

Informe Integrado de Gestión

2025



Tabla de contenido

1. Contenido	
TABLA DE CONTENIDO	2
2. Carta del liderazgo	5
3. Clínicos en el año 2025: ¿quiénes somos y por qué existimos?	7
4. Política de Responsabilidad Social Empresarial	9
4.1 Política de RSE Clínicos	9
5. Cómo se construyó este informe (metodología y enfoques)	11
6. Nuestro enfoque de sostenibilidad: Personas Excepcionales moviendo el sistema	12
7. Liderar el cambio (resultados)	14
8. Calidad y seguridad del paciente	15
8.1 Programa de Seguridad del Paciente	15
8.2 Iniciativas destacadas	16
8.3 Iniciativas destacadas Habilitación de Servicios de Salud	18
8.4 Próximos Pasos	19
9. Experiencia y humanización	20
9.1 Experiencia Del Beneficiario Red de Prestación – Ecopetrol	20
9.2 Programas Alto Impacto	23
9.3 Experiencia del usuario Programas domiciliarios	24
9.4 Indicadores Experiencia del paciente a nivel de Clínicos 2025	27
10. Innovación y mejora del modelo de atención	31
10.1 Nuevos Servicios Tecnología	31
10.2 Nuevos Servicios Red de Prestación	33
10.3 Promesa de valor y generación de valor ADF (Alta Dependencia Funcional)	34
11. Operación Responsable	38
11.1 Gestión Ambiental	38
11.2 Estrategia de teletrabajo	39
11.3 Gestión de Proveedores	40
12. Ética, cumplimiento y gobernanza	47
12.1 Riesgos y Controles	47
12.2 Estructura de gobierno Clínicos	48
12.3 Canales Éticos y Cultura de Transparencia	49
12.4 Visión Estratégica y Sostenibilidad	49

Tabla de contenido

3. Impacto 2: Empoderar personas	49
Introducción	49
14. Accesibilidad a nuestros servicios	50
14.1 Modelo de Accesibilidad Integral y Enfoque Diferencial	50
14.2 PAMIIS: Promoción y Prevención con Enfoque Integral	52
15. Gestión social con colaboradores	53
15.1 Nuestra gestión en atracción y rotación	53
15.2 Modelo de Selección Diferenciado por Nivel Organizacional	53
15.3 Nuestra gestión de vinculación 2025	54
15.4 Nuestro proceso de Onboarding	57
15.5 Programa de Reconocimiento	59
15.6 Proceso evaluación de desempeño	60
15.7 Planes Individuales de Desarrollo	62
15.8 Feedback en Clínicos	63
15.9 Formación, capacitación y entrenamiento	64
15.10 Gestión de clima organizacional	68
15.11 Oportunidades de Crecimiento y Desarrollo	69
15.12 Condiciones laborales dignas	70
15.13 Equidad de género	71
15.14 Programa de bienestar Vive +	71
15.15 Promoviendo inclusión y equidad	72
15.16 Vivienda digna, familias fortalecidas: Taller Mobiliario	72
15.17 Bienestar nutricional: Recetarios de selección (Agosto)	73
15.18 Cultura de reconocimiento: El Cartero de la Amistad (Septiembre)	73
15.19 Integración y cohesión organizacional (Último trimestre)	73
15.20 Compromiso con la salud: Protección extendida	74
15.21 Educación financiera y ahorro: Fondo de Empleados	74
15.22 Información socioeconómica	74
15.23 Estrategia de Relacionamiento Académico y Marca Empleadora	76
15.24 Vinculación de aprendices	77
16. Salud mental – Seguridad y salud en el trabajo	78

Tabla de contenido

17. Impacto 3: Mejorar vidas	81
Introducción	81
18. Resultados en salud que mejoran vidas.....	82
18.1 PAI: Atención Ambulatoria Especializada	82
18.2 PAI: Atención Domiciliaria – Centros de Alta Complejidad	82
18.3 PAI: Teleconsulta – Acceso y Equidad	82
18.4 Impacto para Clínicos y nuestros pacientes	83
18.5 Red de Prestación: Gestión social con la comunidad	84
18.6 Programas de Promoción y Prevención	84
18.7 Actividades educativas	86
18.8 Vacunación Distrital y Nacional	87
18.9 Actividades desarrolladas con Asociaciones de Usuarios	87
18.10 Alianza Estratégica con la Fundación GE	88
18.11 Construcción y entrega de bicicletas – Experiencia con propósito	90
18.12 Capacitación cuidadores	90
18.13 Historias de nuestros pacientes – Casos de éxito	93
19. Hoja de ruta del próximo año	96
19.1 Hoja de ruta del próximo año: conclusiones y proyecciones	96
20. Indicadores Generales	99
20.1 Calidad	99
20.2 Cultura y talento	100
20.3 Programas Alto Impacto	102
20.4 Redes de Prestación	105



2. Carta del liderazgo

En el sistema de salud colombiano, a la mayoría de los prestadores se les paga por lo que hacen, no por lo que logran. Esa distinción parece sutil, pero explica buena parte de lo que no funciona: la fragmentación, los incentivos desalineados, los costos que crecen sin que los resultados mejoren proporcionalmente. Mientras el modelo siga premiando volumen sobre valor, las mejoras serán incrementales y el sistema seguirá bajo presión. En Clínicos decidimos competir en el otro lado de esa ecuación: asumimos responsabilidad sobre los resultados clínicos de las poblaciones que gestionamos, y apostamos a que la mejor forma de generar sostenibilidad financiera es producir mejores desenlaces en salud.

Esa no es una declaración aspiracional. Es la forma en que operamos. En 2025 consolidamos un modelo de atención ambulatoria integrada que combina más de veinte especialidades médicas, atención domiciliaria estructurada y teleconsulta resolutoria bajo una misma arquitectura de gestión. Alcanzamos 99% de satisfacción y 90% de NPS en nuestra operación con Ecopetrol. Llevamos la teleconsulta del 3% al 8% del total de atenciones. Cerramos el año con 99% de casos de seguridad del paciente gestionados y un cumplimiento del 89% en condiciones de habilitación. Y construimos de principio a fin la arquitectura clínica, financiera y tecnológica de In-Pulso Vital, nuestro primer producto diseñado desde el origen para operar bajo riesgo compartido en poblaciones de alta dependencia funcional. Cada uno de estos avances responde a la misma convicción: transformar servicios fragmentados en contratos integrales gestionados con datos, análisis y responsabilidad sobre lo que se produce.

Detrás de cada indicador hay personas que tomaron decisiones difíciles, sostuvieron estándares altos y eligieron quedarse en una organización que les exige mucho. Este año fortalecimos ese equipo de forma deliberada. El 52% de nuestros colaboradores fue evaluado como Persona Excepcional, 75% en posiciones de liderazgo. Cubrimos el 63% de los movimientos organizacionales con talento interno. El clima organizacional cerró en 88%. Y por primera vez implementamos un programa formal de reconocimiento que no premia la antigüedad sino el impacto. Clínicos funciona porque su gente entiende que cada interacción con un paciente es una oportunidad de demostrar que existe una forma distinta de hacer salud en Colombia.

Este informe es una rendición de cuentas de ese camino. Presenta lo que logramos, lo que nos falta y las decisiones que estamos tomando para los próximos años.

Mirando hacia 2026, la prioridad es clara: poner en operación las primeras cohortes de riesgo compartido bajo el modelo ADF. Ya tenemos montada la arquitectura para las primeras dos cohortes. El objetivo es construir cinco cohortes totales antes de escalar hacia otras especialidades. Cada cohorte es una prueba de que es posible alinear mejores resultados



clínicos con menor variabilidad financiera y de que los prestadores pueden ser socios estratégicos del sistema, no solo proveedores de servicios. Paralelamente, seguiremos invirtiendo en analítica predictiva, integración tecnológica y desarrollo de talento como los habilitadores que hacen posible este modelo.

El sistema de salud no se transforma con discursos. Se transforma cuando alguien asume responsabilidad por los resultados, invierte en la capacidad de producirlos y tiene la disciplina de medirlos. En Clínicos organizamos ese trabajo alrededor de tres convicciones: liderar el cambio en la forma en que se gestiona la salud en Colombia, empoderar personas, (pacientes, cuidadores y colaboradores) para que tomen mejores decisiones sobre su bienestar, y mejorar vidas de forma concreta y medible. Ese es el trabajo que hacemos todos los días, y ese es el compromiso que renovamos para el año que viene.

Joaquín Cepeda





3. Clínicos en el año 2025: ¿quiénes somos y por qué existimos?

3.1 Clínicos Programas de Atención Integral S.A.S — IPS

Es una institución prestadora de servicios de salud privada en Colombia, enfocada en transformar la experiencia de la atención con un modelo centrado en las personas y no solo en su enfermedad. Su enfoque está en gestionar la salud de manera holística, con atención integral, humanizada y orientada a resultados reales para los pacientes.

Como IPS, Clínicos actúa dentro del sistema de salud colombiano, brindando atención ambulatoria y servicios que son contratados por entidades promotoras de salud (EPS) para atender a sus afiliados, en cumplimiento con las normas de la seguridad social en salud.

3.2 Líneas de negocio

Clínicos opera principalmente dos líneas de negocio dentro de su modelo de servicios:

- **Red de Prestación:** Construcción y operación de redes ambulatorias que articulan la ruta del paciente, facilitando acceso a servicios coordinados de salud y una experiencia integrada de atención.
- **Programas de Alto Impacto:** Gestión de intervenciones clínicas costosas con enfoque en resultados y optimización de recursos, asegurando desenlaces clínicos eficientes y reduciendo riesgos financieros para los pagadores.



3.3 Servicios ofrecidos

Clínicos ofrece una amplia gama de servicios de atención en salud, entre los cuales se incluyen:

- **Atención integral ambulatoria:** Consultas médicas por especialidades (medicina interna, neurología, neumología, reumatología, cardiología, pediatría, entre otras).
- **Apoyos terapéuticos y domiciliarios:** Terapia física, ocupacional y respiratoria, atención en casa, servicios de enfermería y apoyo social y psicológico.
- **Laboratorio clínico y diagnóstico:** Toma de muestras, procesamiento y procedimientos diagnósticos (electrocardiograma, ecocardiograma, función pulmonar, etc.).
- **Programas especializados:** Atención para pacientes de alta complejidad, manejo de pacientes en fin de vida, apoyo nutricional y otras rutas de cuidado integral.

Además, cuenta con líneas de atención para citas, toma de laboratorios, vacunación, servicios domiciliarios y trámites administrativos.



3.4 Cobertura geográfica y población atendida

Clínicos opera en varias ciudades de Colombia con múltiples sedes de atención. Según la misma web institucional:

- Atiende a más de 75.000 pacientes al año.
- Cuenta con 6 sedes en 3 ciudades del país.
- Su modelo de prestación está orientado a pacientes afiliados a EPS, ofreciendo tanto atención ambulatoria como servicios gestionados bajo programas de riesgo clínico.

Esto muestra una presencia significativa en varias regiones del país con cobertura creciente de servicios de salud ambulatorios y de gestión clínica.

3.5. Cultura Clínicos

El Playbook de Cultura VIVA define el marco que orienta cómo trabajamos, cómo tomamos decisiones y qué significa realmente ser una Persona Excepcional en Clínicos

Aspiración

Liderar el cambio, empoderar personas y mejorar vidas. La organización se propone transformar el sistema de salud para que las personas puedan tomar mejores decisiones sobre su salud, tener el control de su vida y alcanzar una vida plena. El propósito de transformar la salud para impactar millones de personas. La cultura no es un complemento del negocio; es el motor que hace posible los resultados.

Regla de oro

Es transversal: Tratar a todos con respeto, independiente de su rol, capacidades o desacuerdos. El respeto es la base para la confianza, y la confianza es el punto de partida para lograr resultados sostenibles. La cultura promueve hablar claro, asumir el 100% de la responsabilidad y mantener acuerdos como fuente de integridad y energía organizacional.

Valores de Clínicos:

En Clínicos, los valores no son declaraciones simbólicas; son criterios operativos que definen cómo actuamos, decidimos y nos relacionamos todos los días. Orientan el estándar de Persona Excepcional, alinean el comportamiento con nuestra aspiración y aseguran coherencia entre resultados y cultura. Vivirlos no es opcional: es la base para generar confianza, sostener el alto desempeño y construir el Clínicos que queremos.

1. Empoderamos a los demás

- Movilizas e inspiras a otros hacia objetivos colectivos
- Promueves y exiges los más altos estándares en ti mismo y en los demás
- Ayudas a que otros crezcan y tengan éxito
- Hablas directo con las personas, no sobre ellas.



2. Somos responsables del Clínicos que queremos

- Asumes tu responsabilidad por cada situación, sin buscar culpables
- Dices lo que piensas con valentía y respeto, por el bien de Clínicos
- Priorizas lo importante y generas un impacto enorme

3. Cumplimos lo que nos proponemos

- Cumples tus metas y promesas superando obstáculos sin excusas
- Generas confianza por tu entrega y trabajo consistentes
- No tomas atajos que arriesguen la integridad de pacientes o Clínicos

4. Nos retamos y reinventamos para crecer

- Activamente buscas retos para crecer
- Pides feedback y compartes tus dificultades con apertura
- Cuestionas como hacemos las cosas y propones mejoras
- Generas ideas nuevas e inspiras a hacer realidad las de otros

Este enfoque se alinea con las directrices de un Sistema de Responsabilidad Corporativa al integrar de manera coherente la estrategia organizacional, la sostenibilidad y la gestión activa de los grupos de interés. El modelo centrado en las personas, la gestión del riesgo en salud y la medición de resultados garantizan que el propósito institucional se traduzca en impacto social tangible. A su vez, la cultura basada en responsabilidad, respeto, cumplimiento y mejora continua fortalece una gestión ética y sostenible en el tiempo, donde pacientes, colaboradores, pagadores y aliados estratégicos son actores clave en la generación de valor compartido y en la consolidación de resultados sostenibles.

4. Política de responsabilidad social empresarial

4.1 Política de RSE Clínicos

1. Propósito

Clínicos Programas de Atención Integral S.A.S IPS, reconoce la Responsabilidad Social Empresarial como un componente estratégico de su gestión institucional. A través de esta política, la organización orienta sus acciones hacia la generación de valor social, ambiental y organizacional, contribuyendo al bienestar de los pacientes, colaboradores, comunidad y demás grupos de interés.

La institución asume el compromiso de prestar servicios de salud con altos estándares de calidad, ética, transparencia y sostenibilidad, promoviendo el desarrollo integral de las personas y el cuidado responsable del entorno.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los procesos institucionales, colaboradores, directivos, contratistas y aliados estratégicos de la IPS, quienes deberán integrar los principios de responsabilidad social en el desarrollo de sus actividades y en la toma de decisiones.



3. Principios orientadores

La gestión de responsabilidad social de la IPS se fundamenta en los siguientes principios:

Humanización en la atención: Promover una atención centrada en el paciente, basada en el respeto, la dignidad, la empatía y el reconocimiento de las necesidades individuales de cada persona.

Ética y transparencia: Desarrollar todas las actividades institucionales bajo criterios de integridad, cumplimiento normativo y transparencia en los procesos asistenciales, administrativos y financieros.

Equidad y acceso a los servicios de salud: Fomentar condiciones que faciliten el acceso a servicios de salud con enfoque diferencial, garantizando trato equitativo y sin discriminación.

Sostenibilidad ambiental: Adoptar prácticas responsables que contribuyan a la protección del medio ambiente, promoviendo el uso eficiente de los recursos y la adecuada gestión de los residuos generados en la prestación de los servicios de salud.

Bienestar y desarrollo del talento humano: Impulsar ambientes de trabajo seguros, saludables y participativos, que favorezcan el crecimiento profesional, el bienestar integral y el reconocimiento del talento humano.

Compromiso con la comunidad: Fortalecer la relación con la comunidad mediante iniciativas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y participación en acciones que aporten al desarrollo social.

4. Líneas de acción

Para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, la IPS desarrollará acciones orientadas a:

Promoción de la salud y prevención de la enfermedad: Desarrollar actividades educativas y jornadas de atención dirigidas a la comunidad, con énfasis en la promoción de hábitos saludables y la prevención de riesgos en salud.

- **Gestión ambiental responsable:** Implementar estrategias que contribuyan a la reducción del impacto ambiental derivado de las operaciones institucionales, promoviendo el uso racional de los recursos naturales y el manejo adecuado de los residuos hospitalarios.
- **Fortalecimiento del talento humano:** Promover programas de bienestar laboral, capacitación continua y reconocimiento institucional que contribuyan al desarrollo integral de los colaboradores.
- **Innovación en la prestación de servicios de salud:** Impulsar el uso de herramientas tecnológicas y modelos de atención que faciliten el acceso oportuno a los servicios de salud y mejoren la experiencia de los usuarios.
- **Relación con la comunidad y grupos de interés:** Desarrollar acciones que fortalezcan el vínculo con la comunidad, aliados estratégicos y demás grupos de interés, promoviendo iniciativas que generen valor social.



5. Implementación y seguimiento

La implementación de esta política será liderada por la alta dirección con el apoyo de las diferentes áreas institucionales, quienes serán responsables de incorporar los lineamientos de responsabilidad social en sus procesos.

La IPS establecerá mecanismos de seguimiento que permitan evaluar el impacto de las acciones desarrolladas, promoviendo procesos de mejora continua y asegurando la sostenibilidad de las iniciativas implementadas.

6. Divulgación

La presente política será socializada con todos los colaboradores de la institución y estará disponible para los grupos de interés, con el fin de fortalecer una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la ética y el compromiso social.

5. Cómo se construyó este informe (metodología y enfoque)

5.1 Alcance y periodo

El presente informe consolida la gestión correspondiente al año 2025. Su alcance es institucional y abarca la operación clínica, la gestión administrativa, los resultados estratégicos y los principales indicadores organizacionales. Incluye información de las sedes, programas y áreas corporativas, integrando una visión global del desempeño de la organización durante el periodo evaluado.

5.2 Metodología

La construcción del informe se realizó mediante un proceso estructurado de recopilación, análisis y validación de información. Inicialmente se llevó a cabo la recolección de datos con las áreas responsables de cada frente de gestión. Posteriormente, se efectuó una revisión detallada de indicadores cuantitativos y cualitativos, así como un análisis comparativo frente a metas internas y resultados esperados. Finalmente, se consolidó la información en un documento integrado, asegurando coherencia entre cifras, narrativa estratégica y resultados reportados.

El enfoque metodológico fue analítico y basado en evidencia, priorizando información verificable y datos consolidados. Se buscó reflejar de manera objetiva los avances, resultados y oportunidades de mejora, evitando interpretaciones no sustentadas y garantizando consistencia en los reportes institucionales.





5.3 Fuentes de información

Las principales fuentes utilizadas para la elaboración del informe fueron:

- Registros oficiales institucionales.
- Informes de gestión de las vicepresidencias y áreas estratégicas.
- Indicadores corporativos consolidados.
- Sistemas internos de información y seguimiento.
- Página web institucional y documentación pública oficial.

Estas fuentes permitieron asegurar la trazabilidad de la información y la alineación con los reportes formales de la organización.

6. Nuestro enfoque de sostenibilidad: Personas Excepcionales moviendo el sistema

6. Nuestro enfoque de sostenibilidad: Personas Excepcionales moviendo el sistema

Personas Excepcionales moviendo el sistema

Para Clínicos, la sostenibilidad empieza en lo que hacemos todos los días. Un modelo de atención que anticipa riesgos reduce hospitalizaciones evitables y gestiona poblaciones complejas con menor consumo de recursos ya es, por definición, un modelo más sostenible que la alternativa fragmentada. Pero reconocemos que eso no es suficiente. La responsabilidad sobre el impacto que generamos como organización va más allá de los resultados clínicos y se extiende a nuestra cadena de suministro, nuestra operación física, nuestra huella ambiental y la forma en que desarrollamos a nuestra gente.

Con esa claridad, durante 2025 nos dimos a la tarea de construir el marco que guiará nuestra gestión sostenible. El punto de partida fue un ejercicio deliberado de mapeo: entender en qué dimensiones Clínicos tiene capacidad real de incidencia, dónde ya existen prácticas con impacto positivo que no estaban formalizadas, y dónde necesitamos construir desde cero. Ese ejercicio produjo el Marco de Sostenibilidad Clínicos, organizado en cuatro dimensiones de incidencia:

1. Modelo de atención como sostenibilidad sistémica.

La mayor contribución de Clínicos a la sostenibilidad del sistema de salud es su modelo de negocio. La gestión integral de poblaciones bajo esquemas de riesgo compartido, la prevención de eventos agudos, la reducción de variabilidad clínica y el uso racional de recursos no son solo estrategias operativas: son intervenciones que reducen la presión sobre el sistema, disminuyen costos evitables y generan mejores resultados con menos desperdicio. En 2025, esto se materializó en indicadores concretos: evitabilidad hospitalaria superior al 90% en programas de alta complejidad, reducción de hospitalizaciones en la cohorte neurológica al 0.5%, y adherencia terapéutica superior al 95% en programas crónicos. Cada hospitalización evitada, cada descompensación anticipada, cada paciente estabilizado en su hogar en lugar de en una cama de urgencias es sostenibilidad en su forma más directa.

2. Cadena de suministro responsable.

La forma en que compramos y a quién le compramos define parte importante de nuestro impacto. Durante 2025, incorporamos lineamientos formales para que la evaluación de proveedores incluya criterios ambientales y sociales, complementando los parámetros técnicos y financieros existentes. Esto incluye la verificación de certificaciones ambientales cuando aplique, la priorización de proveedores con prácticas de manufactura responsable, y la integración de criterios ESG en la matriz de evaluación.



Durante 2025 ya se aplicaron de forma activa criterios de validación SST, cumplimiento laboral y priorización de proveedores nacionales (89.1% de compras en medicamentos). Para 2026, estos criterios se consolidarán como requisitos del procedimiento de compras, incorporando parámetros ESG explícitos en la matriz de evaluación de proveedores. Adicionalmente, solicitaremos certificaciones de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), Elaboración (BPE) y Manufactura (BPM) a proveedores estratégicos y estableceremos como estándar la priorización de productos con fechas de vencimiento superiores a un año cuando aplique.

3. Eficiencia de la huella operativa.

Esta dimensión abarca el consumo energético, la generación de residuos, el uso de recursos hídricos y las emisiones asociadas a nuestra operación física.

En 2025, varias prácticas ya contribuyen de forma concreta, aunque no estaban articuladas bajo un marco de sostenibilidad. El 47% de nuestros colaboradores opera en modalidad de teletrabajo, lo que reduce desplazamientos urbanos, consumo energético en oficinas y emisiones de transporte. La implementación del espacio de coworking corporativo, con 551 usos registrados en su primer semestre, permite alternar presencialidad de forma eficiente sin duplicar infraestructura. Esta estrategia, que fue concebida como una política de bienestar y productividad, tiene un impacto ambiental positivo que ahora integraremos formalmente en nuestro reporte de sostenibilidad.

La teleconsulta, que creció del 3% al 8% del total de atenciones, reduce la necesidad de desplazamiento de pacientes hacia las sedes, contribuyendo nuevamente a la reducción de emisiones asociadas al transporte. Para 2026, el compromiso es pasar de prácticas dispersas a gestión estructurada. Realizaremos un diagnóstico energético de las sedes principales para establecer la línea base de consumo. Formalizaremos una política de transición progresiva donde cada equipo o sistema de iluminación que cumpla su ciclo de vida útil sea reemplazado por la alternativa de mayor eficiencia disponible o, como mínimo, por una de menor consumo energético vs. el actual.

La operación en salud genera residuos que requieren manejo diferenciado. En 2025 ya avanzamos en la migración hacia empaques biodegradables en farmacia, con un promedio de 1.500 bolsas mensuales reemplazadas, y en la reducción de residuos farmacéuticos mediante la implementación de modelos estadísticos de planeación de demanda que disminuyeron en un 61% las unidades de inventario en riesgo de vencimiento y en un 45% el costo asociado, disminuyendo directamente los residuos farmacéuticos generados. Para 2026, formalizamos un protocolo de gestión de residuos que amplíe las prácticas de separación en fuente, reciclaje y disposición responsable en todas las sedes, con indicadores de seguimiento trimestrales.

4. Digitalización como habilitador de sostenibilidad.

La transformación digital no es solo una estrategia de eficiencia clínica: es una palanca ambiental. La consolidación de nuestro ecosistema tecnológico (Iris, Lince, Nexo, Ruta Clínica) ha permitido reducir la dependencia de procesos físicos, disminuir el uso de papel en la gestión clínica y administrativa, y habilitar modalidades de atención remota que eliminan desplazamientos innecesarios. Los tableros gerenciales digitales, la trazabilidad electrónica de procesos y la gestión automatizada de PQRS son ejemplos de cómo la digitalización contribuye simultáneamente a la eficiencia operativa y a la reducción de la huella ambiental. En 2026, profundizaremos la medición del impacto ambiental de estas iniciativas para cuantificar su contribución real.



La ruta: del marco a la medición

El 2025 fue el año de construir los cimientos. Mapeamos las dimensiones de incidencia, identificamos las prácticas existentes, definimos los lineamientos y oficializamos la ruta. Reconocemos que no se puede mejorar lo que no se mide, por eso el 2026 será el año de ejecutarla y, sobre todo, de medirla. Nos comprometemos a construir una línea base de indicadores ambientales que cubra consumo energético por sede, generación y clasificación de residuos, y uso de recursos hídricos. La medición de huella de carbono se incorporará de manera progresiva conforme desarrollemos la capacidad técnica para hacerlo con rigor. Creemos que la sostenibilidad se demuestra con datos, no con intenciones, y estamos dispuestos a reportar nuestro progreso con la misma transparencia con la que reportamos resultados clínicos y financieros.



7. Liderar el cambio (resultados)

Introducción

Liderar el cambio en el sector salud implica ir más allá del cumplimiento normativo y asumir una transformación consciente del modelo de atención. En 2025, Clínicos IPS avanzó en la consolidación de un sistema integrado donde calidad, seguridad del paciente, experiencia del usuario, innovación y gobernanza no operan de manera aislada, sino como componentes de una misma estrategia orientada a resultados en salud y sostenibilidad. Este capítulo refleja cómo la organización evolucionó hacia un modelo más preventivo, medible y centrado en valor.

La calidad y la seguridad del paciente se fortalecieron como eje estructural, integrando cultura de reporte, gestión de riesgos, habilitación de servicios y mejora continua. Paralelamente, la experiencia y la humanización dejaron de ser atributos intangibles para convertirse en indicadores estratégicos, con mediciones sistemáticas de satisfacción, lealtad y eficiencia operativa. La organización entendió que la confianza se construye en cada interacción y que los estándares técnicos deben ir acompañados de trato digno, empatía y coherencia institucional.

La innovación fue otro habilitador clave del cambio. La incorporación de nuevos servicios especializados, el fortalecimiento de la teleconsulta, la expansión de modelos domiciliarios y la optimización del portafolio permitieron ampliar el acceso, reducir barreras geográficas y mejorar la resolutivez clínica. Esta evolución no solo impactó resultados asistenciales, sino que también fortaleció la propuesta de valor para pacientes y aliados, consolidando un modelo basado en riesgo, cohortes y desenlaces clínicos medibles.

Finalmente, liderar el cambio también significó robustecer la operación responsable y la gobernanza. La gestión ambiental, la estrategia de teletrabajo, el fortalecimiento de proveedores, los sistemas de riesgos y controles y la estructura de gobierno corporativo demuestran una organización que entiende la sostenibilidad como un equilibrio entre impacto social, eficiencia operativa y transparencia. Este capítulo presenta una transformación integral donde cada avance responde a una convicción clara: innovar en salud es generar valor real, medible y sostenible para las personas y el sistema.



8. Calidad y seguridad del paciente

8.1 Programa de Seguridad del Paciente

Es importante resaltar que, como Institución Prestadora de Servicios de Salud, es obligatorio contar con una política y un programa de Seguridad del Paciente. Por lo que en Clínicos IPS reconocemos que en la atención en salud existen riesgos inherentes y en coherencia con el principio institucional de que “el paciente es lo primordial”, asumimos un compromiso permanente con la seguridad del paciente, orientado a la identificación, prevención y gestión de los riesgos, con el objetivo de mejorar de manera continua las condiciones de seguridad.

Este compromiso se materializa mediante la implementación de prácticas seguras, el fortalecimiento de la cultura de seguridad y el seguimiento sistemático a los procesos por medio de:

Gestión y monitoreo de eventos de seguridad

Cultura del reporte

Se evidencia que, a lo largo del período evaluado (ene-dic 2025), la cultura del reporte de sucesos relacionados con la seguridad del paciente se fortaleció de manera progresiva, esto como resultado de las capacitaciones realizadas y el designar las sedes a cada una de las analistas fortaleciendo así los acompañamientos en las sedes.

