



Informe de Gestión **2024**

Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Sobre Clínica Mediesp.....	8
3.	Gestión Estratégica.....	8
3.1.	Estrategias frente a la Situación del Sector Salud	9
3.2.	Expansión y Fortalecimiento Regional.....	10
3.3.	Creación de la unidad de Desarrollo de Negocio	10
3.4.	Fortalecimiento de los procesos de experiencia del paciente a través de la transformación digital y operativa.....	10
3.5.	Fortalecimiento del programa de humanización del servicio	11
3.6.	Programa de educación médica continuada	11
3.7.	Continuidad de los procesos de mejoramiento y calidad.....	12
3.8.	Impacto en los Indicadores de Gestión	12
4.	Gestión Comercial.....	12
5.	Gestión de Táctica y Apoyo.....	14
5.1.	Gestión del Talento Humano.....	14
5.1.1.	Caracterización de La Planta.....	15
5.1.2.	Cumplimiento Normativo y Gestión Laboral	15
5.1.3.	Gestión del Talento, Bienestar, Comunicaciones y Cultura.....	17
5.1.4.	Retos 2025.....	18
5.2.	Gestión Jurídica.....	18
5.2.1.	Gobierno Corporativo	19
5.2.2.	Estructura de Gobierno.....	19
5.2.3.	Ética e Integridad.....	20
5.2.4.	Lineamientos implementados	20
5.2.5.	Línea de Transparencia.....	21
5.2.6.	Estado de Cumplimiento.....	21
5.2.6.1.	Seguridad Social.....	21
5.2.6.2.	Propiedad Intelectual y Derechos de Autor	21
5.2.6.3.	Protección a los datos personales.....	22
5.2.6.4.	Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y sus Subsistemas - SIGR	22

5.2.6.5.	Libre circulación de las facturas	24
5.2.6.6.	Política Pública	24
5.2.6.7.	Libre competencia y competencia desleal	24
5.2.6.8.	Cumplimiento de la normatividad en salud	24
5.3.	Gestión de Tecnología	25
5.3.1.	Informe de Gestión TI 2024	25
5.3.2.	Analítica	25
5.3.3.	Infraestructura	26
5.3.4.	Seguridad Informática	26
5.3.5.	Estandarización de Procesos	26
5.3.6.	Transformación Digital	27
5.3.7.	Gestión de Procesos	27
5.3.8.	Indicadores estratégicos de TI 2024	27
5.4.	Gestión de Logística y Suministros	28
5.5.	Gestión de Mantenimiento e Infraestructura	28
5.5.1.	Adecuaciones de Infraestructura	29
5.5.2.	Renovación tecnológica Ingeniería Clínica	29
5.5.3.	Logros transversales	29
5.5.4.	Retos transversales 2025	29
5.6.	Gestión de Procesos	29
6.	Gestión Financiera	30
6.1.	Estados Financieros	30
6.1.1.	Estados de Situación Financiera	30
6.1.2.	Estado de Resultados	31
6.1.3.	Balance general	0
6.2.	Gestión de Cartera y Facturación	1
7.	Actividades Generales	1
7.1.	Participación de mercado	1
7.2.	Gestión comercial	3
7.3.	Logros	4
7.4.	Gestión Clínica	4

7.5.	Compromiso con la calidad, seguridad del paciente y humanización del servicio.....	5
7.6.	Análisis de Indicadores.....	6
7.6.1.	Ocupación con distribución de servicios (UCI, Intermedios, Hospitalización Adultos 2023-2024.....	6
7.6.2.	Giro Cama (Giro cama general, UCI, Intermedios, Hospitalización Adultos) 2023-2024.....	7
7.6.3.	Promedio Días de Estancia (Estancia general, UCI, Intermedios, Hospitalización Adultos).....	8
7.6.4.	Cirugías Realizadas 2020-2024.....	9
7.6.5.	Egresos Hospitalarios 2020-2024	10
7.6.6.	Tasa global de infección x 1000	11
7.6.7.	Servicio y Experiencia del usuario. 2020-2024	11
7.6.8.	Índice global de satisfacción	12
7.6.9.	Tasa de Quejas 2020-2024	12
7.7.	Retos 2025	12
8.	Informe Especial.....	13
9.	Hechos Relevantes	13
10.	Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio	14
11.	Negocio en marcha.....	14
12.	Información Adicional.....	14

1. Introducción

➤ Contexto Económico Global

El año 2024 se caracterizó por una fase de recuperación económica global, caracterizada por avances desiguales entre regiones y sectores productivos. A pesar de la resiliencia mostrada en ciertas áreas, como la fuerte recuperación de las economías emergentes, la economía mundial continuó enfrentando retos significativos derivados de la pandemia de COVID-19, las tensiones geopolíticas y las fluctuaciones en los precios de las materias primas y la energía.

De acuerdo con el informe final del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Producto Interno Bruto (PIB) mundial creció un 3.0% en 2024, impulsado por el resurgimiento de economías emergentes como China, pero limitado por la desaceleración de las economías avanzadas debido a políticas monetarias restrictivas.

La inflación global fue un tema central en la agenda económica mundial. Si bien mostró signos de moderación respecto de los picos de 2022, las tasas de economías avanzadas como Estados Unidos, la zona euro y el Reino Unido se mantuvieron por encima del 5% excediendo las metas de los bancos centrales, lo que afectó la capacidad adquisitiva de los consumidores e incrementó los costos operativos en los sectores productivos.

Las tasas de interés altas como respuesta a los efectos de la inflación y el impacto de las políticas fiscales expansivas de los años anteriores ralentizaron la inversión y el consumo privado en las economías avanzadas. Sin embargo, en economías emergentes, tales como India y algunas naciones africanas, la actividad económica se vio favorecida por un mayor dinamismo en el consumo interno y la recuperación de la producción industrial.

➤ Panorama Económico Nacional: Colombia en el 2024

En el caso de Colombia, el 2024 representó un periodo de moderada recuperación económica. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el PIB creció un 2% en el último trimestre, superando el 0,6 % registrado en 2023. Este crecimiento se debió en gran parte a la recuperación de los sectores productivos, la reactivación de la demanda interna y la mejora de las exportaciones, particularmente

en el sector minero-energético, que se benefició de la estabilización en los precios internacionales del petróleo.

A pesar de los avances en la recuperación económica, Colombia continuó enfrentando importantes retos estructurales en 2024. La inflación cerró en un 5.4%, superando el rango objetivo establecido por el Banco de la República, lo que afectó la competitividad de los productos nacionales y redujo el poder adquisitivo de los hogares.

La tasa de desempleo disminuyó a 9.5%, frente al 10.5% registrado en el 2023. A pesar de esto, la informalidad laboral se mantuvo como un problema crítico, con más del 50% de los empleos en condiciones de informalidad, lo que limita el acceso a beneficios sociales y reduce la calidad de vida de millones de trabajadores.

La deuda externa se mantuvo elevada, alcanzando niveles cercanos al 50% del PIB. Esto restringió la capacidad del país para financiar programas clave en sectores como infraestructura, educación y salud.

➤ **Desempeño del Sector de la Salud**

El año 2024 fue un año lleno de desafíos para el sector de la salud en Colombia. Por un lado, el Gobierno Nacional incrementó la Unidad de Pago por Capitación (UPC) en un 12.01%, con una inflación base del 9.73% y un 2.28% adicional destinado a la inclusión de nuevos servicios y tecnologías en salud en el plan de beneficios (81 nuevos principios activos incluyendo medicamentos para VIH, hipertensión arterial y cáncer). Sin embargo, a pesar de este ajuste, las Entidades Promotoras de Salud (EPS) enfrentaron una situación financiera crítica, gastando en promedio 109 pesos por cada 100 recibidos del Estado.

Esta situación derivó en un importante aumento de las cuentas por pagar de las EPS frente a las IPS, afectando el flujo de caja y limitando la capacidad de las IPS para prestar servicios de calidad. A pesar de esto, La Compañía logró cumplir sus obligaciones sin afectar el servicio, implementando diversas estrategias a lo largo del año. Esto permitió que continuara prestando atención médica integral en los diferentes niveles de complejidad, fortaleciendo las unidades de atención, adecuando la infraestructura a las necesidades de la población, cumpliendo con la normativa existente y realizando los ajustes requeridos para optimizar los costos.

Adicionalmente, el Gobierno –a través de la Superintendencia Nacional de Salud– profundizó la tendencia de intervención de EPS, producto de lo cual, finalizando el 2024,

el 56% de los afiliados al sistema de salud colombiano se encontraban en EPS intervenidas.

Lo anterior, sumado a la falta de aprobación de la reforma a la salud propuesta por el Gobierno Nacional, aumentó la incertidumbre del sector, de las IPS y los usuarios.

Así que, tras un año de esfuerzos y retos, se lograron los objetivos propuestos por lo cual solo me resta agradecer el apoyo recibido por parte de los accionistas y de los miembros de la Junta Directiva quienes ofrecieron un permanente apoyo a la operación. Igualmente extendiendo los agradecimientos a todos los colaboradores, al equipo directivo y corporativo, a los profesionales de la salud y a nuestros proveedores por el apoyo brindado para dar continuidad en la atención a nuestros usuarios de manera oportuna y segura.

Cordialmente,

La Gerencia.

