalización domiciliaria	9.27*1000 pacientes	72*1000 pacientes
	Tasa de mortalidad en hospitalización ambulatoria domiciliaria	70.5*1000 pacientes	240*1000 pacientes
	Reingresos a IPS hospitalizados de pacientes atendidos en hospitalización domiciliaria mensual	1,58%	<4%



## 1.8 Nominaciones

### Cuenta de Alto Costo

Nuestro compromiso con el cuidado, la salud y el bienestar de nuestros pacientes y sus familias, nos ha permitido ser nominados y reconocidos en diferentes categorías del ranking de los **mejores resultados de gestión del riesgo** en enfermedades de alto costo.





2024



IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **VIH** que gestionan más de **1.200 pacientes**

Bucaramanga

Manizales

Neiva

Armenia

Cali

Popayán



IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **VIH** que gestionan entre **400 a 1.200 pacientes**

Florencia

Valledupar

Villavicencio

Ibagué



IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **VIH** que gestionan entre **25 a 400 pacientes**

Bogotá



IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **HEPATITIS**

Cali



IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **ARTRITIS** que gestionan más de **1.200 pacientes**

Cali



IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **ARTRITIS** que gestionan entre **25 y 300 pacientes**

Cartagena

Santa Marta



## 1.9 Premios

2019

IPS por la mejor calidad de datos y resultados de gestión del riesgo en **VIH/Sida IPS Mediana**



Valledupar

Popayán

Armenia

2022

IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **VIH/Sida IPS pequeña**



Yopal

2024

IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en **VIH** que gestiona más de **1.200 pacientes**



Neiva



Premiación 2024





## 2. Direccionamiento estratégico

En SIES Salud, de acuerdo con lo establecido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), concebimos el desarrollo sostenible como la ejecución de acciones enmarcadas en estrategias sociales, ambientales y de gobernanza que nos permiten aumentar valor a nuestros usuarios, colaboradores, aliados estratégicos y comunidad en general.

Nuestro reto es inspirar e impulsar la voluntad e interés por la sostenibilidad, por lo que establecimos un marco de referencia para potenciar y unir esfuerzos de forma que nuestras decisiones estratégicas y operativas impacten de manera positiva a nuestro entorno social, ambiental y económico.

**Nuestra gestión se centra en el desarrollo de 5 pilares clave que orientan nuestras decisiones:**





## 2.1 Contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nuestra visión estratégica está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, fundamentales para el compromiso con la sostenibilidad y el impacto positivo en la sociedad. SIES Salud centra sus esfuerzos en 5 de los 17 ODS para contribuir al logro de metas significativas, fortalecer nuestras relaciones con los grupos de interés y potenciar el valor de la sostenibilidad en el sector salud.



### ● **Salud y bienestar:**

Inspiramos cambios en la salud y promovemos el bienestar de nuestros pacientes, colaboradores y comunidad de forma sostenible.



### ● **Igualdad de género:**

Velamos porque mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades, condiciones y trato.



### ● **Trabajo decente y crecimiento económico:**

Promovemos el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente.



### ● **Reducción de desigualdades:**

Ayudamos a las comuninades para que tengan éxito en sus proyectos sociales y económicos.



### ● **Acción por el clima:**

Implementamos medidas para combatir el cambio climático y sus impactos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental y al bienestar de las generaciones presentes y futuras.



## 2.1.1. Principales acciones

### **ODS 3 Salud y Bienestar:**

- Acciones de salud y bienestar para colaboradores y usuarios.
- Continuación “Proyecto Emblemático” con jornadas de salud y bienestar en las comunidades más vulnerables del Magdalena.

### **ODS 5 Igualdad de género:**

- SIES Salud invierte en acciones sociales y educativas en las mujeres de las comunidades vulnerables a fin de reducir la inequidad y contribuir con su desarrollo económico.
- Reforzamos y socializamos la implementación de políticas de Derechos Humanos, equidad e igualdad de género en todos nuestros grupos de interés.

### **ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico:**

- Avanzamos en alianzas estratégicas para capacitar a nuestros colaboradores y comunidades, fortaleciendo su conocimiento y habilidades para el trabajo.

### **ODS 10 Reducción de desigualdades:**

- Apoyamos a proyectos de desarrollo económico en comunidades vulnerables.
- Integración con proveedores buscando crear conciencia sobre la reducción de las desigualdades.

### **ODS 13 Acción por el clima:**

- Nuestro compromiso por la gestión ambiental incluye acciones a nivel educativo y de infraestructura alrededor de nuestras operaciones y grupos de interés.
- Avanzamos en acciones de medición y reducción de la huella de carbono producto de nuestras operaciones.

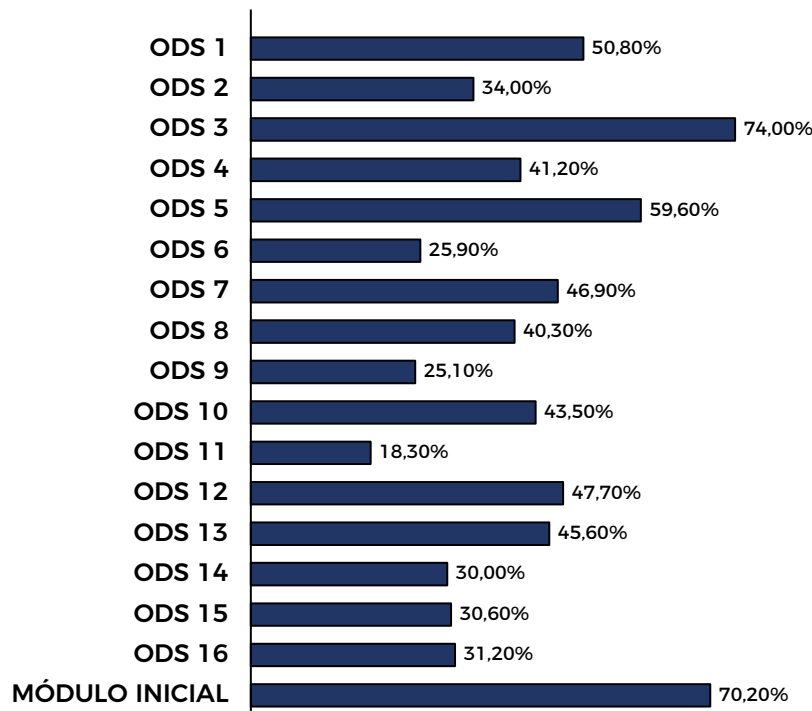




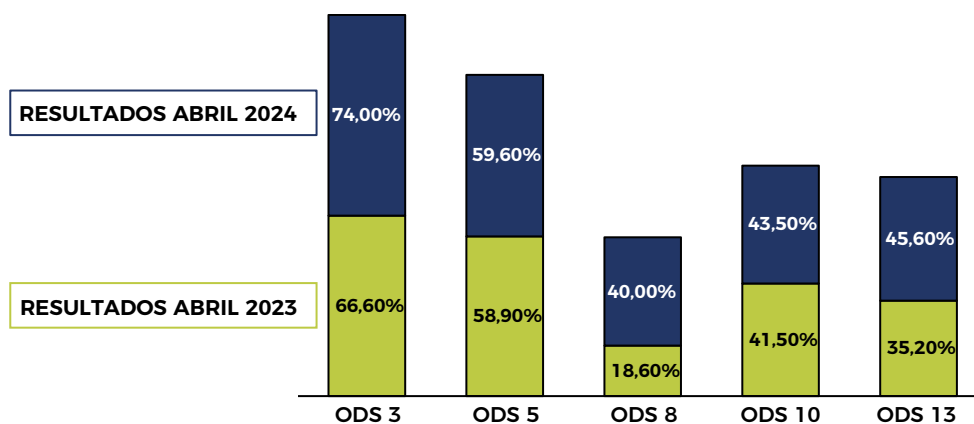
En los últimos años hemos implementado medidas para lograr el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A través del SDG Action Manager y la evaluación de Impacto B, herramientas del sistema B, que nos permite autoevaluar nuestro avance hacia los 17 ODS definidos por las Naciones Unidas.

