

Reporte de
SOSTENIBILIDAD
Red ValleSalud

Reporte de
SOSTENIBILIDAD
Red ValleSalud

Reporte de
SOSTENIBILIDAD
Red ValleSalud

2024

Reporte de
SOSTENIBILIDAD
Red ValleSalud

Reporte de
SOSTENIBILIDAD
Red ValleSalud



CONTENIDO

Nuestra historia	3	Impacto general	47-52
Estructura del grupo	4	Defensoría del paciente	53
Propósito y filosofía	5	Comunicaciones y responsabilidad social empresarial	54-57
Marco Estratégico	6-7	Tabla GRI	58
Valores	8	Bibliografía	59
Gestión de riesgos, enfoque de precaución	9-10		
Innovación y transformación digital	11-15		
Nuestra cadena de valor	16-17		
Nuestros grupos de interés	18-19		
Nuestra política de calidad	20		
Ética, integridad y gobernanza	21-23		
Nuestra gestión en sostenibilidad	24-46		
Relación con el usuario			
Gestión ambiental			
Desarrollo social			
Cultura organizacional y bienestar			

NUESTRA HISTORIA

Desde la apertura de su primera IPS en 2014, ValleSalud ha experimentado un crecimiento continuo, ampliando su cobertura con la creación de nuevas sedes en Cali. A partir de 2018, la institución expandió sus servicios a los municipios de Tuluá y Jamundí, consolidando su compromiso con la atención en salud en la región.



ESTRUCTURA DEL GRUPO

ValleSalud es una institución de naturaleza privada con sede principal en la ciudad de Cali, que presta servicios asistenciales a través de la red integrada por sus IPS.

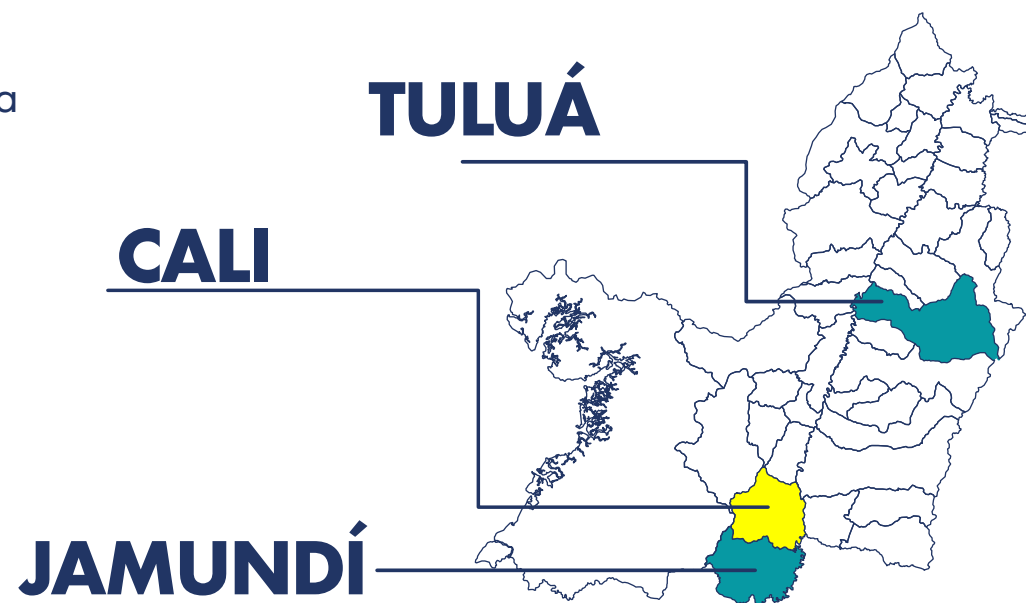
NUESTRAS IPS

Desde el año 2014, al establecer la primera sede, ubicada en el tradicional barrio Granada de la ciudad de Cali, la institución planteó su compromiso de ser un referente en la atención hospitalaria, que ha forjado una sólida experiencia y conocimiento en trauma y neurotrauma.

Cali: Clínica ValleSalud Norte, Clínica ValleSalud Sur, Clínica ValleSalud San Fernando, TraumaOriente del Valle, Urgencias ValleSalud San Fernando y Centro Médico y de Rehabilitación ValleSalud.

Tuluá: Alvernia IPS

Jamundí: CentroTrauma ValleSalud



PROPÓSITO Y FILOSOFÍA

ValleSalud nace con el propósito de brindar atención humanizada, especializada en Trauma y Neurotrauma, consolidándose como una red de servicios de salud, comprometida con la calidad, la innovación y el bienestar de sus pacientes.

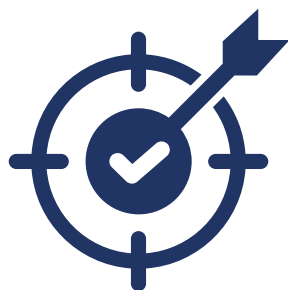
En nuestra institución, trabajamos cada día con la convicción de que la atención médica, de calidad, se complementa con la calidez humana. En coherencia, nuestra misión, visión, valores y filosofía no solo definen quiénes somos, sino que guían cada una de nuestras decisiones y acciones.

Al mantenernos firmes en nuestros principios y enfocados en la mejora continua, reafirmamos nuestro compromiso con los pacientes, la comunidad y el desarrollo del talento humano. Con la mirada puesta en el futuro, seguimos avanzando hacia nuestra meta de consolidarnos como un centro de referencia en la atención de trauma en el suroccidente colombiano.



MARCO ESTRATÉGICO

La misión y visión de una institución de salud son pilares fundamentales que orientan sus acciones, definen su compromiso con la comunidad y trazan la ruta hacia el futuro. En este documento se presenta la misión y visión de una institución dedicada a la atención del trauma y neurotrauma, destacando su enfoque en la calidad, la innovación, la responsabilidad social y el crecimiento profesional de su equipo humano.



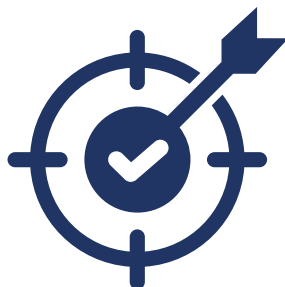
MISIÓN



VISIÓN



VALORES

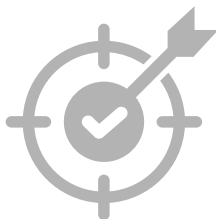


NUESTRA MISIÓN

Prestar servicios de salud de excelente calidad en la atención de TRAUMA por medio de un equipo humano calificado, con tecnología adecuada, promoviendo una cultura de mejoramiento continuo e innovación en nuestros procesos.

Con alto sentido de responsabilidad con la comunidad, el medio ambiente y las disposiciones legales.

Contribuyendo al desarrollo profesional de nuestros colaboradores y la permanente satisfacción de nuestros usuarios.



NUESTRA VISIÓN

En el año 2028 seremos una Institución reconocida en el suroccidente colombiano como CENTRO DE REFERENCIA EN TRAUMA por su experticia en los procesos en atención de TRAUMA y la prestación de servicios de EXCELENCIA MÉDICA CON CALIDEZ HUMANA.



NUESTROS Valores

HONESTIDAD

Actuar de manera confiable, en concordancia con principios éticos y legales, siendo transparentes con nuestros usuarios, colaboradores, proveedores y accionistas, así como con la comunidad.

TRABAJO EN EQUIPO

Aprovechar, integrar y potenciar las capacidades de todos los colaboradores de ValleSalud para contribuir al logro de nuestra misión, basándonos en la comunicación efectiva, el orden y el cumplimiento de compromisos como derroteros para generar valor agregado.

RESPECTO

Reconocer a los usuarios, colaboradores y demás personas que interactúan de diversas formas con ValleSalud, como seres humanos merecedores de un trato digno, cuyas necesidades deben ser tenidas en cuenta en todos los procesos.

RESPONSABILIDAD

Cuidar el impacto que las decisiones, acciones y omisiones de las personas que hacen parte de ValleSalud tienen sobre otros colaboradores, los usuarios, los proveedores, la comunidad y el medio ambiente.

CALIDEZ EN EL SERVICIO

Brindar a los usuarios de ValleSalud un trato amable y considerado, buscando en todo momento resolver necesidades y facilitar procedimientos basados en las normas.

PENSAMIENTO CRÍTICO

Es la capacidad de los colaboradores de ValleSalud para analizar de manera objetiva y reflexiva cada situación que amerita una solución, con el fin de tomar decisiones seguras, éticas y eficientes que garanticen la calidad del cuidado, la sostenibilidad institucional y la confianza de los usuarios.

► Estos valores no solo orientan nuestro actuar, sino que también nos inspiran a construir un entorno hospitalario donde prime la confianza, la calidad humana y el compromiso con la excelencia. En ValleSalud, creemos firmemente que vivir estos principios cada día fortalece nuestra misión y nos permite ofrecer una atención que dignifica y transforma vidas.



GESTIÓN DE RIESGOS, ENFOQUE DE PROTECCIÓN

GESTIÓN DE RIESGOS, ENFOQUE DE PROTECCIÓN

Medidas de prevención para la corrupción y soborno

En el marco de nuestro compromiso con la integridad y la transparencia, las compañías cuentan con un Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF) y un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE). Ambos mecanismos están respaldados por el procedimiento de presunto fraude P-AD-011 y la política de cero tolerancia D-TH-022, fortaleciendo así nuestro enfoque de prevención y gestión de riesgos.

Como parte de este compromiso antifraude, se implementan medidas rigurosas, incluyendo la denuncia formal de situaciones irregulares ante las autoridades competentes. De esta manera, reafirmamos nuestra postura de no permitir ni avalar conductas indebidas dentro de la organización.

Para el año 2024, se presentaron las siguientes denuncias ante las autoridades:

EMPRESAS	Clínica ValleSalud San Fernando S.A.S.	72	DENUNCIAS
	Inversiones Médicas ValleSalud S.A.S.	6	
	Centro Médico y de Rehabilitación ValleSalud S.A.S.	5	
	Unidad Médica de Trauma del Valle	5	
	Centro Médico y de Rehabilitación ValleSalud S.A.S.	1	
	Centro Médico Servisalud IPS S.A.S.	1	

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En coherencia con nuestro compromiso con la calidad y oportunidad de nuestra atención, la gestión institucional hacia la innovación se orienta hacia iniciativas enfocadas en enriquecer la experiencia del paciente como asegurar la eficiencia operativa. Como resultado de nuestros esfuerzos, nos hemos ubicado en un lugar destacado como institución hospitalaria en la región, lo que a su vez nos ha abierto nuevos caminos en el campo de la investigación, educación y transformación digital.

Publicación del estudio de ortopedia en la revista indexada Injury: “puede corregirse la diferencia de longitud de las extremidades con la técnica masquelet?”

En una reciente publicación de la revista Injury, aportada por los autores Peter V. Giannoudis, Nikolaos K. Kanakaris, adscritos a instituciones del Reino Unido y Eduardo González Edery, de la Red ValleSalud en Cali, Colombia, se abordó la aplicación de la técnica de Masquelet para corregir diferencias en la longitud de las extremidades.

La técnica de Masquelet es un procedimiento quirúrgico, diseñado para tratar defectos óseos extensos, tradicionalmente utilizada para reconstruir hueso dañado por trauma o infección; esta técnica se plantea ahora como alternativa para armonizar la longitud de las extremidades, con resultados prometedores.

Este trabajo destaca el avance de instituciones como ValleSalud en la adopción de soluciones quirúrgicas innovadoras que dan nuevas esperanzas a los pacientes con lesiones complejas.



Dr. Eduardo González E.
Ortopedista y Traumatólogo de la Red ValleSalud

Prueba en la IPS Centro Médico y de Rehabilitación de la tecnología Rehub para apoyo en la Rehabilitación de los pacientes asistida por video.

Dentro de la exploración de alternativas innovadoras para la recuperación, ValleSalud estudia tecnologías en rehabilitación, entre las que se destaca el ensayo con la Plataforma REHUB, que facilita la terapia dirigida de los pacientes con requerimiento de terapia física y rehabilitación mediante ejercicios guiados por video y corrección en tiempo real mediante IA, favoreciendo que el paciente tenga una rehabilitación completa, monitoreando en tiempo real que el paciente haga los ejercicios en la forma, intensidad, frecuencia y duración indicados.



Automatización de procesos

Apostando por la transformación digital de la gestión administrativa y asistencial, en el 2024 se crearon herramientas orientadas al mejoramiento de procesos que integran la base operativa de la organización, incorporando herramientas tecnológicas que, además de ahorrar tiempo, y recursos, también contribuyen a mejora de la calidad y eficiencia del servicio.