2. Sobre Clínica Mediesp

➤ Historia de la entidad

La Clínica Mediesp con 37 años prestando servicios de salud a la población en Barranquilla, hace parte de la Organización Clínica General del Norte (OCGN) organización con 56 años de experiencia en la prestación de servicios de salud en Colombia con presencia en los departamentos de Atlántico, Magdalena, Bolívar y Guajira. Las clínicas que hacen parte de la Organización son las siguientes:

- Clínica General del Norte – Atlántico
- Clínica Murillo-Inverclínicas – Atlántico
- Clínica Mediesp – Magdalena
- Clínica San José de Torices – Bolívar
- Clínica Blas de Lezo – Bolívar
- Clínica General de Ciénaga – Magdalena
- Clínica La Milagrosa – Magdalena

➤ Capacidad instalada

Durante el año 2024, tuvo una capacidad instalada de 25 camas hospitalarias adulto, 3 camas hospitalarias niños, 5 unidades de cuidados intensivos 2 quirófanos, 4 camas de recuperación, urgencias de mediana complejidad – 24 horas, 3 consultorios, 1 Sala de Observación adultos, 1 Sala de observación pediátrica, 1 Sala de Reanimación 1 Sala de Procedimientos Menores 1 Sala ERA.

3. Gestión Estratégica

El año 2024 estuvo marcado por un panorama crítico en el sector salud colombiano, caracterizada por la intervención de varias EPS y una creciente incertidumbre en torno a las reformas estructurales propuestas por el Gobierno Nacional. En este contexto desafiante, la Clínica reafirmó su liderazgo y compromiso con la prestación de servicios de salud de alta calidad en las ciudades donde hace presencia, adoptando estrategias

que garantizaron la sostenibilidad operativa y financiera, al tiempo que priorizó las necesidades de los pacientes y colaboradores.

3.1. Estrategias frente a la Situación del Sector Salud

Frente a la intervención de EPS y los problemas de liquidez en el sistema, la Clínica debió implementar medidas de mitigación para reducir el impacto en sus operaciones:

- **Optimización financiera:** Se fortalecieron los mecanismos de control presupuestal, priorizando la eficiencia en el uso de recursos.
- **Aseguramiento del abastecimiento:** A través de alianzas estratégicas con proveedores y mejoras en la logística, se logró trabajar en óptimas negociaciones de medicamentos e insumos, así como mantener la disponibilidad de los mismos, siempre con el objetivo de priorizar la atención de calidad de los pacientes.
- **Gestión de alianzas:** Se fortalecieron relaciones con aseguradoras y actores del sector con el objetivo de evitar ineficiencias.
- **Respuesta a los cambios en los modelos de salud y de pago.** Se fortalecieron los procesos de fijación de tarifas, facturación, radicación, conciliaciones de cartera y respuesta a devoluciones y glosas, con el objetivo de hacer una depuración de la cartera exigible para pago.
- **Avances tecnológicos.** Se desarrollaron e implementaron herramientas que permitieron tener eficiencias operacionales y asistenciales.
- **Alineación del talento humano.** Se debieron llevar a cabo estrategias de capacitación y coordinación del personal asistencial y administrativo, para mantener servicios de calidad en medio de la coyuntura del sector, apalancados en su permanente compromiso, competencias profesionales y liderazgo.
- **Recomposición del portafolio de clientes.** Teniendo en cuenta la terminación o el cambio de modalidad de ciertos contratos, la Clínica debió llevar a cabo una recomposición de clientes.
- **Integración con los gobiernos locales y entes de control.** Se participó en mesas de trabajo para crear modelos de acceso, rutas priorizadas y gestión de cartera.

3.2. Expansión y Fortalecimiento Regional

A pesar de los desafíos del entorno, la Clínica continuó invirtiendo en la expansión de su portafolio de servicios, teniendo en cuenta la estrategia de alta complejidad y calidad en ciudades intermedias:

- **Proyectos de infraestructura.** Se desarrollaron mejoras significativas en varias sedes, ampliando la capacidad instalada, ofreciendo nuevos servicios de alta complejidad, siempre basados en el cumplimiento normativo.
- **Crecimiento del portafolio.** La incorporación de especialidades y tecnologías avanzadas (e.g., equipos biomédicos con tecnologías modernas) consolidó la posición de la Clínica como líder regional en la atención médica.

3.3. Creación de la unidad de Desarrollo de Negocio

Durante el 2024, se creó la Unidad de Desarrollo de Negocio, para estandarizar el proceso de gestión de clientes, esto es:

- Generación y negociación de tarifas de servicios, insumos y dispositivos - *pricing*-.
- Desarrollo de las unidades de negocio.
- Relacionamiento diario con clientes pagadores (*customer success*).

Lo anterior permitió definir unas reglas claras de negociación y estandarizar los procesos relacionados con la gestión de clientes.

3.4. Fortalecimiento de los procesos de experiencia del paciente a través de la transformación digital y operativa

En línea con su visión estratégica, la Clínica avanzó en el modelo de atención, priorizando procesos claves con impacto en la experiencia del paciente:

- **Canales digitales:** Se continuó con la implementación de la multicanalidad como una herramienta para facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia del paciente.
- **Automatización de procesos:** Se implementaron herramientas tecnológicas para automatizar procesos claves: gestión de camas, referencia y contra referencia, programación quirúrgica, quejas y satisfacción, gestión jurídica-contratual, activos fijos, mantenimiento de equipos, gestión de la demanda y rutas de atención.
- **Modelo de acceso.** Se rediseñaron los canales de acceso presenciales y virtuales para facilitar la continuidad de los tratamientos, mitigando cualquier barrera de acceso que pudiera presentarse como la dispersión geográfica.
- **Programas médicos hospitalarios y ambulatorios.** Fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios con programas de cardiología, oncología y cirugía.

3.5. Fortalecimiento del programa de humanización del servicio

Se desarrollaron espacios de capacitación y sensibilización para trabajar la empatía, el buen trato y la comunicación asertiva.

3.6. Programa de educación médica continuada

Dentro de la estrategia de mantener un personal entrenado, competente e idóneo, con altos estándares técnico científicos, se realizaron distintos programas de formación, en temas para favorecer las competencias y mejorar el desempeño de los profesionales en las unidades especializadas. Se participó activamente en los siguientes congresos organizados por el Grupo, en los cuales tenemos ya reconocimiento nacional:

- II Congreso Internacional de Cardiología y Cuidado Crítico Cardiovascular con profundización en falla cardíaca e hipertensión pulmonar.
- II Simposio de Consejo de Emergencia y Cuidado Crítico Cardiovascular.
- Taller de Diagnóstico Cardiovascular.
- II Congreso Nacional de Oncología.
- XIII Jornada de Calidad y Seguridad del Paciente.
- 1er Simposio Ambiental.

Adicionalmente, como contribución a la Educación Superior en Salud, se tuvieron vigentes varios Convenios de Docencia Servicio con algunas Universidades.

3.7. Continuidad de los procesos de mejoramiento y calidad

Se atendieron exitosamente las visitas de habilitación logrando calificaciones superiores al 90%, certificaciones y recertificaciones de 3100, INVIMA, e ICONTEC.

3.8. Impacto en los Indicadores de Gestión

La Clínica logró resultados destacados gracias a un seguimiento constante de las actividades de cada uno de los servicios, donde se midieron indicadores alineados con la cuádruple meta:

- Resultados en salud.
- Uso de la capacidad instalada, productividad y ocupación.
- Indicadores de calidad y seguridad del paciente.
- Tasas de satisfacción.
- Cumplimiento de rutas de atención.
- Cumplimiento del presupuesto de ventas, utilidad y EBITDA.

4. Gestión Comercial

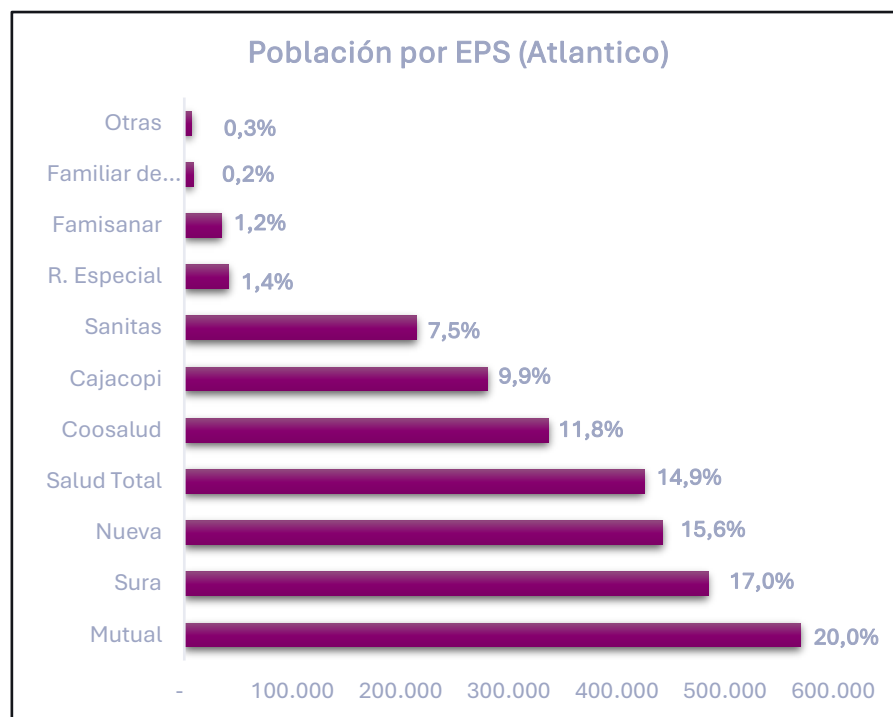
El 2024 fue un año donde la estrategia del área comercial y de desarrollo de negocios tuvo los siguientes enfoques:

