

Informe Integrado de Gestión

2025



Tabla de contenido

1. Carta del liderazgo.....	3
2. Sobre Clínicos	4
2.1 Identidad y Propósito	4
2.2 Cultura Organizacional	4
3. Metodología del informe	4
3.1 Alcance y periodo	4
3.2 Metodología	4
3.3 Fuentes de información	4
4. Nuestro enfoque de sostenibilidad	5
4.1 Sostenibilidad	5
4.2 Política de RSE Clínicos	5
5. Liderar el cambio (resultados)	6
5.1 Calidad y seguridad del paciente	6
5.2 Experiencia del paciente	6
5.3 Programas de alto impacto y atención domiciliaria	6
5.4 Innovación y modelo de atención	7
5.5 Centros de atención PAMI	7
5.6 Modelos basados en valor y riesgo compartido	7
6. Operación Responsable	8
6.1 Gestión ambiental	8
6.2 Teletrabajo	8
6.3 Gestión de proveedores	8
6.4 Enfoque 2026	8
7. Ética, cumplimiento y gobernanza	8
7.1 Riesgos y controles	8
7.2 Gobierno corporativo y ética	9
7.3 Transparencia	9
7.4 Visión estratégica	9
8. Empoderar personas	9
9. Bienestar e inclusión	10
10. Seguridad y salud en el trabajo – Salud Mental	11
11. Mejorar vidas	12
12. Resultados en salud que mejoran vidas	12
12.1 Historias de pacientes – Impacto transformador de la atención	13
13. Hoja de ruta del próximo año	14
14. Indicadores Generales	15
14.1 Calidad, seguridad del paciente y cumplimiento	16
14.2 Cultura y Talento	17
14.3 Programas Alto Impacto	18
14.4 Redes de Prestación	19
15. Cierre	20



1. 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 resolutiva bajo una misma arquitectura de gestión. Entre los principales hitos del año se destacan altos niveles de satisfacción y lealtad de los pacientes, la expansión sostenida de la teleconsulta como mecanismo de acceso y continuidad, el fortalecimiento de la seguridad del paciente y un alto grado de cumplimiento en los estándares regulatorios de habilitación. De manera paralela, 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 resultado hay personas que sostienen estándares exigentes y eligen asumir, día a día, el reto de hacer las cosas bien. En 2025 fortalecimos de manera consciente nuestro equipo, impulsando el liderazgo interno, el desarrollo del talento y prácticas de reconocimiento basadas en el impacto. Clínicos funciona porque su gente comparte una convicción común: cada interacción con un paciente es una oportunidad para demostrar que es posible hacer salud de una manera distinta en Colombia, con responsabilidad, humanidad y enfoque en resultados.

Este informe presenta una rendición de cuentas clara sobre lo logrado y marca la ruta hacia 2026, nuestra prioridad será profundizar la operación de modelos basados en resultados, fortaleciendo esquemas que permiten alinear mejores desenlaces clínicos con sostenibilidad financiera. Para ello, continuaremos invirtiendo en analítica, integración tecnológica y desarrollo del talento como habilitadores claves del modelo.

Creemos que el sistema de salud no se transforma con declaraciones, sino cuando las organizaciones asumen responsabilidad por los resultados, desarrollan la capacidad para producirlos y miden su impacto con disciplina. En Clínicos organizamos este trabajo alrededor de tres convicciones: liderar el cambio en la gestión de la salud en Colombia, empoderar a pacientes, cuidadores y colaboradores para tomar mejores decisiones, y mejorar vidas de manera concreta y medible. Ese es el compromiso que renovamos día a día y proyectamos hacia el año que viene.

Joaquín Cepeda – Gerente General



2. Sobre Clínicos

2.1 Identidad y Propósito

Clínicos Programas de Atención Integral S.A.S. IPS es una institución privada del sistema de salud colombiano, orientada a transformar la experiencia de atención mediante un modelo centrado en las personas, la gestión integral del riesgo y los resultados en salud. Su enfoque se basa en una gestión integral y humanizada de la salud, orientada a generar resultados reales y sostenibles para los pacientes.

Como Institución Prestadora de Servicios de Salud, Clínicos opera dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), brindando atención principalmente ambulatoria y programas especializados, contratados por Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, regímenes especiales y otros actores del sistema. Su portafolio integra atención médica especializada, apoyos terapéuticos, servicios diagnósticos, atención domiciliaria y rutas de cuidado para poblaciones de mayor complejidad, complementados con canales de atención y gestión administrativa.

Cuenta con una red de sedes que soporta su operación en diferentes zonas del país que le permite atender anualmente a decenas de miles de pacientes, consolidando un modelo de prestación orientado a la gestión clínica, la continuidad del cuidado y el acompañamiento integral de las personas afiliadas al sistema de salud.

2.2 Cultura Organizacional

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

3. Metodología del informe

3.1 Alcance y periodo

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

3.2 Metodología

La elaboración del informe se basó en un proceso estructurado de recopilación, análisis y validación de información, realizado en articulación con las áreas responsables. El enfoque fue analítico y basado en evidencia, priorizando información consolidada y verificable, con el objetivo de reflejar de manera objetiva los avances, resultados y oportunidades de mejora de la organización.

3.3 Fuentes de información

El informe se construyó a partir de fuentes institucionales oficiales, informes de gestión de las áreas estratégicas, indicadores corporativos consolidados, sistemas internos de información y documentación pública institucional, garantizando la trazabilidad y la coherencia de la información reportada.