Lo que permitió cerrar el año 2025 con un total de 1.622 casos reportados, alcanzando así la meta institucional del indicador establecido con relación a la cultura del reporte de 2 reportes por cada 1.000 pacientes atendidos. Dicho indicador inició su medición a partir del mes de mayo y tendrá un ajuste para el 2026.



Clasificación y gestión de los sucesos de seguridad

Teniendo en cuenta los ajustes que se realizaron a la matriz donde se relacionan todos los reportes recibidos por medio de los diferentes medios, el cual se unificaron definiciones y se empezó a realizar un análisis completo de los sucesos de seguridad fue posible realizar una clasificaciones acorde al caso reportado evidenciando que durante el período evaluado (ene-dic 2025), se pudo evidenciar que, de los 1.622 reportes de seguridad del paciente, de los cuales el 60 % (972) correspondieron a eventos adversos. De estos, el 98 % (955) fueron clasificados como no prevenibles, asociados en su mayoría a seguimientos posvacunales y reacciones adversas a medicamentos. Adicionalmente, el 35 % (576) de los reportes se clasificaron como incidentes. Este comportamiento evidencia un fortalecimiento en la capacidad institucional para la identificación, clasificación y gestión sistemática de los sucesos de seguridad del paciente.

Así mismo, durante el año 2025, el 99 % (1.612) de los casos reportados se encuentran gestionados y cerrados, mientras que solo el 1 % (10) permanece pendiente de cierre, principalmente asociado a la ejecución y seguimiento de planes de mejora, lo cual refleja un alto nivel de oportunidad, seguimiento y efectividad en la gestión institucional de la seguridad del paciente.



Porcentaje de cierre efectivo de planes de mejora

Durante el mismo período, se analizaron 61 casos bajo la metodología del Protocolo de Londres, los cuales fueron definidos como casos trazadores. De estos, 32 casos requirieron la formulación de planes de mejora, alcanzando al cierre del año un 87% de ejecución. No obstante, el seguimiento evidenció retrasos en la implementación de algunos planes, con actividades pendientes desde el mes de julio, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el cumplimiento de los tiempos definidos y la corresponsabilidad de las áreas involucradas.

En respuesta a estos hallazgos, se realizaron ajustes en el proceso de seguimiento, incluyendo la citación para la revisión de la ejecución de los planes de mejora en la misma sesión en la que estos son formulados. Sin embargo, resulta indispensable reforzar el compromiso institucional con la ejecución oportuna de las acciones definidas, a fin de reducir los riesgos identificados y contribuir de manera efectiva al fortalecimiento de la seguridad del paciente.

Aplicación de listas de chequeo de rondas de seguridad y adherencia de buenas prácticas

Durante el año 2025 se diseñó e implementó el procedimiento institucional para la ejecución de las rondas de seguridad del paciente. A partir del segundo trimestre del año, se realizó la actualización del formato de rondas, ampliando su alcance de 43 ítems de prácticas de seguridad evaluadas a 70 ítems distribuidos en 10 prácticas seguras, incorporando de manera transversal aspectos relacionados con infraestructura y el servicio de tecnovigilancia.

Adicionalmente, se implementó el uso de un informe fotográfico como soporte de los hallazgos identificados durante las rondas, el cual es socializado con las subgerencias, coordinaciones y profesionales responsables de cada sede. Estas instancias participan activamente en la formulación y ejecución de los planes de mejora derivados de los hallazgos, fortaleciendo la corresponsabilidad institucional.

El análisis de los resultados obtenidos en las rondas de seguridad muestra que el año 2025 cerró con un promedio general del 76% de adherencia a las prácticas seguras evaluadas. Cabe resaltar que únicamente la sede San Martín alcanzó la meta institucional del 90%, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el mes de agosto, relacionados con la ejecución mensual de rondas de seguridad por parte de las coordinaciones asistenciales de cada sede.

8.2 Iniciativas destacadas

Implementación de la estrategia multimodal de higiene de manos

Teniendo en cuenta que, como entidad prestadora de servicios de salud, debemos dar cumplimiento al reporte de manera bimestral ante la secretaria de salud de la estrategia multimodal de higiene de manos, la cual requiere ser evaluada mediante observaciones ocultas, durante el año 2025 se desarrolló la actividad de conformación y capacitación del equipo institucional de observadores ocultos en las diferentes sedes de la institución.





Como resultado de este proceso, en el mes de julio se logró estructurar un equipo de 25 observadores ocultos, iniciándose la medición del indicador a partir del mes de agosto. En la medición inicial se evidenció una adherencia institucional del 88%, superando la meta establecida por la Secretaría de Salud del 85%. No obstante, al cierre del año 2025, el indicador registró una adherencia del 81%.

Fortalecimiento de acompañamientos en las sedes

A partir del segundo trimestre de 2025, se fortalecieron los acompañamientos en sede por parte de las analistas del Programa de Seguridad del Paciente, estableciendo una frecuencia de dos acompañamientos mensuales en cada sede asignada. Estas jornadas se orientaron principalmente al acompañamiento operativo y a la capacitación continua en buenas prácticas de seguridad del paciente, priorizando el trabajo en campo sobre las actividades administrativas.

Este enfoque permitió un mayor contacto y cercanía con el personal asistencial, favoreciendo el reconocimiento del programa, la apropiación de los lineamientos institucionales y la integración de la seguridad del paciente en la práctica diaria.

El impacto positivo de esta estrategia se evidencia en los resultados de las encuestas de satisfacción sobre el despliegue del Programa de Seguridad del Paciente durante 2025, así como en los comentarios y retroalimentación recibida por parte de subgerentes, coordinadores y profesionales que participan activamente en el Comité de Seguridad del Paciente, quienes destacan el valor del acompañamiento permanente y la presencia en sede como un factor clave para el fortalecimiento de la cultura de seguridad.

Habilitación en servicios de salud

A partir de agosto del año 2025 se realizó auditoría de cumplimiento de condiciones de habilitación establecidos en la Resolución 3100 de 2019, la cual establece las condiciones mínimas a cumplir para la prestación de servicios de salud y se evalúa por medio de 7 estándares, así:

- Talento Humano
- Infraestructura
- Dotación
- Medicamentos y dispositivos médicos
- Procesos prioritarios
- Historia clínica
- Interdependencia de servicios





Durante el período evaluado, el porcentaje de cumplimiento por sede se mantiene en niveles altos y relativamente homogéneos, con un rango que oscila entre el 86% y el 90%, teniendo un cumplimiento global del 89%. Este comportamiento evidencia una gestión consistente con los lineamientos corporativos en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Las sedes con mayor desempeño (90%) fueron Castellana, Bulevar, San Martín y Sogamoso, lo que demuestra una implementación del cumplimiento en estándares de Habilitación. Estas sedes pueden considerarse referentes internos, cuyas buenas prácticas podrían ser sistematizadas y replicadas en otras ubicaciones.

En un segundo nivel se encuentran Américas (89%) y Calle 98, Cartagena y Duitama (88%), manteniendo resultados competitivos y cercanos al estándar superior. Aunque el margen de mejora es reducido, existen oportunidades puntuales para optimizar procesos y fortalecer el seguimiento de indicadores.

Por su parte, Chía (87%) y Tunja (86%) presentan los niveles más bajos dentro del grupo analizado. Si bien continúan dentro de un rango satisfactorio, estos resultados sugieren la necesidad de implementar planes de mejora focalizados, acompañamiento gerencial y revisión de posibles brechas operativas o de gestión.

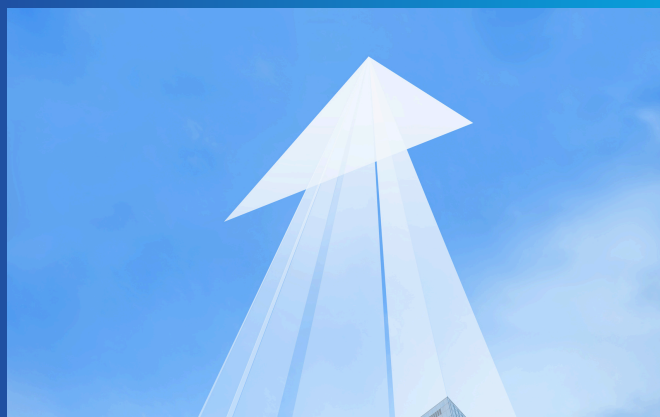
Conclusiones estratégicas

- El promedio general refleja un buen nivel de cumplimiento institucional.
- La variación entre sedes es moderada (4 puntos porcentuales), lo que indica estabilidad y coherencia organizacional.
- Existen oportunidades de mejora incremental para cerrar brechas y avanzar hacia estándares superiores ($\geq 92\%$ – 95%).
- Se recomienda fortalecer la transferencia de buenas prácticas entre sedes y establecer metas diferenciadas según nivel de desempeño.

En términos generales, los resultados respaldan el compromiso de la organización con la gestión responsable y sostenible, evidenciando avances consistentes y una base sólida para la mejora continua. Para incrementar estos resultados se hace necesario continuar con el acompañamiento de todos los niveles de la organización si bien en el momento de realizar las auditorias se subsanan varios hallazgos el cumplimiento de estándares de habilitación en salud, es diario.

8.3 Iniciativas destacadas habilitación de servicios de salud

Durante el período evaluado, la organización implementó una estrategia orientada a fortalecer el cumplimiento normativo y la cultura de seguridad en los servicios habilitados. A continuación, se presentan los principales resultados alcanzados.
Programa Integral de Fortalecimiento de Estándares de Habilitación



Resultados alcanzados:

- Se ejecutaron auditorías internas periódicas en el 100% de las sedes habilitadas.
- Se evidenció una mejora en la estandarización documental y actualización de requisitos técnico-administrativos.
- Se redujeron 30% los hallazgos críticos en comparación con el período anterior, reflejando mayor adherencia a los estándares.
- Se consolidó un tablero de control gerencial que permitió monitoreo mensual de indicadores de cumplimiento.
- Se fortaleció la trazabilidad de planes de mejora, logrando mayor oportunidad en el cierre de acciones correctivas, obteniendo un 70% en planes de mejora establecidos.

Impacto organizacional:

- Mayor preparación ante visitas de entes de inspección, vigilancia y control.
- Disminución del riesgo de sanciones o requerimientos regulatorios.
- Homogeneidad en la aplicación de criterios de habilitación entre sedes.

Consolidación de una cultura institucional orientada al cumplimiento preventivo.

La estrategia implementada ha permitido avanzar hacia un modelo de habilitación sostenible, preventivo y alineado con la mejora continua. Los resultados evidencian no solo cumplimiento normativo, sino también madurez organizacional en la gestión del riesgo y la calidad asistencial, consolidando el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, responsables y socialmente sostenibles.

8.4 Próximos pasos

Estrategia de cultura de seguridad y gestión del riesgo

Objetivo: Integrar la habilitación con un enfoque preventivo centrado en la seguridad del paciente.

Descripción:

Desarrollo de una estrategia transversal que articula la habilitación con el Sistema de Gestión de Calidad y el Programa de Seguridad del Paciente, mediante:

- Capacitación continua del talento humano en estándares de habilitación.
- Simulacros de auditoría y verificación de condiciones técnico-científicas.
- Implementación de listas de chequeo operativas por servicio.
- Fortalecimiento del reporte y análisis de eventos adversos.

Impacto esperado en el 2026:

- Disminución de riesgos asistenciales.
- Mayor adherencia a protocolos clínicos.
- Mejora en indicadores de calidad y satisfacción del usuario.
- Sostenibilidad del cumplimiento en el tiempo.



Mejoramiento continuo - Programa de auditoria para mejoramiento de calidad (PAMEC)
La institución cumplió con la ejecución y el reporte del PAMEC 2025 ante el ente regulador, alcanzando un nivel de avance funcional, aunque por debajo del estándar óptimo esperado para cierre anual.

- Aspectos positivos
- Cumplimiento del reporte regulatorio dentro de los tiempos establecidos.
- Evidencia de capacidad operativa para ejecutar planes de mejora.
- Existencia de seguimiento y control del programa.
- Implementación de acciones con impacto en procesos priorizados.

El PAMEC 2025 evidencia compromiso institucional con la calidad y la mejora continua. No obstante, se requiere fortalecer la ejecución total del plan para garantizar impacto sostenible, reducir riesgos y alcanzar estándares superiores de desempeño

9. Experiencia y humanización

9.1 Experiencia del beneficiario red de prestación – Ecopetrol

Confianza, lealtad y mejora continua

En el marco de la estrategia de escucha del paciente, se dispone de múltiples canales de atención, entre ellos: buzón de sugerencias, línea de salud, correo electrónico, encuestas de satisfacción y atención presencial, garantizando accesibilidad y oportunidad en la recepción de requerimientos y retroalimentación.

Durante 2025 alcanzamos un 99% de satisfacción promedio en la atención en pacientes de Ecopetrol, consolidando un desempeño sobresaliente y sostenido frente a nuestros usuarios. Estando 4 punto por encima del indicador gerencial establecido.

El NPS se ubica en promedio en 90%, reflejando un alto nivel de recomendación y lealtad, manteniéndonos un nivel excepcional de este indicador, 5 puntos por encima de la meta gerencial establecida.

En relación con las PQRS tuvimos 327 radicaciones en total durante 2025, logrando una tasa de 0,6 por cada mil atenciones, con un porcentaje del 3.66% de PQRS atribuibles representando nuestro foco e intervención y mejora continua.

Estos resultados evidencian estabilidad y compromiso operativo, alta percepción de valor por parte del usuario, una oportunidad clara de optimización concentrada en un tercio de los casos reportados.





Estrategia de trato digno

Implementamos una estrategia integral de fortalecimiento de la cultura de servicio, centrada en los colaboradores como eje del sistema y principales generadores de experiencia.

Las competencias claves trabajadas fueron trato digno y humanizado, manejo de situaciones complejas, política de humanización, triángulo de servicio, gestión emocional y escucha activa.

El enfoque estratégico estuvo orientado a:

- Consolidar una cultura basada en empatía, ética y profesionalismo.
- Fortalecer habilidades socioemocionales críticas para la experiencia del beneficiario.
- Sensibilizar al equipo sobre su impacto directo en la percepción y calidad del servicio.
- Alinear nuestra cultura VIVA con los indicadores de satisfacción y lealtad.

Esta intervención desarrollada en las reuniones administrativas no solo ha fortalecido competencias individuales, también ha servido como palanca estructural para sostener los resultados de experiencia y reputación institucional en el mediano y largo plazo.

Indicadores clave y aprendizajes

Indicadores de eficiencia en atención

Los indicadores estratégicos de eficiencia en la atención evalúan la accesibilidad a los servicios de salud, el Net Promoter Score (NPS), la experiencia global del usuario y el comportamiento en la radicación de PQRS.

- Cumplimiento de procesos o protocolos
- Se garantiza el cumplimiento de la ruta integral de atención al paciente, el protocolo de apertura y gestión del buzón, y el manual de atención al usuario.

Innovaciones implementadas y su adopción

Se solicitó una asesoría especializada para la definición y diseño del Patient Journey, iniciando con un diagnóstico integral y culminando con la identificación de los 'momentos WOW'. Posteriormente, esta herramienta ha sido ajustada de manera continua en función de los cambios operativos, incluyendo la ampliación del portafolio de servicios y su impacto en los beneficiarios, garantizando la optimización de cada etapa del ciclo de servicio y de los momentos de verdad.

Resultados que importan ¿Qué prácticas o cambios impulsaron estas mejoras?

Las mejoras en los indicadores de satisfacción y lealtad fueron resultado de intervenciones estructuradas en dos frentes principales:



1. Gestión activa de la retroalimentación del usuario:

Se fortaleció el trabajo en conjunto de los profesionales, las coordinaciones y experiencia del cliente en la construcción y seguimiento de planes de mejora derivados de casos de beneficiarios insatisfechos, identificados a través de PQRS y encuestas de satisfacción.

Este enfoque permitió:

- Analizar causas raíz.
- Implementar acciones correctivas oportunas.
- Generar aprendizaje organizacional.
- Cerrar brechas de manera sistemática.

2. Transformación cultural centrada en el colaborador:

El proceso ha sido orientado en reconocer al colaborador como principal facilitador de la experiencia en los servicios de salud.

El enfoque promovió:

- La comprensión del usuario desde una mirada integral y diferencial, más allá del diagnóstico clínico.
- El fortalecimiento de la empatía como competencia transversal.
- La toma de conciencia sobre el impacto individual en la percepción del servicio.

Se trabajó el principio de “ponerse en el lugar del otro” como criterio de actuación, alineando el comportamiento asistencial con estándares de trato digno, humanizado y ético.

En conjunto, estas acciones consolidan una cultura de mejora continua y refuerzan la sostenibilidad de los resultados alcanzados en experiencia del beneficiario.



¿Qué barreras se enfrentaron?

En la fase inicial se evidenció una barrera cultural asociada a la búsqueda de culpables frente a los eventos de insatisfacción. La gestión de los casos tendía a percibirse como un señalamiento individual, generando posturas defensivas y limitando el análisis objetivo de las situaciones.

Este enfoque dificultaba inicialmente:

- La identificación de causas raíz.
- La construcción de soluciones colaborativas.
- La apropiación colectiva de los planes de mejora.

A partir de ello, se trabajó en la transición hacia una cultura de corresponsabilidad y aprendizaje, promoviendo el análisis sistemático de los casos, el enfoque en procesos y no en personas, y la mejora continua como eje organizacional.

¿Qué aprendizajes relevantes emergen?

Del proceso de mejora emergen aprendizajes clave que fortalecen nuestra cultura organizacional y la sostenibilidad de los resultados:

- La voz del beneficiario como insumo estratégico: Cada inconformidad manifestada a través de PQRS o encuestas representa una oportunidad de mejora. La retroalimentación del usuario se consolida como fuente de aprendizaje organizacional y como insumo para anticipar riesgos y rediseñar procesos.



- Enfoque preventivo y anticipatorio: La gestión no debe limitarse a la reacción frente al evento, sino orientarse a la anticipación de conductas y situaciones críticas, asegurando que las interacciones se manejen de forma positiva, sin comprometer el profesionalismo ni la ética institucional.
- Comprensión integral del usuario: Se reafirma que atendemos personas, no diagnósticos. Cada beneficiario llega con emociones, temores, expectativas y contextos particulares que influyen directamente en su percepción del servicio.
- La empatía como competencia transversal: El ejercicio consciente de “ponerse en el lugar del otro” fortalece la calidad relacional del servicio y promueve decisiones más humanas y coherentes con nuestra cultura. Reconocemos que todos somos, hemos sido o seremos usuarios del sistema.
- Respeto y dignidad como principios no negociables: El trato respetuoso, considerado y digno independientemente de la condición o circunstancia del usuario se consolida como estándar en las relaciones transversales de la organización y con los beneficiarios.

En síntesis, el aprendizaje central es que la experiencia del paciente se construye en cada interacción. Somos reflejo de lo que entregamos en cada contacto, es una expresión del profesionalismo con sentido humano.

9.2 Programas alto Impacto

Transformación del modelo: más acceso, más humanidad, mejores resultados

En 2025, Clínicos IPS consolidó una transformación estructural de su modelo de atención, integrando de manera estratégica tres modalidades complementarias:

- Atención ambulatoria especializada (más de 20 especialidades médicas).
- Atención domiciliaria para pacientes de alta complejidad y dependencia funcional.
- Teleconsulta multicanal (videollamada y contacto remoto estructurado).

Esta transformación no fue únicamente operativa; fue un cambio cultural y estratégico orientado a cumplir nuestra aspiración corporativa:

“Ser referentes en modelos de atención especializados, basados en riesgo y resultados en salud, generando sostenibilidad y alto valor para pacientes y aliados.”

Nuestros objetivos: reducir brechas de acceso, humanizar la atención y garantizar continuidad en poblaciones vulnerables, especialmente adultos mayores, pacientes crónicos complejos y personas con limitaciones de movilidad.

Nuestros modelos evolucionan

La organización decidió evolucionar desde un modelo centrado en la oferta hacia un modelo:

- Centrado en el paciente y su entorno.
 - Basado en riesgo y cohortes especializadas.
 - Integrado (ambulatorio–domicilio–telemedicina).
- Orientado a desenlaces clínicos y experiencia del usuario.



Principales ejes de cambio:

1. Consolidación del modelo especializado ambulatorio

- Más de 20 especialidades médicas activas en las modalidades de atención ambulatoria, domiciliaria y telemedicina.
- Rutas integrales por cohorte (neurología, programa especializado de pacientes oxígeno requirentes, atención de pacientes crónicos por grupo de riesgo diagnóstico; Epoc, asma, falla cardíaca, diabetes y enfermedad renal, alta dependencia funcional y programa paliativos).
- Seguimiento estructurado y medición de desenlaces clínicos.

2. Fortalecimiento de la atención domiciliaria

- Equipos interdisciplinarios en casa.
- Implementación del Plan Individual de Atención en Salud (PIAS).
- Escuela de Cuidadores como estrategia de empoderamiento familiar.

3. Escalamiento de la teleconsulta

- Aumento de atenciones especializadas virtuales en todas las cohortes.
- Modelo híbrido (presencial + virtual).
- Reducción de barreras geográficas y de movilidad.

Este cambio respondió a un propósito social: llevar la salud hasta donde el paciente está, en lugar de exigir que el paciente se adapte al sistema.

9.3 Experiencia del usuario programas domiciliarios





Durante 2025, el NPS del PAI en programas domiciliarios mostró un desempeño alto y estable, manteniéndose de forma consistente en rangos superiores al 93% la mayor parte del año. Meses como febrero, marzo y diciembre alcanzaron los niveles más altos de satisfacción, reflejando una experiencia que genera confianza y recomendación activa del servicio.

Si bien se presentan variaciones en algunos momentos del año, especialmente en el segundo semestre, el indicador nunca cae a niveles críticos y logra recuperarse con rapidez. Esto confirma que el modelo domiciliario es valorado por los usuarios.

Atención humanizada con alto impacto social

Durante 2025, los programas domiciliarios mantuvieron niveles de satisfacción consistentemente altos, con resultados superiores al 91% durante todo el año y varios meses por encima del 96%. Este comportamiento evidencia una experiencia positiva y estable para los pacientes atendidos en su entorno familiar.

El primer trimestre mostró desempeños destacados, alcanzando su punto más alto en marzo (97,07%), lo que refleja confianza en el modelo de atención domiciliaria y en el equipo asistencial. Aunque se presentan variaciones naturales durante el año, el indicador se recupera de manera sostenida en el segundo semestre, cerrando diciembre con 96,78%, uno de los mejores resultados del periodo.

Desde la perspectiva de responsabilidad social, estos resultados son especialmente relevantes, ya que la atención domiciliaria:

- Reduce barreras de acceso para pacientes con limitaciones de movilidad o condiciones crónicas.
- Favorece la continuidad del tratamiento en un entorno seguro y familiar.
- Humaniza la prestación del servicio al acercar la salud al hogar.
- Disminuye desplazamientos y cargas económicas indirectas para las familias.

El comportamiento del indicador confirma que el modelo domiciliario no solo es clínicamente resolutorio, sino socialmente responsable, al contribuir al bienestar integral del paciente y su núcleo familiar, fortaleciendo la equidad y la accesibilidad en la atención en salud.

NPS 2025 – Recomendación sólida y confianza sostenida





El comportamiento del indicador confirma que el modelo domiciliario no solo es clínicamente resolutorio, sino socialmente responsable, al contribuir al bienestar integral del paciente y su núcleo familiar, fortaleciendo la equidad y la accesibilidad en la atención en salud.

NPS 2025 - Recomendación sólida y confianza sostenida



El comportamiento del Net Promoter Score (NPS) durante 2025 evidencia un nivel de recomendación favorable y estable por parte de los usuarios, con resultados mayoritariamente superiores al 75% durante todo el año.

El primer trimestre muestra un crecimiento significativo, alcanzando su punto más alto en marzo (92%), reflejando una experiencia altamente satisfactoria y una fuerte disposición de los usuarios a recomendar el servicio. Posteriormente, el indicador mantiene niveles consistentes, con desempeños destacados en junio (87%) y diciembre (86%), lo que demuestra capacidad de recuperación y cierre positivo.

Desde la perspectiva de responsabilidad social, estos resultados son relevantes porque:

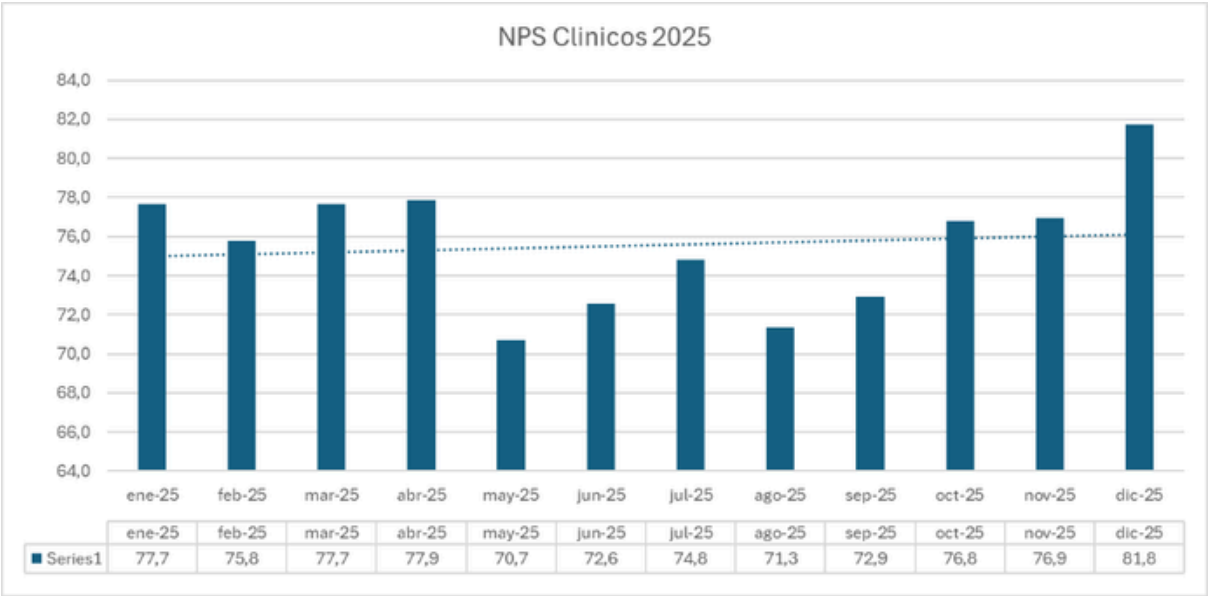
- Reflejan confianza y lealtad hacia la institución.
- Evidencian coherencia entre la promesa de servicio y la experiencia real.
- Fortalecen la reputación institucional.
- Contribuyen a la sostenibilidad del modelo de atención a través de la recomendación positiva.

El comportamiento anual confirma que la experiencia del paciente no depende de eventos aislados, sino de una gestión estructurada que consolida relaciones basadas en credibilidad, calidad y trato humanizado.



