



Informe de Sostenibilidad 2025

EMPRESAS
BANMEDICA

COL MÉDICA | Centros Médicos | COL MÉDICA | Aliansalud eps | Clínica del Country | Clínica La Colina | Imágenes Diagnósticas del Country



2025

Informe de
Sostenibilidad 2025

Ficha Técnica

Proceso de elaboración del informe:
Este documento presenta el Informe de Sostenibilidad de las Empresas Banmédica Colombia correspondiente al periodo fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. De forma voluntaria, los contenidos se alinean con los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Para Grupo Empresarial Banmédica Colombia, la elaboración de este Informe implica una evaluación de la gestión y el desempeño en relación con las prioridades de sostenibilidad.



PERIODO REPORTADO: 2025.
FECHA DEL REPORTE ANTERIOR: 2024.
CICLO DE ELABORACIÓN DEL INFORME: ANUAL
COORDINACIÓN EDITORIAL Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:

GERENCIA DE RELACIONES CORPORATIVAS:
Luisa Fernanda Mesa.

Documento elaborado por Empresas Banmédica Colombia con la asesoría de Kaizen Consultorias & Servicios / www.kaizengmg.com

FOTOGRAFÍA: Reporte gráfico equipo de marketing.
DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: VML Colombia.

Contenido

Intro



**Saludo de Empresas
Banmédica Colombia**

Pág. 10

**Nuestro Enfoque
hacia la Sostenibilidad**

Pág. 12

01

■ **Un compromiso con
la salud y con la vida**

Pág. 14

■ **Lo que debemos
Comunicar**

Pág. 25

■ **Logros 2025
& Retos 2026**

Pág. 59

02

■ **Somos
Memorables**

Pág.64

■ **Lo que debemos
Comunicar**

Pág. 74

■ **Logros 2025
& Retos 2026**

Pág. 80

03

■ **Aportamos
al Planeta**

Pág.88

■ **Lo que debemos
Comunicar**

Pág. 92

■ **Logros 2025
& Retos 2026**

Pág. 102

04

■ **Nuestro compromiso con la
integridad y el buen gobierno**

Pág.106

■ **Lo que debemos
Comunicar**

Pág. 109

■ **Logros 2025
& Retos 2026**

Pág. 128

05

■ **Innovamos
para ti**

Pág.130

■ **Logros 2025
& Retos 2026**

Pág. 146

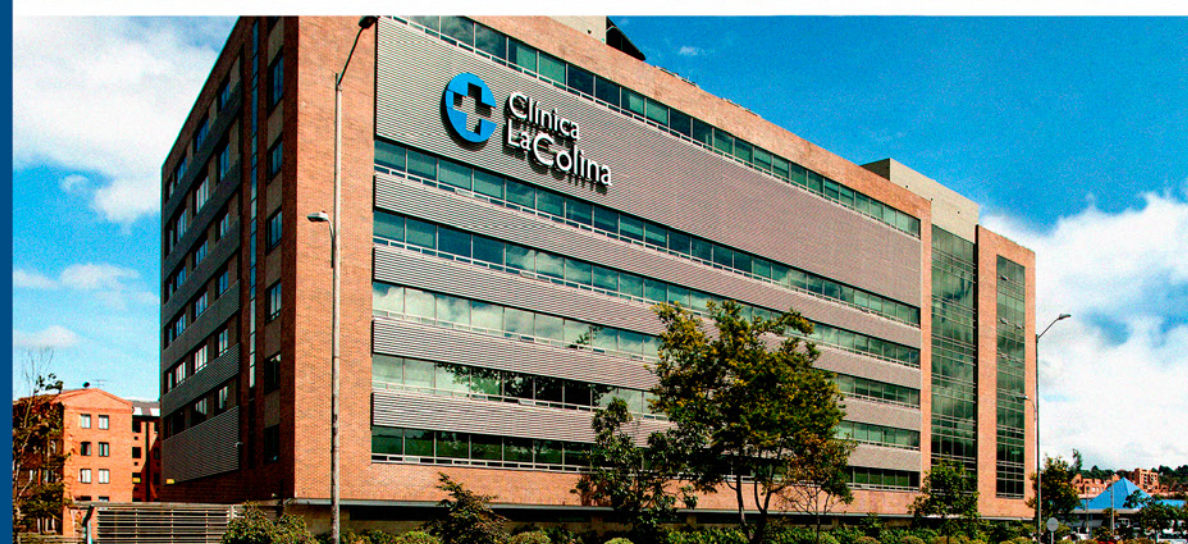
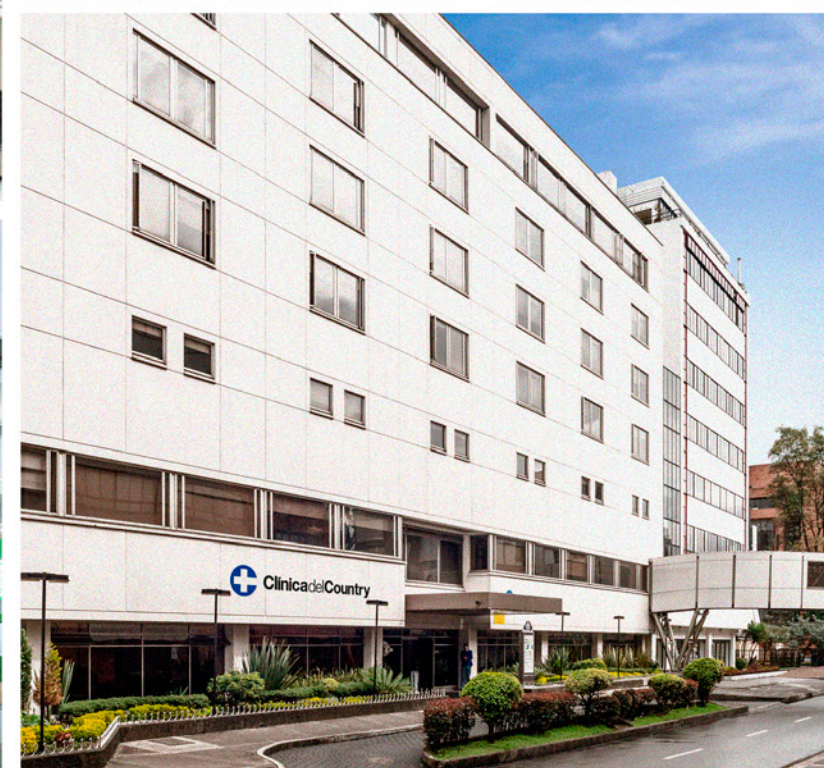
06

■ **Tabla
SASB 2025**

Pág.148

01

Carta de Empresas Banmédica



A ti, que eres parte de nuestra historia en
Empresas Banmédica Colombia

Nuestros usuarios, nuestros pacientes, nuestros colaboradores, nuestro talento médico, nuestros aliados, inversionistas, proveedores, autoridades y a nuestras audiencias en general.

Detenernos un momento a escribir estas líneas nos invita a reflexionar sobre el verdadero significado de nuestra labor y es una de las tareas más gratificantes del año. Cuando hablamos de sostenibilidad en una organización integral de salud como las que conforman a nuestro grupo empresarial, estamos pensando en la columna vertebral de nuestra promesa de valor. Para nosotros, la sostenibilidad tiene rostro, tiene nombre y apellido: eres tú y tu familia, es el bienestar de nuestros compañeros de trabajo y es el aire que respiramos en los entornos que habitamos. Por ello, nos complace presentarles el Reporte de Sostenibilidad de nuestra gestión 2025, un reflejo transparente de cómo integramos el cuidado del entorno, el desarrollo humano y la excelencia en el aseguramiento en salud y en la prestación de servicios médicos en nuestra operación diaria, cuidando la salud y construyendo el futuro.

Es en esta etapa donde la gestión de **riesgos y la integridad profesional** se consolidan como nuestra máxima prioridad. Ante un entorno de cambio, reforzamos de manera decidida nuestros sistemas de cumplimiento, ética y prevención de riesgos normativos y operativos. La transparencia y el gobierno corporativo riguroso son el escudo que protege nuestra reputación. Entendemos que la excelencia en la práctica médica solo es legítima si se ejerce bajo una conducta empresarial intachable. Por ello, mantenemos una política de cero tolerancia a cualquier práctica que vulnere nuestros valores éticos o la dignidad de las personas, asegurando que cada decisión directiva y cada acto asistencial estén alineados con la regulación actual y a los procesos más rigurosos.

Bajo este marco de integridad, nuestra razón de ser cobra vida, **al impulsar e innovar en servicios de salud que brinden cobertura financiera y aseguramiento en el ámbito privado y público para facilitar el acceso a los mismos a través de una amplia red de prestación propia y externa, diversificando los canales de atención, de la mano de la calidad y el profesionalismo del personal asistencial y administrativo. Nos enfocamos en ampliar accesibilidad y resolutiveidad ante nuestros usuarios y pacientes, y privilegiamos la libre elección de prestadores y especialistas.**

Es por esto que nos esforzamos por ofrecer una atención en salud que combine la máxima precisión diagnóstica y terapéutica con la calidez humana que nuestros usuarios y pacientes merecen. La inversión constante en infraestructura y equipos médicos de última generación no es un fin en sí misma; es la herramienta que ponemos al servicio de nuestros profesionales para garantizar la seguridad del paciente, reducir tiempos de hospitalización y ofrecer diagnósticos certeros en casos de alta complejidad.

Nada de esto sería posible si no contáramos con un motor humano extraordinario. **La gestión de nuestro talento humano.** Nuestro equipo humano y cuerpo médico son una prioridad, nos volcamos a cuidar a quienes cuidan, entendiendo que, para que un médico, una enfermera o un administrativo atienda con calidez, ellos también deben sentirse escuchados, seguros y valorados; por ello promovemos entornos laborales seguros, diversos e inclusivos, y velamos activamente por la salud física y mental de quienes cuidan a los demás como un compromiso ineludible. Continuamos invirtiendo en la formación continua, el desarrollo de planes de carrera y la consolidación de una cultura del

cuidado mutuo, pues estamos convencidos de que un colaborador motivado y protegido es la clave para una atención en salud extraordinaria; esta es nuestra mejor inversión en sostenibilidad.

Mirando hacia adelante, entendemos que el mundo cambia rápido y que debemos liderar con innovación; nos anima ver cómo la transformación digital nos está permitiendo estar más cerca de nuestros usuarios y pacientes. A través del desarrollo de plataformas de atención virtual, y canales digitales ágiles, estamos logrando reducir tiempo en trámites, y más tiempo recibiendo la atención que necesitas. La tecnología bien aplicada humaniza el servicio, rompe las distancias y nos permite acompañarte en la prevención de tu salud de manera continua.

Finalmente, reconocemos que no existe una población sana en un planeta con deterioro ambiental. Nuestra estrategia de **gestión ambiental** asume el reto de

mitigar de forma contundente la huella ecológica propia de la actividad administrativa, atención médica y hospitalaria. Por eso trabajamos incansablemente en la gestión integral de residuos peligrosos y hospitalarios, la eficiencia en el uso de los recursos hídricos y energéticos, y la migración hacia fuentes de energías limpias. La protección de nuestro ecosistema es, en última instancia, la forma más pura de medicina preventiva para las generaciones actuales y futuras.

Al recorrer las páginas de este reporte, se verán reflejados nuestros logros y retos que, son el resultado del esfuerzo conjunto de un equipo humano excepcional y de la confianza que ustedes depositan en nosotros; pero también, los desafíos que tenemos por delante. Gracias a nuestros colaboradores por su resiliencia y entrega incansable, y a nuestros usuarios y pacientes, por elegirnos y permitirnos ser sus aliados en el cuidado de lo más sagrado que tienen: su salud.



Con determinación, transparencia,
gratitud y compromiso,

**Empresas
Banmédica
Colombia.**



Intro

Nuestro Enfoque hacia la Sostenibilidad

En el Grupo Empresarial Banmédica Colombia, entendemos que cuidar la salud de las personas implica también cuidar de su entorno y de su futuro. Por eso, asumimos la sostenibilidad no como una meta aislada, sino como la forma en que operamos día a día. Nos mueve el deseo de superar las expectativas de nuestros usuarios y pacientes y demás grupos de interés, facilitando su acceso a servicios de salud avanzados, oportunos y verdaderamente resolutivos.

En este informe queremos manifestar ese esfuerzo compartido, donde mostramos cómo reducimos nuestras emisiones y transformamos nuestras operaciones en los centros médicos, clínicas y en espacios ecoeficientes. Nada de esto sería posible sin nuestros colaboradores; por ellos, trabajamos con entusiasmo en construir una cultura inclusiva donde todos se sientan respaldados y valorados. Con un compromiso inquebrantable hacia la ética y la transparencia empresarial, les invitamos a conocer en las siguientes páginas cómo cada una de nuestras prioridades se convierten en realidades visibles y resultados concretos para el país.

Inspiramos y valoramos a nuestra gente:

El motor de nuestra organización es nuestro equipo. Por eso, celebramos la autenticidad de cada colaborador y construimos una cultura inclusiva que les brinda las herramientas necesarias para crecer sin límites. Al contar con un equipo tan diverso, logramos entender mejor a nuestros usuarios y pacientes y atenderlos con la empatía que merecen.



Cuidamos el entorno para proteger la salud

Sabemos que un mundo saludable es la base para una vida sana. Nos comprometemos a proteger el medio ambiente reduciendo de forma consciente el consumo de agua y energía en nuestras instalaciones, disminuyendo las emisiones y liderando programas de reciclaje y ecoeficiencia que cuiden los recursos de las futuras generaciones.

Actuamos con el corazón, guiados por la integridad:

La confianza se construye con transparencia. Nos exigimos los más altos estándares éticos a través de un gobierno corporativo sólido, un Directorio independiente y un código de conducta riguroso. Cuidamos cada dato y cada eslabón de nuestra cadena de suministro para garantizar que nuestra operación sea un reflejo de honestidad y cumplimiento.

Ciencia y vanguardia al servicio del paciente:

Para nosotros, innovar no es solo adoptar tecnología; es transformar vidas. Nos esforzamos por diseñar una experiencia médica ágil, cálida y sin barreras, combinando la investigación científica con soluciones digitales intuitivas e infraestructura de vanguardia para estar siempre un paso adelante en tu cuidado y bienestar.



01



Un compromiso
con la Salud y con
la Vida



Como parte del grupo Banmédica Chile, el Grupo Empresarial Banmédica Colombia está conformado por las siguientes sociedades: Banmédica Colombia S. A. S., Colmédica Medicina Prepagada S.A., Unidad Médica y de Diagnóstico S. A., Administradora Country S. A. S., Administradora Clínica La Colina S. A. S., Inverclinco S.A. S., Country Scan S. A. S., Resonancia Magnética de

Colombia S. A. S., Resonancia Magnética del Country S. A. S. y Aliansalud EPS S. A.; y en el presente informe nos referiremos al desempeño de la gestión en sostenibilidad durante el periodo 2025, para las sociedades: Colmédica Medicina Prepagada, Unidad Médica y de Diagnóstico S. A., Clínica del Country y Clínica La Colina, Imágenes Diagnósticas del Country y Aliansalud (Entidad Promotora de Salud).

En el Grupo de Empresas Banmédica Colombia, nuestra labor está guiada por un propósito claro: transformar positivamente el sistema de salud y acompañar a las personas hacia una vida más saludable. Este compromiso se materializa en un modelo asistencial integrado que responde a las necesidades reales de usuarios y pacientes a través de marcas de gran trayectoria y reconocimiento en el país.

En Empresas Banmédica Colombia nuestro compromiso es mejorar la calidad de vida y la salud de las personas por medio de negocios independientes que se complementan entre sí: desde servicios de aseguramiento en salud con nuestros productos de medicina prepagada (Colmédica) y EPS (Aliansalud), pasando por la prestación de servicios de salud ambulatorios de primer nivel en nuestra red propia de Centros Médicos Colmédica (CMC), los cuales complementamos con la prestación de servicios hospitalarios de alta complejidad en nuestras clínicas (Clínica del Country y Clínica La Colina), unidos a imagenología especializada en tomografía y resonancia magnética en ambiente ambulatorio y hospitalario (Imágenes Diagnósticas del Country) y finalmente profundizando la oferta de servicios integrales en salud con una red externa de primer nivel a través de nuestra guía médica que contiene especialistas y prestadores de servicios a nivel nacional.



Esta sinergia operativa, sumada a nuestra solidez financiera, nos consolida como referentes del sector gracias a una gestión caracterizada por la excelencia, la confiabilidad y la cercanía.

Aseguramiento Responsable

Colmédica Medicina Prepagada y EPS Aliansalud Modelos integrales de aseguramiento por medio de diversos planes de Colmédica medicina prepagada, que ofrecen coberturas y protección financiera para familias y clientes corporativos, frente a cualquier requerimiento de salud, desde cobertura ambulatoria y hospitalaria, acceso a especialistas y exámenes diagnósticos hasta, a través de una red propia y una red externa con el fin de diversificar las alternativas de acceso para nuestros usuarios según su preferencia y Aliansalud EPS como actor en el sistema de salud público.

Red Nacional

Colmédica Medicina Prepagada y EPS Red externa integrada por clínicas, hospitales y centros ambulatorios de atención de altísimo nivel. Además de esta infraestructura, colaboramos estrechamente con médicos adscritos, quienes son profesionales independientes que complementan nuestra red de servicios. Esta complementariedad nos permite ofrecer una cobertura integral y accesible que garantiza atención médica de calidad para todos nuestros afiliados.



Misión unificada
El paciente en el centro

Atención Primaria

Red Propia CMC Centros médicos Colmédica (CMC), desplegados estratégicamente en las principales ciudades del país, ofrecen atención primaria y servicios ambulatorios como consultas médicas especializadas, apoyo diagnóstico y terapéutico, consulta prioritaria y exámenes especializados, incluidos laboratorios.

Alta complejidad y diagnóstico avanzado

Clínica del Country, Clínica La Colina e Imágenes Diagnósticas del Country Las Clínicas del Country y La Colina prestan servicios de alta complejidad en áreas críticas como Urgencias, Hospitalización, UCI, Cirugía, Laboratorio, Patología, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa, con un enfoque de vanguardia que incorpora tecnología e investigación en los tratamientos terapéuticos con manejo multidisciplinario en cardiología, oncología, trasplantes (TMO y TR), Cirugía metabólica, Neurociencias, ortopedia y columna, entre otras especialidades.

RESPALDO INSTITUCIONAL • EXCELENCIA EN SERVICIO • SOLIDEZ FINANCIERA

Con el propósito de brindar mayor detalle acerca de lo que somos cómo organización y como operamos, en este capítulo profundizaremos en el alcance de nuestros productos y servicios de aseguramiento, la capacidad resolutoria de nuestros centros médicos ambulatorios, el liderazgo médico de nuestras clínicas de alta complejidad y la precisión de nuestra unidad de imagenología especializada, demostrando la consistencia de nuestra promesa de valor institucional.

Colmédica Medicina Prepagada S.A (en adelante Colmédica)

Con más de tres décadas de trayectoria, Colmédica se consolida como un referente del aseguramiento privado (medicina prepagada) en salud en Colombia.



Desde sus orígenes, la compañía ha marcado hitos en el sector gracias a su enfoque innovador y su firme compromiso con la calidad de vida de las personas. La operación se sustenta en la excelencia en el servicio, un atributo diferenciador en todos nuestros productos y servicios, que se hace realidad gracias a la integridad, el profesionalismo y la motivación de nuestro talento humano. Para responder de manera oportuna a las necesidades cambiantes de los usuarios y sus familias, impulsamos soluciones integrales y diversificamos nuestros canales de atención, asegurando una experiencia médica accesible y resolutive a través de redes propias y externas. Es importante destacar que Colmédica es la matriz de la Unidad Médica y de Diagnóstico IPS (UMD), entidad encargada de la gestión de los Centros Médicos Colmédica (CMC), cuya gestión detallaremos más adelante en este documento.

Nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los usuarios ha sido una constante, al impulsar e innovar en planes de medicina prepagada y facilitar el acceso a los servicios de salud a través de una red propia y externa; diversificar los canales de atención de la mano de la calidad y el profesionalismo de su personal administrativo y asistencial, y ofrecer un enfoque de accesibilidad y resolutive ante las crecientes necesidades de salud de los usuarios. De esta manera, Colmédica se destaca como una empresa especializada en ofrecer soluciones integrales en salud, que asegura que cada afiliado encuentre la alternativa que mejor se ajusta a sus necesidades y requerimientos individuales y familiares.

Colmédica ofrece un amplio portafolio de planes de medicina prepagada que cuenta con características que incluyen elección de médicos e instituciones de la guía de prestadores adscritos y la libre elección. Planes para atención ambulatoria, hospitalaria, domiciliaria y odontológica. Cuenta con red propia de atención ambulatoria mediante los CMC y con una amplia red de profesionales y prestadores adscritos, lo que la convierte en una empresa especializada en ofrecer múltiples alternativas de acceso a los servicios de salud de altísima calidad, trayectoria y reconocimiento; que salvaguarda siempre la protección y el cuidado de nuestros usuarios y aplica prácticas de excelencia.



Unidad Médica y de Diagnóstico S. A. (en adelante UMD) y Centros Médicos Colmédica (en adelante CMC)

CMC – IPS, se constituyó el 17 de enero de 1995, es una filial de Colmédica Medicina Prepagada y desde el mes de septiembre de 2008 es un referente en la prestación de servicios de salud ambulatorios de atención primaria, guiada por un firme compromiso con el bienestar integral de la comunidad. A través de su red de CMC, estratégicamente distribuidos en ciudades clave como Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Chía, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pereira, Villavicencio y Yopal, garantizamos una cobertura de amplio alcance geográfico. En los últimos años, la UMD ha expandido su oferta hacia tratamientos de mayor complejidad mediante equipos multidisciplinares de profesionales de la salud. Este despliegue nos permite ofrecer un portafolio integral que incluye más de 36 especialidades médicas, 8 odontológicas y 5 áreas paramédicas –como nutrición, psicología, optometría, terapia física y respiratoria–, además de servicios de laboratorio clínico, diagnóstico por imágenes, vacunación, telemedicina, atención domiciliaria y procedimientos menores. De esta manera, aseguramos una atención oportuna y de alta calidad tanto para los afiliados de Colmédica como para los usuarios particulares.

Además de la información que consignamos más adelante correspondiente a la gestión 2025, algunos aspectos relevantes a considerar:

- Dentro de las acciones realizadas para la mejora de la experiencia del usuario se destacaron: el registro en lista de espera a nivel de profesional y asignación de citas en autogestión en Web Colmédica, visualización imágenes diagnósticas en App Colmédica, confirmación de citas con 2 horas de anterioridad

por WhatsApp y visualización de resultados de otros exámenes NO DICOM en sedes piloto (Santa Bárbara y Centro Diagnóstico Calle 84). Adicionalmente se redefinió el modelo de acompañamiento a través del monitor de servicio optimizando la gestión y acompañamiento en salas de espera con enfoque centrado en el paciente y se fortaleció la atención domiciliaria. En cuanto a calidad, en el 2025 se obtuvo el concepto positivo por el equipo auditor externo para mantener la certificación ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad de la organización, con la ampliación del alcance para todas las sedes de Bogotá y Chía de servicios de medicina prepagada; además, se logró la renovación de la certificación ISO 14001:2015 para el Sistema de Gestión Ambiental, con ampliación a las sedes Barranquilla e Ibagué (además de Bogotá, Chía, Bocagrande, Bucaramanga y Pereira), lo que reflejó el fortalecimiento de los procesos y el enfoque de mejora continua.



- Crecimiento en prestación de servicios particulares, con un incremento del 40% en los ingresos derivados de estos servicios, representando el 14% de los ingresos de los CMC destacándose: Odontología (+26%), Vacunación (+112%) y Chequeos Médicos (+119%).

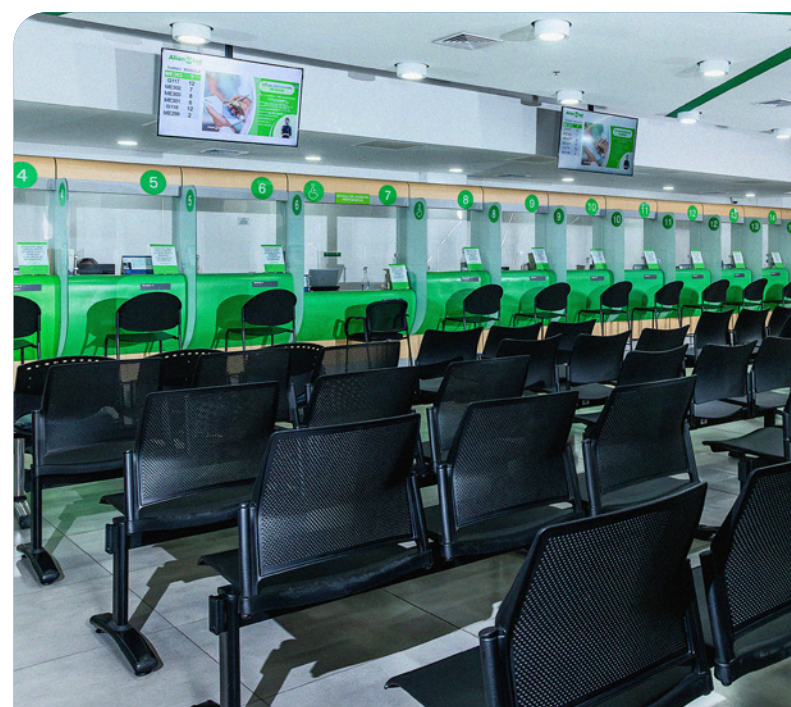


Clínica del Country y Clínica La Colina (Las Clínicas)

El propósito estratégico de nuestras clínicas se orienta a consolidar su liderazgo en el sector privado a través del crecimiento en especialidades de alta complejidad, tales como oncología, neurociencias, medicina cardiovascular, trasplantes, obesidad, cirugía de columna y ortopedia. Esta meta se alcanza mediante un modelo de atención hospitalario y ambulatorio respaldado por tecnología de vanguardia y la excelencia operacional. Más allá de la resolución de patologías complejas, el modelo asistencial promueve la salud integral con programas de prevención primaria y secundaria, educación familiar, diagnóstico temprano, jornadas de vacunación e iniciativas de responsabilidad social. La sostenibilidad de las instituciones se fundamenta en la atracción de talento médico de excelencia, la mejora continua de la infraestructura y el fomento de un entorno laboral estimulante y ético. Asimismo, integramos prácticas avanzadas que optimizan recursos y mitigan el impacto ambiental, junto con esquemas operativos flexibles que se adaptan a la dinámica del sector salud en Colombia. Finalmente, se destaca el modelo de “Clúster de Salud” desarrollado en torno a la Clínica del Country en Bogotá; este ecosistema conecta especialistas, laboratorios y centros de rehabilitación, impulsando la colaboración, la investigación y la consolidación de la zona como un referente líder en medicina de alta complejidad.

Aliansalud EPS S. A. (en adelante Aliansalud)

Aliansalud es una Entidad Promotora de Salud (EPS) Aliansalud EPS, se encuentra actualmente habilitada por resolución 2024310010002279-6 de 2024 de la Supersalud, para para operar en la ciudad de Bogotá D.C. como prestador del Plan de Beneficios en Salud (PBS). Gracias a una administración rigurosa y transparente que la posiciona como una de las EPS referentes en el país, la organización asegura un servicio integral a sus afiliados a través de oficinas de atención presencial y una robusta red prestadora. Este ecosistema incluye instituciones de atención primaria, centros hospitalarios de alta calidad, laboratorios reconocidos, centros de diagnóstico y farmacias para el suministro oportuno de medicamentos. La entidad garantiza la continuidad del cuidado en medicina general y especializada, urgencias, hospitalización y cirugía mediante alianzas estratégicas a largo plazo con prestadores de gran prestigio. Este modelo se complementa con un talento humano altamente calificado, cuyo desempeño diario está alineado con la excelencia en el servicio, la integridad y el valor compartido para nuestros usuarios.



Además de la información que consignamos más adelante correspondiente a la gestión 2025, algunos aspectos relevantes a considerar:

- La Clínica del Country y Clínica La Colina consolidaron su estrategia hacia un modelo de atención centrado en el paciente, soportado en innovación tecnológica, eficiencia operativa y sostenibilidad clínica y financiera. Ambas instituciones avanzaron en la transformación de sus procesos asistenciales y administrativos, con foco en la atención de alta complejidad y la mejora continua de la experiencia del paciente.
- Durante el 2025 se incorporaron 272 equipos biomédicos en la Clínica del Country y 165 en la Clínica La Colina, acompañados de un plan de capacitación para nuestro personal asistencial y para los miembros de las áreas que operarán específicamente estas tecnologías. Dentro de los más destacados:
- En la Clínica La Colina internalizamos el servicio de Farmacia, incorporando 680 medicamentos, 720 dispositivos médicos y vinculando a 38 colaboradores especializados. Esta transformación, soportada por la adecuación de infraestructura y la actualización de 70 documentos técnicos, garantiza el 100% de cumplimiento normativo, mayor trazabilidad, seguridad en la dispensación y optimización de recursos.
- Internalizamos el Laboratorio Clínico en ambas instituciones, mejorando la oportunidad en la entrega de resultados y el control sobre la calidad del servicio.

Nuevos centros de atención especializada:

- Centro de Metabolismo y Obesidad en la Clínica La Colina para el manejo multidisciplinario de enfermedades metabólicas, iniciativa que promueve la adopción de hábitos saludables, la atención interdisciplinaria y la reducción de complicaciones a largo plazo, contribuyendo a una mejor calidad de vida de los pacientes y la sostenibilidad del sistema de salud. Asimismo, habilitamos el servicio de patología oncológica en esta misma clínica, capacitando al talento humano e invirtiendo en salas de cirugía acciones que facilitan el acceso oportuno a servicios de alta complejidad, mejoran nuestra oferta de cuidado y reafirman nuestro compromiso con una atención segura, integral y sostenible para pacientes con enfermedades de alto impacto.
- Centro de Rehabilitación Ambulatoria, que articula terapias físicas, ocupacionales, sensoriales y fonoaudiológicas, con el propósito de fortalecer la integralidad en la atención de nuestros pacientes y promover procesos de recuperación más humanos y eficientes.
- Renovación de áreas quirúrgicas e intervencionismo: en la Clínica del Country, el proyecto de la Sala de Intervencionismo avanza con nueva infraestructura y la inclusión de equipamiento especializado que describiremos más adelante. Renovamos la Central de Esterilización, la cual incluyó la actualización de equipos biomédicos y la adecuación de la infraestructura física, fortaleciendo nuestros estándares de calidad y la confiabilidad de los procesos de esterilización.





Imágenes Diagnósticas del Country (IM Dx)

IM Dx ha consolidado su posición como referente líder en diagnóstico avanzado por tomografía computarizada (TC) y resonancia magnética (RM) en el país. Este hito se alcanzó gracias a la unificación estratégica de Resonancia Magnética del Country S. A. S., Resonancia Magnética de Colombia S. A. S. y Country Scan S. A. S. bajo una identidad institucional única, coherente y de alta confiabilidad para pacientes, aliados y entidades del sector. Nuestra propuesta de valor combina la precisión científica de un equipo médico con formación avanzada y tecnología de última generación, bajo procesos enfocados en la oportunidad, la seguridad y la humanización del servicio. Como parte de nuestro plan de expansión y evolución, la apertura de la sede Bella Suiza en 2024 amplió de manera significativa la capacidad instalada. Con este nuevo punto, completamos una red integrada de cinco sedes estratégicas en el nororiente de Bogotá (Clínica del Country, Clínica La Colina, Edificio Imágenes Diagnósticas, Almirante Colón y Bella Suiza), promoviendo un acceso más equitativo a la medicina diagnóstica. Actualmente, nuestra operación atiende de forma directa a una base diversa de usuarios, que incluye pacientes particulares, aseguradoras del régimen contributivo, pólizas y medicina prepagada, afianzando la confianza colectiva en nuestra marca.

Además de la información que consignamos más adelante correspondiente a la gestión 2025, algunos aspectos relevantes a considerar:

- Durante 2025, Imágenes Diagnósticas del Country avanzó en la transición hacia un modelo de atención inteligente y conectado, integrando tecnología e innovación clínica para mejorar la eficiencia operativa, elevar la experiencia del paciente y asegurar un crecimiento sostenible, en continuidad y evolución frente a la transformación iniciada en 2024.
- La sede Bella Suiza, inaugurada en octubre 2024 como parte del proceso de expansión, alcanzó en 2025 un nivel de madurez operativa que permitió optimizar sus flujos de atención y aprovechar de manera más eficiente su capacidad instalada.
- Paralelamente, se afianzó la transformación digital del modelo de atención mediante la implementación de la página web institucional, concebida como un canal integral de interacción con pacientes, médicos y aliados estratégicos. Esta plataforma permitió integrar funcionalidades clave como el agendamiento en línea, la consulta de resultados y el acceso a información relevante, facilitando la autogestión del paciente. Adicionalmente, se proyecta la estrategia de redes sociales para el año 2026, orientada a fortalecer el posicionamiento institucional y la comunicación con los diferentes grupos de interés.
- En línea con esta evolución, la organización fortaleció su enfoque de gestión basada en datos mediante la implementación de herramientas de inteligencia de negocio que permiten el monitoreo en tiempo real de los procesos operativos, particularmente en el agendamiento.

Este enfoque facilitó la identificación oportuna de desviaciones, la optimización en la asignación de citas y la toma de decisiones basada en evidencia, contribuyendo a mejoras en indicadores de oportunidad, eficiencia y uso de la capacidad instalada, medidos a través de indicadores internos de gestión, los cuales son monitoreados de manera continua para asegurar la trazabilidad y el control del desempeño institucional.

- Como parte del proceso de modernización tecnológica, se implementaron soluciones avanzadas de reconstrucción en resonancia magnética, orientadas a optimizar los tiempos de adquisición de estudios y mejorar el desempeño operativo de los equipos. Estas herramientas permitieron reducir los tiempos de examen en aproximadamente un 23%, incrementando la productividad, mejorando la oportunidad en la atención y optimizando el uso de la capacidad instalada, incluyendo estudios especiales.
- El componente clínico representó un eje determinante en la evolución del modelo de atención. La organización cuenta con un equipo de radiólogos subespecializados que cubren siete áreas clínicas, lo que ha permitido ampliar la complejidad de los estudios abordados, elevar la precisión diagnóstica y mejorar la capacidad resolutoria del servicio.
- La participación activa del equipo médico en espacios de análisis multidisciplinario, incluyendo juntas clínicas institucionales y programas estratégicos como el manejo de Stroke, contribuyó a optimizar la oportunidad diagnóstica y la toma de decisiones terapéuticas, con tiempos de respuesta en estudios críticos inferiores a 20 minutos, alineados con estándares de atención en patologías de alta complejidad. Este desarrollo clínico se vio potenciado por la incorporación de herramientas tecnológicas avanzadas de postproceso e inteligencia artificial, que permiten la detección automatizada de hallazgos, la segmentación de estructuras anatómicas y la aplicación de métricas clínicas estandarizadas. Estas soluciones han contribuido a mejorar la eficiencia diagnóstica, reducir la variabilidad entre observadores y estandarizar los reportes médicos, alcanzando niveles de concordancia diagnóstica

cercanos al 98%, lo que refuerza la confiabilidad del proceso diagnóstico. Adicionalmente, el equipo médico participó activamente en espacios académicos y de investigación, incluyendo iniciativas en neurociencias y diagnóstico avanzado, contribuyendo a la generación de conocimiento y al posicionamiento institucional como referente en imagenología de alta complejidad.





Lo que debemos Comunicar

Nuestra capacidad instalada

Para responder con oportunidad a los desafíos demográficos y epidemiológicos de nuestro país, ofrecemos una infraestructura médica robusta, eficiente y estratégicamente ubicada. Este despliegue territorial nos permite reducir barreras de acceso, reducir los tiempos de espera y descentralizar la atención de alta calidad, asegurando que la salud esté al alcance de nuestros usuarios cuando más lo necesitan desde las diferentes perspectivas de nuestros negocios y con las siguientes utilidades:



Evaluación de Servicios

La organización mide de forma constante la calidad y el desempeño de sus productos y servicios y planes de salud en cada una de sus regiones mediante un sistema integral de indicadores internos y regulatorios, enfocados en el acceso, la satisfacción, la seguridad y la asequibilidad. En cumplimiento de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud de Colombia, nuestros Centros Médicos Colmédica (CMC) y las Clínicas reportan trimestralmente variables críticas como la oportunidad en la asignación de consultas y procedimientos, los índices de satisfacción, la disposición de los usuarios a recomendar el servicio y la tasa de eventos adversos, como caídas. Este ejercicio normativo se complementa con la consolidación de datos históricos de oportunidad para Aliansalud EPS (2020-2024).

Asimismo, la gestión de la calidad asistencial se apoya en tableros avanzados de Auditoría Médica con registros anuales desde 2019 hasta 2025, y en el monitoreo del Net Promoter Score (NPS) a nivel relacional y transaccional para Colmédica y Aliansalud EPS (2020-2025), herramientas que fundamentan un modelo sólido de evaluación, servicio al cliente mejora continua.

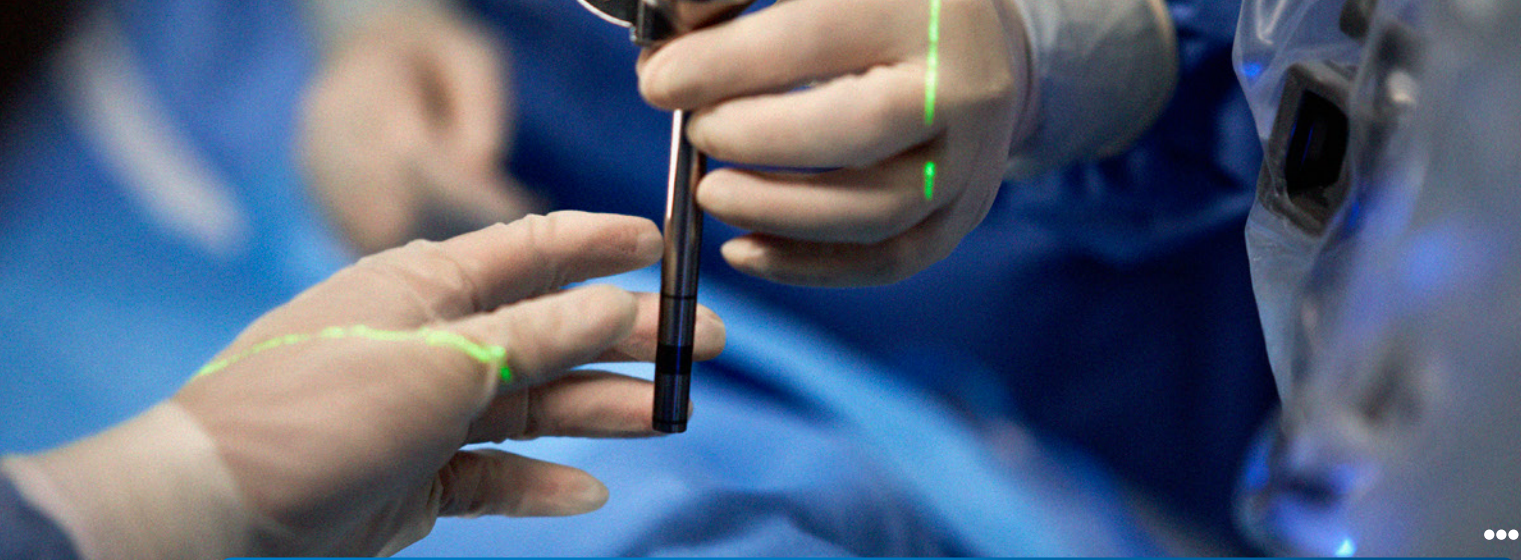
Aliansalud realiza medición de NPS para monitorear la satisfacción de sus usuarios. Al finalizar el año 2025 el NPS fue de 46, un punto por encima de la meta definida: 45, y 4 puntos más que el resultado del 2024. Este logro fue posible debido a las acciones implementadas con los prestadores médicos, donde es importante destacar: la ampliación de recursos para mejorar la oferta de citas médicas en determinadas especialidades y el seguimiento continuo en los indicadores de los canales para la programación de citas (aumento en niveles de atención y servicio en los call center de las IPS de atención primaria), y en la línea de atención Aliansalud para la atención de los requerimientos.