4. Nuestro enfoque de sostenibilidad

4.1 Sostenibilidad

Para Clínicos, la sostenibilidad comienza en el modelo de atención. Gestionar poblaciones de manera integral, anticipar riesgos clínicos y reducir eventos evitables permite generar mejores resultados en salud con un uso más eficiente de los recursos, lo que constituye una contribución directa a la sostenibilidad del sistema. No obstante, la responsabilidad institucional va más allá de los resultados clínicos e incluye el impacto generado en la cadena de suministro, la operación, la huella ambiental y el desarrollo del talento humano.

Durante 2025, la organización consolidó su Marco de Sostenibilidad, estructurado en cuatro dimensiones clave. La primera es el modelo de atención como sostenibilidad sistémica, orientado a la prevención, el uso racional de recursos y la reducción de la variabilidad clínica. La segunda corresponde a una cadena de suministro responsable, incorporando criterios sociales, ambientales y de cumplimiento en la relación con proveedores. La tercera dimensión es la eficiencia de la huella operativa, fortalecida mediante teletrabajo, teleconsulta, optimización de infraestructura y mejores prácticas en la gestión de residuos. Finalmente, la digitalización actúa como habilitador transversal, reduciendo procesos físicos, desplazamientos y reprocesos, al tiempo que mejora la eficiencia operativa.

El año 2025 representó la construcción de los cimientos de esta estrategia. De cara a 2026, el foco estará en consolidar la medición y el seguimiento de indicadores ambientales y operativos, fortaleciendo una gestión basada en datos, transparencia y mejora continua. Para Clínicos, la sostenibilidad se demuestra con resultados medibles y acciones consistentes, integradas al modelo de gestión clínica y organizacional.

4.2 Política de RSE Clínicos

Clínicos concibe la Responsabilidad Social Empresarial como un componente estratégico de su gestión institucional. La organización orienta sus acciones a la generación de valor social, ambiental y organizacional, actuando con criterios de ética, transparencia, calidad y sostenibilidad, y promoviendo el bienestar de pacientes, colaboradores, comunidades y demás grupos de interés.

La gestión de RSE se fundamenta en principios de atención humanizada, equidad en el acceso a los servicios de salud, desarrollo del talento humano, compromiso con la comunidad y cuidado responsable del entorno. Estas directrices se materializan a través de acciones de promoción de la salud, fortalecimiento del talento, innovación en la prestación de servicios y prácticas ambientales responsables, integradas al modelo de atención y a la gestión institucional.



5. Liderar el cambio (resultados)

5.1 Calidad y seguridad del paciente

Durante 2025, Clínicos IPS consolidó la calidad y la seguridad del paciente como ejes estructurales del modelo de atención. La organización fortaleció una cultura de reporte, gestión sistemática de riesgos y mejora continua, integrando habilitación de servicios, auditorías internas y prácticas seguras como parte natural de la operación. Estos avances reflejan una institución con alta capacidad de identificación, gestión y cierre oportuno de eventos, así como una preparación sólida frente a los requerimientos regulatorios.

La implementación de rondas de seguridad, el fortalecimiento del acompañamiento en sede y la adopción de estrategias preventivas permitieron mejorar la adherencia a buenas prácticas y reforzar la corresponsabilidad de los equipos asistenciales. La seguridad del paciente dejó de ser un componente reactivo para posicionarse como un mecanismo preventivo y de aprendizaje organizacional.

5.2 Experiencia del paciente

La experiencia del paciente se consolidó como un indicador estratégico, medido de forma sistemática a través de múltiples canales de escucha y retroalimentación. Durante 2025, Clínicos mantuvo niveles sobresalientes y estables de satisfacción y recomendación, reflejo de una atención accesible, humanizada y coherente con la promesa institucional.

La organización fortaleció una cultura de trato digno, enfocada en el colaborador como principal generador de experiencia, promoviendo competencias socioemocionales, empatía y gestión de situaciones complejas. La gestión de PQRS evolucionó hacia un modelo analítico y preventivo, orientado al aprendizaje organizacional y a la mejora estructural de procesos, reduciendo barreras y fortaleciendo la confianza de los usuarios.

5.3 Programas de alto impacto y atención domiciliaria

En 2025, Clínicos consolidó un modelo integrado que articula atención ambulatoria especializada, atención domiciliaria y teleconsulta. Este enfoque permitió ampliar el acceso, garantizar continuidad asistencial y humanizar la atención, especialmente para poblaciones vulnerables, pacientes crónicos complejos y personas con limitaciones de movilidad.

Los programas domiciliarios mantuvieron altos niveles de satisfacción y recomendación, evidenciando un impacto positivo no solo clínico, sino también social, al reducir desplazamientos, aliviar cargas familiares y favorecer la atención en entornos seguros y familiares.





5.4 Innovación y modelo de atención

La innovación en Clínicos se expresó como una transformación estructural del modelo de atención. La organización fortaleció un ecosistema tecnológico orientado a la trazabilidad, la coordinación clínica, la anticipación de riesgos y la medición de resultados, integrando accesibilidad, experiencia del paciente y sostenibilidad operativa.

Además, se incorporaron nuevos servicios especializados que ampliaron la capacidad resolutive, combinando tecnología, enfoque clínico y acompañamiento profesional centrado en la persona.