## 2.2 Logros

### 2.2.1 Resultados SDG Action Manager

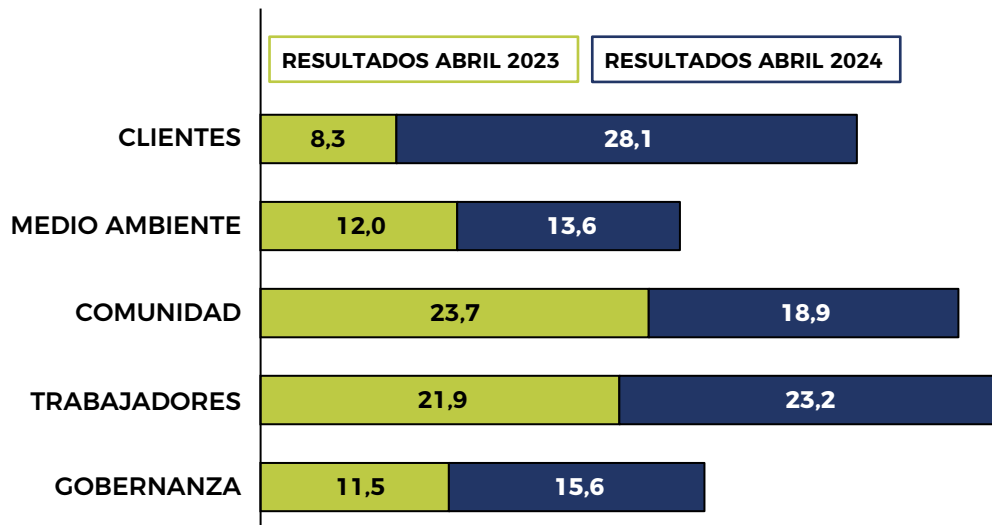


Durante los últimos años nuestros ODS estratégicos han evolucionado de manera positiva en el tiempo:





En línea con nuestra misión llevamos a cabo una autoevaluación diseñada para medir y gestionar nuestro impacto desde cinco aristas diferentes. Esta evaluación se basa en los estándares internacionales proporcionados por la Evaluación de Impacto B. En nuestra evaluación más reciente demostramos avances en cada una de las cinco dimensiones evaluadas, pasando del 77,6 al 99,7 de cumplimiento.

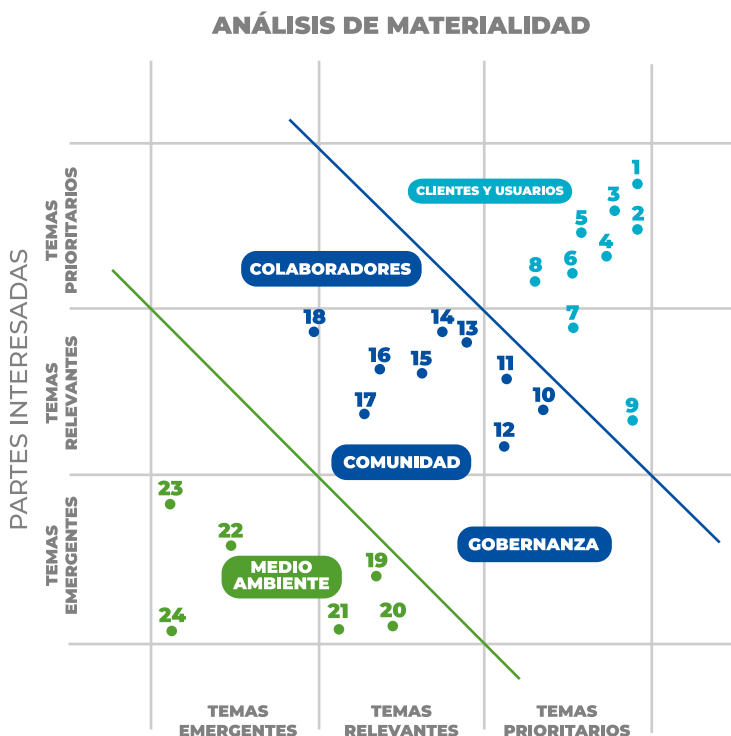


## 2.3 Análisis de materialidad

El análisis de materialidad es un procedimiento esencial que nos ayuda a identificar los aspectos más relevantes en términos sociales, ambientales, económicos y de gobierno corporativo (ASG) para nuestra empresa y sus partes interesadas.

Cada dos años evaluamos y cuantificamos estos aspectos para adaptarnos a los cambios del entorno, las dinámicas del mercado, los estándares globales, las tendencias y las calificaciones de sostenibilidad. Este proceso nos permite establecer prioridades a corto, mediano y largo plazo, alineando todos nuestros programas con los resultados del análisis.





## Temas importantes

1. Modelo de atención en Salud
2. Mejor vida para los pacientes
3. Presencia en el Territorio
4. Reputación organizacional
5. Pacientes vulnerables bien atendidos
6. Seguridad y salud para los trabajadores
7. Liderazgo en la industria
8. Humanización del servicio
9. Seguridad de paciente

## Temas relevantes

10. Políticas y procedimientos anticorrupción
11. Relación con inversionistas
12. Capacidad Logística
13. Bienestar a los trabajadores
14. Gobierno corporativo
15. Campañas de prevención de enfermedades
16. Alta generación de caja
17. Salud y bienestar para las comunidades
18. Inversión sostenible

## Temas emergentes

19. Equidad de género
20. Consumo y prestación de servicios responsables, social y ambiental
21. Farmacovigilancia
22. Energía exequible y limpia
23. Reducción de la desigualdad
24. Adaptación al cambio climático

# GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA





### 3. Estructura de nuestro gobierno corporativo

SIES Salud como institución prestadora de servicios de salud comprometida con la calidad en la prestación, reconoce la importancia de contar con un sistema de gobierno corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales y accionistas.

Para los fines de dirección, administración y representación, SIES SALUD S.A.S. ha conformado su estructura por células, en donde cada una ejecuta a nivel operativo la estrategia de la compañía, alineada con las directrices de la Junta Directiva, la presidencia y los comités organizacionales.

#### 3.1 Órganos de control

En el marco de nuestro compromiso con la integridad y la transparencia, hemos establecido los principios rectores del Subsistema de Riesgos de Corrupción, Fraude, Opacidad y Soborno, junto con los órganos de supervisión pertinentes.

#### Junta Directiva: Vigilancia y control de estos riesgos





**Política de Gobernanza:** refleja nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua en todos los aspectos de nuestras operaciones y servicios.

**Política de Sostenibilidad:** enmarca nuestro compromiso por cuidar la vida, los recursos naturales y preservar el ambiente para contribuir con el bienestar de colaboradores, usuarios y comunidades donde operamos de manera sostenible.



**Política de Derechos Humanos:** subraya nuestro compromiso inquebrantable con el respeto a la dignidad, la igualdad y los derechos fundamentales de todas las personas.

**Política Ambiental:** refleja nuestra determinación de minimizar nuestro impacto ambiental y promover la conservación de los recursos naturales.



**Política Anticorrupción (SARLAFT, SICOF):** establece nuestro rechazo absoluto a cualquier forma de corrupción y nuestra firme adhesión a los más altos estándares éticos y legales en todas nuestras operaciones.

### 3.2 Programa de transparencia y ética empresarial - PTEE

Con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial - PTEE, adoptamos políticas de relaciones basadas en la confianza entre la alta dirección, colaboradores, pacientes, clientes, proveedores y comunidad en general, las cuales se traducen en comportamientos éticos, con líneas y reglas de conductas claras. Nos enfocamos en la prevención y detección de situaciones relacionadas con actos de corrupción, opacidad, fraude, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación para la proliferación de armas de destrucción masiva y cualquier evento que se derive de estos delitos. Desde la alta dirección se establece la política de "Cero Tolerancia" con situaciones que se desvíen de los principios éticos establecidos, normas que regulan nuestra operación a través del código de conducta y buen gobierno y el código de integridad.



Igualmente solicitamos a nuestros proveedores de bienes y servicios apearse al código de conducta para terceros, que esperamos de ellos en cuanto a derechos laborales, medio ambiente, comunidad, ética y valores.

El programa PTEE compila políticas, manuales, lineamientos y reportes para prevenir y minimizar situaciones que puedan afectar la imagen de SIES Salud y comprometer su reputación. Contamos con la Línea Ética como mecanismo formal disponible para que nuestros grupos de interés reporten cualquier incumplimiento al Código de Ética y demás lineamientos Internos de SIES Salud. Se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

## 3.2.1 Componentes del programa





### 3.3 Comités

La compañía cuenta con comités organizacionales como órganos de control y gestión encargados de formular mejores prácticas en cada uno de sus ámbitos mediante la formulación, implementación y ejecución de directrices para el adecuado funcionamiento de la compañía, bajo las pautas que le indique la Junta Directiva.