- Confirmación de Citas
- Encuesta Posquirúrgica
- Decodificador de PDF enviados por las aseguradoras, para agilizar la extracción y procesamiento de información
- Identificación de Pagos la gestión del área de cartera

Trabajo colaborativo con la Universidad del Valle

En septiembre de 2024, ValleSalud participó como ponente y organizador en el XXVI Simposio de Investigación en Salud de la Universidad del Valle, espacio de encuentro de los centros de formación en salud y entidades prestadoras de servicios de salud, para compartir los resultados de sus investigaciones. La participación de ValleSalud en el evento se dio, como parte de los acuerdos con la Universidad para trabajar colaborativamente de Investigación en Salud, en beneficio de las instituciones y la población.



Clúster de Excelencia Clínica, Valle del Cauca

Desde el año 2017 ValleSalud participa activamente en la iniciativa clúster Excelencia Clínica Valle del Cauca, liderada por Cámara de Comercio de Cali, a la cual pertenecen los principales centros asistenciales de Cali; este espacio contribuye a la visibilización de los servicios hospitalarios, y sus diferentes especialidades, que la han dado a Cali un lugar en el mapa de los destinos para tratamientos especializados más importantes del mundo. En el marco de esta iniciativa, durante el año 2024 ValleSalud ocupó un rol de liderazgo dentro de la gestión de esta iniciativa, como producto de su madurez y posicionamiento en la región, que le permite abordar la gestión en salud desde un enfoque integral y articulado:

- Liderazgo de la Mesa de Investigación del Clúster de Excelencia Clínica
- Participación en el mes de octubre en el Congreso de Calidad e Innovación en Salud, QUALIN, evento de primer nivel organizado por la institución Calidad en Salud (Qualin) - ARL Valle, el cual se centró en los aspectos gerenciales, administrativos y tecnológicos de la prestación de servicios de salud.

Apoyo y participación en el Simposio de Excelencia Clínica impulsado por la Cámara de Comercio, celebrado en el mes de noviembre enfocado en la excelencia médica, sostenibilidad económica y posicionamiento estratégico de las instituciones de salud

Participación en el Primer Encuentro Internacional de Turismo en Salud en Cali, que tuvo lugar en noviembre, que permitió mostrar de manera coordinada la competitividad para participar en el turismo de salud global



Proyecto de expansión internacional

La participación de ValleSalud en entornos interinstitucionales ha evidenciado contar con la experticia e infraestructura que permite ofrecer sus servicios en el ámbito internacional, para lo cual en el 2024 inició su estrategia de internacionalización de los servicios de atención en ortopedia, odontología y chequeo médico preventivo con enfoque diferenciado.

Implementación Metodología LEAN

Durante el año 2024 se ha dado continuidad a la implementación de metodología LEAN enfocada en la optimización de procesos y en su trazabilidad, asegurando así el control adecuado de las operaciones. La implementación ha involucrado a los jefes de área, quienes se han capacitado en analítica de datos, en línea de transformación digital.

NotiLean

Este proyecto educativo difunde entre colaboradores y usuarios experiencias y beneficios del uso de la metodología, a través de clips de video, diseñados para medios digitales.

A través de videoclips, se explican conceptos y prácticas de la metodología LEAN en un lenguaje sencillo, para promover la cultura de mejora continua, a través de la sensibilización a los colaboradores hacia buenas prácticas operativas, incidiendo en la eficiencia y calidad de nuestro servicio.



NUESTRA CADENA DE VALOR

En la Red ValleSalud, entendemos que la atención es un proceso integral que acompaña al usuario desde el primer contacto hasta su completa recuperación. Nuestra cadena de valor debe garantizar que cada etapa del servicio esté impregnada de dos principios transversales: la excelencia y la humanización.

La experiencia ValleSalud inicia desde el momento en que el usuario cruza nuestras puertas. La recepción no es solo logística, es emocional: buscamos generar confianza, seguridad y cercanía. Cada interacción está pensada para que el usuario se sienta escuchado, comprendido y valorado.

De manera complementaria al conocimiento técnico, cultivamos una atención empática, que reconoce al paciente más como persona, que como caso. Cada diagnóstico, tratamiento y seguimiento se realiza con sensibilidad, respetando la dignidad del usuario y sus contextos particulares. La humanización no es un complemento: es parte del estándar.

La cadena de valor de ValleSalud se articula en torno a la coordinación efectiva entre niveles de atención, especialidades y servicios complementarios. Esta integración garantiza que el usuario reciba una atención fluida, sin fragmentaciones, donde el personal asistencial conoce su historia y sus necesidades.

LEAN EN NUESTRA CADENA DE VALOR

La metodología LEAN fortalece la cadena de valor institucional al eliminar desperdicios y mejorar cada etapa del proceso asistencial. Así, la atención se vuelve más ágil, segura y eficiente, un flujo continuo, centrado en el paciente, donde cada actividad aporta valor y se reducen tiempos de espera, reprocesos y uso innecesario de recursos. **(Lean Enterprise Institute, 2016)**



La aplicación de la metodología 5S en farmacia transforma un espacio desordenado en un entorno visualmente claro y eficiente. Cada medicamento tiene un lugar definido, lo que facilita el control de inventario, evita vencimientos innecesarios y reduce pérdidas por extravío o deterioro. Con ello, se eliminan desperdicios de espacio, stock innecesario y reprocesos.



La organización visual y estandarizada de los medicamentos en el carro de paro permite encontrar rápidamente cada fármaco en situaciones críticas, evita la duplicidad de insumos, reduce errores de administración y asegura que no se pierda tiempo ni recursos en una emergencia. Esto se alinea con LEAN al eliminar desperdicios de tiempo, movimiento y sobreinventario.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el año 2024, ValleSalud reafirmó su compromiso con los grupos de interés que conforman el entorno institucional, en el cual los actores clave como el Estado, entidades sociales, la academia y la ciudadanía, quienes influyen de manera significativa en sus decisiones estratégicas.

La institución mantuvo una relación activa y respetuosa con estos grupos, reconociendo su rol como agentes indirectos de responsabilidad y dependencia. A través de espacios de formación, colaboración interinstitucional y apertura a la retroalimentación ciudadana, se fortaleció una red de confianza que ha permitido alinear nuestras acciones con las expectativas sociales y regulatorias.

Este vínculo con el entorno consolidó nuestra posición como una red de salud comprometida con la excelencia del servicio y la humanización de la atención. La escucha activa, la transparencia y la corresponsabilidad fueron pilares de esta relación durante todo el 2024.

En el año 2024 se mantuvieron los canales de comunicación con nuestros grupos de interés, dando especial énfasis a los formatos abiertos como redes sociales, entre las que destacamos Tik Tok, Instagram, Facebook, YouTube y WhatsApp como los canales más activos con los que se mantuvo informados a nuestros grupos de interés, que ofrecen además una comunicación de doble vía que se materializa en los aportes y comentarios que reciben nuestras publicaciones.

Cabe destacar los medios de consulta con nuestros Grupos de Interés, a los que también se adicionan :

USUARIOS

Canal virtual proporcionado en la página web de la institución, call center, encuesta de satisfacción de usuarios, carteleras externas

PROVEEDORES

Comunicación directa

SOCIOS

Redes sociales, Informes, Juntas

COLABORADORES

Redes sociales, grupos de WhatsApp, Portal Corporativo, Carteleras Internas

ENTES REGULADORES Y ASEGURADORAS

Los canales establecidos por ley

Buscando asegurar la EXCELENCIA MÉDICA CON CALIDEZ HUMANA a través de la atención oportuna, un equipo humano calificado y la tecnología adecuada, en el marco de una cultura de mejoramiento continuo e innovación en nuestros procesos, en concordancia con nuestro compromiso frente a la comunidad, el medio ambiente y el cumplimiento de las disposiciones legales, nuestra política de calidad contempla los siguientes objetivos:

Prestar servicios de manera oportuna y adecuada a nuestros usuarios.

En nuestra institución, nos enfocamos en brindar un proceso de atención que integra los servicios desde el ingreso del usuario, cubriendo su proceso de recuperación, pero junto con la eficiencia y la tecnología inherentes a ese proceso, dedicamos especial importancia en que cada elemento de esa atención sea humana, capaz de generar en nuestros usuarios una experiencia positiva, cercana y significativa.

NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

Mantener la competencia del personal mediante la capacitación permanente. En coherencia, durante el 2024 se efectuaron capacitaciones dirigidas a todo el personal de nuestra institución en los siguientes aspectos:

- ▶ Seguridad del paciente y procedimientos clínicos
- ▶ Gestión ambiental y residuos
- ▶ Gestión del riesgo y emergencias
- ▶ Equipos biomédicos y dispositivos médicos
- ▶ Protocolos institucionales y normativas
- ▶ Formación en atención al paciente
- ▶ Formación técnica complementaria

Mejorar continuamente los procesos de la organización, mediante la implementación de la Metodología LEAN

Continuando con la implementación de la metodología LEAN que dio inicio en el año 2023, en el 2024 se enfocó en el proceso de formación y preparación de los colaboradores para su implementación en las áreas.

Durante el año 2024, se desarrollaron 30 capacitaciones en las diferentes áreas, enfocando el proceso en el concepto LEAN y el Gerenciamiento Diario, como herramienta base del proceso de atención de la Red de IPS ValleSalud.

El fortalecimiento de nuestros mecanismos de control y la aplicación estricta de nuestras políticas antifraude reflejan nuestro compromiso con la transparencia y la ética empresarial. Continuaremos reforzando nuestras estrategias de prevención y respuesta ante posibles riesgos, asegurando un ambiente de trabajo íntegro y en cumplimiento con la normativa vigente. Nuestro objetivo es seguir consolidando una cultura organizacional basada en la confianza, la honestidad y el respeto por las buenas prácticas corporativas.

ÁREAS DE CONTROL

La Red ValleSalud, comprometida con la excelencia médica y la calidez humana, cuenta con una sólida estructura organizativa que garantiza la calidad y eficiencia de sus servicios. Esta estructura se apoya en nuestros comités especializados, que soportan la operación desde las dimensiones Administrativa y Asistencial.

ÉTICA, INTEGRIDAD Y GOBERNANZA

COMITÉS ADMINISTRATIVOS

Los Comités Administrativos desempeñan un papel crucial en la gestión y dirección estratégica de la Red. Estos comités se encargan de aspectos como la garantía de la calidad, la ética hospitalaria, la seguridad y salud en el trabajo, la gestión documental, la infraestructura y el mantenimiento, entre otros. Su labor asegura el correcto funcionamiento de la institución, el cumplimiento de las normativas vigentes y la optimización de los recursos.

COMITÉS ADMINISTRATIVOS

Comité de Gestión y Garantía de la Calidad

Comité de Ética Hospitalaria

Comité SST (Seguridad y Salud en el Trabajo)

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

Comité de Convivencia Laboral (COCOLA)

Comité SIAU

Comité de Obra, Infraestructura y Mantenimiento

Comité de Gestión Documental

Comité de GAGAS (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria)

Comité de Servicio Excepcional

COMITÉS ASISTENCIALES

Por otro lado, los Comités Asistenciales se enfocan en la atención directa al paciente y la mejora continua de los servicios de salud. Estos comités abordan temas como la farmacia y terapéutica, la tecnovigilancia, la vigilancia epidemiológica, la seguridad del paciente, la historia clínica, la hemovigilancia, las emergencias hospitalarias y el derecho a morir dignamente. Su trabajo es fundamental para garantizar una atención integral, segura y de calidad para todos los usuarios de la Red ValleSalud.

COMITÉS ASISTENCIALES

Comité de Farmacia, Terapéutica y Farmacovigilancia

Comité de Tecnovigilancia

Comité de Vigilancia en Salud

Comité de Reactivo Vigilancia

Comité de Vigilancia Epidemiológica

Comité de Seguridad del Paciente

Comité de Historia Clínica

Comité de Hemovigilancia

Comité Hospitalario de Emergencias (CHE)

Comité para la Optimización de Antimicrobianos - PROA

Comité Interdisciplinario para el Derecho a Morir dignamente

Comité de Referencia y Contrarreferencia

Comité de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud -IAAS

La labor conjunta de estos comités, tanto administrativos como asistenciales, permite a la Red Hospitalaria ValleSalud mantener altos estándares de calidad, promover la mejora continua y cumplir con su misión de brindar servicios de salud de excelencia a la comunidad.