5.5 Centros de atención PAMI

Durante 2025, los Centros de Atención PAMI consolidaron su rol como eje estratégico del modelo de atención integral, garantizando acceso efectivo, continuidad asistencial y una gestión estructurada del riesgo en salud. A través de una red de centros especializados, se fortaleció un enfoque preventivo basado en evaluaciones individuales de riesgo, con alta capacidad resolutive y una oferta integral de servicios médicos, diagnósticos y de rehabilitación.

La implementación de programas formales de gestión del riesgo permitió anticipar eventos evitables, optimizar el uso de recursos y contribuir a la sostenibilidad del sistema, reafirmando el compromiso institucional con una atención responsable, equitativa y de alto impacto social en los territorios donde opera el modelo PAMI.

5.6 Modelos basados en valor y riesgo compartido

Como parte de su evolución estratégica, Clínicos avanzó en el diseño e implementación de modelos de atención basados en valor y riesgo compartido, orientados a la gestión integral de poblaciones de alta complejidad. Estos modelos buscan alinear incentivos, reducir la variabilidad clínica, anticipar eventos evitables y generar sostenibilidad financiera, posicionando a la organización como un socio estratégico del sistema y no únicamente como un prestador de servicios.

Los avances logrados en 2025 reflejan una transformación integral donde calidad, seguridad, experiencia, innovación y gobernanza se integran en una misma estrategia. Cada mejora responde a una convicción clara: liderar el cambio en salud implica generar valor real, medible y sostenible para las personas, los aliados y el sistema.

6. Operación Responsable

6.1 Gestión ambiental

En 2025, Clínicos fortaleció una operación más sostenible reconociendo los impactos ambientales propios de la prestación de servicios de salud. Se priorizaron prácticas que reducen huella ambiental y mejoran eficiencia, como el impulso de modalidades de atención y trabajo que disminuyen desplazamientos, así como la digitalización de procesos para reducir el uso de papel y optimizar trazabilidad. Además, se promovieron acciones para mejorar la gestión de residuos y el manejo responsable de insumos clínicos y farmacéuticos, con énfasis en una cultura de uso eficiente de recursos y corresponsabilidad con aliados y proveedores.

6.2 Teletrabajo

La organización consolidó un esquema de teletrabajo estructurado, alineado con normativa vigente y articulado con SST, como estrategia de bienestar y productividad sostenible. En 2025, cerca de la mitad del equipo operó bajo esta modalidad y se complementó con una zona de coworking corporativa que permitió alternancia flexible, fortaleciendo interacción, bienestar y mitigación de riesgos psicosociales.

6.3 Gestión de proveedores

Clínicos avanzó en un modelo de gestión de proveedores orientado a la transparencia, control del riesgo y continuidad operativa, integrando trazabilidad, validaciones de cumplimiento y criterios técnicos en compras generales y en medicamentos/dispositivos médicos. El enfoque incorpora controlés de debida diligencia (incluyendo verificación en listas y controles de riesgo) y requisitos regulatorios (p. ej., soportes sanitarios y documentación legal), reforzando la calidad de la atención, el cumplimiento normativo y una cadena de suministro más responsable.

6.4 Enfoque 2026

El siguiente paso es pasar de prácticas consolidadas a una gestión ambiental y de cadena de suministro más medible, fortaleciendo líneas base e indicadores para seguimiento periódico y mejora continua.

7. Ética, cumplimiento y gobernanza

Durante 2025, Clínicos IPS avanzó de manera significativa en el fortalecimiento de su marco de ética, cumplimiento y gobernanza, como parte de su compromiso con la transparencia, la sostenibilidad organizacional y la creación de valor a largo plazo.

7.1 Riesgos y controles

Entre los avances del año, se priorizó el fortalecimiento de los procesos de auditoría y gestión de riesgos, consolidando una visión preventiva y alineada con la toma de decisiones, con el propósito de robustecer los controles internos, mejorar la



anticipación frente a riesgos y consolidar una cultura preventiva alineada con buenas prácticas internacionales. De forma complementaria, se implementó el Sistema de Gestión de Riesgos, integrando la identificación, análisis y tratamiento de riesgos a la planeación, la toma de decisiones y la operación institucional.

El modelo adoptado permite que la gestión del riesgo deje de ser un ejercicio aislado y se convierta en un insumo estratégico, incorporando criterios de ética, sostenibilidad y aprendizaje organizacional para fortalecer la capacidad de respuesta frente a escenarios futuros.

7.2 Gobierno corporativo y ética

La Responsabilidad Social Empresarial y el buen gobierno corporativo forman parte del direccionamiento estratégico de Clínicos IPS. La gestión institucional se fundamenta en principios de ética, transparencia, cumplimiento normativo y sostenibilidad, promoviendo relaciones responsables y de largo plazo con pacientes, colaboradores, aliados estratégicos, proveedores y la comunidad.

La organización cuenta con un **Código de Ética y Buen Gobierno**, aprobado por la Alta Dirección, que orienta la conducta de directivos, colaboradores y terceros. Este código es socializado de manera permanente y respaldado por instancias de seguimiento que fortalecen una cultura de integridad, coherencia y responsabilidad institucional.