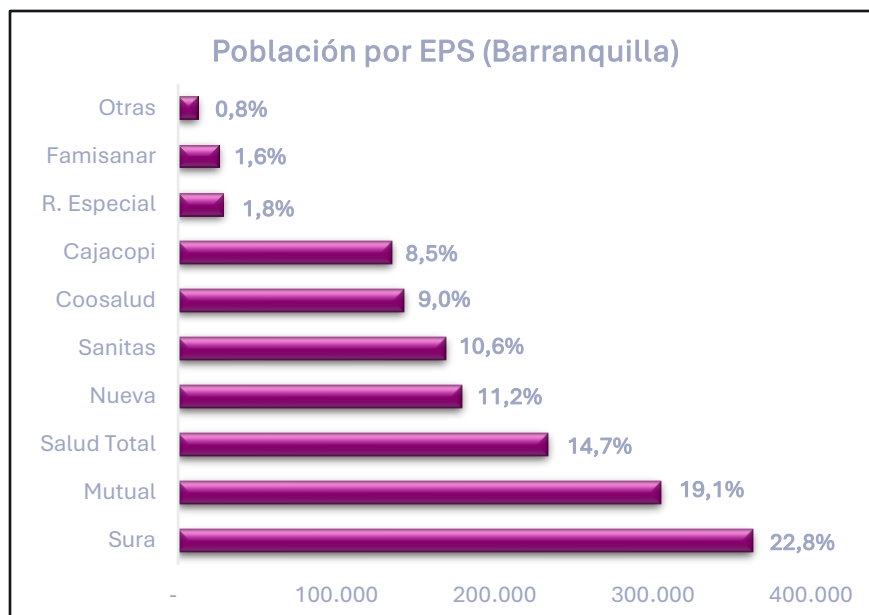
- Estandarización de proceso de pricing de la organización con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta, la calidad de los portafolios de servicios y asegurar el objetivo de rentabilidad esperado.
- Revisión de los portafolios contratados en cada clínica para realizar actualizaciones tarifarias de contratos desactualizados; diseño de proceso y herramientas para las renovaciones tarifarias.
- Fortalecimiento la confianza de las aseguradoras para la atención de sus usuarios.

- Crecimiento en ingresos derivado del mantenimiento y atracción de nuevos clientes.
- Incremento del direccionamiento de servicios, principalmente de alta complejidad por parte de las aseguradoras.
- Ajuste de riesgo en contratos distintos de evento con las aseguradoras.
- Reorientación de enfoque de prestación de servicios y relacionamiento creando proceso de Customer Success dentro de las clínicas para identificar e impactar temas críticos en el relacionamiento con los clientes-EPS (e.g., proceso de referencia, oportunidad, cotizaciones, acceso).

➤ Participación del mercado

La Clínica Mediesp tiene presencia en el departamento del Atlántico, población que se distribuye de la siguiente manera entre las distintas aseguradoras y regímenes:





Régimen	% Población Atlántico
Contributivo	42%
Subsidiado	56%
Régimen Especial	1%

Régimen	% Población Barranquilla
Contributivo	50%
Subsidiado	49%
Régimen Especial	2%

En la región donde opera la Clínica, el 42% de la población pertenece al régimen Contributivo, el 56% al subsidiado y el 1% a regímenes de excepción. Adicionalmente, en cuanto a las aseguradoras, el 79% de la población del departamento está afiliada a Mutual Ser (20%), Sura (17%), Nueva EPS (16%), Salud Total (15%) y Coosalud (12%).

5. Gestión de Táctica y Apoyo

5.1. Gestión del Talento Humano

En el año 2024, el área de Gestión Humana enfocó la estrategia en fortalecer el desarrollo del talento y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias a fin de impactar en el compromiso y fidelización de los colaboradores hacia nuestra compañía y posicionar nuestra Marca Empleadora.

Entre los avances más destacados, se inició la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de atracción de talento, además de impulsar la formación de los colaboradores en dichos temas. Así mismo, se desarrolló, implementó y lanzó el Campus Virtual, una plataforma de formación diseñada para apalancar el modelo de liderazgo y el desarrollo de competencias técnicas y blandas, alineadas con los planes de crecimiento profesional. Como parte del programa de diversidad, equidad e inclusión (DEI), se llevaron a cabo formaciones de sensibilización orientadas a crear y mantener un entorno laboral que valore y respete la diversidad desde una mirada no sólo de género sino de cultura, segmentación ocupacional, generacional entre otras.

Finalmente, se fortaleció el programa de bienestar y calidad de vida, incluyendo el lanzamiento de un componente especializado en salud mental, diseñado para fomentar un clima laboral positivo y una cultura organizacional armónica.

5.1.1. Caracterización de La Planta

Total planta		
Directos	99	86%
Temporales	16	14%
Total	115	100%

Planta por tipo de actividad			
Tipo de actividad	Directo	Temporal	%
Administrativo	30	4	30%
Asistencial	59	11	61%
Medico	10	1	10%
Total	99	16	100%

5.1.2. Cumplimiento Normativo y Gestión Laboral

Se implementaron acciones clave en Seguridad y Salud en el Trabajo y Relaciones Laborales, orientadas a promover ambientes laborales seguros, saludables y armónicos, fortaleciendo tanto el cumplimiento normativo como el desarrollo de una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la prevención.

Con relación a los avances en Seguridad y Salud en el Trabajo, se creó el Protocolo de Salud Mental para establecer lineamientos claros en promoción, prevención y acompañamiento, fortaleciendo el apoyo integral a los colaboradores. Se diseñó e implementó un tablero de mando para analizar el ausentismo laboral, y se alcanzó un

99% de cumplimiento en la autoevaluación anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Respecto al ausentismo por causa médica del personal directo, se evidenció que los principales diagnósticos de incapacidad están relacionados con: infecciones de las vías respiratorias.

Adicionalmente, se cumplió con los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), logrando la ejecución del 87% del plan anual, con énfasis en la gestión de riesgos y la promoción de ambientes laborales seguros, en el que se alcanzó un 90% de cubrimiento en los exámenes médicos periódicos. Además, se realizó el 100% del seguimiento a los casos médicos activos. Se realizó el monitoreo dosimétrico del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes, confirmando que los niveles permanecen dentro de los límites permitidos. Se aplicó la batería de riesgo psicosocial con un cubrimiento del 100%, y se actualizaron los planes de emergencia, acompañados de 4 jornadas de formación para la brigada y 3 simulacros. Así mismo, se cumplió con el 100% del plan anual de formación en SST, y se desarrollaron actividades de promoción y prevención durante el mes de la salud, con una participación del 87% del personal.

Desde la gestión de Relaciones Laborales (RRLL), se destaca la estandarización de minutas de contrato, los modelos de reporte para la solicitud de apertura de procesos disciplinarios y se definieron las etapas procesales en materia disciplinaria, siempre garantizando los derechos fundamentales de los colaboradores según lo estipulado en la Sentencia C - 593 de 2014. Además, se actualizaron los reglamentos internos de trabajo, cumpliendo con las normas laborales aplicables en Colombia, así como las políticas para la implementación de la reducción progresiva de la jornada laboral, conforme a la Ley 2101 de 2021.

En cuanto a formación en materia normativa se abordó: contratación legal laboral para el equipo de RRHH, el desarrollo, trámite y cierre del procedimiento disciplinario, y la capacitación de los Comités de Convivencia Laboral según la Ley 1010 de 2006. También se ofreció formación en seguridad y salud en el trabajo, enfocándose en la protección especial por debilidad manifiesta de los colaboradores y los fueros legales aplicables. Adicionalmente, se capacitó al personal sobre la implementación de la Política de Desconexión Laboral, cumpliendo con la Ley 2191 de 2022, y sobre los aspectos claves de la reforma laboral, conforme a la Ley 2381 de 2024.

5.1.3. Gestión del Talento, Bienestar, Comunicaciones y Cultura

Se desarrollaron iniciativas con el objetivo de impulsar la gestión y el desarrollo del talento, las cuales reflejan el compromiso nuestro con la construcción de un entorno laboral inclusivo y orientado al desarrollo integral, fortaleciendo al mismo tiempo la cultura organizacional y el posicionamiento de la marca.

El proceso de atracción es el primer paso clave en la gestión del talento. En este sentido, se alcanzó una efectividad del 94% en el cierre de vacantes. La estrategia de marca empleadora utilizó redes sociales para aumentar la visibilidad y atraer candidatos, creando contenido que reflejó los valores y cultura de la empresa. Se incorporó inteligencia artificial (IA) en la búsqueda de candidatos, optimizando el proceso de selección al analizar y filtrar perfiles de manera más eficiente, lo que mejoró la calidad y rapidez del reclutamiento. Mientras que las alianzas con agencias, entidades gubernamentales y educativas, junto con la participación en ferias de empleo, permitieron ampliar la diversidad de candidatos en cuanto a perfiles y regiones.

Las acciones de gestión del talento se enfocaron en el modelo de liderazgo, estructurado en tres niveles: personal, equipos y organización, denominados “liderándote a ti mismo”, “liderando personas” y “liderando la organización”. Este modelo se gestiona a través de herramientas claves como el Campus Virtual, la escuela de líderes, el programa de diversidad, equidad e inclusión, el plan anual de formación y la reinducción.

Uno de los hitos más importantes fue la implementación de la plataforma del Campus Virtual, con alcance a la totalidad del personal. La plataforma cuenta con más de 14.000 contenidos diseñados para desarrollar competencias técnicas, blandas y de cumplimiento normativo. Los recursos incluyen cursos propios elaborados por expertos internos, certificaciones en alianza con instituciones y universidades internacionales, y una amplia oferta de contenido libre disponible en la plataforma. Durante el año, el 89% del personal utilizó la plataforma para su formación continua, completando 691 Horas de formación.

La escuela de líderes abordó temas clave como inteligencia emocional, liderazgo inclusivo, conversaciones de desarrollo y administración de personal. Además, desde el programa de diversidad, equidad e inclusión se realizaron actividades de sensibilización en temas como comunicación inclusiva, diversidad sexual y prevención de la violencia contra la mujer. El plan anual de formación cubrió el 94% de los temas definidos, ejecutando 81 actividades equivalentes a 18.580 horas de formación. Finalmente, la reinducción corporativa virtual logró un cubrimiento del 96%.