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

La materialidad se entiende como la identificación y gestión responsable de los aspectos clave que sostienen nuestra misión y garantizan la sostenibilidad de una organización. En la Red ValleSalud, el concepto se centra en tres ejes prioritarios: la satisfacción del usuario, el sentido de pertenencia del colaborador y el cumplimiento de las normas ambientales a las que debe responder el sector salud.

La satisfacción del usuario es para ValleSalud el reflejo directo de la calidad, oportunidad y calidez del servicio que brindamos. Nos impulsa a mejorar continuamente para ofrecer una atención centrada en la persona, con un enfoque humano y resolutivo. A su vez, el sentido de pertenencia del colaborador fortalece nuestra cultura organizacional y permite consolidar equipos comprometidos, que encuentran en ValleSalud un entorno propicio para su desarrollo personal y profesional. Finalmente, el cumplimiento riguroso de las normas ambientales es una expresión de nuestra responsabilidad institucional con el entorno, mediante prácticas seguras, sostenibles y alineadas con la normativa vigente.

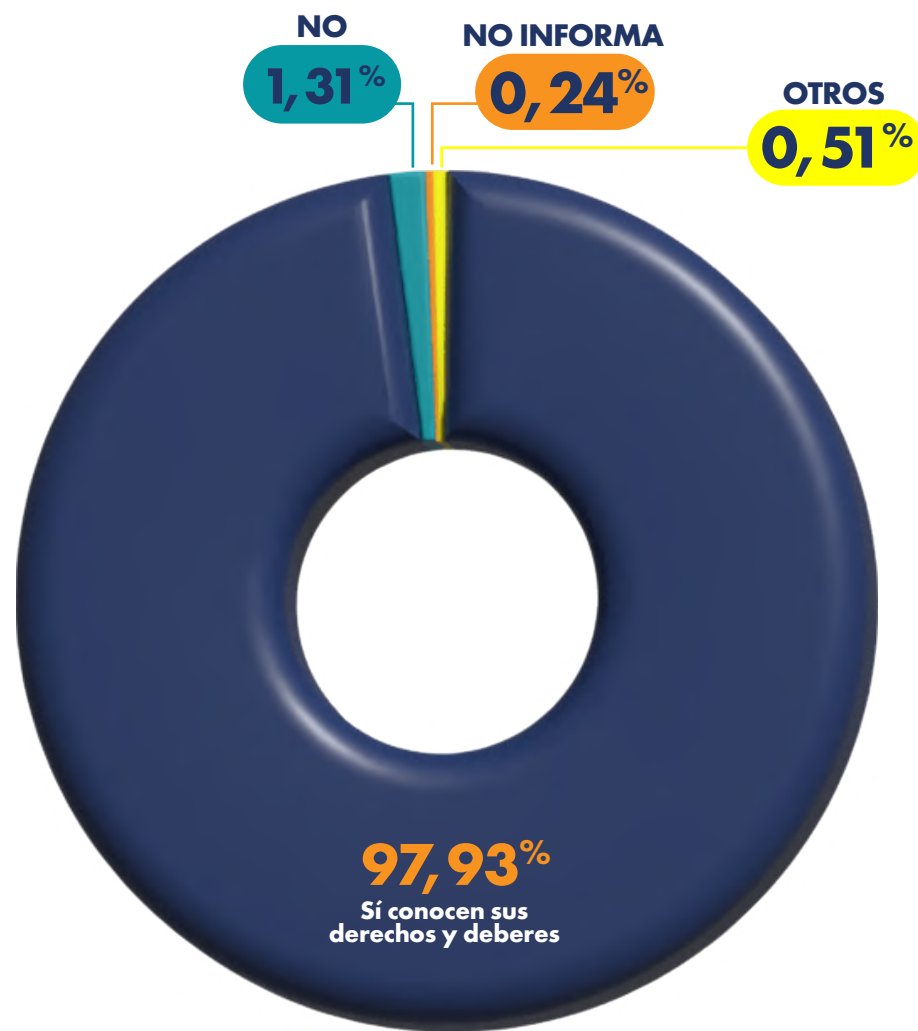
Esta visión de la materialidad guía nuestra gestión socialmente responsable, asegurando que cada decisión y cada acción estén orientadas a generar valor para nuestros usuarios, nuestros colaboradores y la comunidad en general.

RELACIÓN CON EL USUARIO

Durante el 2024 la Red ValleSalud publicó su política de Humanización, que traza los lineamientos para garantizar una atención integral, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, familias y colaboradores (Clínica ValleSalud, 2024).

Al final de cada atención, el Área de Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, aplica una encuesta enfocada en conocer la percepción del usuario y su acompañante del servicio de la IPS. En el año 2024, la encuesta, aplicada a más de 28.000 usuarios, permitió conocer las percepciones que compartimos a continuación.

El grafico siguiente muestra el impacto en el año 2024 de la divulgación de los derechos y deberes del Usuario y los medios por los cuales éstos fueron divulgados.

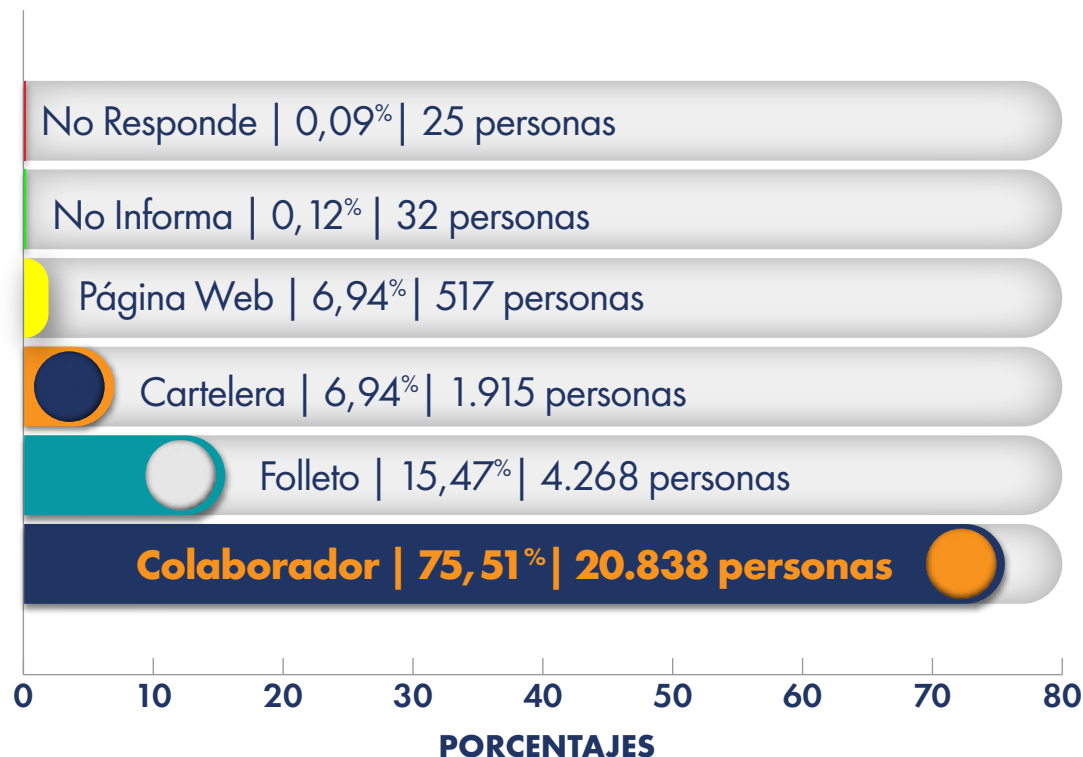


La encuesta reveló que el 97.93 % de los entrevistados afirmaron conocer los derechos y deberes del paciente, superando nuestra meta estipulada en el 80%

RELACIÓN CON EL USUARIO

¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS DERECHOS Y DEBERES?

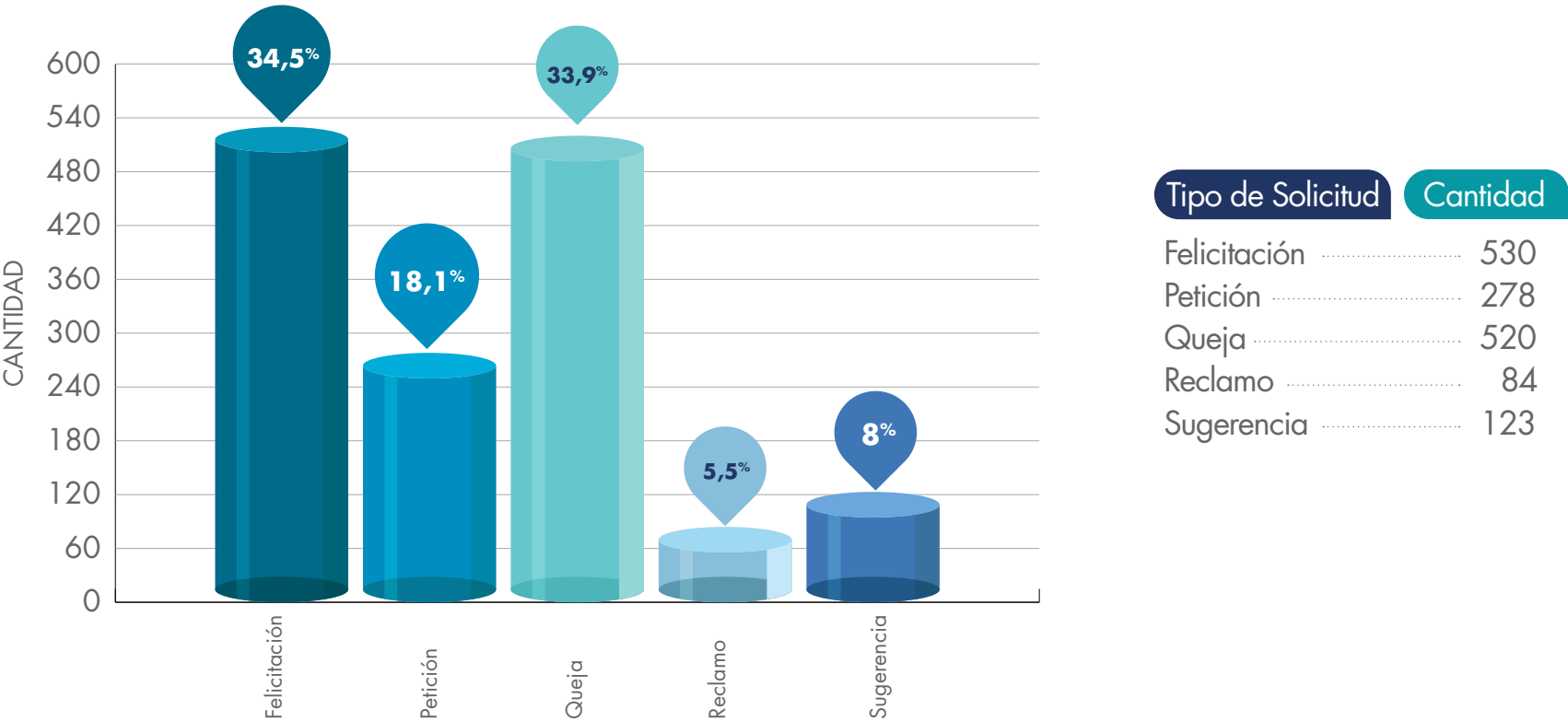
La respuesta al interrogante “¿cómo se enteró de los derechos y deberes?” señala a los funcionarios como la principal fuente de información, de acuerdo con lo reportado por 20.838 usuarios, equivalente al 75,51% de los entrevistados, que señalaron haber conocido sus Derechos y Deberes por medio de los funcionarios de la Red ValleSalud, una cifra significativa al contrastarse con los 4.268 usuarios(15%) que se enteraron por medio de folletos, 1915 (7%) por cartelera, 517 (2%) usuarios por la página web, y 57 usuarios que no informaron o no respondieron



RELACIÓN CON EL USUARIO

NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Al cierre del año 2024, la Red ValleSalud registró un total de 1535 Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, PQRSF, presentando la siguiente distribución: 530 felicitaciones (34.5%), 278 peticiones (18.1%), 520 quejas (33.9%), 84 reclamos (5.5%) y 123 sugerencias (8.0%). Todas las PQRSF fueron resueltas, asegurando una respuesta oportuna a los usuarios.