7.3 Transparencia

En coherencia con estos principios, Clínicos IPS dispone de **canales éticos confidenciales** para el reporte de conductas contrarias a los lineamientos institucionales, garantizando la confidencialidad, el análisis objetivo de los casos y la adopción de acciones correctivas cuando corresponde. Estos mecanismos refuerzan la confianza de los grupos de interés y la cultura de rendición de cuentas.

7.4 Visión estratégica

La ética, el cumplimiento y la responsabilidad social constituyen pilares transversales del modelo de gestión. Desde esta visión, Clínicos busca generar valor social mediante servicios de salud seguros, humanizados y accesibles, gestionando de forma responsable los riesgos asumidos y equilibrando el desempeño operativo con un impacto social positivo y sostenible en el tiempo.

8. Empoderar personas

Empoderar personas en Clínicos IPS implica crear condiciones reales para que pacientes, colaboradores y comunidades cuenten con mayor autonomía, conocimiento y capacidad de decisión sobre su bienestar. Durante 2025, este enfoque se materializó a través de tres ejes integrados: **acceso oportuno a los servicios, desarrollo intencional del talento humano y bienestar integral**, entendidos como habilitadores claves de resultados sostenibles en salud y de una experiencia institucional coherente.



Desde la Red de Prestación, la organización fortaleció un **modelo de accesibilidad multicanal** que reduce barreras y garantiza atención oportuna e inclusiva, complementado con estrategias de información clara y orientación al usuario. Este modelo promueve la autogestión, la adherencia a los tratamientos y la continuidad del cuidado, bajo un enfoque diferencial que reconoce las distintas necesidades y contextos de la población atendida.

En paralelo, los **PAMIS** consolidaron su rol en promoción y prevención mediante actividades estructuradas de educación en salud, autocuidado y acompañamiento a poblaciones sanas y con condiciones crónicas, integrando dimensiones físicas, emocionales y sociales. Estas iniciativas fortalecen la cultura preventiva y el bienestar integral de los beneficiarios.

A nivel interno, Clínicos avanzó en una gestión del talento basada en **meritocracia, desarrollo y movilidad interna**, soportada en procesos estructurados de atracción, selección diferenciada, formación continua, evaluación de desempeño y planes de desarrollo individual. El fortalecimiento del liderazgo, la cultura de feedback y los programas de reconocimiento consolidan un entorno donde el crecimiento profesional es intencional, medible y alineado con la estrategia organizacional.

El empoderamiento se complementa con una apuesta decidida por el **bienestar y las condiciones laborales dignas**, a través de acciones en clima organizacional, salud mental, seguridad y salud en el trabajo, equidad de género e inclusión. Estas prácticas reflejan una visión integral del cuidado, donde el desarrollo de las personas es inseparable de la calidad del servicio y del impacto social generado.

En síntesis, Clínicos consolida un modelo donde empoderar personas no es un discurso, sino una práctica sistemática que fortalece la experiencia del paciente, el compromiso de los colaboradores y la sostenibilidad organizacional y social en el tiempo.

9. Bienestar e inclusión

Durante 2025, Clínicos consolidó el bienestar y la inclusión como un eje transversal de su Responsabilidad Social Empresarial, integrándolos de forma coherente a la cultura organizacional y al modelo de gestión del talento. A través del programa Vive+, la organización estructuró iniciativas orientadas a la flexibilidad, el bienestar integral y el desarrollo personal, con foco en generar impacto real en la calidad de vida de colaboradores y sus familias.

Las acciones desarrolladas fortalecieron una cultura más humana, inclusiva y participativa, promoviendo ambientes de trabajo basados en el respeto, el reconocimiento y la colaboración. Iniciativas de integración, reconocimiento entre pares y equidad contribuyeron a reforzar el sentido de pertenencia y la cohesión organizacional, mientras que los apoyos en nutrición, salud, estabilidad financiera y protección social respondieron a necesidades concretas del entorno laboral.





De manera complementaria, el análisis del perfil sociodemográfico permitió orientar las estrategias de bienestar hacia una fuerza laboral mayoritariamente joven y altamente calificada, priorizando programas que favorecen la movilidad social, la estabilidad económica y el desarrollo sostenible. La gestión de marca empleadora, el relacionamiento con el sector académico y la vinculación de aprendices reforzaron esta apuesta, consolidando un pipeline de talento alineado con los valores y el propósito institucional.

En conjunto, Clínicos reafirma que el bienestar y la inclusión no son beneficios accesorios, sino habilitadores estratégicos del desempeño, la sostenibilidad y el impacto social. Cuidar a las personas se traduce en equipos más comprometidos, organizaciones más sólidas y un mayor valor generado para las comunidades que atendemos.

10. Seguridad y salud en el trabajo – Salud Mental

Durante 2025, la gestión de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)** en Clínicos IPS evolucionó de un enfoque centrado en el cumplimiento normativo hacia un **modelo estratégico orientado al bienestar, la prevención y el impacto real** en la vida de los colaboradores. Sin dejar de garantizar el cumplimiento del 100% de los Estándares Mínimos, la organización fortaleció una cultura preventiva que se tradujo en resultados tangibles en seguridad, salud mental y productividad.

Entre los avances más relevantes se destaca la **reducción significativa de la accidentalidad laboral**, reflejo de una gestión preventiva más efectiva, el fortalecimiento de programas de salud mental y bienestar, y el acompañamiento integral a colaboradores en procesos médicos, psicosociales y de reincorporación laboral, favoreciendo su estabilidad y calidad de vida.