La red de CMC, compite directamente con la red externa adscrita a Colmédica, por lo anterior fue fundamental la experiencia que tuvo el usuario en el momento de acceder a los servicios de salud, medida a través del indicador NPS, el cual en el año 2025 llegó a un nivel de experiencia de 85 manteniendo el resultado del 2024.

	 Colmédica (Aseguramiento en Salud)	UMD (Atención primaria - Red propia de Centros Médicos Colmédica - CMC)	Clínica del Country Clínica La Colina	Imágenes Diagnósticas del Country	Aliansalud (Entidad Promotora de Salud)
Ciudades donde presta Servicios	120	Barranquilla Bogotá Bucaramanga Cali Cartagena Chía Ibagué Manizales Medellín Neiva Pereira Villavicencio Yopal	Bogotá	Bogotá	Bogotá
Número de instalaciones en las que opera la Organización 2025	23 oficinas de atención al público 5 sedes administrativas 4.815 Prestadores	34 CMC	1	5	1
Número de Consultorios medicina externa	NA	248	NA	NA	19

« Continúa en la siguiente página »





Colmédica (Aseguramiento en Salud)	UMD (Atención primaria - Red propia de Centros Médicos Colmédica - CMC)	Clínica del Country Clínica La Colina	Imágenes Diagnósticas del Country	Aliansalud (Entidad Promotora de Salud)
--	--	--	---	--

Número de Consultorios odontología	NA	72	NA	NA	NA	4
Salas de Cirugía Ambulatoria	4 quirófanos ubicados en la Torre Colmédica Santa Bárbara					
Número de Salas de Cirugía alta complejidad	NA	NA	12 salas de cirugía 2 salas de partos	5 salas de cirugía 1 sala de partos	NA	NA
Número de camas / tipo	NA	NA	Total Camas: 258 UCI Adultos: 27 UCI Pediátrica: 12 Unidad Recién Nacidos: 18 Hospitalización no Crítica: 201	Total Camas: 151 UCI Adultos: 9 UCI Pediátrica: 8 Unidad Recién Nacidos: 12 Hospitalización no Crítica: 122	NA	NA
Boxes Urgencias (Cubículos con camillas para atención)	NA		Boxes Urgencias 21 Observación adultos 12 Observación pediátrica"	Boxes Urgencias 13 Observación adultos 5 Observación pediátrica"	NA	NA

« Continúa en la siguiente página »



Colmédica (Aseguramiento en Salud)	UMD (Atención primaria - Red propia de Centros Médicos Colmédica - CMC)	Clínica del Country Clínica La Colina	Imágenes Diagnósticas del Country	Aliansalud (Entidad Promotora de Salud)
--	--	--	---	--

Equipos Médicos y nuevos procedimientos terapéuticos	NA	■ Cirugía robótica Da Vinci Xi ■ Gammacámara ■ PET Scan ■ Anoscopio ■ Biopsia por Fusión (P) ■ Microscopio para neurocirugía ■ Neurofisiología Internalizada ■ Banco Hematopoyético y Trasplante de Médula Ósea ■ Cirugías Perianales Avanzadas o cirugía de citorreducción más HIPEC o Sugarbaker ■ Láser de urología ■ Verde de indocianina (ICG) para videoangiografía ■ Intraoperatoria	■ Radiología Convencional: 6 ■ Ecógrafo: 13 ■ Mamógrafo: 2 ■ Densitómetro: 1 ■ Angiografía: 1 ■ Fluoroscopia: 2 ■ Radiología portátil: 5 ■ Arco C: 5 ■ Gammacámara: 1 ■ PET Scan: 1 ■ Resonadores magnéticos: 8 ■ Tomógrafos: 6	NA
Vehículos y ambulancias	38 vehículos híbridos 1 ambulancia			

Tabla 1. Distribución e instalaciones Banmédica Colombia

Acceso a nuestra Cobertura

Cuando mencionamos coberturas, nos referimos a Colmédica que comprometida con brindar una atención médica digna, oportuna y de calidad, dispone de un modelo asistencial que empodera al usuario, otorgándole acceso directo a las especialidades según la cobertura de su plan. Este sistema descentralizado permite al usuario adaptar la atención a su realidad geográfica y temporalidad. La solidez de nuestra oferta se sustenta en la sinergia entre la infraestructura propia de los CMC, una red externa de instituciones hospitalarias del más alto nivel, y la alianza con médicos adscritos independientes. Esta red integrada es el motor que nos permite garantizar la continuidad del cuidado y el bienestar de cada uno de nuestros usuarios.

Desde Colmédica, nuestro compromiso es acompañar a nuestros usuarios en cada etapa de su vida. Por eso, nuestros planes van mucho más allá de la atención médica tradicional: abarcan desde la prevención y el diagnóstico temprano hasta tratamientos complejos respaldados por la ciencia y tecnología más avanzada. Para cumplir esta promesa de valor, renovamos constantemente nuestros productos y servicios y creamos nuevas opciones que se adaptan a las realidades cambiantes de la población. Sabemos que cada hogar es único; por este motivo, diseñamos alternativas flexibles que respondan a necesidades particulares, asegurando que nuestras tarifas reflejen de manera justa y técnica el cuidado que cada grupo etario requiere. Estos planes se agrupan en tres categorías:

Robustos
(servicios ambulatorios y hospitalarios)

Incluyen diversas características como diferentes tipos de habitación (ej. individual), servicios hospitalarios y ambulatorios, opciones de selección de profesionales e IPS de guía médica o libre elección, cobertura a nivel nacional o exclusiva en Bogotá con atención de urgencias a nivel nacional, y límites de edad de ingreso y diferenciación de pagos moderadores según la gama.

Gama Zafiro: Ofrecen coberturas amplias y suficientes para atender diversas necesidades en salud, a través de la guía o la libre elección. En algunos productos se accede exclusivamente a los servicios ambulatorios a través nuestros CMC. Con acceso a instituciones VIP, habitación individual o tipo suite, según el plan y topes establecidos algunos servicios (medicamentos ambulatorios para cáncer, odontología post - trauma, prótesis y material osteosíntesis).

Gama Rubí: Estos productos tienen limitación a unas instituciones hospitalarias manteniendo la habitación individual con topes establecidos para algunos servicios. En algunos productos se accede exclusivamente a los servicios ambulatorios a través nuestros CMC.

Gama Esmeralda: Acceso a la red de prestadores de la Gama Rubí con habitación compartida y topes establecidos para algunos servicios. En algunos productos se accede exclusivamente a los servicios ambulatorios a través nuestros CMC.

Hospitalarios

Para un mercado objetivo que da prioridad a la atención de sus servicios a nivel hospitalario contamos con alternativas que contemplan coberturas de alto costo y maternidad y sin ellas y con alternativas de acceder a la red de prestadores establecida.

Livianos

Contamos con planes enfocados a la prestación de servicios específicos como es el caso de los odontológicos, domiciliarios, ambulatorios y patologías específicas para el tratamiento del cáncer.

El modelo de atención mediante el que nuestros usuarios acceden a los servicios, está centrado en el paciente y consta de cinco componentes a saber:



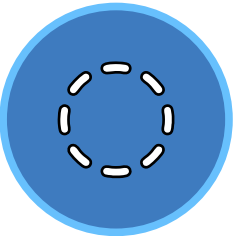
Acceso

- Cobertura geográfica
- Oportunidad
- Auto agendamiento
- Acceso directo a especialistas



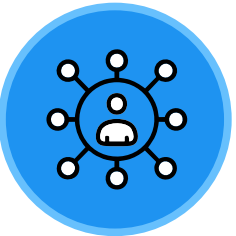
Calidad

- Historia clínica integrada
- Auditoría médica
- Programa prescripción segura medicamentos
- Certificaciones ISO 9001 y 14001



Integralidad

- Modelo de consulta y ayudas diagnósticas
- Portafolio de servicios especializados
- Programas de salud
- Intervisibilidad de historias clínicas grupo CDC-CLC



Conveniencia

- Atención domiciliaria y telemedicina
- Atención prioritaria
- Pago previo
- Acceso a la historia clínica y resultados desde App y web



Usuarios Colmédica Dic/2025
Servicio de Orientación Médica (S.O.M.)



Urgencias consulta prioritaria
Triage 4 y 5

Cap: **92,5%** **98,5%**



Consulta ambulatoria

Cap: **64,6%**

Derivación

1. Apoyo Dx y Tx Cap: **69,5%**
2. Estancia Hospitalaria y Qx
3. Suministro de medicamentos

En relación a las **condiciones preexistentes y el estado de salud de los usuarios y pacientes**, en Colmédica, implementamos un proceso continuo y estructurado para evaluar el ingreso de nuevos usuarios a nuestros planes de medicina prepagada, al igual que las solicitudes de cambio de plan de quienes ya confían en nosotros. Nuestro propósito es analizar cada solicitud bajo criterios médicos claros y políticas internas

que aseguren la viabilidad y sostenibilidad del servicio para todos. Nos esforzamos para que cada respuesta sea oportuna y cumpla con los tiempos prometidos. Asimismo, hacemos un seguimiento riguroso al acceso a las coberturas y a la gestión de autorizaciones; a través de metodologías y evaluaciones constantes, garantizamos que el uso de nuestros servicios sea transparente, ágil y adecuado para el bienestar de nuestros afiliados.



Programas de Bienestar para nuestros usuarios y pacientes

En **Empresas Banmédica Colombia**, cuidar de nuestros usuarios y pacientes significa acompañarlos a construir una vida más saludable y en equilibrio. Sabemos que enfrentar una condición de salud o mantener un estilo de vida sano requiere un respaldo que trascienda las paredes de un centro médico. Por eso, ponemos a disposición de nuestros usuarios y pacientes, un portafolio de programas de bienestar enfocados en la prevención, el manejo consciente de la salud y el bienestar emocional. Estas iniciativas representan nuestro compromiso social de ir un paso adelante, ofreciendo un cuidado preventivo y personalizado que se adapta a las necesidades reales de cada usuario que ha confiado en nosotros. A continuación, compartimos las acciones con las que transformamos la atención tradicional en una experiencia de bienestar integral y duradera discriminados por cada una de nuestras Empresas:



Colmédica

Estrategia / programa	Objetivos	Población Objeto	Intervenciones	N°. Usuarios
 Consultas mantenimiento de la salud	Consultas de valoración médica por grupos de edad para evaluar el estado de salud y detectar oportunamente los riesgos de salud más frecuentes en la población e intervenirlos.	Usuarios de Colmédica MP de todas las edades, que no han tenido consultas de acuerdo a lo establecido en cada grupo de edad.	Consulta médica de diferentes especialidades de acuerdo a la edad y sexo, en donde se realiza valoración de riesgos en salud y tamizajes de las principales enfermedades, para identificar oportunamente condiciones que requieren intervención. Campañas de información a usuarios con sus consultas y tamizajes pendientes según esquema.	Total afiliados en diferentes grupos de edad, frecuencias y esquemas de intervención (sin plan odontológico)

« Continúa en la siguiente página »

Estrategia / programa	Objetivos	Población Objeto	Intervenciones	N°. Usuarios
 Riesgo Cardiovascular	Reducir la morbilidad asociada a estas enfermedades, evitar secuelas y discapacidad.	Usuarios de Colmédica MP que presentan hipertensión arterial, diabetes mellitus y enfermedad renal crónica.	Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.	14.987 usuarios
 Salud Materno Perinatal	Evitar los eventos graves en las gestantes y los recién nacidos, a través del control prenatal y educación.	Gestantes de Colmédica	Garantizar la atención prenatal oportuna y adecuada. Gestión de acompañamiento y envío de información importante a cada una de las usuarias en la campaña Mamá Colmédica, con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal, identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Seguimiento a los bebés después del nacimiento, en relación con el cumplimiento a las citas de control de crecimiento y desarrollo y el esquema de vacunación de enfermedades inmunoprevenibles de acuerdo con la edad.	2.183 partos y cesáreas en 2025
 Salud Mental	Evitar re-hospitalizaciones en pacientes con diagnósticos de salud mental.	Pacientes con diagnósticos de salud mental rehospitalizados en el año.	Colmédica realiza acciones para verificar y mejorar la adherencia y continuidad del tratamiento médico, farmacológico o terapéutico, como primer factor de riesgo y de complicación, proporcionando una orientación completa y clara sobre las mismas, realizado Psicoeducación al paciente, familia y cuidadores sobre información básica de su enfermedad, reforzando su responsabilidad en los procesos de tratamiento para que puedan ser agentes activos de la rehabilitación y evitando recaídas.	49 pacientes 2025
 Cáncer	Detectar oportunamente los cánceres y garantizar atención oportuna, integral y continua del Cáncer.	Pacientes objeto de tamizajes para cáncer y pacientes diagnosticados con eventos de Cáncer.	Colmedica realiza campañas para realizar las pruebas de tamizaje a la población objeto para cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, cáncer de próstata, cáncer de colon. Seguimiento psicológico de los casos diagnosticados por psicología. Seguimiento a pruebas positivas de tamizaje de cuello uterino.	Pacientes tamizados para cáncer: Mama: 28.021 Cuello uterino: 49.467 Próstata: 24.546 Pacientes con cáncer cohorte definida para seguimiento en salud mental incidentes 2025: 1.373 con efectividad de 91%,

« Continúa en la siguiente página »

Estrategia / programa	Objetivos	Población Objeto	Intervenciones	N°. Usuarios
 Poli - consultantes	Identificar oportunidades de intervención tecnocientífica en pacientes poli consultantes, para mejorar sus enfermedades de base y condiciones de riesgo que desencadenan la poli consulta.	Pacientes con más de 30 consultas en el año.	Colmédica analiza los casos de los pacientes definidos como poli consultantes, los categoriza e identifica oportunidades de intervención en procura de garantizar la atención oportuna y pertinente que dé respuesta a las necesidades del paciente.	1.558 usuarios año 2025, 890 aplican, seguimiento efectivo 733 82%.

Tabla 2. Programas de Bienestar para el Usuario Colmédica

CMC

Contamos con el servicio de vacunación, el cual dispone de un portafolio de biológicos que cumple con el Plan Ampliado de Inmunización (PAI) definido por el Ministerio de Salud de Colombia. Para dichos biológicos se cuenta con la versión ofertada por el Estado (sin costo para el paciente) y la versión comercial o acelular (con costo para el paciente).

Dentro de la gestión del servicio se hacen llamadas de demanda inducida a las cohortes de pacientes, principalmente niños a quienes se les aproxima por edad la indicación del esquema de vacunación.

Actualmente el servicio se oferta en cuatro sedes (CM Torre Santa Bárbara, CM Chapinero, CM Salitre y CM Chía Belenus) y en modalidad domiciliario.



Periodo	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	II SEM 2023	I SEM 2024	II SEM 2024	I SEM 2025	II SEM 2025
Total, vacunas administradas	17.233	20.711	19.329	20.904	21.129	23.204	25.712	31.211
% Vacunas ofertadas por el Estado (administradas)	34%	34%	33%	32%	27%	29%	40%	33%

Tabla 3. Programas de Bienestar para el Usuario CMC

Aliansalud

	Programa	Objetivo	Número de Pacientes
	RIAS Promoción y mantenimiento de la salud	Realizar a toda la población afiliada, actividades de valoración integral que intervienen los principales riesgos prevalentes en los cursos de vida, tamizajes, escalas de riesgo y educación.	253.159 usuarios afiliados a Aliansalud Corte 2025
	Salud Materno Perinatal	Valoración de las mujeres en gestación para intervenir los riesgos y evitar complicaciones a la madre y el hijo.	1.180 partos y cesáreas
	Riesgo Cardiovascular Precursoras y ERC	Realizar las intervenciones necesarias para el control y manejo de las enfermedades de RCV, y prevenir las secuelas y complicaciones.	38.374 pacientes 2025
	EPOC	Realizar las intervenciones a los pacientes para el control y manejo de la enfermedad y prevenir deterioro, secuelas y complicaciones.	1.790 pacientes 2025
	Artritis Reumatoide	Realizar las intervenciones a los pacientes para el control y manejo de la enfermedad y prevenir deterioro, secuelas y complicaciones.	1.659 pacientes 2025
	Cáncer	Detectar oportunamente los cánceres y garantizar atención oportuna, integral y continua del Cáncer.	9.138 usuarios con diagnóstico de Cáncer en 2025
	VIH	Realizar las intervenciones a los pacientes para el control y manejo de la enfermedad y prevenir deterioro, secuelas y complicaciones.	1.050 pacientes 2025
	Enfermedades Huérfanas	Realizar las intervenciones a los pacientes para el control y manejo de la enfermedad y prevenir deterioro, secuelas y complicaciones.	262 pacientes en seguimiento de su enfermedad, con formulación de tratamiento farmacológico y seguimiento MD 2024
	Hemofilia y trastornos de la coagulación	Realizar las intervenciones a los pacientes para el control y manejo de la enfermedad y prevenir deterioro, secuelas y complicaciones.	116 pacientes 2025
	Cáncer menores 18 años	Intervenir oportunamente a los pacientes para evitar secuelas y la muerte por esta causa.	36 pacientes 2025
	Salud Mental	Seguimiento a cohortes de pacientes con condiciones de riesgo y con obligatoriedad de verificación.	2.054 pacientes 2025

Tabla 4. Programas de Bienestar para el Usuario Aliansalud

Estrategia / programa	Objetivos	Población Objeto	Intervenciones	No. Usuarios
 Nutrición	Promover una nutrición accesible, saludable y sostenible que impacte positivamente en la meta Hambre Cero y reducir la producción de desperdicios alimentarios.	Población hospitalizada.	- Optimización de los procesos de producción, la gestión eficiente de insumos y la capacitación continua del personal de Servicio de Alimentos. - Estrategia del “Día de no desperdicio” realizada mensualmente junto al Servicio de Alimentos. - Automatización tecnológica de la orden medica de dietas, el afinamiento del monitoreo de las altas hospitalarias, así como la adecuación de porciones y creación de dietas a la medida.	154 dietas a familiares de pacientes de escasos recursos. - Se tamizó nutricionalmente a 18,741 pacientes dentro de las primeras 48 horas de su estancia en las Clínicas incluyendo los servicios de urgencias. - Educación alimentaria y nutricional para pacientes y sus familias, contribuyó a capacitar 13.955 personas entre pacientes y familias en la Clínica del Country y a 5.001 en la Clínica La Colina, en temas de alimentación saludable.
 Salud Mental	Articular el cuidado emocional con la calidad asistencial y la humanización del servicio, a través de estrategias estructuradas de atención en salud mental.	Población hospitalizada y familiares. Cuidadores.	- Protocolo de acompañamiento de fin de vida que se aplica al binomio paciente – familia. - Código Colibrí, para acompañamiento en manejo del duelo familias y cuidadores de pacientes fallecidos en la Institución.	3.876 pacientes para riesgo de Salud mental en la Clínica del Country y 1.013 en la Clínica La Colina. - Código Colibrí, 234 pacientes y sus familias. 372 personas en actividades de educación al paciente oncológico.
 Rehabilitación		Pacientes hospitalizados y consulta externa.	- Lista de seguimiento para pacientes con reemplazos articulares. - Educación al paciente y su familia como parte del proceso terapéutico, integrando los contenidos de las guías MCG. - Fortalecimiento en rehabilitación cardíaca, rehabilitación ortopédica, drenaje linfático, entre otros, integrando la terapias físicas, ocupacionales, sensoriales y fonoaudiológica en un solo espacio.	- Se capacitaron 654 pacientes de reemplazos articulares en autocuidado, 363 en manejo y cuidados de traqueostomía y 487 en cuidados del piso pélvico, entre otros, 684 en cuidados del corazón. - Se llevaron a cabo 592.525 intervenciones en fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología y terapia respiratoria, con una cobertura integral. - Centro de Rehabilitación Ambulatoria, con 1.968 pacientes atendidos y más de 5.402 intervenciones realizadas de rehabilitación cardíaca, rehabilitación de piso pélvico y terapia física.

Tabla 5. Programas de Bienestar para el Usuario Clínicas

Gestión de Patologías Crónicas

Las patologías de “Tipo Crónico” representan uno de los mayores desafíos para el bienestar de las familias y la sostenibilidad de los sistemas de salud en nuestro país. Para responder a este reto, en Empresas Banmédica Colombia, hemos desarrollado modelos de gestión integral en cada una de nuestras empresas de cara a cada uno de los frentes de servicio que se atienden respectivamente, poniendo siempre al paciente en el centro de cada decisión. A través de equipos multidisciplinarios que trabajan en perfecta sincronía realizamos un monitoreo constante que nos permite adelantarnos a las complicaciones y actuar a tiempo. Nuestro objetivo es ofrecer un entorno seguro y coordinado que evite las crisis y los ingresos hospitalarios innecesarios, asegurando que cada persona reciba una atención oportuna, digna y adaptada a su propio ritmo de vida.

Colmédica

En Colmédica las patologías crónicas que corresponden a enfermedades que una vez se han diagnosticado y si bien no tienen tratamiento curativo, su tratamiento y control contribuyen a evitar el deterioro clínico del paciente y disminuir las secuelas, así como mejorar la calidad de vida. En Colmédica son principalmente las enfermedades de riesgo cardiovascular, el cáncer, las enfermedades de salud mental y las enfermedades respiratorias, frente a las que se han definido estrategias para su adecuada gestión y cuidado de pacientes:

Estrategia / programa	Objetivos	Población Objeto	Intervenciones
 Riesgo Cardiovascular	Reducir la morbimortalidad asociada a estas enfermedades, evitar secuelas y discapacidad.	Usuarios de Colmédica MP que presentan hipertensión arterial, diabetes mellitus y enfermedad renal crónica.	Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.

« Continúa en la siguiente página »



Estrategia / programa	Objetivos	Población Objeto	Intervenciones
 Salud Materno Perinatal	Evitar los eventos graves en las gestantes y los recién nacidos, a través del control prenatal y educación.	Gestantes de Colmédica.	Garantizar la atención prenatal oportuna y adecuada. Gestión de acompañamiento a cada una de las usuarias en la campaña Mamá Colmédica, con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal, identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Seguimiento a los bebés después del nacimiento, en relación con el cumplimiento a las citas de control de crecimiento y desarrollo y el esquema de vacunación de enfermedades inmunoprevenibles de acuerdo con la edad.
 Salud Mental	Evitar Re hospitalizaciones en pacientes con diagnósticos de salud mental.	Pacientes con diagnósticos de salud mental rehospitalizados en el año.	Colmédica realiza acciones para verificar y mejorar la continuidad del tratamiento médico, farmacológico o terapéutico, como primer factor de riesgo y de complicación, proporcionando una orientación completa y clara sobre las mismas, realizado Psicoeducación al paciente, familia y cuidadores sobre información básica de su enfermedad, reforzando su responsabilidad en los procesos de tratamiento para que puedan ser agentes activos de la rehabilitación y evitando recaídas.
 Cáncer	Detectar oportunamente los cánceres y garantizar atención oportuna, integral y continua del Cáncer.	Pacientes objeto de tamizajes para Cáncer y pacientes diagnosticados con eventos de Cáncer.	Colmédica realiza campañas para realizar las pruebas de tamizaje a la población objeto para cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, cáncer de próstata, cáncer de colon. Seguimiento psicológico de los casos diagnosticados por psicología.
 Poli - consultantes	Identificar oportunidades de intervención tecnocientífica en pacientes poli consultantes, para mejorar sus enfermedades de base y condiciones de riesgo que desencadenan la poli consulta.	Pacientes con más de 30 consultas en el año.	Colmédica analiza los casos de los pacientes definidos como poli consultantes, para identificar oportunidades de intervención en procura de garantizar la atención oportuna y pertinente que de respuesta a las necesidades del paciente.

Tabla 6. Número de visitas ambulatorias por Centro Médico Colmédica 2025

En cuanto a los modelos de atención para atender patologías de “Tipo Crónico” se tienen diferentes estrategias, dentro de las que está:

■ **Modelo de Riesgo Cardiovascular:** Desde el asegurador se realiza monitoreo de la cohorte de pacientes con riesgo cardiovascular y seguimiento a los indicadores de programa y metabólicos. Se basa en el seguimiento de los pacientes a través de los prestadores de servicios de salud, con un enfoque integral siguiendo las Guías de Práctica Clínica, a través de consultas especializadas y de otras disciplinas como nutrición y psicología. Incluye acompañamiento continuo por enfermería, fortalecimiento de la adherencia al tratamiento y la realización de actividades educativas.

1. **Identificación automática de pacientes:** El sistema de información realiza periódicamente la búsqueda de usuarios con diagnósticos asociados al programa.

2. **Enfermero PRCVC:** Contacta a los usuarios con diagnósticos asociados y los invita a participar en el programa; ingresa a los usuarios y realiza seguimiento periódico.

3. **Cálculo del riesgo Médico familiar:** Calcula el riesgo asociado al paciente y establece plan de tratamiento.

4. **Interconsultas y Ayudas Dx PRCV:** El paciente asiste a las interconsultas y realiza los exámenes asociados a su patología.

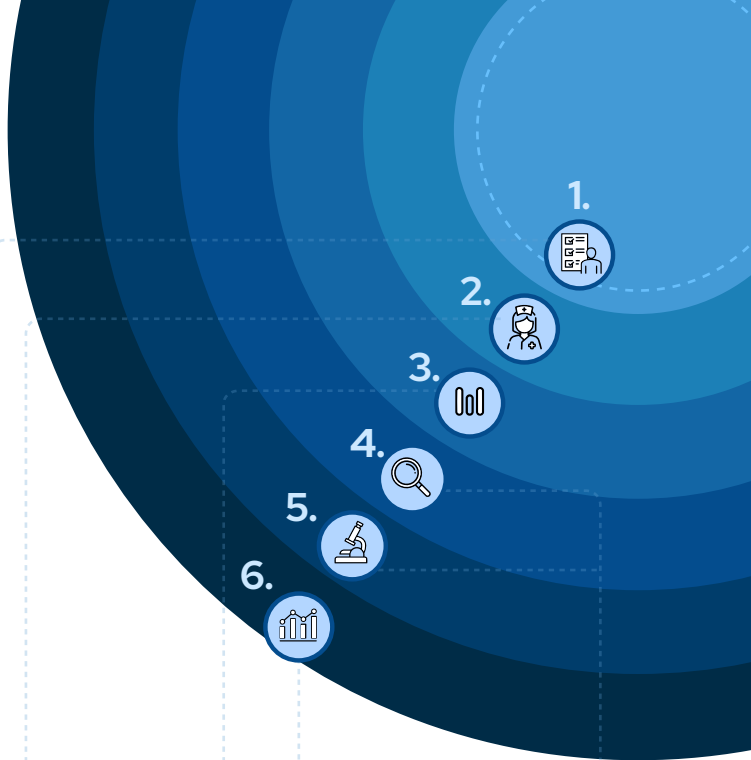
5. **Seguimiento al tratamiento:** Seguimiento a las actividades del programa, control metabólico y acciones de autocuidado.

6. **Colmédica MP Administración / estadísticas:** Conocimiento de la cohorte, indicadores de proceso y resultado, seguimiento a la adherencia y a la integralidad.

■ **Salud Mental:** Llamadas telefónicas realizada por psicólogos a pacientes que han tenido más de dos hospitalizaciones o con hospitalizaciones de larga duración, para fortalecer la continuidad del tratamiento médico, farmacológico o terapéutico, como primer factor de riesgo y de complicación, si es necesario apoyar la consecución de citas o servicios pendientes. El seguimiento se enfoca en proporcionar una orientación completa y clara sobre la enfermedad y la importancia del seguimiento a las indicaciones post hospitalarias, brindando Psicoeducación al paciente, familia y cuidadores sobre información básica de su enfermedad, reforzar la responsabilidad en los procesos de tratamiento para que puedan ser agentes activos

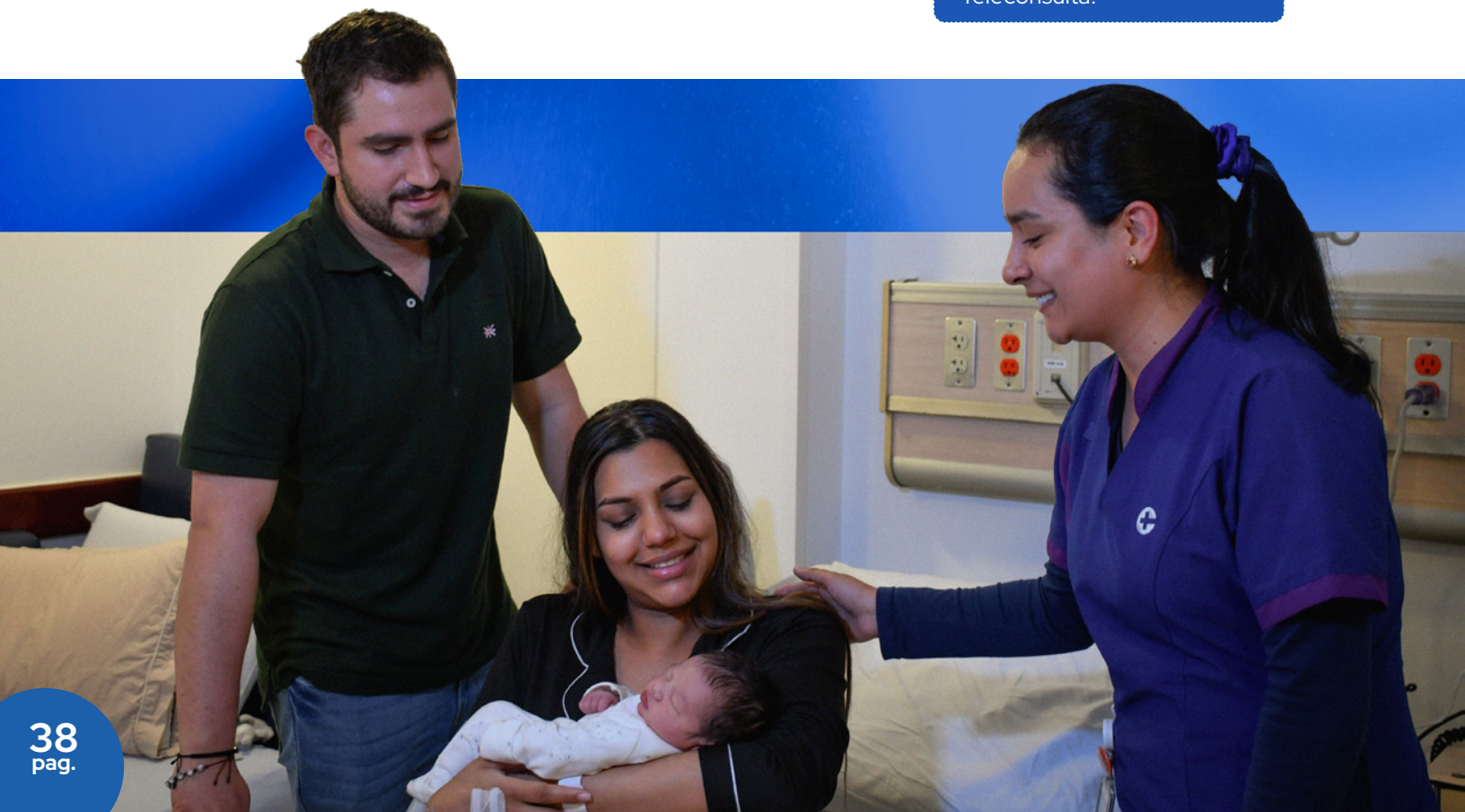
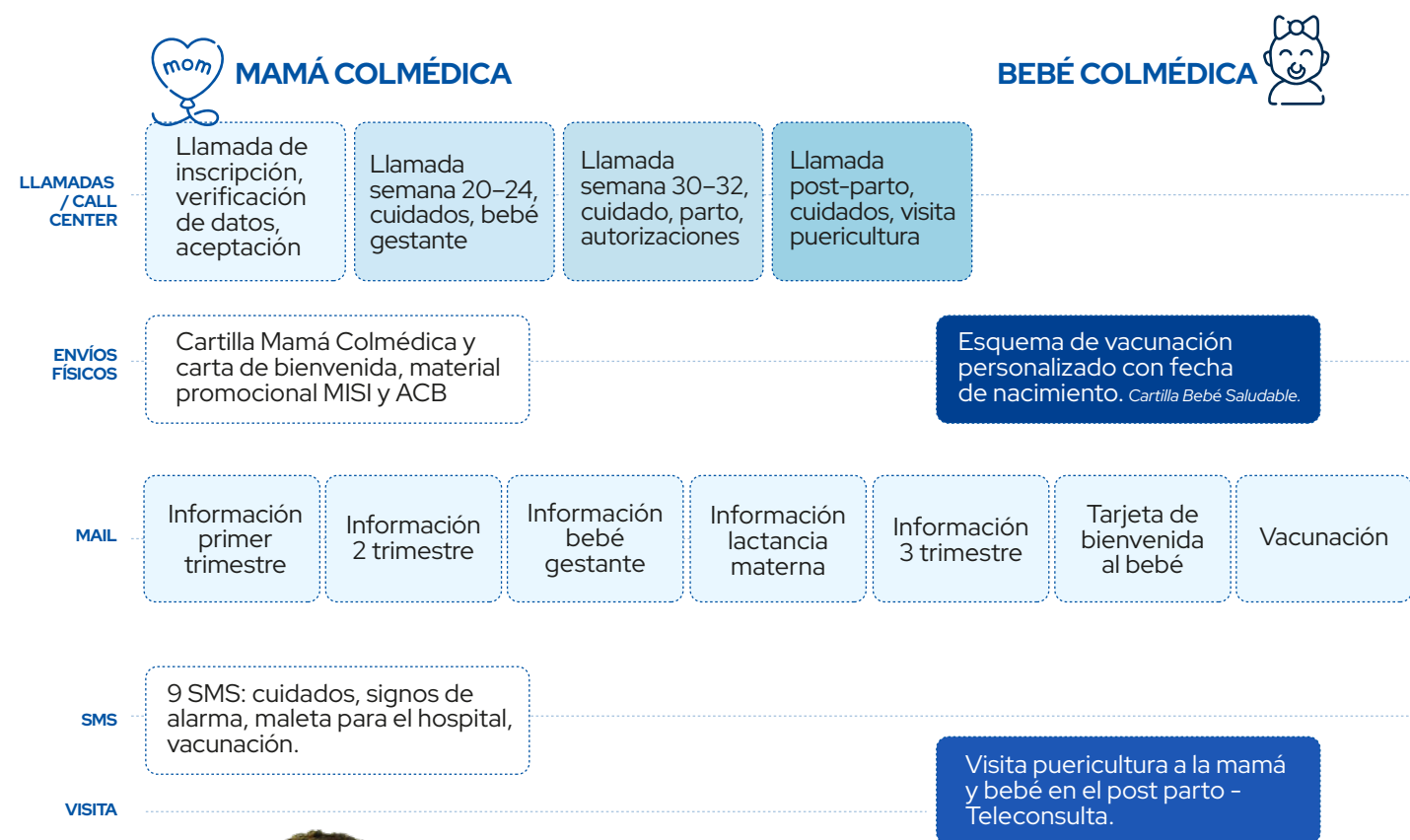
de la rehabilitación, disminuyendo complicaciones y evitando re-hospitalizaciones.

■ **Detección oportuna del Cáncer:** Colmédica realiza monitoreo de los usuarios que deben realizarse los tamizajes para la detección temprana del cáncer de acuerdo con los esquemas de detección de Colombia. Los pacientes que son identificados sin las pruebas de tamizaje (tales como cáncer de mama, Cáncer de cuello uterino, cáncer de próstata, cáncer de colon) son objeto de mensajes por mail o SMS, para informar los canales de atención, y demás condiciones que deben observarse para la toma de los laboratorios también se realizan llamadas personalizadas para el agendamiento efectivo de las pruebas de tamizaje.



Colmédica realiza gestión de acompañamiento por seguimiento telefónico, SMS y mail, a cada una de las usuarias en la campaña Mamá Colmédica (gestantes desde el inicio de la gestación), con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal,

identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Se realiza seguimiento de cobertura de la estrategia en las mujeres en gestación, además de indicadores de salud materno perinatal.



Para las patologías crónicas dentro de los CMC se trabaja en dos programas:

■ Patologías de riesgo cardiovascular: las patologías incluidas son hipertensión arterial, diabetes mellitus, dislipidemia y obesidad. Los pacientes son captados por los profesionales del Centro Médico quienes identifican los diagnósticos, también desde el asegurador para los pacientes con diagnóstico previo de enfermedad crónica (candidato para el programa) o pacientes que debutan con eventos hospitalarios, reportados por el asegurador para captarlos y darles manejo ambulatorio. Adjuntamos el documento “Programa de riesgo cardiovascular.

A través de llamada telefónica y correo electrónico se realiza contacto con el paciente, además se promueve el uso del App Colmédica Saludable, en donde el paciente puede autogestionar su información y medicamentos.

■ **Modelo del programa:** equipo liderado por un enfermero jefe y un médico familiar en donde se valida la cohorte global y el riesgo individual de cada paciente y se determina la periodicidad según el programa para la gestión del paciente. El seguimiento lo realiza el enfermero jefe o el auxiliar de enfermería y las atenciones asistenciales se concentran en algunos profesionales, principalmente médicos familiares o internistas, para la atención de los pacientes basados en las guías de práctica clínica adoptadas por la organización.