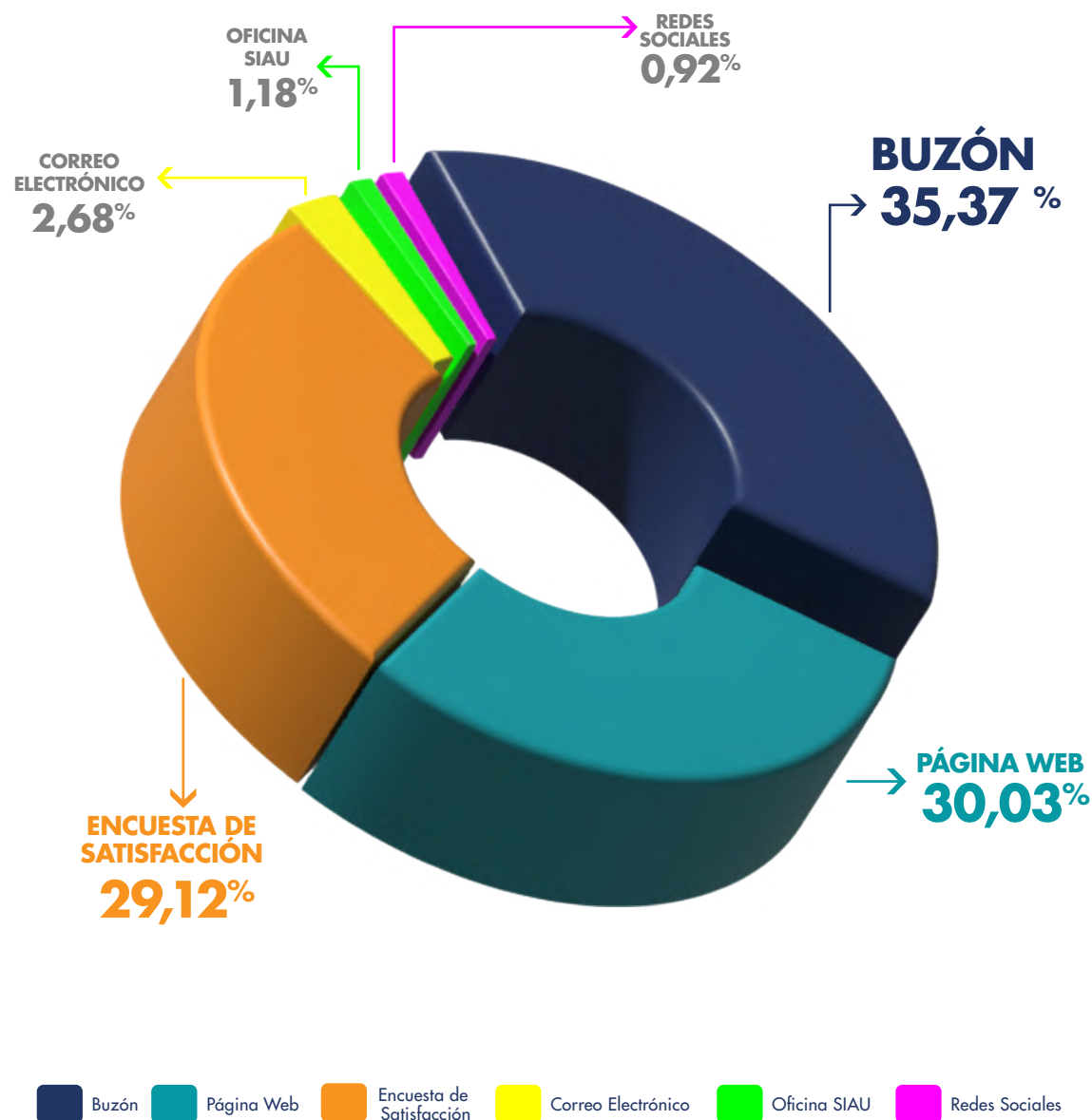


RELACIÓN CON EL USUARIO

CANALES DE INTERACCIÓN

Durante el año 2024, se recopilaron un total de 1530 interacciones a través de diversos canales, señalando al buzón como medio principal, por el cual se canalizaron 543 PQRSF, representando un 35.37% del total. Le siguió la página web, a la que ingresaron 461 PQRSF (30.03%). A través de las encuestas de satisfacción, se recibieron 447 felicitaciones, constituyendo un 29.12%.

Otros canales incluyeron el correo electrónico (41 PQRSF, 2.67%), la oficina SIAU (18 PQRSF, 1.18%), redes sociales (14 PQRSF, 0.91%), centro de atención telefónica (6 PQRSF, 0.39%), el defensor del paciente (4 PQRSF, 0.26%) y el portal corporativo (1 PQRSF).

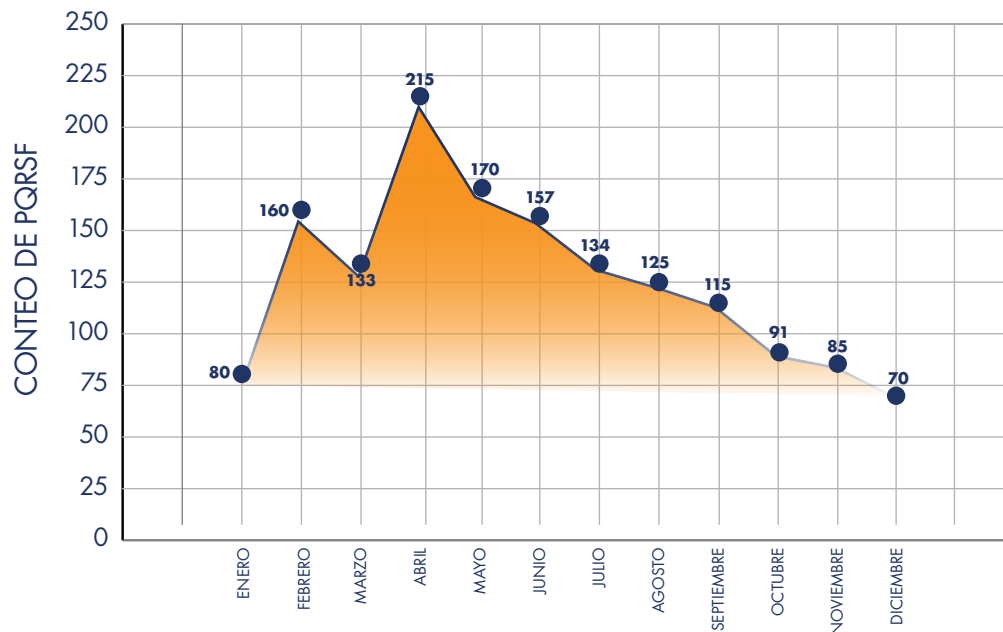


RELACIÓN CON EL USUARIO

RESPUESTAS A PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF

El seguimiento del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) de la organización muestra un alto índice de respuestas oportunas (98%), acercándose a la meta del 100%, con solo un 2% de respuestas tardías.

El gráfico de líneas revela una tendencia a la baja en la cantidad de PQRSF recibidas, especialmente en 2024, lo que sugiere una mejora en la satisfacción del cliente.



El gráfico revela una eficiencia notable en la gestión de PQRSF durante los primeros meses del año, con tiempos de respuesta que oscilan entre 2 y 4 días. Sin embargo, a partir de agosto, se observa un aumento gradual en el tiempo de respuesta, alcanzando un pico de 8 días en noviembre.

En los gráficos anteriores podemos evidenciar que el promedio de oportunidad de respuesta durante el año 2024 se cierra con un porcentaje del 98% Y promedio días de respuesta fue 8 días en la Red ValleSalud.

Si bien el balance es positivo, estos resultados nos animan a dirigir nuestros esfuerzos en identificar las causas de las respuestas tardías durante la segunda mitad del año, para mantener la tendencia general a la baja, seguir mejorando la atención y la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa.

98%

Indicador Oportunidad
de Respuesta PQRSF
Meta 100%

2%

% PQRSF con respuestas
después de 15 días

RELACIÓN CON EL USUARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El Indicador normativo P.3.14, mide la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS); detalla los resultados de siete IPS, mostrando el número de usuarios satisfechos (numerador), contrastado con el total de usuarios encuestados (denominador), el porcentaje de satisfacción resultante y la meta establecida.

IPS	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO INDICADOR	META
Alvernia IPS	1966	1967	99,9%	92%
CentroTrauma ValleSalud	4997	5003	99,9%	92%
Clínica ValleSalud Norte	5371	5438	98,8%	92%
Clínica ValleSalud San Fernando	403	404	99,8%	92%
Clínica ValleSalud Sur	5623	5667	99,2%	92%
TraumaOriente del Valle	4546	4588	99,1%	92%
Urgencias ValleSalud San Fernando	5078	5110	99,4%	92%

El indicador muestra los siguientes puntos clave:

- * Todas las IPS superan la meta de satisfacción del 92.0%, con porcentajes que oscilan entre el 98.8% y el 99.9%.
- * Las IPS con los porcentajes más altos de satisfacción son Alvernia IPS y Centro Trauma ValleSalud, ambas con un 99.9%.
- * Clínica ValleSalud Norte presenta el porcentaje más bajo entre las siete IPS, con un 98.8%, aunque aún supera significativamente la meta.

El informe del Indicador normativo P.3.14 revela un alto nivel de satisfacción entre los usuarios de siete IPS, superando en todas, la meta establecida del 92.0%. Los porcentajes de satisfacción oscilan entre el 98.8% y el 99.9%, lo que indica una calidad de servicio muy alta en todas las instituciones evaluadas.

SALUD MENTAL

Por la naturaleza de la institución, la salud integral tanto de los usuarios como de los colaboradores es un foco de atención que la Red atiende a través del área asistencial, el área de Bienestar y el área de Seguridad en el Trabajo.

Complementando nuestra especialidad en trauma, neurotrauma y ortopedia, la reparación de daños neurológicos o traumáticos incorporan también estrategias de acompañamiento, con las que se busca reducir la ansiedad, el estrés y el temor junto con el trato cálido y cercano que reconoce la condición humana detrás de cada historia.



INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE ATENCIÓN

Como red hospitalaria especializada en trauma y neurotrauma, nos comprometemos con un modelo de atención enfocado en mejorar los índices de recuperación y reducir complicaciones médicas, buscando contribuir a fortalecer el tejido social al atender de manera integral las necesidades de sus usuarios. En nuestro modelo de atención, la humanización entendida como el compromiso de tratar a cada individuo con dignidad, empatía y respeto, constituye el elemento primordial.

Por eso, en nuestra red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), visualizamos la inclusión como una realidad palpable en cada uno de nuestros servicios. Nos comprometemos a construir un ecosistema de salud equitativo, en coherencia con nuestra visión de convertirnos en un referente de atención en trauma basado en la experticia y la prestación de servicios de excelencia médica con calidez humana.

Igualmente, la equidad en la atención médica en coherencia con nuestro enfoque centrado en la excelencia médica con calidez humana se expresa en una atención brinda sin barreras que obstaculicen el tratamiento garantizando que cada paciente y su acompañante reciban una atención oportuna, adecuada y respetuosa, reconociendo la diversidad de contextos de vida y necesidades particulares.

Este compromiso con la humanización y la justicia en salud es esencial para construir un sistema de salud más inclusivo, resiliente y capaz de responder a los desafíos contemporáneos de nuestra sociedad.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Participamos de la capacitación organizada por la Secretaría de Salud. Diseñamos y ejecutamos un plan de capacitación cada 6 meses en temas relacionados a la PPSS y el derecho a la salud. Socializar protocolo P-AU-008 en las IPS sobre atención diferencial 149 colaboradores.

EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

Entregamos incentivos a los usuarios que participaron en las actividades PPSS colaboradores-usuarios desarrollo de iniciativas y actividades enfocadas al reconocimiento Creamos contenido visual que permita información de la PPSS, a la población institucional y a los usuarios Video hecho y publicado Realizamos actividades en las salas de espera, servicios de la IPS dando a conocer el Código QR para radicar una PQRSF o informar de los formatos físicos en los buzones Evidencia fotográfica En la página de PPSS, en el espacio de noticias se replicó los enlaces hacia información pública (interés social <https://www.vallesaludips.com/atencion-al-usuario>)

IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

Realizamos video de prevención para bienestar de la comunidad y se publicó en redes sociales https://www.instagram.com/vallesalud_ips/ Formación en liderazgo de PPSS, al personal de SIAU, defensoría del paciente y admisiones

CONTROL SOCIAL EN SALUD

Publicamos contenido visual que permita información de la PPSS, a la población institucional <https://www.instagram.com/reel/C2-mFRmO2K1/?igsh=MTI5aTdtazBhemVtbw==> Otorgamos reconocimiento al líder de PPSS 7 reconocimientos entregados, un colaborador reconocido por IPS

GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

Rendición de cuentas y revisión de cumplimiento de la participación ciudadana.

