

2025

*Informe de Gestión*

Carina Melisa Camelo Esquivel

DIRECTORA MÉDICA

## TABLA DE CONTENIDO

·Introducción.....	03
·Misión y visión.....	04
·Nuestro equipo médico y colaboradores.....	05
·Nueva sede.....	07
·Nuestros tratamientos.....	09
·Atención al usuario.....	10
·Estrategias de venta y enfoque .....	11
·Información financiera.....	14

# INTRODUCCIÓN

El año 2025 representó para la organización un periodo de transformación estratégica, enfocado en el fortalecimiento de nuestras capacidades operativas, comerciales y tecnológicas, con el objetivo de consolidar un modelo de crecimiento sostenible y competitivo en el sector.

Durante esta vigencia, se ejecutaron inversiones significativas orientadas a la modernización de la infraestructura, la optimización de procesos internos y la generación de mayores beneficios para nuestros colaboradores, entendiendo que el talento humano y el entorno operativo son pilares fundamentales para la prestación de un servicio de alta calidad.

En línea con nuestra visión de crecimiento, se implementó un enfoque comercial robusto, respaldado por una inversión estratégica en herramientas publicitarias y de mercadeo, que permitió fortalecer el posicionamiento de la marca, ampliar el alcance de nuestros servicios y dinamizar la captación de nuevos clientes. Este impulso comercial estuvo acompañado por la incorporación de soluciones tecnológicas de alto impacto, como la implementación de inteligencia artificial y la adopción de un nuevo sistema CRM, orientados a mejorar la gestión de la relación con el cliente, optimizar tiempos de respuesta y elevar la experiencia del usuario.

Cabe destacar que el año 2025 fue clave en la estructuración, adaptación e implementación progresiva de estas iniciativas, las cuales han demandado una inversión importante de recursos y esfuerzos organizacionales. Este proceso permitirá que, durante el año 2026, la organización alcance una operación más eficiente, escalable y orientada a resultados, con procesos optimizados y una mayor capacidad de respuesta frente a las dinámicas del mercado.

# MISIÓN

Brindar y transformar la experiencia en medicina estética a través de soluciones integrales, seguras y personalizadas, que combinan excelencia médica, innovación tecnológica y procesos en constante evolución. Nos apoyamos en un equipo humano altamente calificado y comprometido para ofrecer resultados de alto nivel que resalten la belleza natural de cada paciente, generando confianza, bienestar y una experiencia cercana, eficiente y alineada con los más altos estándares del sector.

# VISIÓN

Consolidarnos como una organización referente en medicina estética a nivel nacional, reconocida por la excelencia en la atención al usuario, la implementación efectiva de herramientas tecnológicas y la innovación constante en nuestros tratamientos. Buscamos posicionarnos en el top of mind de nuestros pacientes, a través de una operación optimizada, procesos ágiles y una experiencia diferenciadora que combine precisión, cercanía y resultados superiores.

# NUESTRO EQUIPO MÉDICO

La Dra. Carina Melisa Camelo es una médica con más de 10 años de experiencia, reconocida a nivel nacional por su experticia en procedimientos de inyección y su profundo conocimiento de la anatomía facial. Su enfoque se centra en lograr resultados naturales, bajo altos estándares de rigor médico, seguridad y personalización.

Egresada como Médico y Cirujano General de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas y con estudios complementarios en Medicina Estética. Es experta en la realización de procedimientos enfocados en el manejo del sobrepeso, rejuvenecimiento, bienestar facial y corporal, entre otros. Experta en el manejo de dispositivos médicos de última tecnología



**Dra Carina Camelo**  
DIRECTORA MÉDICA



**Dr Andres Neira**  
CIRUJANO PLÁSTICO

Médico Cirujano, Egresado de la Universidad Nacional, con Especialización en Cirugía Plástica de la misma universidad. Con amplia trayectoria en la docencia en prestigiosas universidades como la Universidad del Rosario y de la Universidad de la Sabana; Instructor de Postgrado de Cirugía Plástica en el Hospital Universitario de la Samaritana, Universidad del Bosque y Universidad del Rosario; con gran experiencia en cirugía de la mano, cirugía estética y reconstructiva. Miembro de la sociedad colombiana de cirugía plástica.