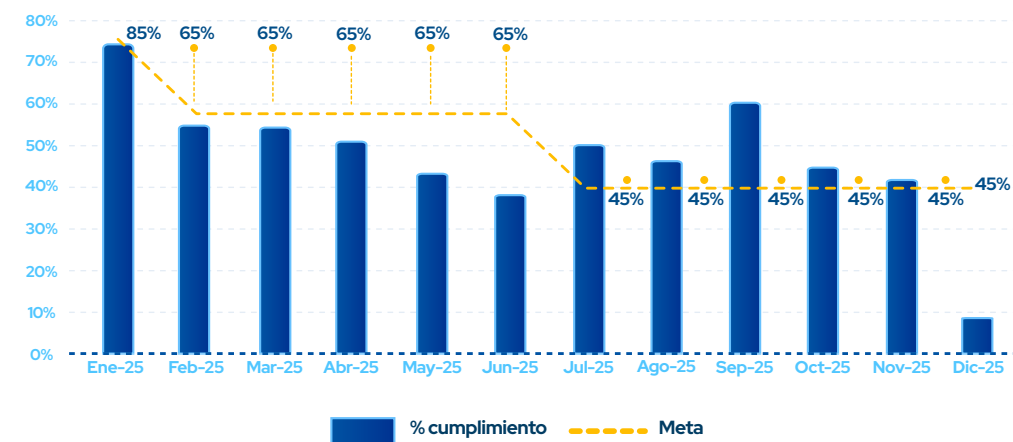


Ingresos Programa Durante el 2025

Hasta junio de 2025, el Programa de Riesgo Cardiovascular se evaluó mediante el indicador "Proporción de ingresos efectivos al programa", el cual medía el porcentaje de usuarios que ingresaban efectivamente en relación con la población objetivo remitida.

A partir de julio de 2025, se implementó un cambio de indicador, adoptando el nuevo indicador denominado “Gestión de ingresos efectivos al programa”, estableciendo como meta el 45 % de ingresos efectivos sobre una población objetivo mensual de 150 usuarios.

Este cambio responde a un análisis detallado de las características de la población remitida al programa.



Por lo anterior, el nuevo indicador permite:

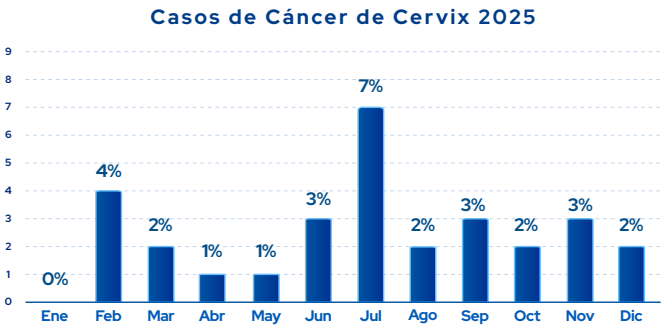
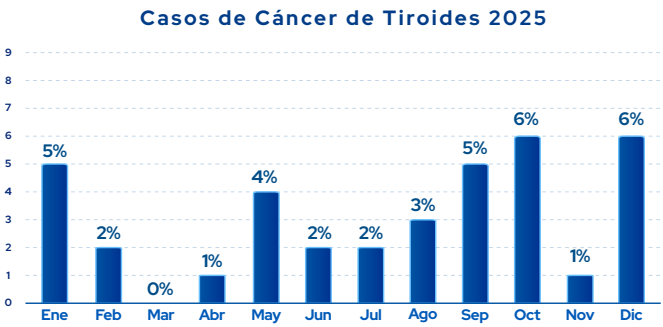
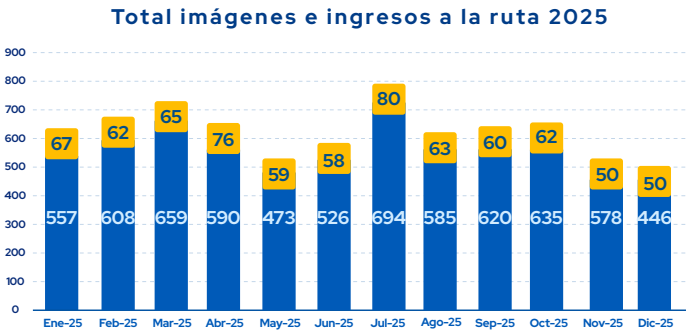
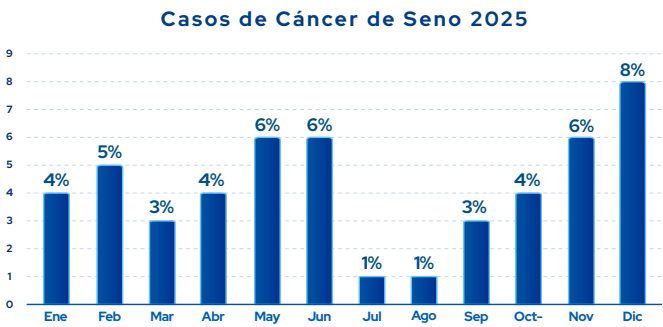
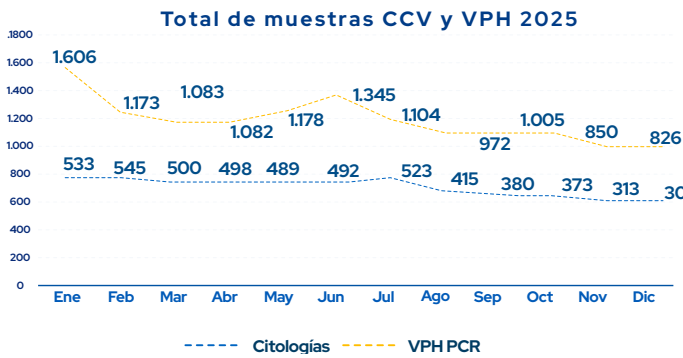
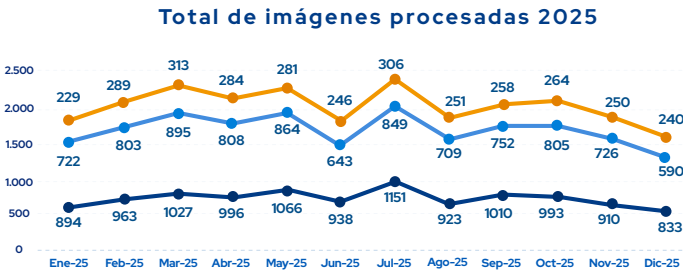
- Evaluar con mayor precisión la efectividad del proceso de gestión de ingresos.
- Alinear la medición con la realidad operativa y clínica del programa.

■ **Cáncer en tres líneas priorizadas (seno, cérvix y tiroides):** Los pacientes son captados por resultados de ayudas diagnósticas que sugieran la patología, pacientes diagnosticados dentro de la consulta (pueden tener pruebas de diagnóstico externas) o pacientes con el antecedente ya establecido. El objetivo del programa es captar oportunamente al paciente para la gestión

clínica que le corresponda según el momento de la enfermedad en el que se encuentre. Favorecer la programación de las actividades asistenciales para poder intervenir rápidamente al paciente.

Los registros que obtuvimos de estos programas durante el 2025:

Casos evaluados 2025



En cuanto a las rutas de atención se tienen:



Programa / Estrategia

Actividad

Responsable

Cáncer de Seno (Atención de las usuarias objeto de la ruta)

Solicitud de mamografía diagnóstica o de tamizaje

Médico tratante o campaña de inducción a la demanda

Solicitud de ayudas diagnósticas complementarias

Cirujano de seno

Solicitud de procedimiento definitivo

Cirujano de seno

Paciente con reporte de mamografía BIRADS 1 - 2 - 3 control con resultados

Imagenología diagnóstica - auxiliar de enfermería y/o monitor CMC-UMD, autogestión por parte de los usuarios

Reporte y cargue en Almera de ecografía y mamografía BIRADS 0, 4 (A, B, C), 5 y 6 como resultados críticos

Imagenología diagnóstica - auxiliar de enfermería o monitor CMC-UMD

Identificación en Almera de usuarias con reporte crítico para incluir en la ruta

Enfermera programas especiales

Asignación de cita de control con cirugía de seno de los usuarios con reporte de imagen crítico para definir conducta

Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales

Asignación de cita para toma de biopsia en CMC o red adscrita según pertinencia

Enfermera y/o auxiliar de enfermería programas especiales

Explicación y gestión de autorizaciones de biopsias según pertinencia

Enfermera y/o auxiliar de enfermería programas especiales

Reporte de resultados de las biopsias o estudios histopatológicos complementarios

Laboratorio de histopatología

Asignación de cita de control con cirugía de seno de las usuarias con reporte de biopsia para definir tratamiento

Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales

Notificación al asegurador MP y/o a las EAPB.

- Usuarios no adherentes (no asistencia o aceptación de citas y contactos telefónicos no efectivos a pesar de varios intentos en un plazo de dos (2) semanas).
- Controles con médico de red adscrita, particular o EAPB.
- Barreras administrativas que afecten la ruta de atención en UMD.

Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales.

Diagnóstico oncológico nuevo confirmado.

- Médico tratante realizará ficha de notificación obligatoria SIVIGILA epidemióloga de centros médicos revisa el caso, al finalizar la ruta, los pacientes diagnosticados con patología oncológica serán objeto de seguimiento por parte de su asegurador

Médico tratante / Epidemiología

CMC

« Continúa en la siguiente página »

Programa / Estrategia	Actividad	Responsable
Cáncer de cuello uterino (Atención de las usuarias objeto de la ruta)	Solicitud de citología y/o ADN/VPH y/o citología en base líquida para tamizaje o diagnóstico.	Médico tratante
	Solicitud de ayudas diagnósticas complementarias (Colposcopia, biopsia, inmunohistoquímica)	Ginecólogo
	Solicitud de tratamiento de acuerdo con el diagnóstico obtenido (quirúrgico o farmacológico)	Ginecólogo
Cáncer de Cuello Uterino (Identificación y seguimiento de reportes positivos)	Identificación de casos críticos objeto de seguimiento a través de búsqueda activa en Sistema de Gestión Integral (Almera)	Enfermera Programas especiales
	Reporte de citologías y ADN/VPH realizados durante el mes (informe primeros 15 días del mes siguiente)	Laboratorio SYNLAB
	Reporte de resultados de las biopsias o estudios histopatológicos complementarios	Laboratorio de histopatología
	Asignación de cita de control con ginecología de las usuarias con reporte de pruebas de tamizaje y diagnóstico para definir tratamiento o procedimientos diagnósticos	Enfermera y/o auxiliar de enfermería programas especiales
	Asignación de cita para toma de Colposcopias en Centros médicos Colmédica, si es con otra entidad se debe hacer seguimiento para agendar cita de control con médico tratante según sea el caso	Enfermera y/o auxiliar de enfermería programas especiales
	Reporte de resultados de las biopsias o estudios histopatológicos complementarios	Laboratorio de histopatología
	Asignación de cita de control con ginecología de las usuarias con reporte de biopsia para definir tratamiento	Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales
	Diagnóstico oncológico nuevo confirmado. Médico tratante realizará ficha de notificación obligatoria SIVIGILA si aplica, epidemióloga de centros médicos revisa el caso, al finalizar ruta, los pacientes diagnosticados con patología oncológica serán objeto de seguimiento por parte de su asegurador	Médico tratante/Epidemiología UMD
	Notificación al asegurador MP y/o a las EAPB ■ Usuaris no adherentes (no asistencia o aceptación de citas) ■ Contactos telefónicos no efectivos a pesar de varios intentos ■ Controles con médico de red adscrita, particular o EAPB. Barreras administrativas que afecten la ruta de atención en CMC	Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales

« Continúa en la siguiente página »

Programa / Estrategia	Actividad	Responsable
Cáncer de Tiroides (Atención de las usuarias objeto de la ruta)	Solicitud de ecografía diagnóstica o de tamizaje	Médico tratante
	Solicitud de ayudas diagnósticas complementarias	Médico tratante (medicina interna, endocrinología, cirugía de cabeza y cuello)
	Solicitud de procedimiento definitivo	Endocrinología y/o cirugía de cabeza y cuello
Cáncer de Tiroides (Identificación y seguimiento de reportes críticos)	Reporte y cargue en Almera de ecografía de tiroides o ecografía de cuello TIRADS 4 (A y B), 5 y 6 como resultados críticos	Imagenología diagnóstica – auxiliar de enfermería o monitor CMC
	Identificación en Almera de usuarias con reporte crítico para incluir en la ruta	Enfermera programas especiales
	Asignación de cita de control con endocrinología y/o cirugía de cabeza y cuello de los usuarios con reporte de imagen crítica para definir conducta	Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales
	Asignación de cita para toma de biopsia en Centros médicos Colmédica, si es con otra entidad se debe reportar al asegurador MP y a la EAPB según sea el caso	Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales
	Explicación y gestión de autorizaciones de biopsias según pertinencia	Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales
	Reporte de resultados de las biopsias o estudios histopatológicos complementarios	Laboratorio de histopatología
	Asignación de cita de control con endocrinología y/o cirugía de cabeza y cuello de los usuarios con reporte de biopsia para definir tratamiento	Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales
	Diagnóstico oncológico nuevo confirmado Médico tratante realizará ficha de notificación obligatoria SIVIGILA si aplica, epidemióloga de centros médicos revisa el caso, al finalizar ruta, los pacientes diagnosticados con patología oncológica serán objeto de seguimiento por parte de su asegurador	Médico tratante/ Epidemiología CMC
	Notificación al asegurador MP y/o a las EAPB ■ Usuarios no adherentes ■ Contactos telefónicos no efectivos a pesar de varios intentos ■ Controles con médico de red adscrita, particular o EAPB ■ Barreras administrativas que afecten la ruta de atención en CMC	Enfermera programas especiales y/o auxiliar de enfermería programas especiales

Programa	Intervenciones	Indicadores 2025	Valor
 Salud Materno Perinatal	Garantizar la atención prenatal oportuna y adecuada. Gestión de acompañamiento a cada una de las usuarias en la campaña Mamá Aliansalud, con el fin de garantizar la realización de actividades del control prenatal, identificación de condiciones de riesgo o alarma en las pacientes y seguimiento de la gestación. Seguimiento a los bebés después del nacimiento, en relación con el cumplimiento a las citas de control de crecimiento y desarrollo y el esquema de vacunación de enfermedades inmunoprevenibles de acuerdo con la edad.	Razón de Mortalidad Materna	Ninguna
		Tasa de Mortalidad Perinatal	8,5 *mil nacidos vivos
		Bogotá	13,1 *mil nacidos vivos
		Cobertura de pacientes con controles prenatales (mínimo 4)	100%
 Ruta Cardiovascular, precursoras y Enfermedad Renal Crónica ERC	Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.	Tamización de gestantes con Hepatitis B, VDRL y VIH	98%
		Cobertura de pacientes con HTA/DM en programa	90%
		2023	89%
		2024	91%
		2025	90%
		Indicadores Metabólicos	
 Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica EPOC	Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.	Control TA:	89%
		Control Hemoglobina Glicosilada	70%
 Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica EPOC	Atención de pacientes con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.	%Adherencia a GPC EPOC	77%
		Proporción de pacientes con AR sin actividad	86%
		Colombia	55%
		Adherencia a GPC pacientes con medicamento biológico	100%
 Artritis Reumatoide	Atención de pacientes con enfoque integral, a partir del DX y el tratamiento instaurado. Se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud. Si se requiere escalamiento terapéutico será valorado en IPS con recurso de reumatología.		

« Continúa en la siguiente página »

Programa	Intervenciones	Indicadores 2025	Valor
 Cáncer	Aliansalud realiza valoraciones de p y m por curso de vida y c pruebas de tamizaje, los casos sospechosos deben ir a confirmación o descarte y continuar la ruta de atención en IPS de nivel 3 o 4 de complejidad.	Cobertura de pruebas de tamizaje	
		Cáncer de mama	74%
		Colombia	40%
		Cobertura pruebas de tamizaje Cáncer de Cuello Uterino (VPH)	90%
 VIH	Atención de pacientes en IPS ambulatoria especializada en el manejo de la enfermedad con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.	Colombia	38%
		Cobertura tamizaje Cáncer de Próstata	75, 4%
		Colombia	
		Cobertura de pacientes con Terapia Antirretroviral	100%
		Colombia	80,70%
		Proporción de pacientes con carga viral indetectable (control virológico)	93%
 Enfermedades huérfanas	Atención de pacientes en IPS ambulatoria especializada en el manejo de la enfermedad con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.	Colombia	67%
		Proporción de pacientes con linfocitos (CD\$ mayor a 200 Control inmunológico)	97%
		Colombia	78%
		Cobertura de seguimiento a pacientes con EH en tratamiento activo	95%
 Hemofilia y defectos de la coagulación	Atención de pacientes en IPS ambulatoria especializada en el manejo de la enfermedad con enfoque integral, interdisciplinario en donde se realizan controles periódicos de especialidades relacionadas, manejo de condiciones de riesgo, paraclínicos de control clave, actividades educativas y de promoción de la salud.	Tasa de pacientes en profilaxis con sangrado espontáneo	Ningún caso
		Pacientes con hemofilia severa en profilaxis con factor de coagulación	100%

« Continúa en la siguiente página »

Programa	Intervenciones	Indicadores 2025	Valor
 Cáncer en menores de 18 años	Atención de pacientes menores de 18 años en IPS ABA, con la sospecha DX se remite a IPS de 3 nivel de complejidad para confirmación o descarte e inicio de tratamiento de manera prioritaria. Seguimiento de los servicios requeridos e indicadores de salud.	Seguimiento a pacientes menores de 18 años con Cáncer	100%
		Mortalidad de pacientes menores de 18 años conCáncer	2,10%
 Salud Mental	Atención en IPS especializada de Salud mental, manejo interdisciplinario	Seguimiento de pacientes en cohortes de salud mental	76% (efectividad)



Manejo de Sustancias Controladas

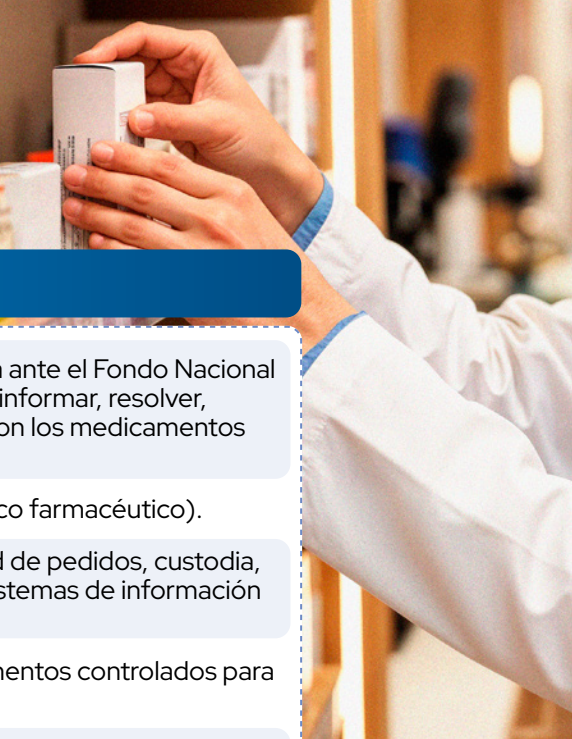
El manejo de medicamentos y sustancias bajo fiscalización especial exige un equilibrio perfecto entre la oportunidad médica y un control operativo exhaustivo; esta gestión se realiza bajo el estricto cumplimiento de la normatividad nacional vigente y los más altos estándares de bioseguridad, para asegurar que nuestros usuarios accedan a tratamientos terapéuticos seguros y mitigar cualquier riesgo de desviación o uso inadecuado; contamos con procedimientos estandarizados de control y vigilancia continua, **de lo que hablaremos a continuación:**

CMC

En nuestra operación contamos con dos procedimientos documentados: “MDI-SAM-PC010 Procedimiento de Gestión de Medicamentos de Control Especial Ambulancias Medicalizadas y del MDI-SAM-PC008 Procedimiento de Gestión de Medicamentos de Control Especial”, en los cuales se definen las medidas y controles para garantizar el almacenamiento y la eliminación seguros de las sustancias controladas. Adicionalmente, cuenta con el Protocolo de Código Azul Maestro Nacional - AMA-AMB-PT007 el cual le permite hacer prescripción de antagonistas de opioides (naloxona, naltrexona y otros) u otros medicamentos que contrarrestan los efectos

de las sustancias controladas. **Dentro de los puestos de trabajo o cargos que tienen contacto con dichas sustancias:**

Área	Cargos
 Servicio Farmacéutico	Director técnico (Químico farmacéutico): Persona inscrita ante el Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE) como referente institucional para informar, resolver, gestionar información sobre los movimientos relacionados con los medicamentos controlados dentro de la UMD.
	Regentes de farmacia: Back Up de director técnico (Químico farmacéutico).
	Auxiliares de farmacia: Realizan las actividades de: solicitud de pedidos, custodia, distribución a los servicios, registro en libros de control y/o sistemas de información contable, manejo de archivo.
	Anestesiólogos: Recibimiento y administración de medicamentos controlados para sedación en procedimientos de gastroenterología. Médicos generales y auxiliares de enfermería de la tripulación de la ambulancia medicalizada: Custodia, administración de medicamentos controlados.



Para brindar atención a pacientes con trastornos por abuso de sustancias, la Compañía cuenta con el Programa para la Prevención e Intervención del **Consumo de Alcohol, Tabaco y Otras Sustancias Psicoactivas - TAH-SST-PRO05.**

Para la correcta aplicación de los procedimientos y programas, la organización dispone de un plan de formación alineado a estas necesidades; y durante el año 2025, se realizaron 4 capacitaciones sobre el manejo de medicamentos de control especial:

Fecha	Tema	Asistentes
Enero 2025	Generalidades del MDI-SAM-PC010 Procedimiento de Gestión de Medicamentos de Control Especial Ambulancias Medicalizadas, y sus formatos asociados, normatividad relacionada a los medicamentos controlados y casos prácticos.	Tripulación ambulancia medicalizada: 3 médicos 2 conductores 4 Aux enfermería
Enero 2025	Normatividad relacionada, generalidades del MDI-SAM-PC008 Procedimiento de Gestión de Medicamentos de Control Especial, y sus formatos y rótulos de vida útil. Esta capacitación fue un video remitido a la subgerencia médica quien haría de puente con los terceros que realizan los procesos de sedación (Somnia y Consedar).	No se tiene conocimiento de cantidad de personas capacitadas.
Febrero 2025	Generalidades del MDI-SAM-PC010 Procedimiento de Gestión de Medicamentos de Control Especial Ambulancias Medicalizadas y del MDI-SAM-PC008 , Procedimiento de Gestión de Medicamentos de Control Especial, y sus formatos asociados, manejo de averías, manejo del libro de medicamentos de control especial, ejercicios prácticos, normatividad relacionada e informes ante el FNE.	Personal servicio farmacéutico: 2 regentes farmacia 19 Aux de farmacia
Mayo 2025	Actualización del SAM-PC008 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL. Dirigido a: Personal del servicio farmacéutico.	Personal de servicio farmacéutico: 3 regentes farmacia 19 Aux de farmacia

En los CMC existen dos canales de identificación para los medicamentos de control especial:

■ El primero desde la prescripción, el control inicia cuando se identifica a un paciente con formulación de un medicamento de control especial, se incluye en la base del programa de seguimiento farmacológico, para posteriormente aplicar un test de adherencia terapéutica e identificar posibles riesgos asociados, como pueden ser las conductas de abuso para reporte al asegurador, en el año 2025 atendimos por este canal 34 pacientes.

■ El segundo, es el seguimiento a la administración de medicamentos de control especial en el Centro Médico, particularmente estas moléculas se utilizan para los servicios de sedación en las salas de gastroenterología y en los traslados de ambulancia medicalizada. Para el control de este canal existen procedimientos que indican la entrega mano a mano de dichos medicamentos, el control a cada uno de los pacientes prescritos y la verificación por parte del químico farmacéutico mes a mes sobre los consumos y los soportes para el debido reporte al Fondo Nacional de Estupefacientes.



Aliansalud

Se cuenta con resolución vigente para el manejo de medicamentos de control especial y monopolio del estado emitida por el fondo nacional de estupefacientes y se realiza seguimiento al cumplimiento de la normatividad por parte de los operadores farmacéuticos autorizados para la dispensación de estos productos.

Clínicas

Las Clínicas han implementado un modelo integral para la gestión de sustancias controladas, alineado con la normatividad nacional vigente. Este modelo cubre todas las etapas del ciclo del medicamento (prescripción, adquisición, almacenamiento, dispensación, uso y disposición final), mediante procedimientos estandarizados, controles operativos y registros obligatorios que garantizan trazabilidad, seguridad y uso racional.

En materia de prescripción, se cuenta con políticas institucionales que definen requisitos estrictos para la formulación de estas sustancias, incluyendo validación de condiciones legales y clínicas antes de la dispensación. Participan de manera directa médicos prescriptores, personal de enfermería y el servicio farmacéutico, quienes intervienen en la validación, custodia, dispensación y seguimiento, bajo roles claramente definidos.

La organización desarrolla un programa estructurado de capacitación dirigido a todo el personal involucrado. Durante 2025, se capacitaron aproximadamente 628 colaboradores (436 en Clínica del Country y 192 en Clínica La Colina), abordando temas como normatividad, prescripción segura, manejo, custodia y prevención del uso inadecuado. Estas actividades se complementan con estrategias de divulgación continua al personal asistencial.

Se dispone de lineamientos para la identificación y manejo de pacientes con posibles trastornos por uso de sustancias, articulados con el equipo médico y los programas institucionales de seguridad del paciente. Asimismo, se garantiza la disponibilidad de antagonistas de opioides y otros medicamentos para la reversión de efectos, junto con protocolos definidos para su uso oportuno.

El almacenamiento se realiza bajo condiciones de seguridad (acceso restringido, custodia permanente, conteos periódicos), y la eliminación se ejecuta mediante procedimientos diferenciados que cumplen con la normativa ambiental y sanitaria. Todos los movimientos son registrados en sistemas de información y libros oficiales, con reporte mensual a las autoridades competentes y conciliación con inventario físico.

La organización cumple con los programas de monitoreo y control definidos por los entes regulatorios, incluyendo el reporte sistemático de movimientos y saldos de medicamentos de control especial. No se identifican limitaciones estructurales para la adecuada gestión y dispensación de estas sustancias, más allá de las restricciones propias del marco regulatorio nacional.

Como hito relevante, en el marco del proceso de internalización de la operación logística del servicio farmacéutico, se fortaleció el control directo sobre la cadena de suministro, permitiendo una mayor estandarización de procesos, optimización de la trazabilidad y gestión más eficiente de los riesgos asociados al manejo de sustancias controladas.

El proceso de internalización del servicio farmacéutico, iniciado en 2025 en la Clínica La Colina y proyectado para su consolidación en 2026 en la Clínica del Country, constituye una iniciativa estratégica orientada a la gestión integral y directa de la cadena de suministro, la logística intrahospitalaria y la operación farmacéutica, bajo un modelo propio que fortalece la autonomía institucional. Este modelo permite tener el control completo de todo el proceso, desde la compra hasta la entrega y uso del medicamento en el paciente, abarcando de manera articulada la adquisición, almacenamiento, distribución, dispensación y atención farmacéutica, con un equipo fortalecido de talento humano especializado. Como resultado, se han evidenciado mejoras en el cumplimiento normativo, la seguridad del paciente y la continuidad del abastecimiento, junto con eficiencias operativas y económicas derivadas de una gestión más rigurosa de la demanda, el inventario y las alternativas terapéuticas, contribuyendo de manera directa a la sostenibilidad financiera y a la reducción de riesgos en la atención.



Pacientes Atendidos durante el 2025

Nuestro despliegue territorial busca mejorar el acceso, descentralizar la medicina de alta calidad y optimizar los tiempos de respuesta. A continuación, se presenta el mapa de servicios e instalaciones que sustentan nuestra promesa de valor y garantizan una cobertura médica integral y los servicios prestados en cada uno de los centros por pacientes atendidos durante el 2025:



CMC

Ciudad	Centro Médico	N° Pacientes
Barranquilla	CMC Alto Prado	114.830
	CMC Bella Suiza	52.943
Bogotá	CMC Calle 84	121.449
	CMC Torre Sta Bárbara	88.132
	CMC Belaire	132.306
	CMC Bulevar Niza	65.153
	CMC Calle 185	43.398
	CMC Cedritos	207.511
	CMC Chapinero	206.066
	CMC Colina Campestre	303.710
	CMC Country Park	203.744
	CMC Metropolis	115.531
	CMC Multiplaza	54.813
	CMC Plaza Central	150.814
	CMC Salitre Capital	405.913
	CMC Suba	58.142
	CMC Unicentro Occidente	43.596
	CMC Zafiro Usaquén	119.017
	CMC Torre Sta Bárbara	521.550
	CMC Colmedica Calle 84	55.176
Bucaramanga	CMC Bucaramanga	42.047
Cali	CMC Cali	48.790
	CMC Pacific Center	4.113
Cartagena	CMC Bocagrande	25.537
	CMC Las Ramblas	7.867
Chía	CMC Chía Belenus	211.984
	CMC Chía Plaza Mayor	7.793
Ibagué	CMC Ibague	35.842
Manizales	CMC Manizales	21.459
Medelín	CMC El Poblado	111.592
Neiva	CMC Neiva	22.165
Pereira	CMC Pereira	16.503
Villavicencio	CMC Villavicencio	88.559
Yopal	CMC Yopal	5.038
Varios	Atención Domiciliaria	130.780

Tabla 7. Número de visitas ambulatorias por Centro Médico Colmédica 2025

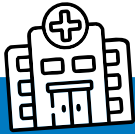
Aliansalud

Tipo de Servicio	2023	2024	2025
Atenciones Hospitalarias	53.563	56.786	69.516
Atenciones Ambulatorias	4.812.177	5.108.941	4.750.001
Medicamentos	14.829.121	20.382.941	18.121.190
Total, de Servicios Ofertados	19.694.861	25.548.668	22.940.707

Etiquetas de Fila	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Odontología	312.767	268.155	283.882
Otros	54.989	59.071	125.663
Hospitalizacion y Qx	12.099	12.328	13.006
Cirugía Ambulatoria	6.203	5.926	6.658
Procedimientos Ambulatorios	242.242	253.350	321.691
Consulta Externa	569.755	556.529	700.130
Ayudas Diagnósticas	1.469.521	1.587.124	1.464.054
Atención de Urgencias	35.261	38.532	49.852
Atención Domiciliaria	345.591	387.935	450.204
Medicamentos	14.829.121	20.382.941	18.121.190
Suministros	1.817.312	1.996.777	1.404.377
Total, General	19.694.861	25.548.668	22.940.707

(*) Para 2025, el componente "Otros" presenta un incremento respecto a periodos anteriores donde se incluye el componente de traslados. El aumento observado responde a la transición hacia un modelo de pago por kilometraje. Al registrar la frecuencia en función de la distancia recorrida en lugar del número de servicios, se genera una variación al alza frente al histórico anterior.

Tabla 8. Número de visitas y atenciones por EPS Aliansalud 2025



	CDC	CLC	IMG DX
Total, Hospitalización	15.441,0	11.615	
Total, Cirugía Ambulatoria	8.995,0	8.270	
Total, Urgencias	71.483,0	74.324	
Total, Cirugía Hospitalizada	3.695,0	-	
Total, Servicios Ambulatorios	133.193,0	66.408,0	122.975,0

Tabla 9. Número de visitas y atenciones Clínicas e Imágenes Diagnósticas 2025

Gestión de Enfermedades adquiridas en los mismos centros médicos hospitalarios

En Colombia, dentro del contexto conceptual de “enfermedades adquiridas en los centros médicos hospitalarios” realizamos identificación, medición, seguimiento y reporte de las siguientes, enmarcadas dentro del concepto de eventos adversos:

- Caída desde cama hospitalaria
- Caída desde su altura – institucional
- Flebitis en sitio venopunción
- Hipotensión severa postoperatoria
- I.A.M. 72h post-operatorio
- Lesión osteomuscular
- Reingresos hospitalarios (<15 días) misma causa o Dx. estancia previa
- Luxación postoperatoria en RTC
- Reacción adversa a medicamentos
- Reacción adversa a transfusión
- Embolia pulmonar o T.V.P. postoperatoria
- Úlceras por presión
- Shock hipovolémico postparto
- Reingreso urgencias (<72 horas) misma causa o Dx., que termina en hospitalización
- Otros eventos (Traumas, lesiones cortopunzantes, entre otros).

Por otro lado, también realizamos el mismo seguimiento de las siguientes infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS):

- Infección tracto sanguíneo asociado catéter central
- Infección sitio operatorio (ISO) superficial
- Neumonía asociada a ventilación mecánica
- Endometritis postparto
- Infección tracto urinario asociada a catéter
- Infección por catéter periférico
- Infección sitio operatorio (ISO) profunda
- Neumonía no asociada a ventilación mecánica
- Endometritis post cesárea
- Otras infecciones (Traqueítis, Celulitis, entre otros).



CMC

Los Centros Médicos Colmédica cuentan con prestaciones asistenciales de carácter ambulatorio, lo que implica que el riesgo de los pacientes de sufrir caídas o adquirir infecciones asociadas al cuidado de la salud es menor dado que no hay una estancia prolongada dentro de la institución y los procedimientos son menos invasivos. Sin embargo, dadas las políticas de seguridad del paciente se realiza seguimiento y medición de los indicadores para la identificación de riesgos y toma de decisiones.

Caídas en la atención: son los incidentes en los que un paciente se desliza, tropieza o cae al suelo dentro de las instalaciones de los centros médicos, lo que puede resultar en lesiones o daños. Estos resultados corresponden al reporte realizado al Ministerio de Salud de Colombia en el marco de la Resolución 256 de 2016.



Ciudad	Trim I		Trim II		Trim III		Trim IV	
	Nº. de caídas	Nº. pacientes atendidos	Nº. de caídas	Nº. pacientes atendidos	Nº. de caídas	Nº. pacientes atendidos	Nº. de caídas	Nº. pacientes atendidos
Barranquilla	0	12.418	0	12.797	0	15.281	0	13.801
Bogotá	4	458.725	10	448.168	4	479.568	4	431.572
Bucaramanga	0	4.947	0	4.644	0	5.200	0	4.605
Cali	0	5.923	0	6.019	0	6.379	0	6.695
Cartagena	0	4.104	0	2.843	0	3.684	0	2.991
Chía	0	24.467	0	24.256	0	27.821	0	27.756
Ibagué	0	4.057	0	3.765	0	3.862	0	3.467
Manizales	0	2.214	0	1.979	0	2.090	0	1.850
Medellín	0	11.914	0	11.723	0	12.450	0	11.043
Neiva	0	2.505	0	2.234	0	2.752	0	2.174
Pereira	1	1.968	0	1.146	0	1.697	0	1.822
Villavicencio	1	9.708	1	9.341	1	8.840	1	9.130
Yopal	0	1.425	0	1.246	0	1.330	0	1.197
Total General	6	544.375	11	530.161	5	570.954	5	518.103

Tabla 10. Caídas en la Atención CMC durante el 2025

Fuente pacientes atendidos: Ejecución Global.

Infecciones: Número de infecciones identificadas en la atención en salud con respecto al número de indicios de atención insegura al paciente identificados en el periodo.

	2025	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total, general
No. IAI asociados a infección		2	3	4	2	1	1	1	2	1	0	0	1	18
No. IAI identificados		51	77	90	62	68	82	68	85	76	89	60	63	871
%		3,9%	3,9%	4,4%	3,2%	1,5%	1,2%	1,5%	2,4%	1,3%	0,0%	0,0%	1,6%	2,1%

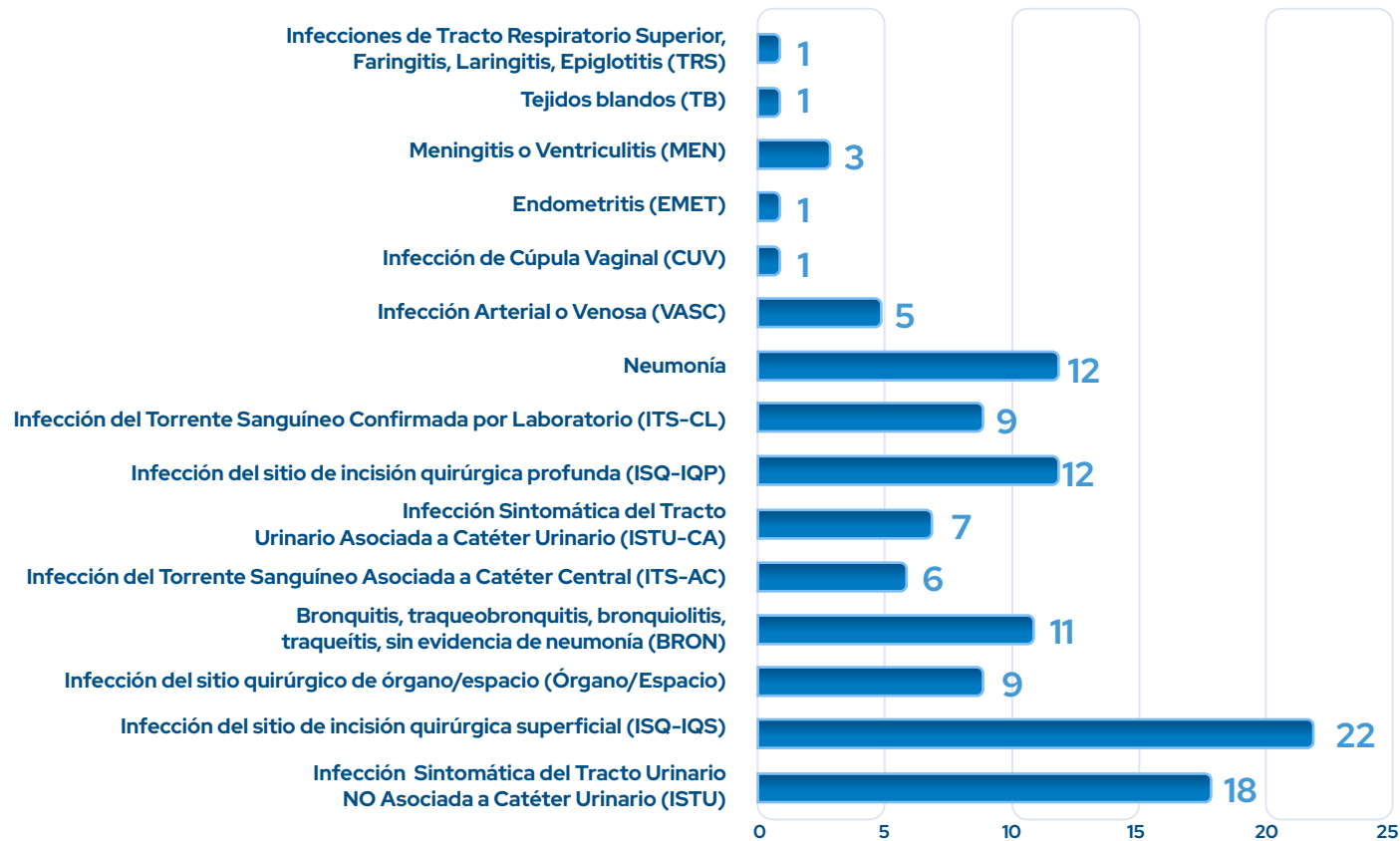
Tabla 11. Número de infecciones identificadas en la atención en salud durante el 2025 Fuente: Modulo seguridad del paciente aplicativo Almera.