En línea con esto, durante el año 2024, la institución cumplió con la normativa de participar e implementar las actividades planeadas para fomentar la participación social en salud, según lo establecido en la resolución 2063 del 2017 (Alcaldía Santiago de Cali, 2024). **Política de Participación Social en Salud de ValleSalud (Red ValleSalud, 2025)**

GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestro compromiso con el Medio Ambiente es identificar, prevenir y mitigar los impactos negativos derivados de sus procesos que afecten el medio ambiente y la comunidad (Red ValleSalud, 2024), como reflejo de nuestros principios:

- Despertar y generar compromiso, responsabilidad y sensibilidad de los colaboradores, visitantes, pacientes y sus familias/acompañantes; frente al uso adecuado de los recursos y la correcta segregación de los residuos que se generan en la institución.
- Fomentar prácticas de uso adecuado del papel.

En coherencia, en el año 2024 el área dedicó esfuerzos en contribuir al impacto ambiental positivo, mediante el manejo integral de residuos hospitalarios peligrosos y no peligrosos; fomentando el uso adecuado de los recursos, la correcta disposición de los residuos y la mejora continua de los procesos; conforme a la normatividad legal vigente.



RESIDUOS NO APROVECHABLES

Una variable significativa en la gestión ambiental de la institución lo constituye el manejo de residuos no aprovechables, como uno de los principales derivados de la operación. Su observación permite identificar las actividades con mayores consecuencias ambientales, y por tanto las que requieren mayor vigilancia y atención. Su cantidad varía significativamente entre las ubicaciones; ValleSalud San Fernando y ValleSalud Norte generan las mayores cantidades, lo que podría indicar una mayor actividad o diferencias en la gestión de residuos. Todos estos residuos tienen como disposición final el relleno sanitario, lo que implica que no se está recuperando ningún valor de estos materiales.

GESTIÓN AMBIENTAL

La mayoría de los residuos aprovechables son papel, cartón y plástico, lo que sugiere un alto potencial para programas de reciclaje más eficientes.

ValleSalud Norte destaca con la mayor cantidad de residuos aprovechables, lo que podría indicar una mayor generación de estos materiales o una mejor separación en origen.

RESIDUOS APROVECHABLES

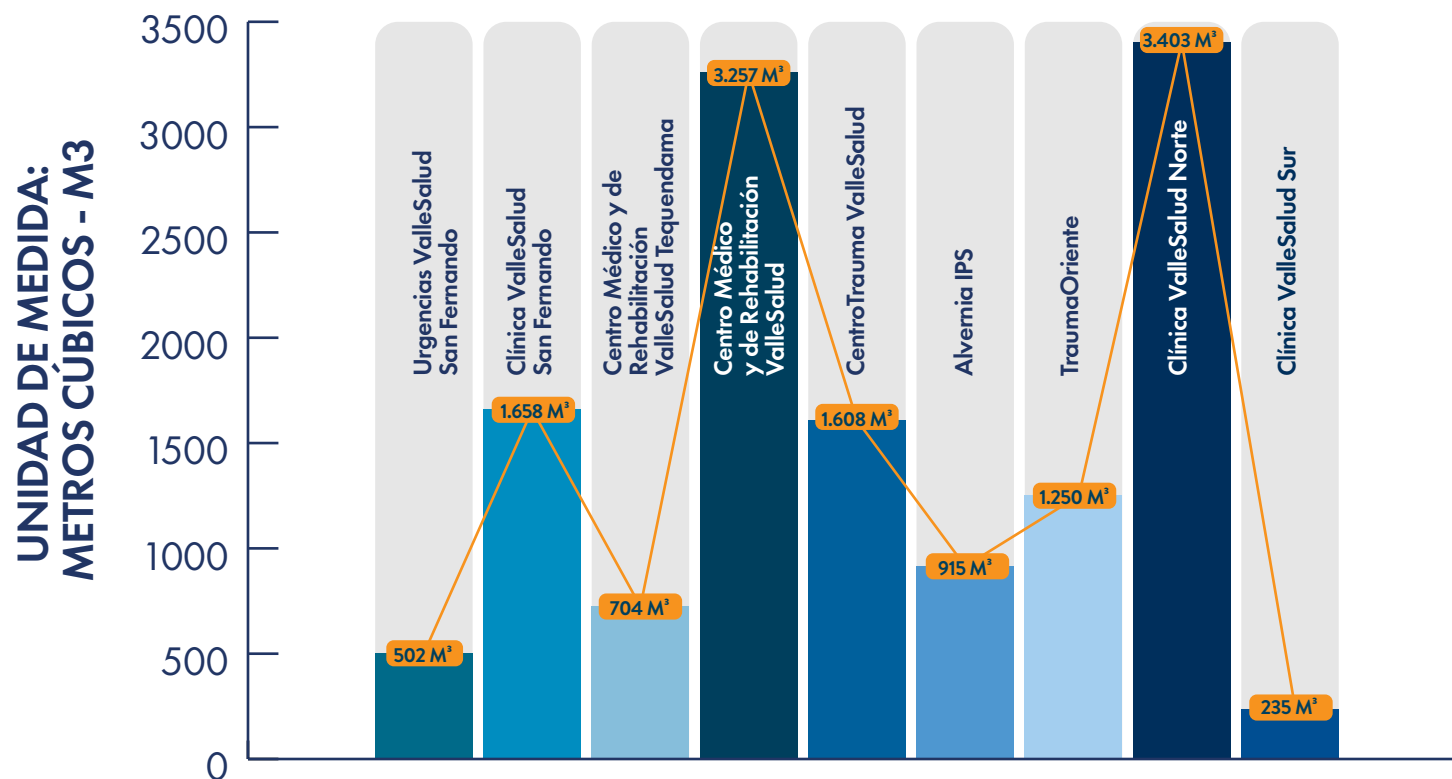
	NO APROVECHABLES		APROVECHABLES	
IPS	CANTIDAD NO APROVECHADA	DISPOSICIÓN FINAL	CANTIDAD APROVECHADA	TIPO DE RESIDUO
URGENCIAS VALLESALUD SAN FERNANDO	2.607	Relleno Sanitario	1.856	Papel, Cartón, Plástico
CLÍNICA VALLESALUD SAN FERNANDO	12.478,5	Relleno Sanitario	1.695	Papel, Cartón, Plástico
CENTRO MÉDICO Y DE REHABILITACIÓN VALLESALUD / TEQUENDAMA	432	Relleno Sanitario	422	Papel, Cartón, Plástico
CENTRO MÉDICO Y DE REHABILITACIÓN VALLESALUD	3.490	Relleno Sanitario	3.596,8	Papel, Cartón, Plástico
CENTROTRAUMA VALLESALUD	2.144	Relleno Sanitario	1.169	Papel, Cartón, Plástico
ALVERNIA IPS	1.548	Relleno Sanitario	1.233	Papel, Cartón, Plástico
TRAUMAORIENTE	3.763,4	Relleno Sanitario	3.297	Papel, Cartón, Plástico
CLÍNICA VALLESALUD NORTE	4.505	Relleno Sanitario	8.494	Papel, Cartón, Plástico
CLÍNICA VALLESALUD SUR	2.275	Relleno Sanitario	2.246	Papel, Cartón, Plástico

RESIDUOSPELIGROSOS

Esta categoría incluye residuos que requieren un manejo especializado debido a su potencial riesgo. Se observa que todos los residuos peligrosos son tratados mediante procesos térmicos, con o sin combustión, lo que indica un manejo adecuado para minimizar riesgos. ValleSalud San Fernando y ValleSalud Norte son los que más residuos peligrosos generan, lo que se explica en la naturaleza de los servicios que prestan, entre ellas de cirugía de alta complejidad.

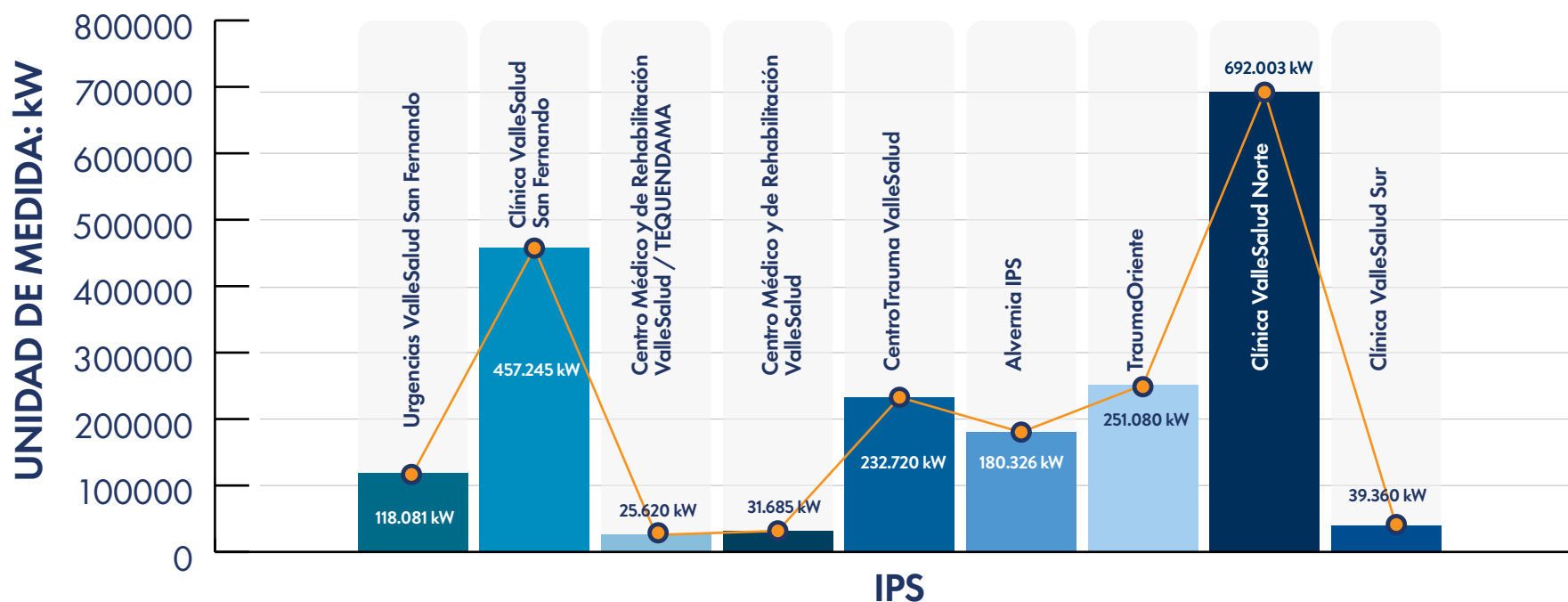
RESIDUOS PELIGROSOS									
IPS	CANTIDAD BIOSANITARIOS	PROCESO DE DESTINACIÓN	CANTIDAD CORTOPUNZANTES	PROCESO DE DESTINACIÓN	CANTIDAD ANATOMOPATOLOGICOS	PROCESO DE DESTINACIÓN	ENVASE FÁRMACOS/ MEDICAMENTOS VENCIDOS	PROCESO DE DESTINACIÓN	TOTAL PELIGROSOS
URGENCIAS VALLESALUD SAN FERNANDO	3.886,7	Térmico sin Combustión	59,7	Térmico con Combustión	589,55	Térmico con Combustión	360	Térmico con Combustión	3.946,4
CLÍNICA VALLESALUD SAN FERNANDO	20.730,2	Térmico sin Combustión	269,4	Térmico con Combustión	4.412	Térmico con Combustión	2.071,6	Térmico con Combustión	20.999,6
CENTRO MÉDICO Y DE REHABILITACIÓN VALLESALUD / TEQUENDAMA	331,47	Térmico sin Combustión	5,75	Térmico con Combustión	0	Térmico con Combustión	0	Térmico con Combustión	337,22
CENTRO MÉDICO Y DE REHABILITACIÓN VALLESALUD	4.468,17	Térmico sin Combustión	11	Térmico con Combustión	29	Térmico con Combustión	16,5	Térmico con Combustión	4.479,17
CENTROTRAUMA VALLESALUD	6.953,2	Térmico sin Combustión	62	Térmico con Combustión	1.059,8	Térmico con Combustión	1.294,5	Térmico con Combustión	7.015,2
ALVERNIA IPS	4.385,2	Térmico sin Combustión	46,4	Térmico con Combustión	3.512	Térmico con Combustión	925	Térmico con Combustión	4.431,6
TRAUMAORIENTE	7.941,5	Térmico sin Combustión	187	Térmico con Combustión	1.579,81	Térmico con Combustión	1.962,7	Térmico con Combustión	8.128,5
CLÍNICA VALLESALUD NORTE	17.778,7	Térmico sin Combustión	254,7	Térmico con Combustión	3.648,5	Térmico con Combustión	3.685,6	Térmico con Combustión	18.033,4
CLÍNICA VALLESALUD SUR	12.993,6	Térmico sin Combustión	228,3	Térmico con Combustión	2.314,5	Térmico con Combustión	2.706,56	Térmico con Combustión	13.221,9

CONSUMO DE AGUA



El mayor consumo de agua en la Red ValleSalud se concentra en **Clínica ValleSalud Norte (3.403 m³)** y el **Centro Médico y de Rehabilitación ValleSalud (3.257 m³)**, seguidos por Clínica ValleSalud San Fernando (1.658 m³) y CentroTrauma ValleSalud (1.608 m³). Estos altos consumos son coherentes con la complejidad de sus servicios hospitalarios y el gran volumen de pacientes que atienden, especialmente en áreas como quirófanos, UCI, imagenología y rehabilitación.