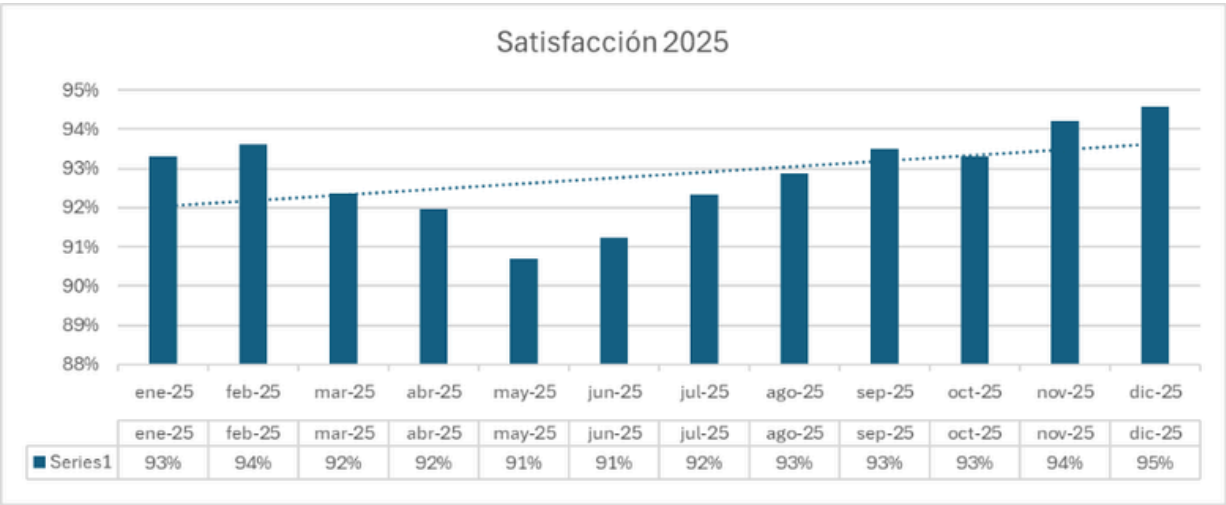


9.4 Indicadores Experiencia del paciente a nivel de Clínicos 2025
Indicadores Que Consolidan Confianza Y Sostenibilidad



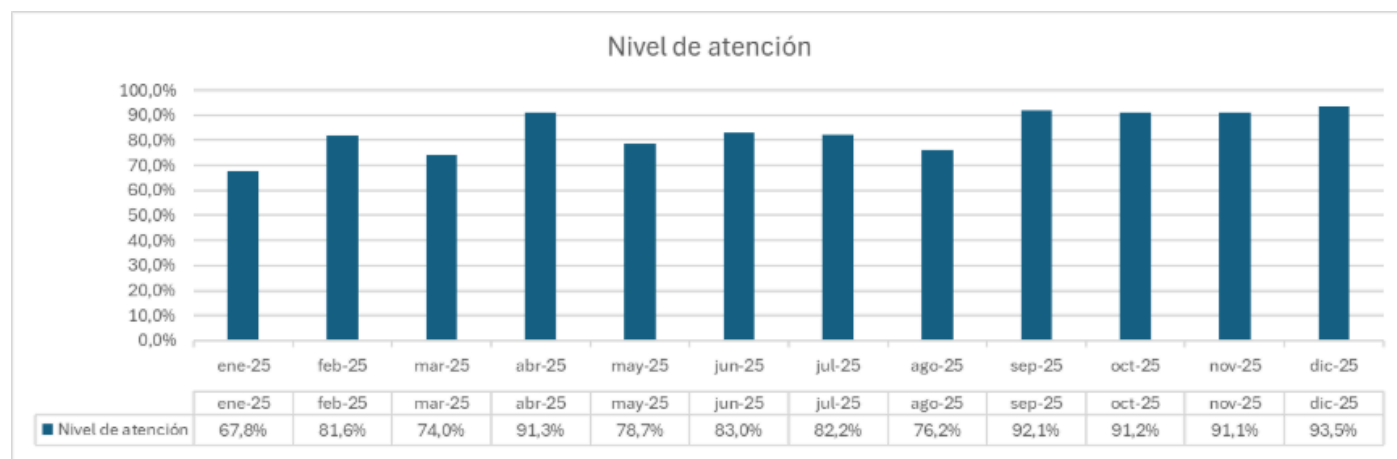
Fuente: Encuestas de satisfacción

El NPS se mantiene durante la mayor parte del año en niveles altos (superiores a 75 puntos), lo que refleja una experiencia del paciente sólida y consistente. Se evidencia una tendencia creciente en el segundo semestre, con fortalecimiento progresivo del indicador. El año cierra con su mejor resultado en diciembre (81,8), consolidando un nivel de recomendación sobresaliente y una percepción muy favorable del servicio.



Fuente: Encuestas de satisfacción

El indicador de satisfacción se mantiene durante todo el año en niveles altos, superiores al 90%, lo que evidencia una percepción consistentemente favorable del servicio. Se observa una tendencia creciente en el segundo semestre, consolidando una mejora sostenida.



Fuente: Sistema de información Isabel

Muestra que mejoramos nuestro canal de atención con más accesibilidad y oportunidad por el ejemplo para diciembre ese 93.5% significa que de cada 10 usuarios que llaman atendemos oportunamente al 9.3 usuarios, solo con abandono de 0.7 usuarios

Consolidación operativa y mejora sostenida en accesibilidad

El comportamiento anual del nivel de atención evidencia una evolución positiva y una clara consolidación operativa durante el segundo semestre.

Tras un inicio de año con variabilidad natural propia de los ciclos operativos, el indicador muestra una recuperación progresiva que alcanza su primer pico en abril (91,3%), reflejando capacidad de ajuste y respuesta institucional.

A partir de septiembre se observa un punto de inflexión estratégico: el nivel de atención supera consistentemente el 91%, manteniendo estabilidad en octubre y noviembre, y cerrando el año en su mejor resultado (93,5%). Este desempeño confirma:

- Mayor eficiencia en la gestión de la demanda.
- Optimización en tiempos de respuesta.
- Fortalecimiento de la capacidad resolutoria.
- Estabilidad en la operación asistencial.

El comportamiento del último trimestre demuestra madurez operativa y control de procesos, elementos fundamentales para garantizar accesibilidad, oportunidad y continuidad en la atención.

En términos de responsabilidad social, este resultado no solo representa cumplimiento de indicadores; refleja compromiso con el acceso efectivo a los servicios de salud, reduciendo barreras y fortaleciendo la experiencia integral del beneficiario.



Un modelo que transforma indicadores en confianza

En 2025 fortalecimos y consolidamos un ecosistema integral de escucha activa, articulando de manera estratégica el buzón de sugerencias, canales de atención multifuncionales (línea telefónica, chatbot, chat con atención personalizada y página web), correo electrónico, encuestas de satisfacción y atención presencial.



Este modelo multicanal garantiza accesibilidad permanente, trazabilidad en cada interacción y oportunidad en la gestión de requerimientos, asegurando respuestas efectivas y fortaleciendo la transparencia, la confianza y la corresponsabilidad institucional con nuestros beneficiarios.

Resultados que evidencian valor social

Los indicadores de experiencia reflejan una operación sólida y sostenida:

- Satisfacción promedio anual superior al 93%, con cierre en 95%, mostrando una tendencia creciente durante el segundo semestre.
- NPS con comportamiento estable en niveles sobresalientes (promedio cercano a 76-77 puntos) y cierre anual en su punto más alto, evidenciando alta recomendación y lealtad.
- su punto más alto, evidenciando alta recomendación y lealtad.

Gestión activa y capacidad de respuesta institucional



Fuente: Herramienta PQR

El comportamiento de la tasa de PQR durante 2025 refleja una dinámica de gestión activa y una operación con capacidad de absorción y control frente al incremento natural de la demanda.

Durante el primer semestre se observa un crecimiento progresivo, coherente con una mayor utilización de los canales de atención y una cultura fortalecida de reporte por parte de los usuarios. Este comportamiento evidencia confianza en los mecanismos institucionales de escucha.

El punto más alto se presenta en agosto (14,6), seguido de una estabilización en el último trimestre y un cierre en diciembre con una reducción significativa (11,0), lo que demuestra:

- Mayor efectividad en las acciones correctivas implementadas.
- Aprendizaje organizacional derivado del análisis de causa raíz.
- Fortalecimiento de controles preventivos.
- Mejora en la experiencia operativa del usuario.



El descenso progresivo hacia el cierre del año confirma que la organización no solo gestiona el evento, sino que interviene estructuralmente los factores generadores. Desde la perspectiva de responsabilidad social, este comportamiento refleja transparencia, madurez en la gestión y compromiso con la mejora continua, entendiendo cada PQR como una oportunidad estratégica para optimizar procesos y fortalecer la relación con nuestros beneficiarios.



Trato digno: la experiencia comienza en el colaborador

Entendimos que la experiencia del paciente no es un resultado aislado, sino la consecuencia directa de una cultura organizacional coherente. Por ello, implementamos una estrategia estructural de fortalecimiento en:

- Humanización del servicio.
- Manejo de situaciones complejas.
- Escucha activa y gestión emocional.
- Triángulo de servicio y corresponsabilidad.

El enfoque estuvo orientado a entrenar y capacitar a los colaboradores en consolidar una cultura basada en empatía, ética y profesionalismo, alineando la cultura organizacional con los indicadores de satisfacción y lealtad.

Esta intervención no solo fortaleció habilidades individuales; se convirtió en un habilitador estratégico para sostener resultados de reputación y experiencia en el mediano y largo plazo.

Gestión estratégica de PQRS: de la reacción al aprendizaje

La gestión de PQRS evolucionó hacia un modelo analítico y preventivo:

- Análisis de causa raíz.
- Planes de mejora interdisciplinarios.
- Seguimiento estructurado.
- Aprendizaje organizacional sistemático.

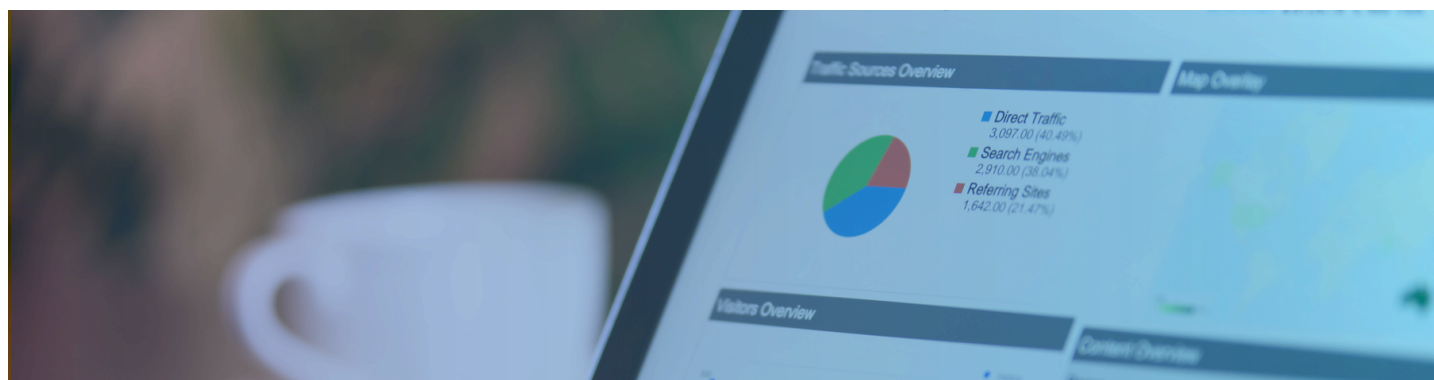
El cambio cultural más relevante fue migrar de una lógica de señalamiento individual hacia un enfoque de corresponsabilidad centrado en procesos. Esto permitió transformar cada inconformidad en una oportunidad de optimización.

¿Por qué estos resultados importan?

Porque la experiencia del paciente es un indicador directo de sostenibilidad social.

Altos niveles de satisfacción y recomendación implican:

- Mayor adherencia a tratamientos.
- Mejor percepción de calidad.
- Reducción del riesgo reputacional.





- Fortalecimiento del vínculo institucional.

Cada interacción construye o debilita confianza. Nuestra apuesta ha sido estructural: integrar cultura, procesos y medición para que la experiencia no dependa de esfuerzos aislados, sino de un sistema robusto.



Aprendizajes que fortalecen nuestra responsabilidad social

- La voz del beneficiario es un insumo estratégico, no solo un canal de queja.
- La prevención es más poderosa que la corrección.
- Atendemos personas, no diagnósticos.
- La empatía es una competencia organizacional, no opcional.
- El respeto y la dignidad son estándares no negociables.

La experiencia del paciente se construye en cada contacto. Nuestros resultados demuestran que cuando la cultura de servicio se gestiona con disciplina, método y propósito, los indicadores responden y la confianza se consolida.

En 2025 no solo medimos satisfacción; fortalecimos relaciones sostenibles basadas en profesionalismo con sentido humano.

10. Innovación y mejora del modelo de atención

10.1 Nuevos Servicios Tecnología

La evolución del modelo de atención en Clínicos IPS se apoya en una arquitectura tecnológica diseñada para mejorar la eficiencia clínica, optimizar la logística asistencial y fortalecer la gestión integral del riesgo bajo esquemas de valor.

Más que incorporar herramientas aisladas, consolidamos un ecosistema digital alineado con el propósito de anticipar riesgos, reducir variabilidad innecesaria y garantizar continuidad asistencial. Durante 2025 fortalecimos un ecosistema tecnológico que permite consolidar el modelo asistencial en predictivo, coordinado y medible.

Impacto estratégico de la arquitectura tecnológica orientada a gestión de riesgo

La integración de la Ruta Clínica, sobre nuestras aplicaciones Core: Iris, Lince, Nexa permite que el modelo ADF opere con mayor:

- Pertinencia clínica (ordenamientos más estructurados).
- Eficiencia operativa (mejor gestión de agenda y logística).
- Continuidad asistencial (seguimiento longitudinal trazable).
- Sostenibilidad financiera (uso más racional y predecible de recursos).

En conjunto, estas soluciones no representan únicamente digitalización de procesos, sino una transformación en la forma en que se toman decisiones clínicas y se ejecuta el cuidado.



La analítica generada: es un instrumento de anticipación, lo que es clave en esquemas de riesgo compartido, donde la sostenibilidad depende de la capacidad de intervenir antes de que el evento ocurra.

Digitalización de la experiencia del paciente

El ecosistema tecnológico también respalda nuestra estrategia de experiencia y humanización.

La integración de canales multicanal (línea telefónica, chatbot, web, atención presencial) con sistemas de trazabilidad permite:

- Registro estructurado de PQRS.
- Análisis de causa raíz sistemático.
- Seguimiento automatizado de planes de mejora.
- Monitoreo continuo de NPS y satisfacción.
- La experiencia del paciente dejó de ser un indicador aislado y se convirtió en un sistema de alerta temprana para la gestión del riesgo reputacional, operativo y clínico.

Gobernanza, seguridad y sostenibilidad

En nuestro modelo orientado al riesgo, la confianza institucional depende en gran medida de la robustez tecnológica. Durante 2025 se fortalecieron:

- Protocolos de seguridad y privacidad de la información.
- Trazabilidad de accesos y auditoría de datos clínicos.
- Tableros gerenciales para seguimiento mensual de KPIs estratégicos.
- Disponibilidad y continuidad operativa de las plataformas.
- Impacto estratégico.

Las soluciones tecnológicas implementadas han permitido:

- Reducir variabilidad clínica en cohortes de alta complejidad.
- Fortalecer la continuidad asistencial.
- Incrementar capacidad predictiva frente a riesgos clínicos y financieros.
- Mejorar eficiencia operativa y tiempos de respuesta.
- Alinear resultados en salud con sostenibilidad económica.

Más allá de la digitalización, se consolida una arquitectura que transforma información en decisiones y decisiones en valor medible para pacientes, aseguradores y la organización.



Proyección 2026

La infraestructura tecnológica consolidada en 2025 deja preparada a la organización para:

- Escalar el modelo ADF a nuevas cohortes.
- Replicar la arquitectura en otras líneas clínicas de alta carga asistencial.
- Integrar capacidades avanzadas de analítica predictiva.
- Fortalecer interoperabilidad con aseguradores bajo esquemas de valor.



Nuestra apuesta no es incorporar tecnología por tendencia, sino diseñar un sistema donde la información permita anticipar riesgos, garantizar continuidad y sostener el modelo en el tiempo.



10.2 Nuevos servicios red de prestación

Con el propósito de ampliar nuestra capacidad resolutive y ofrecer alternativas terapéuticas más efectivas y menos invasivas, incorporamos nuevos servicios especializados orientados al manejo del dolor, la recuperación funcional y la mejora de la calidad de vida. Estas intervenciones fortalecen nuestro modelo de atención integral, combinando tecnología, enfoque clínico y acompañamiento profesional centrado en las necesidades de cada paciente. A continuación, la descripción de los nuevos servicios ofrecidos en el 2025:

- Terapias con ondas de choque son un tratamiento no invasivo que utiliza ondas acústicas de alta energía aplicadas sobre los tejidos para estimular la regeneración y reparación tisular. Se emplean principalmente para disminuir el dolor musculoesquelético, favorecer la cicatrización de tendones y tejidos blandos, mejorar la movilidad y tratar lesiones como tendinitis, fascitis plantar y calcificaciones.
- Terapias instrumentales de piso pélvico son tratamientos que utilizan equipos especializados para evaluar y fortalecer los músculos del suelo pélvico, mejorar su control y función. Se emplean para tratar alteraciones como la incontinencia urinaria o fecal, el debilitamiento muscular pélvico, el dolor pélvico y algunas disfunciones sexuales, contribuyendo a mejorar la continencia, el soporte de los órganos pélvicos y la calidad de vida.
- Ortopedia es una consulta especializada que tiene como propósito preservar y recuperar la movilidad, estabilidad y función del sistema locomotor. Incluye huesos, articulaciones, ligamentos, tendones, músculos y nervios.
- Procedimientos se realizan infiltraciones que alivian el dolor, reducen la inflamación y mejoran la movilidad

10.3 Promesa de valor y generación de valor ADF (Alta Dependencia Funcional)

En Clínicos IPS entendemos la innovación no como la incorporación aislada de tecnología, sino como la capacidad estructural de rediseñar la forma en que se prestan y se financian los servicios de salud. En un entorno caracterizado por alta variabilidad clínica, presión sobre los costos y fragmentación asistencial, nuestra apuesta estratégica ha sido evolucionar hacia modelos de riesgo compartido que alineen incentivos entre asegurador y prestador, mejoren la experiencia del paciente, garanticen mejores resultados en salud y generen sostenibilidad financiera medible.



El riesgo compartido representa para Clínicos una decisión corporativa de largo plazo: pasar de la prestación transaccional por evento a la gestión integral de poblaciones bajo responsabilidad clínica y económica. Este enfoque nos permite asumir un rol activo en la gestión de resultados en salud, controlar la variabilidad innecesaria, anticipar descompensaciones y garantizar mayor predictibilidad en el costo para nuestros aliados estratégicos.

Bajo esta visión, hemos estructurado una nueva generación de servicios de alto impacto, diseñados desde su origen con lógica poblacional, métricas de desempeño y esquemas de remuneración orientados a valor. El Programa In-Pulso Vital (Alta Dependencia Funcional – ADF) constituye el primer despliegue de esta estrategia, desarrollado a partir de la identificación de una oportunidad concreta de mejora en la experiencia de las EPS y de los pacientes, los resultados clínicos y la eficiencia del gasto asociado a su atención.

ADF no es únicamente un programa asistencial; es la materialización de una arquitectura de innovación basada en riesgo compartido, gobernanza clínica robusta y responsabilidad financiera estructurada. A partir de este modelo, Clínicos consolida su posicionamiento como socio estratégico en la construcción de soluciones sostenibles para poblaciones de alta carga asistencial, con potencial de expansión a nuevas cohortes y líneas de servicio.

In-Pulso Vital ADF

La atención de los pacientes con Alta Dependencia Funcional (ADF) constituye uno de los desafíos más críticos para la sostenibilidad de cualquier sistema de salud. Estos pacientes se definen como personas que, debido a condiciones neurológicas, crónicas o degenerativas, han perdido la capacidad para realizar actividades básicas de la vida diaria como alimentarse, bañarse, vestirse o movilizarse y requieren el apoyo continuo de terceros para subsistir. Aunque representan una proporción mínima de la población (menos del 0.1% de los afiliados), concentran cerca del 6.5% del gasto total en salud, con costos mensuales que pueden ser hasta 20 veces superiores a los de un paciente promedio.

Sin un modelo integral, la gestión de esta población resulta inherentemente fragmentada y desarticulada, lo que genera fallas críticas en múltiples frentes:

- **Resultados en salud dispersos:** La ausencia de una coordinación clínica central impide la definición de metas funcionales claras, limita el seguimiento longitudinal del paciente y favorece intervenciones aisladas que no necesariamente se traducen en mejora sostenida de su condición.
- **Variabilidad Financiera Impredecible:** El consumo disperso de servicios recae totalmente sobre el pagador, y hospitalizaciones evitables elevan costos, trasladando el riesgo clínico como volatilidad presupuestal dificultando una planeación financiera efectiva.
- **Sobrecarga y Fragmentación Operativa:** La intervención de múltiples prestadores sin coordinación central deriva en duplicidad de servicios e ineficiencias operativas.





- Judicialización y Riesgo Reputacional: Las fallas en la integralidad y la oportunidad disparan las acciones de tutela, comprometiendo la imagen de la red y la estabilidad emocional de las familias.
- Desgaste del Cuidador: Los cuidadores suelen estar al límite de su capacidad, lo que afecta directamente la adherencia terapéutica y acelera el deterioro clínico del paciente.
- Nuestra solución, transforma este panorama al migrar de un gasto fragmentado y riesgoso hacia un modelo de costo fijo y gestión clínica proactiva. Este enfoque alinea los incentivos de ambas partes: no se trata de facturar más servicios, sino de anticipar complicaciones, garantizar la continuidad asistencial y contener los costos mediante tecnología predictiva y soporte humano. En esencia, el riesgo compartido es una alianza estratégica que garantiza la pertinencia de cada intervención, devolviendo la tranquilidad operativa a la organización y la dignidad al paciente en su hogar.
- In-Pulso Vital se hace realidad a través de 6 componentes que atacan directamente los dolores del modelo de operación actual:

Dolor Actual	Componente	Solución
Fragmentación y riesgo total asumido por la EPS, múltiples facturas, y sobrecostos.	 1. Integralidad completa	Un solo contrato que reúne todo lo que necesita el paciente en su atención y gestionando el riesgo de la población.
Pacientes tratados igual, sin diferenciar necesidades.	 2. Riesgo personalizado	Cohortización y estratificación en alto, medio y bajo riesgo que lleva a rutas diferenciales y uso eficiente de recursos.
Discontinuidad en terapias, complicaciones evitables y baja adherencia.	 3. Adherencia estructurada	Plataforma <i>Lince</i> que asegura cumplimiento en tiempo real y continuidad asistencial.
Cuidadores agotados, impactan en baja adherencia y resultados.	 4. Cuidamos al cuidador	Formación, acompañamiento y soporte psicosocial que reducen la sobrecarga y mejoran la adherencia.
Sobreutilización, pertinencia en papel y desgaste operativo en el seguimiento a la pertinencia en la operación.	 5. IA para pertinencia	Plataforma <i>IRIS</i> que audita en tiempo real y predice riesgos, garantizando pertinencia clínica real y uso eficiente de recursos en la operación.
Judicialización creciente e imagen en riesgo.	 6. Gestión de tutelas	Reducción de tutelas con cobertura anticipada de lo más reclamado y trazabilidad clínica como respaldo legal.



Implementación estratégica

El modelo ADF se encuentra estructurado en su diseño clínico, financiero y operativo, con arquitectura lista para despliegue durante el primer semestre de 2026, bajo un esquema de implementación progresiva mediante pilotos controlados.

Esta estrategia no responde a una fase exploratoria, sino a una decisión deliberada de innovación responsable: validar en entorno real la gestión integral del riesgo clínico y económico antes de escalar a poblaciones mayores.

La implementación inicial con cada EPS contempla una cohorte de entre 250 y 350 pacientes, tamaño poblacional que permite absorber la variabilidad individual, generar trazabilidad estadística robusta y validar resultados clínicos y financieros comparables frente a históricos.

Modelo de despliegue en tres fases:

- **Fase 1:** Preparación y Empalme: Durante este periodo se asegura el traslado de información clínica y operativa, clasificando a los pacientes según su riesgo de discontinuidad para evitar cualquier interrupción en sus tratamientos actuales.
- **Fase 2:** Estabilización Operativa: Se inicia la gestión integral y la ejecución de los Planes Individuales de Atención en Salud (PIAS), priorizando las intervenciones críticas y estabilizando los flujos de trabajo entre la EPS y Clínicos IPS.
- **Fase 3:** Validación de Resultados: Se consolidan los aprendizajes del piloto y se miden los resultados frente a los indicadores pactados, permitiendo tomar decisiones informadas sobre el escalamiento del modelo a toda la población.

El enfoque de piloto permite demostrar resultados medibles en el corto plazo, construir confianza con el asegurador y activar un crecimiento escalonado bajo evidencia real.

El objetivo estratégico no es operar cohortes aisladas, sino consolidar un modelo replicable que pueda expandirse a:

- Nuevas cohortes dentro de la misma EPS.
- Nuevas EPS bajo la misma arquitectura de riesgo compartido.
- Otras líneas clínicas con alta carga asistencial.

Este esquema reduce la fricción operativa, fortalece la capacidad de control poblacional y posiciona a Clínicos como desarrollador estructurado de servicios bajo riesgo, con capacidad de asumir progresivamente mayor responsabilidad clínica y financiera.

Resultados Esperados

Indicadores estratégicos para evaluar la generación de valor del modelo de atención.



Objetivos para probar	Indicadores de Evaluación
AHORROS REALES	- Costo mensual promedio por paciente: Comparación vs. histórico de la misma cohorte. - Costos asociados a hospitalizaciones y urgencias: Reducción, ausencia o contención de gastos por eventos agudos.
CAPACIDAD REAL DE CONTROLAR RIESGO CLÍNICO	- Hospitalizaciones evitables: Reducción efectiva de reingresos hospitalarios. - Control de alto costo: Patologías críticas controladas y bajo metas clínicas. - Optimización farmacológica: Reducción de polifarmacia y mejora en la adherencia. - Complicaciones evitables: Disminución de eventos como infecciones urinarias (IVU) y caídas. - Adherencia al PIAS: Garantía de acceso oportuno a todos los servicios del Plan Individual de Atención en Salud.
REDUCCIÓN DE FRICCIÓN OPERATIVA (ORGANIZACIÓN Y PACIENTE)	NPS: Nivel de satisfacción del paciente y su red de apoyo (cuidador). Tutelas: Reducción en el volumen de acciones legales y reclamaciones judiciales. Centralización de la ruta: Disminución de prestadores dispersos y servicios fuera del modelo pactado. Operación fluida: Optimización de las interacciones administrativas necesarias por paciente.

Esta estructura permite a la red de prestación visualizar cómo el modelo no solo busca la eficiencia económica, sino que asegura la estabilidad clínica del paciente mediante una gobernanza total de la ruta asistencial.



En Clínicos reconocemos que la prestación de servicios de salud genera impactos ambientales que deben ser gestionados de manera responsable. Por ello, nuestra operación incorpora prácticas orientadas al uso eficiente de los recursos, la reducción de residuos y la promoción de modelos de atención que disminuyan la huella ambiental del sistema de salud.

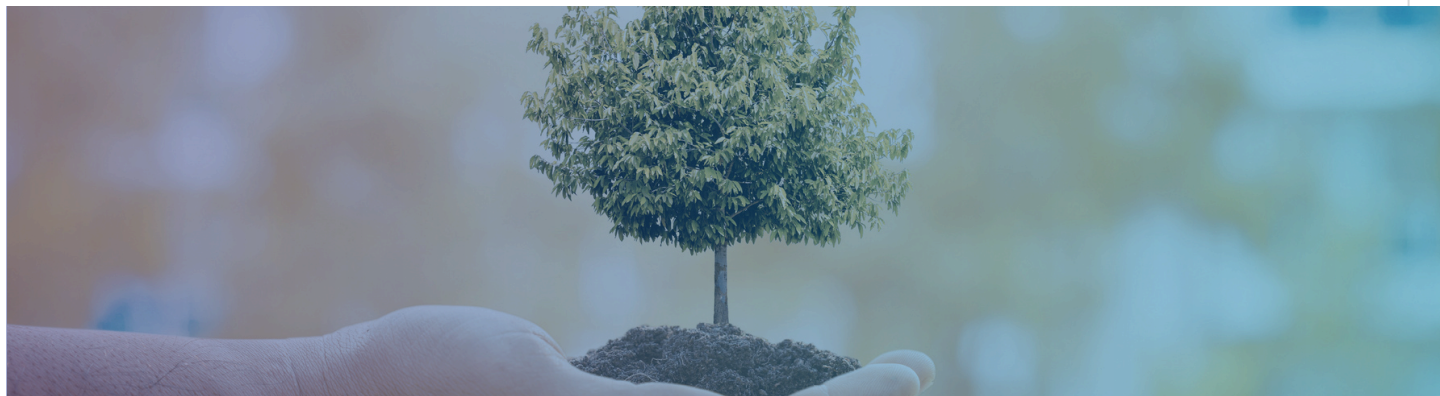
Durante 2025, la organización avanzó en la consolidación de prácticas que contribuyen a una operación más sostenible. Entre ellas se destacan el fortalecimiento de la teleconsulta como alternativa de atención que reduce desplazamientos de pacientes, la implementación de esquemas de teletrabajo que disminuyen el consumo energético asociado a oficinas y transporte, y la progresiva digitalización de procesos clínicos y administrativos que permite reducir el uso de papel y optimizar la trazabilidad de la información.

En paralelo, se iniciaron acciones para mejorar la gestión de residuos derivados de la operación en salud y se promovieron prácticas responsables en el manejo de insumos clínicos y farmacéuticos, priorizando la planeación adecuada de inventarios y el control de vencimientos, lo que contribuye a disminuir desperdicios y riesgos ambientales.

Estas iniciativas se complementan con el fortalecimiento de la cultura organizacional en torno al uso responsable de los recursos, promoviendo la corresponsabilidad de colaboradores, proveedores y aliados estratégicos en la protección del entorno.