De las infecciones identificadas en el cuidado de la salud, 4 corresponden a vacunación y fueron reportadas al ente de control a través del aplicativo Vigiflow.

Nota: El indicador de infecciones se calcula sobre el número de incidentes de seguridad del periodo, para obtener un valor representativo de gestión de los sucesos y que no se diluya en el total de atenciones realizadas.

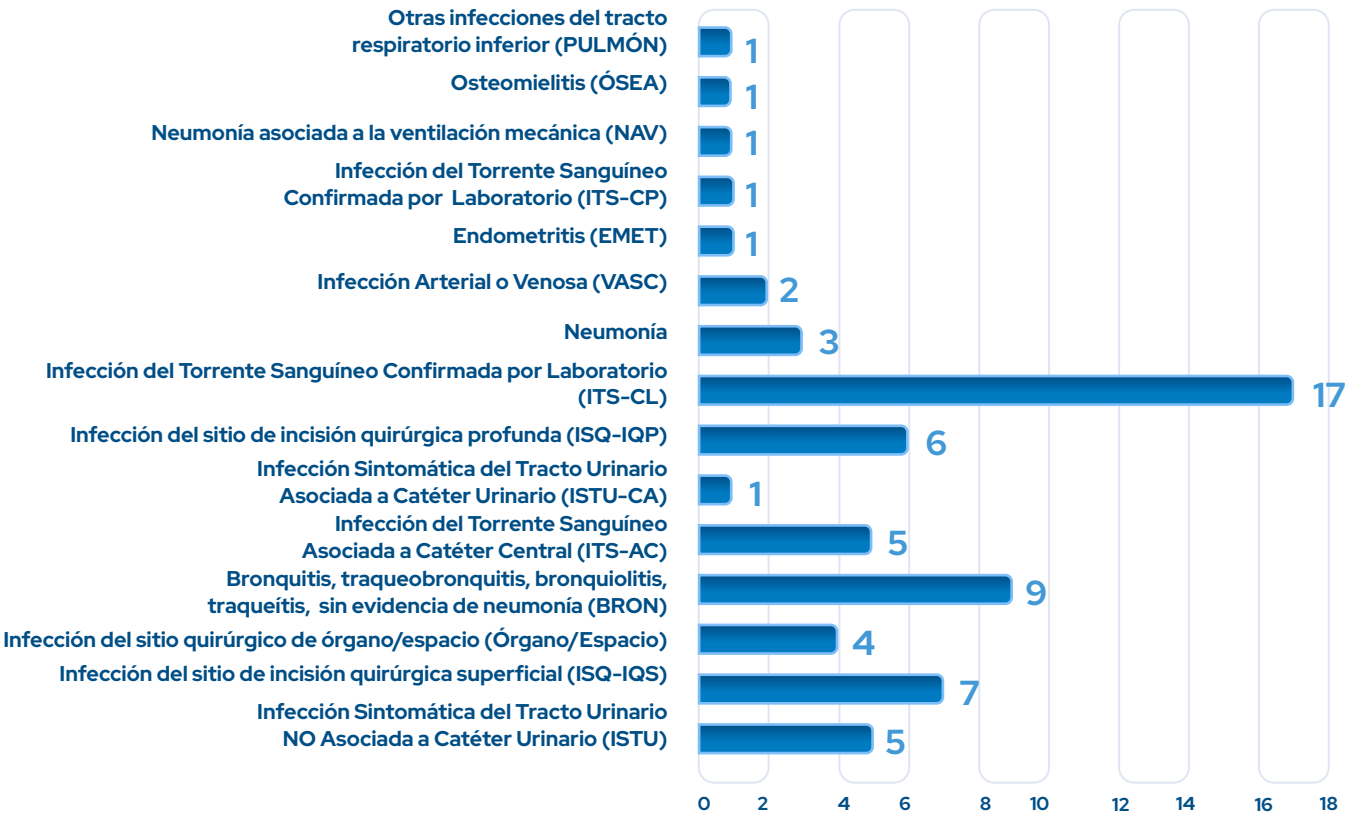
Clínicas

Consolidado distribución por tipo de IAAS Clínica del Country- 2025



Consolidado anual distribución por tipo de IAAS Clínica La Colina - 2025

Total, IAAS: 64



Número de reintros no planificados para cada hospital que opera la organización

Colmédica y Aliansalud

Dentro del asegurador, adoptando lineamientos normativos nacionales, se realiza seguimiento a los Reingresos Hospitalarios, dejando como concepto central el siguiente:

Comportamiento de los reintros hospitalarios dentro de los 15 días siguientes por la misma causa, identificados por el asegurador, dentro del ámbito hospitalario.

Con estas pautas, el dato final, para 2025, de reintros hospitalarios identificados tanto para ALIANSALUD como para COLMÉDICA son:

	Colmédica MP	Aliansalud
Nº. Total reintros hospitalarios 2025	299	90
Nº. Total egresos hospitalarios 2025	22.561	7.849
Tasa reintro hospitalario 2025 (por c/100 egresos)	1,32	1,15

Teniendo en cuenta los criterios descritos anteriormente, dentro del asegurador contabilizamos específicamente los reingresos hospitalarios dentro de los 15 días siguientes al egreso, por la misma causa, es decir,, no tenemos otro desagregado adicional.

Dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud de Colombia, se establecen dentro del sistema de información para la calidad indicadores "clave" o "trazadores" para el seguimiento a la calidad en la prestación de servicios de salud en la red de prestadores. Dentro de estos se encuentra el indicador de Reingresos Hospitalarios, con definición base adoptada por el asegurador.

Ya en el proceso de identificación de casos, dentro de la auditoría de concurrencia y gestión clínica hospitalaria, tenemos las siguientes actividades:

El enfermero hospitalario clasifica los pacientes para la visita concurrente y gestión respectiva. En los casos que cumplen criterios se reporta al auditor médico, acorde a los siguientes criterios: pacientes con criterios dados por reingresos, infección asociada a la atención en la salud, evento adverso, reintervención, ingreso a U.C.I. mayor o igual a un día, larga estancia (estancia mayor o igual a seis 6 días), costo mayor o igual a 45 millones, caso especial, riesgo jurídico, complicaciones terapéuticas, anestésicas o quirúrgicas, marcación de Casos de interés en Salud Pública o COVID -19, víctimas de conflicto armado, víctimas de lesión por agente químico, muerte digna, sistema nominal gestante, terapia de reemplazo renal, casos especiales de seguimiento.

Si el caso corresponde a un evento de no calidad (por ejemplo, reingresos hospitalarios, entre otros) que puedan ser atribuibles a la IPS, evento adverso o en el cual se involucre algún tópico de seguridad del paciente, se debe iniciar el proceso de análisis técnico basado en evidencia clínica o literatura, estándares, estudios previos etc.

Se solicita formalmente ya sea por escrito o vía correo electrónico en formato preestablecido a la IPS el análisis de calidad correspondiente señalando las dudas frente al evento presentado.

Dependiendo de la complejidad del evento se programa una revisión y análisis técnico del mismo con los asesores médicos especialistas del área para su concepto. Para estos casos debe quedar acta con las respectivas firmas de los participantes. Según el resultado se realizará reunión con el prestador para análisis en conjunto, establecimiento del plan de mejoramiento, las conclusiones generales, planes de mejora o seguimiento.

Dentro del seguimiento interinstitucional a todos los prestadores hospitalarios donde tenemos equipo de auditoría concurrente, se realiza socialización de estos indicadores, de manera trimestral o semestral, para en conjunto validar previsibilidad de los reingresos y/o eventos de no calidad y asimismo, establecer opciones de mejoramiento.



Clínicas

Hospitalización

Durante el periodo analizado, se registraron un total de 20 reingresos en hospitalización en la Clínica del Country, todos ellos no planificados. Al desglosar las causas, se observa que 11 de los casos correspondieron a la evolución natural de la enfermedad, mientras que los otros 9 fueron debidos a causas diferentes.

Urgencias

En el área de urgencias, se presentaron 53 reingresos, de los cuales 47 no fueron planificados. Entre las razones identificadas, 2 casos se relacionan con salidas voluntarias seguidas de una re-consulta para manejo, mientras que 1 caso se debió a la falta de entrega de medicamentos por parte del asegurador. Además, 4 reingresos estuvieron asociados a causas diferentes y 40 al curso natural de la enfermedad.

Reingresos

Hospitalización

En Clínica La Colina se contabilizaron 12 reingresos en hospitalización, todos no planificados. De estos, 8 se atribuyen a la evolución natural de la enfermedad y 4 a otras causas.

Urgencias

Respecto a urgencias en Clínica La Colina, se reportaron 45 reingresos, de los cuales 37 no fueron planificados. Se identificaron 6 casos de salidas voluntarias con re-consulta para manejo, 30 reingresos por evolución natural de la enfermedad y 1 caso por causa diferente.



Logros 2025 & Retos 2026

Logros 2025

Colmédica Medicina Prepagada – Aliansalud EPS:
Gerencia de Gestión y Producto: Gestión clínica:

- Desde el frente de la gestión clínica, calidad en la prestación de servicios de salud y auditoría médica, tanto en Colmédica como en Aliansalud, realizamos acompañamiento a los usuarios en ámbito hospitalario y de atención hospitalaria en domicilio, garantizando calidad, seguridad, oportunidad y pertinencia en la prestación efectiva de servicios de salud; para esto, se realizó seguimiento a través de indicadores de calidad en la prestación (mortalidad, complicaciones, infecciones asociadas a la atención en salud – IAAS, eventos adversos y reingresos hospitalarios), los cuales cerraron dentro de las metas definidas tanto normativamente como institucionalmente (referencias de entes de control e históricas de los aseguradores). También se realizó, a través de la auditoría concurrente hospitalaria, un seguimiento a las estancias logrando controlar el promedio de días de estancia global (por debajo de 4,5 días promedio estancia en Colmédica, y 6,5 días promedio estancia en Aliansalud EPS) con estrategias de fortalecimiento de la gestión de altas oportunas (planes hospitalización domiciliaria, oxígeno domiciliario, planes crónicos domiciliarios, entre otros), que al final generó un control del costo medio hospitalario, logrando un ahorro de COP\$2.593 millones para Colmédica y COP\$279 millones para Aliansalud EPS.
- En el ámbito ambulatorio, durante el 2025, logramos consolidar el nuevo proceso de auditoría médica, haciendo seguimiento a más de 30 especialidades médicas y evaluación de cerca de 300 profesionales, con el objeto de validar el uso racional, pertinente y justificado de los apoyos diagnósticos solicitados, garantizando además el control del costo ambulatorio.
- Finalmente, en el cierre del ciclo de gestión clínica y pertinencia, a través de la auditoría de cuentas médicas hospitalarias (conceptos de facturación, pertinencia, soportes y coberturas) logramos un ahorro para la compañía en glosa efectiva (aceptadas por las instituciones prestadoras de salud).

Gestión técnica y actuarial:

- En Aliansalud, se logró dar respuesta efectiva a todos los requerimientos de los entes de control relacionados con la información de costo médico y reservas. Además, se logró la cobertura superior al 90% en la información reportada de UPC lo que implica que la EPS hizo parte del estudio de suficiencia que realiza el Ministerio de Salud.



Estudios y producto:

Colmédica

■ Durante el 2025 se logró la radicación y sustentación de los productos Ambar, Caobo y Hospitalario Rubí, los cuales serán el eje principal para el crecimiento en Mid Market, llegando a población de ingresos medio y en donde se ubica el 6% de la población en Colombia, con tarifas que se ubican entre los 200.000 y 260.000 (tarifas promedio en menores de 60 años).

CMC

■ Al finalizar el año 2025, CMC terminó con una red de 34 centros médicos de medicina prepagada (CMC), 21 de los cuales se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá y Chía. En la regional centro, particularmente en el municipio de Chía, se fortaleció la oferta en términos de infraestructura con la apertura del Centro Médico Plaza Mayor, segundo centro médico en Chía y la ampliación del Centro Médico Belenus, lo cual permitió ofrecer un mayor número de servicios donde se destacan vacunación, cardiología y oftalmología; y a nivel nacional se fortaleció la infraestructura física con la apertura en Cali del Centro Médico Pacific Center (segundo centro médico de la ciudad) y la ampliación del Centro Médico de Villavicencio.

Imágenes Diagnósticas del Country

■ En síntesis, los avances alcanzados durante 2025 evidencian una organización que no solo incrementa su capacidad operativa, sino que avanza hacia un modelo de atención más preciso, resolutivo y orientado a la alta complejidad clínica. La integración de tecnología, gestión por datos y talento médico especializado ha permitido no solo mejorar la eficiencia, sino también elevar la calidad diagnóstica, fortaleciendo la confiabilidad médica y el valor clínico entregado. De esta manera, Imágenes Diagnósticas del Country continúa posicionándose como un referente en diagnóstico avanzado, con un enfoque sostenible basado en la excelencia clínica, la innovación y la generación de valor para el sistema de salud.

Clínica del Country y Clínica La Colina



Transformación digital del paciente

- Fortalecimiento de canales digitales para agendamiento, admisión y seguimiento clínico.
- Avances en analítica de datos para la toma de decisiones clínicas y operativas.

Eficiencia operativa basada en tecnología



- Optimización de tiempos de atención en los diferentes servicios.
- Implementación de herramientas para gestión de camas y flujos hospitalarios.
- Automatización de procesos administrativos clave.

Innovación en atención clínica



- Incorporación de tecnología para fortalecimiento de cirugía robótica.
- Fortalecimiento de rutas clínicas integradas (cardiovascular, oncológica, materno-infantil).
- Desarrollo de modelos de atención ambulatoria y cirugía de corta estancia.

Experiencia del paciente



- Digitalización de la experiencia del paciente.
- Estrategias de humanización apoyadas en herramientas tecnológicas.
- Medición y mejora continua de indicadores de satisfacción.



Retos 2026

En Colmédica, CMC, Aliansalud:

Gerencia de Gestión y Producto: Gestión clínica:

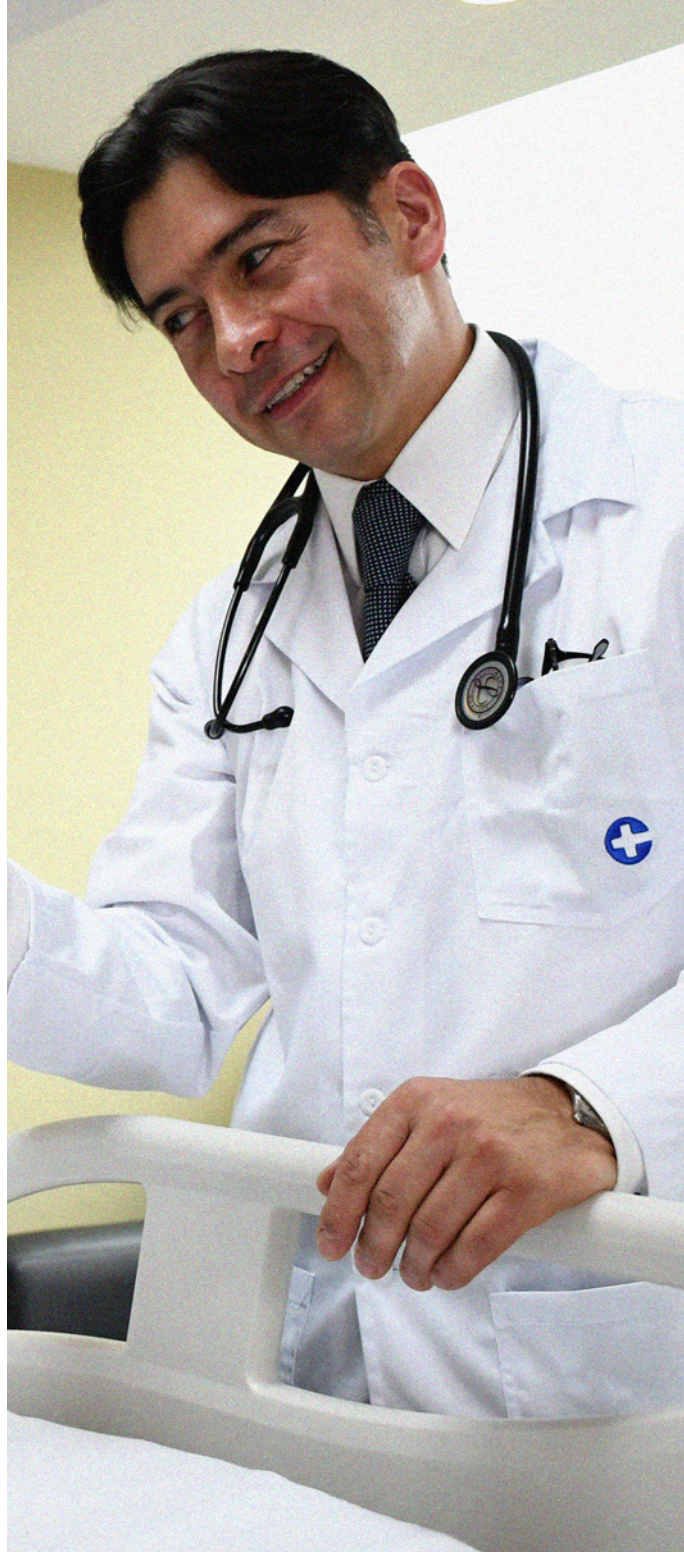
- Lograr un control del costo medio hospitalario a través de reforzamiento en estrategias con grupo de auditoría concurrente hospitalaria de mesas y comités con las instituciones validando gestión y opciones de egreso de casos con estancias prolongadas.
- Mantener con control la tasa de derivación de apoyo diagnóstico ambulatorio por debajo de 4,3 apoyos por cada 100 consultas, con acercamiento a los profesionales y realimentación tanto de calidad de diligenciamiento como últimas evidencias científicas sobre cada especialidad.
- Trabajo conjunto con área de cuentas médicas, para lograr alineación completa a nuevas pautas normativas de la auditoría de cuentas médicas, garantizando fluidez y eficiencia en la revisión de facturas, desde los conceptos de pertinencia clínica.

Gestión técnica y actuarial:

- En Colmédica lograremos la meta de siniestralidad esperada a través de las diversas estrategias de gestión del costo médico, caracterización del riesgo poblacional, la optimización de los modelos de reservas y glosas y la suficiencia técnica de las tarifas de los planes de medicina prepagada.
- En Aliansalud, realizaremos la reestructuración de los modelos de contratación de cápita, que permitan la suficiencia tarifaria, el cumplimiento de las metas de la compañía y el mejoramiento del modelo operativo.

Estudios y producto:

- En Colmédica lograremos la meta de siniestralidad esperada a través de las diversas estrategias de gestión del costo médico, caracterización del riesgo poblacional, la optimización de los modelos de reservas y glosas y la suficiencia técnica de las tarifas de los planes de medicina prepagada. Para el 2026 se implementará la estrategia de venta del Mid Market con la puesta en marcha de las ventas de los planes Ambar Vital, Caobo Integral y Hospitalario Rubí.
- En Aliansalud, realizaremos la reestructuración de los modelos de contratación de cápita, que permitan la suficiencia tarifaria, el cumplimiento de las metas de la compañía y el mejoramiento del modelo operativo.



- La Compañía incrementará un 14% los ingresos y 8% las atenciones frente al año 2025 en Centros Médicos Colmédica, con una captación de 76% de servicios ambulatorios en regional centro, 73% a nivel nacional y una meta en NPS de 85.
- Se mantiene el desarrollo del mercado particular el cual incrementará un 19% los ingresos y 9% las atenciones en los Centros Médicos Colmédica, concentrado en los servicios de odontología, vacunación y chequeos ejecutivos.
- En la regional centro, se espera abrir el Centro Médico Centro Internacional y el Centro Médico Colina II, ambos ubicados en la ciudad de Bogotá.
- En Cali, se realizará la apertura del Centro Médico Integral Ciudad Jardín (parte sur de la ciudad), fortaleciendo así la oferta en esta plaza y en Medellín se tiene planeada la ampliación del Centro Médico.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1633/25 (agosto 2025), Por la cual se determina el marco técnico de infraestructura y equipamiento de edificaciones destinadas a la prestación de servicios de salud.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 309 (marzo 2026), por la cual se imparten lineamientos para garantizar el derecho a la información, participación en la toma de decisiones en salud y el ejercicio de la autonomía progresiva y contextual de niños, niñas y adolescentes, a través del asentimiento y el proceso de consentimiento informado.



Clínica del Country / Clínica La Colina

- Consolidación de modelos de atención basados en valor.
- Mayor integración operativa y clínica.
- Escalamiento de capacidades digitales y analítica avanzada.
- Fortalecimiento del modelo médico y de atención centrada en el paciente.

Imágenes Diagnósticas del Country

Para el año 2026, Imágenes Diagnósticas del Country proyecta continuar avanzando en la consolidación de un modelo de atención integrado, eficiente y soportado en tecnología, con énfasis en la transformación digital, la modernización de la infraestructura y el fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios. En este contexto, **se priorizan las siguientes líneas de acción:**

- **Evolución del ecosistema digital (RIS-PACS):** Se proyecta avanzar en la optimización de los sistemas de información, fortaleciendo la interoperabilidad, la trazabilidad de los estudios y la gestión en tiempo real, con el propósito de mejorar la continuidad del servicio.
- **Modernización de la infraestructura diagnóstica:** Se proyecta la actualización progresiva de equipos de resonancia magnética y tomografía computarizada en sedes estratégicas, orientada en mejorar la calidad diagnóstica, optimizar los tiempos de atención y fortalecer la capacidad operativa en estudios de mayor complejidad, en línea con la evolución del modelo asistencial.
- **Fortalecimiento del posicionamiento y relacionamiento digital:** Se contempla la implementación y consolidación de la estrategia de redes sociales, como un canal complementario para fortalecer la visibilidad institucional, mejorar la comunicación con los pacientes y acompañar la adopción de los servicios digitales, contribuyendo a una experiencia más cercana, accesible y centrada en el usuario.

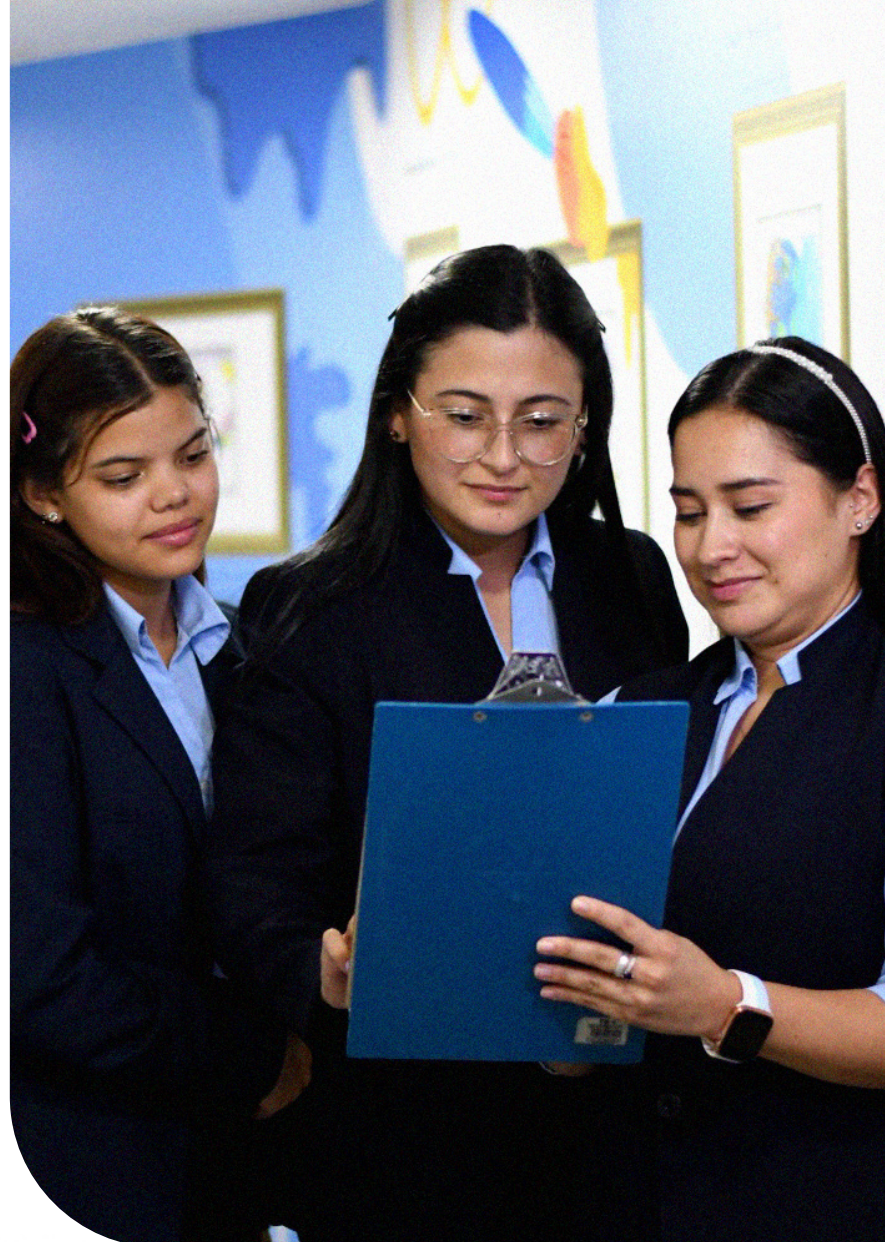
02

 **Somos
Memorables**



En Empresas Banmédica Colombia, nuestra misión de transformar el sistema de salud y promover el bienestar de las personas solo es posible gracias al compromiso de nuestros colaboradores que integran un equipo multidisciplinario a nivel nacional. Su desarrollo integral, salud y motivación son la clave para mantener la excelencia en cada uno de nuestros servicios, convirtiendo la gestión humana en un eje prioritario para nuestros negocios. En este capítulo, explicamos cómo trabajamos de forma transversal para potenciar a nuestra gente, enfocándonos en la gestión del talento, entornos de trabajo seguros, y políticas de diversidad e inclusión. Nuestro objetivo final es inspirar y consolidar un equipo fuerte, resiliente y verdaderamente memorable para prestar servicios de salud de excelencia.

Nuestros pilares en Talento Humano



Gestión de personas

La atracción y retención de talento son los ejes principales de nuestra gestión de personas. Nos apoyamos en la solidez y buena reputación de nuestras empresas, para brindar condiciones de trabajo competitivas y un entorno inclusivo que promueve el crecimiento integral y un servicio de salud con sentido humano. Para consolidar este propósito, impulsamos semilleros de talento sostenible y un programa de referidos, fomentando así vínculos laborales duraderos y alineados con la cultura organizacional.

Por la sensibilidad de la operación de las clínicas y empresas de imágenes diagnósticas, desarrollamos procesos de atracción de talento basados en criterios de transparencia, objetividad y meritocracia, siempre orientados a identificar los talentos que se ajustan a las necesidades de las empresas y a la cultura de servicio. Para garantizarlo, nuestras principales fuentes de reclutamiento son las publicaciones en portales de empleos, redes profesionales y recomendaciones del cuerpo médico para cargos que requieran perfiles altamente especializados, además de promover la movilidad interna.

Todos los procesos incluyen la evaluación de competencias técnicas, validación de referencias, estudios y experiencia con el fin de vincular profesionales comprometidos con la excelencia asistencial y prestar el mejor servicio para los pacientes.

Durante el 2025 en las Clínicas, concebimos el desarrollo del talento humano como un eje estratégico para la sostenibilidad institucional y la excelencia en la prestación de servicios de salud a lo largo del año, desde la Gerencia de Personas consolidamos un modelo integral de formación que trasciende el fortalecimiento técnico, incorporando el crecimiento personal, el bienestar socioemocional y la vivencia del ADN cultural como componentes esenciales de nuestra gestión. En coherencia con el compromiso institucional de potenciar el liderazgo, el servicio y el bienestar organizacional, se desarrollaron diferentes iniciativas estratégicas de alto impacto:



Academia de Liderazgo

El líder como factor protector. Programa diseñado para fortalecer competencias clave en nuestros líderes, enfocadas en el cuidado de las personas, la gestión emocional, la comunicación consciente y la construcción de entornos laborales seguros, respetuosos y saludables.

Estos espacios permitieron consolidar el liderazgo como un actor fundamental en la prevención de riesgos psicosociales, el fortalecimiento del bienestar organizacional y la generación de una experiencia positiva para el colaborador.

Como resultado, en las dos mediciones de la Encuesta de Experiencia del Colaborador se evidenció un incremento en la percepción del rol del líder, pasando de un puntaje de 75,7 en el primer semestre a 76,9 en el segundo semestre, reflejando avances en la calidad del liderazgo y su impacto en los equipos de trabajo.



Academia de Servicio

Es una iniciativa orientada a fortalecer la vivencia del ADN institucional mediante contenidos enfocados en el cuidado emocional, la atención empática al paciente y su familia, y la promoción de entornos laborales equitativos, inclusivos y diversos. Esta academia posiciona el servicio como una competencia transversal, esencial para la sostenibilidad organizacional y la excelencia en la calidad asistencial.



E-learning

Durante 2025 fortalecimos nuestro ecosistema de aprendizaje mediante un modelo mixto que integró:

- Formación virtual a través de la plataforma Educo.
- Espacios presenciales y virtuales sincrónicos.
- Alianzas estratégicas con entidades externas para el acceso gratuito a cursos normativos y de actualización técnica.

Por el lado de las sociedades **Colmédica, CMC y Aliansalud**, durante el 2025 se implementaron iniciativas que apuntan a la gestión de personas:



■ **Primera Semana de Inclusión y Diversidad**

Orientada a promover la sensibilización, el respeto por la diversidad y la inclusión en el entorno laboral, ejecutada entre el 27 y el 31 de octubre de 2025, con alcance a nivel nacional. Algunas de las actividades realizadas como parte de esta iniciativa:

- Programación de actividades temáticas diarias relacionadas con inclusión y diversidad.
- Jornadas de sensibilización y espacios pedagógicos.
- Visitas presenciales a las principales sedes administrativas y centros médicos.
- Estrategias de comunicación interna orientadas a la concientización.

Logramos sensibilizar a los colaboradores a nivel nacional sobre inclusión y diversidad, fortaleciendo la cultura organizacional y el sentido de pertenencia, procurando estar alineados con los valores corporativos y buenas prácticas en gestión del talento humano.

■ **Rutas de atracción de talento**

Se fortalecieron las rutas de atracción de talento mediante la optimización de la visibilidad de las ofertas laborales a nivel nacional, utilizando un enfoque multicanal para ampliar el alcance y atraer perfiles más diversos y pertinentes. Algunas de las actividades realizadas como parte de esta iniciativa:

- Articulación con proveedores de portales de empleo.
- Potenciación del impacto multicanal de las vacantes.
- Difusión de ofertas laborales a través de redes sociales y otros medios digitales.

Como resultado se obtuvo mayor alcance y visibilidad de las ofertas laborales, incremento en el volumen y diversidad de candidatos y optimización de los tiempos y la efectividad en los procesos de atracción de talento.

■ **Programa de liderazgo “Surge”**

Este programa hace parte del compromiso de la compañía con nuestros colaboradores que cambian de cargo a una posición de liderazgo. Dentro de las actividades realizadas durante el 2025 y que hacen parte de esta iniciativa:

- Cursos virtuales en la plataforma de formación /Herramientas de Gestión para Delegación de funciones.
- Sesión presencial de 4 horas con coach certificado.

La iniciativa tuvo una participación de: 3 líderes Colmédica, 2 líderes CMC y 1 líder Aliansalud.

■ **Escuela de Líderes Experts**

Tuvo como objetivo entregar herramientas de liderazgo a jefes y coordinadores que participaron en la escuela de líderes Colmédica en 2024. Dentro de las actividades realizadas durante el 2025 y que hacen parte de esta iniciativa:

- **Módulo 1:** Fundamentos de Liderazgo (20 horas)
- **Módulo 2:** Comunicación Efectiva (20 horas)
- **Módulo 3:** Gestión de Equipos de Alto Impacto (20 horas)
- **Módulo 4:** Innovación y Creatividad (20 horas)
- **Módulo 5:** Inteligencia Emocional (20 horas)

La iniciativa tuvo una participación de: 11 líderes Colmédica y 5 líderes CMC.





Seguridad y Salud en el Trabajo

En Banmédica, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es prioritaria para el cuidado de los colaboradores. Gracias a sistemas de gestión maduros, garantizamos el cumplimiento legal y un manejo riguroso de los accidentes laborales. Este proceso se realiza en estricta conformidad con el Sistema General de Riesgos Laborales, protegiendo la integridad y salud de los trabajadores acorde con lo establecido en la normativa colombiana aplicable a nuestras operaciones.

Diversidad e inclusión

Entendemos que la riqueza de nuestros equipos radica en su diversidad, por eso, impulsamos una cultura de respeto y valoración individual. Implementamos un enfoque de inclusión flexible que respeta las particularidades de cada una de nuestras Empresas, logrando que esta pluralidad impulse la innovación y el bienestar general. Nuestro objetivo final es consolidar entornos laborales equitativos que potencien las capacidades de cada persona en todas nuestras operaciones. Algunas de las iniciativas desarrolladas en este pilar durante el año 2025 se desarrollan dentro de los logros del capítulo, puesto que este pilar contemplaba desafíos fundamentales establecidos sobre los cuales trabajar durante el 2025.

Bienestar laboral

Nuestras Empresas fidelizan a su personal administrativo, médico y asistencial mediante una propuesta de valor centrada en el bienestar integral, la formación constante y una cultura inclusiva. Esta estrategia se fundamenta en el respeto a la diversidad y la humanización del servicio. Asimismo, se impulsan planes de crecimiento profesional y reconocimientos al desempeño, complementados con iniciativas orientadas a retener el talento clave, consolidando así el compromiso y el orgullo de pertenencia institucional.

Algunas de las iniciativas desarrolladas durante el 2025 en nuestras Colmédica, CMC y Aliansalud; y que apuntan al bienestar laboral, se describen a continuación:

« Continúa a la derecha » ●●●

Programas de reembolso de préstamos

Descripción General	Implementación - Participación - Efectividad	Métricas
 Préstamo Auxilios Educativos	Adicional al auxilio otorgado por la compañía, se otorga un préstamo sin interés a los colaboradores que adelantan estudios técnicos, tecnológicos y profesionales, diplomados, especializaciones y/o maestrías con el fin de ayudar a solventar los pagos de estudios superiores mejorando así su nivel académico y desempeño profesional. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio.	Aliansalud: Pregrado: 2 CMC: Pregrado: 3 Especializaciones y/o maestrías: 3 Colmédica: Pregrado: 12 Especializaciones y/o maestrías: 15
 Préstamo de Calamidad Doméstica	Préstamo sin interés de máximo \$300.000 para apoyar al colaborador a solventar gastos ocasionados por eventos inesperados que no se tengan presupuestados en los gastos mensuales. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio.	Aliansalud: 2 CMC: 8 Colmédica: 29
 Póliza Exequial	Cobertura y respaldo económico en caso de fallecimiento. Se pueden afiliar familiares por consanguinidad, afinidad y otros. La compañía realiza el pago de la totalidad de la póliza y se descuenta al colaborador sin interés. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio.	Aliansalud: 47 CMC: 104 Colmédica: 377
 Póliza Plan Familia	Cobertura de eventos catastróficos en el hogar. El costo de la póliza depende del valor asegurado. La compañía realiza el pago de la totalidad de la póliza y se descuenta al colaborador sin interés. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio.	Aliansalud: 3 CMC: 3 Colmédica: 21 Banmédica: 7

« Continúa en la siguiente página » ●●●

Programas de reembolso de préstamos

Descripción General	Implementación - Participación - Efectividad	Métricas
 Póliza de vehículos	Cobertura todo riesgo para vehículos. El valor del seguro depende del modelo y valor del carro según Fasecolda. La compañía realiza el pago de la totalidad de la póliza y se descuenta al colaborador sin interés. Sujeto al cumplimiento de las políticas establecidas para este beneficio.	Aliansalud: 11 CMC: 20 Colmédica: 179 Banmédica: 5
 Tratamientos Médicos	Préstamos para tratamientos médicos, odontológicos, vacunación, óptica y chequeos ejecutivos, para el colaborador, hermanos, padres, hijos y esposo(a) o cónyuge en los centros médicos de la compañía. Depende del rango salarial.	Aliansalud: 4 CMC: 6 Colmédica: 16

En Clínica del Country, Clínica La Colina y las empresas de Imágenes Diagnósticas reconocemos a cada colaborador como un ser integral, cuyo desarrollo impacta directamente la seguridad del paciente, la experiencia del usuario, el clima laboral y la proyección sostenible de nuestras Clínicas, en coherencia con su proyecto de vida personal y familiar.

A través de diversas iniciativas, buscamos potenciar competencias clave para un entorno de trabajo colaborativo, resiliente y alineado con nuestra cultura organizacional:



Creamos estrategias que aportan al Balance Vida Laboral – Familiar de nuestros colaboradores:

- Concurso Mini embajadores del Servicio
 - Tamizaje:** Yo soy Saludable
 - "Al trabajo en bici"
 - Taller virtual:** "Emociones en la mesa"
 - Charla "El desafío de las pensiones para los millennials: ¿cómo asegurar un retiro exitoso?"
 - Conferencia nutricional:** "entre mitos y hechos comprobados"
- Asimismo, a través de espacios formativos aportamos al fortalecimiento de los ambientes laborales y la construcción permanente de una experiencia memorable para nuestros colaboradores:
- Taller:** Colores y Sonidos para tu Bienestar.
 - Taller:** Construyendo el mejor lugar para trabajar.
 - Taller:** Taller puntos geniales y plastilina para el estrés.
 - Taller:** Taller Construyendo el equipo que queremos SER.



Lo que debemos Comunicar

Nuestros colaboradores durante el 2025

El crecimiento, estabilidad y sostenibilidad de Empresas Banmédica Colombia, se reflejan directamente en la dimensión de su fuerza laboral. Durante el 2025 la organización tuvo una plantilla conformada por un total de 5.275 colaboradores activos, distribuidos tal y como se indica más adelante. Cabe destacar que la gestión de nuestro talento se ha enfocado en mantener un equipo multidisciplinario y de alto desempeño, para que garantice el cumplimiento de las políticas de calidad ofertadas como promesa de valor en la prestación de nuestros servicios.