El programa "Más bienestar para ti", que obtuvo una satisfacción del 93%, reforzando la cohesión y el sentido de pertenencia. El endomarketing es un pilar esencial para conectar y alinear a los colaboradores con los objetivos de las compañías. Este año, se abrió el canal de WhatsApp con el objetivo de llegar principalmente al personal asistencial que no cuenta con acceso a correo electrónico ni computador, esto representa un paso importante en la búsqueda constante de estrategias y canales que permitan una comunicación más efectiva con todos los colaboradores. También, se desarrollaron aproximadamente 17 campañas estratégicas que promovieron el bienestar, el desarrollo profesional, la seguridad digital, la humanización y la cultura organizacional. Además, se conmemoraron 106 fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la integración de los colaboradores.

Finalmente, se llevó a cabo la encuesta de cultura "Horizontes" con un cubrimiento del 100%. Y un índice de compromiso obtenido de 4,2 sobre 5, lo que refleja una percepción favorable, que será reforzada por medio del plan de intervención.

5.1.4. Retos 2025

1. Reforzar en estrategias de retención y atracción de talento.
2. Promover y fortalecer el salario emocional de los colaboradores.
3. Dar continuidad y refuerzo al programa de diversidad, equidad e inclusión, asegurando su alcance en toda la organización.
4. Fortalecer la formación en habilidades digitales para facilitar el acceso a información oportuna, precisa y de alta calidad.
5. Intervención en los resultados de la encuesta de cultura, calidad de vida y riesgo psicosocial.
6. Promover una cultura organizacional sólida y consistente en la que los colaboradores sean embajadores de la marca.

5.2. Gestión Jurídica

Las principales acciones realizadas por el Área Jurídica durante el año 2024 se encaminaron a dar apoyo y soporte jurídico a todas las áreas de la Compañía, con el fin de mitigar y prevenir los riesgos que pudiesen presentarse durante la práctica de las actividades médico-asistenciales y administrativas. Entre las actividades realizadas pueden destacarse la elaboración, revisión y renovación de los contratos de todas las

áreas de la Compañía, así como el soporte y continuidad al proceso contractual y la implementación del proceso de acciones de tutela y derechos de petición. Así mismo, se apoyó la gestión del Área de Cartera en el proceso de cobros de difícil recaudo a través de actuaciones pre jurídicas y jurídicas y a la asistencia de conciliaciones extrajudiciales.

Otras actividades incluyeron respuesta a los derechos de petición, acciones de tutela, investigaciones y requerimientos de carácter administrativo por diferentes entes de control.

De igual manera, el Área Jurídica en cada una de las sedes, participó activamente en los comités de ética hospitalaria, historias clínicas, cartera, contratación y demás comités corporativos. A fin de recuperar la cartera con distintas Entidades Responsables de Pago –ERP– se iniciaron procesos ejecutivos y acciones ante la Superintendencia Nacional de Salud; así mismo, se adelantaron conciliaciones en diferentes instancias, logrando establecer varios acuerdos de pago. En cuanto a las entidades en liquidación, se presentaron oportunamente las acreencias incluyendo, no solo las facturas pendientes de pago, sino también aquellos procesos judiciales en curso o fallados en contra de la mencionada entidad, dentro de las que se encuentra MEDIMÁS EPS SAS EN LIQUIDACIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA, se interpuso recursos de reposición contra la calificación y graduación, los cuales no fueron resueltos favorablemente, por lo cual se decidió continuar con acciones administrativas.

5.2.1. Gobierno Corporativo

CLÍNICA MEDIESP S.A.S. es una sociedad por acciones simplificadas de carácter privado con ánimo de lucro, perteneciente al grupo empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020. SL y con control directo por parte de ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE S.A.S., cuyo objeto es la prestación de servicios médicos, paramédicos y asistenciales, en el área de la salud humana; en todas sus manifestaciones.

5.2.2. Estructura de Gobierno

A través de la estructura de gobernanza de la Compañía, se permite que se cumpla con sus objetivos estratégicos, su misión, visión, políticas y estrategias, para responder a las necesidades de sus colaboradores, clientes y en general del sector de la salud. La estructura de gobernanza se compone de la siguiente manera:

1. **Asamblea General de Accionistas:** órgano social en relación con los accionistas y la Compañía.
2. **Comités:** constituidos para el análisis y toma de decisiones sobre temas financieros, de gestión de riesgos, de conducta, buen gobierno y remuneración.
3. **Representante Legal** quien tiene la representación legal de la Compañía, ejercido por:
 - Carolina Buendía Gutiérrez
 - Adriana Bareño Rodríguez

5.2.3. Ética e Integridad

En cumplimiento con la normatividad vigente, la filosofía del Grupo Empresarial y su estructura organizacional se reforzaron los lineamientos de conducta y buen gobierno, buscando garantizar el comportamiento ético, transparente e integral de manera conjunta con los valores del Grupo a través de la implementación de un nuevo Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”. De igual manera, se reforzaron los lineamientos que permiten enfrentar situaciones relacionadas con conflictos de intereses o situaciones que puedan significar desviaciones del comportamiento ético de colaboradores y directivos, , adicional a que cada año realizamos actualizaciones para que los colaboradores y demás terceros tengan la oportunidad de declarar un conflicto de interés, en caso de ser requerido.

Los comités institucionales constituidos para dar cumplimiento a las políticas internas relacionadas con las normas de conducta, ética e integridad, buen gobierno, riesgos y el adecuado uso de datos personales, sesionaron de manera adecuada de conformidad con el reglamento correspondiente.

5.2.4. Lineamientos implementados

- Actualización Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”.

5.2.5. Línea de Transparencia

La Línea de Transparencia habilitada para todo el Grupo Empresarial, es un canal de comunicación segura y, si se desea, anónima, de conductas consideradas antiéticas o que violen los principios éticos y patrones de conducta y/o la legislación vigente.

La Línea es recibida por una empresa independiente y especializada, "Aliant", garantizando la confidencialidad y el tratamiento adecuado a cada situación, sin conflictos de intereses.

5.2.6. Estado de Cumplimiento

5.2.6.1. Seguridad Social

En concordancia con los Decretos 1406 de 1999 y Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo" y demás disposiciones legales que regulan la relación entre el empleador y el empleado y el Sistema Único de Seguridad Social Integral, la Compañía da fe del cumplimiento a cabalidad con todas las obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social y parafiscales; los salarios, prestaciones sociales de ley, horas extras, vacaciones, y demás responsabilidades de carácter laboral pagadas en el tiempo de ley y de manera íntegra, cumpliendo de esta manera a cabalidad con todas nuestras obligaciones.

De igual manera, se ha cumplido con los parámetros estipulados en la normatividad aplicable en salud ocupacional y de seguridad industrial.

5.2.6.2. Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

En cumplimiento de la ley 603 sobre propiedad intelectual y derechos de autor, la Compañía certifica su cumplimiento. Los softwares utilizados son adquiridos legalmente mediante licencia, así mismo, cuenta con los mecanismos de control para verificar la instalación del software legal en todos sus equipos de cómputo.

5.2.6.3. Protección a los datos personales

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen, la Compañía viene cumpliendo con el registro y actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, socialización de las políticas generales, solicitud de autorización de tratamiento de datos y suscripción de los acuerdos necesarios para este fin. Adicionalmente, se capacitó a todo el personal sobre el contenido y manejo en el tratamiento de datos personales.

5.2.6.4. Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y sus Subsistemas – SIGR

La Compañía implementó el SIGR conforme los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud en su Circular Externa 20211700000004-5 de 2021, para la identificación, evaluación, medición, control y monitoreo eficaz de los riesgos priorizados a los que está expuesto la Compañía en desarrollo de sus operaciones, para mejorar los resultados en salud, la satisfacción de los usuarios, la estabilidad financiera y la previsión de impactos negativos.

Para su gestión se presenta implementado un Manual de Lineamientos Generales para todos los subsistemas de riesgos que contiene el Ciclo General de Gestión de Riesgos, Políticas, Procedimientos, documentación, Estructura Organizacional, Infraestructura Tecnológica, Divulgación y Capacitaciones.

Sesionó ordinariamente el Comité del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos constituido para sus seguimiento y control.

➤ Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM)

La Compañía continuó con el fortalecimiento del sistema mejorando y actualizando conforme la ley el modelo de auditoría, vinculación de terceros, PEP (personas expuestas políticamente) y actualizando la matriz de riesgos en el nuevo sistema de identificación, control y mitigación con base al análisis del contexto y la segmentación de los factores de riesgo de la Compañía conforme la ley.

Se actualizó el Formulario de Conocimiento de contrapartes con la finalidad de que la información que se suministre sea en dirección a una posible diligencia respecto de los riesgos SARLAFT – SICOF – PTEE.

Se capacitó y evaluó a todos los colaboradores y de manera mensual se cumplió con el rendimiento de informes a la UIAF por parte del Oficial de Cumplimiento.

Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Asamblea, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

➤ **Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude (SICOF)**

Para el mejoramiento de la gestión del riesgo COF, se hizo seguimiento al modelo de evaluación de controles para los riesgos identificados, se continuó haciendo debida diligencia para la vinculación de contrapartes en los riesgos COF, se realizó capacitación a los colaboradores.

Se activaron las etapas del subsistema de identificación, Medición, Control y Monitoreo. Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Asamblea, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

➤ **Programa de Ética y Transparencia PTEE**

De conformidad con la Circular Externa 2022151000000053-5 de 2022 se implementó el PTEE, que constituye la hoja de ruta y el modelo de conducta para los colaboradores, directivos, contratistas y demás terceros de su actuar y la ejecución de sus funciones dentro de la Compañía.

Este Programa contiene todas las disposiciones, procedimientos, políticas, normas y regulaciones internas en materia de prevención, mitigación, control y gestión de riesgos C/ST, y complementa las disposiciones internas sobre la corrupción, opacidad y fraude -COF.