Para el año 2026, la organización avanzará hacia una gestión ambiental más estructurada mediante el desarrollo de una línea base de indicadores que permita medir de manera sistemática el consumo energético, la generación de residuos y el uso de recursos hídricos en las sedes. Este proceso permitirá orientar decisiones basadas en datos y establecer metas de mejora progresiva en materia de sostenibilidad ambiental.

De esta manera, Clínicos continúa integrando la sostenibilidad ambiental a su modelo de gestión, entendiendo que la responsabilidad con el entorno es un componente esencial para garantizar servicios de salud sostenibles en el tiempo.



11.2 Estrategia de teletrabajo

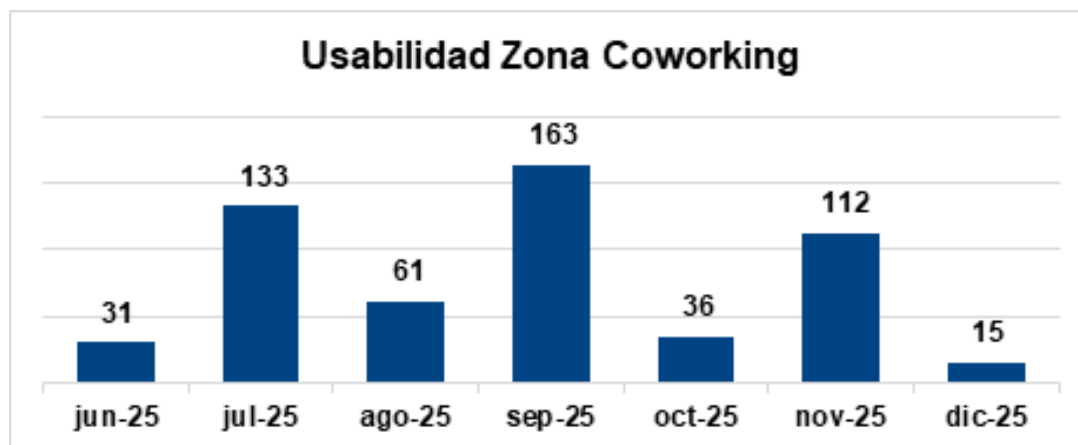
En el marco de nuestra Responsabilidad Social Empresarial, la organización ha consolidado un modelo de teletrabajo estructurado, sostenible y centrado en el bienestar integral de nuestros colaboradores.

Principales acciones implementadas:

- Política de teletrabajo claramente definida, alineada con la normativa vigente y articulada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- 47% de los trabajadores actualmente vinculados bajo la modalidad de teletrabajo, fortaleciendo esquemas laborales flexibles y responsables.
- Inspecciones periódicas en conjunto con SST, orientadas a verificar condiciones óptimas de seguridad, ergonomía y factores psicosociales en los espacios de trabajo remoto
- Garantía en la entrega de herramientas y equipos adecuados, asegurando desempeño eficiente, seguro y con estándares de calidad.



Implementación de zona de coworking desde Julio 2025 en una sede corporativa, como estrategia complementaria que permite a los colaboradores alternar su modalidad de trabajo en un entorno profesional, ergonómico y colaborativo.



Durante el periodo se registraron 551 usos del espacio, con picos en julio (133), septiembre (163) y noviembre (112). La variación mensual evidencia que el coworking es utilizado de manera flexible según las necesidades operativas, consolidándose como una estrategia complementaria al teletrabajo que fortalece la interacción, el bienestar y la mitigación de riesgos psicosociales.

Impacto y valor generado:

- Mitigación de riesgos psicosociales asociados al aislamiento laboral.
- Contribución activa al cuidado de la salud mental y el equilibrio vida-trabajo.
- Fortalecimiento del sentido de pertenencia y la productividad sostenible.
- Consolidación de un modelo empresarial responsable, centrado en las personas y alineado con principios de sostenibilidad.

El teletrabajo, más que una modalidad operativa, representa una decisión estratégica que reafirma nuestro compromiso con el bienestar, la prevención y la generación de valor compartido.

11.3 Gestión de proveedores

Clínicos IPS ha consolidado un modelo de gestión de proveedores que integra transparencia, control del riesgo, eficiencia operativa y responsabilidad extendida hacia su cadena de suministro. Este informe unifica los aportes del área de Compras Generales y del área de Planeación, Compras y Farmacia, reflejando el compromiso institucional con prácticas sostenibles que impactan positivamente la calidad de atención al paciente, el cumplimiento regulatorio y el medio ambiente.

Transparencia en Contrataciones Compras Generales



Todos los procesos de compra se gestionan de manera centralizada a través del Área de Compras, garantizando trazabilidad, control presupuestal y formalización contractual. Los controles implementados incluyen:

- Registro formal de cada solicitud con validación presupuestal previa.
- Comparativo técnico-económico estructurado cuando aplica.
- Aprobaciones según niveles de atribución definidos institucionalmente.
- Formalización contractual en servicios de riesgo o impacto relevante.
- Verificación en listas restrictivas y validación SARLAFT.
- Exigencia de garantías según nivel de riesgo.
- Archivo digital completo del expediente de compra.

Medicamentos y salud

Los procesos de selección de proveedores se rigen por el Procedimiento de Compras de Medicamentos y Dispositivos Médicos y el Manual de Gestión, con los siguientes controles:

- Evaluación técnica previa: registros sanitarios INVIMA vigentes, fichas técnicas, visita de la Secretaría de Salud, resolución para control especial cuando aplica.
- Validación de documentación legal y tributaria: RUT, Cámara de Comercio, certificación bancaria, cédula del representante legal, revisión de listas restrictivas.
- Comparación estructurada de proveedores mediante evaluación en ERP con % de cumplimiento de estándares mínimos de calidad.
- Validación con SST para proveedores que operan en sedes.
- Trazabilidad documental de cotizaciones y órdenes de compra en repositorio SharePoint.

Indicadores

Indicadores de Transparencia	
Proveedores con documentación legal y sanitaria vigente	100%
Proveedores en cumplimiento de estándares (medicamentos)	90% cumplimiento general / 70% estándares mínimos de calidad
Proveedores activos con evaluación vigente (compras generales)	100% con evaluación previa obligatoria para nuevos proveedores

Cumplimiento Contractual Compras Generales

El modelo integra controles diferenciados según el nivel de impacto del proveedor:

- Revisión técnica en compras de tecnología, infraestructura y servicios especializados.





- Exigencia de pólizas o garantías en adquisiciones de mayor cuantía.
- Seguimiento a contratos marco para evitar sobre ejecución presupuestal.
- Segregación de funciones entre Compras, Jurídica, Planeación Financiera y áreas técnicas.

Medicamentos y salud

El seguimiento permanente abarca:

- Tiempos de entrega vs. tiempos pactados (Indicador On Time).
- Cumplimiento en cantidades (Indicador In Full).
- Calidad del producto entregado mediante Acta de Recepción Técnica Administrativa.
- Gestión de devoluciones y notas crédito con registro de facturación.
- Este seguimiento impacta directamente la continuidad terapéutica del paciente, la disminución del riesgo de desabastecimiento y el cumplimiento con EPS y entes de control.

Inversión social realizada

En el marco de la cadena de abastecimiento de medicamentos, la inversión social se refleja en:

- 89.1% de compras realizadas con proveedores nacionales, fortaleciendo la industria local.
- Priorización de proveedores con buenas prácticas operativas y laborales.
- Gestión activa para evitar vencimientos y desperdicio de medicamentos, reduciendo el impacto ambiental mediante la Matriz de Planeación de la Demanda.

En compras generales, la inversión social se evidencia en:

- Formalización y estabilidad de relaciones con proveedores PYME locales.
- Cumplimiento normativo que garantiza condiciones laborales adecuadas en la cadena de suministro.
- Validación SST como requisito de contratación, promoviendo estándares de seguridad en proveedores.

Cadena de suministro responsable – Criterios de compras responsables

Compras Generales

- Cumplimiento legal y tributario como requisito de ingreso al portafolio de proveedores.
- Validación SST: documentación vigente de Seguridad y Salud en el Trabajo para proveedores que operen en sedes.
- Evaluación de desempeño estructurada con seguimiento periódico.
- Control documental y regulatorio con enfoque en riesgo institucional.





Medicamentos y salud

- Registro INVIMA vigente y resolución de medicamentos de control especial cuando aplica.
- Documentación SST actualizada y verificación de afiliaciones y cumplimiento normativo.
- Evaluación de ciclos de abastecimiento mediante Matriz de Planeación de la Demanda.
- Análisis de riesgo de desabastecimiento nacional en Comité de Farmacia y Farmacovigilancia.
- Análisis de impacto operativo: capacidad logística, consumo histórico y sostenibilidad del precio.

Parámetros Ambientales y Sociales en Selección de Proveedores

Actualmente se aplican de manera activa los siguientes criterios ambientales y sociales:

Criterios ESG en la Cadena de Suministro		
AMBIENTAL • Gestión de vencimientos y residuos farmacéuticos • Planeación basada en consumo real (evitar sobre stock) • Certificaciones ISO cuando aplica • Preferencia por fabricantes con estándares internacionales • Migración a bolsas biodegradables (1.500/mes)	SOCIAL • Validación SST como requisito de contratación • Verificación de afiliaciones y cumplimiento laboral • Priorización de proveedores nacionales (89.1%) • Continuidad terapéutica como eje de impacto social	GOBERNANZA • Verificaciones listas restrictivas y SARLAFT • Archivo digital de expedientes de compra • Segregación de funciones • Trazabilidad documental en SharePoint

Monitoreo y Métricas

100% Proveedores evaluados (medicamentos)	100% Compras a proveedores pre-evaluados	90% Compras planificadas vs urgentes
26 días Días de inventario promedio	45% Reducción inventario en riesgo (costo)	61% Reducción inventario en riesgo (unidades)
89.1% Proveedores nacionales (medicamentos)	>95% OTIF proveedor líder logístico	43 días Ciclo máximo de inventario



Impactos visibles sasos 2025

Caso 1: Reducción de vencimientos mediante planeación de demanda

Implementación de modelo estadístico de planeación (promedio móvil, suavización exponencial, regresión lineal y pronóstico) que permitió optimizar los niveles de inventario de medicamentos.

Impacto logrado:

- Disminución del 45% en costo y 61% en unidades de inventario en riesgo.
- Reducción del riesgo ambiental por disposición de medicamentos vencidos.
- Mejora en flujo de caja y mayor disponibilidad de productos para pacientes.

Caso 2: Proveedor con alto nivel de cumplimiento logístico

Proveedor de medicamentos con indicador OTIF superior al 95%.

Impacto logrado:

- Menor riesgo de no entrega a pacientes y disminución de compras adicionales por urgencia.
- Mejora en continuidad del tratamiento y eficiencia en gestión de inventario.

Caso 3: Negociaciones estratégicas con laboratorios

Negociaciones con laboratorios que generaron condiciones favorables de suministro.

Impacto logrado:

- Optimización de costos y mejoras en condiciones de pago.
- Aseguramiento de cupos de suministro ante riesgo de escasez nacional
- Sostenibilidad presupuestal y cumplimiento con contratos EPS.



Caso 4: Migración a bolsas biodegradables

Cambio en el tipo de empaques utilizados en el área de Farmacia, migrando de bolsas plásticas convencionales a bolsas biodegradables.

Impacto logrado:

- Gestión promedio mensual de 1.500 bolsas biodegradables en reemplazo de plástico convencional.



- Contribución directa a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial e impacto ambiental positivo.

Caso 5: Centralización y estandarización en compras generales

Implementación del modelo centralizado en el Área de Compras Generales con estandarización documental e integración con Jurídica y Financiera.

Impacto logrado:

- Reducción de reprocesos por documentación incompleta.
- Mejora en planificación de compras recurrentes y control de contratos marco.
- Mayor eficiencia operativa y reducción del riesgo de concentración de decisiones.

Conexión con resultados organizacionales

Impacto en los Pilares Estratégicos	
Calidad y Seguridad del Paciente	Disponibilidad oportuna de medicamentos. Productos con respaldo regulatorio INVIMA. Validación técnica previa en compras críticas. Control en la recepción de bienes y servicios.
Eficiencia Operativa	Reducción de compras urgentes. Mejor rotación de inventario. Tiempos de gestión definidos por rango presupuestal. Reducción de reprocesos por documentación incompleta.
Cumplimiento Legal y Regulatorio	Cumplimiento INVIMA. Filtros SARLAFT. Cumplimiento contractual con EPS. Revisión jurídica en procesos de mayor cuantía. Trazabilidad documental completa.
Sostenibilidad Financiera	Validación presupuestal previa a toda adquisición. Control de consumo en contratos marco. Aprobaciones escalonadas por nivel de riesgo económico. Mejora en condiciones de pago con laboratorios.
Alineación Ambiental	Reducción de vencimientos. Planeación basada en consumo real. Disminución de residuos farmacéuticos. Uso de bolsas biodegradables (1.500/mes).

Lecciones aprendidas y sostenibilidad futura

¿Qué funcionó mejor?





Compras generales:

- Centralización del proceso en el Área de Compras con estandarización documental.
- Integración con áreas Jurídica y Financiera.
- Control de aprobaciones según niveles jerárquicos.

Medicamentos y salud:

- Implementación de modelos estadísticos de planeación de la demanda.
- Incorporación del vademécum institucional como gobernanza en datos de productos.
- Seguimiento periódico al cumplimiento de proveedores.
- Integración entre planeación, compras y farmacia.



Barreras Encontradas y Cómo se Resolvieron

Barrera	Solución Implementada
Información histórica incompleta en medicamentos	Depuración de bases de datos y creación del vademécum institucional
Variabilidad alta en consumo por cambios contractuales	Matriz de planeación de la demanda por producto
Dependencia de proveedor único en algunas moléculas	Negociaciones anticipadas con proveedores críticos y ampliación de portafolio
Necesidad de fortalecer planeación anticipada en compras generales	Estandarización documental y tiempos de gestión por rango presupuestal

Próximos Pasos y Compromisos

Medicamentos y Salud:

- Solicitar certificaciones BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento), BPE (Buenas Prácticas de Elaboración para fórmulas magistrales) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) a proveedores.
- Incluir en el procedimiento de compras la priorización de productos con fechas de vencimiento mayor a un año cuando aplique.



Compras generales:

- Incorporar métricas cuantitativas de desempeño de proveedores en el sistema de evaluación.
- Integrar criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la matriz de evaluación de proveedores.
- Automatizar el seguimiento a contratos marco y vencimientos de garantías.

Objetivos compartidos:

- Avanzar hacia la certificación de proveedores estratégicos en prácticas sostenibles.
- Escalar el modelo de bolsas biodegradables a otras áreas de la organización.
- Establecer indicadores ESG formales para el reporte de RSE 2026.



Conclusión:

La gestión responsable de la cadena de abastecimiento de Clínicos IPS —tanto en Compras Generales como en Medicamentos y Salud— no solo garantiza eficiencia financiera y cumplimiento regulatorio, sino que constituye un eje fundamental de responsabilidad social empresarial. Al asegurar continuidad terapéutica, sostenibilidad ambiental y transparencia en la contratación, la organización proyecta un compromiso real con sus pacientes, su equipo y el entorno. Este informe unificado representa el punto de partida para un modelo de gestión de proveedores con madurez creciente en criterios ESG, destinado a fortalecer la reputación institucional y el impacto social positivo de Clínicos IPS.

12. Ética, cumplimiento y gobernanza

12.1 Riesgos y controles

Fortalecimiento Corporativo a través de la Creación y desarrollo del Área de Auditoría y Riesgos y la Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos.

En coherencia con nuestro compromiso permanente con la transparencia, la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad organizacional, durante el año 2025 se llevó a cabo la creación e implementación del Área de Auditoría y Riesgos. El objetivo de esta iniciativa fue robustecer los controles internos, mejorar la anticipación ante riesgos y consolidar una cultura organizacional orientada a la prevención, bajo referentes internacionales que orientan las mejores prácticas en auditoría.

Como parte de este proceso de fortalecimiento institucional, se puso en marcha el Sistema de Gestión de Riesgos, con el objetivo de integrar la gestión del riesgo a la forma en que la organización planea, decide y opera. Este sistema permite identificar de manera anticipada los principales riesgos, entender su impacto en los objetivos del negocio y definir acciones concretas para gestionarlos de forma oportuna.



El modelo adoptado combina referentes internacionales y buenas prácticas, dando como resultado una metodología propia, denominada “Construcción y Generación de Valor a través de la Gestión de Riesgos”, que facilita una visión más clara, práctica y alineada con la realidad de la organización. Este enfoque permite que la gestión del riesgo deje de ser un ejercicio aislado y se convierta en un insumo para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Gracias a esta metodología, la organización ha avanzado hacia una gestión del riesgo más madura y preventiva, incorporando criterios de sostenibilidad, ética y responsabilidad en el análisis y seguimiento de los riesgos. Asimismo, se ha fortalecido el uso de información y de experiencias previas para aprender de situaciones ya materializadas y mejorar la capacidad de respuesta frente a escenarios futuros.

La metodología fue socializada a través del espacio corporativo “Todos Unidos”, con la participación de 165 colaboradores, y complementada con su difusión en YouTube, donde alcanzó 143 reproducciones. De manera progresiva, este modelo se ha venido presentando a cargos tácticos y estratégicos desde diciembre de 2025, como parte del proceso de inducción corporativa. Con estas acciones, se refuerza el compromiso de la organización con la transparencia, el uso responsable de los recursos y el fortalecimiento de la confianza de sus grupos de interés, contribuyendo a una gestión más sólida y sostenible.

The screenshot shows a live stream interface. At the top left, it says "Todos Unidos Octubre" with a red "EN DIRECTO" (LIVE) badge. The main content is a presentation slide titled "Nos organizamos para ejecutar nuestra estrategia" with the subtitle "Nuestras capacidades, estructura y sistemas de gestión habilitan la estrategia". The slide is divided into two columns: "Capacidades Clave" (Key Capabilities) and "Sistemas de Gestión" (Management Systems). The "Capacidades Clave" section lists: Gestión de riesgo clínico-financiero, Excelencia operativa ambulatoria, Decisiones basadas en datos y evidencia, Relaciones B2B de confianza, Ventas consultivas B2B complejas, Talento excepcional y cultura de alto desempeño, and Diseño e implementación de productos ganadores. The "Sistemas de Gestión" section lists: EOS como sistema operativo: roles, prioridades, accountability, KPIs contractuales clínicos y financieros, Tableros centralizados de data y analítica, Procesos de talento (PEs) y desempeño, Pipeline comercial estructurado y disciplinado, and Revisión conjunta constante con EPS y corporativos. On the right side of the interface, there is a video feed of a man speaking, and the StreamYard logo is visible at the top right. The bottom of the interface shows a status bar with "streamyard.com está compartiendo tu pantalla y audio" and buttons for "Dejar de compartir" and "Ocultar".

12.2 Estructura de gobierno Clínicos

En Clínicos IPS, la Responsabilidad Social Empresarial forma parte del direccionamiento estratégico de la organización, integrándose de manera transversal a la gestión corporativa, asistencial y administrativa, y promoviendo una operación alineada con principios éticos, de cumplimiento y sostenibilidad.

Nuestra gestión se fundamenta en principios de ética, transparencia, cumplimiento normativo, sostenibilidad y creación de valor, entendiendo que el desempeño empresarial responsable es clave para la confianza, la reputación institucional y la continuidad del negocio. En este sentido, reconocemos que nuestra labor trasciende la prestación de servicios de salud, y se extiende a la generación de impactos positivos y sostenibles en nuestro entorno.

Bajo este enfoque, promovemos relaciones responsables y de largo plazo con nuestros pacientes y clientes, garantizando servicios seguros, oportunos y de calidad; con nuestros colaboradores, fomentando entornos de trabajo éticos, respetuosos y orientados al desarrollo; con aliados estratégicos y proveedores, fortaleciendo vínculos basados en la confianza, la corresponsabilidad y el cumplimiento; y con la comunidad en general, aportando al desarrollo social desde una perspectiva de responsabilidad y compromiso institucional.



De esta manera, la Responsabilidad Social Empresarial en Clínicos IPS se consolida como un componente esencial de nuestra estrategia corporativa, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de nuestros grupos de interés y al crecimiento sostenible de la organización. Ética y Buen Gobierno Corporativo.

En Clínicos IPS contamos con un Código de Ética y Buen Gobierno, aprobado por la Alta Dirección, que define los principios, valores y pautas de conducta que orientan el actuar de directivos, colaboradores, proveedores y demás partes relacionadas. Este código establece lineamientos claros sobre integridad, transparencia, manejo de conflictos de interés, relacionamiento con usuarios, proveedores y comunidad, así como el cumplimiento del marco normativo aplicable al sector salud.

El Código es de aplicación institucional, se encuentra disponible en el sistema de gestión documental y es socializado a través de los procesos de inducción, reinducción y divulgación interna, promoviendo su apropiación y aplicación en las actividades cotidianas. Asimismo, la organización cuenta con instancias y comités definidos que apoyan la vigilancia, el seguimiento y la resolución de situaciones relacionadas con la ética y el buen gobierno corporativo, fortaleciendo una cultura basada en la responsabilidad, el respeto y la coherencia institucional.

12.3 Canales éticos y cultura de transparencia

En coherencia con nuestro compromiso con la integridad y la transparencia, Clínicos IPS dispone de canales éticos confidenciales y accesibles para el reporte de conductas contrarias a nuestros principios, valores o lineamientos institucionales. Estos canales permiten la recepción y gestión responsable de los casos, garantizando la confidencialidad del denunciante, el análisis objetivo de la información y la adopción de las acciones que resulten pertinentes.

La cultura de transparencia se refuerza a través de procesos claros, comunicación abierta y rendición de cuentas, promoviendo relaciones basadas en la confianza con nuestros grupos de interés y contribuyendo al fortalecimiento de la reputación institucional.

12.4 Visión estratégica y sostenibilidad

Nuestra visión estratégica incorpora la ética y la responsabilidad social como componentes fundamentales del desarrollo institucional. Desde este enfoque, buscamos generar valor social a través de la prestación de servicios de salud humanizados, seguros y accesibles, aportando al bienestar de la comunidad, al fortalecimiento del sistema de salud y a una gestión responsable de los riesgos asumidos junto a nuestros clientes.

La sostenibilidad de la organización se apoya en la innovación, la eficiencia operativa y el compromiso de nuestro talento humano, consolidando un modelo de gestión que equilibra resultados financieros responsables con un impacto social positivo y sostenible en el tiempo.



13. Impacto 2: Empoderar personas

Introducción

Empoderar personas significa crear las condiciones para que pacientes, colaboradores y comunidades tengan mayor autonomía, conocimiento y capacidad de decisión sobre su bienestar. En Clínicos IPS entendemos que el acceso oportuno a los servicios, la educación en salud y la formación del talento humano son pilares para reducir vulnerabilidades y fortalecer resultados sostenibles. Este capítulo presenta cómo ampliamos la accesibilidad en la Red de Prestación y cómo, a través de programas estructurados, transformamos la experiencia de quienes interactúan con nuestra organización.

El empoderamiento comienza en el acceso. Garantizar rutas claras, actividades PAMIS orientadas a prevención y acompañamiento, y modelos que faciliten la continuidad del cuidado permite que las personas comprendan su condición, participen activamente en su tratamiento y tomen decisiones informadas. Cuando el sistema se adapta a las necesidades reales del usuario, se reducen barreras, se fortalece la adherencia y se mejora la calidad de vida.

Internamente, empoderar también significa desarrollar talento con propósito. Nuestra gestión en atracción, selección diferenciada, onboarding estructurado, evaluación meritocrática, planes de desarrollo, formación continua y cultura de feedback consolidan un entorno donde el crecimiento es intencional y medible. La movilidad interna, el reconocimiento y la construcción de condiciones laborales dignas reflejan una apuesta por fortalecer capacidades individuales y colectivas, entendiendo que la calidad del servicio depende directamente del desarrollo de quienes lo prestan.

Finalmente, el empoderamiento se sostiene en bienestar integral. Las estrategias de clima organizacional, equidad de género, programas de bienestar, salud mental y seguridad y salud en el trabajo demuestran que el cuidado no es exclusivo del paciente, sino también del colaborador. Al integrar accesibilidad, desarrollo profesional, inclusión y bienestar, Clínicos IPS consolida un modelo donde empoderar personas no es un discurso, sino una práctica sistemática que genera impacto social, organizacional y humano sostenible.

14. Accesibilidad a nuestros servicios

14.1 Modelo de accesibilidad integral y enfoque diferencial

Se cuenta con un modelo de acceso multicanal que busca reducir barreras y mejorar la experiencia del usuario.

- La línea de atención telefónica continúa siendo un canal clave, especialmente para usuarios que prefieren una interacción directa o que no tienen fácil acceso a herramientas digitales. Este nos permite orientar, resolver inquietudes y gestionar asignación de citas de manera inmediata.





- Canal de WhatsApp, que representa una alternativa ágil, práctica y alineada con los hábitos actuales de comunicación. Este medio facilita la interacción rápida, mejora los tiempos de respuesta y optimiza la gestión operativa, permitiendo incluso descongestionar la atención presencial.
- Atención presencial en los PAMIS (Puntos de Atención Médica en Salud Integral), garantiza la cobertura física y atención directa para aquellos casos que requieren valoración integral y/o acompañamiento personalizado.

Este esquema ha permitido:

- Reducir barreras de acceso.
- Mejorar la oportunidad en la asignación de servicios.
- Optimizar recursos operativos.
- Incrementar la satisfacción del usuario.
- Fortalecer la percepción de cercanía y confianza institucional.

En cuanto al indicador de oportunidad en acceso a los servicios de salud en 2025 se alcanzó un 99,1%, 5 puntos por encima de la meta gerencial establecida.

Este resultado evidencia que los servicios de salud se están brindando a tiempo, cumpliendo con los estándares establecidos y respondiendo de manera efectiva a las necesidades de nuestros usuarios.

El 99,1 % no es solo una cifra; representa:

- Cumplimiento en la asignación oportuna de citas.
- Coordinación eficiente entre los canales de atención.
- Capacidad operativa alineada con la demanda.
- Compromiso del equipo asistencial y administrativo.

Este desempeño es coherente con nuestro modelo de atención que permite gestionar la demanda de manera organizada y eficiente.

En coherencia con la atención integral, también contamos con un protocolo de atención con enfoque diferencial, el cual garantiza que todas las personas puedan acceder a los servicios de salud sin ningún tipo de barrera.

Este protocolo está diseñado bajo el principio de igualdad, reconociendo que no todos los usuarios tienen las mismas condiciones, necesidades o contextos. Por ello, incorporamos un enfoque diferencial que nos permite brindar una atención ajustada a poblaciones que puedan requerir acompañamiento especial, adaptaciones en el proceso o consideraciones particulares.

Esto significa que:

- Garantizamos acceso equitativo y sin discriminación.
- Reducimos barreras administrativas, culturales o sociales.
- Fortalecemos el cumplimiento normativo y los estándares de calidad.
- Protegemos el derecho fundamental a la salud.
- Consolidamos una atención centrada en el usuario.





Este enfoque no solo responde a una obligación normativa, sino a una convicción institucional: la accesibilidad real implica que cada persona, independientemente de su condición, pueda recibir atención oportuna y adecuada. De esta manera, el modelo de atención no solo es eficiente en términos de oportunidad, sino también inclusivo y equitativo.

Información de los servicios

Alineado a la estrategia de accesibilidad y fortalecimiento de la experiencia del usuario, se estructuró una parrilla de contenidos que incluye la divulgación de los servicios que se prestan en nuestros PAMIS. Estas publicaciones se realizan a través de diferentes mecanismos que permiten informar, orientar y empoderar al usuario sobre la oferta institucional disponible:

Se cuenta con piezas comunicativas difundidas a través de las pantallas de televisión ubicadas en los PAMIS, lo que nos permite impactar de manera directa a los usuarios mientras permanecen en sala de espera, optimizando los tiempos de permanencia con información de valor.

Códigos QR ubicados en puntos visibles y estratégicos, facilitando el acceso inmediato a información actualizada sobre nuestros servicios, rutas de atención y canales de contacto. Este recurso fortalece la autogestión y promueve el uso de herramientas digitales.

Finalmente, la divulgación se complementa mediante la orientación directa por parte de los profesionales de salud durante la atención, asegurando que el paciente reciba información personalizada y acorde con sus necesidades específicas. Este modelo de divulgación permite:

- Incrementar el conocimiento de la oferta institucional.
- Promover el uso adecuado de los servicios.
- Mejorar la experiencia del usuario.
- Fortalecer la transparencia y la comunicación institucional.
- Apoyar la demanda organizada de los servicios disponibles.