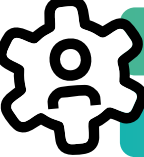
	Contratación	Indefinido				Fijo				Aprendiz			
	Jornada	Completa				Parcial				Completa			
		Indefinido				Fijo				Aprendiz			
Colmedica Medicina Prepagada S.A.S.		1.423				10				5			
CMC		507				347				0			
Aliansalud EPS S. A		199				0				0			
Administradora Country S.A.S.		1.677				18				6			
Administradora Clínica La Colina S.A.S.		811				13				3			
Totales		4.617				388				14			

Tabla 12. Número de colaboradores por Empresa y por tipo de contrato.

Nuestras cifras en Rotación Laboral

En todas las sociedades que conforman **Empresas Banmédica Colombia**, estamos convencidos de que el crecimiento sostenible depende del bienestar y el compromiso de nuestros colaboradores. Por ello, consideramos que la rotación de personal es un termómetro vital de nuestra cultura interna y del clima laboral. Por lo tanto, y con el objetivo de mantener una gestión transparente y proactiva, hemos consolidado las métricas de movilidad laboral de este periodo. Estas cifras nos permiten evaluar la efectividad de nuestras políticas de fidelización y asegurar un entorno de trabajo atractivo y seguro. Los datos que compartimos a continuación reflejan el comportamiento de nuestra talento humano durante el 2025:

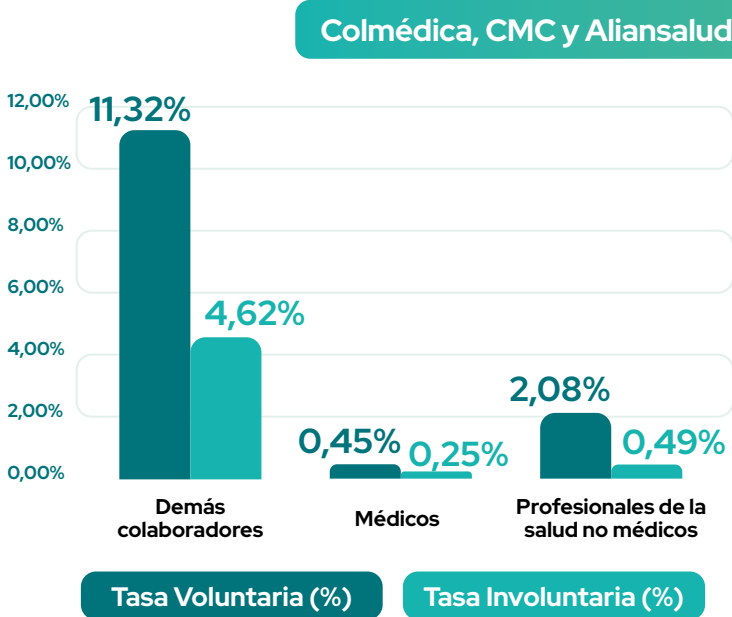


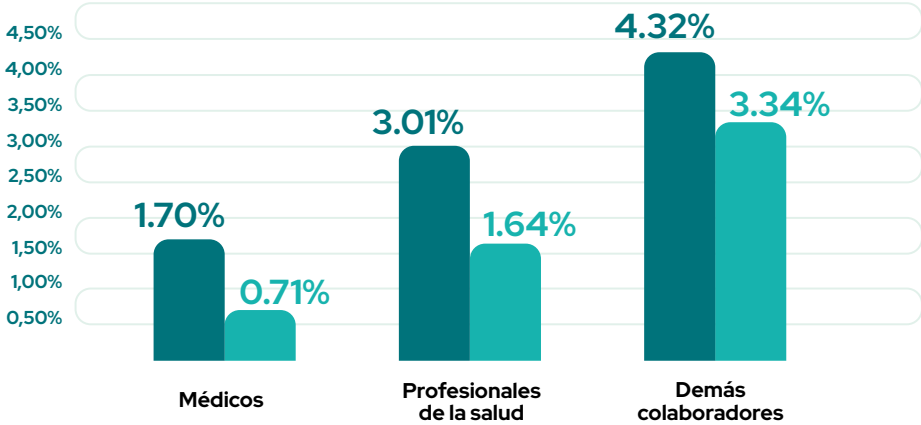
Tabla 12. Tasas de Rotación laboral por sociedad.

Administradora Clínica del Country, Clínica La Colina e Imágenes Diagnósticas del Country

Administradora Country S.A.S.

Tasa Voluntaria (%)

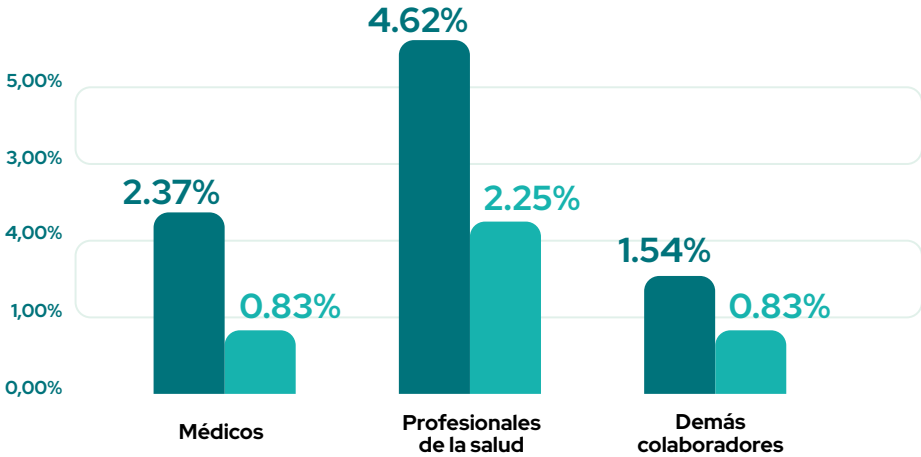
Tasa Involuntaria (%)



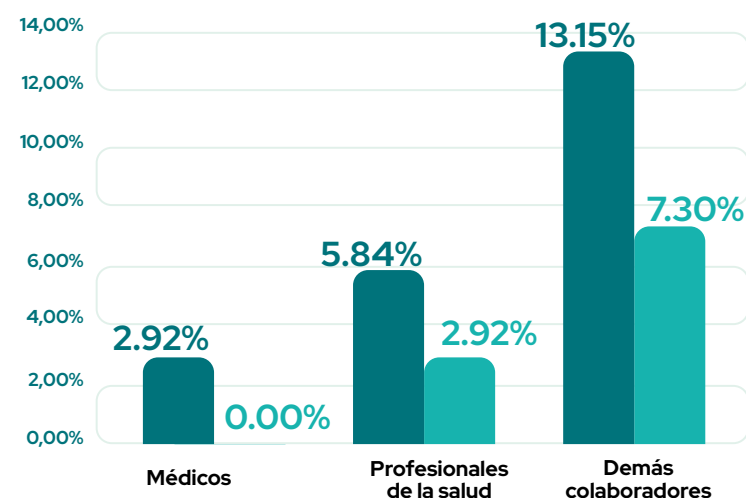
Administradora Clínica La Colina S.A.S.

Tasa Voluntaria (%)

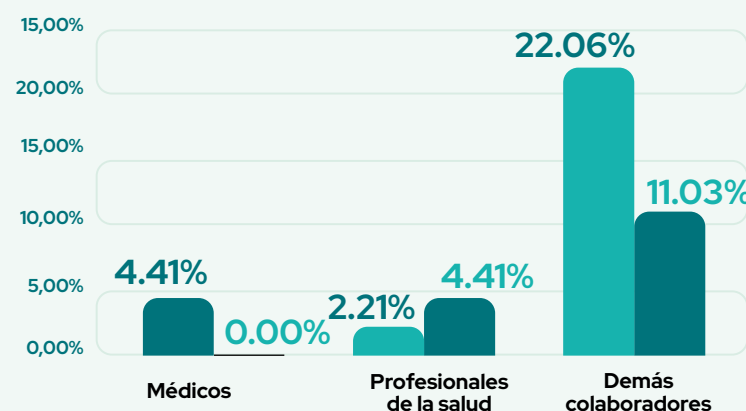
Tasa Involuntaria (%)



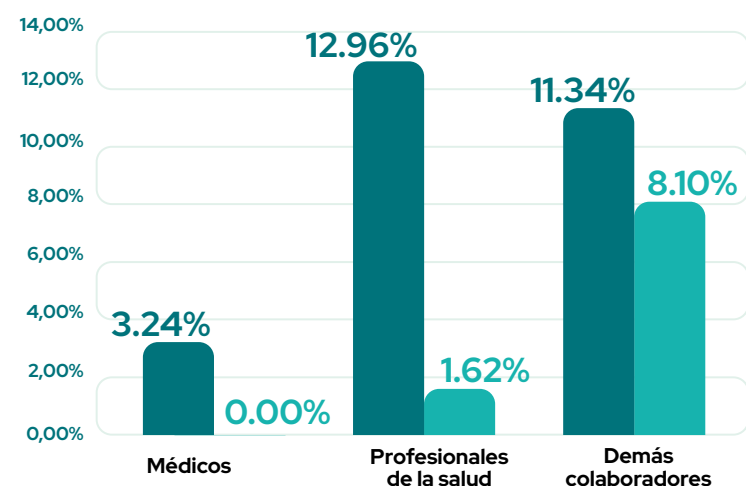
Country Scan S.A.S.



Resonancia Magnética de Colombia S.A.S



Resonancia Magnética del Country S.A.S



Tasa Voluntaria (%)

Tasa Involuntaria (%)

Gráfico XX. Tasas de Rotación laboral por sociedad.

Gestión de Accidentes de Trabajo

Para nuestra organización, la protección de la vida y la salud de nuestros colaboradores es una prioridad que trasciende el mandato legal. Operamos bajo el firme compromiso de cumplir con el 100% de la normatividad legal aplicable en prevención de riesgos laborales, entendiendo que un entorno seguro es la base de nuestra sostenibilidad.

Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, mantenemos un monitoreo riguroso de los incidentes y accidentes, asegurando que cada proceso se ejecute conforme a la normativa vigente, dado que el cumplimiento legal es nuestro estándar mínimo para garantizar la mitigación de riesgos en todas las operaciones de **Empresas Banmédica Colombia**.

Marco legal de accidentes de trabajo en Colombia

En Colombia, los accidentes de trabajo están regulados por el Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), cuyo objetivo es proteger la salud y la seguridad de los trabajadores, garantizando la atención integral en caso de incidentes y promoviendo la prevención de riesgos.



¿Qué es un accidente de trabajo?

De acuerdo con la Ley 1562 de 2012, se entiende por accidente de trabajo todo suceso repentino que ocurra por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

También se consideran accidente de trabajo:

- Los que ocurren durante el traslado de trabajadores cuando el medio de transporte sea proporcionado por la compañía.
- Cuando se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales organizadas por la compañía.
- Cumplimiento de órdenes del empleador, o contratante, aunque este fuera del lugar o del horario de trabajo.
- Durante la ejecución de función sindical, siempre que se produzca en cumplimiento de dicha función.

¿Cómo aplicamos este marco legal?

Afiliación a la ARL:

Todos los colaboradores deben estar afiliados a una Administradora de Riesgos Laborales (ARL) desde el primer día de vinculación, asegurando cobertura total ante cualquier accidente.

Reporte inmediato:

Todo accidente se reporta de manera inmediata a la ARL mediante el Formulario Único de Reporte de Accidente de Trabajo (FURAT), cumpliendo con la obligación legal de notificación.

Prestaciones asistenciales y económicas:

La ARL garantiza:

- Atención médica inmediata.
- Reconocimiento y pago de incapacidades.
- Indemnización o pensión, según corresponda.
- Apoyo en programas de prevención y promoción de salud.

Investigación del accidente:

La compañía realiza la investigación de cada caso para identificar causas y establecer medidas correctivas. Este proceso incluye:

- Notificación oportuna del FURAT a partes interesadas.
- Verificación de la afiliación del colaborador.
- Recopilación de la versión del colaborador.
- Registro de evidencias (fotografías, versiones, documentación, entre otros).
- Socialización de las lecciones aprendidas.

Prevención y mejora continua:

Se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), orientado a mantener condiciones laborales seguras y saludables, en cumplimiento de la normatividad vigente.





A continuación, compartimos el análisis de los índices de accidentalidad registrados durante el 2025. Más allá de cumplir con el deber legal de registro y reporte, estos datos representan nuestra herramienta principal para ajustar las matrices de peligro y fortalecer la cultura de autocuidado.

Se presenta la tasa total de accidentes de trabajo correspondiente al año 2025, con un registro total de 152 accidentes entre todas las compañías. Este indicador se calcula con base en los registros Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), siguiendo los lineamientos establecidos en la normativa nacional (Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019):

Compañía	Tipo de Contrato	Población (Promedio de colaboradores)	Nº de Accid. Trabajo (Promedio)	Tasa de Accid. Anual
Colmédica	Independientes	0	0	0%
	Directos	1.538	21	0,17%
	Temporal	27	0	0%
CMC	Independientes	1.143	11	0,16%
	Directos	843	15	0,22%
	Temporal	32	0	0%
Aliansalud	Independientes	0	0	0%
	Directos	202	0	0%
	Temporal	57	0	0%
Clínica del Country	Directos	1.695	63	0,29%
	Indirectos	84	0	0%
Clínica La Colina	Directos	824	39	0,39%
	Indirectos	39	0	0%
Imágenes Diagnósticas del Country	Directos	66	3	0,19%
	Indirectos	0	0	0%

Tabla 14. Tasas de Accidentalidad por Sociedad.

Cultura Preventiva y Gestión del Conocimiento

En la Clínica del Country, Clínica La Colina e Imágenes Diagnósticas del Country, trabajamos bajo el firme propósito de mitigar riesgos y promover entornos laborales seguros. Con este fin, estructuramos planes de formación y capacitación continuos que abordan tanto competencias generales en prevención como la gestión de peligros específicos asociados a cada rol. Estas acciones se diseñan estratégicamente a partir de un diagnóstico riguroso de necesidades de aprendizaje, apalancado en el análisis técnico de indicadores clave como la accidentalidad, el ausentismo y los reportes de condiciones inseguras. Este ciclo de capacitación se evalúa de manera permanente para asegurar su efectividad, consolidándose como un pilar fundamental en el desarrollo y madurez de nuestra cultura de seguridad.

Gestión Anticipatoria y Control del Riesgo Crítico

La protección de nuestros colaboradores requiere una gestión anticipatoria y rigurosa. Por ello, adoptamos la Guía Técnica Colombiana GTC 45 como el marco de referencia central para la identificación de peligros y la valoración de riesgos. Esta metodología se integra de manera transversal y proactiva en nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cuantificando el riesgo mediante la evaluación conjunta de la probabilidad de ocurrencia y la severidad de sus posibles consecuencias.

Los resultados de este análisis se consolidan en la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos y Establecimiento de Controles (IPEVRC). Esta herramienta dinámica nos permite priorizar las intervenciones según su nivel de significancia, asegurando una asignación eficiente y estratégica de los recursos hacia la mitigación de los riesgos críticos de la operación hospitalaria.



Desempeño y Logros en Seguridad y Salud 2025

El análisis de nuestros indicadores de desempeño durante 2025 refleja la madurez y la efectividad de los controles implementados. El hito más significativo de este periodo para nuestros tres centros de atención fue registrar cero (0) fatalidades y cero (0) accidentes graves de origen laboral. Este resultado de excelencia técnica e institucional cobija con el mismo estándar de protección tanto a nuestros colaboradores directos como al personal tercerizado y contratistas, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad como un valor innegociable.

Logros 2025 & Retos 2026

Logros

Como parte de nuestros logros en las **Empresas Banmédica Colombia**, desde la gestión de nuestro talento tenemos para Colmédica, UMD y Aliansalud:

Inclusión y diversidad:

En el marco de nuestro compromiso con la **inclusión y diversidad**, durante 2025 se consolidaron iniciativas que fortalecieron la estrategia corporativa y ampliaron el impacto de la gestión de nuestro talento. Los hitos más relevantes son:

- Reconocimiento otorgado por la Fundación CIREC en el **Segundo Simposio de Inclusión Laboral**, donde la compañía fue destacada por su labor en la integración de personas con discapacidad en la operación. Este espacio académico y de reflexión permitió compartir experiencias y buenas prácticas, posicionando a la organización como referente en el sector.
- Implementación de un **seguimiento trimestral personalizado con los colaboradores y líderes vinculados al programa de inclusión**; en el cual se evidenció fortalecimiento de la experiencia de cada colaborador y permitió a los líderes contar con información valiosa para orientar acciones que favorezcan la permanencia y el desarrollo de esta población en la compañía.
- Lanzamiento de la **Primera Semana de Inclusión y Diversidad**, bajo una metodología experiencial y pedagógica que sensibilizó a los colaboradores de las sedes administrativas y centros médicos a nivel nacional mediante actividades de reflexión, y toda una programación temática diaria.



- **Formación en Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad**, en el cual participaron líderes de procesos de la Gerencia de Personas, con el objetivo de contar con herramientas efectivas para recibir y acompañar a esta población durante toda su trayectoria en la compañía. Esta formación contribuyó a asegurar un entorno respetuoso, accesible y alineado con la normatividad vigente.

- **Formación para la toma de conciencia y acercamiento a la Lengua de Señas Colombiana (LSC)**; a través de un taller dirigido a todo el equipo de gestión documental, reforzando la comprensión de herramientas de comunicación inclusiva.



- Participación en la **Feria de Empleo de Discapacidad** realizada por la Secretaría de Salud y el SENA, la cual permitió una mayor visibilidad de nuestras oportunidades laborales y a su vez atraer perfiles diversos, con el fin de ampliar nuestra red de fuentes de reclutamiento para esta población.

- **Formación en integración generacional, en retos de la mono parentalidad y el empoderamiento de madres y padres cabeza de familia**, generando espacios de diálogo y apoyo que fortalecieron la cultura organizacional y la percepción de la compañía como un empleador responsable y comprometido con la sostenibilidad social.

- Reconocimiento del rol femenino con la **Semana Violeta**, la cual impulsó la equidad de género con la participación de la mujer en ambientes organizacionales, consolidando nuestra cultura inclusiva y diversa.

En conjunto, estas acciones refuerzan la inclusión como un valor corporativo transversal, posicionando a la organización como referente en la implementación de políticas de diversidad e inclusión.



Experiencia del colaborador: La compañía impulsó acciones orientadas al cuidado y bienestar integral de nuestros colaboradores, a través de estrategias que a su vez **fidelizaron el talento y aumentaron su sentido de pertenencia:**

- Programa para el fortalecimiento de habilidades blandas y el trabajo colaborativo, a través de 4 talleres de cocina que promovieron la cohesión y comunicación efectiva por medio de asignación de roles en torno al cumplimiento de objetivos comunes. También se desarrollaron 4 caminatas ecológicas, fortaleciendo hábitos de vida saludables a través de la conexión con la naturaleza, generando integración y mayor acercamiento entre las áreas.

- Programa de cultura organizacional **Yo soy Colmédica**, que a través de contenidos audiovisuales como podcasts y videos abordó temáticas directamente relacionadas con la vida cotidiana de los colaboradores. Los entregables incluyeron reflexiones sobre el ámbito familiar, educación financiera, acompañamiento en procesos de maternidad y paternidad y recomendaciones para el uso responsable de tecnologías en el hogar. Este enfoque permitió que los colaboradores encontraran herramientas útiles para equilibrar su vida personal y laboral, fortaleciendo la gestión del tiempo y promoviendo hábitos que impactan positivamente en su bienestar integral.



Talento y Desarrollo

- Se implementó el **Programa SURGE** diseñado para acompañar a los colaboradores que cambian de cargo y asumen roles de liderazgo. Con el programa se brindaron las herramientas necesarias para gestionar equipos de manera efectiva y alineada con los objetivos corporativos. La metodología fue presencial y asincrónica con contenidos en gestión y delegación, coaching especializado, toma de decisiones, la comunicación efectiva y la capacidad de inspirar a los equipos.

- El impacto de este programa aportó a la fidelización del talento y a la mejora en la productividad de los equipos al contar con líderes preparados y empoderados. En términos de negocio, este programa reforzó la capacidad de la compañía para sostener su crecimiento, consolidando una cultura de alto desempeño y garantizar que los procesos de liderazgo estén alineados con las mejores prácticas en gestión de personas.

La **Escuela de Líderes Experts** permitió la continuidad en la formación en liderazgo, comunicación efectiva, innovación, creatividad, gestión de equipos y desarrollo de la inteligencia emocional. Los participantes adquirieron competencias clave para inspirar, motivar y guiar a sus equipos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El impacto de este programa se refleja en líderes más preparados para tomar decisiones, gestionar el talento con visión integral y promover una cultura de alto desempeño.



Seguridad y salud en el trabajo

Durante el año 2025 la compañía desarrolló iniciativas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, orientadas a consolidar una cultura organizacional preventiva a través de las siguientes acciones:

- **Aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial**, en la cual se alcanzó una participación del 86% del total de la población. Este ejercicio permitió identificar, medir y valorar factores que pueden afectar la salud y el bienestar, incluyendo condiciones intralaborales como: la carga laboral, el liderazgo y las relaciones interpersonales, así como factores extralaborales relacionados con el apoyo familiar, la situación económica y el nivel de estrés laboral. El resultado obtenido fue un nivel medio, lo que nos permitió establecer acciones y estrategias de prevención y control orientadas a promover ambientes de trabajo más saludables y productivos.

- **Nuevo plan de intervención con visitas domiciliarias** a colaboradores con condiciones médicas específicas, orientado a realizar seguimiento a su estado de salud y a identificar oportunidades de apoyo por parte de la compañía en sus procesos de recuperación y adaptación laboral. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento del vínculo de confianza y evidenciaron el compromiso de la organización con el bienestar y cuidado integral de cada colaborador.

- En el marco de preparación para emergencias, se desarrollaron actividades de sensibilización y capacitación orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta de los colaboradores ante situaciones críticas, consolidando una cultura de prevención y autocuidado. Asimismo, se implementaron inspecciones de puestos de trabajo en modalidad autónoma y suplementaria, con el propósito de identificar condiciones de riesgo y definir medidas preventivas y correctivas que contribuyan a fortalecer la seguridad en las diferentes áreas de la compañía.

Se desarrollaron campañas de promoción de hábitos de vida saludable, enfocadas en una dieta balanceada, actividad física, hidratación y autocuidado; con el propósito de impactar positivamente la salud integral de los colaboradores. Estas iniciativas se complementaron con jornadas de pausas activas, chequeos médicos periódicos y programas de acompañamiento psicológico, contribuyendo a la disminución del ausentismo y al mejoramiento de la calidad de vida laboral.

De igual manera, se fortalecieron los programas de ergonomía, mediante adecuaciones en los puestos de trabajo y la implementación de recomendaciones específicas orientadas a la prevención de lesiones musculoesqueléticas. Adicionalmente, se promovió el trabajo en casa de manera temporal en casos particulares, como medida de apoyo y adaptación, garantizando la continuidad de los tratamientos médicos y controles definidos por los especialistas tratantes.

Estas acciones reflejan el compromiso de la compañía con la sostenibilidad, entendida como la capacidad de generar un impacto positivo en la salud, el bienestar y la productividad de los colaboradores. En este sentido, la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo durante 2025 no solo dio cumplimiento a la normatividad vigente, sino que se consolidó como un pilar estratégico en la construcción de un entorno seguro, inclusivo y resiliente.





Programa de Pre pensionados: "Proyecto de Vida".

En el marco del compromiso de la compañía con el bienestar integral de sus colaboradores a lo largo de todo su ciclo laboral, se diseñó e implementó el programa de pre pensionados "Proyecto de Vida", una iniciativa orientada en acompañar de manera estructurada, humana y estratégica la transición hacia el retiro laboral.

Este programa nace del reconocimiento al valor que representan la experiencia, el conocimiento y la lealtad de los colaboradores que, a lo largo de su trayectoria en la compañía, han dejado huella en cada proceso, en cada equipo y en cada logro que hoy define a la organización. En este sentido, el programa no solo busca preparar el colaborador para el retiro, sino también honrar el cierre de un ciclo laboral significativo.

"Proyecto de Vida" se fundamenta en un enfoque integral del proceso de desvinculación (outplacement), entendido como una etapa clave dentro del ciclo de vida del colaborador, que requiere acompañamiento

emocional, financiero, social y familiar. A través de este programa, la compañía promueve una transición positiva hacia la jubilación, reduciendo la incertidumbre asociada a este cambio y fortaleciendo la calidad de vida de los colaboradores en esta nueva etapa.

El programa contempla un esquema de intervención que combina asesorías individuales, talleres grupales, webinars con los fondos de pensiones, mediante los cuales se brinda orientación en temas pensionales, financieros, de salud y desarrollo personal. Estas sesiones permiten a los colaboradores comprender su situación pensional, planificar su estabilidad económica, adoptar hábitos de vida saludable y construir un proyecto de vida alineado con sus intereses, expectativas y entorno familiar.

Con la implementación de "Proyecto de Vida", la compañía contribuye al posicionamiento de la organización como un empleador responsable y consciente, generando un impacto positivo en la cultura, el clima organizacional y la reputación corporativa.

Compensación y Estructura

Durante el año 2025, la compañía fortaleció su gestión en compensación y estructura, orientando sus iniciativas a promover la retención del talento, garantizar la equidad interna y mantener la competitividad frente al mercado laboral. En este contexto, se consolidó un modelo de compensación justo, transparente y alineado con la estrategia organizacional, reconociendo el valor de cada cargo y contribuyendo a la sostenibilidad del talento en el mediano y largo plazo.

Como parte de los principales avances, se destacó con la construcción y fortalecimiento de la estructura salarial de la organización, basada en criterios de equidad interna y análisis de mercado. Para ello, se diseñaron bandas salariales por grados, permitiendo reducir brechas internas y establecer lineamientos claros para la toma de decisiones en materia salarial. Estas bandas fueron construidas a partir de estudios de mercado (MERCER), lo que permitió medir el posicionamiento de la compañía frente a organizaciones del mismo sector y de carácter transversal, asegurando así una compensación competitiva y alineada con las mejores prácticas.

Adicionalmente, se realizaron análisis periódicos de competitividad externa y revisiones internas de salarios, facilitando la identificación de oportunidades de ajuste y la definición de acciones preventivas frente a riesgos de rotación. Estos ejercicios permitieron priorizar decisiones orientadas a la retención del talento y al reconocimiento del desempeño.

Estas acciones reflejan el compromiso de la compañía con una gestión de compensación responsable, estratégica y sostenible, consolidándola como un pilar clave para la retención, motivación y fidelización del talento en todos los niveles de la organización.

03



**Aportamos
al Planeta**



Nuestros ejes de actuación, sobre la gestión operativa:

01



Gestión Integral de Residuos.

El modelo operativo se desarrolla en tres etapas clave:

02



Gestión de la Energía

03



Gestión de Recurso Hídrico

Para las **Empresas Banmédica Colombia**, la gestión ambiental no es un simple requerimiento legal, sino un pilar estratégico indispensable para proteger la salud pública y fomentar entornos seguros. Conscientes del impacto ambiental desde el aseguramiento hasta la prestación de servicios de salud y médicos (debido al uso de recursos, la producción de residuos y las emisiones generadas), la organización asume una gestión responsable que genera valor a sus grupos de interés. La protección del medio ambiente se alinea directamente con el propósito de ofrecer una atención en salud de excelencia.

La organización ha definido lineamientos claros para orientar su gestión ambiental, a través de la implementación de la Política del Sistema de Gestión Ambiental y la Política de Compras Sostenibles. Estas políticas tienen como propósito reducir los impactos ambientales asociados a sus operaciones y avanzar en la mitigación del cambio climático, en línea con las buenas prácticas del sector salud y los compromisos internacionales de sostenibilidad.

Actualmente, nuestras Empresas avanzan en la unificación y fortalecimiento de políticas; para lograrlo, se toman como modelo las prácticas maduras de los Centros Médicos Colmédica (CMC) y las Clínicas. Este conocimiento compartido facilita la adopción de estándares idóneos en toda la organización, incluyendo a la unidad de Imágenes Diagnósticas.

Identificación y caracterización:

Se clasifican los residuos según su tipo: peligrosos, biosanitarios, cortopunzantes, químicos, farmacéuticos), no aprovechables y aprovechables para diseñar rutas de manejo seguras.

Segregación en la fuente:

Se realiza una separación rigurosa mediante recipientes codificados, apoyada en la capacitación constante del personal para asegurar el cumplimiento de los protocolos.

Ciclo final y disposición:

Comprende la recolección interna, el almacenamiento temporal y el traslado externo con gestores autorizados. Así, los residuos peligrosos reciben tratamientos especializados (como incineración o esterilización), mientras que los aprovechables se reincorporan a la economía circular.

La continuidad de los servicios de salud de alta complejidad demanda un consumo energético constante. Frente a esto, la estrategia de la organización se alinea con la meta global Net Zero de UHG, enfocándose en la medición y reducción progresiva de las emisiones de gases de efecto invernadero en sus Alcances 1, 2 y 3.



El agua es vital para la atención clínica, la desinfección y el bienestar general en las instalaciones. La gestión hídrica de la compañía responde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante tecnologías de optimización:

En CMC:

Se destaca la sede de la Calle 122 en Bogotá, que cuenta con plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y de aguas lluvias (PTALL), permitiendo la reutilización del recurso junto con la implementación de griferías e inodoros de bajo consumo.

En Clínicas:

Se operan sistemas internos de gestión hídrica que incluyen plantas de tratamiento (PTAR) y tecnologías de ahorro.

A través de este enfoque integral, la organización reafirma su responsabilidad con la preservación del agua y la resiliencia de las comunidades donde opera.



Lo que debemos Comunicar

Gestión de la Energía

En las **Empresas Banmédica Colombia**, se han establecido metas institucionales como la reducción del 60% en emisiones de CO₂ para el año 2030 y la neutralidad en carbono para 2035. Estos objetivos reflejan el compromiso con una operación responsable y la integración de criterios sostenibles en los procesos clave de la organización.

Apuntando al cumplimiento de dichas metas, nuestras Compañías, han venido fortaleciendo su estrategia de eficiencia energética mediante la implementación de diversas iniciativas orientadas a reducir el consumo de energía convencional, optimizar el uso de recursos y disminuir la huella ambiental asociada a las operaciones; aun cuando los consumos y ahorros energéticos actualmente no están avalados por una certificación externa, las iniciativas adoptadas representan avances relevantes en la transición hacia una operación cada vez más limpia.

Algunas de las iniciativas que la organización ha definido para el logro de estos objetivos:

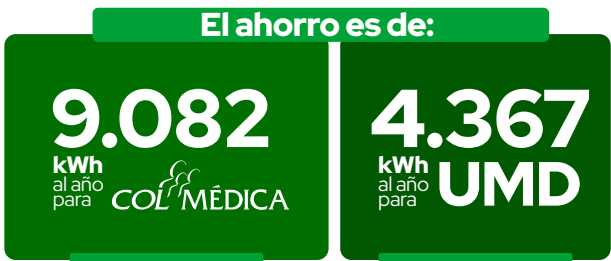
Iniciativa

Infraestructura

Colmédica y CMC

Cuenta con paneles solares instalados previamente en la sede CMC Calle 122 – Torre Santa Bárbara y en la oficina administrativa de Colmédica Calle 63 y 63A, como parte de su apuesta por el uso de energías limpias y la reducción del consumo eléctrico proveniente de fuentes convencionales. Estos se encuentran bajo un esquema de revisión técnica periódica y mantenimiento preventivo y correctivo, con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento, maximizar su eficiencia operativa y asegurar la continuidad de los beneficios ambientales y energéticos derivados de su implementación.

Esta medida contribuye a la reducción del consumo de electricidad proveniente de la red convencional, disminuye la dependencia energética y genera una reducción directa en la huella de carbono asociada al consumo eléctrico.



« Continúa a la derecha »

Tecnología

Colmédica y CMC

Renovación progresiva de la flota vehicular mediante la adquisición de cuatro vehículos híbridos destinados a los servicios de atención domiciliaria, con un consumo aproximado de **4,5 a 5,0 L/100 km (a 50 km/h)**, en comparación con el rango estimado de 7 a 10 L/100 km de vehículos convencionales.

Clínicas

Durante el año 2025 se llevó a cabo el plan de renovación tecnológica en nuestros sistemas de calentamiento de agua, donde sustituimos en Clínica del Country 2 calderas por calentadores de paso alimentados por gas natural, para el calentamiento de agua que se utiliza en la clínica para diferentes procesos como: baño de pacientes, esterilización, cocina. Lo anterior permitiendo registrar una disminución en el consumo de gas natural, reportado por la empresa prestadora del servicio público a través de la facturación mensual.

Cultura organizacional:

Colmédica y CMC

Campañas de sensibilización y educación ambiental dirigidas al personal de las sedes de CMC y Colmédica, enfocadas en el uso responsable de energía y agua, así como en la generación y disposición adecuada de residuos. Estas iniciativas buscan consolidar una cultura organizacional basada en la sostenibilidad, promoviendo hábitos de consumo eficiente que fortalecen el impacto positivo de las acciones técnicas implementadas y permiten extender los resultados ambientales a largo plazo.

Esta medida permite una reducción significativa del consumo de combustible, estimada entre un 29% y un 50% por cada 100 km, frente a vehículos convencionales a gasolina, lo que se traduce en una disminución directa de emisiones contaminantes, optimización de costos operativos y un avance tangible hacia una movilidad corporativa más sostenible.

Como resultado del cumplimiento de requisitos y certificación ante la UPME, la organización obtuvo beneficios tributarios asociados a la implementación de tecnologías de energía renovable. Esto se traduce en una disminución efectiva de la carga fiscal, generando un impacto económico positivo y reafirmando la alineación institucional con iniciativas de sostenibilidad y transición energética.

Reducción del 2% del valor total del impuesto de renta de CMC, pagado en el año 2026

Consumo: Se registró una reducción del 32% en el consumo de gas natural lo que equivale a dejar de consumir cerca de 42.791 m³ de gas natural.

Ahorro en Facturación: Se registró una reducción de \$51.324.000 asociado al pago de la facturación del servicio público de gas natural.

Disminución en Ton CO₂e: Se registró una reducción de 71.5 Ton CO₂e asociada al consumo de gas natural, lo que representó una reducción del 31% con relación a las emisiones registradas en el año 2024.

La organización cuenta con una póliza empresarial de todo riesgo, contratada con Chubb Seguros Colombia S.A., aplicable a las entidades del grupo Banmédica (Colmédica, CMC, Aliansalud EPS y Banmédica). Esta póliza contempla cobertura para activos e infraestructura que incluyen paneles solares, brindando protección integral sobre la inversión en energías renovables ante eventos como riesgos naturales, fallas técnicas, averías mecánicas y daños asociados a incidentes operativos; de esta manera, la compañía fortalece la gestión preventiva del riesgo, asegurando la continuidad operativa y la sostenibilidad financiera de sus iniciativas de generación de energía limpia.

A la fecha, no se han presentado variaciones en los precios del portafolio de productos y servicios en nuestras empresas, asociadas directamente a las

iniciativas de eficiencia energética. No obstante, estas acciones contribuyen de manera relevante a la optimización de costos operativos y energéticos, lo cual fortalece la sostenibilidad financiera de la operación y apoya la estabilidad en los costos de prestación del servicio, generando condiciones favorables para mantener la competitividad y la continuidad en la calidad del servicio a largo plazo.

La estrategia de eficiencia energética de las **Empresas Banmédica Colombia**, tiene como base fundamental el monitoreo y seguimiento de los consumos de energía de las operaciones teniendo en cuenta que dependen de un suministro constante de energía; por lo que abastecemos nuestros negocios de energía a partir de fuentes **no renovables** (convencionales), y **renovables** (limpias):



Fuentes no renovables (Convencionales)

Se encuentran en la naturaleza en cantidades limitadas y se agotan a medida que se consumen.

Fuente	Descripción	Empresa Banmédica
 Eléctrica (Red Pública)	La energía que se distribuye en Colombia, a nivel general, proviene principalmente de fuentes hídricas, complementada con generación térmica.	 Todas las sedes. Sede Principal
	 Combustibles fósiles	Algunas de nuestras operaciones e instalaciones cuentan con planta eléctrica, abastecidas principalmente por Diésel .

« Continúa a la derecha »



Combustibles fósiles

Nota. Solo se reportan las sedes o edificios propios en donde las plantas eléctricas son administradas por nosotros.

También nos abastecemos de energía a partir de **Gas Natural**, para la operación de calderas y preparación de alimentos.

	■ Sede Principal ■ Edificio Operaciones
	Sede Principal
	Sede Principal
	Sede Principal
	Sede Principal

Tabla 15. Fuentes de Energía.



Fuentes renovables (sostenibles e inagotables)

Se regeneran de forma natural y tienen un impacto ambiental significativamente menor.