### 3.4 Relacionamiento con nuestros grupos de interés - Ofertas de valor

Las Ofertas de Valor son autorregulaciones que especifican las conductas de SIES Salud para poner en práctica los principios y los valores corporativos en las relaciones con cada uno de sus grupos de interés, dentro de la búsqueda del mutuo beneficio en el logro del propósito central. Las ofertas de valor implican una obligación moral de cumplimiento.

#### 1. Accionistas:

Aumentar el valor de la compañía, mejorando la posición competitiva, actuando con integridad y transparencia, gestionando los riesgos e incertidumbre y cumpliendo los lineamientos de Gobierno Corporativo.







## **2. Colaboradores:**

Generar un entorno de trabajo seguro y desafiante, que busca que nuestros colaboradores desarrollen su máximo potencial, acogiendo la cultura organizacional y haciendo uso de las mejores prácticas disponibles.

## **3. Clientes:**

Lograr resultados en salud, la satisfacción del paciente y la contribución a la sostenibilidad; a través de la gestión individual del riesgo, modelos de contratación y pago por resultados, la construcción de relaciones de largo plazo y beneficio mutuo y una comunicación directa y constante.



## **4. Pacientes y familias:**

Procurar el bienestar de nuestros pacientes a través de rutas de atención que reconozcan sus realidades e individualidades, el trato digno, respetuoso y cercano y la construcción de relaciones que faciliten el logro de los resultados en salud esperados.





### 5. Sociedades y Comunidades:

Proteger la vida y contribuir con el bienestar de los usuarios y comunidades, operando de manera sostenible, cuidando los recursos naturales y preservando el ambiente.

### 6. Sistema de Salud:

Contribuir al mejoramiento del sistema de salud pública del país y la transformación del sistema, cumpliendo con los derechos constitucionales.





### 3.5 Relacionamiento con proveedores

Desde el año 2023 estamos implementamos un formato de autoevaluación en sostenibilidad para nuestros proveedores, en el cual evaluaron su posicionamiento y desempeño en torno a los tres ejes fundamentales de la sostenibilidad: ambiental, social y gobernanza (ética y cumplimiento alineados con los principios de nuestro código de ética).

Los resultados obtenidos se clasifican de la siguiente manera:

RESULTADOS	
Universo de proveedores: <b>179</b>	<b>Pareto: 22</b> <b>Generales: 157</b>
Autoevaluados: <b>51</b>	<b>Pareto: 18</b> <b>Generales: 33</b>
Clasificación	<b>A: 15</b> <b>B: 26</b> <b>C: 10</b>

- **Clasificación A:**  
>80 puntos
- **Clasificación B:**  
49 y 79 puntos
- **Clasificación C:**  
<48 puntos

#### Retos:

- Evaluar y clasificar el 100% del universo de proveedores para el 2024.
- Vincular a los proveedores de clasificación A con nuestros programas sociales.
- Definir aquellos proveedores que están por debajo de los 48 puntos y requieren un plan de mejora para ser reevaluados.
- Enviar información de nuestra gestión a los proveedores de manera periódica.
- Motivar a nuestros proveedores para mejorar su desempeño ético, social y ambiental.





# COLABORADORES



Centro de  
Alto Desempeño





Reconocemos a nuestros colaboradores como nuestra energía vital, por eso, nuestro compromiso es generar ambientes de trabajo respetuosos, inclusivos y colaborativos, promoviendo condiciones de trabajo dignas.

Equilibrar la vida personal y profesional es una de las necesidades básicas de todo colaborador. En SIES Salud creemos que este equilibrio se puede lograr impulsando diversas iniciativas que puedan cubrir sus necesidades.

## 4. Composición por género de los colaboradores



● **Planta de personal:** 1.316

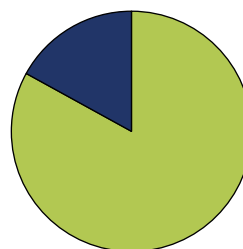


● **Mujeres:** 998



● **Hombres:** 318

### ● Composición de género



**Mujeres 76%**

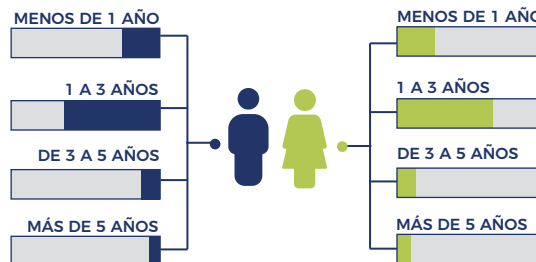


**Hombres 24%**



**Mujeres en la alta dirección:** 20%

### ● Antigüedad en el trabajo





## 4.1 Programas para nuestros colaboradores

En SIES Salud valoramos profundamente el bienestar de nuestros colaboradores y comprendemos la relevancia de cuidar a quienes desempeñan roles de cuidado como el personal médico y de servicios de salud. Reconocemos los desafíos emocionales y el estrés que enfrentan en su labor diaria y nos comprometemos a brindarles el apoyo necesario para proteger y mejorar su calidad de vida.

### 4.1.1 Programa Cuidar al que Cuida

**Propósito:** Facilitar herramientas para que nuestros colaboradores identifiquen y sigan un propósito en sus vidas, ya sea a través de su profesión, voluntariados, actividades de responsabilidad social corporativa o desarrollo personal.



**Cuidar al que Cuida** tiene como objetivo principal contribuir al bienestar integral y personal de nuestros colaboradores a través de tres (3) ejes:



Ofrecemos recursos y herramientas para promover la **salud mental**, incluyendo sesiones de apoyo emocional y capacitación en habilidades de afrontamiento.

Fomentamos un **estilo de vida** saludable a través de clases de ejercicio, yoga y acceso a gimnasios mediante convenios. Realizamos **pausas activas** durante la jornada laboral para reducir la fatiga y mejorar la concentración.



Ofrecemos recursos y herramientas para promover la salud financiera, incluyendo sesiones de apoyo emocional y capacitación en habilidades de afrontamiento.

### ¿Qué buscamos con la implementación de este programa?

- Un equipo más saludable y feliz, capaz de brindar un mejor servicio, más humano y de mejor calidad a nuestros pacientes.
- Reducción del estrés y la fatiga entre los colaboradores con roles de cuidado.
- Mayor satisfacción laboral, retención y fidelización del talento en la organización.



## 41.1.1 Datos de Bienestar y calidad de vida

Llevamos a cabo una serie de programas y actividades que buscan promover e impulsar la calidad de vida y bienestar de los colaboradores y sus familias mediante una cultura de participación y corresponsabilidad.



DIMENSIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS
<b>EMOCIONAL</b>	<p><b>Ruta vida:</b> 1.211 colaboradores participantes.</p> <p><b>Premios SIES:</b> 196 colaboradores beneficiados.</p>
<b>FINANCIERA</b>	<p><b>Auxilios educativos:</b> 26</p> <p><b>Auxilios calamidad:</b> 5</p> <p><b>Condolencias:</b> 12</p> <p><b>Bonos éxito:</b> 1.350</p>
<b>FORMATIVA</b>	<p>5.20 horas de formación/año a cada colaborador.</p> <p>6.964 actividades técnicas en temas asistenciales, normativos y legales.</p> <p>586 colaboradores formados.</p>

BENEFICIOS EN DÍAS LIBRES	DÍAS	COLABORADORES
Días de desconexión	2.127	709
Día de la Familia	1.363	681
Cumpleaños Colaborador	622	622
1/2 día cumpleaños hijos menores de 10 años	106	212
Días de tiempo de servicio: 5 años	17	17
<b>Total</b>	<b>4.235</b>	<b>2.241</b>

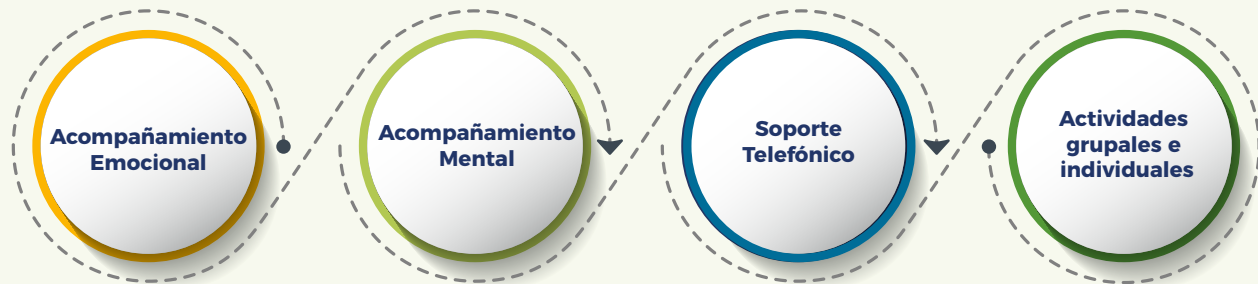




### 4.1.2 Programas de salud mental para colaboradores

En SIES Salud sabemos que los entornos de trabajo seguros y sanos no solo son un derecho fundamental, y en nuestro enfoque de desarrollo del Ser, la salud mental en el ámbito laboral es un tema de gran importancia. Buscamos comprender su impacto, identificar los factores de riesgo y desarrollar estrategias efectivas para promover un entorno saludable y seguro.