De esta manera, no solo se garantiza el acceso, sino también información clara y oportuna, elemento fundamental para una atención integral y centrada en el usuario. Seguridad del paciente se encuentra en el punto 7.1 Seguridad del paciente, calidad clínica, auditorías, mejora continua. Indicadores clave y 2 iniciativas destacadas.

Participación del usuario

En relación con la participación social, desde red prestación nos alineamos a las necesidades del cliente, a través de un relacionamiento estructurado con sus grupos de interés, incluyendo sindicatos y asociaciones de pensionados.



14.2 PAMIS: Promoción y prevención con enfoque integral

Durante el 2025, los PAMIS fortalecieron su gestión en promoción y mantenimiento de la salud mediante el desarrollo de un plan integral de actividades orientadas a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios desde un enfoque preventivo, educativo y humano.

Las acciones implementadas abarcaron jornadas de vacunación en momentos clave del ciclo familiar, como temporadas de vacaciones e ingreso escolar; campañas de prevención como el Mes Rosa, promoviendo la realización de tamizajes oportunos (citología y prueba de VPH); y cursos de maternidad y paternidad responsable, abordando de manera integral las distintas etapas del proceso gestacional y de crianza.

De igual manera, se desarrollaron programas de educación y seguimiento a pacientes con enfermedades crónicas, incluyendo talleres para pacientes con riesgo cardiovascular, acompañamiento a pacientes con enfermedades respiratorias (manejo de oxígeno y CPAP), y espacios pedagógicos sobre enfermedades crónicas y su impacto en la calidad de vida.

En el componente de promoción de hábitos saludables, se realizaron actividades como detox post fiestas, orientadas a fomentar la alimentación rica en antioxidantes; prevención de la obesidad infantil; promoción de la importancia del sueño en la salud integral; cuidado de la piel y exposición responsable al sol; y campañas de prevención frente al uso de pólvora e intoxicación por alcohol en temporada decembrina.

Adicionalmente, se priorizó la salud mental como eje transversal, mediante jornadas de prevención del agotamiento emocional y burnout, actividades conmemorativas en el Día de la Prevención del Suicidio, el Primer Festival por la Salud Mental y espacios permanentes de sensibilización y cuidado emocional.

En conjunto, estas iniciativas reflejan el compromiso con una atención centrada en la persona, fortaleciendo la cultura del autocuidado, la prevención y el bienestar integral de la población beneficiaria.

15. Gestión social con colaboradores TH

15.1 Nuestra gestión en atracción y rotación

En Clínicos concebimos la atracción de talento como un habilitador estratégico para la sostenibilidad institucional y el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional. Más allá del cubrimiento de vacantes, nuestra gestión se orienta a asegurar decisiones de vinculación sostenibles, alineadas con el propósito institucional y los estándares de excelencia en el servicio.

Durante el período evaluado, consolidamos un modelo de selección diferenciado por nivel organizacional, complementado con una estrategia activa de relacionamiento académico y posicionamiento de marca empleadora, que amplía nuestro alcance y fortalece el pipeline de talento.



15.2 Modelo de selección diferenciado por nivel organizacional

Niveles N1–N4 (Cargos estratégicos y tácticos de impacto organizacional)

Las posiciones N1–N4 concentran responsabilidades de liderazgo, coordinación y toma de decisiones con impacto transversal en la organización. En estos niveles, el proceso de evaluación es estructurado, profundo y consensuado.

Gobernanza y estructuración previo al inicio de cada proceso:

- Se define formalmente un equipo evaluador conformado por tres personas.
- Se asignan roles específicos.
- Se alinean criterios estratégicos del cargo.
- Se establecen estándares de evaluación.

Esta etapa garantiza coherencia metodológica y reduce riesgos de subjetividad.

- Prefiltros estructurados y entrega de terna con informe técnico y comportamental.
- Entrevista individual del jefe inmediato con enfoque estratégico y análisis de trayectoria.
- Entrevista técnica individual orientada a evidenciar logros y responsabilidades.
- Entrevista de fit cultural, con incorporación de “guardianes de talento”.

Los candidatos que superan estas etapas avanzan a referenciación estructurada y, cuando aplica, assessment presencial con decisión documentada. Este modelo fortalece la calidad de las decisiones en posiciones de alto impacto, eleva el estándar de liderazgo y protege la cultura organizacional.

Niveles N5–N6 (Cargos tácticos y operativos)

Para los niveles N5–N6, el proceso se ejecuta bajo el procedimiento formal garantizando eficiencia operativa y cumplimiento normativo.

El modelo incluye:

- Alineación del perfil y criterios.
- Filtrado y entrevistas exploratorias.
- Validación técnica por el jefe inmediato.
- Referenciación laboral estructurada.

Este esquema permite equilibrio entre oportunidad en el cubrimiento y rigurosidad evaluativa.



15.3 Nuestra gestión de vinculación 2025

A continuación, se relaciona el análisis de las vinculaciones para el año 2025 (personal nómina y OPS- prestación de servicios) según género, ciudad de residencia, modelo y tipo de vinculación, con base en un total de 421 registros consolidados. El análisis permite identificar tendencias estructurales en Clínicos, adopción de modalidades remotas, distribución de la población según ciudad y vinculación de aprendices como apoyo en la prestación de servicios:

Distribución por género:

- Femenino: 315 personas (74,82%)
- Masculino: 106 personas (25,18%)



La estructura demográfica del personal vinculado nos evidencia una alta predominancia femenina, con una relación aproximada de 3 mujeres por cada hombre. Atendemos poblaciones diversas con necesidades físicas, emocionales y culturales distintas, lo que permite al vincular equipos mixtos: favorecer la empatía y comprensión intercultural, reducir sesgos en el diagnóstico y tratamiento, mejora la comunicación con pacientes de distintos contextos, entre otros.

Distribución geográfica: La muestra de 421 registros detalla el lugar de residencia específica a través de 27 municipios y ciudades del país. El volumen total de ingresos muestra una concentración masiva en la región central del país; lo que resalta la diversidad en la contratación de personal en Clínicos, permitiendo empleabilidad a nivel nacional:

- Bogotá: con 331 residentes, concentra aproximadamente el 79.19% del total general. Esta
- cifra indica con una presencia urbana dominante en el distrito capital.
- Fuera de Bogotá, se identifican núcleos secundarios de participación, destacando principalmente los municipios aledaños y otras capitales departamentales como:



- Soacha: Es el segundo lugar de residencia con mayor relevancia (27 registros), evidenciando el peso del área metropolitana de la capital.
- Cartagena: Se posiciona como el tercer centro de residencia con 14 registros.
- Medellín: Registra 8 residentes, siendo el principal centro de la región antioqueña en este listado.
- Tunja: Lidera la representación de residentes en el departamento de Boyacá con 5 registros.

Presencia mínima:

- Presencia de (2 a 4 residentes) en municipios como Chía, Cota, Duitama, Facatativá, Mosquera, Sogamoso y Zipaquirá.
- Presencia de (12 residentes), distribuidos entre Cali, Neiva, Bello, y Sabaneta, Jamundí, Mesitas, Tenjo, Turbaco, Ventaquemada, Girardot, entre otras), lo que evidencia residentes esporádicos en estas zonas.

Nuestras modalidades: Contamos con un modelo laboral mixto equilibrado y funcional. Al revisar la distribución por modalidad, encontramos un equilibrio entre presencialidad (46.67%), teletrabajo (29.29%) y demás modalidades como híbrido, remoto y visita domiciliaria que representan menos del (30%).

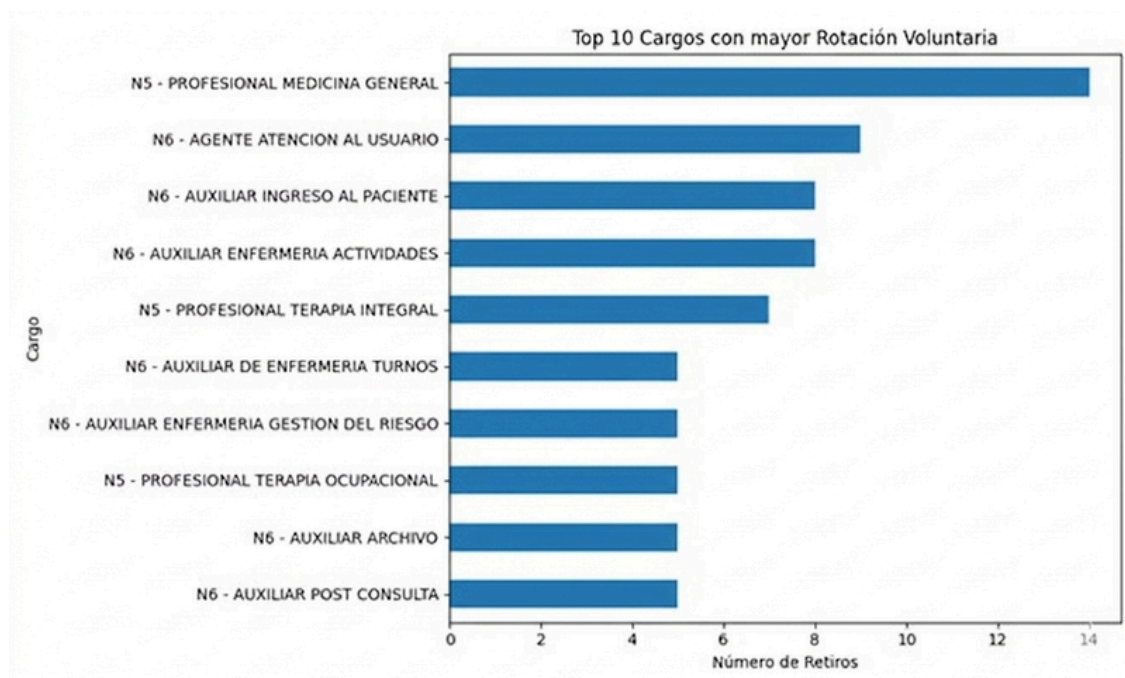
Nuestros perfiles asistenciales tanto para el personal nomina como OPS predominan en la modalidad presencial y visita domiciliaria, aunque con una participación relevante de teletrabajo. Los perfiles administrativos muestran la mayor adaptabilidad remota y concentra la modalidad teletrabajo.

Balance de rotación voluntaria 2025

Durante el año 2025, el foco se centró en la Estabilidad Laboral y el Bienestar Integral. A continuación, se presentan los resultados de los indicadores de retención:

Resultados por agrupación:

- **Equipo asistencial:** Registró una tasa de rotación voluntaria promedio de 1.37% mensual. Es el grupo con mayor resiliencia, crucial para la continuidad del servicio al paciente.
- **Equipo administrativo:** Presentó una tasa de 1.81% mensual, con una estabilización progresiva en el segundo semestre del año.
- **Análisis de causas:** La principal causa de retiro voluntario fue la búsqueda de "Nuevas Ofertas Laborales" (competencia salarial), seguida por "Motivos Personales" y "Condiciones de Entorno" (como movilidad y seguridad en sedes).



Hitos desarrollados 2025 En lugar de procesos tradicionales, Clínicos ha apostado por la Capacitación en Liderazgo, atracción y desarrollo de persona excepcional como su principal estrategia de retención:

- Programa de formación en liderazgo: Iniciamos ciclos de capacitación diseñados para transformar el rol del jefe supervisor en un Líder que vive nuestro ajuste cultural de Clínicos. el foco es la gestión, empoderamiento, la comunicación asertiva y el reconocimiento del mérito.
- Gestión del talento excepcional: Potenciamos las facultades de nuestros líderes para convertirlos en seleccionadores estratégicos, capaces de atraer perfiles de alto impacto. Asimismo, fomentamos la identificación del potencial único de cada colaborador, lo que permite una asignación de roles más humana, productiva y estrictamente alineada con las fortalezas individuales.
- Cultura de feedback proactivo: se han estandarizado espacios de conversación 1:1 donde el líder no solo revisa indicadores, sino que se interesa por el bienestar y el plan de vida del profesional.

3. Plan de trabajo 2026: Consolidación de cultura y operación

I. Escalabilidad del liderazgo excepcional

Objetivo: Certificar al 100% de los coordinadores y gerentes de área como "Líderes de Persona Excepcional".



III. Optimización de la Experiencia del Colaborador (EX)

- Objetivo: Garantizar que el profesional sienta el respaldo de la organización desde el ingreso.
- Acción: Fortalecer la figura del Partner de Integración en audiencias especiales, evitando que el colaborador se sienta solo en sus primeros 90 días.

IV. Alineación de Estructura y Perfiles (ORC)

- Objetivo: Claridad absoluta en el rol y futuro profesional.
- Acción: Socialización de perfiles, asegurando que cada cargo esté vinculado a una propuesta de valor clara para el empleado.

15.4 Nuestro proceso de onboarding

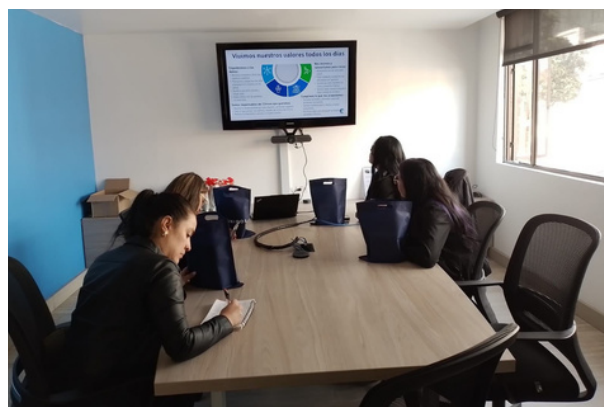
1. Proceso de inducción y reinducción

Entendemos que la experiencia del colaborador nuevo impacta directamente la calidad del servicio. Por ello, el proceso de inducción y reinducción está estructurado como un modelo integral que garantiza alineación cultural, cumplimiento normativo y fortalecimiento continuo del desempeño.

2. Inducción presencial – Bogotá

Para el personal ubicado en Bogotá, desarrollamos una jornada presencial en la mañana, concebida como una experiencia vivencial que facilita la apropiación institucional desde el primer día.

Durante la sesión se abordan los siguientes ejes estratégicos:





- Historia organizacional, fortaleciendo identidad y sentido de pertenencia.
- Cultura VIVA, mediante ejercicios prácticos orientados a la interiorización de valores.
- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), garantizando cumplimiento normativo y prevención de riesgos.
- Sistema de Gestión Documental, asegurando claridad en lineamientos institucionales.
- Tecnología de la Información (TI), promoviendo buenas prácticas digitales y seguridad de la información.
- Seguridad del paciente, reforzando prácticas seguras en la atención y gestión del riesgo (aplica para cargos asistenciales y domiciliarios).
- Este espacio integra conocimiento técnico y conexión cultural, alineando al colaborador con la estrategia institucional desde su ingreso.

3. Inducción virtual – Cartagena y otras ciudades

Para el personal ubicado en otras ciudades, la inducción se desarrolla en modalidad virtual, asegurando estandarización del proceso, coherencia institucional y alineación en principios, valores y lineamientos organizacionales.

4. Reinducción anual

- La reinducción es un proceso anual dirigido al personal con más de seis meses de permanencia.
- Se desarrolla en modalidad virtual mediante videos formativos, permitiendo cobertura amplia, flexibilidad y trazabilidad.

Está estructurada por componentes estratégicos:

- Calidad
- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- Tecnología e Información (TI)
- Cultura y Talento Humano
- Este proceso garantiza actualización permanente, coherencia institucional y
- sostenimiento de altos estándares en la prestación del servicio.





Nuestra gestión en 2025

En 2025 se consolidó una gestión estructurada de inducción y reinducción, alcanzando altos niveles de cobertura:

- 98,6% en Inducción Institucional (279 de 283 ingresos)
- 91,91% en Reinducción Nómina (409 de 445 convocados)
- 71,32% en Reinducción OPS (204 de 286 convocados)

Adicionalmente, la encuesta de satisfacción evidenció un 97,2% de percepción favorable frente a la organización del proceso de inducción. Estos resultados reflejan una estrategia sólida de integración, actualización y fortalecimiento institucional del talento humano.

Inducciones específicas – cargos N1 a N4

Proceso dirigido a líderes que asumen equipos, enfocado en garantizar una incorporación estratégica y alineada con la organización.

A través de un ciclo estructurado, definido junto al líder inmediato, se promueve el conocimiento transversal de las áreas, el fortalecimiento de competencias de liderazgo y una gestión coherente con los lineamientos institucionales.

Este proceso facilita el posicionamiento del líder, reduce la curva de aprendizaje y asegura mayor impacto en la gestión desde el inicio.

Inducción a la función – rehabilitación y enfermería

Este proceso aplica para el personal vinculado por OPS y nómina y hace parte de nuestra gestión estratégica de acompañamiento, orientada a garantizar una integración integral, segura y alineada a los estándares institucionales desde el inicio de la vinculación.

La inducción aborda de manera completa:

- Todo el componente de historia clínica (lineamientos, diligenciamiento, calidad del registro y cumplimiento normativo).
- Uso del aplicativo Gomedisys como herramienta clave para la operación.
- Uso seguro de equipos biomédicos, incluyendo directrices de mantenimiento y calibración.
- Seguridad del paciente como eje transversal del servicio.
- Lineamientos administrativos para la gestión de cuentas de cobro y cumplimiento del contrato (aplica para OPS).

15.5 Programa de reconocimiento

En el marco de nuestra gestión de talento y fortalecimiento de la Cultura VIVA, implementamos el Programa de Reconocimiento con el objetivo de promover entornos laborales basados en la valoración del mérito, el desempeño y la contribución al logro organizacional. Durante 2025 se realizó un primer ejercicio formal en el mes de noviembre, donde se reconocieron 26 personas y se visibilizaron historias de alto impacto dentro de la organización, destacando resultados excepcionales y comportamientos alineados con nuestra aspiración.



Estas acciones no fueron eventos aislados, sino parte de una estrategia diseñada para instalar el reconocimiento como práctica sistemática y coherente con el estándar de Persona Excepcional. El programa combina espacios periódicos de “Historias Excepcionales” con hitos institucionales que aseguran continuidad, visibilidad y conexión directa con la cultura. La metodología de postulación por cupo exige argumentación clara sobre el impacto generado, priorizando criterios objetivos de resultados y contribución verificable.

Con esta estrategia buscamos fortalecer la meritocracia, aumentar la densidad de talento excepcional y consolidar una cultura donde el impacto impulsa el crecimiento. El reconocimiento se convierte así en un acelerador cultural: inspira a otros a elevar la barra, refuerza el sentido de pertenencia y envía un mensaje claro sobre lo que la organización valora y decide respaldar. En Clínicos, reconocer no es un gesto simbólico; es una decisión estratégica para sostener el alto desempeño.



15.6 Proceso evaluación de desempeño:

El modelo de evaluación de desempeño evalúa tres dimensiones centrales: resultados, fit cultural y habilidades. En resultados se analiza el cumplimiento y nivel de excedencia en responsabilidades críticas y rocas; en cultura se valora la vivencia consistente de los valores; y en habilidades se mide el nivel de desarrollo requerido para el rol. La combinación de estos componentes determina objetivamente si una persona es PE (Persona Excepcional), PEC (Persona en Camino a ser Excepcional) o PS (Plan de Salida), bajo umbrales numéricos claros.

El objetivo del modelo es transformar la evaluación en un sistema vivo, ágil y meritocrático que acompañe la velocidad del negocio. Busca reducir la subjetividad, acelerar decisiones, aumentar la densidad de talento PE y permitir intervenciones oportunas cuando el desempeño se aleja del

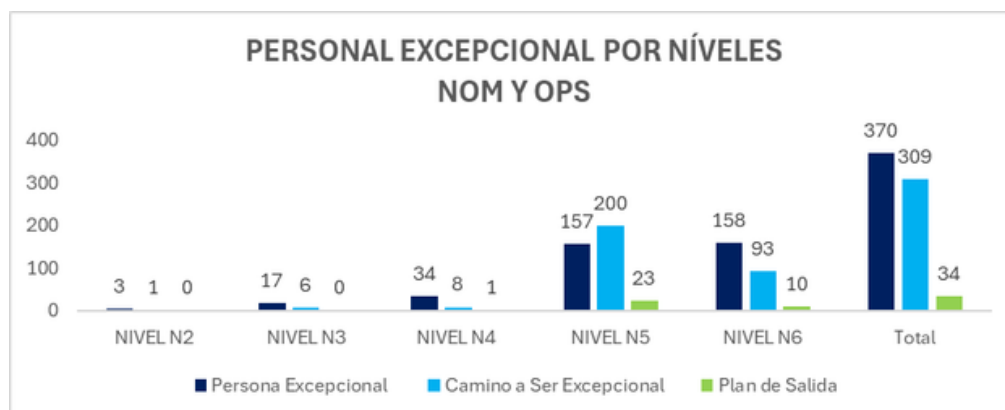
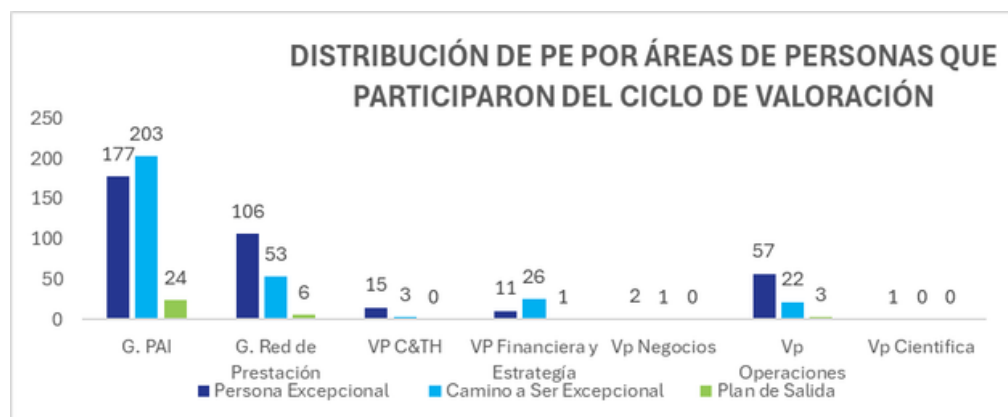


estándar. No es un evento anual aislado, sino un esquema compuesto por una valoración formal y dos pulsos que permiten seguimiento continuo y decisiones en tiempo real.

El modelo también evalúa consistencia y evolución. No basta con un buen trimestre: la excepcionalidad debe sostenerse. Por eso se incorporan reglas numéricas, debates estructurados (1.0 y 2.0), auditorías aleatorias del 10% y criterios explícitos para cambiar denominaciones en cualquier ciclo. Esto garantiza que la categoría PE represente realmente el estándar más alto y que la meritocracia sea visible y defendible.

El rol del líder es determinante. Debe alinear expectativas desde el inicio, realizar sesiones de feedback periódicas, diligenciar evaluaciones con evidencia concreta, solicitar valoraciones 360°, participar en debates y construir junto al colaborador el Plan de Cierre de Brechas (PCB). Además, es responsable de tomar decisiones oportunas incluyendo activar planes de salida cuando corresponda sin esperar al cierre del ciclo. El líder no es un calificador administrativo; es el principal gestor del desempeño y garante del estándar de Persona Excepcional en su equipo.

En este ciclo de valoración identificamos que en Clínicos se cuenta con 52% de PE, 43% PEC y 5% PS. Se lograron 717 valoraciones en el ciclo oficial del 2025.





En lo relacionado con los niveles N1-N4, en Clínicos contamos con un total de 75% de Personas Excepcionales

Distribución de PE por Niveles / Cargos Críticos				
NIVEL	PE	PCE	PS	TOTAL
N1-N4	57	16	1	74*
N5-N6	315	293	33	641
Cargos Críticos	6	2	0	11

Distribución de PE por Segmento				
SEGMENTO	PE	PCE	PS	TOTAL
Corporativo	45	39	1	85
Soporte	117	67	7	191
Asistencial NOM	82	51	5	138
Asistencial OPS	126	152	21	299

- Contamos con 370 personas excepcionales que ya generan impacto y deben ser reconocidas y retenidas.
- 309 colaboradores se ubican en camino a ser excepcional, requieren acompañamiento por parte de sus jefes inmediatos para cierre de brechas.
- 34 planes de salida, los cuales se ejecutan en los meses de octubre y noviembre.

15.7 Planes Individuales de Desarrollo

El Plan Individual de Desarrollo (PID) es una herramienta estratégica que permite orientar el crecimiento profesional del colaborador de manera estructurada y alineada con las necesidades de la organización. A través de este plan se identifican los objetivos de desarrollo, así como las acciones, compromisos y entrenamientos necesarios para alcanzarlos, asegurando que el fortalecimiento de competencias responda directamente a las brechas detectadas en la valoración de desempeño. De esta forma, el PID no solo impulsa el crecimiento individual, sino que también contribuye al mejoramiento continuo, la productividad y el logro de los objetivos institucionales.

Temáticas de los planes de cierre de brechas

En el marco del proceso de evaluación de desempeño se identificaron fortalezas y oportunidades claras para el cierre de brechas en habilidades clave por nivel organizacional.



En los niveles N1 y N2 se destacan el autoconocimiento y la comunicación como capacidades consolidadas, mientras que la analítica y el fortalecimiento de la comunicación aparecen como principales oportunidades de desarrollo. En los niveles N3 a N6, si bien el autoconocimiento se mantiene como una fortaleza recurrente, se evidencian brechas consistentes en comunicación y pensamiento analítico, lo que orienta la necesidad de intervenciones focalizadas en toma de decisiones basada en datos, claridad conversacional, retroalimentación efectiva y alineación estratégica.

En relación con el Fit Cultural, los resultados muestran una base sólida en responsabilidad y cumplimiento, reflejada en el valor "Cumplió con lo que se propuso"

(4.15), así como en la construcción colectiva de propósito organizacional con "Está creando el Clínicos que queremos" (4.06).

Sin embargo, se identifican oportunidades relevantes en "Empoderó a los demás" (3.65), lo que indica necesidad de fortalecer la delegación y la confianza, y en "Se reta y reinventa para crecer" (3.81), asociado al impulso de la innovación y la autogestión. Este insumo orienta la definición de planes de desarrollo diferenciados por nivel, enfocados en potenciar capacidades críticas, fortalecer comportamientos culturales estratégicos y cerrar brechas que impactan directamente el desempeño y la sostenibilidad organizacional.

15.8 Feedback en Clínicos

En Clínicos, el feedback es una herramienta estratégica para el crecimiento y el desarrollo, no un acto reactivo ante errores. Hace parte del día a día porque permite ajustar rumbo, elevar estándares y fortalecer el impacto individual y colectivo. Desde la cultura VIVA, el crecimiento ocurre cuando asumimos responsabilidad, aprendemos de los resultados y sostenemos conversaciones valientes. El feedback es el vehículo que hace posible ese aprendizaje continuo.

La cultura promueve explícitamente pedir y dar feedback como una práctica normal de trabajo. Se espera apertura para recibirlo, claridad para entregarlo y madurez para convertirlo en acciones concretas. Además, se enfatiza separar hechos de interpretaciones, expresar el impacto personal y construir una realidad compartida. Esto reduce la subjetividad, fortalece la confianza y evita que las conversaciones se conviertan en juicios personales.

En términos de desarrollo, el feedback conecta directamente con el estándar de Persona Excepcional: vivir los valores, superar expectativas y trabajar activamente en el desarrollo personal. No es posible sostener un alto desempeño sin retroalimentación frecuente. Pedir feedback demuestra mentalidad de crecimiento; darlo con respeto demuestra liderazgo cultural. Así, el desempeño deja de ser una evaluación anual y se convierte en un proceso continuo de mejora.

El rol del líder es determinante. Liderar en Clínicos implica movilizar hacia resultados, mantener la barra alta y usar el feedback constante como herramienta de mejora y reconocimiento. El líder no administra tareas; desarrolla personas. Alinear expectativas, validar compromisos y sostener conversaciones claras evita sorpresas y fortalece la meritocracia. En esta cultura, el feedback no es opcional: es una responsabilidad para construir el Clínicos que soñamos.