Para los demás subsistemas de riesgos: salud, operacional, liquidez, actuarial, crédito, mercado de capitales y grupo, se presenta documentado los lineamientos específicos mediante un anexo al Manual de Lineamientos Generales, se identificó por cada uno su matriz de riesgos, se capacitó y evaluó a los colaboradores.

5.2.6.5. Libre circulación de las facturas

Se deja constancia que la Compañía cumple íntegramente con lo establecido en el Código de Comercio y la Ley 1231 de 2008, en lo referente a la emisión, circulación y pago de las facturas como título valor, ya sea actuando como su emisor o como obligado.

La Compañía, se encuentra habilitado para facturar electrónicamente, mediante registro en el Servicio Informático Electrónico de Factura Electrónica de la DIAN, en cumplimiento de la normatividad y específicamente los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

5.2.6.6. Política Pública

Con el fin de tener alineados los diferentes instrumentos de conducta dentro de la Compañía, tales como, Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad” del Grupo Empresarial, durante el año 2024, no se realizaron contribuciones a partidos ni a representantes políticos de ningún tipo.

5.2.6.7. Libre competencia y competencia desleal

Por parte de la Compañía, no fueron recibidas dentro de la vigencia 2024 notificación por posible infracción a la normatividad vigente en relación con: prácticas monopólicas, en contra de la libre competencia y competencia desleal.

5.2.6.8. Cumplimiento de la normatividad en salud

En la Compañía se cumple de manera íntegra las normas que la vinculan con base en su objeto social. Los reportes a los entes de inspección, vigilancia y control fueron realizados de manera oportuna y completa.

En el año 2024, se recibieron visitas por parte de los Entes de Control, principalmente Seccionales de Salud, conservando la certificación en el cumplimiento de los estándares de habilitación en sus sedes.

5.3. Gestión de Tecnología

El Departamento de Tecnología de la Información (TI) de la Clínica Mediesp alcanzó importantes hitos en 2024, consolidándose como un pilar estratégico en el soporte de las operaciones y la transformación digital de la institución. Este informe resume los avances en infraestructura tecnológica, ciberseguridad, transformación digital y gestión de procesos, destacando su impacto en la eficiencia organizacional y la experiencia del usuario.

5.3.1. Informe de Gestión TI 2024

En 2024, el Departamento de TI de la Clínica Mediesp logró avances significativos en infraestructura tecnológica, transformación digital y seguridad informática, asegurando la continuidad operativa y optimizando procesos. Estas acciones consolidan al departamento como un aliado estratégico en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la mejora continua de sus capacidades.

5.3.2. Analítica

Durante el año 2024 se genera información y se reportan los datos de los siguientes indicadores de gestión asistencial: Egresos Hospitalarios, Porcentaje de Ocupación Global, Porcentaje de Ocupación Hospitalaria, Porcentaje de Ocupación UCI, Promedio Día Estancia, Giro Cama, Número de Cirugías Realizadas, Número de Pacientes Atendidos en el Servicio de Urgencias, Porcentaje de Triage I y III, Oportunidad en la Atención de Triage II y III.

A partir del II Trimestre del 2024 se genera y consolida el reporte trimestral de la Resolución 256 del 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Este reporte incluye el detalle de Oportunidad en Citas, Satisfacción Global, Programación de Procedimientos QX Realizados en el quirófano, Eventos Adversos y Oportunidad en la Atención de Pacientes Clasificados como Triage II.

5.3.3. Infraestructura

Durante 2024, Clínica Mediesp fortaleció su infraestructura tecnológica para optimizar el rendimiento y la eficiencia de sus sistemas. Entre los principales logros se cuentan la renovación de 8 equipos de cómputo, el incremento de 400 MB en la capacidad de internet, la repotenciación de 17 equipos conforme a nuevos estándares, la actualización total de los sistemas operativos obsoletos y la instalación de 1 punto de red y 1 dispositivo Wi-Fi adicional.

5.3.4. Seguridad Informática

Contención del 100% de las amenazas cibernéticas detectadas mediante el monitoreo proactivo de sistemas, así mismo se puso en marcha del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) para una vigilancia continua y respuesta ágil a incidentes, también se generó la actualización de firewalls, implementación de control de aplicaciones y migración de carpetas compartidas a la nube para reducir la superficie de ataque, se logró un éxito en el 100% de las pruebas de recuperación de desastres (DRP), garantizando la disponibilidad de los sistemas y se puso en marcha herramientas avanzadas como Darktrace para mejorar la protección del correo electrónico y detección de amenazas.

5.3.5. Estandarización de Procesos

El proceso de estandarización en TI permitió una mayor eficiencia en la gestión de recursos y la implementación de soluciones tecnológicas. Se logró:

- **Gestión de clientes y demanda de servicios:** Se implementó la herramienta GLPI para gestionar y monitorear las solicitudes de servicios y requerimientos tecnológicos.
- **Gestión de servicios y operaciones:** Se estandarizó la operación de servicios TI en todas las unidades de negocio, promoviendo las buenas prácticas.
- **Gestión de aplicaciones y desarrollo:** Se implementó un proceso estandarizado para el uso eficiente de las herramientas de desarrollo y las soluciones tecnológicas.

5.3.6. Transformación Digital

- **Turing-Camas mejoró** la trazabilidad y tiempos en el proceso de egresos, apoyando la seguridad del paciente.
- **Turing-Ref optimizó** la gestión de referencias y contrarreferencias, consolidando información y generando respuestas automáticas.
- **Integración del sistema RIS-PACS** con HIS, eliminando errores en la programación y acceso a resultados diagnósticos desde la historia clínica.

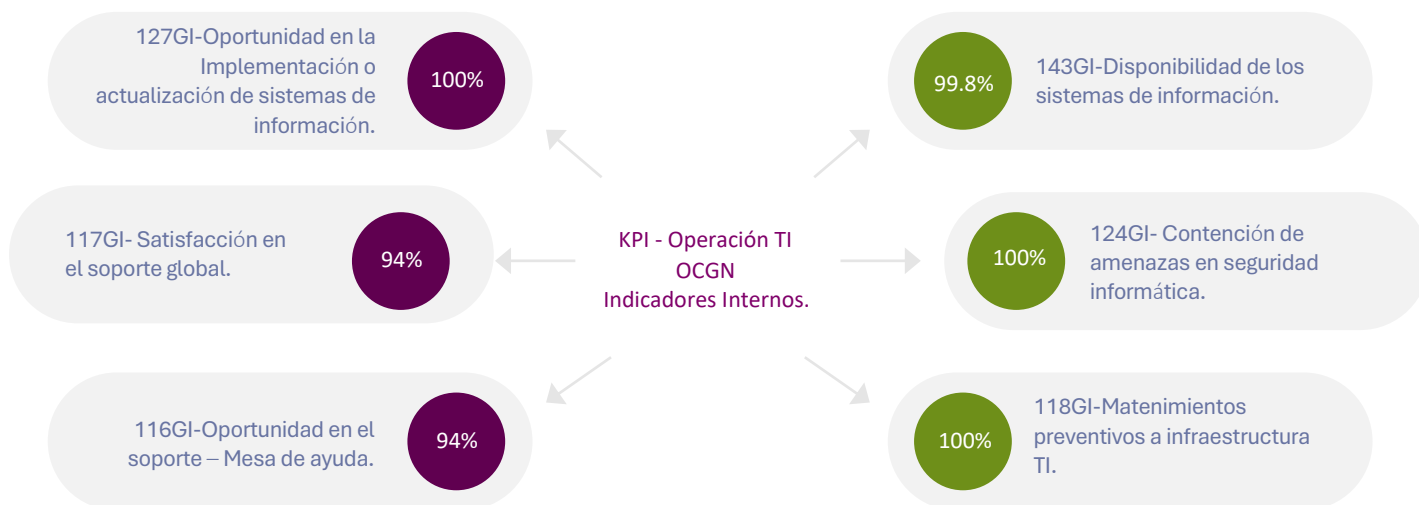
5.3.7. Gestión de Procesos

Implementación del sistema Hosvital y Seven, integrando procesos clínicos y financieros para estandarizar operaciones.

Automatización completa del proceso de nómina mediante Kactus, centralizando y asegurando la información.

Creación del Comité de Portafolio para priorizar requerimientos de TI según su impacto estratégico.

5.3.8. Indicadores estratégicos de TI 2024



Fuente: Dirección de Tecnología de la información Hub Norte.

5.4. Gestión de Logística y Suministros

Esta área logró establecer estrategias transversales, para obtener sinergias en aspectos claves como: la de negociación global de proveedores y compras eficientes que por tener grandes volúmenes nos permiten obtener economías de escala. El 2024 fue un año de retos, no solo por las variables económicas y disponibilidad de materias primas, que ha impactado directamente el abastecimiento de medicamentos e insumos en el sector salud, sino por las restricciones de caja y alta demanda que se ha generado en todas las especialidades.

Para mitigar el impacto y proteger las operaciones del área se enfocó en el desarrollo y ejecución de la primera convocatoria de compras, a nivel de grupo Zentria, en la cual se unificó el volumen, los principios activos, se implementaron nuevos protocolos protegiendo los resultados clínicos, la seguridad del paciente y garantizando oportunidad. La convocatoria tuvo 2 fases, la primera de medicamentos. y La segunda fase estuvo enfocada en el alto costo e intervencionismo, gracias al respaldo de los especialistas y los comités clínicos que garantizaron los resultados terapéuticos. Los resultados económicos van alineados con las eficiencias y con los indicadores financieros aportando a los resultados positivos de grupo.

El crecimiento orgánico del grupo nos ha beneficiado en los acuerdos comerciales y negociaciones a largo plazo, permitiendo una contención del costo, beneficiando los servicios ofertados al prestador, ajustado a las expectativas de mercado con resultados clínicos adecuados. Adicionalmente, se han logrado acuerdos para apoyo tecnológico, permitiendo una ampliación de servicios, con tecnología vigente, sin impactar capital de trabajo propio.