Nuestro programa de salud mental tiene un enfoque preventivo y de soporte grupal e individual:



#### Resultados:

- **71** sesiones de apoyo emocional.
- **31** colaboradores en el programa.
- Cada colaborador incluido en el programa se clasifica y trata de acuerdo con el nivel de riesgo.
- Se logra que el colaborador comprenda sus estados emocionales y de regular las mismas.
- Se ha potenciado la dimensión espiritual con el fin de fortalecer el Ser y promover en los participantes la autorreflexión sobre el sentido de vida.

### 4.1.3 Programa de seguridad y salud en el trabajo

SIES Salud, una empresa dedicada a la prestación de servicios de salud, se compromete firmemente con la seguridad y la salud en el trabajo.

#### ¿Cómo lo hacemos?

Buscamos garantizar un entorno laboral seguro y saludable, por eso implementamos política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, respaldada por la alta dirección.

Identificación y evaluación de riesgos.

La implementación de altos estándares de seguridad y salud.

Cumplimiento riguroso de la legislación vigente y los requisitos de nuestros clientes.

Promovemos activamente la salud y la calidad de vida de todos los trabajadores, con el objetivo de prevenir enfermedades y accidentes laborales.

Sistema de mejora continua mediante el cual buscamos optimizar constantemente nuestros procesos y prácticas para asegurar un entorno laboral cada vez más seguro y saludable.





### 4.1.4 Semanas de la salud

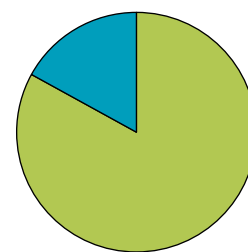
Durante el 2023 organizamos tres (3) semanas de la salud en las que los colaboradores participaron en actividades presenciales y virtuales enfocadas en la prevención de salud y estilos de vida saludables.



#### Temas:

- Prevención de riesgo cardiovascular y osteomuscular.
- Identificación de peligros y seguridad vial.
- Estilos de vida saludable.
- Salud mental.
- Jornada de donación de sangre en Medellín y Apartadó.

**2.820** participantes



**Virtuales**  
83%

**Presenciales**  
17%

#### 4.1.4.1 Política de seguridad vial

Reafirmamos el cumplimiento de las leyes nacionales de seguridad vial para reducir riesgos de accidentes. Fomentamos conductas seguras en la vía mediante talleres y el mejoramiento continuo de nuestro plan estratégico de seguridad vial.

Todos los conductores de SIES Salud deben demostrar su aptitud y cumplir con las normativas de tránsito vigentes.



### 4.1.5 Programa de Diversidad y Equidad de género

Trabajar por la equidad de género y la diversidad es uno de nuestros principales compromisos, por eso, promovemos diferentes acciones donde los colaboradores se sientan incluidos y valorados como parte vital dentro de la compañía.

### 4.1.6 Carreras de colaboradores



**Programa SIES + Salud:** una iniciativa que promueve el bienestar físico de nuestros colaboradores patrocinando su participación en carreras deportivas.

**47 colaboradores de dos (2) IPS** del país asistieron a medias maratones en el año.

A través de este proyecto, buscamos proporcionar oportunidades de participación en todos los niveles de la empresa, creando un ambiente inclusivo y empoderado.

### 4.1.7 Siembra salud, Siembra bienestar

Pusimos en marcha una iniciativa en la que **48 de nuestros colaboradores** adquirieron una huerta casera como parte de nuestro compromiso con la salud y el bienestar. Nos enfocamos en promover el acceso constante a alimentos frescos, saludables y nutritivos tanto para nuestros colaboradores como para sus familias. Además de fortalecer la relación entre la empresa y los colaboradores, buscamos promover la importancia de una alimentación consciente cuidando al medio ambiente.

Creemos en el poder de aprender juntos sobre técnicas de agricultura, sostenibilidad y cuidado, cultivando así un ambiente de trabajo más saludable y positivo.



**Nos emociona ver cómo cada colaborador se convierte en un guardián de su nutrición.**

### 4.1.8 Programa de formación

Con más de 1.300 colaboradores trabajando en nuestras IPS, es necesario implementar mecanismos de capacitación y desarrollo para que cada colaborador sea promotor de su crecimiento dentro de la organización.

Iniciamos el programa de formación para promover el empoderamiento, la equidad de género y la diversidad en el ámbito laboral, desarrollando y fortaleciendo habilidades blandas claves, fomentando un liderazgo inclusivo, efectivo y sostenible.

En la primera fase proyectamos que al final del año 2024 sean sensibilizados 600 colaboradores y 300 de ellos reciban el taller de formación.

#### **Temas incluidos en la formación:**

- Como ser un líder influyente y el ADN de la diversidad.
- Liderando tu propia vida.
- Equilibrio, vida y trabajo.
- Autoconfianza y autoconocimiento.
- Proyecto de vida.
- AMAR - TE - Tú sin límite.







Durante el 2023 llegamos a las comunidades más vulnerables de diferentes departamentos para implementar acciones de salud y bienestar. A continuación, presentamos las principales acciones realizadas:



### 5. Programa “Juntos Somos Más”

En el departamento del Magdalena en Colombia, la lucha contra la pobreza y los desafíos sociales son una tarea continua y prioritaria. Según los datos del DANE (2018), el Magdalena figura entre los diez departamentos con mayor índice de pobreza multidimensional del país, con altas barreras de acceso a los servicios de salud básicos y especializados, con diferentes problemáticas sociales, económicas y ambientales.

Llegamos al municipio de Aracataca, específicamente al corregimiento de Sampués con nuestro proyecto emblemático “Juntos Somos Más”; allí realizamos tres (3) jornadas con nuestro equipo de profesionales en salud y el apoyo del Hospital de Aracataca, la Secretaría de Salud y la Alcaldía Municipal.



Durante estas jornadas realizamos un total de **1,187 atenciones** dirigidas a niños, adultos, personas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

A través de nuestra unidad móvil tuvieron acceso a servicios médicos esenciales, contribuyendo a una mayor equidad en el acceso a la atención médica en sectores que enfrentan dificultades para desplazarse por limitaciones económicas y geográficas.



### Principales actividades en salud realizadas:

- **1.996** estudios de laboratorio.
- **1.187** consultas de medicina general.
- **425** toma de muestras.
- **205** desparasitaciones.
- **82** citologías.



Entregamos **242 elementos** de cuidado personal y gracias a la campaña **“Juntos Somos Más por ti Magdalena”**, donamos **605 juegos didácticos** entre libros para colorear, cuentos infantiles y material de arte, proporcionados por nuestros colaboradores. La alegría fue evidente en los rostros de los niños al recibir estos obsequios, que no solo promueven su creatividad y el aprendizaje, sino que también contribuyen a su desarrollo integral.