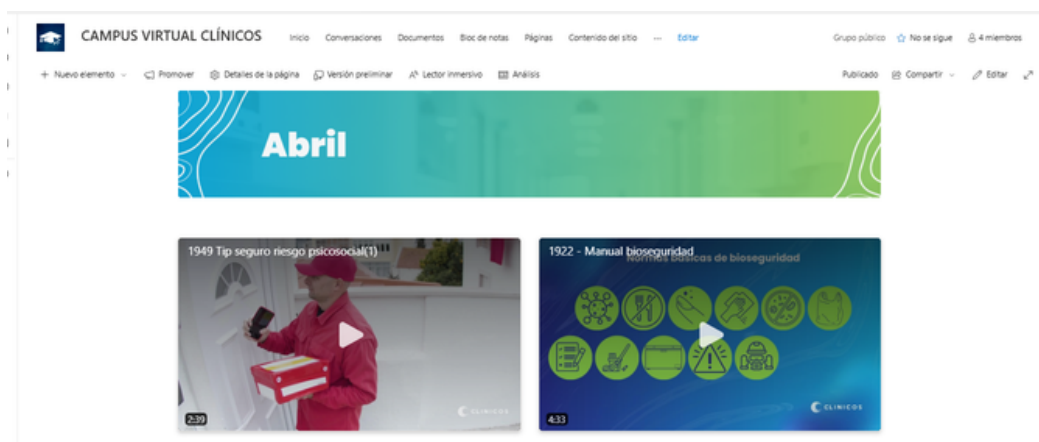


15.9 Formación, capacitación y entrenamiento

En el marco del fortalecimiento de la calidad y la seguridad del paciente, Clínicos consolidó durante 2025 una estrategia estructurada de capacitaciones transversales orientada a estandarizar conocimientos, alinear prácticas institucionales y asegurar el cumplimiento normativo en todos los niveles de la organización. Esta gestión formativa no solo buscó transferir información, sino promover la apropiación real de los lineamientos y su aplicación efectiva en el día a día, como base para una operación segura, coherente y centrada en la excelencia del servicio.

Objetivo: Fortalecer las competencias del talento humano mediante la implementación de entrenamientos estructurados, orientados a promover la apropiación del conocimiento, la aplicación de buenas prácticas institucionales y el cumplimiento de los lineamientos de calidad y seguridad del paciente.

Impacto: Personal capacitado, actualizado y con mayores habilidades para desempeñar sus funciones de manera segura y eficiente, contribuyendo al cierre de brechas de conocimiento, al mejoramiento continuo de los procesos y al fortalecimiento del desempeño organizacional.



Alcance: El proceso inicia con la identificación de necesidades de capacitación y la planificación de los cronogramas de entrenamiento, continúa con la ejecución, seguimiento y evaluación de los aprendizajes, y finaliza con el monitoreo de los indicadores de cobertura, adherencia e impacto en la calidad del servicio.

Capacitaciones transversales:

Durante el año 2025 la empresa llevó a cabo la gestión de formación transversal institucional normativa de 23 temas a nivel nacional para las funciones viendo las siguientes temáticas en las cuales se obtuvieron 7 horas y 40 minutos de tiempo y adicional se deja un balance anual en la cobertura en estos temas:



MES	TEMA	% POR MES DE COBERTURA	% POR MES DE ADHERENCIA	% POR MES DE ESCALA DE SATISFACCIÓN
FEBRERO	POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	0,39	0,99	0,93
MARZO	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	0,34	0,95	0,91
	PLANES DE EMERGENCIA.	0,34	0,98	0,9
ABRIL	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	0,37	0,97	0,98
	ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA (NOTIFICACIÓN)	0,36	0,99	0,98
	PGIRASA	0,35	0,99	0,99
MAYO	PROTOCOLO ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR AL ADULTO MAYOR.	0,43	0,98	0,96
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0,48	1	0,97
JUNIO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	0,36	0,98	0,97
JULIO	MANUAL INSTITUCIONAL DE TECNOSIGILANCIA	0,46	0,75	0,97
	TUBERCULOSIS	0,47	0,99	0,98
	PROTOCOLO DE RIESGO DE CAIDAS	0,46	0,92	0,97
AGOSTO	PROGRAMA INSTITUCIONAL DE FARMACOVIGILANCIA	0,38	1	0,98
	GENERALIDADES PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	0,38	0,96	0,98
SEPTIEMBRE	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	0,47	0,98	0,98
OCTUBRE	MANUAL DE LIMPIEZA Y DESINFECCION	0,44	1	0,99
	CODIGO AZUL	0,5	0,99	0,98
	MANUAL DE REUSO Y NO REUSO.	0,51	0,99	0,97
NOVIEMBRE	POLÍTICA DE USO RACIONAL DE ANTIBIÓTICOS	0,58	0,99	0,99
	TOMA DE SIGNOS VITALES	0,6	1	0,98
	HANSEN / LEPRO	0,58	0,96	0,99
DICIEMBRE	MANUAL DE HISTORIA CLÍNICA	0,59	1	0,99
	SUMATORIA DE %	984%	2136%	2134%
PROMEDIO ANUAL COBERTURA		45%		
PROMEDIO ANUAL ADHERENCIA			97%	
PROMEDIO ANUAL SATISFACCIÓN				97%

Durante el 2025 se evidenció que el promedio anual de cobertura alcanzó un 44.7%; por otra parte, el promedio anual de adherencia fue de 97.1%, reflejando un cumplimiento excelente por parte del personal en la aplicación de los lineamientos y protocolos establecidos. De igual manera, la escala anual de satisfacción obtuvo un promedio de 97.0%, lo que evidencia un alto nivel de aceptación y percepción positiva frente a las actividades desarrolladas.

Se mantiene un desempeño sobresaliente en adherencia y satisfacción, se sigue implementando planes de mejora orientados a incrementar la cobertura, con el fin de gestionar de manera más amplia el acceso de la población objetivo a las actividades de promoción y mantenimiento de la salud, fortaleciendo las estrategias de convocatoria, seguimiento y articulación con los equipos asistenciales para mejorar el alcance y la oportunidad de las intervenciones.

Impacto del plan de formación de talento humano

Fortalecer competencias técnicas, operativas y de integración del personal, asegurando la correcta implementación de nuevos modelos de gestión, herramientas institucionales y alineación con lineamientos organizacionales.



Tema de formación	Duración de formación
Entrenamiento cronogramas de formación transversal y de proceso 2025	1 hora
Nuevo modelo de valoración desempeño 2025	1,5 horas
Feedback 2025	1,5 horas
Ambiente de pruebas IMPULSA 2025	1 hora
Nuevo modelo de valoración desempeño 2025	4,5 horas
Valoración administradores de servicio del personal de OPS	1 hora
Actividad de integración C&T	5 horas
Orientación al programa PROPULSOR MANAGER COMPENSAR N4	30 horas
Manual para aprendices 2025	1 hora
Curso C-Level N3-N4	—
Curso Manager N1-N2	—
Entrenamiento: Comunicación y habilidades en escenarios de práctica en IPS Clínicos	30 min
Capacitación: Herramientas tecnológicas 2025	20 min

Consolidado de formación ejecutada

Categoría	Tema de formación	Horas	Impacto organizacional
Inducción	Entrenamiento general	1 h	Aceleración del proceso de
Implementación de modelos	Nuevo Modelo Operativo	6 h	Mejora en eficiencia y estandarización de
Mejora continua	Feedback 2025	1,5 h	Fortalecimiento de cultura de evaluación



Categoría	Tema de formación	Horas	Impacto organizacional
Gestión operativa	Ambiente de pruebas	1 h	Reducción de errores en implementación
Liderazgo	Valoración de Administradores	1 h	Desarrollo de habilidades de supervisión
Integración	Actividades de integración	5 h	Incremento del compromiso y clima
Inducción institucional	Orientación al programa	31 h	Alineación estratégica y claridad de funciones
Transferencia de conocimiento	Manual para aprendices	1 h	Estandarización de procesos formativos
Lineamientos	Políticas de formación	1 h	Cumplimiento normativo y organizacional

Programas de formación especializada

Programa	Cobertura	Impacto
Curso C-Level N3–N4	Directivos	Fortalecimiento de toma de decisiones estratégicas
Curso Manager N1–N2	Mandos medios	Mejora en liderazgo operativo y gestión de equipos

Formación complementaria

Actividad	Duración	Impacto
Entrenamiento técnico	30 min	Actualización de habilidades operativas
Capacitación en herramientas	20 min	Optimización del uso de sistemas institucionales

Total, horas de formación anual: 20 horas y 20 minutos

En coherencia con nuestro compromiso de responsabilidad social empresarial, el Plan de Formación de Talento Humano no solo impactó la productividad y la eficiencia operativa, sino que fortaleció las capacidades del equipo para prestar un servicio más seguro, humano y alineado con los estándares institucionales. La inversión en desarrollo evidencia una gestión responsable del talento, orientada al cierre de brechas, al crecimiento profesional y a la



sostenibilidad organizacional, entendiendo que formar a las personas es también aportar a la calidad del servicio en salud, al bienestar interno y a la generación de valor social para las comunidades que atendemos.

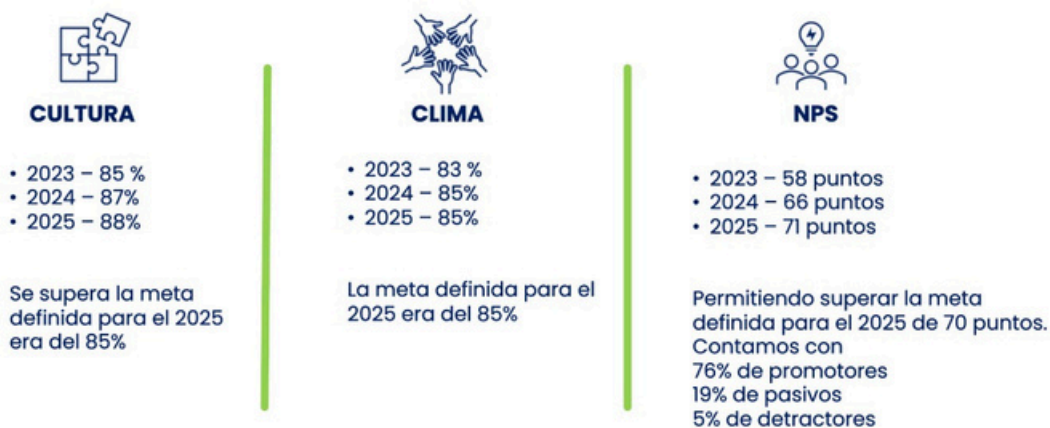
15.10 Gestión de clima organizacional

La Encuesta de Cultura y Clima 2025 contó con una participación del 70% de los colaboradores (671 personas), lo que permitió obtener una visión representativa del estado organizacional. Los resultados reflejan una evolución positiva en cultura (71 puntos, superando la meta de 70) y un clima organizacional del 88%, por encima del objetivo establecido, además de un 76% de promotores en el NPS interno. Estos indicadores evidencian un entorno laboral saludable, con alto orgullo de pertenencia y claridad en el aporte individual a la aspiración institucional.

El análisis identificó fortalezas claras como la vivencia de los valores organizacionales, la autonomía en varios niveles de liderazgo y un ambiente de respeto y colaboración. Sin embargo, también se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con reconocimiento, desarrollo profesional, comunicación entre áreas, coherencia cultural, compensación y equilibrio vida-trabajo, así como disparidades en el NPS entre vicepresidencias.

A partir de estos hallazgos, la organización definió acciones transversales orientadas a fortalecer el reconocimiento, promover espacios de integración y acompañar a las áreas en la construcción de planes específicos con seguimiento continuo. Este proceso reafirma el compromiso de Clínicos con la escucha activa, el cierre de brechas y la consolidación de una cultura que impulse el desempeño, el bienestar y la sostenibilidad institucional.

Así hemos evolucionado a lo largo de los años en las percepciones de:





15.11 Oportunidades de crecimiento y desarrollo

Objetivos de impacto propuestos

- Fortalecer la movilidad interna: Incrementar las oportunidades de crecimiento profesional mediante procesos claros, transparentes y equitativos de cambios de cargo, promociones y movimientos horizontales.
- Mejorar la retención del talento: Reducir la rotación voluntaria al ofrecer rutas de desarrollo y proyección interna alineadas con las capacidades y aspiraciones de los colaboradores.
- Asegurar equidad y transparencia organizacional: Garantizar que todas las decisiones de movilidad y reconocimiento se realicen bajo criterios objetivos, políticas institucionales y principios de igualdad.
- Optimizar la cobertura de necesidades organizacionales: Responder de manera oportuna a requerimientos operativos y estratégicos mediante el aprovechamiento del talento interno.
- Impulsar el desarrollo profesional continuo: Promover el fortalecimiento de competencias y la preparación de los colaboradores para asumir nuevos retos dentro de la organización.
- Aumentar la eficiencia en la gestión del talento: Estandarizar los lineamientos y pasos del proceso para reducir tiempos de gestión y mejorar la trazabilidad de las decisiones.
- Medir el impacto de las oportunidades internas: Implementar indicadores que permitan evaluar el acceso, equidad, efectividad y resultados de las acciones de movilidad y crecimiento.

Impacto en desarrollo y movilidad del talento -2025

Durante el año 2025, la organización fortaleció de manera significativa el crecimiento interno del talento humano, promoviendo oportunidades reales de desarrollo profesional y movilidad dentro de la estructura.

Resultados clave

- 22 promociones internas exitosas, que representan aproximadamente 63% de los movimientos de talento realizados en el año. Estas promociones reflejan el compromiso institucional con el crecimiento profesional, permitiendo a los colaboradores asumir nuevos retos, ampliar responsabilidades y consolidar su desarrollo dentro de la organización.
- Movimientos horizontales, equivalentes al 23% de los cambios internos. Estos procesos facilitaron la movilidad funcional, permitiendo a los colaboradores fortalecer competencias, diversificar su experiencia y adaptarse a nuevas dinámicas dentro de las áreas clínicas.
- Encargaturas exitosas, correspondientes al 14% de las oportunidades de desarrollo. Estas asignaciones temporales brindaron espacios para que los colaboradores demostraran capacidades de liderazgo, se prepararan para futuros cargos y proyectaran su crecimiento profesional.



Las acciones implementadas en el marco del desarrollo del talento generaron impactos estratégicos directos en los colaboradores, consolidando un pipeline interno de liderazgo más robusto y preparado para asumir mayores responsabilidades. El fortalecimiento de competencias críticas, sumado a una apuesta decidida por el crecimiento interno, impulsó mayores niveles de compromiso, motivación y sentido de pertenencia, reduciendo el riesgo de fuga de talento clave y promoviendo una cultura donde el desempeño y el potencial encuentran oportunidades reales de evolución. Esto no solo mejora la continuidad operativa, sino que disminuye costos asociados a rotación y acelera la curva de aprendizaje en posiciones estratégicas.

En coherencia con esta apuesta, durante 2025 más del 60% de los movimientos de talento correspondieron a promociones internas, reflejando una organización que confía en su gente y prioriza la movilidad y el desarrollo como eje de sostenibilidad. Este resultado confirma que la gestión del talento no es reactiva, sino estructurada y alineada a la estrategia corporativa, fortaleciendo la cultura de mérito, crecimiento y alto desempeño, y asegurando que los retos futuros sean asumidos por líderes formados desde adentro, con conocimiento profundo del modelo y compromiso genuino con la aspiración organizacional.

Conclusión: enfoque de Responsabilidad Social

A partir de los resultados presentados, se evidencia que Clínicos se consolida como una empresa con un alto nivel de responsabilidad social, al demostrar un compromiso sostenido con el desarrollo integral de su talento humano, la calidad del servicio y el bienestar institucional.

Las acciones implementadas en formación, evaluación del desempeño y movilidad interna reflejan una gestión centrada en las personas, orientada no solo al cumplimiento de objetivos organizacionales, sino también al fortalecimiento de competencias, la equidad en las oportunidades de crecimiento y la generación de ambientes laborales saludables.

Los altos niveles de adherencia en temas normativos (97,1%) y de satisfacción (97%) y el significativo porcentaje de promociones internas (63%) son indicadores claros de una cultura organizacional que prioriza el aprendizaje continuo, el reconocimiento del talento y la mejora permanente.

Asimismo, la inversión en capacitación, el acompañamiento estructurado mediante planes de desarrollo individual y la promoción de procesos transparentes de movilidad interna evidencian prácticas responsables que contribuyen a la estabilidad laboral, la retención del talento y la sostenibilidad institucional.

En este sentido, la organización demuestra que su responsabilidad social trasciende el cumplimiento normativo, consolidándose como un agente de desarrollo humano y organizacional, que impacta positivamente tanto a sus colaboradores como a la calidad de los servicios que presta a la comunidad.

15.12 Condiciones laborales dignas

En Clínicos garantizamos condiciones laborales dignas a través de políticas claras y estructuradas lideradas por las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Talento Humano. Estas políticas aseguran el cumplimiento normativo vigente,



promoviendo ambientes laborales seguros, saludables y adecuados para el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Durante el año 2025 se realizaron más de 380 inspecciones de puestos de trabajo y sedes, orientadas a:

- Verificar condiciones locativas, ergonómicas y ambientales
- Identificar y mitigar riesgos laborales.
- Garantizar espacios seguros, organizados y funcionales.
- Implementar acciones correctivas y planes de mejora continua.
- Fortalecer la cultura de prevención y autocuidado.

Adicionalmente, desarrollamos programas de vigilancia epidemiológica, capacitaciones periódicas en seguridad y salud, evaluación de riesgos psicosociales, seguimiento a condiciones ergonómicas y acompañamiento permanente a los colaboradores, asegurando no solo el cumplimiento legal sino la creación de entornos laborales óptimos que favorezcan el bienestar, la productividad y la calidad de vida.

Nuestro enfoque va más allá del cumplimiento normativo: promovemos espacios de trabajo respetuosos, inclusivos y seguros, donde cada colaborador pueda desempeñarse en condiciones dignas y equitativas.

15.13 Equidad de género

La equidad de género es un pilar fundamental de nuestra cultura. Actualmente, el 84% de nuestra población laboral está conformada por mujeres, lo que refleja nuestro compromiso con la generación de oportunidades laborales y el fortalecimiento de la participación femenina en el ámbito empresarial.

Promovemos activamente la vinculación laboral de madres cabeza de hogar, contribuyendo a su estabilidad económica y desarrollo profesional. A través del área de Bienestar, implementamos iniciativas que favorecen la conciliación entre la vida laboral y personal, fomentando entornos comprensivos y solidarios.

Nuestra organización se caracteriza por ser inclusiva y por promover la equidad más allá del género. Contamos con escalas salariales definidas por cargo, responsabilidades y competencias, sin distinción de género, garantizando igualdad de oportunidades y trato justo para todos nuestros colaboradores.

Trabajamos bajo principios de meritocracia, respeto y no discriminación, consolidando una cultura organizacional diversa, participativa y equitativa, donde el talento y las capacidades son el eje central del crecimiento y desarrollo profesional.

15.14 Programa de bienestar Vive +

En Clínicos entendemos que la Responsabilidad Social Empresarial comienza en casa. Por eso, el área de Bienestar ha consolidado una estrategia integral que trasciende las actividades aisladas y se convierte en un modelo de impacto humano sostenible, alineado con nuestra aspiración superior: mejorar vidas, empoderar personas y liderar el cambio.

Cada iniciativa desarrollada durante el año ha tenido un propósito claro: generar transformación real en nuestros colaboradores y sus familias.



El programa cuenta con 3 pilares

- Vive+ Tiempo – Flexibilidad, días libres adicionales, licencias especiales.
- Vive+ Bienestar – Salud física, mental y emocional
- Vive+ Creciendo – Formación, desarrollo, acceso a nuevas experiencias.



15.15 Promoviendo inclusión y equidad:

Mes del Género: En marzo implementamos el Mes del Género, una estrategia que fue más allá de la conmemoración del Día de la Mujer y el Día del Hombre. Desde una visión de inclusión y equidad, desarrollamos espacios de formación y reflexión en alianza con la Compensar.

A través de charlas y actividades dirigidas tanto a mujeres como a hombres:

- Sensibilizamos sobre igualdad de oportunidades.
- Promovimos conversaciones conscientes sobre roles y corresponsabilidad.
- Generamos espacios seguros para el diálogo.

Impacto logrado: Fortalecimos una cultura organizacional más inclusiva, equitativa y respetuosa, empoderando a nuestros colaboradores para ser agentes activos de cambio dentro y fuera de la empresa.

15.16 Vivienda digna, familias fortalecidas: Taller Mobiliario Como parte de nuestro Plan de Vivienda, desarrollamos el Taller Mobiliario, una iniciativa diseñada para impactar directamente la calidad de vida de nuestras familias.

En este espacio:

- 9 colaboradores, priorizados por necesidad, participaron en la construcción de un comedor para su hogar.
- Compensar suministró todos los materiales.
- Las familias no solo recibieron un mueble, sino una herramienta funcional construida con sus propias manos.

Impacto logrado: Más que mobiliario, entregamos dignidad, sentido de logro y fortalecimiento del núcleo familiar. Empoderamos a las personas para transformar su entorno inmediato.



15.17 Bienestar nutricional: Cuidamos lo esencial (Agosto) Durante agosto entregamos 140 mercados dentro del Programa de Bienestar Nutricional, garantizando acceso a una dieta balanceada para colaboradores y sus familias.

Esta entrega priorizó a:

- Madres cabeza de familia.
- Trabajadores con incapacidades prolongadas.
- Colaboradores con condiciones de salud que requerían apoyo adicional.



Impacto logrado: Contribuimos directamente a la seguridad alimentaria de nuestros equipos, reduciendo factores de estrés financiero y fortaleciendo el bienestar integral. Mejorar vidas también significa asegurar lo básico.

15.18 Cultura de reconocimiento: El Cartero de la Amistad (Septiembre) En septiembre implementamos el Cartero de la Amistad, una estrategia que promovió el reconocimiento entre compañeros a través de mensajes positivos.

Resultados destacados:

- Fortalecimiento del trabajo en equipo.
- Transformación en la forma de percibir y valorar el trabajo del otro.
- Incremento del sentido de pertenencia y felicidad organizacional.

Impacto logrado: Impulsamos una cultura donde las personas se sienten vistas, valoradas y reconocidas. Empoderar también es reconocer.

15.19 Integración y cohesión organizacional (Último trimestre)

Durante el último trimestre fortalecimos las integraciones por área, impactando a más de 700 personas entre trabajadores y contratistas.



Estos espacios permitieron:

- Consolidar relaciones laborales saludables.
- Reducir brechas entre equipos.
- Promover liderazgo colaborativo.

Impacto logrado: Una organización unida es una organización más fuerte. Liderar el cambio empieza por construir comunidad.

15.20 Compromiso con la salud: Protección extendida Reafirmamos nuestro compromiso con la salud mediante:

- Reconocimiento del pago del plan complementario de salud.
- Cobertura adicional para nuestros trabajadores.

Impacto logrado: Disminuimos la incertidumbre frente a riesgos médicos y fortalecimos la tranquilidad familiar, entendiendo que el bienestar físico es base del desarrollo personal y profesional.

15.21 Educación financiera y ahorro: Fondo de Empleados Desde el programa de ahorro impulsamos la apertura del Fondo de Empleados, con un propósito claro:

- Fomentar el ahorro responsable.
- Reducir el endeudamiento.
- Apoyar la liberación de deudas.
- Promover estabilidad financiera familiar.

Impacto logrado: Empoderamos financieramente a nuestros colaboradores, brindándoles herramientas para tomar decisiones más saludables y sostenibles. Una persona con estabilidad económica puede proyectar mejor su futuro. El programa Vive +, no es un conjunto de actividades aisladas; es una estrategia estructural que conecta con nuestra aspiración corporativa:

- Mejoramos vidas, atendiendo necesidades reales.
- Empoderamos personas, brindando herramientas concretas.
- Lideramos el cambio, construyendo una cultura organizacional más humana, equitativa y sostenible.

Creemos firmemente que cuando cuidamos a nuestra gente, transformamos familias, fortalecemos comunidades y construimos una empresa más sólida y consciente. El bienestar no es un beneficio adicional. Es el motor de nuestra transformación empresarial y social.

15.22 Información sociodemográfica

El análisis sociodemográfico evidencia una organización conformada principalmente por una población joven, altamente calificada y perteneciente mayoritariamente a estratos socioeconómicos medios y medios-bajos. Este perfil representa una base sólida para el crecimiento sostenible de la compañía, dado su alto potencial de desarrollo profesional, innovación y proyección a largo plazo.



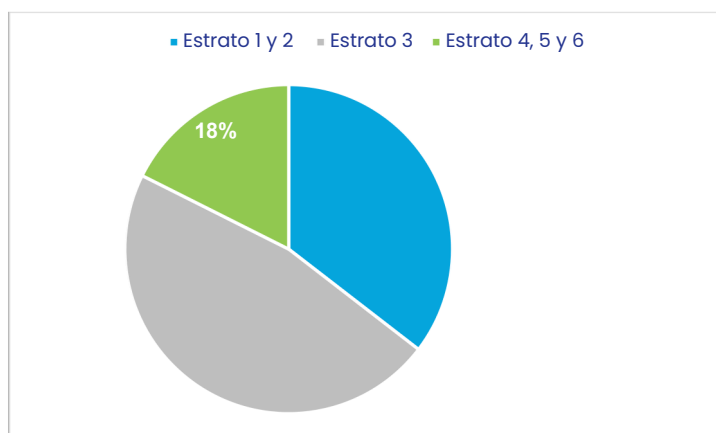
Asimismo, la composición socioeconómica refleja una oportunidad estratégica para fortalecer el impacto social interno, promoviendo programas que contribuyan a la estabilidad financiera y al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

En este contexto, desde el área de Bienestar se diseñarán e implementarán programas orientados a:

- Seguir fortaleciendo nuestro programa de Educación financiera y cultura del ahorro.
- Acompañamiento y asesoría para acceso a vivienda propia.
- Convenios con entidades financieras para facilitar créditos y subsidios.
- Estrategias de apoyo familiar y estabilidad económica.

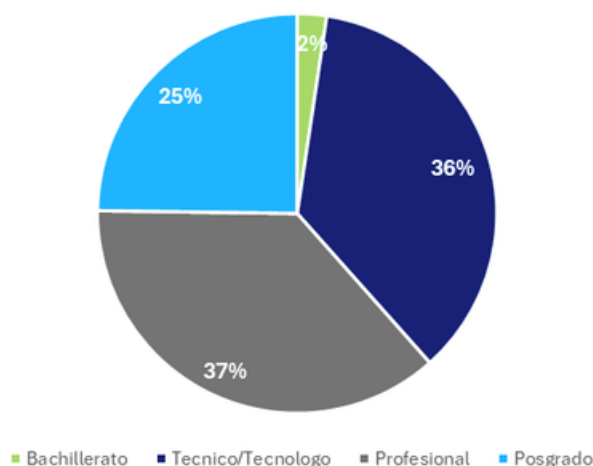
Estas iniciativas estarán alineadas con nuestro compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo movilidad social, bienestar integral y desarrollo sostenible para nuestra comunidad organizacional.

Distribución por edad



Nivel de escolaridad

- El 84% de la población se encuentra entre los 18 y 45 años, lo que evidencia una fuerza laboral predominantemente joven.
- Solo el 2% supera los 56 años, lo que indica baja proporción cercana a jubilación.
- El 90% cuenta con formación técnica, profesional o posgradual. Alto nivel de capital humano calificado.
- 23% con posgrado representa una base sólida para innovación y gestión estratégica





15.23 Estrategia de relacionamiento académico y marca empleadora

Con el objetivo de ampliar nuestras fuentes de talento y posicionar a Clínicos como empleador atractivo, fortalecimos nuestra presencia en el ecosistema académico.

Participación en ferias laborales

Durante el período, participamos en ferias laborales organizadas por:

- Universidad de los Andes
- Universidad de La Sabana
- Pontificia Universidad Javeriana

En estos espacios contamos con la participación de más de 60 personas interesadas en nuestras posiciones abiertas, lo que nos permitió:

- Incrementar la visibilidad institucional.
- Presentar nuestra propuesta de valor como empleador.
- Generar un banco de talento cualificado.
- Posicionarnos como organización con oportunidades de crecimiento profesional.

Publicación de ofertas en portales universitarios

Adicionalmente, publicamos vacantes a través de portales directos de universidades como:

- Universidad del Rosario
- Universidad Piloto de Colombia

Esta estrategia amplía nuestro alcance en perfiles profesionales y técnicos, fortaleciendo la diversidad de candidatos y reduciendo tiempos de búsqueda.

Convenio estratégico con el SENA

Mantenemos un convenio activo con el SENA que nos permite integrar talento en formación técnica y tecnológica, fortaleciendo nuestra responsabilidad social y el desarrollo de talento joven. Actualmente contamos con aproximadamente 29 aprendices vinculados en:

- Procesos técnicos
- Procesos tecnológicos
- Prácticas profesionales

Este modelo nos permite:

- Formar talento alineado a nuestros estándares.
- Desarrollar capacidades internas desde etapas tempranas.
- Construir un pipeline sostenible de futuros colaboradores.
- Contribuir al desarrollo educativo y laboral del país.





Impacto estratégico de la gestión de atracción

La integración del modelo de selección diferenciado y la estrategia de relacionamiento académico genera valor organizacional en múltiples dimensiones:

- Fortalece el liderazgo institucional.
- Reduce riesgos de desalineación cultural.
- Amplía y diversifica el acceso a talento.
- Mejora la percepción de marca empleadora.
- Genera sostenibilidad en el abastecimiento de talento.
- Contribuye al desarrollo profesional de jóvenes en formación.