5.5. Gestión de Mantenimiento e Infraestructura

En el 2024 la Dirección de Mantenimiento e Infraestructura realizó el acondicionamiento y mejoras en infraestructura para la atención de usuarios y colaboradores, cumplió con la ejecución de los cronogramas de mantenimientos preventivos y atención de las solicitudes correctivas. Se recibieron visitas de verificación de cumplimiento normativo de parte de entes de control con resultados satisfactorios, adicional a esto se realizaron las siguientes actividades relevantes durante el período:

5.5.1. Adecuaciones de Infraestructura

- Reemplazo de seccionador de subestación eléctrica.
- Adecuación de sistema de redes hidrosanitarias, registros y trampas de grasas y de la PTAR.
- Reemplazo de motobomba de contingencia y tanque hidroneumático con sus respectivas acometidas eléctricas.
- Adecuación de área de servicio de limpieza y aseo.
- Inicio estudio de vulnerabilidad sísmica.

5.5.2. Renovación tecnológica Ingeniería Clínica

- Adquisición de calentador de líquidos

5.5.3. Logros transversales

- Licenciamiento de equipos que emiten radiación ionizante.
- Se realiza la calibración anual de equipos.
- Certificación Cuerpo de Bomberos.
- Certificado de Idoneidad Sanitaria, con concepto favorable.

5.5.4. Retos transversales 2025

- Implementación nuevo Software de Gestión de Mantenimiento.
- Acondicionar área de Archivo.
- Adquisición de Capnógrafo, Desfibrilador y Máquina de Anestesia.
- Reemplazo de transferencia automática actual de la planta eléctrica.

5.6. Gestión de Procesos

El área de Procesos y Mejoramiento enfocó sus acciones hacia la estandarización de los procesos para la generación de valor y el acompañamiento a los equipos para la adecuada implementación de los sistemas de información.

➤ Principales Logros

- Homologación del mapa de proceso con el de CGN para alinear y continuar con el propósito del modelo unificado.
- Apoyo y seguimiento a la implementación de sistemas de información de gestión de camas, imagenología y PQRFS.
- Homologación de documentos corporativos, principalmente de las áreas de Cumplimiento y Gobierno Corporativo y Talento Humano.
- Revisión y actualización de las plantillas de “Matriz de riesgos” para los subsistemas SARLAFT – PADM, SICOF – PTTE, Salud, Operacional y Financiero.

6. Gestión Financiera

6.1. Estados Financieros

Durante el año 2024 la Clínica Mediesp implementó estrategias corporativas que impulsaron la mejora de los resultados durante este periodo, lo que permitió un incremento en la producción en más de \$2.362 millones de pesos y un aumento en el margen bruto del 26.6% al cierre del año.

6.1.1. Estados de Situación Financiera

- **Ingresos operacionales:** En el 2024 se presentó un incremento del 27% de los ingresos operacionales con respecto al año anterior ubicándose en \$ 11.266 millones de pesos.
- **Costos directos:** Los costos directos presentaron una disminución del 6% con respecto al año anterior, representados en \$585 millones de pesos, con respecto al año anterior.

El margen bruto pasó de un -2% a un 24.6% en el año 2024 producto del cambio de las políticas contables.

- **Gastos operacionales:** En los gastos operacionales se observa un incremento del 64% con respecto al año anterior, asociados directamente al costo del personal por incremento salarial anual y así mismo a ajustes en las políticas y registros contables.

6.1.2. Estado de Resultados

Estado de Resultados Compañía			
COP MM	Acumulado		
Años terminados a 31 de diciembre de:	2024	2023	Var %
Ingresos de operaciones ordinarias	11.266	8.904	27%
	-	-	
Costos de prestación de servicios	8.494	9.079	-6%
		-	
Utilidad bruta	2.772	175	-1685%
Margen bruto	24,6%	-2,0%	-1353%
	-	-	
Gastos de administración	2.668	1.622	64%
	-	-	
Deterioro de cartera	657	424	55%
Otros ingresos y gastos de operación, neto	1.107	817	36%
		-	
Resultados de actividades de operación	554	1.404	-139%
Margen operacional	4,9%	-15,8%	-131%
Ingresos financieros	320	5	5745%

	-		
Gastos financieros	1.114	-	N/A
Costo financiero, neto			
	-	-	
Resultados antes de impuestos	239	1.399	-83%
Beneficio (gasto) por Impuesto sobre la renta	95	429	-78%
	-	-	
Total resultado integral del ejercicio	144	969	-85%
<i>Margen neto</i>	-1,3%	-10,9%	-88%

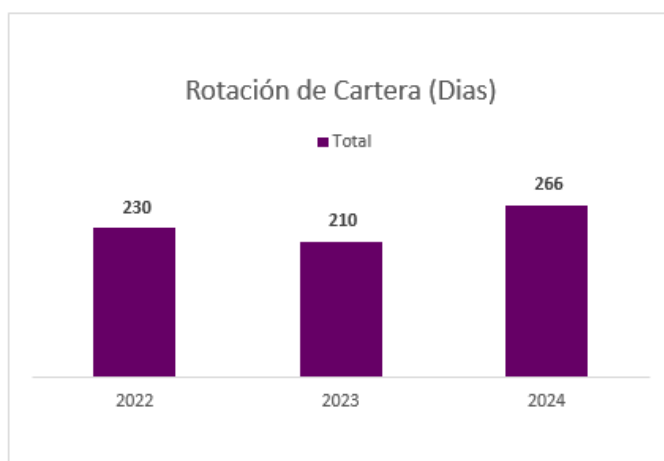
6.1.3. Balance general

Estados de situación financiera			
COP MM			
Años terminados a 31 de diciembre de:	2024	2023	Var %
Activos			
Activos Corrientes	10.415	13.881	-25%
Activos No Corrientes	5.487	5.669	-3%
Total Activos	15.901	19.549	-19%
Pasivos			
Pasivos Corrientes	13.531	17.135	-21%
Pasivos No Corrientes	2.067	1.966	5%
Total Pasivos	15.598	19.101	-18%
Patrimonio			
Total Patrimonio	304	448	-32%
Total Pasivo + Patrimonio	15.901	19.549	-19%

A nivel de Balance General se presenta una variación de -25% en el Activo Corriente por valor de \$-3.466 millones de pesos, correspondiente a la disminución de la cuenta deudores comerciales. Así mismo se presentó una disminución en el Pasivo Corriente del 21%, esto se debió principalmente a la variación de la cuenta Obligaciones entre Vinculados como resultado de ajustes en las políticas y registros contables.

6.2. Gestión de Cartera y Facturación

Durante 2024, se reforzó las estrategias para optimizar el recaudo, manteniendo los acuerdos de pago, mejorando la oportunidad en la facturación y radicación de servicios, así como en la conciliación de glosas y devoluciones. Sin embargo, se presenta un aumento en los días de rotación de 210 a 266 días debido a cambios en los ciclos operativos de pago y retrasos en los giros de ADRES, lo anterior debido a cambios de normatividad en EPS intervenidas, lo que ocasiono que la rotación aumentara por el no pago de los saldos anteriores a intervención.



*Información sin entidades en liquidación, con las cuales cursan procesos de acreencias.

7. Actividades Generales

7.1. Participación de mercado

La participación de Clínica Mediesp en el mercado juega un papel importante en la región, teniendo en cuenta que hace parte de uno de los grupos más sólidos en el

sector, el cual contribuye inconmensurablemente al desarrollo del objetivo de la salud en Colombia que apunta al cuidado, promoción, protección, mantenimiento y mejora de la salud y la calidad de vida y prevención de las enfermedades en el país y que favorece a que el gobierno continúe haciendo inversiones en salud en el Atlántico. Como parte de la organización Clínica General del Norte, reconocida en 2024 como uno de los hospitales mejores equipados de Colombia y Latinoamérica, y el #1 en la Región Caribe según el ranking HospiRank de Global Health Intelligence, clínica Mediesp aporta tanto en capacidad instalada, como en alianzas con diferentes EPS del país, un porcentaje apreciable para la atención de la salud en Barranquilla y el Atlántico, en donde de la población afiliada al sistema de Salud, contributivo y subsidiado asciende a 1.251.688 y se encuentra distribuido así:

ENTIDAD	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	REG. ESPECIALES	TOTAL DE AFILIADOS	% DE PARTICIP. GLOBAL
Mutual ser EPS	89,16%	10,84%		265.355	21,20%
Nueva EPS	68,10%	31,90%		263.585	21,06%
Coosalud	93,53%	6,47%		194.232	15,52%
Salud Total EPS	26,17%	73,83%		191.648	15,31%
Cajacopi Atlántico	96,05%	3,95%		145.649	11,64%
EPS Sura	21,21%	78,79%		120.967	9,66%
Eps Sanitas	14,99%	85,01%		45.723	3,65%
Régimen de Excepción			100%	12.607	1,01%
Famisanar EPS	68,23%	31,77%		9.141	0,73%
EPS Familiar de Colombia	99,06%	0,94%		2.013	0,16%
Ferrocarriles Nales		100,00%		429	0,03%
Compensar EPS	75,00%	25,00%		336	0,03%
Asmet Salud	100,00%			2	0,00%
Aliansalud EPS		100,00%		1	0,00%
TOTAL:				1.251.688	100,00%

De lo anterior Clínica Mediesp atendió en 2024 un total de 37.817 usuarios, es decir el 3% de la población afiliada a cualquier régimen de salud de la región Caribe, clasificada de acuerdo con su EPS, de la siguiente manera:

% DE PARTIC	TERCERO
22%	FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.
16%	ORGANIZACION CLINICA GENERAL DEL NORTE S.A.S
19%	BIENESTAR IPS S.A.S
18%	UNION TEMPORAL BIENESTAR IPS CLINICA GENERAL DEL NORTE
7%	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A.
6%	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S A S
6%	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAMISANAR S A S
1%	CENTRO ESPECIALIZADO DE UROLOGIA S.A.S
1%	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR
1%	EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S. A
1%	LABORATORIO CLINICO CLINICA GENERAL DEL NORTE S.A.S.
1%	PARTICULARES
1%	OTROS RESPONSABLES

7.2. Gestión comercial

Durante el año 2024, Clínica Mediesp consolidó su posición en el mercado de atención en salud en el Atlántico, enfocándose en la mejora continua de la calidad de sus servicios y en la expansión de su red de cobertura. En un contexto de crecimiento de la clínica, se implementaron estrategias tanto a nivel interno como externo para fortalecer la relación con los pacientes, las EPS aliadas y otros actores del sector salud.