# NUESTROS COLABORADORES

El año 2025 representó un periodo significativo de aprendizaje organizacional, que permitió a la compañía reafirmar la importancia de su activo más valioso: sus colaboradores. En este contexto, se fortaleció el compromiso institucional con el reconocimiento, respeto y apoyo a cada una de las funciones desempeñadas, entendiendo que el talento humano es un pilar fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Durante esta vigencia, se impulsaron acciones orientadas a la mejora de las condiciones laborales, promoviendo un entorno que favorezca el bienestar, la estabilidad y el desarrollo del personal. Estas iniciativas han estado alineadas con la convicción de que, a través del fortalecimiento del equipo interno, se materializan de manera sostenible los logros y resultados de la organización.

De cara al año 2026, la compañía proyecta continuar con la optimización de tiempos, procesos y beneficios, así como con el fortalecimiento de la orientación al logro en cada uno de sus colaboradores. Lo anterior, enmarcado en un enfoque de mejora continua que prioriza el crecimiento individual y colectivo, garantizando condiciones cada vez más favorables para el desarrollo integral del talento humano.

# NUEVA SEDE



El año 2025 representó para la organización un periodo de importantes esfuerzos, cambios y avances, orientados de manera constante a la mejora continua. En este contexto, uno de los hitos más relevantes fue la consolidación de nuestra nueva sede, concebida como un espacio estratégico para fortalecer la experiencia de nuestros pacientes y el entorno de trabajo de nuestros colaboradores.

Esta nueva infraestructura fue diseñada bajo criterios de comodidad, bienestar y altos estándares de seguridad, con el propósito de garantizar condiciones óptimas tanto en la prestación de los servicios como en el desarrollo de las actividades diarias del equipo. Cada espacio ha sido pensado para generar confianza, tranquilidad y respaldo, asegurando una experiencia integral y segura en cada interacción.

Asimismo, el 2025 marcó una transición significativa desde un modelo funcional básico hacia un concepto más exclusivo, organizado y alineado con una visión institucional de mayor posicionamiento. La creación de ambientes que proyecten estatus, diferenciación y armonía representó un desafío importante, el cual hoy se materializa en una sede que refleja la evolución y proyección de la organización.

Este logro consolida nuestro compromiso con la transformación y el crecimiento. Para el año 2026, se proyecta continuar avanzando sobre esta base, fortaleciendo cada uno de los procesos desde una perspectiva de mejora continua y consolidación institucional.

# NUESTROS TRATAMIENTOS

Durante el año 2025, la organización consolidó avances significativos en la evolución de sus procedimientos y tratamientos, como resultado de un enfoque estratégico liderado por la Dirección Médica. En este sentido, se orientaron esfuerzos a potencializar integralmente las líneas faciales y corporales, con el objetivo de optimizar los resultados clínicos y fortalecer la confianza de los pacientes, evidenciado en un crecimiento del 21% frente al año 2024.

Esta evolución estuvo impulsada por la incorporación de nuevas tecnologías y el diseño de protocolos personalizados, ajustados a las características, necesidades y condiciones individuales de cada paciente. Este enfoque permitió elevar los estándares de atención, garantizando tratamientos más precisos, seguros y efectivos.

Dentro de este proceso de fortalecimiento tecnológico, se destaca la incorporación del equipo Ultraformer III, una tecnología de ultrasonido micro y macro focalizado (HIFU) de alta precisión, que actúa en diferentes profundidades de la piel para estimular la producción de colágeno, mejorar la firmeza y generar un efecto lifting no invasivo, con aplicación en tratamientos faciales y corporales.

De manera complementaria, la Dirección Médica, bajo el liderazgo de la Dra. Karina Camelo, fortaleció la línea de tratamientos corporales mediante la estructuración de protocolos avanzados y personalizados, diseñados en función de variables como condiciones específicas y objetivos de cada paciente, permitiendo optimizar el desempeño de tecnologías y procedimientos previamente implementados.

Finalmente, el año 2025 dejó como principal aprendizaje la importancia de la inversión continua en actualización tecnológica y en la formación del talento humano, como factores determinantes para la evolución y sostenibilidad del modelo de atención. En este sentido, para el año 2026, la organización proyecta continuar con la adquisición de nuevos equipos, la implementación de soluciones complementarias y el fortalecimiento de las capacidades de su equipo médico y asistencial, con el propósito de garantizar resultados superiores y consolidar un servicio respaldado por altos estándares de calidad.

# ATENCIÓN

## AL USUARIO

Durante el año 2025, la organización orientó esfuerzos estratégicos hacia la modernización y optimización de sus canales de atención al usuario, en respuesta a las exigencias actuales del mercado en términos de inmediatez, trazabilidad y calidad en la comunicación.