Fuente	Descripción	Empresa Banmédica
 Energía Solar	En algunas sedes contamos con paneles fotovoltaicos para la generación de electricidad.	 Sede calle 63. UMD Torre Santa Bárbara

Respecto a los consumos tenemos:

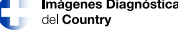
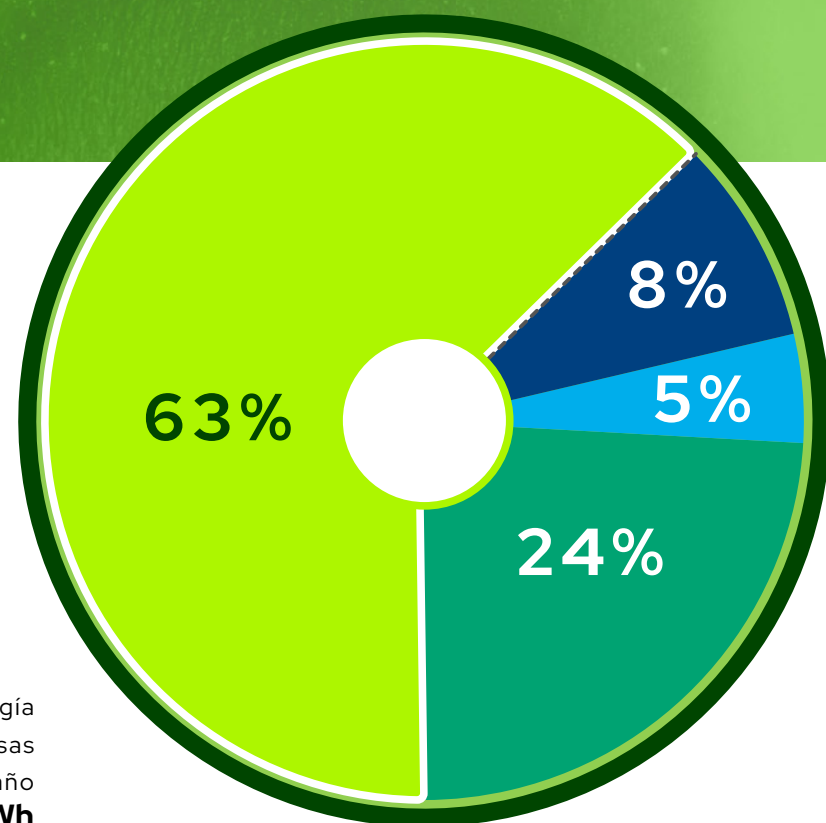
EMPRESAS BANMÉDICA COLOMBIA - 2025						
Consumo de Energía Eléctrica (kWh) – Red pública						
						Consumo Total
508.901	2.650.431	770	6.970.497	930.598		11.061.197
4,60%	23,96%	0,01%	63,02%	8,41%		100%

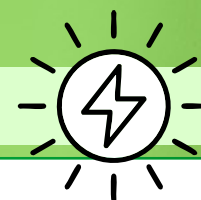
Tabla 16. Consumos – Fuentes de Energía Eléctrica Red pública



Consumo Combustibles Fósiles (Gal)

Consumo Combustibles Fósiles (MMBTU)¹						
Consumo Diesel	41,10	274,87	-	180,84	38,36	535
Gas Natural	-	-	-	5.068.339	-	5.068.339
Totales	41,10	274,87	-	5.068.520	38,36	5.068.874

*Millones de BTU (MMBtu). es una unidad de medida que calcula la cantidad de energía térmica contenida en un combustible



EMPRESAS BANMÉDICA COLOMBIA - 2025

Consumo de Energía Limpia (kWh)

(kW h) -



9.082

Centros Médicos



4.367

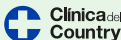
Tabla 18. Consumos Energía Solar

Datos correspondientes a la energía generada en el año 2025 por los paneles solares instalados en las sedes, **presentando un aumento del 22% a comparación del año 2024.**



Gestión de la Residuos

Dadas las características de nuestras operaciones como **Empresas Banmédica Colombia**, se generan una diversidad de residuos, que a su vez se clasifican dentro de una amplia tipología, tal y como se ilustra más adelante, en el desarrollo de actividades: administrativas, consulta externa, toma de muestras de laboratorio clínico, radiología, inyectología, cirugía, farmacia, entre otros:

Empresa	Clasificación	Tipología	Descripción
 	Aprovechables	No Peligroso	Residuos que por su composición se pueden reutilizar o aprovechar para incluir en otras cadenas productivas. Por ejemplo: Archivo, cartón, vidrio, metales, entre otros.
  	No Aprovechables	No Peligroso	Residuos que, por su composición, contaminación o estado, no pueden reutilizarse ni reciclarse. Por ejemplo: papel higiénico, icopor, papeles metalizados, entre otros.
	Orgánicos	No Peligroso	Residuos biodegradables de origen vegetal o animal. Por ejemplo: cascara de alimentos, residuos de preparación de alimentos, residuos de jardinería.

« Continúa en la siguiente página » ●●●

Centros Médicos COLMÉDICA Clinica del Country Clinica La Colina Imágenes Diagnósticas del Country	Médicos (Anatomopatológicos)	Peligroso	Son aquellos residuos como partes del cuerpo, muestras de órganos, tejidos o líquidos humanos, generados con ocasión de la realización de necropsias, procedimientos médicos, remoción quirúrgica, análisis de patología, toma de biopsias o como resultado de la obtención de muestras biológicas para análisis químico, microbiológico, citológico o histológico.
	Médicos (Biosanitarios)	Peligroso	Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados y descartados durante la ejecución de las actividades que tienen contacto con fluidos corporales de alto riesgo: Drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, sistemas cerrados y abiertos de drenajes, medios de cultivo o cualquier otro elemento desechable que la tecnología médica introduzca.
	Médicos (Cortopunzantes)	Peligroso	Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden ocasionar un accidente, entre estos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampollitas, pipetas, hojas de bisturí, vidrio o material de laboratorio como tubos capilares, de ensayo, tubos para toma de muestra con laboratorio, láminas portaobjetos y laminillas cubreobjetos, aplicadores, cito cepillos, cristalería entera o rota, entre otros.
	Médicos (Fármacos)	Peligroso	Son aquellos medicamentos vencidos, deteriorados y/o excedentes de sustancias que han sido empleadas en cualquier tipo de procedimiento, dentro de los cuales se incluyen los residuos producidos en laboratorios farmacéuticos de producción y dispositivos médicos que no cumplen los estándares de calidad, incluyendo sus empaques.

« Continúa a la derecha »

			Incluye sustancias con potencial de abuso o dependencia, cuyo manejo y disposición están sujetos a estrictas regulaciones por parte de las autoridades sanitarias.
Centros Médicos COLMÉDICA Clinica del Country Clinica La Colina Imágenes Diagnósticas del Country	Farmacéuticos (Cápsulas de anestesia)	Peligroso	Son cilindros de cristal o plástico que contiene el anestésico local a base de lidocaína o epinefrina.
	Farmacéuticos (Contenedores presurizados)	Peligroso	Son los empaques presurizados de gases anestésicos, medicamentos, óxidos de etileno y otros que tengan esta presentación, llenos o vacíos.
	Farmacéuticos (envases de medicamentos y reactivos)	Peligroso	Corresponde a envases que han contenido medicamentos en su interior, o envases vacíos de reactivos químicos utilizados por el área de laboratorio para el procesamiento de muestras.
	Farmacéuticos (Metales pesados)	Peligroso	Son objetos, elementos o restos de estos en desuso, contaminados o que contengan metales pesados como: Plomo, Cromo, Cadmio, Antimonio, Bario, Níquel, Estaño, Vanadio, Zinc, Mercurio. También se incluyen los residuos procedentes del servicio de odontología en procesos de retiro o preparación de amalgamas.

Tabla 19. Clasificación de residuos generados

Nota: Colmédica y Aliansalud no genera residuos médicos



En relación con las cantidades generadas de residuos por cada una de las tipologías y los métodos usados para disposición final, tenemos:

Empresa	No peligrosos					
	Aprovechables		No aprovechables		Orgánicos Aprov.	
	Kg	Disp. Final	Kg	Disp. Final	Kg	Disp. Final
Centros Médicos COL MÉDICA	17.272,44		43.032,39		4.325,08	Relleno Sanitario
Clinica del Country	154.602,00	Aprovechables	127.977,20	Relleno S.	159.435,30	Aprovechables
Imágenes Diagnósticas del Country	1.977,00		4.067,00		0	-

Empresa	Médicos					
	Biosanitarios		Anatomopatológicos		Cortopunzantes	
	Kg	Disp. Final	Kg	Disp. Final	Kg	Disp. Final
Centros Médicos COL MÉDICA	68.066,46	Incineración	4.936,57	Incineración	2.089,36	Incineración
Clinica del Country	285.865,90	Desactivación de Alta Eficiencia	38.201,00	Incineración - Celda Seguridad	3.311,60	Incineración - Celda Seguridad
Imágenes Diagnósticas del Country	3.547,00	Desactivación Alta Eficiencia	0	-	128,00	Incineración - Celda Seguridad

Empresa	Farmacéuticos peligrosos					
	Metales pesados		Envases de Reactivos		Reactivos	
	Kg	Disp. Final	Kg	Disp. Final	Kg	Disp. Final
Centros Médicos COL MÉDICA	12,93	Celdas en Seguridad	0	-	30,71	Incineración
Clinica del Country	0	-	996,10	Incineración - Celda Seguridad	14.957,40	Desactivación Química
Imágenes Diagnósticas del Country		-	0	-	0	-

Tabla XXX. Cantidades de residuos

Empresa	Farmacéuticos peligrosos			
	Medicamentos Vencidos		Envases de Medicamentos	
	Kg	Disp. Final	Kg	Disp. Final
Centros Médicos COL MÉDICA	2.851,93	Incineración	210,18	Incineración
Clinica del Country	1.224,40	Incineración - Celda Seguridad	15.799,20	Destrucción Mecánica
Imágenes Diagnósticas del Country	1.745,00	Incineración - Celda Seguridad	197,00	Destrucción Mecánica

Tabla 20. Cantidades de residuos

Una pequeña descripción de los métodos para disposición final indicados, se refiere a:

Tratamiento y/o disposicion final de residuos

	Residuos a relleno sanitario	Corresponde a los residuos que son enviados como disposición final a relleno sanitario, principalmente hace referencia a residuos no aprovechables.
	Residuos incinerados	Hace referencia a todos los residuos que su método de tratamiento es la incineración donde se incluyen: Residuos cortopunzantes, anatomopatológicos, envases de reactivos, medicamentos vencidos, cal, dispositivos médicos, citotóxicos, contenedores presurizados.
	Otros tratamientos	Corresponde a otros métodos de tratamiento que son aplicados a los diferentes tipos de residuos peligrosos. Donde tenemos tratamientos como: Destrucción mecánica que realizan con los residuos de envases de vidrio de medicamentos, desactivación química que realizan con residuos como reactivos de laboratorio, colorantes, xilol, formol, alcoholes, encapsulamiento que realizan con residuos de metales pesados.
	Aprovechamiento	Corresponden a todos los residuos que fueron gestionados mediante procesos de aprovechamiento, con el fin de que sean incorporados en nuevas cadenas productivas. Residuos administrativos, residuos textiles, residuos aprovechables, residuos orgánicos.

La clasificación, manejo y disposición final de los residuos farmacéuticos peligrosos en los CMC se rige por la Resolución 591 de 2024, la cual establece los lineamientos técnicos y normativos aplicables en Colombia para este tipo de residuos.

Los residuos son transportados desde todas las instalaciones de Empresas Banmédica a los lugares en donde se realiza la disposición final por terceros que cumplen de manera obligatoria con los siguientes requisitos:





Plan de contingencia en caso de derrames.



Certificado de transporte y manejo de mercancías peligrosas.



Licencia ambiental para transporte, almacenamiento y disposición final de los residuos.



Certificado de disposición final de residuos peligrosos.



Responsabilidades de los prestadores del servicio de recolección, transporte y disposición final.

Adicionalmente, dicho transportador debe cumplir con las siguientes responsabilidades:



En cumplimiento del Decreto 1609 de 2002, se realiza una inspección mensual a los vehículos transportadores de residuos peligrosos. Esta actividad es documentada en el aplicativo Almera, verificando que cada placa cumpla con los requisitos técnicos y legales.

Logros 2025 & Retos 2026

Logros

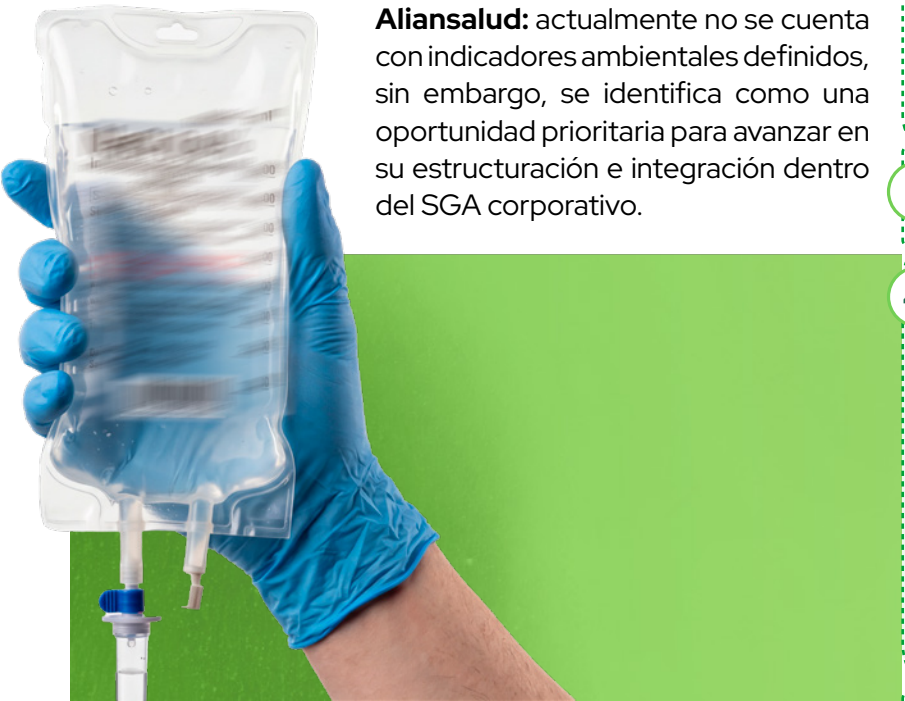
En Colmédica, CMC y Aliansalud:

■ Durante el 2025, logramos avanzar en el fortalecimiento de la gestión ambiental, alineando acciones con la normativa nacional vigente y consolidando progresivamente herramientas para el control, medición y mejora continua del desempeño ambiental en las sedes y unidades operativas.

- Como resultado, se adoptaron y estandarizaron los lineamientos del PGIRASA en todas las sedes de la UMD, fortaleciendo la gestión de residuos, promoviendo una disposición adecuada y consolidando prácticas institucionales orientadas al cumplimiento regulatorio y a la sostenibilidad operativa.
- Implementación de mediciones ambientales en más CMC y Aliansalud, ampliando cobertura y consolidando de manera robusta nuestro SGA.
- Con el objetivo de ampliar la cobertura y robustecer el seguimiento ambiental, se avanzó en la incorporación de nuevas sedes dentro del esquema de medición y control de indicadores ambientales.
- **CMC:** se incluyeron las sedes que se encontraban pendientes dentro de los indicadores de gestión ambiental, logrando una mayor cobertura y trazabilidad en la medición del desempeño ambiental.

Colmédica: se dio inicio al diseño del Sistema de Gestión Ambiental, como base para estructurar indicadores, procesos y mecanismos de seguimiento que permitan una implementación progresiva y estandarizada.

Aliansalud: actualmente no se cuenta con indicadores ambientales definidos, sin embargo, se identifica como una oportunidad prioritaria para avanzar en su estructuración e integración dentro del SGA corporativo.



En las Clínicas e Imágenes Diagnósticas:

- Continuar fortaleciendo nuestro desempeño en la gestión de los temas que hemos considerado más relevantes para nuestra operación, y compartimos parte de nuestras iniciativas para el año 2025.
- Se completó la transición e implementación de nueva normatividad aplicable para el manejo de residuos generados en la atención a la salud, mediante la implementación de los PGIRASA en cada una de nuestras sedes donde realizamos prestación de servicios de salud.
- A nivel operativo, seguimos buscando eficiencias y oportunidades para la reducción en la generación de residuos y de emisiones en todas las Empresas, **entre las que cabe citar:**

1. Evaluar alternativas de aprovechamiento para los residuos textiles.

2. Se estableció contacto con nuevo proveedor que realizó la transformación de más de 500 kg de residuos textiles en cerca de 1000 elementos de uso diario como monederos, bolsos manos libres, entre otros, los cuales entregamos a nuestros colaboradores en las diferentes campañas realizadas.

3. Fortalecer la separación en la fuente y aumentar la recuperabilidad de materiales.

4. Gracias a la iniciativa de clasificación de residuos que se realiza en las clínicas logramos **reducir en Clínica del Country un 59% los residuos enviados a relleno sanitario** lo que traduce que se recuperaron cerca de **70 toneladas de residuos aprovechables** y para **Clínica La Colina la reducción fue del 21% los residuos enviados a relleno sanitario**, lo que traduce en una recuperación de **12 toneladas de residuos**.

5. Minimizar la incineración mediante la búsqueda de soluciones de aprovechamiento y tratamientos más sostenibles.

6. Se realizó caracterización de residuos generados con gestores contratados con el fin de evaluar alternativas de co-procesamiento o valorización energética con la incineración de residuos, se estima iniciar en año 2026.

- Recircular el agua tratada para riego y limpieza, así como iniciar el aprovechamiento de aguas lluvias en otras sedes.

1. Se dio inicio a proyecto de aprovechamiento de aguas lluvias mediante la implementación de sistemas de captación y almacenamiento de agua lluvia para ser utilizada en actividades de riego. Un sistema de 500 litros de almacenamiento para cada una de las Clínicas.

« Continúa hacia la parte superior derecha. » ●●●



Retos

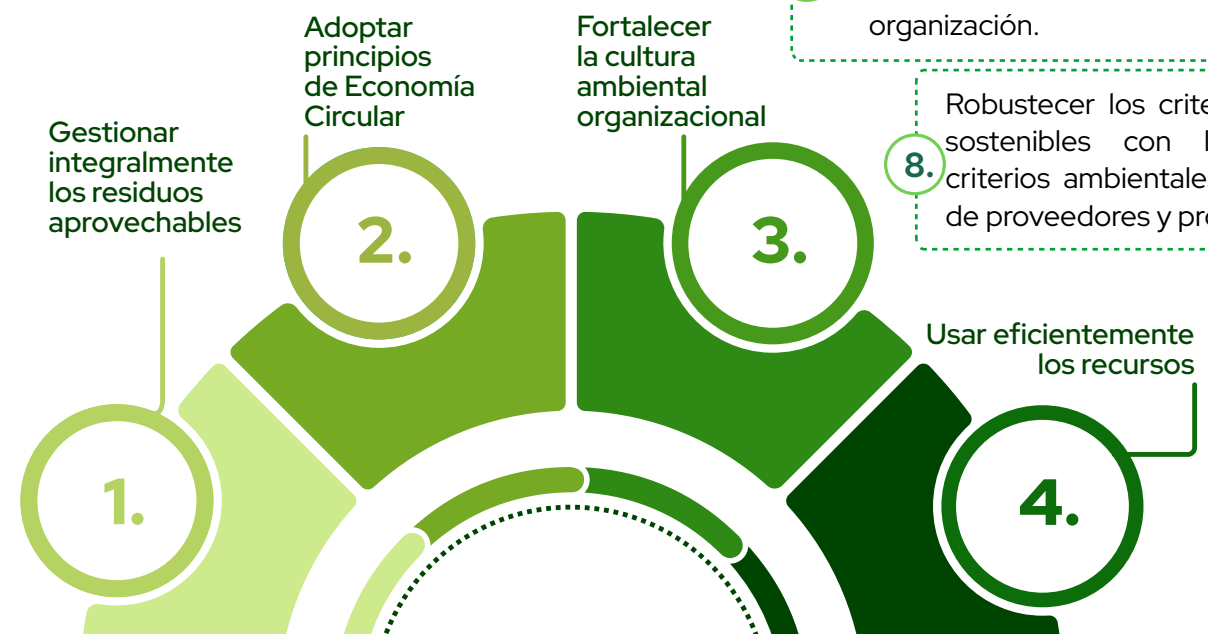
En Colmédica, CMC y Aliansalud:

- Para el año 2026, la organización enfocará sus esfuerzos en consolidar y fortalecer su desempeño ambiental, mediante la estandarización de sus sistemas de gestión, la alineación con estándares internacionales y la implementación de acciones que reduzcan el impacto ambiental de la operación.
- Desarrollar y formalizar la documentación del Sistema de Gestión Ambiental para Aliansalud y Colmédica, asegurando su estructuración conforme a los lineamientos y requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2026, como base para su implementación y mejora continua.

- Actualizar y ajustar el Sistema de Gestión Ambiental de UMD para garantizar su alineación con los nuevos requisitos de la ISO 14001:2026, fortaleciendo la gestión de riesgos ambientales, el control operacional, el cumplimiento normativo y la trazabilidad de indicadores.
- Implementar alianzas que permitan dar un aprovechamiento a los residuos generados de tipo orgánicos, alineados con las acciones realizadas actualmente en Clínicas.
- Finalizar el proceso de renovación de la flota vehicular destinada a la atención domiciliaria, priorizando la adquisición de vehículos con tecnología híbrida, con el fin de reducir el consumo de combustible, disminuir emisiones asociadas al transporte y mejorar la eficiencia operativa de la organización.

En las Clínicas:

Los compromisos que las Clínicas y sedes de Imágenes Diagnósticas tendrán **para el año 2026 estarán orientadas en estos 4 ejes:**



Para abordar estos ejes se han establecido las siguientes actividades que respaldarán nuestras actividades para el año 2026:

1. Fortalecer criterios del personal frente a la correcta segregación de residuos.
2. Verificar las condiciones de tratamiento y disposición final que permitan generar un aprovechamiento de los residuos.
3. Generar espacios de sensibilización y capacitación para el fortalecimiento de competencias y para afianzar el compromiso con la protección de nuestro entorno.
4. Ampliar nuestra generación de compost orgánico a través del proceso de maduración in house de los residuos orgánicos.
5. Monitorear las emisiones de gases de efecto invernadero y huella hídrica con el fin de identificar acciones de mitigación o reducción.
6. Mejorar nuestro entorno mediante la conservación y apadrinamiento de los parques colindantes a la Clínica del Country.
7. Extender alcance de aprovechamiento textil mediante la transformación del material en distintos elementos de uso cotidiano en la organización.
8. Robustecer los criterios de compras sostenibles con la inclusión de criterios ambientales en la selección de proveedores y productos adquirir.

04



**Nuestro
compromiso
con la integridad
y el buen gobierno**



Para nosotros como **Empresas Banmédica Colombia**, la integridad no es solo un valor o un requisito legal a cumplir, sino una cultura que une de forma transversal a las personas, los procesos y la tecnología, dentro de un modelo corporativo estratégico, que articula en principio, cinco (5) subsistemas, diseñados para salvaguardar los intereses prioritarios de nuestros grupos de interés, y asegurar la viabilidad y resiliencia de nuestros negocios en el mercado local:



04.
SARLAFT/FPADM:

Subsistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.



05.
Riesgos Corporativos:

Identificación y mitigación de amenazas organizacionales.



03.
PTEE (Programa de Transparencia y Ética Empresarial) y SICOF (Subsistema de Administración de riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude):

Modelo de prevención de delitos y marco de conducta y honestidad corporativa.

02.

Seguridad de la Información:

Protección de activos digitales y sistemas.



01.
Protección de Datos Personales:

Garantía de privacidad para usuarios, colaboradores, médicos y demás personas con quienes nos relacionamos.

Este modelo funciona de manera armónica en Colmédica, CMC, las Clínicas, Imágenes Diagnósticas del Country y Aliansalud EPS, al compartir metodologías de trabajo, políticas institucionales y matrices de riesgo; lo cual le permite a todas nuestras sociedades, enfrentar desafíos éticos, legales y tecnológicos con coherencia apalancados en elementos esenciales

como: los comités especializados, indicadores de gestión para el monitoreo continuo y capacitación constante en seguridad y transparencia; y todo sumado a tecnología de punta y controles rigurosos, que permite a la organización adaptarse a los riesgos emergentes del entorno manteniendo siempre su compromiso con la excelencia ética y de cumplimiento.

Lo que debemos Comunicar

Protección de Datos Personales

Como punto de partida, en nuestra Organización se entiende por datos personales toda aquella información asociada con las personas a las que servimos y con la que nos relacionamos, que permite identificarlas de manera directa o indirecta. Esto incluye datos de contacto, identificación, historia clínica, diagnósticos, resultados médicos, antecedentes, empleador, aseguradora, entre otros; por otro

lado, dadas las características propias de nuestra Organización, en la que se unen varios modelos de negocio, se eleva la complejidad en la administración de la información, debido a la multiplicidad de puntos de contacto, actores y canales involucrados; por lo que para las **Empresas Banmédica Colombia** salvaguardar la **confidencialidad, integridad y disponibilidad** de los datos es un compromiso prioritario que permite:



Resguardar derechos fundamentales:

Garantizando que el uso de la información sea legítimo, proporcional y estrictamente limitado a los fines autorizados, protegiendo así la dignidad del titular.



Fortalecer la confianza y reputación:

La transparencia en el manejo de datos es el eje que consolida la relación con nuestros pacientes y usuarios.



Mitigar riesgos críticos:

Prevenimos brechas de seguridad, accesos no autorizados o usos indebidos que podrían derivar en sanciones legales, pérdidas financieras o daños a la imagen institucional.



Optimizar la interoperabilidad segura:

Facilitamos un flujo de datos eficiente y coordinado entre las empresas del grupo, asegurando siempre el cumplimiento normativo y la privacidad.



Oficial de cumplimiento



Oficial de protección de datos personales



Coordinador



Profesionales

Bajo este marco, nuestra Organización ha implementado políticas y controles robustos diseñados para adaptarse a cada entorno operativo. En cuanto a las políticas para protección de datos personales, cada una de nuestras sociedades cuenta con la suya propia, todas tienen como principal objetivo, garantizar que cualquier tratamiento de información personal se ejecute bajo estándares éticos que cumplan y superen los marcos regulatorios vigentes y las directrices corporativas definidas por **Empresas Banmédica Colombia; y todo esto, coordinado por un equipo humano idóneo y experto** dedicado de manera exclusiva a dar soporte integral a todas las compañías del grupo.

Esta estructura opera bajo un modelo transversal, lo que permite la unificación de los flujos de trabajo y la ejecución de actividades de monitoreo compartidas, garantizando una supervisión constante y alineada en todos los niveles de la organización.

Adicionalmente, las Compañías disponen de canales formales de atención a los titulares, con tiempos de respuesta alineados con lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). En el caso particular de las Clínicas se tiene un tiempo promedio de respuesta a las peticiones de 12 días y, se hace un énfasis especial en el reconocimiento de los derechos de los titulares, quienes pueden conocer, actualizar, rectificar, revocar autorizaciones y presentar quejas ante la autoridad competente.

Política protección de datos personales

Empresas Banmédica Colombia

COLMÉDICA



Centros Médicos COLMÉDICA



AlianSalud



Clinica Country

Imágenes Diagnósticas



Clinica La Colina

En términos normativos, nuestras políticas y procedimientos para protección de datos personales, buscan garantizar la reserva, confidencialidad, integridad y uso autorizado de datos sensibles en el sector salud y de otros tipos de datos personales:

Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales o Hábeas Data)

Define los datos de salud historia clínica como un dato personal sensible, que requiere consentimiento previo, expreso e informado del titular para su tratamiento y establece medidas estrictas de seguridad.

Resolución 1995 de 1999 y Res. 839 de 2017 (Manejo y custodia de historia clínica)

Regulan que la historia clínica es un documento privado y reservado, definiendo la custodia, tiempos de retención, conservación y disposición final, incluso en caso de liquidación de entidades.

Ley 2015 de 2020 (Historia clínica Electrónica Interoperable - IHCE)

Obliga a la implementación de la IHCE con altos estándares de seguridad e interoperabilidad, protegiendo la información en tránsito y reposo.

Resolución 866 de 2021 (Interoperabilidad)

Establece el conjunto de datos clínicos relevantes y los requisitos de seguridad para el intercambio de información entre actores del sistema de salud.

Ley 2300 de 2023 (Datos personales)

Protege la intimidad de los consumidores en Colombia regulando la frecuencia y horarios de contacto para cobranzas y publicidad.

Ley 23 de 1981 (Ética Médica)

Dicta las normas en materia de ética médica, estableciendo los principios, derechos y deberes de los médicos, así como la responsabilidad del ejercicio profesional y la obligación de la historia clínica.

Resolución 3100 de 2019 y Decreto 2309 de 2002 (Seguridad y Acreditación)

Regulan las condiciones de habilitación y el sistema de garantía de calidad, incluyendo protocolos de seguridad de la información.

ISO 27001.

Norma internacional auditable que define los requisitos del sistema de gestión de la seguridad de la información, el cual está compuesto por un conjunto de políticas, procedimientos, procesos y sistemas que gestionan los riesgos de seguridad de la información.



Todo lo cual, incluye el derecho al hábeas data, al regular recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados, dando cobertura a diferentes aspectos de manera prioritaria en cada sociedad (sin eximir los demás), así:



Se fundamenta en los principios de legalidad, finalidad, libertad y veracidad, integrando además protocolos de seguridad, confidencialidad y acceso restringido. Bajo este esquema, garantizamos que los titulares puedan ejercer sus derechos fundamentales de:

- **Conocimiento y consulta de su información.**
- **Actualización y rectificación de datos.**
- **Supresión de registros personales.**

Además, el modelo establece los responsables del tratamiento de la información y define los canales formales para la atención de consultas, quejas y reclamos, asegurando una gestión transparente y oportuna.



No sobra mencionar que, en nuestras Empresas, el ciclo de vida del dato se define y gestiona bajo los pilares éticos y legales de la **Ley 1581 de 2012**, lo cual garantiza la privacidad y seguridad de la información a través de las siguientes fases:

Captura y Autorización:

1



Tanto en el sector asegurador como en el clínico, el proceso comienza con la obtención del consentimiento previo del titular, recolectado formalmente a través de medios físicos o plataformas digitales.

Uso y Finalidad:

2



El tratamiento de la información se restringe exclusivamente a actividades legítimas vinculadas a la prestación y aseguramiento de servicios de salud. Esto incluye procesos críticos como la afiliación, atención médica, auditorías, gestión del riesgo, facturación y monitoreo clínico.

Almacenamiento y Custodia:

3



Los datos se conservan en soportes físicos o electrónicos bajo estrictos protocolos de seguridad y trazabilidad, respetando siempre los términos de permanencia exigidos por la ley según la tipología del dato.

Disposición Final:

4



La eliminación de la información se ejecuta bajo rigurosos criterios técnicos. Para archivos físicos, se emplean proveedores certificados en destrucción, mientras que para la información digital se aplican mecanismos internos de supresión definitiva.



Establece directrices específicas para la gestión de la información, destacando los siguientes puntos:

- **Categorización de la Información:** Tratamiento diferenciado según la naturaleza del dato, distinguiendo rigurosamente entre información pública, privada, sensible y de menores de edad, aplicando medidas de protección proporcionales a su nivel de criticidad.
- **Gestión del Consentimiento:** Garantiza que todo tratamiento de datos esté respaldado por una autorización previa, expresa y clara por parte del titular (bajo el principio de consentimiento informado).
- **Servicio al Titular:** Canales de atención especializados diseñados para que los usuarios, pacientes y demás titulares de los datos, puedan ejercer sus derechos y gestionar peticiones, quejas o reclamos de manera efectiva y oportuna.



Se fundamenta bajo criterios de seguridad y transparencia, como:

- **Tipificación de la Información:** Identificar y clasificar con precisión los datos gestionados, abarcando información personal, financiera, de salud y de menores de edad, así como otros datos sensibles, asegurando para cada categoría el nivel de protección correspondiente.
- **Protocolos de Seguridad y Confidencialidad:** Implementa mecanismos técnicos y administrativos que salvaguardan la reserva de la información, integrando procesos ágiles para la rectificación y supresión de datos cuando el titular lo requiera.
- **Transparencia y Acceso:** Garantiza la disponibilidad de la política de tratamiento y facilita canales efectivos para que los titulares ejerzan sus derechos, incluyendo formalmente las opciones de oposición al tratamiento y solicitudes de eliminación de registros.



- Salvaguardar la información personal, con un énfasis especial en el manejo de la información clínica de los pacientes. Este marco de protección se rige por principios fundamentales como la legalidad, veracidad, transparencia y seguridad.
- Específicamente en nuestras Clínicas, se han establecido procedimientos internos que regulan de principio a fin el tratamiento de la información personal. Estos protocolos abarcan desde la obtención de la autorización inicial, la custodia especializada con control de acceso para historias clínicas, hasta la fase de disposición final de los registros.
- Además en nuestras Clínicas, reforzamos estos estándares mediante protocolos de acceso y circulación restringida, garantizando que la confidencialidad y la finalidad de los datos sensibles se mantengan bajo los más estrictos niveles de control institucional.

En cuanto a los datos que usamos y/o recopilamos, en **Empresas Banmédica Colombia**, administramos activos de datos de alta criticidad. Debido a la operatividad recurrente de nuestras compañías, tratamos una amplia gama de datos que incluyen: historias clínicas, diagnósticos, condiciones de salud, biometría, información financiera, pólizas, registros de reclamaciones, entre otros.

Nuestra responsabilidad en el tratamiento de datos se extiende a diversos grupos de interés, adaptando el manejo según la naturaleza de cada relación:

- **Usuarios y Pacientes:**
Gestión masiva de historiales clínicos, resultados de exámenes, ayudas diagnósticas y perfiles de riesgo médico.
- **Talento Humano:**
Información relacionada con colaboradores activos, personal médico y aspirantes en procesos de selección.
- **Potenciales Usuarios:**
Gestión de los datos de contacto de las personas interesadas en conocer los productos y servicios que presta la Compañía y que han autorizado este tratamiento legítimamente.

Todos los datos que usamos y recopilamos en nuestras operaciones, se retienen y almacenan acorde con las tablas de retención documental y conforme a la legislación vigente, teniendo en cuenta el tipo de dato y el titular, salvaguardando siempre las medidas de seguridad técnicas y administrativas que garantizan su confidencialidad e integridad; dichos datos, se usan para llevar a cabo procesos internos generalmente, sin embargo, en alguna ocasión puede ser necesario transferir datos a terceros (datos de tipo público, semiprivado, privado y sensible), en cuyo caso siempre se lleva a cabo bajo terceros bajo autorización del titular o mandato legal (p. ej., entidades públicas o por orden judicial). En ningún caso, se venden ni alquilan datos. Solo se comparten con terceros bajo autorización del titular o mandato legal (p. ej., entidades públicas o por orden judicial).



En **Empresas Banmédica Colombia**, no se recopilan datos sin consentimiento del titular o propietario, salvo con excepciones legales, en cuyo caso, sin excepción alguna, se exige autorización previa e informada para cualquier tratamiento de datos personales o sensibles, conforme a la Ley 1581 de 2012.

Dada la sensibilidad de estos activos, la información está expuesta a riesgos latentes como ciberataques, accesos no consentidos, suplantación de identidad o pérdida de integridad. Ante este panorama, implementamos **medidas de protección robustas y especializadas**.

Diseñadas específicamente para el entorno de salud y aseguramiento. Este enfoque garantiza que, independientemente del volumen o la complejidad de los datos gestionados, se mantengan los más altos estándares de seguridad y reserva institucional en todas nuestras sedes y unidades de negocio.

Finalmente, en las Empresas se implementaron una serie de medidas con el objetivo de reforzar la protección de datos personales en los procesos operativos y asistenciales. Estas acciones incluyeron la actualización de las responsabilidades del comité

de historia clínica, la creación de una matriz de evaluación de riesgos y controles de los desarrollos tecnológicos en el sistema de historia clínica y el fortalecimiento de esta área de desarrollo. Asimismo, se capacitó al personal asistencial, elaboramos diagramas de flujo para el manejo de datos personales, y se actualizó la política de cookies y, los manuales de gestión de peticiones de habeas data e incidentes de seguridad de los datos. Finalmente, se automatizó la solicitud de historias clínicas de los pacientes asegurar una gestión más eficiente y oportuna.



Seguridad de la Información

Considerando la esencia de nuestras actividades, la seguridad de la información se ha consolidado como un propósito corporativo de alta prioridad. Este enfoque transversal es determinante para garantizar la excelencia en el servicio, la fidelidad de pacientes y usuarios, la viabilidad financiera y el estricto apego al marco legal. Reconocemos que la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas y el robustecimiento de los sistemas de defensa son factores indispensables para salvaguardar la continuidad de nuestras operaciones y la confianza de nuestros grupos de interés.

Bajo esta premisa, la protección de datos en **Empresas Banmédica Colombia** se ejecuta a través de una infraestructura de seguridad sofisticada, que permite integrar: Protocolos Normativos (Políticas y procedimientos de control técnico rigurosos), Gestión de Amenazas (Supervisión y mitigación proactiva de vulnerabilidades), Factor Humano (Una cultura corporativa sensibilizada y capacitada frente a los riesgos particulares del ecosistema de salud); asegurando una visión de protección 360° y que permite responder con solidez a los desafíos actuales, asegurando un entorno digital confiable y resiliente, fundamentado en cuatro ejes estratégicos:



Ejes estratégicos

01



Gobernanza y políticas de seguridad de la información

Colmédica, CMC, Aliansalud, Clínicas, Im Dx

Un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), que integra:

- Políticas formales de seguridad.
- Procedimientos de control técnico y organizacional.
- Roles y responsabilidades claras.

Comités de Seguridad de la Información, que revisan periódicamente los incidentes, alertas, indicadores y planes de mejora.

Alineación con estándares y marcos regulatorios internacionales, entre ellos:

- ISO/IEC 27001:2022 como base estructural.
- ISO/IEC 27001:2022 como base estructural.
- NIST Cybersecurity Framework, aplicado como marco referencial con sus cinco funciones: identificar, proteger, detectar, responder y recuperar.
- Aplicación de prácticas de referencia como OWASP, MITRE ATT&CK, CIS Benchmarks, entre otros.

Uso de herramientas tecnológicas que refuerzan la gobernanza:

- CyberArk para gestión de accesos privilegiados.
- Security Operations Center (SOC) para monitoreo continuo.
- Se implementan mecanismos como **MFA** (autenticación multifactor, que añade pasos adicionales para verificar la identidad del usuario), **MDM** (gestión de dispositivos móviles, que permite controlar y proteger celulares y tabletas corporativos), **WAF** (firewall de aplicaciones web, que protege sitios y aplicaciones frente a ataques en línea) y segmentación de redes (división lógica de la red para limitar el movimiento de amenazas), todo ello bajo un enfoque de defensa en profundidad que asegura múltiples capas de protección en la infraestructura tecnológica.

Establece las directrices que deben cumplir todas las áreas, proveedores y usuarios que interactúan con los sistemas de información, incluidos:

- La clasificación de la información por niveles de criticidad.
- La implementación de controles de acceso, tanto físicos como lógicos, que limitan el ingreso a la información únicamente al personal autorizado.
- El diseño de planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres, con la seguridad de que los servicios críticos permanezcan operativos incluso en situaciones adversas.
- El compromiso con el cumplimiento legal y regulatorio, incluidas normas locales e internacionales en protección de datos personales, como la Ley 1581 de 2012 en Colombia.

Además, se definen los papeles y responsabilidades de cada actor del ecosistema digital, desde los usuarios finales hasta los equipos de TI y seguridad, lo que garantiza una estructura clara de gobernanza y rendición de cuentas.



Gestión de riesgos y vulnerabilidades

Colmédica, CMC, Aliansalud, Clínicas, Im Dx

02

Identificación:

- Monitoreo continuo de infraestructura mediante la ejecución de herramientas que permiten identificar vulnerabilidades en sistemas operativos, firmware y software instalado.
- Evaluación constante de desarrollos propios mediante herramientas que permiten el análisis estático y dinámico de aplicaciones, API, apps móviles, y microservicios.
- Uso de la plataforma Bright en los escaneos de CI/CD por parte de UHG.
- Realización de pruebas de Ethical Hacking semestrales.

Gestión y mitigación:

- Clasificación de vulnerabilidades según criticidad.
- Aplicación de parches de forma automatizada o a través de intervención directa por especialistas.
- Desarrollo de planes de acción ante hallazgos críticos, con seguimiento de su ejecución.
- En el desarrollo de software, las vulnerabilidades son gestionadas por las fábricas de desarrollo a través de un sistema de tickets y enmarcadas en procesos DevSecOps.

Estas acciones nos permiten mantener un ecosistema digital resiliente y alineado con estándares internacionales de gestión de riesgos.

La protección de la información requiere un enfoque preventivo y sistemático frente a las amenazas que pueden comprometer los sistemas. Para ello, implementamos una metodología estructurada de gestión de riesgos basada en la **Matriz de Riesgo de Seguridad TI**, que permite:

- Identificar amenazas emergentes y vulnerabilidades conocidas.
- Evaluar su probabilidad de ocurrencia y nivel de impacto.
- Asignar controles preventivos, detectivos y correctivos según criterios técnicos y estratégicos.