### Resultados clínicos:

Con el trabajo de tamizajes caracterizamos individualmente riesgos en la comunidad de Sampués que ameritan acciones de intervención. Dentro de los riesgos se identificaron los siguientes:

- Personas con antecedentes clínicos personales o familiares de Diabetes o Hipertensión; antecedentes de alteración de los lípidos; baja adherencia al ejercicio, dietas altas en carbohidratos y por consumo de tabaco y alcohol.
- Se encontraron pacientes con niveles de glucosa que indican diabetes.
- **Para enfermedad pulmonar:** Se encuentra un número importante de personas con hábito tabáquico y personas que cocinan con leña.
- Se identificaron pacientes con **posible afectación renal** debido a niveles elevados de creatinina.
- Se detectaron pacientes con **niveles elevados de TSH** (hormona estimulante de la tiroides).
- Se encontraron personas con Factor Reumatoideo positivo y una (1) persona con ENAS (Ensayo de Anticuerpos Antinucleares) positivos, sugiriendo posibles condiciones autoinmunes o enfermedades articulares.
- Un alto porcentaje de menores de 18 años tienen un **índice bajo de peso**.
- Se evidencia la urgencia de abordar de forma integral los factores que **afectan la desnutrición** en la población.
- Se encontró con **afectación en la escala de riesgo psicosocial** en mujeres embarazadas atendidas, aumentando el riesgo para la madre y el bebé.



Finalizadas las jornadas de caracterización, identificamos áreas críticas de intervención en salud. **Durante el 2024 se implementarán las siguientes acciones:**

- Abordaje del embarazo temprano y enfermedades de transmisión sexual en mujeres, así como la prevención del cáncer de cuello uterino.
- Las atenciones en salud se enfocarán en el riesgo psicosocial durante el embarazo y se ofrecerán herramientas para la autogestión de la vida sexual y familiar.
- Se establecerán programas contra la violencia intrafamiliar y fortalecimiento del empoderamiento femenino.
- Se desarrollarán protocolos de atención en desnutrición y educación nutricional en niños.
- Se combatirá la malnutrición y el sedentarismo, priorizando la alimentación saludable y controlando enfermedades metabólicas en adultos.



Buscamos construir un futuro más saludable para la comunidad, es nuestro compromiso con la salud y el desarrollo sostenible.

## 5.1 Proyecto de desarrollo económico en la comunidad de Sampués - Magdalena

Este año iniciamos un programa de formación en colaboración con el **SENA (Instituto Nacional de Aprendizaje de Colombia)** en la localidad de Sampués, donde el empleo informal es del **87,3%** y el nivel educativo básico de sus habitantes es sólo del **39,4 por ciento**.

Este programa está especialmente dirigido a mujeres que son cabeza de familia, con el objetivo de promover su desarrollo económico y social, de tal modo, que encuentren medios propios de manutención.



En la jornada de salud participaron **44 mujeres y 6 hombres**, entre adultos, jóvenes y adolescentes. Identificamos los gustos y preferencias de la comunidad para desarrollar cursos y habilidades técnicas, personales y empresariales para el crecimiento profesional y personal de cada uno.

Durante el **2024 seguiremos trabajando con esta comunidad para lograr la ejecución de proyectos de desarrollo sostenible** a través de talleres de capacitación, asesorías y acompañamiento en campo que les permita obtener recursos suficientes para sus familias y el desarrollo de la región.







## **5.2 Huertas de la esperanza en la comunidad Wayuu de Comejenes - La Guajira**

Nuestro firme compromiso con el bienestar y la nutrición de las comunidades, especialmente aquellas que enfrentan dificultades en el acceso a alimentos saludables, nos llevó a poner en marcha el programa **"Huertas de la Esperanza"** en la comunidad de Comejenes, La Guajira. **Un proyecto que hemos mantenido en operación por más de dos (2) años.**



Con el apoyo de la comunidad Sembramos **5.000 metros** cuadrados en yuca, plátano, sandía, frijoles y maíz. Se ha logrado suplir parte de las necesidades nutricionales **de las 30 familias** pertenecientes a esta comunidad.





### 5.3 Proyecto “Gallina Feliz” en la comunidad Wayuu de Comejenes - La Guajira

**"Gallina Feliz"** representa un paso significativo hacia la sostenibilidad y el bienestar comunitario.

Instalamos un galpón para **100 gallinas ponedoras**.

**70 personas de la comunidad** se benefician de los huevos producidos. Parte de la producción es puesta en venta y su utilidad, es reinvertida en la alimentación de las gallinas. Esto garantiza la sostenibilidad del proyecto en el tiempo.

Creemos firmemente que esta contribución **fortalece la seguridad alimentaria** de la comunidad al tiempo que mejora el bienestar y la calidad de vida de sus miembros.

Este proyecto es un **testimonio de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la prosperidad de las comunidades locales** que han logrado trabajar en colaboración para dar mantenimiento al proyecto.





## 5.4 Hierbas para curar el alma en Quibdó - Chocó

El proyecto **"Hierbas para curar el alma"** se enfoca en la implementación y desarrollo de huertos de hortalizas y hierbas tradicionales en comunidades de mujeres en Quibdó, en el departamento del Chocó.

En el año 2023 construimos una huerta comunitaria en las instalaciones de la Fundación Mujer y Vida, de la que se benefician 80 mujeres pertenecientes a esta. Allí se han sembrado alimentos como tomate, pimentón, pepino, apio, ají, cilantro, ahuyama, cebolla, albahacas, y otras plantas utilizadas en el restaurante de la Fundación.

También capacitamos a la comunidad en la siembra de huertas en casa, para su consumo doméstico y la generación de ingresos como resultado de la venta de los productos.



**GESTIÓN  
AMBIENTAL**





13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA



SIES Salud ha definido una línea de actuación sostenible que plantea llevar a cabo un conjunto de estrategias y políticas que funcionen de manera coherente y coordinada para el cuidado del medioambiente y el uso eficiente de los recursos, previniendo los excesos de residuos y desaprovechamiento energético.

Tenemos en cuenta el impacto que nuestras actividades puedan tener en el medio ambiente por lo que hemos aplicado las siguientes estrategias:

## 6. Iluminemos vidas en la comunidad Wayuu de Comejenes, La Guajira

El proyecto de autoabastecimiento energético en la escuela de la comunidad Wayuu de Comejenes es un paso significativo hacia un futuro sostenible y equitativo, donde la educación sea accesible para todos, independientemente de su ubicación geográfica.

Creemos firmemente que la energía solar es una solución clave para llevar oportunidades a las áreas más remotas y necesitadas.

### Acciones Realizadas:

Se instalaron **dos (2) plantas de kit solar conformadas por cuatro (4) paneles solares, las cuales permiten ocho (8) horas de uso diariamente, beneficiando a 50 estudiantes de la comunidad.** Se logró iluminar los salones y salas alternas de la escuela. Los estudiantes lograron conectar los computadores que recibieron para fomentar sus habilidades tecnológicas y mejorar la calidad y eficiencia de su aprendizaje y proceso educativo. Adicionalmente, la comunidad en general se benefició con la iluminación para conectar sus neveras y otros elementos domésticos de uso diario.



▲ Comunidad Wayuu de Comejenes - La Guajira



## 6.1 Acciones en las IPS de SIES Salud

### 6.1.1 Instalación de paneles solares:

En el 2023 pusimos en funcionamiento nuevos sistemas fotovoltaicos en la sede de Medellín, generando **48.724 kw/h de energía solar**. Gracias a esto dejamos de **emitir seis (6) toneladas de Co2 a la atmósfera aproximadamente**. También instalamos paneles solares en las nuevas sedes de Villavicencio, Garzón y Santa Marta, iniciando operación en el año 2024.



### 6.1.2 Gestión de residuos:

De manera permanente se realiza control y monitoreo de los residuos generados dentro de la compañía con las siguientes acciones:

Capacitaciones y sensibilización para la adecuada segregación de los residuos.

Entrega de materiales aprovechables a personas naturales y jurídicas para su aprovechamiento.

Contratos con gestores de residuos peligrosos para el transporte, tratamiento y disposición de manera adecuada.



REGISTRO DE RESIDUOS	
INDICADOR DE DESTINACIÓN FINAL	
Indicador de destinación final para relleno sanitario: <b>26,39%</b>	Indicador de incineración: <b>26,98%</b>
Indicador de desactivación de alta evidencia: <b>30,27%</b>	Indicador de aprovechamiento: <b>16,28%</b>

### 6.1.3 Gestión de recursos naturales:

En el 2023 implementamos el software de monitoreo y control de los consumos de agua y energía de cada una de las unidades de salud. Con esta información establecimos KPIs de consumo per cápita y por metro cuadrado (m<sup>2</sup>), permitiendo identificar promedios de consumo y detectar desviaciones mensuales, facilitando la implementación de acciones preventivas y correctivas, que mitiguen el mal uso de los recursos naturales y nos permitan ser más sostenibles en nuestras operaciones.