En este contexto, se implementó la transición hacia el CRM Kommo, una plataforma que permite la integración de múltiples canales de contacto en un solo entorno, facilitando una gestión centralizada de las conversaciones. Esta herramienta ha permitido avanzar en la reducción de los tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad de la información y fortalecer el seguimiento a cada paciente, garantizando una atención más organizada y eficiente.

De manera complementaria, la organización continúa en proceso de implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial, enfocando sus esfuerzos en la estructuración, depuración y estandarización de la información, así como en la creación de flujos y conductos que aseguren mayor precisión y coherencia en la comunicación con los pacientes. Este proceso se ha desarrollado de manera progresiva y controlada, priorizando la calidad y confiabilidad de la información suministrada.

Estas iniciativas, junto con la optimización de procesos como el agendamiento, buscan facilitar la interacción del paciente con la clínica, brindando mayor autonomía y acceso a canales eficientes. Para el año 2026, se proyecta la consolidación de estas herramientas, con el objetivo de garantizar una experiencia caracterizada por la rapidez en la respuesta, la claridad en la información y la eficiencia en cada punto de contacto.

# ESTRATEGIAS

## ATENCIÓN, VENTA Y

### ENFOQUE

Durante el año 2025, la organización consolidó un proceso de transformación enfocado en la mejora integral de la atención al usuario, el aprovechamiento de herramientas tecnológicas y el fortalecimiento de su posicionamiento en el mercado. Estas acciones han estado orientadas a responder a las dinámicas actuales, priorizando la inmediatez, la calidad en la información y la eficiencia en cada punto de contacto con el paciente.

Como resultado de estas estrategias, se evidenció un crecimiento significativo en la interacción y percepción de la marca, reflejado en el aumento de la presencia en redes sociales, la generación de comentarios positivos en plataformas como Google y el fortalecimiento del voz a voz, consolidándose como un canal clave de recomendación.

Este comportamiento valida el impacto de las mejoras implementadas y proyecta para el año 2026 el objetivo de posicionarnos en el TOM y TOH de nuestras pacientes, mediante la construcción de experiencias altamente satisfactorias que impulsen una recomendación orgánica y sostenida.

The Kommo logo consists of a white lowercase 'k' followed by the word 'ommo' in a sans-serif font, all contained within a solid purple square.

# CRM KOMMO

La implementación del CRM Kommo ha representado un avance significativo en la gestión de la comunicación con los pacientes, permitiendo centralizar e integrar los diferentes canales en una sola plataforma. Esto garantiza visibilidad total sobre cada interacción, asegurando coherencia en la información suministrada, trazabilidad en las conversaciones y cumplimiento de las promesas realizadas.

Adicionalmente, esta herramienta permite el análisis estadístico de la gestión comercial y de servicio, facilitando la medición de tiempos de respuesta, seguimiento de oportunidades y segmentación de los pacientes según sus intereses en las diferentes líneas de mercado.

## P&M PERFORMANCE Y MEDIA DIGITAL

The logo for P&M Performance & Media Digital features a stylized blue and white graphic element resembling a double 'P' or a series of parallel lines, followed by the text 'PERFORMANCE & MEDIA DIGITAL' in a bold, sans-serif font.

El acompañamiento de la agencia PYM ha sido fundamental en el proceso de crecimiento y consolidación estratégica de la organización. A través de su intervención, se ha avanzado en la segmentación del mercado, la identificación de las líneas de negocio con mayor potencial y la priorización de tratamientos de mayor demanda.

Este enfoque ha permitido orientar de manera más eficiente las inversiones, optimizar los protocolos y fortalecer la capacidad de respuesta de la clínica. Asimismo, ha facilitado la transición de un posicionamiento principalmente orgánico hacia una estrategia que integra pauta paga, soportada en estudios de mercado y análisis de comportamiento del consumidor, lo que permite una toma de decisiones más informada, consciente y alineada con los objetivos de crecimiento y recordación de marca.



# konko.ai

La implementación de inteligencia artificial ha sido uno de los procesos más retadores y estratégicos durante el 2025, desarrollado bajo un enfoque riguroso que prioriza la calidad, coherencia y precisión de la información brindada a los pacientes. Actualmente, la organización se encuentra en una fase de estructuración y optimización de contenidos, flujos de comunicación y protocolos de respuesta, resultado de un proceso extenso que ha requerido la construcción, validación y depuración detallada de la información, con el objetivo de garantizar que cada interacción sea confiable, clara y alineada con los estándares de la compañía.