Entre las principales acciones abordadas para el fortalecimiento de la Gestión Comercial se destacan las siguientes:

- Fortalecimiento de la Relación con EPS Aliadas. Se realizaron visitas periódicas para conocer de cerca sus necesidades, tener una comunicación más clara y cercana, resolver cualquier inconveniente en el servicio y fortaleciendo y posicionando nuestro compromiso con la calidad.
- En un esfuerzo constante por mantener altos estándares de calidad, Clínica Mediesp llevó a cabo un programa continuo de capacitación para su personal, tanto asistencial como administrativo. La capacitación se centró en mejorar los procesos de atención, la gestión administrativa y la actualización en nuevas normativas y mejores prácticas en el sector salud.

- Se implementaron programas de formación en servicio al cliente para el personal administrativo y de atención al público, con el objetivo de mejorar la comunicación con los pacientes y sus familias.

7.3. Logros

1. Incremento en la ocupación en internación general pasando de 71% a 87%.
2. Incremento en estudios de Imágenes diagnósticas, Tac 39% y RX 9%.
3. Ampliación de franja de ecocardiogramas apoyando la oportunidad de atención.
4. Actualizaciones tarifarias para contratos Core.
5. Mantenimiento de la población de Magisterio.
6. Certificación favorable en Concepto Sanitario de la Secretaría de salud con una calificación del 95%
7. Auditoría satisfactoria de aseguradores en el seguimiento de la atención de sus usuarios, con resultados favorables.
8. Fortalecimiento de la calidad en la atención, del plan de humanización y de seguridad del paciente, fidelizando a los usuarios y mejorando la percepción del servicio.
9. Fortalecimiento de canales de comunicación y aprovechamiento de redes sociales para posicionar y dar a conocer el portafolio de servicios e interactuar con nuestros usuarios.
10. Optimización de los recursos para asegurar sostenibilidad financiera.

7.4. Gestión Clínica

En la gestión Clínica de Mediesp 2024, se obtiene lo siguiente:

1. Sensibilización del plan estratégico con todo el personal de la institución (equipos misionales, operativos y estratégicos) para alineación y cumplimiento de metas.
2. Mayor aprovechamiento de la capacidad instalada de la clínica, logrando una mayor ocupación.
3. Incremento en el volumen de atención de usuarios en un 19%.
4. Incremento de egresos hospitalarios en un 7%.
5. Incremento de Giro Cama en 16%
6. Incremento de la ocupación en 16%

7. Implementación de sistemas de información enfocados en gestión de procesos quirúrgicos, camas y servicio.
8. Crecimiento de estudios diagnósticos en un 12%.
9. Optimización del proceso quirúrgico logrando mejorar la oportunidad de atención.
10. Edición, actualización y creación de 232 documentos por parte del área de procesos.
11. Ejecución de plan de mantenimientos preventivos permitiendo el desarrollo operacional.
12. Optimización del proceso de activos fijos.
13. Tercerización de servicios de Aseo y Vigilancia.
14. Fortalecimiento del programa de humanización y sensibilización con todos los equipos para mejorar adecuada prestación de servicio.

7.5. Compromiso con la calidad, seguridad del paciente y humanización del servicio

Durante el periodo 2024 se dio cumplimiento a todo lo relacionado con la seguridad del paciente con el objetivo de fortalecer la adherencia a esta política, teniendo en cuenta:

1. Practicas seguras en todos los procedimientos asistenciales.
2. Adherencia en procesos prioritarios.
3. Notificación oportuna, análisis y oportunidad de mejora de los hallazgos ante la presentación de eventos adversos e incidentes en cada servicio.
4. Inducción y reinducción del programa de seguridad del paciente
5. Se dio Cumplimiento del 100 % al cronograma de las rondas de seguridad en todos los servicios con un promedio del 98%, fortaleciendo así la cultura de seguridad.

Se fomentó la estrategia Multimodal de Higiene de manos para lo cual se obtuvo un promedio de adherencia general del 82 % considerándose este resultado como positivo de acuerdo con la meta establecida y teniendo en cuenta los resultados de los indicadores de calidad y eventos notificados. Se hizo énfasis en la estrategia educativa y el apoyo de los líderes en todas las áreas realizando las observaciones de HM a los colaboradores con el compromiso de generar cultura de seguridad (estrategia de la OMS).

Contamos en la institución con 58 puntos de dispensadores en diferentes áreas comunes y pasillos para brindar a los usuarios la facilidad de higienizarse las manos durante la atención en salud contribuyendo así a la adherencia de la política de seguridad.

Respecto al criterio de humanización se desarrollaron socializaciones sobre derechos y deberes en las diferentes áreas y servicios, tanto a los usuarios y su familia, como al personal asistencial, resaltando la importancia de conocerlos y apropiarse de ellos con el fin de brindar un servicio digno y humano sin vulneración de los mismos y estos sean replicados e informados a todos nuestros clientes. Así mismo se realizaron socializaciones sobre los mecanismos de participación social dentro de los que se identifica el uso del buzón de sugerencias, la oficina de experiencia del usuario y la oficina virtual que se encuentra en la página web de Clínica Mediesp. Esto acompañado de visitas diarias a pacientes hospitalizados con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios respecto a los servicios brindados y la atención por parte del personal asistencial y administrativo de la institución.

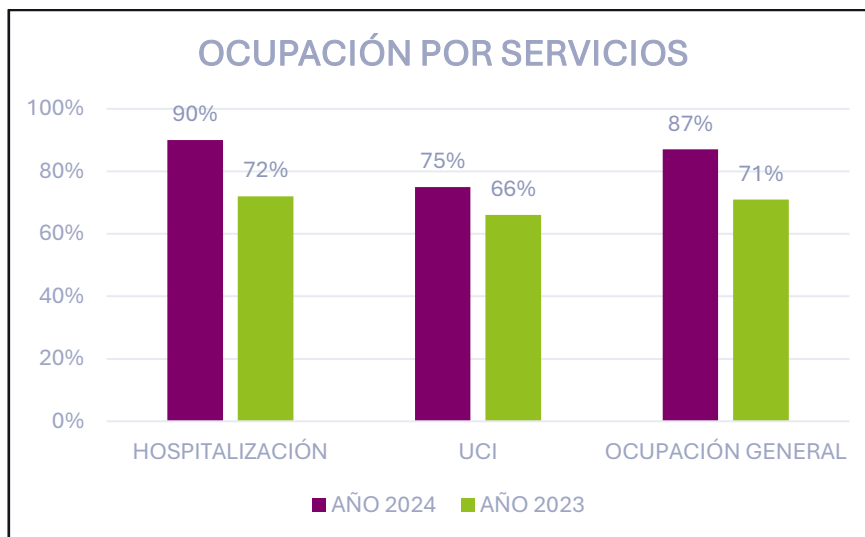
Destacamos en el año 2024 la implementación del aplicativo de gestión de PQRFS, herramienta web que facilita al usuario la radicación, seguimiento y respuesta de su petición, queja, sugerencia y/o felicitaciones, optimizando la trazabilidad.

7.6. Análisis de Indicadores

7.6.1. Ocupación con distribución de servicios (UCI, Intermedios, Hospitalización Adultos 2023-2024

La ocupación General obtuvo un resultado favorable en 2024, pasando de 71% en 2023 a 87%, esto tuvo lugar gracias a la optimización del proceso de egresos y referencia.

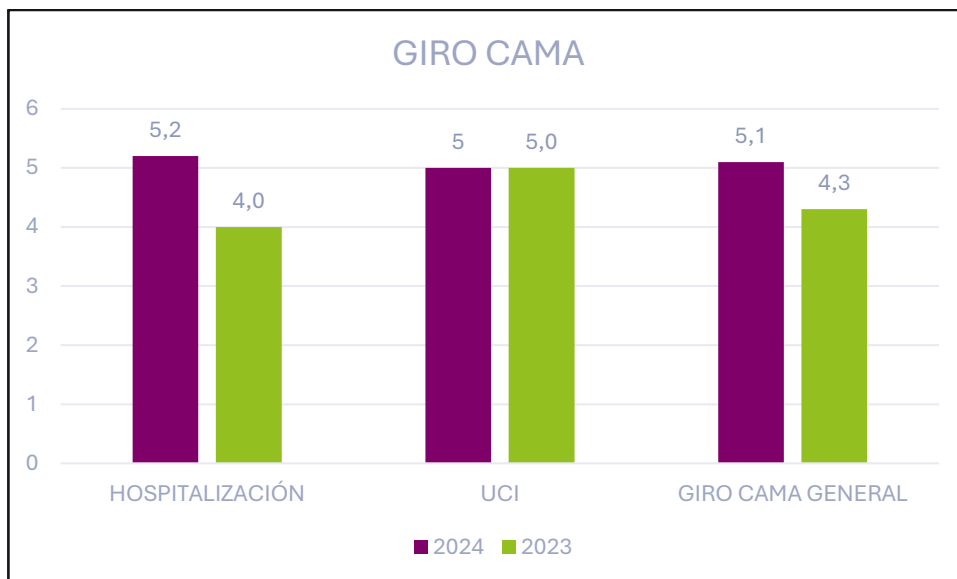
OCUPACIÓN	AÑO	
	2024	2023
HOSPITALIZACIÓN	90%	72%
UCI	75%	66%
OCUPACIÓN GENERAL	87%	71%



El resultado de ocupación se atribuye en gran porcentaje a la gestión comercial que se articuló desde la Gerencia, en conjunto con el área de mercadeo a través de acercamiento al 100% con los clientes, logrando el direccionamiento a nuestra institución.