CONSUMO DE ENERGÍA



Respecto al consumo de energía (kW), **Clínica ValleSalud Norte lidera el consumo con 692.003 kW**, superando a Clínica ValleSalud San Fernando (457.245 kW), seguidos por Trauma Oriente del Valle (251.080 kW) y Centro Trauma ValleSalud (232.720 kW).

Centro Médico y de Rehabilitación ValleSalud, aunque es el que más consume agua, solo reporta 31.685 kW, un nivel bajo de energía en comparación con las demás sedes.

Este análisis constituye la línea de base para la configuración de alternativas que contribuyan con el medio ambiente de las zonas donde se ubican nuestra IPS.

DESARROLLO SOCIAL

Buscando agregar valor al servicio de la Red ValleSalud, el Comité de Servicio Excepcional surgió en el año 2019, con el objetivo original de fortalecer el sentido de pertenencia en nuestros colaboradores, apuntando al mejoramiento de la atención y servicio, objetivo que se reformuló en coherencia con el desarrollo de la institución, y los nuevos desafíos que afronta en la actualidad.



PROPÓSITO DEL COMITÉ DE SERVICIO EXCEPCIONAL

Crear estrategias orientadas a mejorar los estándares de atención a través de experiencias memorables que fortalezcan una cultura de servicio humanizado.

INICIATIVAS IMPULSADAS

UCI DE PUERTAS ABIERTAS

OBJETIVO

Permitir una mayor cercanía del familiar al proceso de estancia en la UCI y la recuperación del paciente, pasando de 1 hora de visita a 4 horas de compañía familiar-paciente.

DESCRIPCIÓN

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de los pacientes ubicados en la Unidad de Cuidados Intensivos UCI de la Clínica ValleSalud San Fernando, se propuso ampliar el horario de visitas de 2 pm a 6 pm para que las familias visitaran al paciente en dos lapsos: el primero de 2 pm a 4 pm, momento en que el familiar es relevado para el segundo, de 4 hasta las 6 pm.

INICIATIVAS **IMPULSADAS**

CORTESÍA PACIENTES REMITIDOS

OBJETIVO

Estandarizar la cortesía de alimentación en la estadía hospitalaria y transporte de retorno de los pacientes y acompañantes remitidos que se encuentren vulnerabilidad social, para una atención integral basada en el servicio con calidez humana.

DESCRIPCIÓN

La organización, solidaria con los casos en los que el paciente remitido no tiene recursos suficientes para retornar a su lugar de origen, concede por cortesía la alimentación para el acompañante y el transporte de regreso. Esta iniciativa busca estandarizar la entrega de estas cortesías, para lo que se buscó definir un reglamento, e incorporara la socialización a los usuarios que les aclare oportunamente que la Organización no está obligada a asumir gastos de desplazamiento para evitar malentendidos con usuarios o acompañantes.

VALLESALUD MÁS CERCA DE TI

Fomentar el sentido de pertenencia y promover la integración entre los colaboradores, con la participación de la Alta Dirección General de la Red.

Con la finalidad de cubrir la totalidad de los colaboradores, en 2024 se efectuó esta actividad, el día 23 de octubre en Comfenalco Yanaconas con la participación de 51 colaboradores .

CUIDAR DE MÍ, ES CUIDAR DE TI

Ofrecer un soporte emocional a los colaboradores que les permita el adecuado manejo de las emociones y sentir el respaldo institucional en el cumplimiento de su labor.

- Taller manejo de la frustración
- Desayuno de reconocimiento
- Espacio “¿Conversamos?”
- Unidos por el Propósito

INICIATIVAS **IMPULSADAS**

CELEBREMOS LA NAVIDAD

OBJETIVO

Recorrido por las IPS de la Red durante el cual las IPS reciben la visita de Papá Noel, que llega con un detalle sencillo acompañado de un mensaje de optimismo y empatía, para toda la comunidad de las IPS.

DESCRIPCIÓN

El 19 de diciembre se regalaron más de 1000 golosinas al personal asistencial, usuarios y acompañantes. Papá Noel les llevó obsequios a los menores hospitalizados y los hijos de los colaboradores.

INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

Dentro de la actualización de la inducción, se incluyó en su programación el Taller de Humanización.

Desde junio de 2024 ha alcanzado la cobertura de 207 nuevos colaboradores, teniendo en cuenta que este concepto forma parte de los pilares que sostienen la gestión de la Red ValleSalud.



CULTURA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR

Las actividades ejecutadas durante el año 2024 son coherentes con el compromiso de la institución con el desarrollo humano, el fortalecimiento del clima organizacional y el bienestar integral, como parte de los fundamentos de nuestro servicio de excelencia con calidez.

INDUCCIÓN NUEVOS COLABORADORES

Durante el 2024 se dio la bienvenida a 249 nuevos colaboradores, quienes participaron en procesos estructurados de inducción y entrenamiento al cargo, en el marco del Plan de Entrenamiento PE.

Entre los nuevos colaboradores se contaron aprendices SENA, auxiliares de enfermería, médicos asistenciales, entre otros perfiles estratégicos para la operación.

Inducción primer día del mes con énfasis en Excelencia Médica con Calidez Humana.

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN, CUIDADO Y RECONOCIMIENTO

CUIDAR DE MI ES CUIDAR DE TI

Creado para ofrecer un soporte emocional a los colaboradores que les permita el adecuado manejo de las emociones y sentir el respaldo institucional en el cumplimiento de su labor.

Talleres ejecutados:

- Manejo de la frustración
- Desayuno de reconocimiento
- Espacio ¿Conversamos?
- Unidos por el propósito
- Celebremos la navidad

¿CONVERSAMOS?

Espacio en donde se integra el SER y el HACER en el que el colaborador tiene la oportunidad de expresarse en un espacio seguro.

Lunes de 2 a 3 p-m y Jueves de 9 a 10 a.m,
en la Oficina de la Jefe de Cultura



CULTURA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR

ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN, CUIDADO Y RECONOCIMIENTO

UNIDOS POR EL PROPÓSITO

Una acción de gratitud y aprecio hacia líderes como personal Asistencial, médico y Administrativo para su equipo de trabajo consistente en la entrega de una golosina a la llegada del personal, que se denominó Dulce inicio de turno.

DESAYUNO DE RECONOCIMIENTO

Dirigido a los roles que atienden pacientes que se han desatcado por la calidad de su servicio y su trato hacia usuarios y compañeros.

NOVENA DE AGUINALDOS

Se desarrolló con la activa participación de los equipos de trabajo, promoviendo la unión, la fe y el espíritu festivo.

BIENESTAR

► FERIA EMPRESARIAL

La 2ª Feria Empresarial ValleSalud contó con la participación de 42 emprendimientos de colaboradores, atrayendo a más de 500 visitantes, alcanzando ventas por más de 20 millones de pesos. Además de la cifra en ventas, los emprendimientos se dieron a conocer y se crearon nuevos contactos, se promovió talento emprendedor interno y se fortaleció la economía colaborativa.

42

EMPRESARIOS

+22

MILLONES EN
PROMEDIO DE VENTAS

+500

ASISTENTES EN FLUJO
CONSTANTE

100%

DE EMPRENDEDORES
VOLVERÍA A
PARTICIPAR

100%

DE EMPRENDEDORES
AMPLIARON SU
BASE DE DATOS DE
CLIENTES POTENCIALES

► TALLER DE COMUNICACIONES PARA EMPRENDEDORES

El taller se diseñó para fortalecer las habilidades de divulgación y ventas de los emprendedores que participaron en la feria del emprendimiento, con la finalidad de brindar herramientas de divulgación y publicidad que dinamizara los emprendimientos.

- Se realizó el 11 de octubre de 2024, con la participación de 23 emprendedores.
- Se abordaron temas de diseño y uso de redes sociales para mejorar la promoción de negocios.
- Los participantes crearon materiales publicitarios para sus emprendimientos durante el taller.



BIENESTAR

► ALIANZAS Y APOYO SOCIAL

Se realizaron 49 eventos en alianza con la Caja de Compensación, incluyendo:

ASESORÍAS DE VIVIENDA



ATENCIÓN PSICOLÓGICA



ORIENTACIÓN JURÍDICA



ACTIVIDADES PARA LOS COLABORADORES

CONCURSO DE HALLOWEEN

Fomentando la integración en torno a actividades que involucran la integración y el trabajo en equipo, se realizó el concurso de Halloween, en cual participaron 11 áreas, se reconoció con premiación a 4 equipos destacados por su creatividad y a los demás equipos por su participación.

11 ÁREAS PARTICIPANTES

4 ÁREAS GANADORAS

2.5 millones
en premios para los ganadores



Para el resto de las áreas que participaron, se compartió una pizza



BIENESTAR

ACTIVIDADES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN

ACTIVIDAD

- Actividades de Asesoría de Vivienda
- Taller de Finanzas Personales
- Taller Propósito de Vida
- Taller Comunicación Asertiva
- Taller Relaciones Interpersonales
- Taller Impacto de las Mujeres en las Organizaciones
- Taller de Hábitos Saludables
- Taller Estilo de Vida Saludable
- Taller de Servicio al Cliente
- Actividades de Semana de Turismo
- Taller Trabajo en Equipo
- Charlas de Pausa Cultural
- Taller de Resiliencia
- Taller de Liderazgo
- Taller Código de Vestuario
- Inteligencia Emocional