Nuestra gestión de atracción no se limita a responder a necesidades operativas; construye capacidades futuras y consolida una base sólida de talento comprometido con el propósito de Clínicos.

15.24 Vinculación de aprendices

Contratar aprendices en el sector salud no solo es un beneficio económico y operativo, sino que también fortalece la innovación, la formación continua y la imagen institucional. Implementar programas bien estructurados de aprendizaje permite transformar a los aprendices en futuros profesionales capacitados que contribuyan al crecimiento sostenible de Clínicos.

Para el año 2025 Clínicos vinculo un total de 36 aprendices bajo el rol "N6 - APRENDIZ", distribuidos de la siguiente manera según su etapa de formación:

- **Aprendiz en etapa lectiva:** Se contrataron 2 aprendices, vinculados equitativamente a la Vicepresidencia de Operaciones⁽¹⁾ y a la Vicepresidencia Científica⁽¹⁾.
- **Aprendiz en etapa práctica:** El grupo más numeroso lo conforman 34 aprendices, quienes se encuentran distribuidos en las áreas clave.

Tipo de aprendizaje	Área / Vicepresidencia	Cantidad de aprendices
Práctica	Vicepresidencia Financiera y Estrategia	6
Práctica	Vicepresidencia Cultura & Talento Humano	10
Práctica	Vicepresidencia Científica Red de Prestación	4
Práctica	Vicepresidencia Científica Programas Alto Impacto	6
Práctica	Vicepresidencia Operaciones	7
Práctica	Vicepresidencia Científica PAI Programa Ambulatorio	1
Lectiva	Vicepresidencia Científica Programas Alto Impacto	1
Lectiva	Vicepresidencia Operaciones	1



16. Salud mental – Seguridad y salud en el trabajo

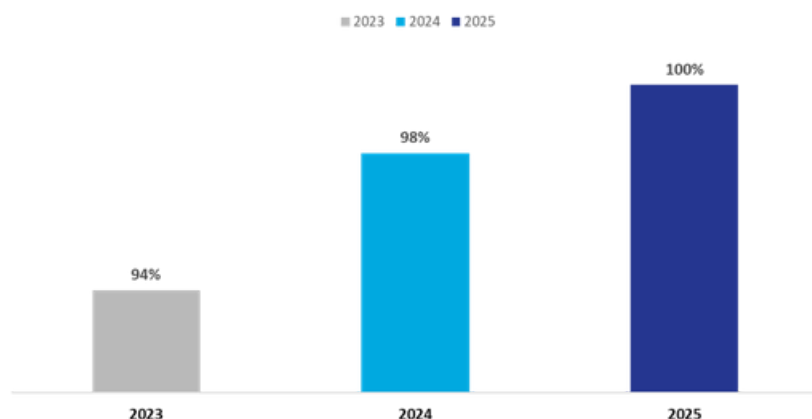
Durante el 2025, el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) consolidó una evolución significativa en su enfoque, pasando de una gestión centrada en el cumplimiento normativo a un modelo estratégico orientado al impacto real en la vida de los colaboradores.

Si bien se garantizó el cumplimiento estricto de la normatividad legal vigente aplicable a empresas clasificadas como grandes, los resultados evidencian que la gestión fue más allá del requisito legal.

Entre los principales logros se destacan:

- Disminución en la tasa de accidentalidad, resultado del fortalecimiento de la cultura preventiva, capacitaciones, seguimiento continuo y control de riesgos.
- Incremento en la inversión en programas de prevención, salud mental y bienestar, reflejando una apuesta organizacional por la protección del talento humano.
- Reincorporación progresiva de colaboradores en condición de reubicación, mejorando su calidad de vida y favoreciendo su estabilidad laboral.
- Acompañamiento integral en procesos médicos y psicosociales, reduciendo el impacto del ausentismo prolongado.
- El aumento en la inversión en SST no solo representó un cumplimiento presupuestal, sino una decisión estratégica que generó retornos visibles en seguridad, bienestar y productividad. La reducción de accidentes y la recuperación laboral de colaboradores evidencian que la prevención es una inversión y no un gasto.
- De esta manera, el área de SST se posiciona como un pilar estratégico de la Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo activamente a la sostenibilidad organizacional, la protección del capital humano y la construcción de entornos laborales seguros y saludables.

Estándares de cumplimiento 0312 del 2019





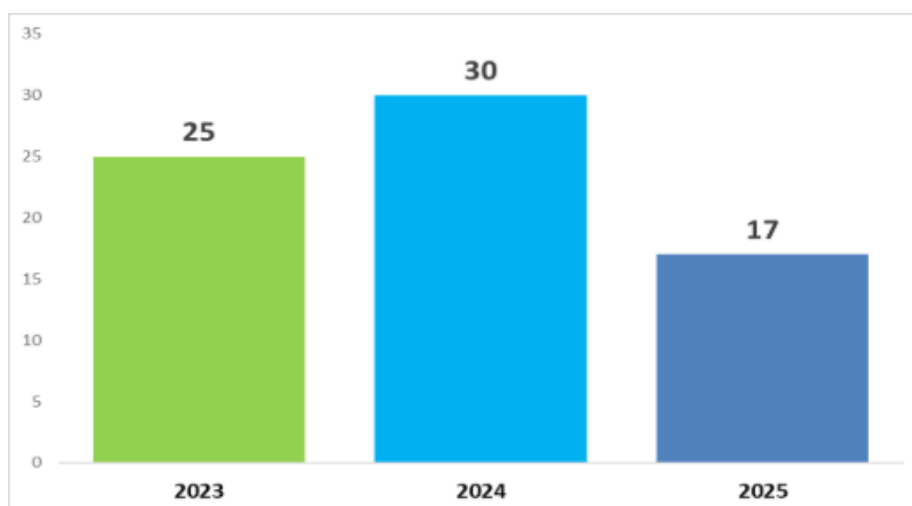
Impacto: Durante el año 2025, la organización alcanzó un 100 % de cumplimiento de los Estándares Mínimos, resultado que evidencia la adecuada implementación, seguimiento y mejora continua del sistema de gestión.

Este logro fue posible gracias al fortalecimiento integral de los programas internos y a la implementación del Programa de Gestión de Contratistas y Proveedores, el cual permitió:

- Establecer criterios claros de selección y evaluación.
- Asegurar el cumplimiento normativo
- Fortalecer los procesos de supervisión y control.
- Promover una cultura de responsabilidad compartida con aliados estratégicos.

Estas acciones consolidan nuestro compromiso con la responsabilidad social, garantizando operaciones alineadas con la normativa vigente y con altos estándares de calidad, transparencia y sostenibilidad.

- **Accidentes de trabajo 2025.**



Impacto: En 2025 se registraron 17 accidentes de trabajo, frente a 30 en 2024, lo que representa una reducción del 44 % en la accidentalidad.

Este resultado refleja la efectividad del fortalecimiento en la gestión preventiva, el incremento en la inversión en SST y la consolidación de una cultura de autocuidado en la organización.

La disminución de accidentes no solo protege la integridad de los colaboradores, sino que impacta positivamente la productividad, el ausentismo y la sostenibilidad organizacional.



Resultados batería riesgo Psicosocial 2025

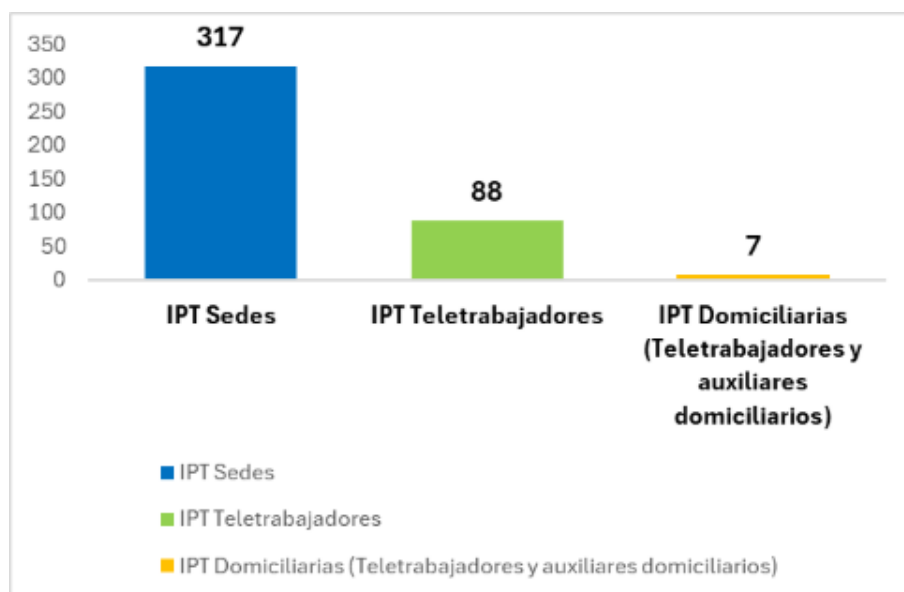
FORMA	PUNTAJE	RIESGO
FORMA A	25,2	RIESGO BAJO
FORMA B	22,7	RIESGO BAJO

Impacto: Durante 2025 se realizó la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, una herramienta que permite evaluar las condiciones laborales relacionadas con el bienestar y la salud mental de los trabajadores.

Los resultados obtenidos en las formas A y B indican un nivel de riesgo bajo, lo que evidencia un entorno laboral favorable.

Con el fin de mantener estos resultados positivos, se implementarán las recomendaciones definidas, orientadas a fortalecer las buenas prácticas y prevenir la aparición de factores de riesgo psicosocial.

Inspecciones PVE desórdenes musculoesqueléticos



Impacto: Durante 2025 se fortaleció el Programa de Prevención de Desórdenes Musculoesqueléticos mediante la realización de 412 inspecciones ergonómicas en las diferentes modalidades laborales (sedes, teletrabajo y modalidad domiciliaria).

Como resultado, se ejecutaron intervenciones directas a través de capacitación en el uso adecuado de elementos ergonómicos y la gestión de ajustes y adecuaciones en los puestos de trabajo.

Estas acciones permitieron anticipar riesgos, prevenir lesiones osteomusculares y mejorar las condiciones laborales, reafirmando el enfoque preventivo de la organización y su compromiso con la protección integral de la salud de los colaboradores.



Plan de capacitación 2025 SST

Durante el Plan de Capacitación 2025 se ejecutaron 36 capacitaciones dirigidas a trabajadores de nómina y OPS, alcanzando un 100 % de cumplimiento.

Estas jornadas no fueron actividades aisladas, sino acciones estratégicamente definidas a partir de hallazgos identificados en inspecciones, investigaciones de accidentes y evaluaciones de riesgo. Este enfoque permitió intervenir de manera directa las causas raíz y fortalecer comportamientos seguros en los equipos de trabajo.

De esta manera, la capacitación se consolidó como una herramienta de gestión preventiva, orientada a generar impacto real en la disminución de riesgos, la prevención de accidentes y el fortalecimiento de la cultura de seguridad en la organización.

17. Impacto 3: Mejorar vidas

Introducción:

Mejorar vidas implica ir más allá de la prestación de un servicio médico. Significa intervenir de manera integral en las condiciones que determinan la estabilidad clínica, la autonomía funcional, la salud mental y el bienestar social de las personas. Durante 2025, consolidamos un modelo basado en resultados en salud, orientado por riesgo y cohortes, que integra atención ambulatoria especializada, atención domiciliaria y teleconsulta resolutoria, reduciendo fragmentación y fortaleciendo la continuidad del cuidado en poblaciones vulnerables.

La transformación del modelo permitió anticipar riesgos, estabilizar condiciones complejas y disminuir hospitalizaciones evitables, mientras ampliamos el acceso sin barreras físicas. Este enfoque no solo mejoró indicadores clínicos y satisfacción sostenida (93–95%), sino que generó impactos sociales concretos: menos desplazamientos, menor carga para cuidadores, mayor control de enfermedades crónicas y acompañamiento digno en etapas avanzadas de la vida. Cada modalidad fue diseñada para acercar la salud al entorno real del paciente.

El impacto trasciende la consulta médica. A través de programas de promoción y prevención, vacunación, educación comunitaria, formación de cuidadores y trabajo articulado con asociaciones de usuarios, fortalecimos la cultura del autocuidado, la corresponsabilidad y la participación social en salud. Las intervenciones comunitarias, las alianzas estratégicas y las acciones de voluntariado corporativo ampliaron nuestro alcance, integrando la responsabilidad social empresarial como parte estructural del modelo asistencial.

Mejorar vidas, entonces, no es una afirmación aspiracional: es una consecuencia medible de decisiones estratégicas, gestión clínica rigurosa y compromiso humano. Los resultados que se presentan en este capítulo evidencian que cuando la atención se centra en desenlaces reales, acceso equitativo y acompañamiento continuo, el impacto es tangible: más estabilidad, más dignidad, más autonomía y mayor bienestar para pacientes, familias y comunidades.



18. Resultados en salud que mejoran vidas

18.1 PAI: Atención ambulatoria especializada Incremento en resolutivez clínica.

- Estabilización de pacientes policonsultantes mediante seguimiento estructurado.
- Mayor adherencia a planes terapéuticos gracias a rutas integradas.
- Mejoría clínica que impacta calidad de vida.

Impacto:

- Disminución de fragmentación.
- Mejor coordinación entre especialidades.
- Experiencia más clara y organizada para el paciente.

18.2 PAI: Atención domiciliaria – cohortes de alta complejidad

- $\geq 90\%$ de visitas médicas realizadas dentro del tiempo esperado.
- Estabilización de la cohorte ADF (Alta Dependencia Funcional).
- Reducción de hospitalizaciones evitables.
- Curva estable de eventos adversos y complicaciones.

Impacto clínico:

- Mayor control de enfermedades crónicas.
- Menor exposición a riesgos hospitalarios.
- Mejora en calidad de vida.

Impacto social:

- Disminución de cargas familiares.
- Mayor acompañamiento en pacientes paliativos.
- Atención digna y humanizada en el entorno familiar.

18.3 PAI: Teleconsulta – acceso y equidad

- Crecimiento de $<3\%$ a 8% del total de consultas en modalidad virtual.
- Incorporación de videollamada como estándar.
- Continuidad post alta hospitalaria sin desplazamiento.
- Mejoría de calidad de vida.
- Mayor cobertura de la atención.
- Impacto en resultados clínicos

Caso de uso:

La implementación de la ruta digital redujo pasos administrativos y tiempos de espera, permitiendo seguimiento oportuno sin traslados innecesarios.

Impacto:

- Mayor acceso en zonas rurales.
- Accesibilidad a distintas especialidades médicas.
- Atención oportuna sin barreras físicas.



18.4 Impacto para Clínicos y nuestros pacientes

Para el Paciente

- Más acceso (ambulatorio, domicilio y virtual).
- Mayor oportunidad.
- Atención humanizada.
- Menos desplazamientos.
- Mayor continuidad del cuidado.
- 93–95% de satisfacción sostenida durante 2025.

Para la organización

- Mayor eficiencia operativa.
- Integración de servicios especializados.
- Control de PQRS (reducción de 14.6 a 11.0 en el segundo semestre).
- Mejor utilización de capacidad instalada.
- Reducción de costos asociados a hospitalizaciones evitables.
- Este modelo fortalece la sostenibilidad financiera al actuar preventivamente y evitar eventos de alto costo.

Experiencia Interna del cambio

- La evolución del modelo implicó un cambio cultural significativo: Capacitación en Tele-consulta y aumento de atenciones virtuales
- Ajuste de flujos operativos.
- Integración interdisciplinaria más estrecha.
- Mayor corresponsabilidad clínica.

Percepciones internas:

- “La visita domiciliaria nos permite anticipar riesgos y reducir consultas a urgencias u hospitalización”
- “El uso de la tecnología no reemplazó la relación médica–paciente; la fortaleció.”
- El equipo participó activamente en la generación de valor, hacia un modelo más humano y resolutivo.

Conexión con la aspiración estratégica y la RSE

Esta transformación concreta materializa la aspiración corporativa:

- Modelo basado en resultados en salud.
- Atención centrada en riesgo y cohortes.
- Inclusión y empoderamiento de pacientes y cuidadores.
- Sostenibilidad operativa y financiera.
- Responsabilidad social real y medible.



Desde la responsabilidad social empresarial, el impacto es claro:

- Reducción de inequidades en acceso.
- Atención a población vulnerable.
- Educación a cuidadores.
- Continuidad en territorios con limitaciones.
- Modelo humanizado y ético.
- La organización no solo amplió modalidades de atención; amplió su impacto social.

Propuesta de valor fortalecida

Hoy Clínicos IPS ofrece:

- Más de 20 especialidades ambulatorias integradas.
- Atención domiciliaria estructurada.
- Teleconsulta resolutive.
- Modelos especializados por cohorte.
- Enfoque en desenlaces clínicos y experiencia.
- Esto se traduce en una propuesta de valor clara; Cada atención en salud en Clínicos representa una acción concreta para liderar el cambio, empoderar personas y mejorar vidas.

18.5 Red de prestación: gestión social con la comunidad

En el marco del modelo de Responsabilidad Social Empresarial de Clínicos, la Vicepresidencia Científica orientó su gestión social hacia el fortalecimiento de la calidad de vida y la garantía del derecho a la salud.

A través de estrategias de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, se priorizó la gestión del riesgo en salud, el autocuidado y la intervención protección integral de trabajadores y beneficiarios.

18.6 Programas de promoción y prevención

En el marco de la Resolución 3280 de 2018 y el enfoque de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), se desarrollaron programas de promoción y mantenimiento de la salud orientados a la gestión anticipada del riesgo y al fortalecimiento del autocuidado en la población afiliada. Este modelo nacional establece un enfoque estructurado por curso de vida, garantizando intervenciones diferenciadas para primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, así como rutas específicas para eventos y condiciones prioritarias.



La estrategia se ejecutó mediante consultas estructuradas de promoción y mantenimiento de la salud, desarrolladas de manera programada con la población asignada, garantizando identificación temprana de riesgos, seguimiento preventivo continuo y enfoque diferencial por curso de vida. En cada consulta se realizaron valoraciones integrales que incluyeron toma de signos vitales, medidas antropométricas y aplicación de tamizajes específicos, permitiendo identificar oportunamente riesgos físicos, cognitivos, emocionales o metabólicos. Cuando se detectaron desviaciones, se activaron rutas de remisión o intervención especializada, fortaleciendo la detección temprana y evitando la progresión de enfermedades.

Durante 2025 se realizaron un total de **3.484 consultas de promoción y mantenimiento de la salud**, distribuidas por curso de vida así: 192 en primera infancia, 214 en infancia, 199 en adolescencia, 395 en juventud, 1.106 en adultez y 617 en vejez.

De manera complementaria, en el marco de la **Ruta Materno Perinatal**, se realizaron 131 consultas orientadas al seguimiento integral de gestantes, garantizando control prenatal oportuno, identificación temprana de factores de riesgo y activación de rutas de atención cuando fue requerido. Como resultado del seguimiento estructurado y la gestión anticipada del riesgo, **durante 2025 no se registraron muertes maternas en la población atendida.**

Asimismo, se efectuaron 630 consultas en planificación familiar, integradas a las acciones de promoción y mantenimiento según curso de vida, fortaleciendo la toma de decisiones informadas, la autonomía reproductiva y la prevención de riesgos asociados a embarazos no planeados.

Bajo el principio de priorización epidemiológica definido en las RIAS, se fortaleció el seguimiento a cohortes estratégicas de alto impacto en salud pública, especialmente en cánceres priorizados y en la cohorte de riesgo cardiovascular.

En el componente de cáncer de cuello uterino se realizaron **959 citologías cervicouterinas (CCV) y 622 pruebas de ADN-VPH**, fortaleciendo el tamizaje oportuno y la detección temprana de lesiones precursoras, lo que permitió intervenir de manera anticipada y reducir el riesgo de progresión a enfermedad invasiva.

En el abordaje integral de la cohorte de riesgo cardiovascular se implementó un modelo interdisciplinario que integró seguimiento por enfermería, medicina interna, cardiología, endocrinología, nutrición y psicología, garantizando control clínico estructurado y manejo continuo de factores de riesgo.

Durante 2025 se realizaron **12.288 consultas** en el programa de riesgo cardiovascular, distribuidas entre seguimiento por enfermería (4.074), medicina interna (2.791), psicología (1.631), nutrición (1.679), cardiología (1.295) y endocrinología (818). Este enfoque permitió fortalecer la adherencia terapéutica, optimizar el control metabólico y hemodinámico y reducir el riesgo de complicaciones mayores y eventos cardiovasculares evitables.



En conjunto, las acciones de promoción, mantenimiento y seguimiento a cohortes priorizadas consolidaron un modelo preventivo sólido, alineado con la gestión integral del riesgo en salud, aportando a la sostenibilidad del sistema, la reducción de la carga de enfermedad y la mejora de la calidad de vida de la población atendida.

Adicionalmente, durante el año 2025, Clínicos IPS garantizó la adecuada notificación, seguimiento y vigilancia epidemiológica de los eventos de interés en salud pública reportados, en estricto cumplimiento de los protocolos, lineamientos y estándares adoptados por Ecopetrol y el Instituto Nacional de Salud. Esta gestión permitió asegurar la calidad del proceso de reporte, el monitoreo oportuno de los casos y el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de vigilancia en salud pública.

Durante esta vigencia se notificaron un total de 24 eventos de interés en salud pública, correspondientes a casos diagnosticados en la IPS Clínicos y que, por esta razón, fueron debidamente notificados al SIVIGILA. Estos se distribuyeron de la siguiente manera: 11 casos de agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia; 1 caso de cáncer de mama y cuello uterino; 2 casos de dengue; 2 casos de parotiditis; 4 casos de varicela individual; 1 caso de VIH/SIDA o mortalidad por SIDA; y 3 casos correspondientes a violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar o violencia sexual. Estos eventos fueron gestionados conforme a los lineamientos establecidos para el proceso de vigilancia epidemiológica.

18.7 Actividades educativas

Como parte de la estrategia de promoción y prevención, se desarrollaron actividades educativas orientadas a fortalecer el autocuidado y la gestión anticipada del riesgo en salud.

Se realizaron talleres mensuales dirigidos a usuarios y cuidadores, estructurados según las diferentes cohortes priorizadas y el enfoque de curso de vida, abordando temáticas relacionadas con hábitos saludables, adherencia a tratamientos, prevención de enfermedades crónicas y transmisibles y reconocimiento temprano de signos de alarma.

Adicionalmente, se diseñaron y difundieron piezas comunicativas educativas a través de distintos canales institucionales, incluyendo la proyección de contenidos en televisores ubicados en salas de espera, lo que permitió reforzar mensajes clave en salud mientras los usuarios accedían a los servicios.

Las intervenciones también incluyeron abordajes educativos directos en salas de espera, ferias de salud y entornos laborales (jornadas de abordaje en edificios Ecopetrol), facilitando el acceso a información preventiva en escenarios de alta interacción poblacional y fortaleciendo la cultura del autocuidado en trabajadores, beneficiarios y comunidad en general.



Estas acciones contribuyeron a mejorar la apropiación del riesgo en salud, fomentar prácticas saludables y consolidar la corresponsabilidad en el cuidado individual y colectivo.

18.8 Vacunación distrital y nacional

En cumplimiento de los lineamientos del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) a nivel nacional y distrital, se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de las coberturas de vacunación y al control del riesgo frente a enfermedades inmunoprevenibles.

Durante el año 2025, se realizó seguimiento no solo a las cohortes de vacunación asignadas mediante meta programática por los entes territoriales, sino también a las cohortes de beneficiarios priorizados, garantizando trazabilidad, oportunidad en la aplicación de biológicos y cierre de brechas en esquemas incompletos.

Para ampliar el alcance y facilitar el acceso, se desplegaron diferentes tácticas de vacunación, incluyendo estrategias intramurales en puntos de atención, jornadas extramurales con abordaje en concentraciones poblacionales y vacunación domiciliaria. Este enfoque permitió adaptar la intervención a las condiciones particulares de la población afiliada.

De manera complementaria, se fortaleció la vacunación del talento humano en salud y personal vinculado a la operación, priorizando esquemas definidos por lineamientos PAI vigentes, con el fin de reducir el riesgo de transmisión, proteger la capacidad instalada del servicio y garantizar la continuidad operativa en condiciones seguras.

18.9 Actividades desarrolladas con asociaciones de usuarios

Durante 2025 fortalecimos el trabajo articulado con las Asociaciones de Usuarios de Bogotá y Boyacá, consolidándolas como espacios legítimos de participación social y veeduría ciudadana en salud.

En el marco del plan anual de trabajo, se desarrollaron reuniones periódicas de seguimiento, mesas de diálogo participativo y jornadas de socialización de resultados institucionales, con el propósito de:

- Presentar indicadores de gestión, experiencia del paciente y calidad del servicio.
- Escuchar de manera estructurada inquietudes, propuestas y oportunidades de mejora.
- Retroalimentar acciones implementadas frente a solicitudes previas.
- Promover la corresponsabilidad en el uso adecuado de los servicios de salud.



Adicionalmente, se realizaron actividades de capacitación orientadas a fortalecer el conocimiento normativo, los derechos y deberes de los usuarios y los mecanismos formales de participación, empoderando a los representantes como aliados estratégicos en la mejora continua.

Este trabajo permitió:

- Generar espacios de diálogo transparente y constructivo.
- Incorporar la voz del usuario en la toma de decisiones operativas.
- Identificar oportunidades de mejora tempranas.
- Fortalecer la confianza institucional y la legitimidad social.

La articulación con las Asociaciones de Usuarios no se limitó a un ejercicio informativo, sino que se consolidó como un mecanismo activo de gobernanza participativa, contribuyendo al mejoramiento continuo de la experiencia del paciente y al fortalecimiento de nuestra responsabilidad social en el territorio.

18.10 Alianza estratégica con la fundación GE

Como parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, consolidamos una alianza con la Fundación GE orientada a generar impacto social sostenible, fortalecer el propósito organizacional y promover una cultura corporativa basada en la solidaridad y el compromiso comunitario.

Durante el periodo se desarrollaron dos iniciativas de alto impacto:

Brigada de optometría – Cartagena

Los días 28 y 29 de julio participamos en una brigada de optometría en una comunidad de Cartagena, donde colaboradores de la organización donaron su tiempo y capacidades para apoyar la ejecución integral de la jornada.

La actividad permitió impactar positivamente a numerosos niños mediante atención visual especializada, contribuyendo directamente a mejorar su calidad de vida y condiciones de aprendizaje.



De acuerdo con la directora de la Fundación GE y los participantes, la jornada tuvo una excelente acogida y evidenció el poder transformador del voluntariado corporativo como herramienta de cambio social.

Esta iniciativa reafirma nuestra convicción de que mejorar vidas no es solo una declaración institucional, sino una acción concreta y medible.





18.11 Construcción y entrega de bicicletas – Experiencia con propósito

En una segunda jornada, colaboradores participaron en una actividad experiencial diseñada para fortalecer el trabajo en equipo y el sentido de propósito. Durante el encuentro, construyeron bicicletas y redactaron cartas personalizadas sin conocer inicialmente el destino final de su esfuerzo.

Al cierre de la jornada, se realizó la entrega de 10 bicicletas a 10 niños de bajos recursos, quienes llegaron como sorpresa final.

La experiencia generó un impacto emocional significativo, evidenciado en la alegría de los niños y en el compromiso renovado de los colaboradores. Más allá de la donación material, la actividad simbolizó movilidad, oportunidad y esperanza para los beneficiarios.



Impacto estratégico

Estas acciones de voluntariado:

- Generan valor compartido entre empresa y comunidad.
- Fortalecen la cultura organizacional basada en el propósito.
- Incrementan el compromiso y orgullo de pertenencia de los colaboradores.
- Contribuyen al desarrollo social sostenible en comunidades vulnerables.

A través de esta alianza, la organización demuestra que su responsabilidad trasciende el ámbito corporativo, integrando el impacto social como parte esencial de su estrategia empresarial y consolidando un modelo de crecimiento con conciencia social.

Actividades concretas realizadas con asociaciones de usuarios
Describe qué se hizo con estos grupos y con qué propósito.

18.12 Capacitación cuidadores

Reconociendo que el cuidador familiar es un actor clave en la continuidad del cuidado domiciliario, Clínicos se encuentra en proceso de implementación de la Escuela de Cuidadores como programa estructurado de formación integral. Sin embargo, en 2025 se realizaron 4 espacios formativos dirigidos exclusivamente a Cuidadores de los pacientes de las cohortes, con periodicidad trimestral



Temas de capacitación

Los contenidos abordaron dimensiones clínicas, prácticas y psicosociales:

- Roles de Cuidador: Estrategias de prevención de caídas
- La salud psicológica y social de los cuidadores.
- Administración adecuada de medicamentos, como ayuda a la salud del paciente.
- Rehabilitación: Beneficios y Riesgos

Este abordaje multidimensional permitió fortalecer tanto la competencia técnica como el bienestar emocional del cuidador.