En complemento, se aplican procedimientos

técnicos clave: Procedimiento de Gestión de Vulnerabilidades Técnicas: Establece el proceso mediante el cual se detectan, priorizan y corrigen debilidades en infraestructura y software. Incluye la identificación mediante escaneos automatizados, la validación por expertos, y la aplicación de soluciones como reconfiguración, actualización o segmentación de redes.

Procedimiento de Parchado en Servidores, Escritorios y Portátiles: Regula la aplicación sistemática de actualizaciones de seguridad (parches) en todos los activos tecnológicos. Este proceso es esencial para cerrar brechas conocidas y evitar que sean explotadas por actores maliciosos.

Ambos procedimientos se articulan con planes de auditoría y seguimiento, lo cual fortalece la resiliencia tecnológica de la organización.

Ejes estratégicos

03



Operación segura y defensa cibernética

Colmédica, CMC, Aliansalud, Clínicas, Im Dx

La protección operativa de nuestra infraestructura TI y la capacidad de respuesta ante amenazas se basan en un enfoque integral que incluye:

Prevenición:

- Pruebas periódicas de ingeniería social y simulacros de crisis.
- Inteligencia de amenazas, ejercicios forenses y gestión de incidentes.
- Restricción de accesos, refuerzo de autenticación y microsegmentación de redes.

Protección activa:

- Monitoreo y alertas desde el SOC.
- Herramientas como Firewalls, EDR (Endpoint Detection and Response), WAF y controles automatizados.
- Control de acceso privilegiado mediante herramientas PAM y protección móvil a través de MDM.

Respuesta y recuperación:

- Planes de continuidad y recuperación.
- Equipos especializados de respuesta a incidentes.
- Protocolos de comunicación y gestión de crisis.

Asegura la continuidad del servicio médico a través de buenas prácticas técnicas, procedimientos estandarizados y monitoreo constante.

Operación Segura y Defensa Cibernética:

- La sostenibilidad digital depende no solo de la prevención, sino también de la capacidad para operar de manera segura y reaccionar con agilidad ante incidentes. En este sentido, los lineamientos para la Seguridad de las Operaciones definen estándares técnicos y administrativos para garantizar una operación controlada y resiliente. Entre los aspectos más relevantes se encuentran:
- La aplicación de controles de acceso lógico y físico, restringiendo el uso de la información a usuarios autenticados y monitoreados.
 - La adopción de herramientas de monitoreo de eventos e incidentes, que permiten detectar patrones anómalos, alertar sobre posibles intrusiones y responder de forma oportuna.
 - La implementación de mecanismos de respaldo y restauración de información, para asegurar la disponibilidad de datos críticos ante eventos como ciberataques, fallos técnicos o desastres naturales.
 - La segregación de funciones en ambientes productivos, desarrollo y pruebas, evitando interferencias no autorizadas.

Además, se promueve una cultura organizacional de seguridad, donde la protección de la información es una responsabilidad compartida y transversal a toda la institución.



Concienciación, cultura y capacitación

Colmédica, CMC, Aliansalud, Clínicas, Im Dx

Reconocemos que la seguridad es una cuestión no solo tecnológica, sino también cultural. Por ello, hemos implementado un programa transversal de sensibilización y educación en seguridad, que incluye:

- Formaciones periódicas a colaboradores internos y proveedores.
- Campañas mensuales de ciberseguridad.
- Cursos virtuales y cápsulas educativas.
- Correos informativos, posters digitales y webinars temáticos.
- Simulacros de ataques de ingeniería social y pruebas de phishing.
- Campañas de concienciación a través de correo electrónico.
- Actualización el curso institucional de seguridad de la información.
- Ejecución del mes de la ciberseguridad con la participación de conferencistas externos.

Este enfoque busca construir una cultura de seguridad compartida que impacte a todos los niveles organizacionales, desde usuarios finales hasta personal técnico y directivo. La concienciación no solo refuerza la prevención

Fortalece el papel del recurso humano como primera línea de defensa, fomentando hábitos seguros y compromiso institucional con la protección de los datos.

Una estrategia robusta de seguridad no se limita a la tecnología, se apalanca en la formación de habilidades y en la importancia de fortalecer la conciencia del riesgo cibernético entre los colaboradores, entre las que cabe citar:

- Desarrollo de campañas de sensibilización, entrenamientos y simulacros de phishing para educar al personal sobre buenas prácticas y respuestas ante incidentes.
- Promoción del uso responsable de la tecnología, el manejo ético de datos personales y la denuncia oportuna de eventos sospechosos.
- Integración del enfoque de seguridad en todas las áreas del negocio, incluidas las áreas administrativas, con énfasis en los principios de privacidad, ética y responsabilidad digital.
- Campañas de concienciación a través de correo electrónico.
- Actualización el curso institucional de seguridad de la información.
- Ejecución del mes de la ciberseguridad con la participación de conferencistas externos.

Esto permite generar un entorno de confianza, tanto para usuarios internos como para pacientes, proveedores y entidades reguladoras, alineando la ciberseguridad con los objetivos de la organización.

Gestión de Amenazas sobre los Sistemas de Información

En **2025** el sector salud continuó siendo un objetivo prioritario para actores criminales (principalmente ransomware y extorsión con robo de datos) y, en varios casos, el impacto trascendió la confidencialidad: hubo interrupciones operativas en servicios clínicos y administrativos, dependencia crítica de terceros (laboratorios, “clearinghouses”, BPO/BA) y exposición de información personal y clínica.

Tendencias observadas en 2025

- **Ransomware con doble/triple extorsión:** además de cifrar, los atacantes exfiltran datos y presionan con su publicación; en algunos casos se privilegia la extorsión aún sin cifrado.
- **Terceros como punto único de falla:** laboratorios, “clearinghouses”, proveedores de facturación, BPO y plataformas clínicas amplifican el impacto (una brecha afecta a múltiples entidades).
- **Superficie de ataque ampliada:** telemedicina, historias clínicas electrónicas, integraciones API, y dispositivos conectados (IoMT) incrementan vectores.
- **Credenciales y accesos remotos:** la ausencia o debilidad de MFA y la mala higiene de credenciales siguen apareciendo en análisis post-incidente.
- **Impacto en continuidad asistencial:** retrasos/ cancelaciones de procedimientos, caída de servicios de laboratorio y fricción administrativa (reclamaciones, autorizaciones, farmacia).

A partir de este análisis se implementaron controles en las Empresas Banmédica Colombia:



Por otro lado, la gestión de vulnerabilidades técnicas sobre la infraestructura TI identifica, evalúa y remedia las vulnerabilidades de Seguridad detectadas en las Empresas.

Actualmente se cuenta con las siguientes fuentes de información y gestión:

- **@SIR - equipo de Seguridad Cibernético Corporativo SOC (Optum - UHG)** centralizado, supervisa, detecta y responde a ciberamenazas en tiempo real, operando 24/7 *365 para proteger la infraestructura, redes y aplicaciones de la organización; previene incidentes mediante el análisis constante de comportamientos sospechosos y vulnerables.
- **Tanium** - herramienta informática que ofrece una gestión de la exposición autónoma, integrada y continua, impulsada por IA e inteligencia de Endpoint en tiempo real; fortalece la gestión de riesgos Operativos y de Seguridad informática;

es resiliente mediante la monitorización continua de vulnerabilidades en Servidores y equipos de computo (equipos de escritorio y portátiles); evalúa y prioriza los riesgos en tiempo real que podrían materializar riesgos asociados a filtraciones de datos, ataques cibernéticos (malware, RCE), interrupción de servicios, robo de credenciales y daño reputacional.

- **Ethical Hacking (test - retest):** práctica autorizada y realizada por un tercero una (1) vez al año que permite detectar y corregir vulnerabilidades de seguridad en sistemas, redes y aplicaciones publicadas en Internet.
- **Administradores Plataformas TI** - parchan y actualizan mensualmente (mediante plan de parchados, servidores y equipos de cómputo) los componentes informáticos ante vulnerabilidades de Día Zero o vectores de exposición identificados que pudiesen materializar un riesgo corporativo que ponga en riesgo la seguridad de los datos.

■ **Aliados estratégicos en CiberSeguridad – proveedores**, entes gubernamentales, otros a los que se está suscrito para recibir boletines e informes sobre vulnerabilidades de Día Zero u otros riesgos que pudiesen impactar la operación de los servicios.

■ **Los Equipos de Seguridad de la Información de Las Empresas**, certifican y remedian en sitio las vulnerabilidades presentes que no pueden ser atendidas de forma autónoma por medio de Tanium; gestiona las solicitudes recibidas de Mesa de

Servicios para las siguientes categorías (estas podrían convertirse en un vector de ataque vulnerable): acceso no autorizado, autorización de acceso, certificación de equipos (eliminación de vulnerabilidades en sitio), phishing, protección de datos, vulnerabilidad, eventos de Seguridad informática, zscaler, activación de puertos USB y Bloodhound. Para el segundo semestre de 2025 se recibieron 582 solicitudes de servicio atendidas por la Mesa de Servicios y el equipo de Seguridad de la Información:

 Categoría	Requerimientos totales
Acceso no autorizado	20
Autorización de acceso	7
Certificación de equipos	193
Phishing	60
Protección de datos	4
Vulnerabilidad	21
Eventos de Seguridad Informática	192
Zscaler	67
Activación de puertos USB	6
Bloodhound	12
Total	582

Tabla 21. Solicitudes MDS escaladas a Seguridad de la Información

Las Clínicas cuentan con un procedimiento formalizado para gestionar los riesgos y vulnerabilidades de seguridad de datos identificados, el cual se enmarca en el siguiente modelo:

Detección y Validación:

El proceso inicia con la identificación de fallas en servidores, terminales (escritorio y portátiles), software de desarrollo propio, bases de datos y hardware especializado (redes y equipos biomédicos). Para ello, empleamos herramientas automatizadas, pruebas de Ethical Hacking o Pentesting con terceros, y el monitoreo constante de alertas emitidas por el SOC o comunidades de seguridad.

Análisis:

Tras el hallazgo, se realiza una evaluación exhaustiva para determinar el nivel de criticidad y el impacto potencial que cada vulnerabilidad representa para la infraestructura y los procesos misionales de las Clínicas.

Notificación:

Se informa a los responsables y partes interesadas mediante reportes detallados y planes de remediación. Estos insumos provienen de los resultados de los escaneos, los ejercicios de seguridad ofensiva o los avisos de seguridad vigentes.

Resolución:

En esta fase se ejecutan las acciones correctivas para neutralizar o eliminar los riesgos. Esto incluye la aplicación de parches de actualización, el ajuste de reglas de seguridad en la red y el reforzamiento de los controles de acceso.

Validación y Cierre:

Una vez aplicadas las soluciones, se realiza una comprobación final para certificar que la falla ha sido solventada con éxito. Tras esta validación, se formaliza el cierre de la vulnerabilidad y se comunica a los interesados como parte del ciclo de mejora continua.



Imagen 1. Ciclo de vida para la Gestión de Vulnerabilidades Técnicas.

En relación a las evaluaciones de impacto sobre privacidad y/o protección de datos (PIA/EIPD), las Clínicas aplican evaluaciones de impacto para identificar, analizar y mitigar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales en proyectos de alto impacto, alineadas con políticas de privacidad y seguridad de la información. Por otro lado, en Colmédica, UMD y Aliansalud implementan evaluaciones de impacto para detectar y mitigar riesgos de privacidad en tratamientos de datos sensibles, especialmente en proyectos estratégicos o con implicaciones regulatorias.



Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

Para nosotros como **Empresas Banmédica Colombia**, estas dimensiones rigen tanto la conducta individual dentro de la organización como el apego estricto a las normativas vigentes.

Dada la naturaleza de nuestra operación, mantenemos una interacción constante con pacientes, prestadores, proveedores, reguladores y aliados. Cada decisión tomada en estos vínculos repercute en nuestra integridad, reputación y patrimonio. Por ello, actuar bajo principios éticos no es solo un deber, sino un factor que determina la calidad de nuestro servicio y la legitimidad de nuestras marcas.

Bajo este enfoque estratégico, logramos:

-  **Decisiones centradas en el paciente:** Actuamos con responsabilidad priorizando el bienestar del usuario, incluso cuando convergen factores clínicos, financieros y legales complejos.
-  **Mitigación de riesgos de integridad:** Prevenimos activamente escenarios de corrupción, conflictos de interés y malas prácticas en procesos críticos como la contratación, pagos y adjudicaciones.
-  **Gobernanza y rendición de cuentas:** Consolidamos relaciones equitativas y transparentes con terceros y entes de control, optimizando la confianza institucional.
-  **Alineación normativa:** Reforzamos el cumplimiento de códigos de conducta, políticas de buen gobierno y estándares específicos del sector salud.
-  **Cultura organizacional coherente:** Integramos los valores éticos en todos los niveles del negocio, desde la atención asistencial hasta la alta dirección estratégica.



En nuestras Empresas, disponemos de un **Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)** de aplicación transversal, el cual integra un conjunto de políticas y directrices diseñadas para salvaguardar la integridad profesional en todos los estamentos de la organización y que durante el 2025 se fortaleció con la estandarización de la evaluación de conflictos de interés, a través de una metodología que incluye 8 variables y 5 niveles de riesgo.

Este marco robusto se apoya en instrumentos clave como el **Código de Conducta** y las políticas específicas de **Anticorrupción y Conflictos de Interés**. El propósito fundamental de este programa es consolidar una cultura ética que permita:

- Regular el comportamiento corporativo** bajo estándares de excelencia.
- Prevenir malas prácticas** y mitigar riesgos de conducta.
- Garantizar la toma de decisiones responsables**, asegurando que cada acción institucional esté plenamente alineada con nuestros valores y principios fundamentales.

Código de Conducta

Este documento constituye la hoja de ruta ética obligatoria para todos nuestros colaboradores, contratistas y aliados estratégicos. En él se formalizan los valores y principios que deben regir cada interacción en los ámbitos laboral, comercial y social, destacando los siguientes pilares:

-  **Valores Fundamentales:** Promueve una cultura basada en el respeto mutuo, la dignidad humana y la erradicación de cualquier forma de discriminación.
-  **Integridad y Transparencia:** Establece directrices estrictas para la prevención de la corrupción, el manejo adecuado de conflictos de interés y el resguardo de la confidencialidad de la información.
-  **Cumplimiento:** Define con claridad los mecanismos y canales oficiales para la denuncia de irregularidades, así como los procesos disciplinarios aplicables ante cualquier vulneración de los estándares establecidos.

Política de conflictos de interés, que define, identifica y regula las situaciones en las que los intereses personales, familiares o económicos de un colaborador que puedan interferir con sus deberes y responsabilidades laborales. La política establece la obligación de declarar posibles conflictos, los procedimientos de análisis y mitigación por parte del área de cumplimiento, y las medidas aplicables en caso de hallazgos. Su objetivo es garantizar decisiones objetivas, transparentes y libres de sesgo.

Política anticorrupción y antisoborno, mantenemos una postura de cero tolerancia frente a cualquier acto de corrupción o soborno. Esta política define con claridad las conductas prohibidas,

las responsabilidades de los miembros de la organización y los mecanismos de prevención y sanción, integrando estándares de alto nivel como la **Ley 1778 de 2016** en Colombia y la **FCPA** (Origen Corrupt Practices Act) a nivel internacional. Con ello, garantizamos relaciones íntegras con servidores públicos, contratistas y cualquier tercero vinculado.

Aunque no se dispone de una política independiente para regalos y hospitalidad, estas materias se gestionan bajo el rigor del Código de Conducta y la Política Anticorrupción, estableciendo lo siguiente:

- Regalos e Invitaciones:** Queda estrictamente prohibido ofrecer o recibir obsequios, viajes, cortesías o atenciones que tengan el potencial de condicionar decisiones comerciales o laborales. Únicamente está permitido recibir o entregar regalos de poco valor económico y que sean de carácter promocional. Respecto a las invitaciones solo se aceptan si son bajo el marco de una reunión de negocio.
- Participación Política:** Las Empresas Banmédica Colombia, se abstienen de realizar donaciones, aportes o contribuciones a causas políticas, prohibiendo el uso de activos corporativos para fines partidistas.
- Libertad Personal:** Si bien se respeta el derecho de los colaboradores a participar en actividades políticas a título individual, dicha actividad debe realizarse fuera de la jornada laboral y sin comprometer recursos ni la identidad visual de la institución.



Las Empresas Banmédica Colombia, cuentan con el **Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento** como canal oficial (web e intranet), para reportar irregularidades y realizar consultas éticas. Su operatividad se basa en cuatro pilares:

Imparcialidad

Es gestionado por un tercero independiente, lo que asegura una administración objetiva y segura.

Privacidad

Garantiza el anonimato y el manejo confidencial de la identidad del informante por parte del área de Cumplimiento.

Seguridad

Bajo el Código de Conducta, se establece una prohibición estricta de represalias contra quienes reporten de buena fe.

Eficacia

Asegura el seguimiento oportuno de cada caso, fortaleciendo la cultura de integridad y la mejora continua de la organización.

Nuestra Organización cuenta con un Programa de Formación y Capacitación en ética, cumplimiento y prevención de riesgos, de carácter obligatorio para todos los colaboradores. Incluye cursos virtuales, sesiones presenciales, cápsulas informativas y actividades durante la semana de ética y cumplimiento. Estos espacios buscan fortalecer la cultura organizacional, actualizar al personal en normativa aplicable y reforzar los valores institucionales.

El PTEE (Programa de Transparencia y Ética Empresarial) de Empresas Banmédica Colombia,

integra protocolos de supervisión y evaluación sistemática que aseguran la vigencia de las políticas de integridad mediante auditorías internas y externas, autoevaluaciones anuales de efectividad, el estricto seguimiento de los requisitos normativos y el análisis de indicadores clave de desempeño. Estos resultados son presentados formalmente ante la Gerencia General y la Junta Directiva, proporcionando una base sólida de información que facilita la toma de decisiones estratégicas y garantiza un ciclo de mejora continua en los estándares éticos.

Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT / LAFT-FPADM)

Las **Empresas Banmédica Colombia** ha consolidado un sistema integral de prevención y control diseñado para evitar que los servicios corporativos sean utilizados como canales para recursos de origen ilícito. Este compromiso, que trasciende el cumplimiento legal, busca fortalecer la solidez corporativa y garantizar un entorno de negocios ético que genere confianza en nuestros usuarios, pacientes y aliados estratégicos.

Siguiendo las directrices de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), hemos implementado políticas y metodologías robustas orientadas a blindar a las Empresas del Grupo contra el ocultamiento o legalización de bienes ilegales. Con ello, mitigamos de forma proactiva los riesgos reputacionales, operacionales y legales.

Componentes del Sistema de Administración (SARLAFT)

La operatividad de este subsistema se fundamenta en un Manual y procedimientos técnicos que regulan las siguientes acciones:

■ **Debida Diligencia:** Aplicación de protocolos de conocimiento de clientes y contrapartes (KYC) para asegurar la transparencia en los vínculos comerciales. En este frente, durante el 2025 se implementó una herramienta denominada “Datadiligence” que logró la integración y automatización de la debida diligencia (que incluye formulario de conocimiento, consulta en listas y perfilamiento y/o segmentación). Además, se internalizó un servicio que anteriormente se adquiría a través de externos bajo la modalidad de arrendamiento, lo que permite ahorrar costos a futuro e implementar mejores prácticas de seguridad de la información. Dentro de las principales funcionalidades de Datadiligence tenemos:

- Formularios digitales intuitivos y personalizables.
- Validación automática de campos y datos (no habrá más espacios en blanco).
- Consulta automática en listas (Conexión API).
- Generación automática de perfiles de riesgo previo parametrización de variables.
- Módulo de reportes e indicadores.
- Almacenamiento seguro y centralización de datos.

■ **Monitoreo y Análisis:** Ejecución de procesos de segmentación de riesgos y detección de operaciones inusuales que requieran una intervención oportuna.

■ **Reporte y Capacitación:** Formularios internos para notificación de operaciones con el fin de comunicación formal de actividades sospechosas a la UIAF y formación continua de nuestro personal a través de cursos virtuales y actividades de concientización para la identificación temprana de alertas. De igual forma, la gestión y resultados de la administración de este subsistema son divulgados en informes periódicos presentados ante la Gerencia General y la Junta Directiva.

■ **Control y Seguimiento:** Evaluación permanente de los mecanismos de control para garantizar que la

organización permanezca protegida frente a actividades delictivas, conforme al marco regulatorio colombiano.

Programa de Libre Competencia

Disponemos de un Programa de Libre Competencia diseñado para garantizar que todas nuestras prácticas comerciales se ejecuten en estricto cumplimiento de la normativa vigente, previniendo activamente cualquier escenario que pueda limitar, restringir o interferir con el correcto funcionamiento del mercado.

La correcta implementación de estas directrices genera beneficios clave en tres niveles:

■ **Para la Organización:** Mitiga la exposición a riesgos legales, previniendo investigaciones administrativas y sanciones económicas que puedan vulnerar el patrimonio o la reputación institucional.

■ **Para los Colaboradores:** Aporta seguridad jurídica y confianza en la toma de decisiones comerciales o en interacciones con competidores. Dado que las autoridades de competencia tienen la facultad de sancionar individualmente a las personas involucradas en conductas restrictivas, este conocimiento protege tanto su patrimonio como su perfil profesional.

■ **Para el Mercado:** Incentiva la innovación y optimiza la calidad de los servicios en el sector salud, asegurando que los pacientes y afiliados accedan a mejores condiciones de precio y a un entorno comercial equitativo.

El programa define rigurosamente los actos de competencia desleal y las prácticas restrictivas, entendidas como aquellos acuerdos (explícitos o tácitos) o conductas individuales orientadas a alterar el mercado. Dentro de nuestro sector, el control se enfoca prioritariamente en evitar acuerdos colusorios, respetar los límites de la integración vertical y abusos de posición dominante y cualquier otra manifestación anticompetitiva.



Logros 2025 & Retos 2026

Logros

- Se logró la estandarización de todos los procesos en Colmédica, que cubren el alcance para la certificación ISO 27001 y se realizó un ejercicio de Preauditoria con el ente certificador Bureau Veritas en donde los resultados fueron muy satisfactorios.
- Se llevó a cabo la integración del subsistema de datos personales, en Imágenes Diagnósticas del Country en un 100%.
- En cuanto a la implementación de la Ley 2300 de 2023, en Colmédica, se implementaron las medidas necesarias para dar cumplimiento cabal a dicha normativa, en cuánto al cumplimiento de horarios de contacto y canales para las actividades de cobranza; actualización diaria y automatizada de las bases de datos propias con la base de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC- para la información publicitaria.
- Para los CMC, buscamos consolidar el modelo documental y la implementación de las políticas y el mejoramiento de indicadores de madurez.
- En las Clínicas se logró la vinculación y participación activa del equipo de cumplimiento en los diversos proyectos, para una evaluación integral de los riesgos avanzando en la consolidación de una cultura de “cumplimiento como habilitador de la estrategia”.
- Creación de tablero de denuncias y conflictos de interés, el cual es manejado por el equipo de Cumplimiento y permite un seguimiento oportuno y gestión de indicadores.
- Ejecución efectiva del plan de capacitación y comunicados, en el cual se incluyeron actividades presenciales, la celebración de la semana de la ética y día nacional en contra del lavado de activos, reforzando conceptos y la importancia de los controles relacionados con PTEE (Programa de Transparencia y Ética Empresarial), y LA/FT/FPADM (Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva). Cumplimiento de los cursos de capacitación superiores al 90%, demostrando interés de nuestros

colaboradores en actuar con ética e integridad. El área de Cumplimiento y Datos Personales, desarrolló un agente para la atención de nuestro cliente interno (áreas interesadas) conocido como “Cumply”; se trata de un chatbot que resuelve consultas sobre temas de cumplimiento, mediante un canal de comunicación automatizado con inteligencia artificial (Microsoft Copilot), que ofrece respuestas inmediatas y seguras las 24 horas del día, los 7 días de la semana, aliviando la carga operativa del área de Cumplimiento en solicitudes simples. A través de este medio, los colaboradores pueden acceder mediante un icono en TEAMS para realizar preguntas clave. Su interfaz intuitiva permite atender múltiples consultas en tiempo real, con la opción de escalar preguntas complejas al equipo de Cumplimiento. El proyecto de bot comply a través de Teams se convirtió en un asistente automático para responder preguntas de los documentos del área de Cumplimiento, resultando en más eficiencia para la respuesta de este tipo de solicitudes.



Retos

- **Colmédica buscar obtener la certificación ISO 27001**, con el siguiente alcance: “Recolección, almacenamiento, procesamiento, transmisión y resguardo de datos clínicos y personales que soportan los procesos y servicios prestados por Colmédica Medicina Prepagada”
- **Protección de Datos Personales:** Realizar la autoevaluación detallada de los requisitos de la norma ISO 27701 en todas las Empresas Banmédica Colombia, actualizar y lanzar el curso de protección de datos y, llevar a cabo una evaluación de impacto integral en el tratamiento de datos en proyectos que utilicen sistemas de inteligencia artificial.
- **Debida diligencia con mayor nivel de automatización:** Con el lanzamiento de la nueva herramienta, tenemos como meta ejecutar la debida del 100% de las contrapartes a través de la nueva herramienta Datadiligence (proveedores, colaboradores, convenios, médicos adscritos, otros) para identificar potenciales riesgos.
- **Aplicación de cambios normativos:** Cuando se publique la nueva circular, debemos iniciar la implementación del nuevo Sistema Integral de Administración de Riesgos de Cumplimiento (SIARC).
- **Alineación de los subsistemas de Cumplimiento:** Revisión y actualización de manuales, políticas, procesos y procedimientos de acuerdo con lineamientos del nuevo controlador.

05



**Innovamos
para ti**



En **Empresas Banmédica Colombia**, asumimos la innovación como un motor estratégico indispensable para la sostenibilidad y la evolución del sistema de salud. Nuestro propósito es transformar de manera integral la experiencia de usuarios, pacientes, colaboradores y aliados, anticipándonos a sus necesidades reales para superar sus expectativas a través de servicios más accesibles, eficientes y resolutivos. Con el objetivo de brindar una atención segura, humana y de alta calidad, implementamos soluciones tecnológicas, asistenciales y digitales de vanguardia. Este enfoque de innovación se gestiona a través de dos pilares fundamentales: por un lado, la transformación digital transversal a todas las empresas del Grupo, orientada a empoderar a las personas mediante herramientas de autogestión para sus requerimientos de salud; y por el otro, la incorporación continua de tecnologías biomédicas avanzadas y prácticas terapéuticas de última generación, diseñadas específicamente

para potenciar los resultados clínicos y el bienestar colectivo.

Creemos que la innovación adquiere su verdadero valor cuando se pone al servicio de la vida y el bienestar de las personas. Por eso, nuestras iniciativas buscan revolucionar la experiencia de quienes confían en nosotros, brindando mayor sencillez, cercanía y transparencia en cada proceso de atención. Trabajamos con entusiasmo para facilitar la manera en que los usuarios y pacientes se relacionan con la salud, adaptando de forma constante nuestros canales digitales para que sean más accesibles y resolutivos y nuestras capacidades diagnósticas para ser más efectivos. Las herramientas que presentamos a continuación son el reflejo de una organización que evoluciona junto al país, aportando a un sistema de salud más moderno y sostenible, y demostrando que es posible unir la vanguardia tecnológica con un trato profundamente cálido y humano.

Colmédica y CMC

Durante 2025, los canales de atención de Colmédica se consolidaron como un habilitador estratégico para el fortalecimiento de la experiencia del cliente, la fidelización y la eficiencia operativa.

App Colmédica

Como uno de nuestros mayores activos digitales de servicio, que cuenta con más de 13 años acompañando a nuestros usuarios en el uso de su plan de Medicina prepagada; Dentro de la estrategia de transformación digital, a lo largo del 2025 el foco estuvo en los procesos de mejora de la “App Colmédica”, para lo cual, la Compañía cuenta con una línea de trabajo dedicada al proceso de mejora continua de la usabilidad de la app (ux/ui); con la cual se realizan constantemente ajustes en el diseño y lógica de uso de este canal, consiguiendo diseñar iniciativas que lograron una experiencia de uso sencilla, segura y amigable para todos; posicionándola como el canal de mayor adopción por nuestros usuarios.

Como nuestro principal canal de interacción, “Colmédica app” se enriqueció con 16 nuevas funcionalidades y más de 80 mejoras, lo que nos llevó a ser una de las mejores calificadas del sector en las tiendas de apps (Play store y AppStore) con 4,8 pts sobre 5 en Play Store y 4,5 pts sobre 5 en AppStore.

Todo esto gracias al esfuerzo por mejorar la experiencia de uso de los usuarios en la App Colmédica, dándoles mayor alcance en el uso y consulta de su plan, con nuevas funcionalidades como:

- Visualización de resultados de servicios diagnósticos tomados en Centros Médicos Colmédica; que les permite a los usuarios llevar sus resultados siempre en el bolsillo y a un clic.



- Sinergia con Clínica del Country; una nueva funcionalidad que le permite a los usuarios agendar, consultar, reprogramar y cancelar citas de algunas especialidades oncológicas desde la app Colmédica.



Nueva sección en la app llamada "Mi Colmédica"; que facilita el acceso a información relevante para el usuario, en donde podrá consultar sus datos personales, los datos de su contrato, de su plan y los beneficios que este le otorga.

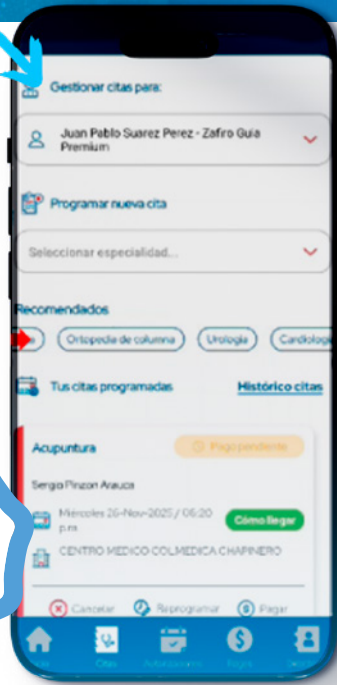
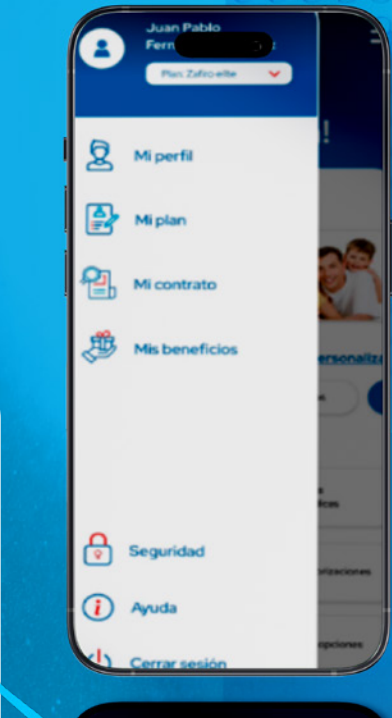
Rediseño de la ruta de agendamiento de citas; con la que se logró generar una ruta predictiva, que se anticipa a las necesidades de agendamiento del usuario, ofreciéndole recomendaciones de especialidades y centros médicos en función del uso del servicio que ha tenido el usuario; alineando nuestros canales a las tendencias de servicio y experiencia como la hiper personalización; pues la App le muestra al usuario funciones de acuerdo a la persona, y no solo opciones genéricas.

La automatización del proceso de autorización para determinados servicios en la app y el portal web, la habilitación de la actualización de datos directamente desde la app y el monitoreo de la consulta de usuario único en el directorio médico a través de este mismo canal, nos permitieron alcanzar la usabilidad proyectada, en coherencia con el crecimiento poblacional, permitió cumplir el pronóstico establecido y alcanzar de manera satisfactoria la meta definida para el año.

Como parte del compromiso que tenemos con entregar una experiencia de uso fluida en la app, contamos con un equipo dedicado al seguimiento del desempeño, detección temprana de incidentes y diseño de mejoras en las funcionalidades de la app, orientadas a optimizar la experiencia de los usuarios en el uso de este canal; este equipo cuenta con herramientas de monitoreo, que nos permiten evidenciar que la app tiene un índice de estabilidad del:

97% de usuarios libres de fallos.

En las diferentes versiones desplegadas en 2025 de la app Colmédica, se implementaron nuevas funcionalidades alineadas a las últimas tendencias de usabilidad de las apps, como el uso de datos biométricos para inicio de sesión, funcionalidad con la que ya cuenta nuestra app; así mismo, los usuarios ahora pueden visualizar resultados de imágenes de exámenes tomados en Centros Médicos Colmédica, así como programar citas (de algunas especialidades) en Clínica del Country.



Estas mejoras son resultado de un trabajo metodológico, que sigue unos principios de diseño y usabilidad mundialmente reconocidos, y soportados de otra estrategia interna de compañía, que es nuestra comunidad interna de testers llamada "eXers", conformada por un equipo interdisciplinario de colaboradores de diferentes áreas de la compañía, que nos ayudan a realizar controles de calidad de las nuevas funcionalidades antes de ser desplegadas a los usuarios, a través de pruebas, con el fin de identificar posibles fallas u oportunidades de mejora.

Con esta estrategia, no solo se lograron mejorar los tiempos de lanzamiento de nuevas funcionalidades a los usuarios, sino también contar con estándares más altos de calidad en el desarrollo de nuestros canales.



10 MISIONES 2025

Investigación

- NFC
- Periodo carencia
- Recuperación clave
- Agendamiento en country
- Mi Colmédica

Ideación

- App predictiva
- Kit bienvenida
- Pago citas médicas
- TAC y resonancia

- Pruebas rápidas
- Validación con usuarios
- Impulso de aceptación



App Colmedica y atriles

En la búsqueda de ir siempre alineados a las tendencias clave del ecosistema, nuestros canales (app y los atriles en Centros médicos), ahora se personalizan de acuerdo con las fechas especiales del contexto del usuario, generando una conexión más humana y presente por parte del servicio, y haciendo sentir al usuario que Colmédica conoce su realidad y es un servicio vivo.

Durante el 2025 se personalizaron los atriles y la app con fechas especiales nacionales como el 20 de Julio, el mes de los niños en abril, Halloween, Navidad, Día de la mujer, mes de la Lucha Contra el Cáncer; pero también se vistieron de fechas locales como el cumpleaños de las ciudades, ferias y fiestas representativas de las ciudades como la Feria de Cali, Festival Vallenato, Fiestas del Mar, entre muchos otros.

21 Publicaciones +20 atriles

Mejoras en el Servicio

En conjunto con CMC, se trabajaron varias mejoras en el servicio, que generaron no solo eficiencias en la operación, sino un aumento en la calificación del NPS del usuario al utilizar los diferentes servicios del Centro Médico, como fue el caso laboratorio, rayos X, odontología y vacunación, que fueron integrados en la ruta de experiencia del sistema de turnos; permitiendo entregar una mejor experiencia al usuario en su visita al Centro Médico, y generando nuevos datos de uso del servicio, que permiten tener mayor control y mejor toma de decisiones de la operación.

Con esta integración de los servicios al sistema de turnos, se logró entregar un servicio más rápido e informado al usuario, y se pudo mapear data que ha permitido tomar decisiones de mejora en la operación de los Centros Médicos.

En la búsqueda de ser una compañía altamente innovadora, se llevó a cabo el **“Premio de Innovación Crea Colmédica”**. Estrategia interna con la que se busca impulsar el ímpetu innovador que cada colaborador lleva en el ADN. El Premio de Innovación es una activación interna de la compañía, con la que se busca reconocer a las personas o equipos que se han lanzado a hacer las cosas diferente, que han buscado formas distintas y mejores de hacer las cosas.



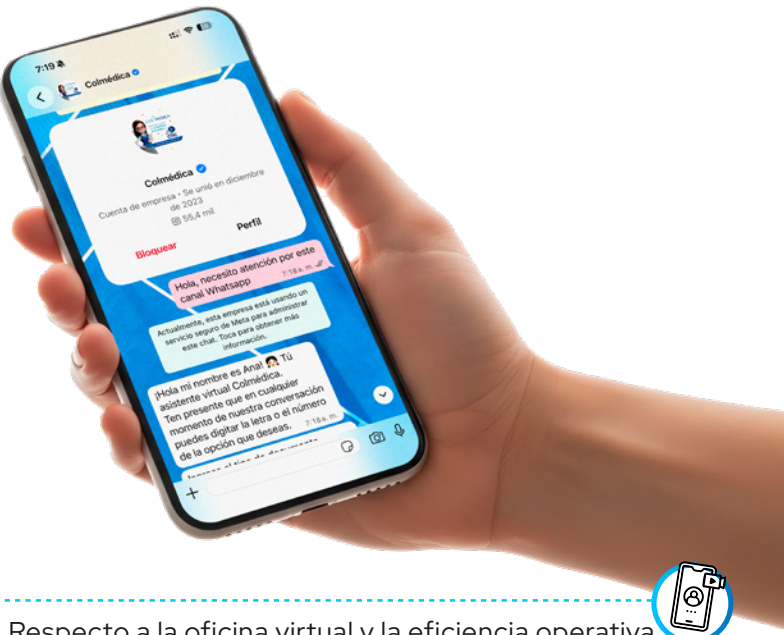
En el 2025 contamos con 93 postulaciones (estos fueron proyectos implementados o propuestas de mejora que llegaron desde las diferentes áreas y ciudades de la compañía), en los cuales estuvieron involucrados más de 120 colaboradores de las 9 gerencias. En el 2025 y después de un proceso metodológico de selección, fueron premiados 16 equipos que según unos criterios evaluados por un jurado de expertos en temas de innovación fueron los más innovadores.

Con esta estrategia del **“Premio de Innovación Crea Colmédica”**, seguimos apuntando a ser una organización altamente innovadora, en la que las mejoras vengan de cualquier área, y nos permitan seguir entregando un mejor servicio cada día a nuestros stakeholders.

Canal WhatsApp

Se avanzó en la implementación de un modelo de atención especializada para los usuarios del plan Diamante Familiar, habilitando un flujo exclusivo en WhatsApp que optimiza la gestión de requerimientos propios del plan, particularmente los procesos de reembolso, mejorando la oportunidad y personalización del servicio.

Otros datos relevantes del año 2025, relacionados con nuestras iniciativas de innovación:



En el periodo se gestionaron 7,1 millones de contactos, de los cuales el 78% se realizaron a través de canales electrónicos (app, web, WhatsApp y oficina virtual), lo que representó un incremento de 4 puntos porcentuales frente a 2024. Este avance reafirma la tendencia hacia la digitalización y el cierre de brechas de acceso, apalancado en la disponibilidad de servicios en línea 24/7 y la eliminación de desplazamientos para los usuarios.