IMPACTO GENERAL

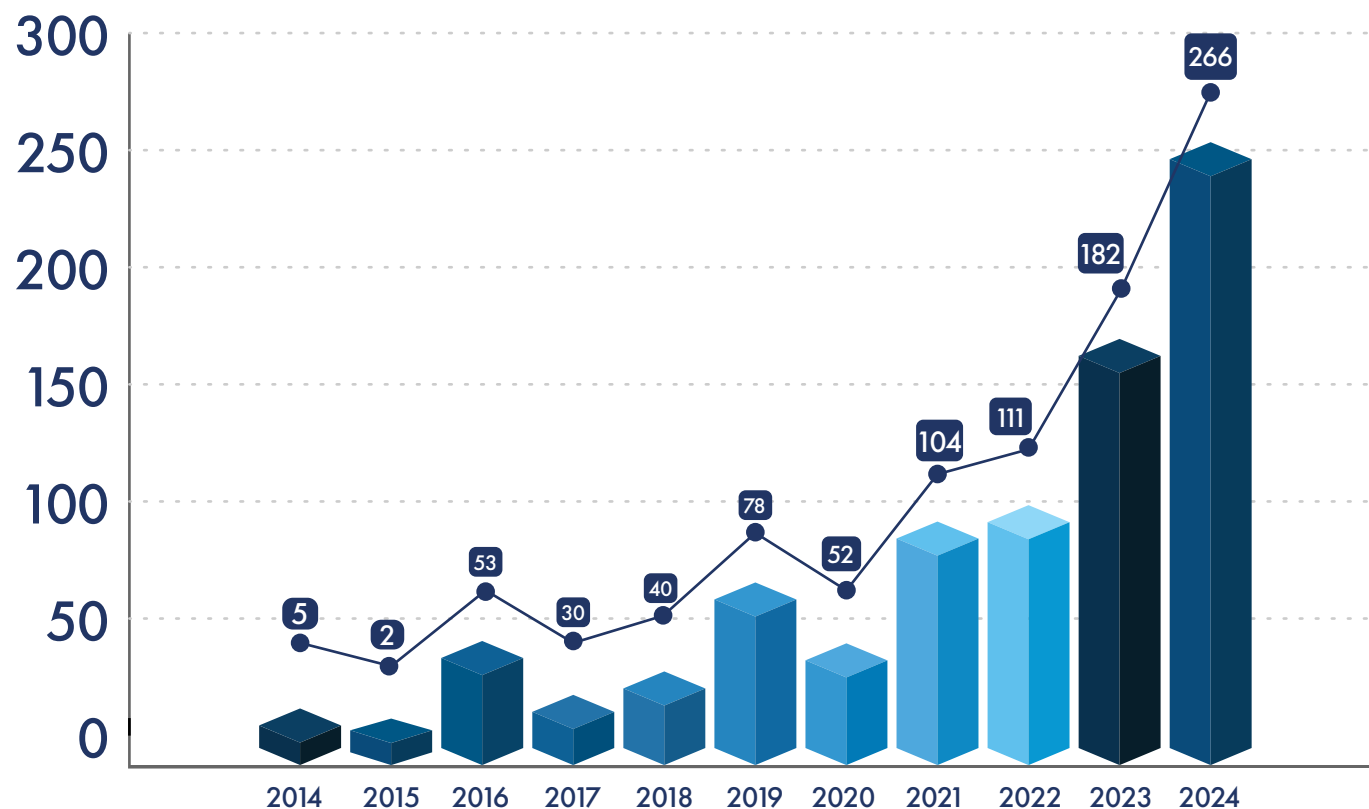


VALLE**SALUD**

IMPACTO GENERAL

Generación de empleo

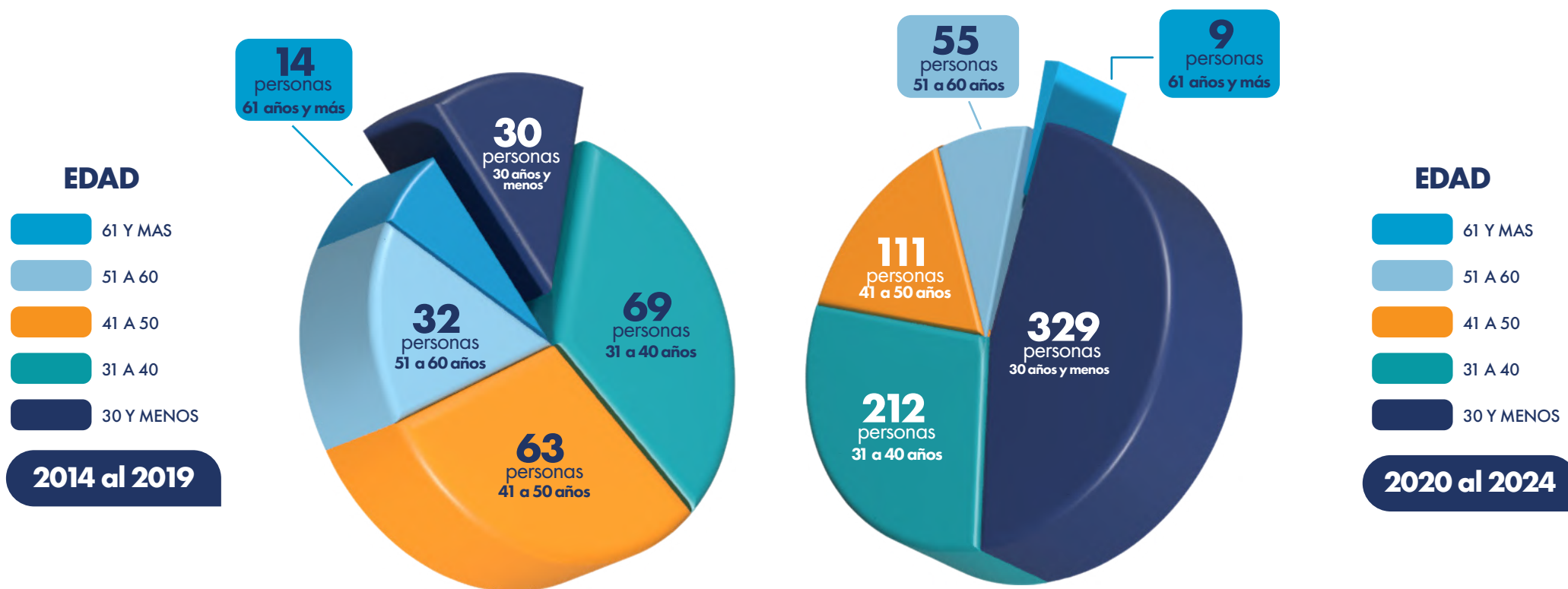
En el año 2024 la platilla de empleados dio un significativo avance de 692 a 970 colaboradores, siguiendo la tendencia de crecimiento evidenciada a partir del año 2018.



En sus inicios la Red ValleSalud contrataba personal a través de terceros. A partir del año 2016, momento en que la empresa asume la contratación de su personal, se evidencia el incremento de colaboradores, como consecuencia de la expansión de servicios, cobertura e IPS de la institución.

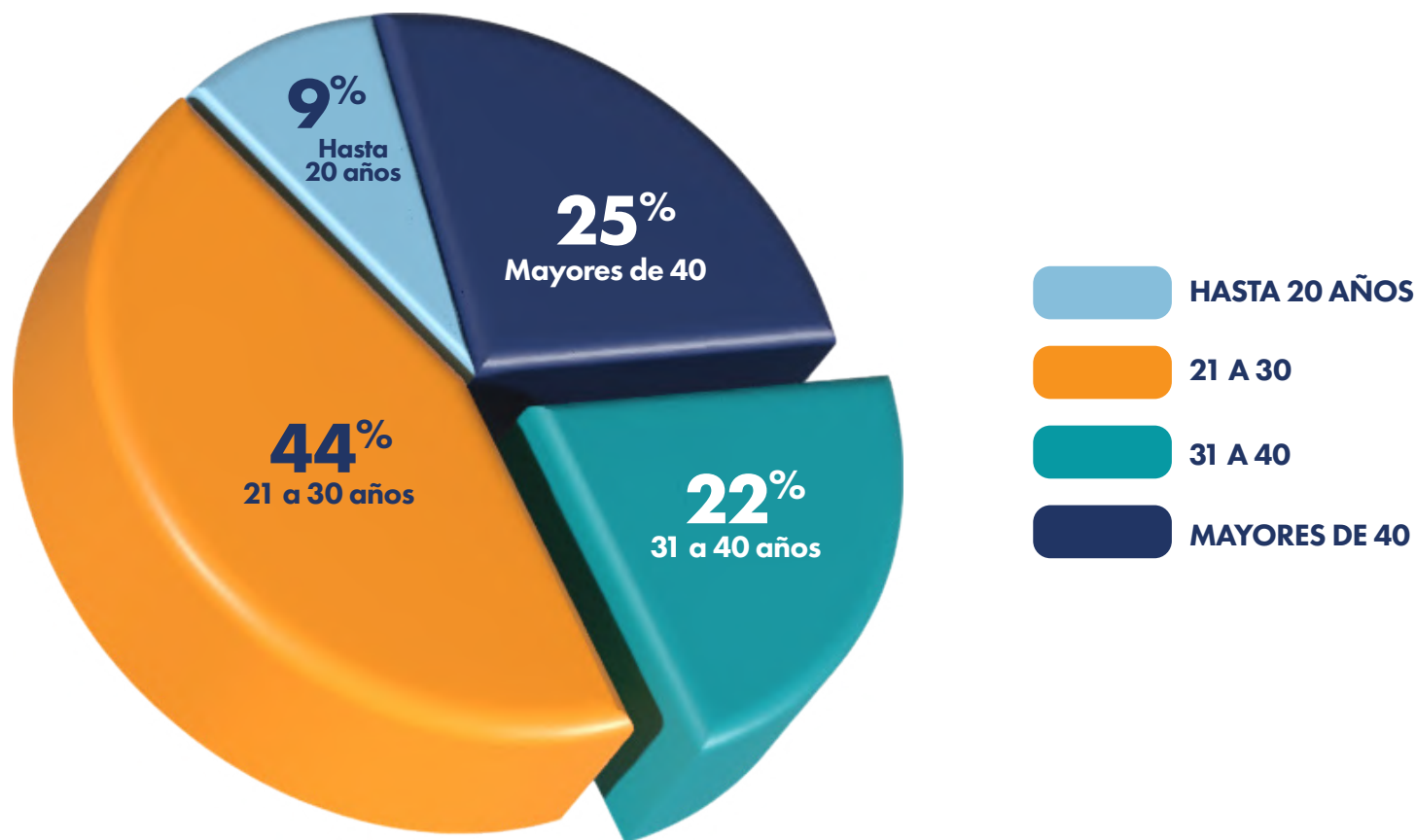
CONTRATACIÓN POR GRUPOS DE EDAD

Las dos gráficas permiten comparar la contratación del período 2014 a 2019 junto al período 2020 a 2024, que muestra la diferencia:



Puede notarse el contraste entre la contratación de personas mayores de 40 entre 2014 a 2019, concordante con la necesidad de la empresa en sus inicios, de incorporar colaboradores experimentados que contribuyeran a la estructuración de la empresa, con el periodo entre 2020 a 2024 que muestra que el mayor ingreso correspondió a la población entre los 20 y 40 años, dando cabida a los colaboradores jóvenes, en coherencia con uno de los principios que orientan la selección de personal, de dar oportunidad a los jóvenes para aprender y adquirir experiencia en el campo asistencial.

DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES POR EDAD EN 2024



Al revisar las personas contratadas mayores de 40 años, puede evidenciarse que este grupo representa la cuarta parte de los colaboradores contratados en el año 2024, guardando coherencia con el principio de dar oportunidad al recurso humano sin limitaciones de edad.

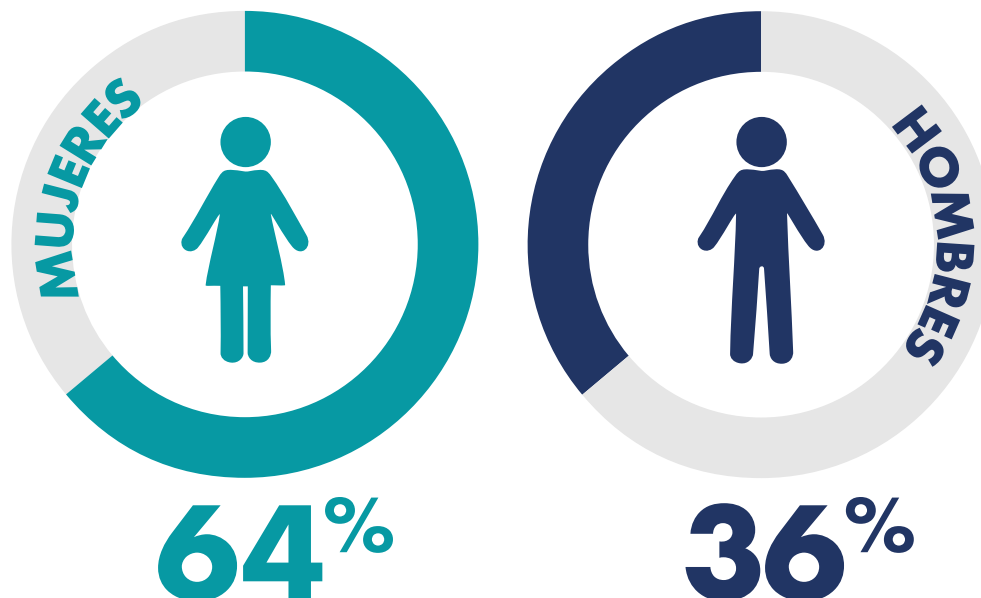
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR SEXO

El 64% de los colaboradores son mujeres, lo que indica que la mayoría del talento humano en la institución está compuesta por personal femenino.

El 36% corresponde a hombres, reflejando una menor participación en comparación con las mujeres.

Esta distribución evidencia que ValleSalud cuenta con una fuerza laboral mayoritariamente femenina, lo cual es común en el sector salud debido a la alta presencia de mujeres en áreas asistenciales, de cuidado y apoyo clínico.

En conclusión, en nuestra institución la planta de personal es predominantemente femenina, lo que para ValleSalud significa una fortaleza en cuanto a la diversidad y especialización del recurso humano que caracteriza a la red hospitalaria.





DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR SEXO

El crecimiento sostenido de la planta de colaboradores en el 2024 es reflejo tanto de nuestra expansión organizacional, como de nuestro compromiso con la **inclusión laboral**, expresada en una de las condiciones del proceso de selección, de acuerdo con la cual **la empresa no exige en la mayoría de sus cargos experiencia laboral o edad máxima para vinculación**. Esta visión incluyente fortalece el entorno laboral, promueve la equidad de oportunidades y enriquece el capital humano, consolidando a la organización como un referente en prácticas laborales responsables y humanas.

DESEMPEÑO ECONÓMICO (GRI 201-1)

En nuestro sitio web se pueden encontrar los EEEF en el enlace <https://www.vallesaludips.com/estados-financieros/2024>, correspondiente a la información financiera de las empresas que componen el grupo

DEFENSOR DEL PACIENTE

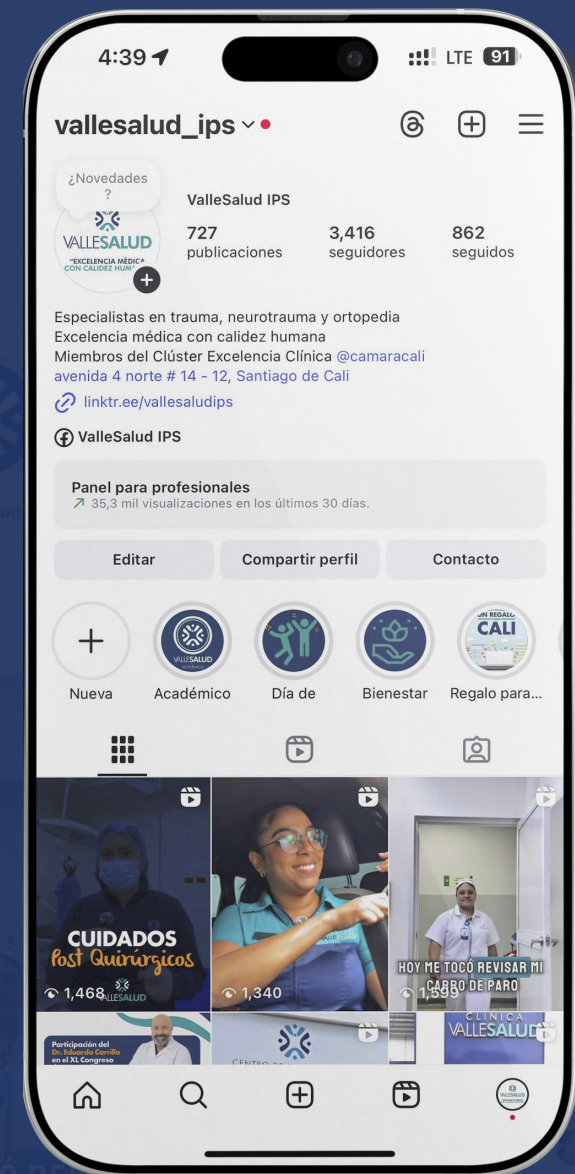
A través de esta figura que se atienden de manera personalizada las quejas, inquietudes y necesidades de los pacientes. Buscando brindar una atención integral, ocupándose de situaciones que los pacientes pueden presentar durante la estadía en las IPS y que van más allá de la atención asistencial, mejorando tanto para usuario como su acompañante una experiencia que mejore su estadía en la institución, reforzando nuestro propósito común de Excelencia Médica con Calidez Humana.

El defensor del paciente puede:

- Asegurar que paciente y familia conozcan toda la información sobre su condición y el proceso de atención.
- Brindar apoyo emocional al paciente y su acompañante. Prestar información oportuna en torno a los procesos de estudios, exámenes, tratamiento y procedimiento.
- Hacer las veces de puente entre el usuario y la IPS en la gestión de quejas y reclamos.
- Gestionar todo tipo de situación que afecte los derechos del paciente

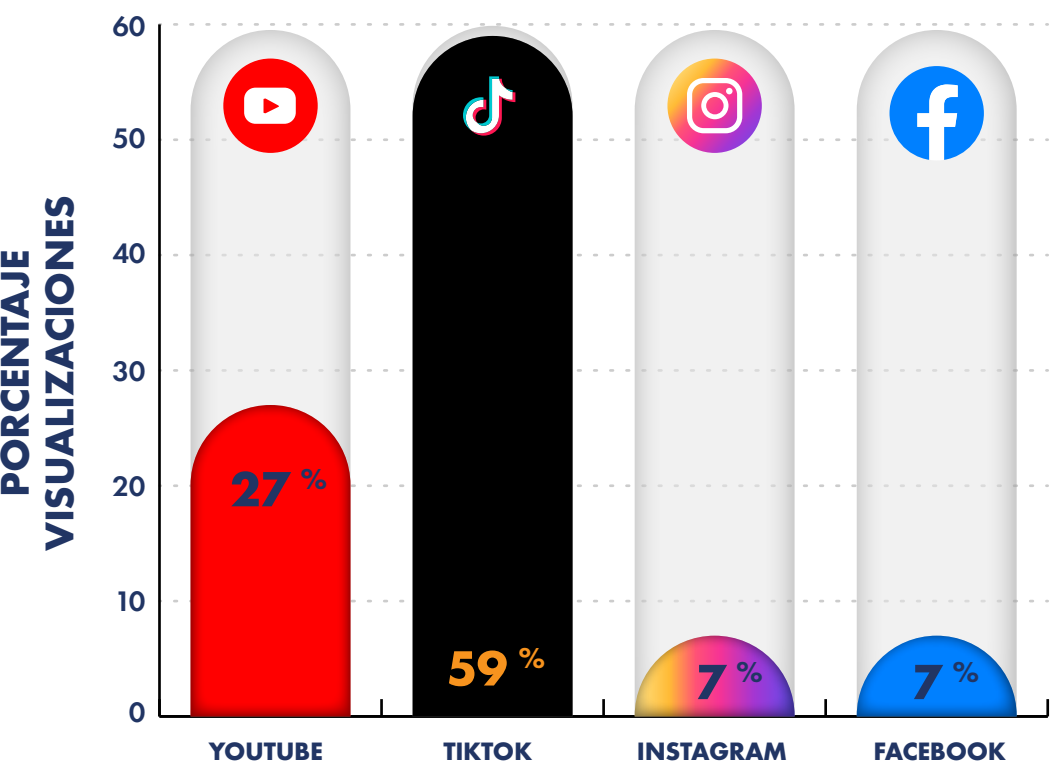


COMUNICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



COMUNICACIONES

Con el propósito de mantenernos cerca de nuestros usuarios y reforzar el sentido de pertenencia en la comunidad ValleSalud, la institución alimenta permanentemente sus redes sociales Facebook, Instagram, YouTube, Spotify y TikTok, haciendo presencia constante a través de contenidos preventivos, educativos e informativos.



Entre éstas, TikTok se destaca con la plataforma más vista, liderando con 153.000 vistas y un gran nivel de interacción, consolidándose como la plataforma con mayor alcance.

Por su parte, YouTube en el 2024 presentó un crecimiento sostenido de suscriptores (+11%), reflejando el atractivo de su contenido, mientras que Instagram tuvo un fuerte crecimiento en visitas al perfil (+176,9%).

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

Desde su Gestión de Responsabilidad Social, la Red ValleSalud durante el 2024 realizó actividades enfocadas en el impulso al sentido de pertenencia de las familias de los colaboradores, la ayuda a familias al cuidado de niños discapacitados a través de su voluntariado y la elaboración del primer reporte de sostenibilidad empresarial.

EL MUNDO ESTÁ EN TUS MANOS *Un día en ValleSalud*

La iniciativa de promover visitas interactivas por parte de los hijos de nuestros colaboradores fue concebida para fomentar el sentido de pertenencia por parte de las familias de nuestros colaboradores, y acercar a sus miembros más jóvenes al mundo de la asistencia hospitalaria y las carreras que hacen parte de este.

Objetivos:

- Fomentar el sentido de pertenencia de los colaboradores y sus familias hacia la institución.
- Acercar a los hijos de nuestros colaboradores al empleo de sus padres de manera divertida y educativa.
- Inspirar vocaciones científicas y asistenciales en los hijos de nuestros colaboradores.
- Promocionar hábitos saludables y de autocuidado.

Así mismo, esta propuesta también se contempla como una oportunidad para promover el conocimiento sobre el cuerpo humano, inspirar hábitos saludables, de autocuidado, mitigar la aprehensión que frecuentemente inspira el ambiente hospitalario y acercar a los menores participantes al conocimiento y comprensión de la dinámica de atención de un centro asistencial sanitario.

La jornada tuvo lugar el 14 de diciembre con la participación de 17 jóvenes hijos de nuestros colaboradores, que fueron recibidos por un grupo de colaboradores de ValleSalud entre profesionales asistenciales y administrativos, quienes compartieron con los invitados sus vivencias en su respectivo campo profesional

- Se realizaron actividades educativas sobre el trabajo en salud y primeros auxilios.
- La actividad incluyó exploración de una ambulancia y charlas de profesionales de la salud.

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

Proyecto social "Te doy la mano" para niños con discapacidad

Este proyecto se desarrolló buscando mejorar la calidad de vida a través de intervenciones específicas, de seis niños con discapacidades severas, de alta dependencia para actividades diarias y al cuidado de sus madres.

El desarrollo de la acción incluyó:

- Visitas de evaluación de condiciones de vida y necesidades.
- Entrega de ayudas como bañeras inflables y sillas de baño para facilitar la higiene.
- Acompañamiento de tutelas para asegurar el acceso a equipos médicos necesarios.
- Se registraron gastos totales de \$1,721,531 en ayudas y otros gastos relacionados.



Reporte de Sostenibilidad 2023

Se realizó el reporte de sostenibilidad, el cuál abarca las acciones de responsabilidad social y bienestar institucional durante 2023.

- Se construyó entre mayo y noviembre, enfocándose en colaboradores y atención al usuario.
- Se destaca la gestión social de la institución y su impacto en la comunidad.



TABLA GRI

TÍTULO	GRI
Propósito y Filosofía	102-2
Estructura del Grupo	102-5
Nuestra Historia	102-1, 102-2, 102-3, 102-4
Nuestras IPS	102-3, 102-4, 102-6
Marco Estratégico	102-16
Valores	103-1
Gestión de Riesgos, Enfoque de Precaución	102-11
Innovación y Transformación Digital	103-3
Nuestra Cadena de Valor	102-9
Nuestros Grupos de Interés	102-40
Nuestra Política de Calidad	103-3
Ética, Integridad y Gobernanza	207-1, 205-3, 416-2
Nuestra Gestión en Sostenibilidad	102-22
Relación con el Usuario	206-1
Gestión Ambiental	301-1, 301-3, 303-5, 306-3
Desarrollo Social	102-40
Cultura Organizacional y Bienestar	401-1, 401-2, 401-3
Impacto General	102-8, 405-1
Defensoría del Paciente	417-2
Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresarial	102-40

BIBLIOGRAFÍA

Clínica ValleSalud. (14 de Mayo de 2024). Política de Humanización. Obtenido de Vallesaludips.com:

https://portalcorporativo.julaje.com/#Page:notification_vs?access_token=eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJpZCI6IjF5WTI1elZxcFU4Q2lzd1RFOVWVRk12a0QzdDhLTWtfcSIsInRtcGwiOiJkb2N1bWVudHMlLCJ0aXRzZSI6IkkNNOiBELUFVLTAwMyAtIFBPTMONVEIDQSBERSBIVU1BTklaQUNJw5

<https://www.inboundlogistics.com>. (Febrero de 2025). Inventario Justo a Tiempo: Definición, Ventajas y Desventajas. Obtenido de [https://www.inboundlogistics.com/articles/just-in-time-inventory/#:~:text=El%20inventario%20justo%20a%20tiempo%20\(JIT\)%20es%20una%20estrategia%20que,y%20el%20espacio%20de%20almacenamiento](https://www.inboundlogistics.com/articles/just-in-time-inventory/#:~:text=El%20inventario%20justo%20a%20tiempo%20(JIT)%20es%20una%20estrategia%20que,y%20el%20espacio%20de%20almacenamiento).

Lean Enterprise Institute. (2016). Lean in healthcare: Improving patient care, reducing waste, and lowering costs.

Porter, M. (1985). Competitive advantage: creating and sustaining superior performance. En M. Porter.

Porter, M. E. (2006). Redefining health care: Creating value-based competition on results. Harvard Business School Press.

World Health Organization (WHO). (2016). Framework on integrated people-centred health services.

GRACIAS



VALLE**SALUD**