Número de cuidadores capacitados

- Más de 700 pacientes como cohorte base, de los cuales se obtuvo una capacitación en cada oportunidad del 15% de cuidadores primarios
- Cobertura priorizada en pacientes de alta complejidad (cohorte ADF y crónicos severos).

Metodología

La formación se desarrolló mediante:

- Talleres teórico-prácticos virtuales.
- Simulación de escenarios domiciliarios.
- Acompañamiento multidisciplinario (enfermería, fisioterapia, psicología, trabajo social).

El enfoque fue participativo y centrado en la experiencia real del cuidador, promoviendo aprendizaje aplicado.

Impacto reportado

Indicadores cuantitativos

- 0% de reingresos hospitalarios a 90 días en pacientes con cuidadores capacitados.
- Reducción de llamadas de urgencia evitables.

Impacto cualitativo

- Disminución de la carga emocional percibida.
- Mayor sensación de acompañamiento institucional.
- Fortalecimiento de redes de apoyo entre cuidadores.



La Escuela de Cuidadores se consolidó como un pilar estratégico que mejora la estabilidad clínica del paciente y la calidad de vida familiar. Las acciones de capacitación de cuidadores, jornadas de prevención y formación de talento consolidan el compromiso de Clínicos con su responsabilidad social empresarial.

El impacto trasciende la consulta médica:

- Se empodera a las familias.
- Se reduce la vulnerabilidad clínica.
- Se fortalecen redes comunitarias.
- Se forma nuevo talento humano.
- Se mejora la estabilidad de pacientes complejos.

Cada cuidador capacitado, cada jornada preventiva y cada practicante formado representa una intervención concreta que mejora vidas y fortalece un modelo de salud sostenible, humanizado y con impacto social medible.

Educación y prevención – jornadas comunitarias

Durante 2025, Clínicos desarrolló una estrategia robusta de promoción y prevención, orientada a generar impacto comunitario sostenible.

Tipos de jornadas

Se realizaron 12 talleres mensuales gratuitos, además de campañas focalizadas:

Educación en salud

- Hábitos de vida saludable.
- Nutrición y actividad física.
- Prevención de hipertensión y diabetes.
- Salud mental y manejo del estrés.
- Adherencia a tratamientos.

Jornadas focalizadas

- Jornada de Salud Femenina (VPH, citologías, planificación familiar, mamografías).
- Campañas de vacunación influenza y COVID-19.
- Ferias de salud en alianza con aseguradoras.
- Orientación en enfermedades crónicas.

Audiencia objetivo

- Pacientes crónicos.
- Cuidadores familiares.
- Mujeres en edad fértil y población mayor de 50 años.
- Poblaciones vulnerables.
- Colaboradores y sus familias.
- Comunidad general por cohorte etaria o condición clínica.



Indicadores de participación

- Talleres mensuales ejecutados.
- Alta asistencia comunitaria en jornadas focalizadas.
- 98% de las participantes en la Jornada de Salud Femenina recomendarían la actividad.
- Satisfacción superior al 90% en encuestas de experiencia.

Resultados cualitativos

- Decisiones concretas posteriores a las jornadas (agendar exámenes, iniciar control médico).
- Mejora en percepción de accesibilidad y cercanía institucional.
- Reducción sostenida de PQRS.
- Mayor empoderamiento en autocuidado.

Estas acciones fortalecen la prevención primaria y secundaria, reduciendo carga futura al sistema y mejorando equidad en acceso.

Aprendizajes clave reportados

- Atención centrada en el paciente.
- Trabajo interdisciplinario.
- Gestión del riesgo en salud.
- Humanización y seguridad del paciente.
- Cultura de mejora continua.

El modelo genera un círculo virtuoso: los estudiantes aportan actualización académica y reciben formación práctica basada en resultados reales.

18.13 Historias de nuestros pacientes – Casos de éxito

Caso de éxito PAMI Cartagena, julio 2025:

Adrián Castro Angulo – Cuando la constancia transforma el desarrollo

El 8 de julio de 2024, Adrián ingresó al servicio de Terapia Ocupacional con un diagnóstico de TDAH, una condición del neurodesarrollo que impactaba su capacidad de atención, el control de impulsos y la autorregulación. Su baja tolerancia a la frustración y la inquietud motora afectaban su desempeño en distintos entornos, especialmente en espacios de aprendizaje e interacción social. Detrás del diagnóstico había algo más importante: un niño con potencial, una familia comprometida y una oportunidad de intervenir de manera temprana y estructurada.



A partir de la indicación médica, se diseñó un plan terapéutico enfocado en fortalecer el comportamiento, la gestión emocional y las habilidades sociales, articulando el trabajo clínico con el acompañamiento activo de sus padres. Este enfoque integral permitió avances progresivos y sostenidos: Adrián mejoró su autocontrol, aprendió a regular mejor sus emociones y desarrolló mayor capacidad para atender, seguir instrucciones y adaptarse a diferentes contextos. En julio de 2025, su proceso fue reconocido como caso de éxito, no solo por los logros clínicos alcanzados, sino por el impacto humano detrás de ellos: mayor inclusión, mejor adaptación social y una base sólida para su desarrollo futuro. Este resultado refleja cómo la intervención oportuna, el seguimiento constante y el trabajo conjunto entre equipo terapéutico y familia pueden cambiar trayectorias de vida.

Caso de Éxito – PAMI Bulevar

Patricia Cuesta – Recuperar la movilidad, recuperar la confianza

En octubre de 2025 fue reconocido como caso de éxito el proceso de recuperación funcional de Patricia Cuesta, quien ingresó al servicio de rehabilitación posterior a una cirugía de pie realizada tras múltiples episodios de dolor e inflamación que habían limitado significativamente su movilidad. Más allá de la condición física, Patricia enfrentaba un temor constante a las caídas, situación que afectaba su autonomía y su seguridad para realizar actividades cotidianas. Desde la valoración inicial, el equipo estructuró un plan terapéutico individualizado enfocado en la recuperación funcional, el fortalecimiento muscular y la reeducación de la marcha, con metas claras orientadas a devolverle independencia y estabilidad.

Durante el proceso, Patricia evidenció avances progresivos y sostenidos: mejoró su equilibrio, aumentó su fuerza y recuperó confianza al desplazarse. En su testimonio destacó que la atención fue “muy buena”, resaltando la calidad humana del equipo y la claridad con la que le explicaban cada procedimiento. Expresó que se sentía “como en casa” y que el trato cercano la hacía sentir parte de una familia, lo que fortaleció su adherencia y motivación. Al calificar el servicio, afirmó que lo valoraba “por encima de 10”, reflejando no solo satisfacción, sino el impacto emocional y funcional de una rehabilitación que le permitió volver a caminar con seguridad y tranquilidad.





Caso de Éxito – PAMI San Martín

Mónica del Pilar Becerra – Volver a sentirse en equilibrio

En octubre de 2025 se destacó como caso de éxito en salud mental el proceso de Mónica del Pilar Becerra, quien ingresó al programa presentando síntomas de ansiedad que afectaban su estabilidad emocional y su calidad de vida. Desde el inicio, se diseñó un plan de intervención basado en Terapia Cognitivo Conductual, enfocado en la identificación de pensamientos disfuncionales, el reconocimiento de emociones y el desarrollo de herramientas prácticas para el manejo de la ansiedad. Este abordaje fue complementado con tratamiento farmacológico y un trabajo interdisciplinario articulado entre psicología y psiquiatría, garantizando un acompañamiento integral.



Gracias a su compromiso, constancia y al seguimiento estructurado del equipo clínico, Mónica logró una estabilización progresiva de sus síntomas, sintiéndose más tranquila, segura y con mayor disposición para disfrutar su día a día. Su proceso demuestra que la salud mental, cuando se aborda de manera oportuna y profesional, permite recuperar bienestar, equilibrio y calidad de vida. Este caso reafirma que buscar ayuda no es un signo de debilidad, sino un acto de valentía y autocuidado que puede transformar profundamente la experiencia personal.



19. Hoja de ruta del próximo año

19.1 Hoja de ruta del próximo año: conclusiones y proyecciones

Lo que construimos en 2025

Este informe documenta un año en el que Clínicos avanzó de forma simultánea en múltiples frentes, pero lo más importante no fue la suma de los avances individuales sino la coherencia entre ellos. Todo lo que hicimos en 2025 apuntó en la misma dirección: consolidar la capacidad de gestionar poblaciones complejas de forma integral, con responsabilidad sobre los resultados, respaldados por datos y con un equipo que sostiene estándares altos.

En **experiencia y confianza del paciente**, los resultados confirman un modelo que genera lealtad sostenida. La operación con Ecopetrol cerró con **99% de satisfacción y 90% de NPS**, ambos por encima de las metas gerenciales. En Programas de Alto Impacto, la satisfacción se mantuvo entre 93% y 95% durante todo el año, con un NPS domiciliario consistentemente superior al 75%. El nivel de atención telefónica cerró en 93.5%, su mejor resultado anual. Y la tasa de PQRS mostró una reducción progresiva en el segundo semestre, evidenciando que la gestión pasó de ser reactiva a preventiva.

En **innovación y modelo de atención**, consolidamos la arquitectura que hace posible operar bajo esquemas de valor. El ecosistema tecnológico integrado (Iris, Lince, Nexo, Ruta Clínica) ya soporta la operación con mayor pertinencia clínica, eficiencia operativa y continuidad asistencial. La teleconsulta creció del 3% al 8% del total de atenciones. Se incorporaron nuevos servicios especializados en la Red de Prestación. Y se diseñó de principio a fin el modelo **ADF In-Pulso Vital**, la primera arquitectura de Clínicos construida desde el origen para riesgo compartido, con gobernanza clínica, modelo financiero y métricas de desempeño definidas para su despliegue en 2026.

En **resultados clínicos**, los indicadores de los Programas de Alto Impacto demuestran que el modelo funciona. Evitabilidad hospitalaria superior al 90% en programas de alta complejidad. Hospitalización en la cohorte neurológica del 0.5%. Adherencia terapéutica superior al 95% en programas crónicos. Mejoría funcional del 95.9% en control de movimientos anormales y 88% en calidad de vida en pacientes neurológicos. 0% de reingresos hospitalarios a 90 días en pacientes con cuidadores capacitados. Estos no son indicadores de gestión: son indicadores de impacto en la vida de las personas.



En **calidad y seguridad**, fortalecimos la cultura del reporte hasta alcanzar 1.622 casos gestionados con un 99% de cierre efectivo. Ampliamos las rondas de seguridad de 43 a 70 prácticas evaluadas. Alcanzamos un cumplimiento global del 89% en condiciones de habilitación con una reducción del 30% en hallazgos críticos. Y creamos el Área de Auditoría y Riesgos con la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos, fortaleciendo la gobernanza corporativa de manera estructural.

En **talento humano**, el equipo se fortaleció de forma medible: 421 vinculaciones, **52% de Personas Excepcionales** (75% en niveles de liderazgo), 22 promociones internas que representan el 63% de los movimientos organizacionales, **88% de clima organizacional**, 97% de adherencia a formación y el primer programa formal de reconocimiento basado en impacto con 26 personas visibilizadas.

En **impacto comunitario**, la alianza con la Fundación GE permitió impactar a más de 2.100 niños con brigadas de optometría en Cartagena y entregar 10 bicicletas a niños en condición de vulnerabilidad en Bogotá. Los programas de formación a cuidadores alcanzaron más de 700 pacientes como cohorte base. Se ejecutaron 3.484 consultas de promoción y mantenimiento de la salud. Y el trabajo articulado con asociaciones de usuarios de Bogotá y Boyacá consolidó la participación social como mecanismo activo de gobernanza.

Dónde necesitamos profundizar

Los resultados de 2025 son sólidos, pero no son suficientes. La adherencia promedio a rondas de seguridad cerró en 76%, con una sola sede alcanzando la meta institucional del 90%. La ejecución de planes de mejora derivados del Protocolo de Londres llegó al 87%, pero con retrasos que evidencian la necesidad de mayor disciplina en los tiempos de implementación. La cobertura de reinducción en personal OPS (71.3%) sigue siendo una brecha frente al estándar que alcanzamos en nómina (91.9%).

Pero el desafío más importante no es operativo sino estratégico: **demostrar con evidencia real que la gestión integral de poblaciones bajo riesgo compartido genera mejores resultados para pacientes, mejor predictibilidad financiera para aseguradores y sostenibilidad para la organización**. Todo lo que construimos en 2025, desde la tecnología hasta el talento, desde los protocolos clínicos hasta la cultura de medición, fue preparación para esa demostración. Lo que viene ahora es ejecutar y probar.

Compromisos para 2026

Consolidar el riesgo compartido como modelo central. Esta es la gran apuesta. In-Pulso Vital ADF entra en operación en 2026 como el primer producto de Clínicos diseñado integralmente para gestionar poblaciones de alta dependencia funcional bajo responsabilidad clínica y económica compartida con el asegurador. Ya tenemos montada la arquitectura para las primeras dos cohortes de entre 250 y 350 pacientes cada una.



El objetivo es construir las cinco cohortes totales antes de escalar el modelo hacia otras especialidades y otras EPS. Cada cohorte operará bajo un esquema de implementación en tres fases (preparación, estabilización operativa y validación de resultados) que permite demostrar impacto medible antes de crecer. ADF es la primera expresión de cómo Clínicos va a competir en los próximos años. Si demostramos que funciona aquí, el modelo se replica.

Fortalecer la analítica predictiva como herramienta de anticipación clínica. En un esquema de riesgo compartido, la sostenibilidad depende de la capacidad de intervenir antes de que el evento ocurra. En 2026 profundizaremos la integración de capacidades avanzadas de analítica sobre nuestro ecosistema tecnológico, orientadas a la detección temprana de riesgos clínicos, la optimización de la ruta asistencial y la reducción de variabilidad innecesaria. La información va a ser el instrumento que permite anticipar, descidir y sostener resultados.

Seguir construyendo un equipo de otro nivel. El compromiso es certificar al 100% de coordinadores y gerentes como Líderes de Persona Excepcional, fortalecer el pipeline de talento interno, ampliar la cobertura de formación y consolidar la experiencia del colaborador desde el ingreso con la figura del Partner de Integración en los primeros 90 días.

Escalar el impacto en salud comunitaria. La Escuela de Cuidadores se formalizará como programa estructurado permanente. Las jornadas de promoción y prevención en la Red de Prestación se ampliarán en alcance y frecuencia. Y el trabajo con asociaciones de usuarios y aliados como la Fundación GE continuará expandiendo nuestro impacto más allá de la consulta médica.

Ejecutar la ruta de sostenibilidad. En 2026 pasamos del marco al terreno: implementación formal de criterios ESG en proveedores, diagnóstico energético de sedes, protocolo ampliado de gestión de residuos y construcción de la línea base de indicadores ambientales. Mediremos nuestro progreso con la misma rigurosidad con la que medimos resultados clínicos.

Lo que viene

En la carta que abre este informe planteamos una tesis: que la mejor forma de generar sostenibilidad financiera es producir mejores desenlaces en salud. Todo lo que hicimos en 2025 fue construir la capacidad de probarlo. Todo lo que haremos en 2026 será demostrarlo. El sistema de salud necesita organizaciones que asuman responsabilidad por lo que producen y que tengan la disciplina de medir si están cumpliendo. Clínicos está lista para esa prueba.



20. Indicadores generales

20.1 Calidad

En Clínicos IPS entendemos la calidad y la seguridad del paciente como un principio estructural de nuestra gestión y no como un requisito regulatorio. Durante 2025 consolidamos un modelo preventivo basado en cultura de reporte, análisis sistemático de eventos, fortalecimiento de rondas de seguridad, cumplimiento de estándares de habilitación y ejecución del PAMEC, logrando altos niveles de cierre efectivo de casos (99%), reducción de hallazgos críticos y cumplimiento global del 89% en condiciones de habilitación. Estos resultados evidencian una organización con madurez en la gestión del riesgo asistencial, comprometida con la mejora continua, la protección del paciente y la sostenibilidad institucional a través de prácticas seguras, trazables y alineadas con los más altos estándares del sector salud.

Eje	Indicador	Resultado 2025	Análisis Estratégico	Impacto RSE
Cultura de Seguridad	Reportes totales de seguridad	1.622 casos	Meta alcanzada: 2 reportes por cada 1.000 pacientes	Cultura activa de reporte y transparencia
	% Eventos adversos	60% (972 casos)	98% no prevenibles (posvacunales y RAM)	Gestión clínica responsable
	% Incidentes	35% (576 casos)	Mayor capacidad de identificación	Prevención de daño
	% Casos cerrados	99% (1.612)	Alta oportunidad y trazabilidad	Gestión efectiva del riesgo
Gestión de Planes de Mejora	Casos analizados (Protocolo Londres)	61 casos	32 con plan de mejora	Análisis estructurado
	Ejecución planes mejora	87%	Oportunidad de fortalecer tiempos	Cierre sistemático de brechas



Rondas de Seguridad	Ítems evaluados	70 prácticas seguras	Ampliación desde 43 ítems	Mayor profundidad
	Adherencia promedio	76%	Solo 1 sede superó 90%	Reto institucional de
Higiene de Manos	Observadores ocultos	25 formados	Inicio medición agosto	Modelo estructurado
	Adherencia inicial	88%	Superó meta Secretaría (85%)	Cultura preventiva
	Adherencia cierre año	81%	Necesidad de refuerzo	Riesgo controlado con
Habilitación Servicios (Res. 3100/2019)	Cumplimiento global	89%	Rango homogéneo 86%-90%	Estabilidad institucional
	Reducción hallazgos críticos	-30% vs periodo anterior	Mejora sostenida	Disminución riesgo regulatorio
	Planes de mejora habilitación	70% ejecución	Tablero gerencial implementado	Control preventivo
PAMEC	Ejecución y reporte	Cumplido	Avance funcional	Compromiso con mejora continua

20.2 Cultura y talento

Durante 2025, Clínicos consolidó una gestión de talento estratégicamente alineada con la sostenibilidad institucional y la excelencia en el servicio, integrando atracción rigurosa, desarrollo estructurado, meritocracia y movilidad interna como pilares de alto desempeño. Con un 52% de Personas Excepcionales (75% en niveles estratégicos), 63% de movimientos cubiertos mediante promociones internas y un clima organizacional del 88%, la organización evidencia una cultura que no solo evalúa resultados, sino que construye liderazgo, fortalece capacidades críticas y asegura coherencia cultural en cada decisión. La alta adherencia a formación (97%), los procesos formales de feedback y la cobertura nacional en vinculación demuestran un modelo responsable que genera condiciones laborales dignas, equidad de oportunidades y crecimiento real, entendiendo que la calidad del servicio en salud es consecuencia directa de la calidad y solidez del talento que lo hace posible.



Eje Estratégico	Indicador	Resultado 2025	Impacto Organizacional/RSE
Atracción de Talento	Total, vinculaciones	421 ingresos	Renovación y fortalecimiento de capacidad instalada
Inducción y Reinducción	Cobertura inducción	986%	Integración estructurada desde el ingreso
	Reinducción nómina	919%	Actualización normativa y cultural
	Reinducción OPS	713%	Oportunidad de mejora en cobertura
	Satisfacción inducción	97,2% favorable	Experiencia positiva del colaborador
Desempeño	Total PE (Personas Excepcionales)	52%	Alta densidad de talento
	PE N1–N4	75%	Liderazgo sólido en niveles estratégicos
Formación	Horas formación anual	20h 20m promedio	Inversión estructurada en capacidades
	Cobertura formación	447%	Reto de ampliación
	Adherencia formación	971%	Alta aplicación de aprendizajes
	Satisfacción formación	97%	Aceptación y valor percibido



Eje Estratégico	Indicador	Resultado 2025	Impacto Organizacional/RSE
Movilidad y Crecimiento	Promociones internas	22 (63% movimientos)	Pipeline interno fortalecido
	Movimientos horizontales	23%	Desarrollo transversal
	Encargaturas	14%	Preparación de futuros líderes
Clima y Cultura	Cultura	71 pts	Meta superada
	Clima organizacional	88%	Entorno saludable
	NPS interno	76% promotores	Alto orgullo de pertenencia
Reconocimiento	Personas reconocidas	26	Instalación práctica meritocrática
RSE	Niños impactados con actividad bicicleta	10	En acompañamiento con Fundación G – Niños Localidad Bosa
	Niños beneficiados con campaña de oftalmología	2100	En acompañamiento con Fundación G – Ciudad de Cartagena
	Colaboradores impactados con estrategia de	140	Familias con reportes ante bienestar ante situación de vulnerabilidad.

20.3 Programas alto impacto

Los resultados consolidados del 2025 evidencian un impacto directo y tangible en la calidad de vida de poblaciones altamente vulnerables, especialmente adultos mayores frágiles, pacientes pluripatológicos y personas con enfermedades crónicas de alto riesgo. Mantener niveles de evitabilidad hospitalaria superiores al 90–95%, hospitalizaciones mínimas en programas complejos como el neurológico (0,5%) y adherencias mayores al 95% significa algo muy concreto: más tiempo en casa, menos crisis, menos desplazamientos traumáticos a urgencias y mayor estabilidad clínica.



En el programa de Alta Dependencia Funcional, donde más del 92% de la población presenta fragilidad severa, lograr continuidad en planes de manejo superiores al 95% no solo refleja cumplimiento técnico, sino preservación de dignidad, confort y acompañamiento en etapas avanzadas de la vida, así como un ahorro constante para las aseguradoras, por estancias evitables, siniestralidad prevenible y resultados en salud a largo plazo.

En los programas crónicos y especializados, el control sostenido de patologías como la hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo 2, falla cardíaca, EPOC y asma, reduce la progresión de la enfermedad, la discapacidad y las complicaciones mayores. La mejoría funcional en pacientes neurológicos (95,9% en control de movimientos anormales y 88% en calidad de vida), demuestra que la intervención especializada no solo trata síntomas, sino que devuelve la autonomía y la capacidad para realizar actividades cotidianas al paciente. A esto se suma el uso racional de medicamentos como el oxígeno domiciliario y la baja emisión de incapacidades médicas, lo que impacta positivamente en la productividad familiar y disminuye las cargas económicas indirectas. En síntesis, los datos muestran que la gestión integral no solo contiene costos al sistema de salud, sino que mejora la estabilidad clínica, funcionalidad y bienestar real de las personas atendidas.

Programa	Perfil Poblacional	Indicadores Clave 2025	Resultado	Impacto RSE
Alta Dependencia Funcional (ADF)	>85 años promedio 61,9% mujeres >90% pluripatológicos >92% fragilidad severa Barthel 22,3/100	Hospitalización	Dentro de meta – 100% no prevenibles	Atención digna a población extremadamente frágil
		Evitabilidad hospitalaria	>90%	Reducción hospitalizaciones innecesarias
		Reingresos	Nivel óptimo	Continuidad efectiva post egreso
		Cumplimiento planes manejo	>95%	Garantía de acceso y continuidad



Programa	Perfil Poblacional	Indicadores Clave 2025	Resultado	Impacto RSE
Cerebro-Cardio-Vascular, Metabólico y Respiratorio (CCVM)	2.264 pacientes >74 años promedio 68,4% mujeres Régimen subsidiado	Evitabilidad hospitalaria	>95%	Control efectivo de crónicos
		Diabéticos controlados	Meta MPS cumplida	Prevención complicaciones
		Hipertensos controlados	Óptimo	Reducción riesgo CV
		Adherencia	>95%	Sostenibilidad resultados
		ERC progresión	Fluctuaciones por no entrega medicamentos	Gestión conjunta IPS-EAPB
Neurológico Especializado	Adultos: 70 años promedio Pediátrico: 12 años promedio	Adherencia global	>95%	Continuidad terapéutica
		Hospitalización	5%	Alto control clínico
		Mejoría movimientos (PGI-I)	959%	Impacto funcional significativo
		Calidad de vida (MIDAS)	88%	Mejora desempeño cotidiano
		Incapacidades	17%	Baja carga laboral



Respiratorio Especializado	>78 años promedio 65% mujeres Oxígeno requirentes	Hospitalización	36%	Control exacerbaciones
		Severidad EPOC moderada	608%	Reducción severidad clínica
		Uso O ₂ 24h	<40%	Optimización costos sin riesgo
		ASMA controlada	80%	Impacto afectado por no entrega inhaladores
Salud Pública y Vigilancia	Población total IPS	Notificación EISP	100%	Cumplimiento normativo ejemplar
		Certificados defunción	100%	IPS piloto en calidad RUAF
Calidad Clínica	Profesionales médicos IPS	Calidad historias clínicas	935%	Seguridad del paciente
		Adherencia guías	926%	Medicina basada en evidencia

20.4 Redes de prestación

Durante 2025, la Red de Prestación del contrato Ecopetrol consolidó un modelo robusto de experiencia del paciente basado en escucha activa, cultura de servicio y gestión analítica de la retroalimentación. Con una satisfacción promedio del 99% y un NPS del 90% —ambos por encima de las metas gerenciales— la operación demuestra no solo excelencia técnica, sino confianza sostenida por parte de los beneficiarios. La tasa de PQRS de 0,6 por mil atenciones, junto con un sistema de análisis de causa raíz y mejora estructural, refleja madurez en la gestión y capacidad de respuesta institucional. El fortalecimiento del trato digno, la optimización del Patient Journey y la consolidación de accesibilidad (93,5% de nivel de atención al cierre del año) evidencian que la experiencia no depende de esfuerzos aislados, sino de un sistema integrado que convierte cada interacción en una oportunidad para generar valor social, reputacional y sostenible.



Eje Estratégico	Indicador	Resultado 2025	Análisis Estratégico	Impacto RSE
Satisfacción y Lealtad	Satisfacción promedio anual	99%	4 puntos por encima de meta gerencial	Experiencia sobresaliente y sostenida
	Satisfacción cierre diciembre	95%	Tendencia creciente segundo semestre	Consolidación reputacional
	NPS anual	90%	5 puntos por encima de meta	Nivel excepcional de recomendación
	NPS cierre diciembre	818	Mejor resultado del año	Alta confianza y lealtad
Gestión de PQRS	Total PQRS	327 radicaciones	0,6 por mil atenciones	Baja tasa relativa
	% PQRS atribuibles	366%	Foco claro de intervención	Gestión focalizada y preventiva
	Tendencia tasa PQR	Pico agosto (14,6) – cierre diciembre (11,0)	Descenso progresivo	Aprendizaje organizacional



Accesibilidad y Oportunidad	Nivel de atención canal telefónico	93,5% cierre año	9,3 de cada 10 llamadas atendidas	Reducción barreras de acceso
	Estabilidad segundo semestre	>91% sostenido	Madurez operativa	Continuidad del servicio
	Indicador	Resultado 2025	Análisis Estratégico	Impacto RSE
	Consultas de promoción y mantenimiento	3.484 consultas	Implementación del modelo preventivo basado en RIAS y curso de vida	Fortalecimiento del autocuidado y detección temprana de riesgos
	Cobertura por curso de vida	6 grupos poblacionales atendidos	Intervenciones diferenciadas según etapa de vida	Atención preventiva con enfoque diferencial
	Consultas Ruta Materno Perinatal	131 consultas	Seguimiento prenatal estructurado y control de riesgos gestacionales	Protección de la salud materna
	Mortalidad materna	0 casos	Resultado asociado al seguimiento oportuno y control prenatal	Protección de la vida y reducción de riesgos obstétricos
	Consultas de planificación familiar	630 consultas	Promoción de decisiones informadas en salud reproductiva	Autonomía reproductiva y prevención de embarazos no planeados
	Citologías cervicouterinas	959 pruebas	Fortalecimiento del tamizaje poblacional	Detección temprana de lesiones precursoras



Accesibilidad y Oportunidad	Pruebas ADN-VPH	622 pruebas	Complemento diagnóstico para identificación de riesgo oncológico	Prevención de cáncer invasivo
	Consultas en programa cardiovascular	12.288 consultas	Seguimiento clínico estructurado de población con factores de riesgo	Reducción de eventos cardiovasculares evitables
	Modelo interdisciplinario de atención	6 disciplinas integradas	Abordaje integral del riesgo metabólico, clínico y conductual	Mejor control clínico y adherencia terapéutica
	Eventos de interés en salud pública notificados	24 eventos	Cumplimiento de lineamientos SIVIGILA e INS	Fortalecimiento del sistema de vigilancia epidemiológica
	Gestión de eventos prioritarios	Rabia, dengue, varicela, VIH, violencia intrafamiliar, cáncer	Monitoreo oportuno y activación de rutas de atención	Protección de salud pública