En relación con los vertimientos de aguas residuales y la calidad de las aguas vertidas, la compañía no ha identificado su impacto como un aspecto significativo debido al uso principal del agua para el consumo humano y limpieza de sedes.

#### **Nuestras acciones en la gestión de recursos naturales están enfocadas a nivel preventivo y correctivo:**

- Enfoque educativo con nuestro plan de educación ambiental a todas nuestras partes interesadas, en especial a colaboradores y usuarios.
- Mantenimientos preventivos de los equipos biomédicos, tecnológicos y administrativos.
- Instalación de sistemas de generación fotovoltaica en nuestra sede de la ciudad de Villavicencio, Garzón y Santa Marta.
- Instalación de sensores, dispositivos leed y aparatos eléctricos con eficiencia energética.
- Instalación de ahorradores de agua.
- Nuevas sedes con tecnología sostenible.



SITIOS ENERGÍA  
**27**

SITIOS ESTABLES  
**18**

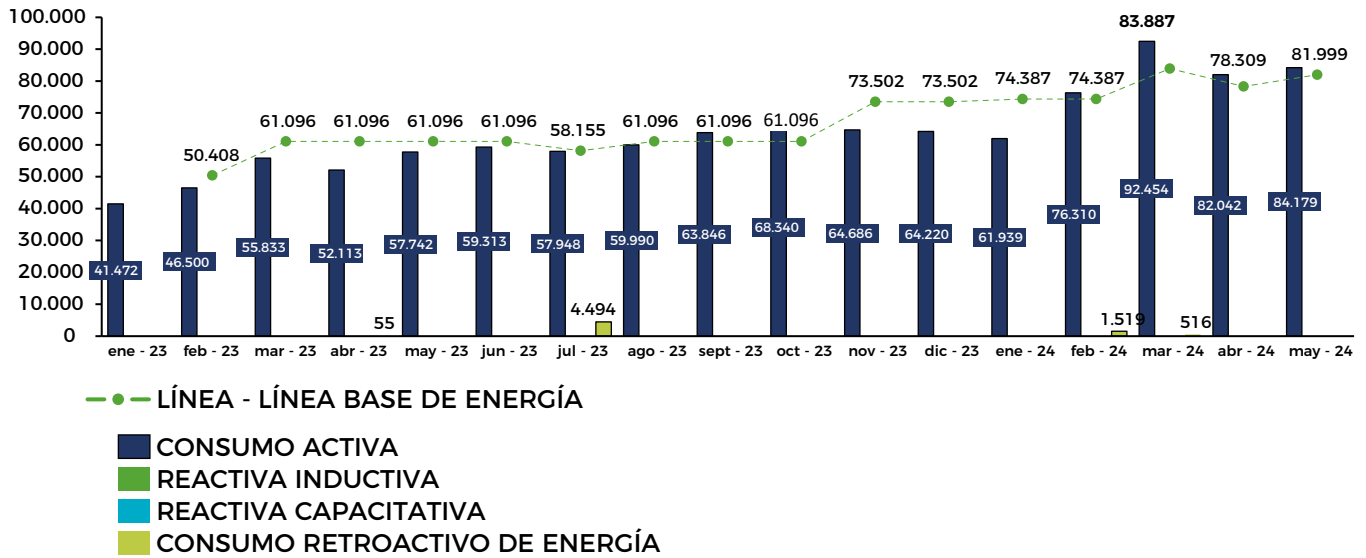
SITIOS DESVIADOS  
**3**

SITIOS ALTO CONSUMO  
**9**

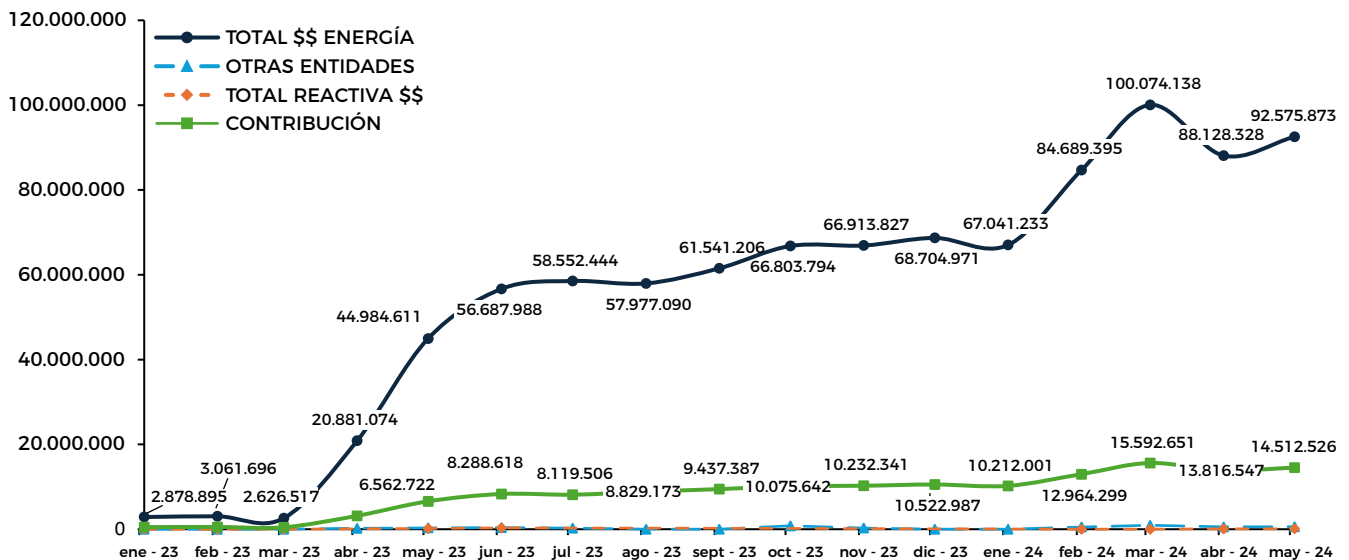
REACTIVA PENALIZADA  
**\$657.013**

AHORROS EN kWh  
**0,0**

## CONSUMO ENERGÍA kWh



## COSTO TOTAL ENERGÍA POR MES EN MILLONES







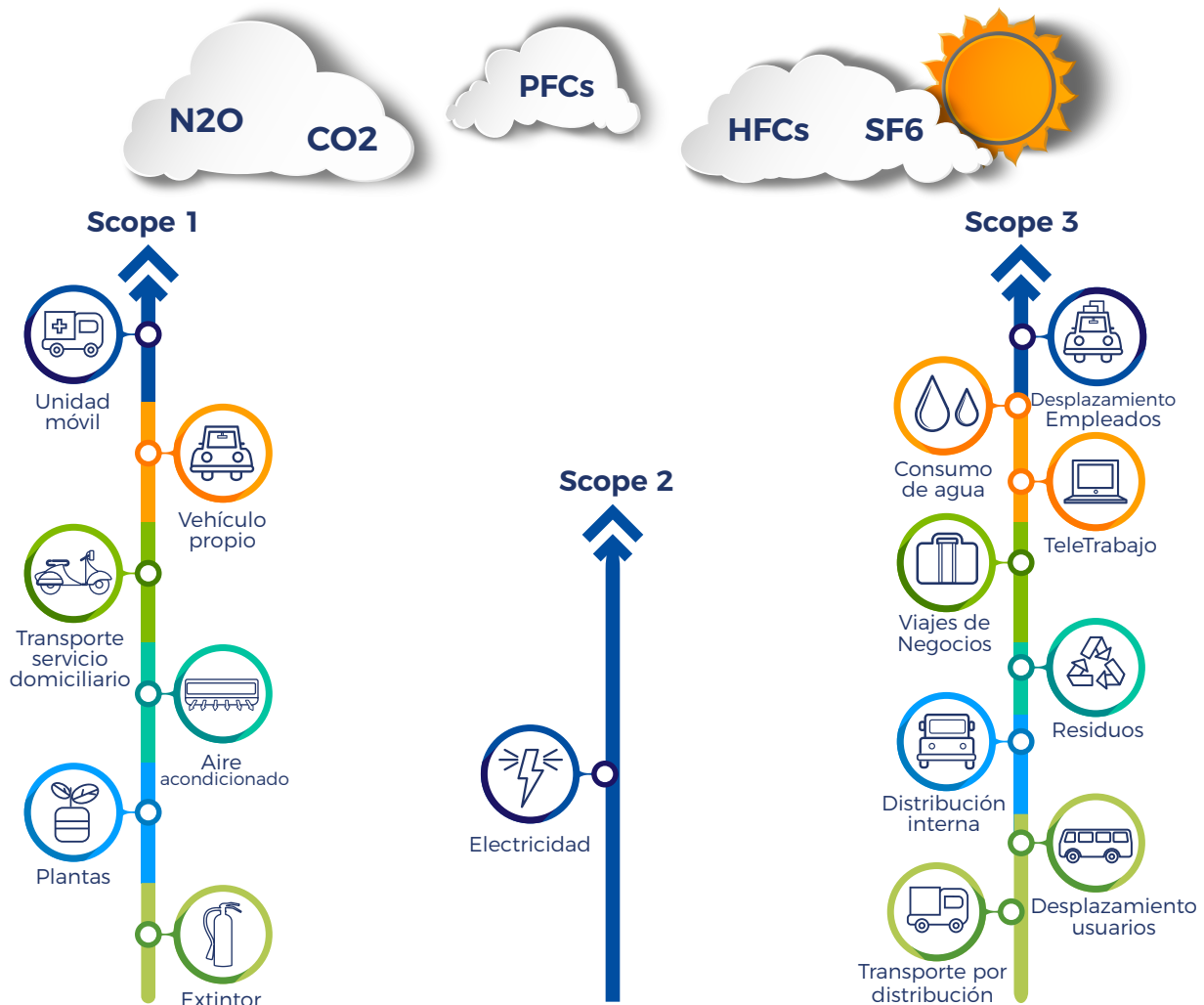
### 6.1.4 Huella de carbono y reducción de emisiones:

En SIES Salud estamos comprometidos con la transición hacia una economía baja en carbono y trasladando este compromiso a todas nuestras acciones.

**En el año 2023 identificamos las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de nuestras operaciones según Green House Gas Protocol.**

En el 2023 finalizamos la medición de nuestra huella de carbono, las principales fuentes de emisión en SIES Salud están en el alcance tres (3), asociadas a los bienes y servicios adquiridos representado en un 42,09%, desplazamiento de pacientes con un 27% y el desplazamiento de los colaboradores con un 10,48% del total de la huella.

La siguiente gráfica representa nuestro inventario de GEI:

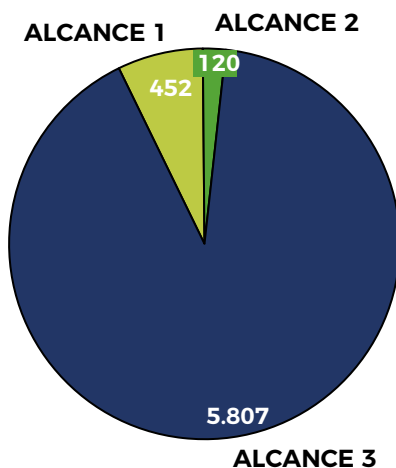




En la siguiente tabla podemos ver el avance de las mediciones de los GEI de nuestra operación en el 2023.

Huella de carbono		2023	
		Ton CO2 e	%
Alcance 1	Plantas	2,24	0,0%
	Transporte	274,79	4,3%
	Aire acondicionado	0,80	0,01%
	Extintores	174,35	2,7%
	<b>Total alcance 1</b>	<b>452,18</b>	<b>7,1%</b>
Alcance 2	<b>Uso de la electricidad comprada</b>	<b>120,35</b>	<b>1,9%</b>
Alcance 3: Upstream	Categoría 1: Bienes y servicios adquiridos	2.684,82	42,1%
	Categoría 2: Bienes - Equipos	85,88	1,3%
	Categoría 4: Transporte y distribución aguas arriba	572,27	9,0%
	Categoría 5: Residuos generados en la operación	28,82	0,5%
	Categoría 6: Viajes de negocio	43,82	0,7%
	Categoría 7: Desplazamiento de empleados	668,63	10,5%
Alcance 3: Downstream	Categoría 9: Transporte y distribución posteriores (Pacientes)	1.722,44	27,0%
	<b>Total alcance 3</b>	<b>5.806,68</b>	<b>91,0%</b>
<b>Total Huella por año</b>		<b>6.379</b>	

### Huella de Carbono por alcance



Una de las premisas principales en el aumento de las toneladas de **CO2 es la amplitud de alcance en sedes** y factores medidos. La principal fuente de **emisiones de Alcance 1 y 2** está asociada al transporte terrestre para servicios domiciliarios y corresponde al 4,31% del total, siendo una de nuestras principales acciones de impacto con nuestro proyecto de movilidad sostenible. El alcance tres (3) representa el 91% de las emisiones.

# COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS Y CLIENTES





### 7. Política de humanización

La política de humanización del servicio tiene como meta establecer directrices para fomentar una cultura de atención humanizada en el ámbito de la salud, garantizando una atención médica segura, de alta calidad y más humana. Esto incluye proporcionar un trato respetuoso y empático hacia nuestros usuarios y colaboradores, reconociéndolos como individuos con necesidades e intereses particulares.

Rechazamos cualquier forma de discriminación, maltrato o agresión hacia cualquier persona en todas las facetas de nuestra labor.

Asimismo, bajo el enfoque de los Derechos Humanos, nos comprometemos a reconocer y respetar a nuestros usuarios de manera mutua, buscando satisfacer sus necesidades en la prestación del servicio. Esto se logra a través de un trato digno y humanizado, centrado en el paciente, su familia y sus cuidadores, priorizando la atención y cuidados por parte de profesionales tanto asistenciales como administrativos, con un profundo respeto por la vida y la individualidad del paciente.

#### 7.1 Política de seguridad al paciente

Con el objetivo de fortalecer las acciones de mejora continua en la seguridad del paciente y reducir los riesgos en la atención médica, se implementan metodologías comprobadas y herramientas prácticas para prevenir eventos adversos. Se establece un compromiso con todos los colaboradores, proveedores externos, usuarios y sus familias, así como con cualquier persona involucrada en los procesos de la organización, para crear un entorno seguro.

Se promueve una cultura de seguridad y desarrollo de procesos seguros basados en guías de buenas prácticas, hábitos y políticas que permitan identificar y corregir fallas administrativas y asistenciales de manera no punitiva.

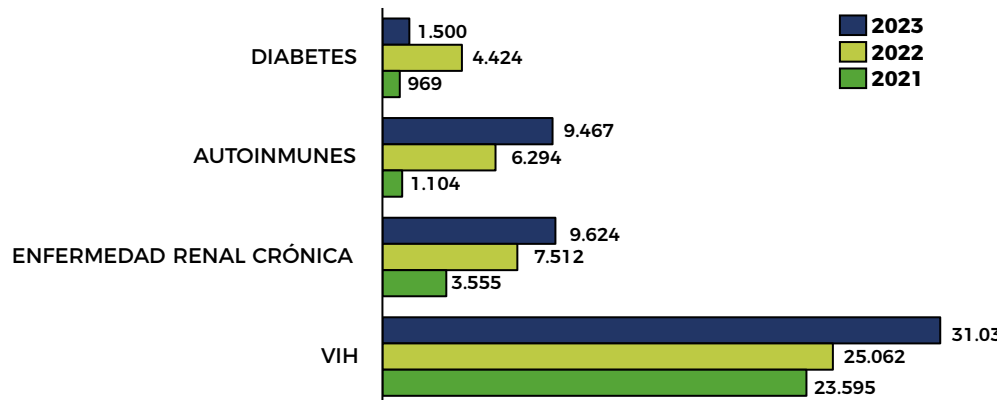
Gestionar de manera integral reportes de incidentes y eventos adversos, y la monitorización de programas a través de indicadores que permitan identificar áreas de mejora y aplicar intervenciones mediante la implementación de barreras de seguridad.





## 7.2 Atenciones a usuarios

### 7.2.1 Pacientes atendidos por SIES



## 7.3 Actividades con usuarios

La sostenibilidad con los usuarios abarca la promoción de prácticas responsables en temas de salud y el medio ambiente. Como parte de esta iniciativa, se llevan a cabo celebraciones de fechas especiales enfocadas en la salud, donde se proporciona información relevante y se promueven comportamientos saludables entre los usuarios.