La aplicación de herramientas de evaluación del riesgo psicosocial evidenció un **entorno laboral favorable**, mientras que los programas ergonómicos y las inspecciones en todas las modalidades de trabajo permitieron anticipar riesgos, prevenir lesiones musculoesqueléticas y mejorar las condiciones laborales. Adicionalmente, la ejecución total del plan de capacitación en SST consolidó comportamientos seguros y una gestión basada en la identificación y cierre de causas raíz.

En conjunto, la SST se posiciona como un **pilar estratégico de la Responsabilidad Social Empresarial**, demostrando que la inversión en prevención y salud mental no solo protege al talento humano, sino que fortalece la sostenibilidad organizacional y la construcción de entornos laborales seguros, saludables y responsables.





11. Mejorar vidas

Durante 2025, Clínicos consolidó un modelo de atención orientado a **mejorar vidas de manera tangible**, superando la lógica tradicional de prestación de servicios para generar impacto real en la estabilidad clínica, la autonomía funcional, la salud mental y el bienestar social de las personas. El enfoque basado en **riesgo, cohortes y resultados en salud** permitió integrar atención ambulatoria especializada, atención domiciliaria y teleconsulta resolutiva, fortaleciendo la continuidad del cuidado y reduciendo la fragmentación asistencial.

Esta transformación se tradujo en **mejores desenlaces clínicos, alta satisfacción sostenida y reducción de hospitalizaciones evitables**, especialmente en poblaciones vulnerables. Al acercar la atención al entorno del paciente, se disminuyeron barreras físicas, desplazamientos innecesarios y cargas para cuidadores, favoreciendo un mayor control de enfermedades crónicas y un acompañamiento digno en etapas avanzadas de la vida.

El impacto trascendió lo clínico. A través de **programas de promoción y prevención, vacunación, educación comunitaria y formación de cuidadores**, la organización fortaleció la cultura del autocuidado, la corresponsabilidad y la participación social en salud. Las alianzas estratégicas, el trabajo con asociaciones de usuarios y las acciones de voluntariado corporativo ampliaron el alcance del modelo, integrando la Responsabilidad Social Empresarial como un componente estructural de la atención.

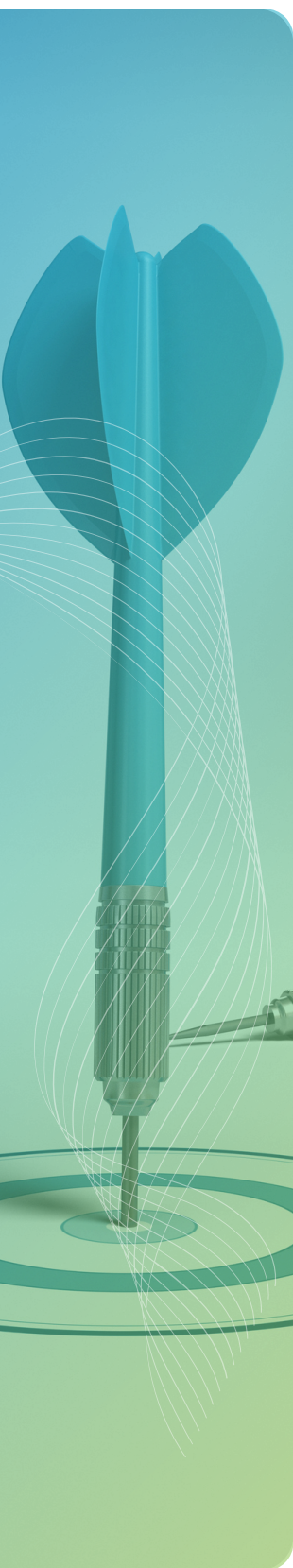
En síntesis, mejorar vidas se consolidó como el resultado de decisiones estratégicas, gestión clínica rigurosa y compromiso humano. Los avances de 2025 demuestran que cuando la atención se centra en **resultados reales, acceso equitativo y acompañamiento continuo**, el impacto es claro y medible: mayor estabilidad, dignidad, autonomía y bienestar para pacientes, familias y comunidades.

12. Resultados en salud que mejoran vidas

Durante 2025, Clínicos consolidó un modelo de atención orientado a resultados en salud y continuidad del cuidado, integrando atención ambulatoria especializada, atención domiciliaria y teleconsulta. Este enfoque permitió mejorar la resolutivez clínica, reducir la fragmentación de la atención y fortalecer el acompañamiento a pacientes con condiciones crónicas y de mayor complejidad, con impacto directo en su calidad de vida y en la experiencia de atención.

En el componente domiciliario, el modelo priorizó la estabilidad clínica en el hogar, disminuyendo la exposición a riesgos asociados a entornos hospitalarios y aportando a una atención más digna y humanizada. De manera complementaria, la teleconsulta se consolidó como un habilitador de acceso y equidad, facilitando seguimiento y continuidad sin barreras físicas, especialmente para personas con limitaciones de movilidad o ubicadas fuera de los centros urbanos.

El impacto trascendió lo asistencial mediante acciones de promoción y prevención, vacunación, educación en salud y participación social, fortaleciendo la cultura del autocuidado y la corresponsabilidad. Asimismo, se avanzó en procesos de formación



y acompañamiento a cuidadores como pieza clave para sostener la continuidad del cuidado y la seguridad del paciente en el entorno domiciliario.