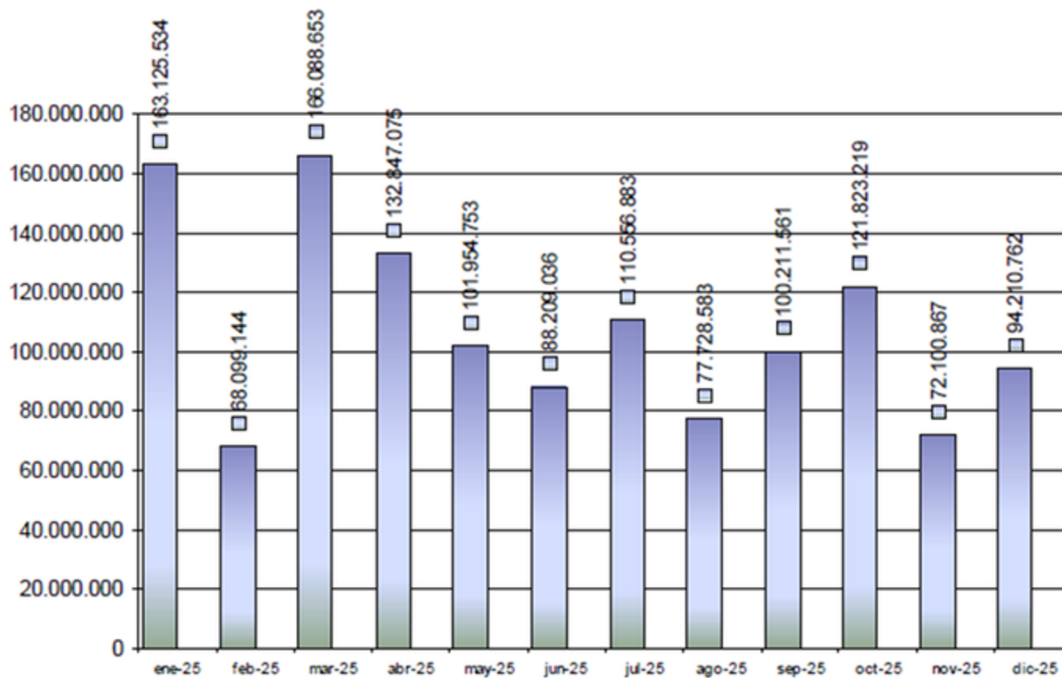
Este proceso, acompañado por una inversión significativa y el direccionamiento estratégico de KONKO, busca impactar positivamente indicadores clave de servicio como el tiempo medio de respuesta (TMO), permitiendo mayor agilidad en la atención sin comprometer la calidad. De igual manera, ha implicado el diseño de procesos más intuitivos y amigables para el paciente, manteniendo la esencia de cercanía y familiaridad que caracteriza a la organización. La inteligencia artificial se proyecta como un complemento del talento humano, potenciando sus capacidades y consolidándose como una herramienta clave para la mejora continua de la experiencia del paciente.

A vertical light blue bar on the left side of the page, partially overlapping the teal border.

**INFORMACIÓN**  
*Financiera*  
**2025**

Los resultados financieros fueron preparados siguiendo lo establecido por las Normas Internacionales de Información financiera - NIIF- ; De acuerdo al resultado para el año 2025 hubo un incremento del 20.41% con respecto al ingreso del periodo anterior, siendo un año positivo financieramente de acuerdo a las adquisiciones y renovaciones en nuestra sede. (Ver gráfico)

### *Entre 1/01/2025 y 31/12/2025*



MES	VALOR	%
ENERO 2025	\$163.125.534,00	12,58%
FEBRERO 2025	\$68.099.144,00	5,25%
MARZO 2025	\$166.088.653,00	12,81%
ABRIL 2025	\$132.847.075,00	10,24%
MAYO 2025	\$101.954.753,00	7,86%
JUNIO 2025	\$88.209.036,00	6,80%
JULIO 2025	\$110.556.883,00	8,52%
AGOSTO 2025	\$77.728.583,00	5,99%
SEPTIEMBRE 2025	\$100.211.561,00	7,73%
OCTUBRE 2025	\$121.823.219,00	9,39%
NOVIEMBRE 2025	\$72.100.867,00	5,56%
DICIEMBRE 2025	\$94.210.762,00	7,26%
<b>TOTALES</b>	<b>\$1.296.956.070,00</b>	

Como estrategia financiera y basado en las nuevas oportunidades de negocio la Clínica compete con otras entidades con calidad y precios, para el año siguiente proyecta un crecimiento cercano al 9% con base en estimaciones de la demanda en cuanto procedimientos estéticos y productos que muestran el mercado.



DermaLine