7.6.2. Giro Cama (Giro cama general, UCI, Intermedios, Hospitalización Adultos) 2023-2024

GIRO CAMA	AÑO	
	2024	2023
HOSPITALIZACIÓN	5,2	4,0
UCI	5,0	5,0
GIRO CAMA GENERAL	5,1	4,3



El giro cama de la institución se encuentra estrechamente ligado al número de pacientes que incrementaron en la clínica, que para el 2024 fue de 37.817, lo cual favoreció en el incremento del indicador, pasando de un giro cama de 4.3 a 5.1, y consecuente con el incremento en el número de egresos de la clínica el cual aumentó en 7%.

7.6.3. Promedio Días de Estancia (Estancia general, UCI, Intermedios, Hospitalización Adultos)

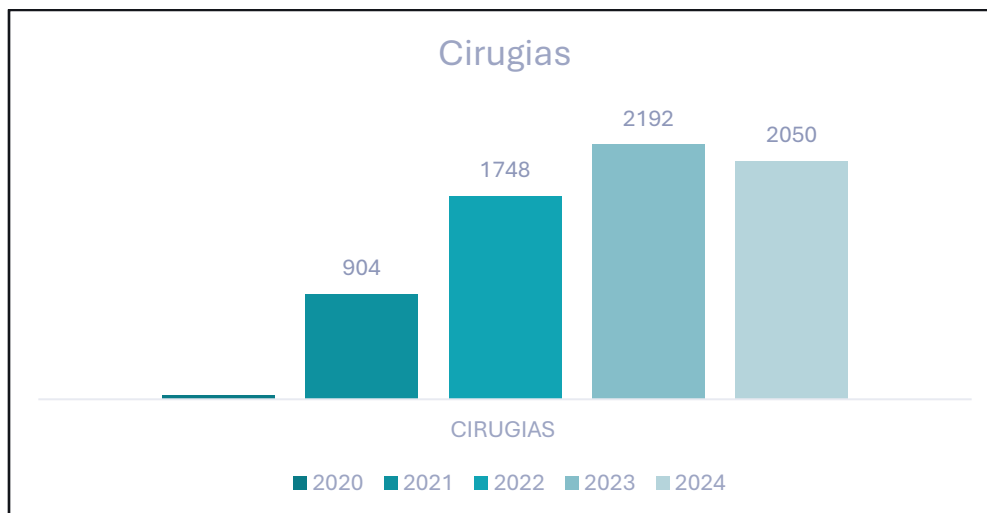
ESTANCIA	AÑO	
	2024	2023
HOSPITALIZACIÓN	5,0	5,0
UCI	5,2	4,0
ESTANCIA GENERAL	5,1	5,0



El promedio día estancia general para el año 2.024, fue de 5,1 igual que el resultado del año 2.023. El incremento en la estancia hospitalaria se explica dada la complejidad del cuadro clínico de los pacientes hospitalizados principalmente en Unidad de Cuidados Intensivos, especialmente con origen cardiovascular e infeccioso que ocasionan choque séptico.

7.6.4. Cirugías Realizadas 2020-2024

AÑO	#PACIENTES AÑO
2020	40
2021	904
2022	1748
2023	2192
2024	2050



En 2024 se ve una disminución en números de cirugías realizadas, respecto al 2023 con una diferencia de 142 procedimientos, debido a una reorganización interna en el alcance de procedimientos que hacen parte del grupo de cirugías.

➤ Cirugías de mayor frecuencia 2020 -2024

En los procedimientos realizados en sala de cirugía se fortalece y mantiene los más frecuentes que son: cirugía general, urológica, endoscópica y cirugía plástica y Ortopedia.

7.6.5. Egresos Hospitalarios 2020-2024

AÑO	PROM EGRESOS MES
2020	53
2021	61
2022	123
2023	138
2024	148

El año 2024 presentó un incremento respecto a la vigencia inmediatamente anterior, se hizo un arduo y articulado trabajo para favorecer la eficiencia operacional como el giro cama y el incremento de egresos, siendo el mejor resultado del quinquenio.

7.6.6. Tasa global de infección x 1000

AÑO	No de pacientes con infección intrahospitalaria	No egresos Hospitalarios	TASA INFECCIÓN
2020	5	634	8
2021	10	728	14
2022	7	1470	5
2023	11	1652	7
2024	2	1779	3

Gráfica Número 21 Ver Excel Gráfica de tasa global de infección x 1000

La tasa global de infecciones en MEDIESP en el año 2024, presentó una disminución en relación con la presentada en los años 2021 a 2023, como consecuencia de las intervenciones en los diferentes servicios desde Hospitalización, Cirugía hasta Unidad de Cuidados Intensivos, en las que las acciones para la prevención de las Infecciones Asociadas a la atención en salud IAAS, se reflejan en una mejora del indicador. Se realizaron acciones tendientes a intervenir factores de riesgo entre otra estancia hospitalaria prolongada, adherencia a la técnica de lavado de manos, uso de elementos de protección personal y seguimiento a técnicas de colocación y desinfección de los dispositivos médicos, profilaxis antibiótica y prevención individual de acuerdo las características individuales del paciente.

7.6.7. Servicio y Experiencia del usuario. 2020-2024

Años:	2020	2021	2022	2023	2024
% Satisfacción:	85,4%	93,2%	92,3%	94,3%	94,3%
Quejas recibidas:	10	6	6	17	9

7.6.8. Índice global de satisfacción

La satisfacción del usuario se ha mantenido aun cuando la muestra estadística para evaluar la satisfacción incrementó para el año 2024 con la finalidad de tener una mayor representación y precisión en la medición de la percepción, el resultado obtenido fue que nuestros usuarios recomiendan y están satisfechos con nuestra atención en un 94.30%.

7.6.9. Tasa de Quejas 2020-2024

Nuestra tasa de queja en 2024 tiene una disminución importante respecto a 2023 con un 47% menos, a pesar que hubo un incremento en atenciones de 4.317 usuarios más, esto gracias a conocer de primera mano la percepción que tienen los usuarios durante su atención en la institución y retroalimentar a todo el personal respecto a los resultados mensuales que se obtiene en la satisfacción global y en las quejas recibidas.

7.7. Retos 2025

1. Implementar estrategias de sostenimiento, dadas las condiciones de sector y país.
2. Apoyar el proceso de recuperación de cartera con las Entidades.
3. Desarrollar el plan de infraestructura que permita la expansión.
4. Aprovechar al máximo la capacidad instalada en el área quirúrgica, optimizando la prestación del servicio.
5. Optimizar el proceso logístico (gestión de camas, traslados, enlace con programas extramurales) enfocados en eficiencia operacional y excelente prestación del servicio.
6. Continuar procesos de entrenamiento en humanización, uso de tecnologías y adherencia de protocolos médicos y administrativos.
7. Implementar programas de fidelización enfocados en diferentes grupos etarios para aumentar la demanda.

8. Informe Especial

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y del cual hacen parte 25 empresas del sector de la salud, de servicios ambulatorios y hospitalarios, de baja, media y alta complejidad buscando la integralidad y eficiencia en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

- El Grupo Empresarial, fue registrado en el año 2023.
- Durante este año las empresas del grupo realizaron operaciones entre éstas y sus accionistas, las cuales han sido realizadas en términos de mercado, sin violaciones a las políticas organizacionales o legales.
- Las operaciones realizadas se hicieron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas y protegiendo el equilibrio contractual entre las partes.
- Las decisiones y operaciones realizadas por la Compañías y el Grupo Empresarial fueron tomadas en beneficio del Grupo y el mejor interés de la Compañía; han sido debidamente autorizadas por el órgano competente y debidamente formalizadas.

Las operaciones de la compañía con empresas del grupo y sus accionistas se ajustan a la normatividad vigente, Códigos y Políticas internas aplicables y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de 2024.

9. Hechos Relevantes

- Se celebraron nuevos contratos de alto impacto para la compañía como:
 - FOMAG modalidad evento
- Los Estados Financieros y sus notas incluyen todas las revelaciones necesarias para una presentación razonable de la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia a las cuales está sujeta la Compañía.

10. Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Después del cierre del ejercicio 2024, no ocurrieron hechos o acontecimientos importantes o relevantes que afecten o incidan en los estados financieros.

11. Negocio en marcha

Analizados los Estados Financieros y en general la operación de la Compañía y su sector, en lo que refiere a la continuidad del negocio, tanto desde la perspectiva de los recursos y hechos económicos que fueron contabilizados oportunamente y revelados ampliamente, presumen que el ente económico continúa como negocio en marcha.

En cuanto a la evolución previsible del negocio con base en lo anterior, estimamos que la evolución del negocio en el corto plazo nos augure el cumplimiento de nuestras metas para el próximo año.

Así mismo, la Compañía como parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y al cual, a su vez, pertenece un gran número de empresas con objetos conexos o complementarios del sector de la salud, se espera un fortalecimiento de la Compañía, mejorar su liquidez y la capacidad de atender una mayor población de manera eficaz e íntegra.

12. Información Adicional

Se deja constancia que, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 447 del Código de Comercio y los Estatutos, los informes, el balance, sus anexos y demás documentos exigidos por la Ley, estuvieron a disposición de manera digital y física de los Accionistas con la anticipación debida en las oficinas de la administración.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995 copia de este informe de Gestión fue entregado oportunamente al Revisor Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.



Adriana Bareño Rodríguez

Representante Legal Suplente