En síntesis, los resultados de 2025 reflejan una atención más integrada y centrada en la persona, que combina acceso, continuidad y acompañamiento para generar bienestar tangible en pacientes, familias y comunidades.

12.1. Historias de pacientes – Impacto transformador de la atención

Durante 2025, Clínicos documentó casos de éxito que reflejan el impacto humano del modelo de atención integral, evidenciando cómo la intervención oportuna, el acompañamiento continuo y el trabajo interdisciplinario pueden transformar la calidad de vida de pacientes y sus familias.

Los casos destacados corresponden a procesos de **rehabilitación funcional, salud mental e intervenciones tempranas en población pediátrica**, en los cuales se lograron avances sostenidos en autonomía, bienestar emocional, integración social y recuperación de la funcionalidad. Estos resultados fueron posibles gracias a planes terapéuticos individualizados, seguimiento estructurado y una atención centrada en la persona y su entorno.

Más allá de los logros clínicos, estas experiencias resaltan el valor de una atención **humanizada**, que fortalece la adherencia, genera confianza y acompaña a los pacientes en sus procesos de recuperación con dignidad y respeto. Las historias evidencian que cuando el cuidado se enfoca en la persona y no solo en el diagnóstico, el impacto trasciende lo asistencial y transforma trayectorias de vida.

13. Hoja de ruta del próximo año

Lo que construimos en 2025

El año 2025 representó para Clínicos un proceso de consolidación estratégica. Más allá de los avances alcanzados en frentes específicos, el principal logro fue la coherencia entre ellos: todas las acciones emprendidas estuvieron orientadas a fortalecer la capacidad institucional para gestionar poblaciones complejas de manera integral, con responsabilidad sobre los resultados, soporte en información y un equipo alineado con estándares exigentes.

En experiencia y confianza del paciente, los resultados reflejaron un modelo consistente que genera cercanía y lealtad. Se evidenciaron mejoras sostenidas en satisfacción, oportunidad y recomendación, así como una disminución progresiva de inconformidades, confirmando una evolución desde una gestión reactiva hacia un enfoque preventivo y estructurado.

En innovación y modelo de atención, se consolidaron las bases que permiten operar bajo esquemas orientados a valor. La integración tecnológica, el fortalecimiento de modalidades no presenciales y la ampliación de servicios especializados prepararon a la organización para gestionar de manera más coordinada, eficiente y continua el





cuidado de los pacientes. De igual forma, se estructuraron modelos enfocados en la gestión integral de poblaciones de alta complejidad, listos para su implementación progresiva. En términos de resultados clínicos, los programas de atención integral evidenciaron impactos relevantes en la estabilidad de pacientes crónicos, la reducción de eventos evitables y la continuidad del cuidado, especialmente en poblaciones de mayor vulnerabilidad. Estos avances constituyen indicadores reales de impacto en la calidad de vida de las personas, más allá del desempeño operativo.

Durante 2025 también se fortalecieron la calidad, la seguridad y la gobernanza institucional. La organización avanzó en una cultura más preventiva, con mayor capacidad de seguimiento, cierre de acciones de mejora y gestión estructurada del riesgo. En paralelo, la gestión del talento humano mostró avances claros en desarrollo, movilidad interna, formación, reconocimiento y clima organizacional, consolidando un equipo más preparado y comprometido con la estrategia.

El impacto social y comunitario se amplió mediante alianzas estratégicas, programas de promoción y prevención, formación de cuidadores y el fortalecimiento del relacionamiento con asociaciones de usuarios, integrando la responsabilidad social como un componente real del modelo de atención. ¿Dónde necesitamos profundizar?

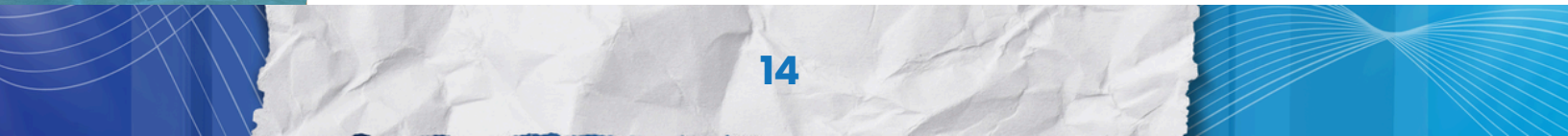
Aunque los resultados de 2025 son sólidos, persisten desafíos relevantes. Existen oportunidades para fortalecer la disciplina en la ejecución de planes de mejora, incrementar la adherencia a prácticas de seguridad y cerrar brechas en procesos de formación y actualización, especialmente en esquemas de vinculación no tradicionales.

El reto principal, sin embargo, es estratégico: demostrar de manera sostenida que la gestión integral de poblaciones bajo esquemas de corresponsabilidad genera mejores resultados para los pacientes, mayor predictibilidad para los aseguradores y sostenibilidad para la organización. Todo lo construido en 2025 fue preparación para este paso.

Compromisos para 2026

De cara a 2026, Clínicos priorizará la consolidación progresiva de modelos de atención basados en resultados y gestión del riesgo como eje central de su propuesta de valor. El foco estará en ejecutar de manera disciplinada los esquemas definidos, medir su impacto clínico y operativo con rigor, y escalar únicamente aquellos que demuestren valor real.