Además, se fomenta la sostenibilidad ambiental y social a través de actividades educativas para incentivar el ahorro de energía y agua, la separación adecuada de residuos y el fomento del consumo responsable.

Durante estas celebraciones y en la interacción diaria con los usuarios, se brindan consejos y recursos prácticos para implementar estas prácticas en sus vidas cotidianas.

El objetivo es crear conciencia sobre la interrelación entre la salud personal y el medio ambiente, destacando cómo las acciones individuales pueden tener un impacto positivo o negativo en la salud propia y en la del planeta.

#### Sostenibilidad con liga de usuarios

Número de sedes:  
**18**

Número de participantes:  
**162**

#### Capacitaciones de integración social

Número de sedes:  
**16**

Número de participantes:  
**328**

#### Celebración de fechas especiales

Número de sedes:  
**19**

Número de participantes:  
**2.053**

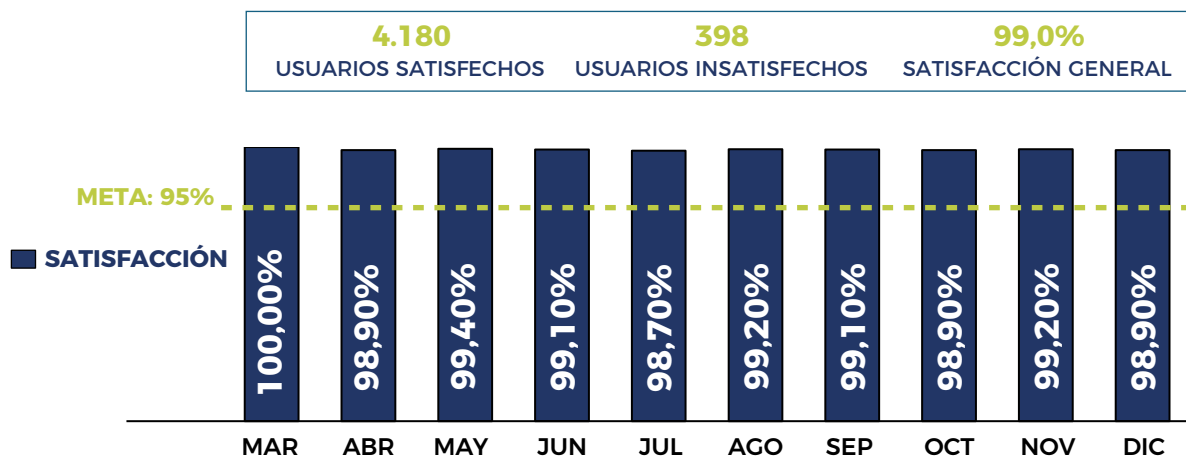


## 7.4 Satisfacción de usuarios

El proceso de satisfacción del usuario con el servicio implica una encuesta, presencial o telefónica, llevada a cabo por la trabajadora social. Esta encuesta se basa en la metodología SERVQUAL, que identifica cinco (5) dimensiones clave: tranquilidad, confidencialidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada dimensión tiene un peso específico en la encuesta, reflejando su importancia relativa en la experiencia del usuario.

Los indicadores de satisfacción a alcanzar son del 95% en cada programa. La encuesta recopila percepciones sobre las instalaciones, el personal, la accesibilidad, la cortesía y la empatía, entre otros aspectos. Los datos recopilados se analizan para identificar áreas de mejora, y se generan informes que incluyen hallazgos y posibles causas de desviación en los indicadores. Este proceso garantiza una atención integral a las necesidades y expectativas de los usuarios, contribuyendo a la mejora continua de los programas de atención.

### Satisfacción de usuarios: Meta de satisfacción 95%



## 7.5 Clientes

La empresa emplea grupos de discusión como parte de su enfoque sistemático de retroalimentación para el desarrollo de productos, debido a su eficacia en recoger opiniones detalladas y generar ideas innovadoras. Estas sesiones estructuradas permiten una interacción directa entre los clientes, promoviendo una comprensión profunda de sus necesidades y preferencias.





La diversidad de perspectivas en los grupos de discusión garantiza una visión holística del mercado, enriqueciendo el proceso de toma de decisiones. Además, la confidencialidad asegurada en estas sesiones fomenta la honestidad y la apertura entre los participantes. Los insights obtenidos son fundamentales para orientar el desarrollo de productos, asegurando su relevancia y aceptación en el mercado.

Este enfoque no solo promueve la lealtad del cliente, sino que también refuerza la reputación de la empresa como una organización comprometida con la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Adicionalmente, contamos con una política de seguridad de la información, una infraestructura de software y hardware que busca tener herramientas y procesos de monitoreo y control y finalmente, estrategias de mitigación de riesgos y afectaciones soporte, para cuidar la información y confidencialidad de los clientes.

### **7.5.1 Compromiso con la Privacidad: Política de Habeas Data**

Tenemos una estricta política de Habeas Data para proteger los datos de nuestros clientes. Abarca la recopilación, el uso y la conservación de la información personal, garantizando su confidencialidad y seguridad en todo momento. Nos comprometemos a cumplir con todas las regulaciones y normativas pertinentes relacionadas con la privacidad de los datos. Además, implementamos prácticas de seguridad avanzadas para prevenir cualquier acceso no autorizado o uso indebido de la información de nuestros clientes.



#### **Para garantizar la efectividad de nuestra política de Habeas Data implementamos diversas prácticas:**

- Capacitación a los funcionarios y concientización del cuidado de la información.
- Publicación y divulgación de la política.
- Inclusión de habeas data en consentimientos informados.
- Inclusión de habeas data en contratos.



## 7.6 Satisfacción de clientes

A través del Net Promoter Score (NPS), medimos el nivel de satisfacción de los clientes, mediante la probabilidad de recomendación.

A partir de la pregunta a los clientes sobre qué tan probable recomendarían la prestación de nuestros servicios, estos son categorizados entre **promotores, pasivos y detractores**.

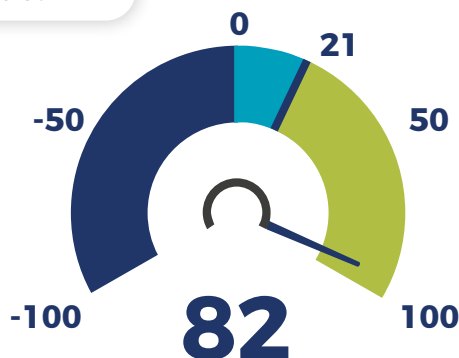
En esta medición, evaluamos los siguientes aspectos:

- **Posicionamiento de marca.**
- **Oferta de valor.**
- **Nivel de satisfacción en relación a su experiencia con:**
  - Procesos de venta
  - Portafolio de productos
  - Gestión del servicio
  - Funcionalidad de los programas
  - Administración de la cuenta
  - Contratación y facturación
  - Generación de valor



## Resultados

 Muestra: 121



82,6



**Promotores 100**

16,5



**Pasivos 20**

0,9%



**Detractores 1**

**Net Promoter Score (NPS) = % Promotores - % Detractores**

**NPS alcanzado = 82**





## ¿Qué opinión tienen nuestros clientes?



"Excelente manejo del paciente de patologías de interés en salud pública y alto costo"  
(Famisanar, 2023)



"Su compromiso con la atención a la población sobre todo la vulnerable y la calidad humana de todos sus profesionales"  
(AIC, 2023)



"Destaco la capacidad técnica y las rutas de atención"  
(Comfenalco, 2023)



"Destaco la calidad de los procesos y calidad en las instalaciones"  
(Sura, 2023)



"El compromiso en innovar en modelos de atención, avanzar en sistemas de información y la integridad en atención a los usuarios"  
(Sanitas, 2023)



## Aspectos a destacar de SIES

- Atendemos las necesidades integrales del cliente
- Contamos con alta capacidad técnica
- Ofrecemos una cobertura a nivel nacional
- Brindamos programas integrales
- Estamos comprometidos con los pacientes
- Destacamos por la calidad en los procesos
- Nos distinguimos por nuestra calidad humana
- Priorizamos los resultados en salud
- Reconocidos por nuestra experiencia y liderazgo





**GESTIÓN DE  
SOSTENIBILIDAD**  
**2023 - 2024**

**“Por nuestro planeta y sociedad”**