De forma complementaria, se profundizará el uso de información y analítica como herramientas de anticipación clínica, optimización de rutas asistenciales y soporte a la toma de decisiones. La sostenibilidad del modelo dependerá de la capacidad de intervenir oportunamente, reducir variabilidad innecesaria y sostener resultados en el tiempo.





Esta hoja de ruta reafirma que el crecimiento futuro de Clínicos no estará basado en volumen, sino en la capacidad de generar valor, demostrar resultados y consolidar un modelo de atención ético, humano y sostenible.

14. Indicadores generales

14.1 Calidad, seguridad del paciente y cumplimiento



En Clínicos IPS entendemos la calidad, la seguridad del paciente y la seguridad y salud en el trabajo (SST) como principios estructurales de la gestión, orientados a la prevención, la mejora continua y la sostenibilidad, y no únicamente como requisitos normativos. Durante 2025 se consolidó un enfoque preventivo integral, basado en una cultura activa de reporte, el análisis sistemático de eventos, el fortalecimiento de prácticas seguras, el seguimiento permanente a los estándares de habilitación, la ejecución del PAMEC y la articulación con el Sistema de Gestión de SST.

Este enfoque permitió alcanzar altos niveles de cierre efectivo de casos, una reducción sostenida de hallazgos críticos, un cumplimiento global robusto en condiciones de habilitación y avances significativos en la prevención de eventos laborales, evidenciando una organización con mayor madurez en la gestión del riesgo tanto asistencial como ocupacional. Los resultados reflejan un compromiso institucional con la protección del paciente, el cuidado del talento humano y la sostenibilidad del modelo de atención, a través de prácticas seguras, trazables y alineadas con los más altos referentes del sector salud.

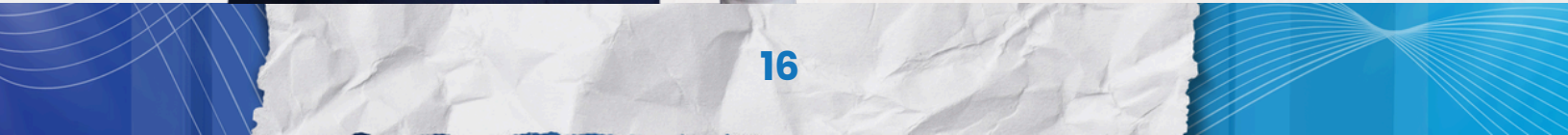




Eje	Indicador clave	Resultado 2025	Impacto en RSE
Cultura de seguridad	Reporte y gestión de eventos de seguridad del paciente	Cultura activa y sostenida	Transparencia, aprendizaje organizacional y prevención del daño
Gestión del riesgo asistencial	Cierre efectivo de casos	99%	Alta oportunidad y control del riesgo clínico
Planes de mejora	Ejecución de acciones correctivas	Avance consistente	Cierre sistemático de brechas y mejora continua
Prácticas seguras	Rondas de seguridad y prácticas clínicas	Fortalecidas y ampliadas	Mayor estandarización y profundidad técnica
Higiene de manos	Adherencia institucional	Nivel adecuado con enfoque preventivo	Reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención
Habilitación de servicios (Res. 3100/2019)	Cumplimiento global	89%	Estabilidad institucional y control del riesgo regulatorio
SST	Estándares mínimos SG-SST (Res. 0312/2019)	100% de cumplimiento	Protección del talento humano y sostenibilidad operativa
SST	Prevención de accidentes laborales	Reducción significativa de eventos	Entornos laborales más seguros y saludables
PAMEC	Ejecución y seguimiento	Cumplido	Compromiso estructural con la mejora continua



La gestión integrada de calidad, seguridad del paciente y SST evolucionó hacia un modelo preventivo y articulado, que fortalece la toma de decisiones, protege de manera simultánea a pacientes y colaboradores, y consolida una atención responsable, segura y sostenible para las personas y para el sistema de salud.





14.2 Cultura y Talento

Durante 2025, Clínicos consolidó una gestión del talento alineada con la sostenibilidad institucional y la excelencia en el servicio, entendiendo que la calidad en salud es consecuencia directa de la solidez, el compromiso y el desarrollo de las personas que la hacen posible. La estrategia integró atracción rigurosa, procesos estructurados de inducción y formación, meritocracia, movilidad interna y una cultura activa de retroalimentación y reconocimiento.

Los resultados evidencian una organización que no solo mide desempeño, sino que construye liderazgo, fortalece capacidades críticas y asegura coherencia cultural en la toma de decisiones. El avance en clima organizacional, el fortalecimiento del pipeline interno y la alta aplicación de los procesos formativos reflejan un modelo responsable que genera condiciones laborales dignas, equidad de oportunidades y crecimiento sostenible para sus colaboradores.

Eje	Indicador clave	Resultado 2025	Impacto organizacional / RSE
Atracción y vinculación	Vinculaciones realizadas	421 ingresos	Fortalecimiento y renovación de la capacidad institucional
Inducción y reinducción	Cobertura de inducción institucional	99%	Integración estructurada y alineación temprana
	Reinducción nómina	92%	Actualización normativa y cultural
	Reinducción OPS	Avance con oportunidad de mejora	Enfoque en cierre de brechas de cobertura
Desempeño y liderazgo	Talento de alto desempeño (en conjunto)	Alta densidad de desempeño destacado	Liderazgo sólido y cultura meritocrática
Formación y desarrollo	Adherencia a formación	97%	Alta aplicación de aprendizajes al entorno de trabajo
	Formación anual promedio	20 h	Inversión estructurada en capacidades críticas
Movilidad interna	Promociones internas	63% de los movimientos	Pipeline interno fortalecido y retención del conocimiento
Clima y cultura	Clima organizacional	88%	Entorno laboral saludable y habilitador del desempeño
	Cultura organizacional	Meta institucional superada	Coherencia entre valores y comportamiento
Reconocimiento	Reconocimientos por impacto	Modelo activo	Refuerzo de meritocracia y sentido de pertenencia
RSE – Talento	Apoyo a colaboradores y familias en condición de vulnerabilidad	Estrategias focalizadas	Bienestar integral y corresponsabilidad social



14.3 Programas Alto Impacto

Los Programas de Alto Impacto consolidaron en 2025 un modelo de atención integral orientado a resultados en salud, con impacto directo en la estabilidad clínica, la autonomía funcional y la calidad de vida de poblaciones altamente vulnerables. Los resultados evidencian que la gestión por riesgo y continuidad del cuidado reduce eventos evitables, mejora la experiencia del paciente y aporta a la sostenibilidad del sistema de salud.

Eje de impacto	Indicador clave	Resultado 2025	Impacto en RSE
Continuidad del cuidado	Adherencia a planes de manejo en programas de alta complejidad	Alta y sostenida	Atención digna y acompañamiento continuo en pacientes vulnerables
Estabilidad clínica	Hospitalizaciones evitables	Muy bajas	Menor exposición a crisis, urgencias y hospitalizaciones innecesarias
Resultados funcionales	Mejoría funcional y calidad de vida en programas especializados	Impacto clínico significativo	Recuperación de autonomía y capacidad funcional
Seguridad del paciente	Reingresos hospitalarios	En niveles óptimos	Continuidad post egreso y prevención de eventos adversos
Uso racional de recursos	Optimización de terapias y manejo domiciliario	Uso adecuado y seguro	Reducción de cargas económicas indirectas para familias y sistema
Salud pública	Vigilancia epidemiológica y cumplimiento regulatorio	Cumplimiento total	Protección de la salud colectiva y cumplimiento normativo



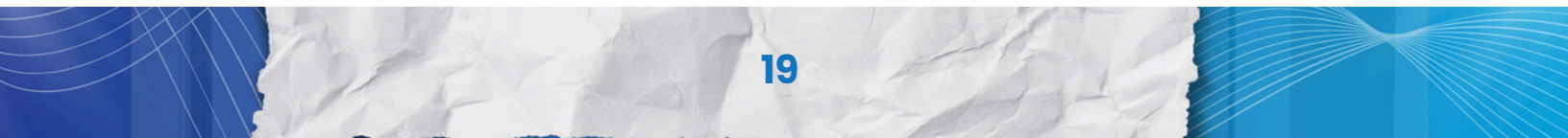
Programas de Alto Impacto demuestra que la gestión integral no solo contiene costos y previene eventos de alto impacto, sino que mejora de manera tangible la estabilidad clínica, la funcionalidad y el bienestar real de las personas atendidas, reafirmando un modelo de atención centrado en la dignidad, la continuidad y los resultados en salud.

14.4 Redes de Prestación

Durante 2025, la Red de Prestación para una entidad de regímenes especiales consolidó un modelo de experiencia del paciente basado en escucha activa, cultura de servicio y mejora continua. Los resultados reflejan confianza sostenida, accesibilidad fortalecida y capacidad institucional para transformar la retroalimentación en acciones preventivas.

Red de Prestación consolidó un sistema integrado donde la experiencia del paciente no depende de esfuerzos aislados, sino de una gestión disciplinada de accesibilidad, escucha y mejora continua, generando valor social y reputacional sostenible.

Eje	Indicador clave	Resultado 2025	Impacto en RSE
Experiencia	Satisfacción (cierre anual)	95%	Calidad percibida sólida y sostenida.
Lealtad	NPS (cierre anual)	82	Alta recomendación y confianza del usuario.
Accesibilidad	Nivel de atención del canal telefónico (cierre anual)	94%	Mayor oportunidad y reducción de barreras de acceso.
Gestión de retroalimentación	PQRS	Gestión estructurada con enfoque preventivo	Aprendizaje organizacional y mejora continua (sin exponer tasas o picos).
Prevención	Promoción y mantenimiento de la salud	3,484 consultas	Fortalecimiento del autocuidado y detección temprana.
Salud pública	Vigilancia epidemiológica	Cumplimiento de reporte	Gestión responsable y alineada con lineamientos nacionales.





15 Cierre

Este informe refleja a una organización que concibe la responsabilidad social como un componente esencial de su modelo de gestión, integrado a la toma de decisiones, a la operación clínica y al desarrollo del talento humano. Los avances alcanzados en 2025 evidencian una convicción clara: solo a través de la calidad en salud, la ética, la innovación responsable y el fortalecimiento de las personas es posible generar impacto real y sostenible.

Clínicos IPS reafirma su compromiso de liderar el cambio con resultados, empoderar a las personas y mejorar vidas de manera concreta, medible y sostenible, consolidando un modelo de atención que aporta valor al sistema de salud y a las comunidades donde opera.