En los canales presenciales se cumplieron las metas de nivel de servicio establecidas. El 89% de los usuarios fueron atendidos en menos de 9 minutos en oficinas, mientras que el 80% de las llamadas del canal telefónico se contestaron en menos de 30 segundos. Estos resultados ratifican la relevancia de los canales presenciales para la atención de necesidades que requieren acompañamiento directo y especializado.



En la estrategia de mercadeo digital se generaron 101.808 leads, 38% más que en el 2024, aportando un 18,2% a las ventas de planes familiares. Buscando mayor posicionamiento de marca, más cercanía con los usuarios potenciales y más visibilidad para las audiencias del mercado, se trabajó en la construcción de contenidos optimizados para cada red social (Instagram, Facebook, YouTube, TikTok, LinkedIn y Spotify), permitiendo que en el 2025 se alcanzaran más de 311 mil seguidores, un 30% más que en 2024. En este sentido sobresale el crecimiento del 80% en TikTok y el 49% en Instagram. Colmédica se mantuvo como la Compañía de medicina prepagada con más seguidores en TikTok, sumando más de 98 mil cuentas.



Respecto a la oficina virtual y la eficiencia operativa, la demanda de videollamadas presentó un incremento de 6 puntos porcentuales frente a 2024. Este crecimiento estuvo acompañado de mejoras significativas en los indicadores operativos, con una reducción del Tiempo Medio de Espera de 2 minutos y 49 segundos, disminuyendo el tiempo en fila antes de la atención, y una reducción de 1 minuto en el Tiempo Medio de Atención, reflejando una gestión más ágil y eficiente en cada interacción.



En el componente de calidad en la atención, se fortaleció la gestión del conocimiento de los funcionarios mediante la metodología de microlearning, desarrollando 31 jornadas de capacitación y difundiendo 294 contenidos formativos. Como resultado, la calificación de Calidad en Autorizaciones se incrementó de 3,8 a 4,0 frente a 2024, y el desempeño del Call Center mejoró de 4,2 a 4,6, consolidando la excelencia operativa del equipo y su impacto positivo en la experiencia del usuario.

Aliansalud

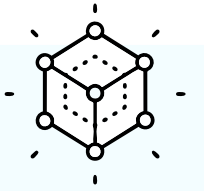
Durante el año 2025, se gestionaron 918.000 contactos, de los cuales el 45% se atendieron a través de canales electrónicos, lo que representó un incremento de +11 p. p frente a 2024. Este avance fortaleció la experiencia de los usuarios, especialmente en los trámites de autorizaciones de servicios médicos y medicamentos mediante el portal Aliansalud.

Como parte de la labor de transformación digital y mejora de la experiencia del usuario, se implementaron nuevas funcionalidades en los procesos de atención tales como: digitalización de certificación de afiliación y comprobantes de radicación de solicitudes administrativas, las

cuales incluyeron novedades, ajustes, reembolsos y remisiones, que ahora son enviados por correo al usuario, eliminando la necesidad de imprimir y entregar documentos físicos. Con esto no solo se redujo el impacto ambiental al imprimir menos papel, sino que también se agilizó la entrega de información a los usuarios, facilitando el acceso a los documentos desde cualquier dispositivo. Finalmente, se incorporaron los campos de género biológico y de género de identificación, acorde con la normatividad actual, permitiendo reforzar el compromiso con la inclusión y diversidad de género.

Clínica del Country, Clínica La Colina e Imágenes Diagnósticas del Country

En 2025, la meta de las iniciativas de tecnología fue orientada a ser un habilitador estratégico del modelo de atención en salud, impulsando la transformación digital, la eficiencia operativa, la continuidad del servicio y la sostenibilidad financiera de la Clínica del Country, Clínica La Colina e Imágenes Diagnósticas del Country. Dentro de los principales logros en esta materia durante el 2025 están:



Ecosistema digital y experiencia del paciente

- Integración de canales digitales como DonDoctor y unificación del Portal del Paciente (MedPortal).
- Implementación de CRM unificado, mejorando la trazabilidad, la personalización de la atención y reduciendo procesos administrativos.
- Optimización de la comunicación clínica y administrativa con pacientes y personal médico.



Seguridad de la información y continuidad operativa

- Fortalecimiento de la ciberseguridad mediante WAF, DDoS Protection y gestión activa de vulnerabilidades.
- Reducción significativa del riesgo operativo y cibernético, con más de 5.5 millones de intentos de conexión sospechosos bloqueados de manera exitosa.
- Auditorías de seguridad alineadas con ISO 27001 y SOX, reduciendo el riesgo reputacional y regulatorio.

« Continúa a la derecha »



Interoperabilidad clínica y sistemas de información

- Implementación de un sistema integrado de visualización de imágenes diagnósticas.
- Modernización del agendamiento digital y del modelo de atención telefónica.
- Atención de más de 112 requerimientos tecnológicos, con niveles de servicio superiores al 81%.



Sostenibilidad financiera y eficiencia en facturación

- Adaptación exitosa a la normativa RIPS, procesando más de 180.000 CUV (Clínica del Country) y 120.000 CUV (Clínica La Colina) durante el 2025.
- Automatización del procesamiento de RIPS y facturación electrónica bajo un modelo SaaS, reduciendo glosas y reprocesos.
- Mejora en la trazabilidad, calidad de datos y transparencia financiera.



Transformación digital e innovación

- Implementación de Automatización Robótica de Procesos (RPA) para procesos operativos.
- Puesta en marcha de la Central de Autorizaciones con pilotos exitosos y mejoras en tiempos de atención.



Modernización de infraestructura y Mesa de Servicio

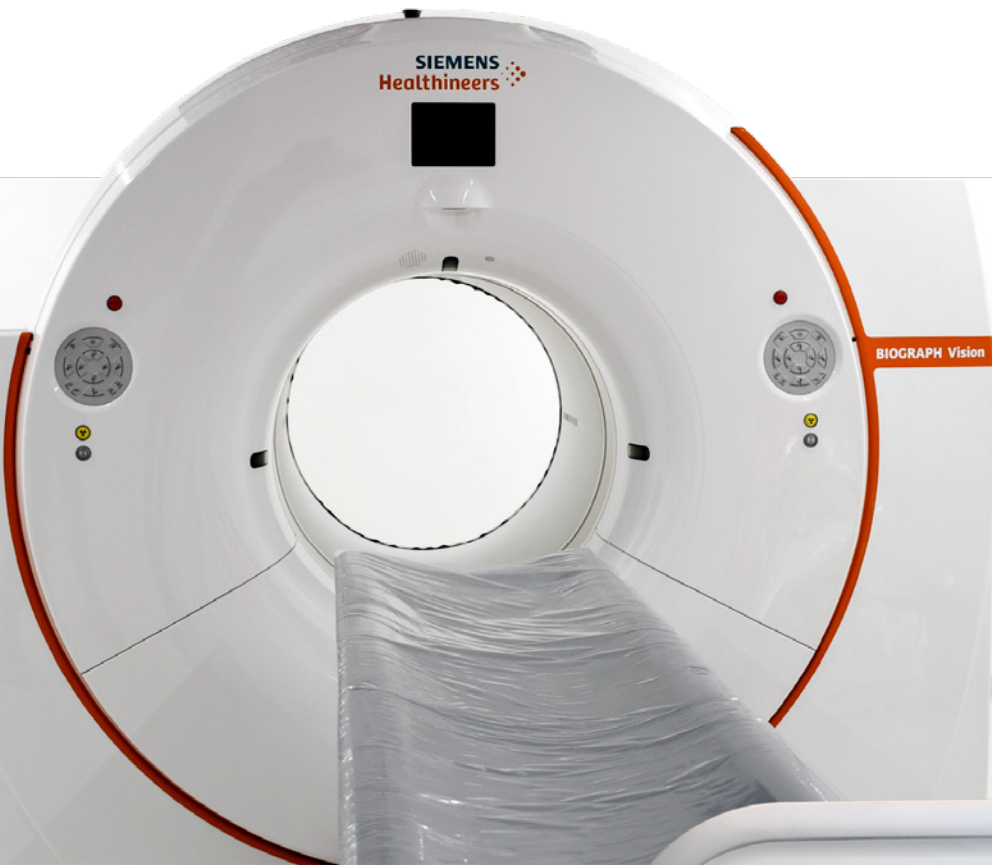
- Renovación de infraestructura tecnológica con alta disponibilidad (99.94%).
- Consolidación de servicios de telecomunicaciones, hosting y conectividad.
- Mesa de Servicio fortalecida, con más de 39.000 casos gestionados en 2025 y un nivel de satisfacción del 96.05%.

Como conclusión, la estrategia de innovación y tecnología en 2025 permitió avanzar hacia un **modelo de salud digital, seguro, interoperable y financieramente sostenible**, mejorando la experiencia del paciente, garantizando la continuidad del negocio y fortaleciendo la eficiencia institucional.



Renovación Tecnológica:

Durante el 2025 se incorporaron 272 equipos biomédicos en Clínica del Country y 165 en la Clínica La Colina, acompañados de un plan de capacitación para nuestro personal asistencial y para los miembros de las áreas que operarán específicamente estas tecnologías. Dentro de los más destacados:



Tomógrafo Philips Incisive Premium:
Que transforma la precisión en medicina nuclear.



ET-CT Siemens Biograph Vision y Gammacámara Symbia Evo:
Para un diagnóstico molecular y funcional con claridad sin precedentes.



Microscopio quirúrgico Leica M530 OHX:
Capaz de iluminar tumores en tiempo real, preservando el tejido sano y elevando la exactitud quirúrgica.



Mamógrafo GE Senographe y Anoscopio de alta resolución:
Optimizando la detección temprana del Cáncer de Seno y el manejo de patologías oncológicas, cervicales y gastrointestinales, respectivamente.



Biopsia por fusión y Láser Holmium en Urología:
Consolidando alternativas de manejo mínimamente invasivo para patologías benignas y litiasis urinaria compleja, lo que se traduce en menores tiempos de hospitalización y recuperación.

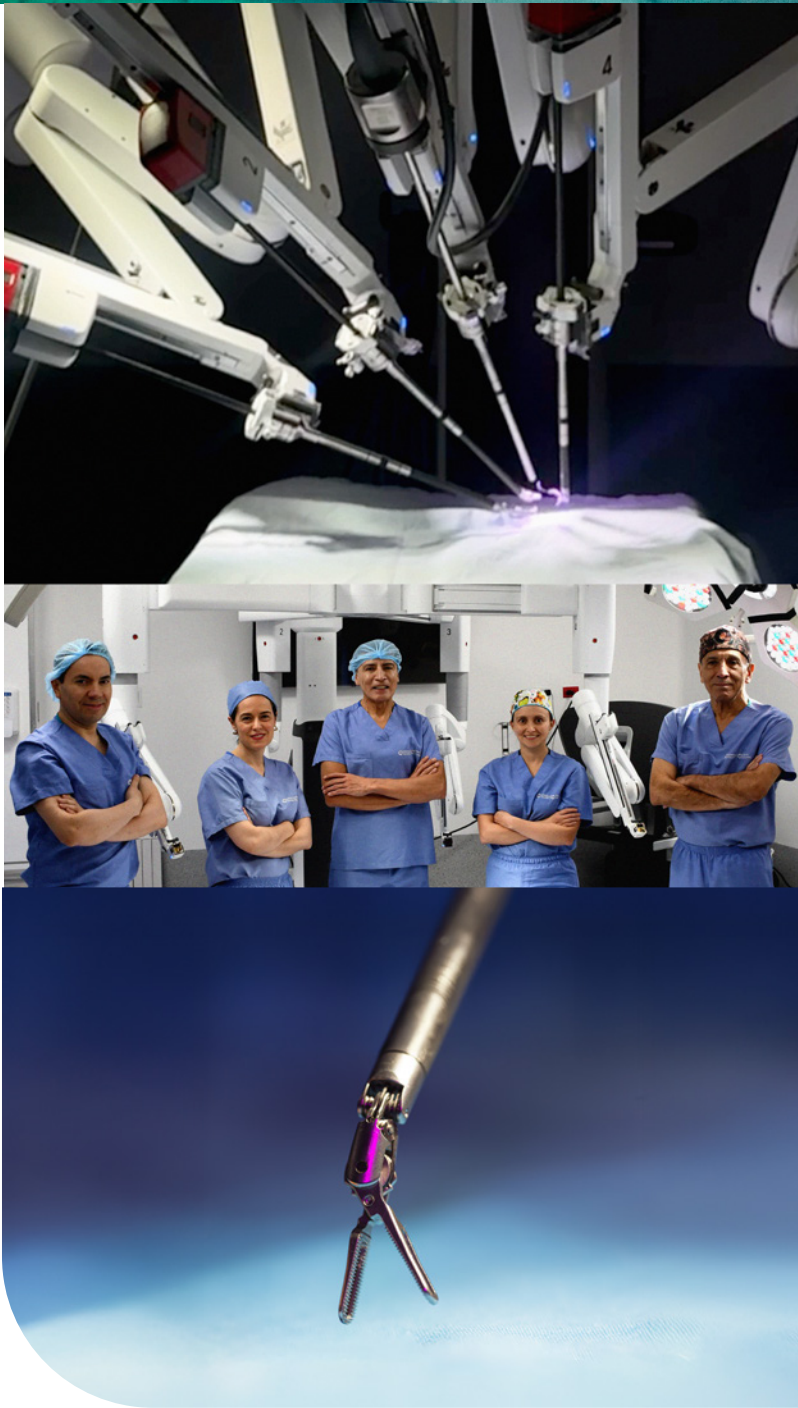


Implementación de la cirugía robótica en Clínica del Country:

Adquisición del sistema da Vinci Xi, la tecnología más avanzada en procedimientos de mínima invasión en América Latina. Tras la llegada del equipo en abril, logramos realizar nuestra primera cirugía –y la primera transmisión en vivo de este tipo en Colombia– y alcanzamos las 100 intervenciones en tan solo siete meses. El 88% de estas cirugías correspondieron a patologías malignas y logramos un indicador de cero mortalidades. Este sistema está beneficiando a pacientes en una amplia diversidad de especialidades, incluyendo urología (adulta y pediátrica), colon y recto, tracto gastrointestinal, cabeza y cuello, ginecología, cirugía hepatopancreatobiliar (HPB) y bariátrica.

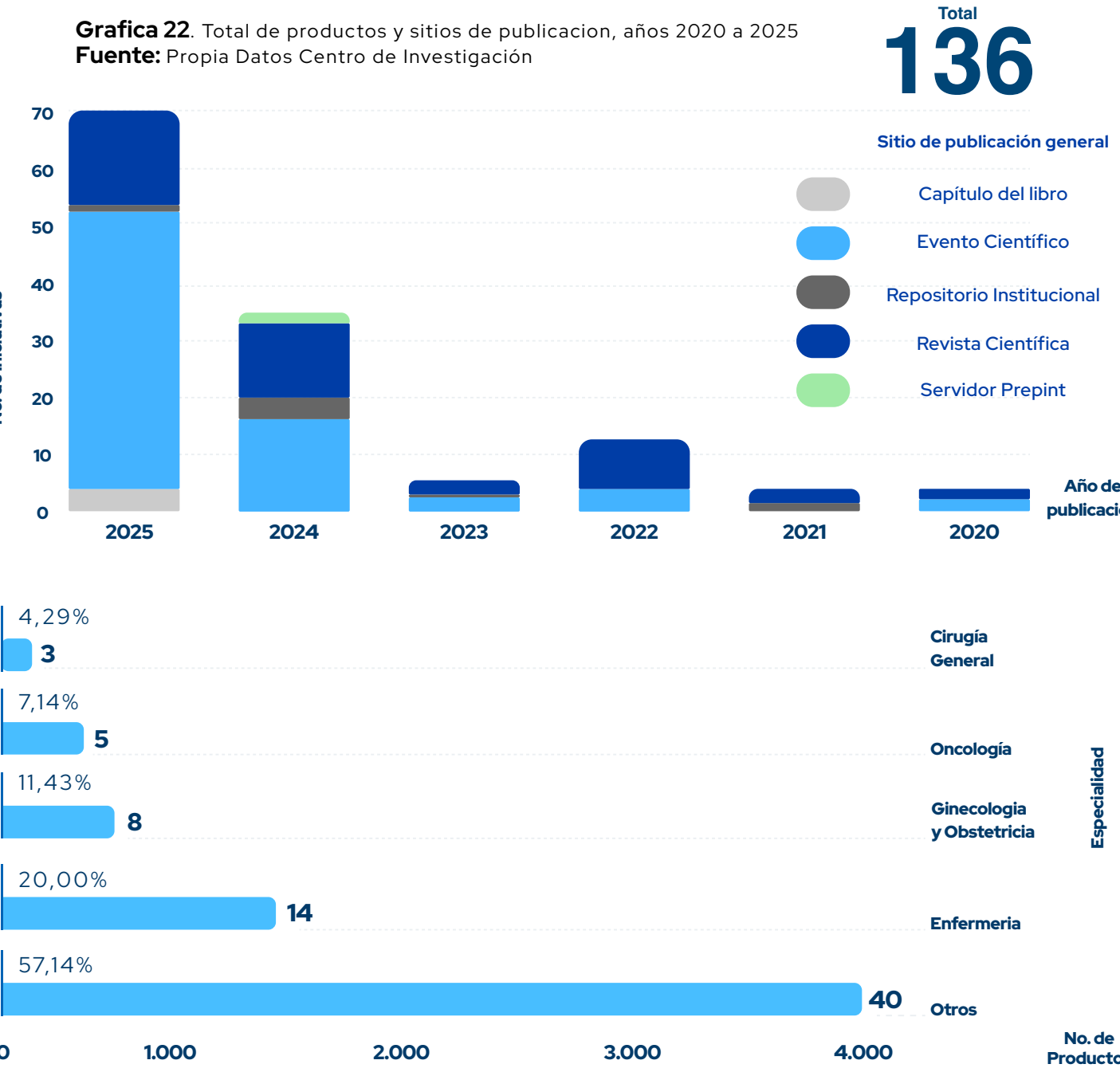
Centro de Investigación

La investigación científica y la innovación clínica constituyen ejes estructurales de nuestro compromiso con la excelencia asistencial y la sostenibilidad del sector salud. Durante 2025, robustecimos un ecosistema investigativo interconectado que promueve la generación de conocimiento de vanguardia y nuevas alternativas terapéuticas, manteniendo siempre al paciente como el eje central de cada avance. La integración sinérgica de nuestras especialidades y subespecialidades ha potenciado la capacidad de investigación institucional bajo los más estrictos principios éticos, de calidad y cumplimiento normativo, transformando de manera positiva la práctica clínica en beneficio de la comunidad. En este periodo, el Centro de Investigación registró una importante expansión en su portafolio, pasando de 53 a 78 iniciativas activas, lo que equivale a un incremento del 47% en comparación con el año anterior. En este frente de innovación, sobresalen seis proyectos enfocados en Inteligencia Artificial y uno en telesalud, hitos que consolidan nuestro liderazgo en transformación digital aplicada a



la medicina. Este dinamismo se vio reflejado en el desarrollo de 70 productos de investigación, concentrados principalmente en áreas críticas como oncología, ginecología y obstetricia, cirugía general y enfermería, tal como se ilustra en las siguientes gráficas. Asimismo, la producción

científica institucional se fortaleció notablemente con la difusión de 27 publicaciones académicas, representadas en 14 artículos en revistas internacionales, 9 en revistas nacionales y 4 capítulos de libros.



Grafica 23. Especialidades con mayor participación año 2025

El progreso de la ciencia médica se sustenta en la cooperación y el intercambio de conocimiento. Bajo esta premisa, durante 2025 consolidamos nuestra participación en cinco redes científicas y de vigilancia epidemiológica de alta relevancia. Estas alianzas estratégicas se han convertido en un motor para el intercambio de experiencias con otras instituciones del país y del mundo, permitiéndonos

participar en estudios compartidos y diseñar rutas conjuntas contra las enfermedades crónicas e infecciosas que afectan la vida de niños y adultos. Nos mueve el propósito de generar un conocimiento real, útil y transformador frente a los retos de la salud pública, un compromiso que asumimos con seriedad mediante el despliegue de las siguientes líneas de trabajo especializadas:

**Oncología**

A través de la Unidad de Seno y Tejidos Blandos de la Clínica del Country, desarrollamos la caracterización integral de una cohorte de pacientes con Cáncer de Mama, analizando variables clínicas, histológicas y moleculares, así como tiempos de atención y desenlaces de supervivencia en el periodo 2004–2025.

**Enfermedades infecciosas**

Estudiamos los conocimientos, actitudes y prácticas en el uso de biológicos; investigamos las infecciones asociadas a la mortalidad en población pediátrica; y participamos activamente como Centro Centinela en la estrategia de vigilancia de Infecciones Respiratorias Agudas (IRA) de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá.

**Cuidado de Enfermería**

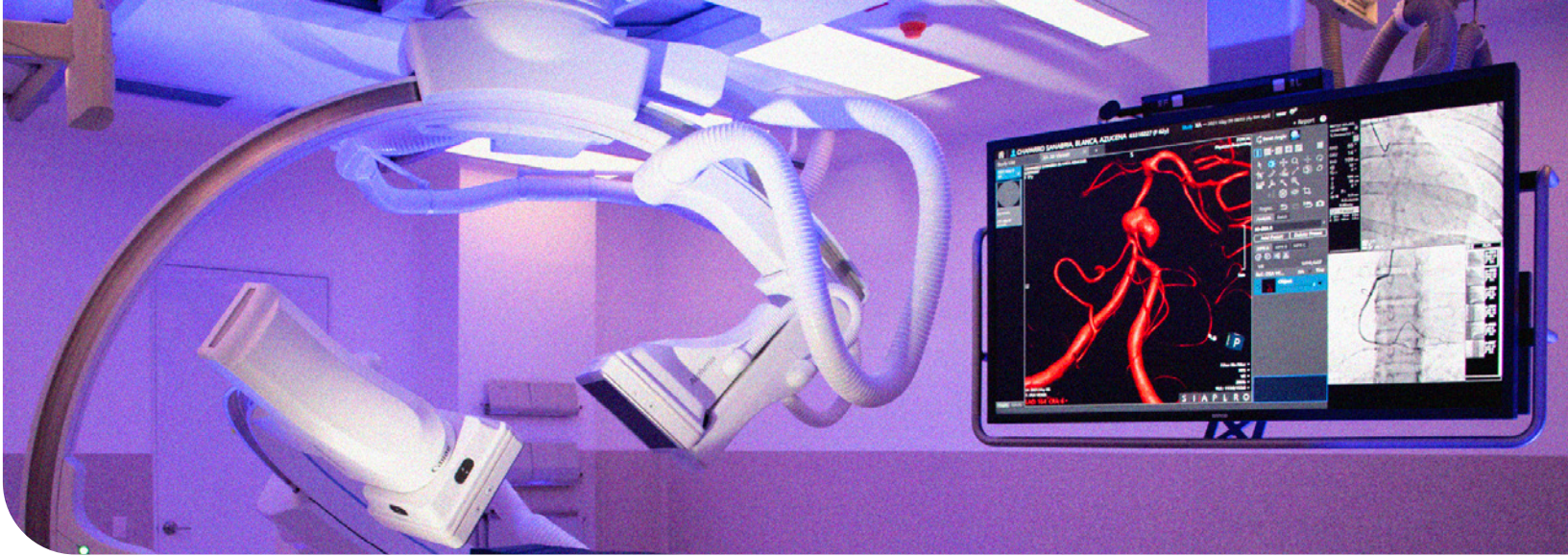
Como área transversal, Enfermería ha orientado sus esfuerzos hacia prácticas basadas en evidencia en temas clave como lactancia materna, accesos vasculares, liderazgo en programas de trasplante y optimización del modelo de atención, ampliando el alcance poblacional del cuidado.

Expansión y Modernización de la capacidad instalada:

Internalización de servicios críticos:
En Clínica La Colina internalizamos los servicios:

■ **Farmacia:** incorporando 680 medicamentos, 720 dispositivos médicos y vinculando a 38 colaboradores especializados. Esta transformación, soportada por la adecuación de infraestructura y la actualización de 70 documentos técnicos, garantiza el 100% de cumplimiento normativo, mayor trazabilidad, seguridad en la dispensación y optimización de recursos.

■ **Laboratorio Clínico:** en ambas instituciones, mejorando la oportunidad en la entrega de resultados y el control sobre la calidad del servicio.



Nuevos centros de atención especializada:

■ **Centro de Metabolismo y Obesidad en Clínica La Colina:** para el manejo multidisciplinario de enfermedades metabólicas, iniciativa que promueve la adopción de hábitos saludables, la atención interdisciplinaria y la reducción de complicaciones a largo plazo, contribuyendo a una mejor calidad de vida de los pacientes y la sostenibilidad del sistema de salud. Asimismo, habilitamos el servicio de patología oncológica en esta misma clínica, capacitando al talento humano e invirtiendo en salas de cirugía acciones que facilitan el acceso oportuno a servicios de alta complejidad, mejoran nuestra oferta de cuidado y reafirman nuestro compromiso con una atención segura, integral y sostenible para pacientes con enfermedades de alto impacto.

■ **Centro de Rehabilitación Ambulatoria:** que articula terapias físicas, ocupacionales, sensoriales y fonoaudiológicas, con el propósito de fortalecer la integralidad en la atención de nuestros pacientes y promover procesos de recuperación más humanos y eficientes.

Renovación de áreas quirúrgicas e intervencionismo:

■ **En Clínica del Country:** el proyecto de la Sala de Intervencionismo avanza con nueva infraestructura y la inclusión del Angiógrafo Biplanar Canon Alphenix, equipo que fortalece la atención en especialidades como hemodinamia, electrofisiología neurointervencionismo.

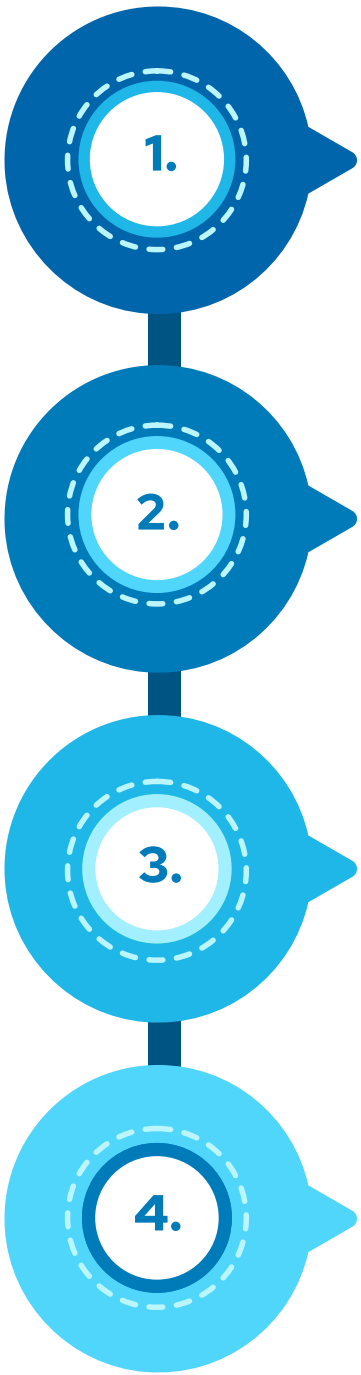
■ Renovamos la **Central de Esterilización**, la cual incluyó la actualización de equipos biomédicos y la adecuación de la infraestructura física, fortaleciendo nuestros estándares de calidad y la confiabilidad de los procesos de esterilización.

■ También realizamos la **renovación de las salas de cirugía de Clínica La Colina** y de las redes eléctricas y columnas quirúrgicas en Clínica del Country, fortaleciendo así la seguridad del paciente, la eficiencia operativa y las condiciones tecnológicas para la atención quirúrgica.





Colmédica / UMD



- 1. Avanzar en la optimización de los procesos operativos del back, que nos permita ofrecer un servicio cada vez más oportuno, eficiente y centrado en las expectativas de los usuarios. Esta prioridad nos marca un camino de evolución hacia modelos operativos inteligentes y soportados por tecnologías emergentes, donde la inteligencia artificial será el gran habilitador de estas nuevas rutas de eficiencia.
- 2. Dar inicio a una transformación operativa basada en la internalización y fortalecimiento de capacidades de gestión, que nos permitan orquestar experiencias omnicanales de punta a punta en el journey del usuario. Con este cambio, buscamos pasar de una gestión del servicio tradicional fragmentada, hacia un ecosistema de servicio integrado en todos los puntos de contacto, capaz de responder en tiempo real a las dinámicas y expectativas del usuario.
- 3. Avanzar hacia modelos de servicio de autogestión e inmediatez, reconociendo que los usuarios hoy en día buscan interacciones simples, sin fricciones, libres de “sobre-procesos” y sin filas. Para alcanzar este estado ideal de servicio, implementaremos modelos de autocheckin en los centros médicos, orientados a esquemas de autoservicio, que reduzcan los tiempos de atención en el servicio y eleven la percepción de valor de este.
- 4. Seguiremos fortaleciendo la cultura de servicio en cada uno de los colaboradores, potenciando habilidades a través de procesos de formación, acompañamiento y medición. Que soportados en modelos de behavioral design y economía del comportamiento, nos permitan moldear el servicio con el objetivo de generar experiencias memorables.

Clínica del Country, Clínica La Colina e Imágenes Diagnósticas del Country

Consolidar los avances logrados en transformación digital, asegurando que la innovación continúe habilitando un modelo de atención seguro, interoperable, eficiente y sostenible, centrado en el paciente y alineado con los objetivos estratégicos del Grupo Banmédica. Entre los principales retos para 2026 tenemos:

- Evolución del ecosistema clínico e interoperabilidad.
- Avanzar en la transformación digital desde pilotos e iniciativas aisladas hacia capacidades escaladas y sostenibles, con impacto medible en la experiencia del paciente, la oportunidad de la atención y la eficiencia de los procesos. Esto incluye la consolidación de canales digitales, CRM y automatización de procesos clave, así como el fortalecimiento del gobierno de datos.
- Avanzar en la modernización y consolidación del Sistema de Información Hospitalaria (HIS) y su articulación con los distintos sistemas clínicos y administrativos. En este contexto, la interoperabilidad basada en estándares (HL7 y FHIR) se convierte en un habilitador clave para garantizar continuidad asistencial, calidad de la información clínica y soporte a modelos de atención integrados, tanto presenciales como digitales.
- Dar cumplimiento a los requerimientos regulatorios del sector salud, particularmente en historia clínica electrónica, RIPS, facturación electrónica y protección de datos personales. La tecnología seguirá siendo un habilitador clave del cumplimiento y la transparencia institucional, reduciendo riesgos regulatorios y reputacionales.
- Integración completa de imágenes diagnósticas, órdenes médicas, reportes clínicos y portales digitales, reduciendo reprocesos, riesgos operativos y brechas de información.
- Consolidar capacidades, reducir riesgos y maximizar el valor generado para los pacientes, los equipos clínicos y la sostenibilidad institucional.

06



Tabla SASB 2025



Capítulo	Indicador	Aplicable					Observación	Pág.
		COLM	CMC	ALINS	CLIN	IM Dx		
1.	HC-MC-240a.4	SI	NO				El indicador se reporta de manera parcial, debido a políticas de confidencialidad y de tipo estratégico.	28, 29
	HC-MC-250a.2	SI					La información correspondiente a este indicador se recopila, se gestiona y se analiza, pues se considera vital para la toma de decisiones, sin embargo, no se divulga dado que es considerada información confidencial y de tipo estratégico para el negocio.	
	HC-MC-260a.1	SI	SI	SI	SI			30 a 34
	HC-MC-260a.4	SI	SI	SI	NO			35 a 45
	HC-DY-250a.3		SI		SI		El indicador se reporta de manera parcial por parte de las clínicas, debido a definiciones de confidencialidad.	51, 53, 54
	HC-DY-250a.6	SI	NO	SI	SI			55 a 58
	HC-DY-260a.1	NO	SI	NO	SI			45 a 49
	HC-DY-000A	SI	SI	SI	SI	SI		25 a 27
	HC-DY-000B	NO	X	X	X	SI		50, 51

« Continúa en la siguiente página »

Capítulo	Indicador	Aplicable					Observación	Pág.																																																		
		COLM	CMC	ALINS	CLIN	IM Dx																																																				
2.	HC-DY-320a.1	Salud y seguridad de la fuerza laboral	SI	SI	SI	SI	SI		77 a 78																																																	
	HC-DY-330a.1	Reclutamiento, desarrollo y retención de empleados	SI	SI	SI	SI	SI		75, 76																																																	
	SV-PS-330a.2	Tasa de rotación voluntaria e involuntaria para los empleados	SI	SI	SI	SI	SI		75, 76																																																	
	SV-PS-000.A	Métricas actividad	SI	SI	SI	SI	NO		74																																																	
3.	HC-DY-130a.1	Gestión de la energía	SI	SI	SI	SI	SI		95, 96																																																	
	 Consumo Energía por Sede Año 2025 <table><thead><tr><th>Sociedad</th><th>Fuente</th><th>Sede</th><th>kWh</th><th>Observaciones</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="20">Colmédica</td><td rowspan="17">Electricidad (Red pública)</td><td>Bodega Fontibón</td><td>736</td><td rowspan="20">No incluye la sede Colmédica Salitre ya que el arriendo incluye los servicios públicos.</td></tr><tr><td>Calle 63</td><td>83.856</td></tr><tr><td>Calle 93</td><td>160.240</td></tr><tr><td>Oficina Armenia</td><td>7.475</td></tr><tr><td>Bucaramanga</td><td>32.948</td></tr><tr><td>Cartagena</td><td>25.626</td></tr><tr><td>Ibagué</td><td>10.300</td></tr><tr><td>Manizales</td><td>9.356</td></tr><tr><td>Montería</td><td>24.620</td></tr><tr><td>Neiva</td><td>13.185</td></tr><tr><td>Pereira</td><td>12.510</td></tr><tr><td>Santa Marta</td><td>23.806</td></tr><tr><td>Tunja</td><td>8.189</td></tr><tr><td>Valledupar</td><td>16.952</td></tr><tr><td>Villavicencio</td><td>44.499</td></tr><tr><td>Yopal</td><td>15.976</td></tr><tr><td>Cúcuta</td><td>18.627</td></tr><tr><td rowspan="2">Combustibles Fósiles</td><td>Calle 63</td><td>12.210</td></tr><tr><td>Calle 93</td><td>14.286</td></tr><tr><td>Energía solar</td><td>Calle 63</td><td>9.082</td></tr></tbody></table>									Sociedad	Fuente	Sede	kWh	Observaciones	Colmédica	Electricidad (Red pública)	Bodega Fontibón	736	No incluye la sede Colmédica Salitre ya que el arriendo incluye los servicios públicos.	Calle 63	83.856	Calle 93	160.240	Oficina Armenia	7.475	Bucaramanga	32.948	Cartagena	25.626	Ibagué	10.300	Manizales	9.356	Montería	24.620	Neiva	13.185	Pereira	12.510	Santa Marta	23.806	Tunja	8.189	Valledupar	16.952	Villavicencio	44.499	Yopal	15.976	Cúcuta	18.627	Combustibles Fósiles	Calle 63	12.210	Calle 93	14.286	Energía solar	Calle 63
Sociedad	Fuente	Sede	kWh	Observaciones																																																						
Colmédica	Electricidad (Red pública)	Bodega Fontibón	736	No incluye la sede Colmédica Salitre ya que el arriendo incluye los servicios públicos.																																																						
		Calle 63	83.856																																																							
		Calle 93	160.240																																																							
		Oficina Armenia	7.475																																																							
		Bucaramanga	32.948																																																							
		Cartagena	25.626																																																							
		Ibagué	10.300																																																							
		Manizales	9.356																																																							
		Montería	24.620																																																							
		Neiva	13.185																																																							
		Pereira	12.510																																																							
		Santa Marta	23.806																																																							
		Tunja	8.189																																																							
		Valledupar	16.952																																																							
		Villavicencio	44.499																																																							
		Yopal	15.976																																																							
		Cúcuta	18.627																																																							
	Combustibles Fósiles	Calle 63	12.210																																																							
		Calle 93	14.286																																																							
	Energía solar	Calle 63	9.082																																																							

« Continúa en la siguiente página »

Consumo Energía por Sede Año 2025				
Sociedad	Fuente	Sede	kWh	Observaciones
CMD	Electricidad (Red pública)	CM 84	105.342	No incluye las sedes CMD Suba y Yopal, ya que el arriendo incluye los servicios públicos.
		CM Alto Prado	209.083	
		CM Belaire	49.163	
		CM Bella Suiza	242.640	
		CM Bocagrande	23.654	
		CM Bucaramanga	16.972	
		CM Bulevar	21.811	
		CM Calle 122	989.322	
		CM Calle 185	14.671	
		CM Cedritos	122.833	
		CM Chapinero	133.602	
		CM Chía	19.078	
		CM Colina	77.386	
		CM Count Park	45.760	
		CM Ibagué	16.803	
		CM Manizales	14.035	
		CM Metrópolis	53.140	
		CM Neiva	13.185	
		CM Pereira	11.174	
		CM Plaza Central	116.074	
		CM Poblado	76.920	
		CM Ramblas	24.249	
		CM Salitre	69.192	
		CM Tequendama	17.573	
		CM UMD IPS pi 3	52.100	
		CM Unicentro	10.876	
		CM Villavicencio	48.601	
		Zafiro Usaqué	55.192	
	Combustibles Fósiles	CM Calle 122	32.600	
		CM Chapinero	34.757	
	Energía solar	CM Calle 122	4.367	

« Continúa en la siguiente página »

Consumo Energía por Sede Año 2025				
Sociedad	Fuente	Sede	kWh	Observaciones
Aliansalud	Electricidad (Red pública)	Oficina Arizona	770	
Clínica del Country	Electricidad (Red pública)	Principal	4.460.491	No incluye las sedes Centro Oncología y Sede Cirugía 122, ya que el arriendo incluye los servicios públicos.
		San Sebastián	6.697	
		Serv. Ambulatorio	24.760	
		Centro Diagnost	136.741	
		Unid Med Nueva	5.940	
		Edificio Calle 85	62.754	
		Ed Operaciones	20.950	
		Centro Diag Antiguo	43.860	
	Combustibles Fósiles	Principal	5.036	
		Ed Operaciones	8.222	
Clínica de la Colina	Electricidad (Red pública)	Sede Principal	2.176.853	
		Serv. Ambulatorio	31.451	
Imágenes Diagnósticas del Country	Combustibles Fósiles	Sede Principal	308	
	Electricidad (Red pública)	Edificio Principal	712.496	
		Sede Almirante	218.102	

Capítulo	Indicador	Aplicable					Observación	Pág.
		COLM	CMC	ALINS	CLIN	IM Dx		
3.	HC-DY-150a.1	Gestión de residuos	SI	SI	SI	SI		97 a 101
	HC-DY-150a.2	Gestión de residuos	SI	SI	SI	SI		97 a 101
	FN-IN-410b.1	Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	SI	SI	SI	SI		92 a 94

« Continúa en la siguiente página »

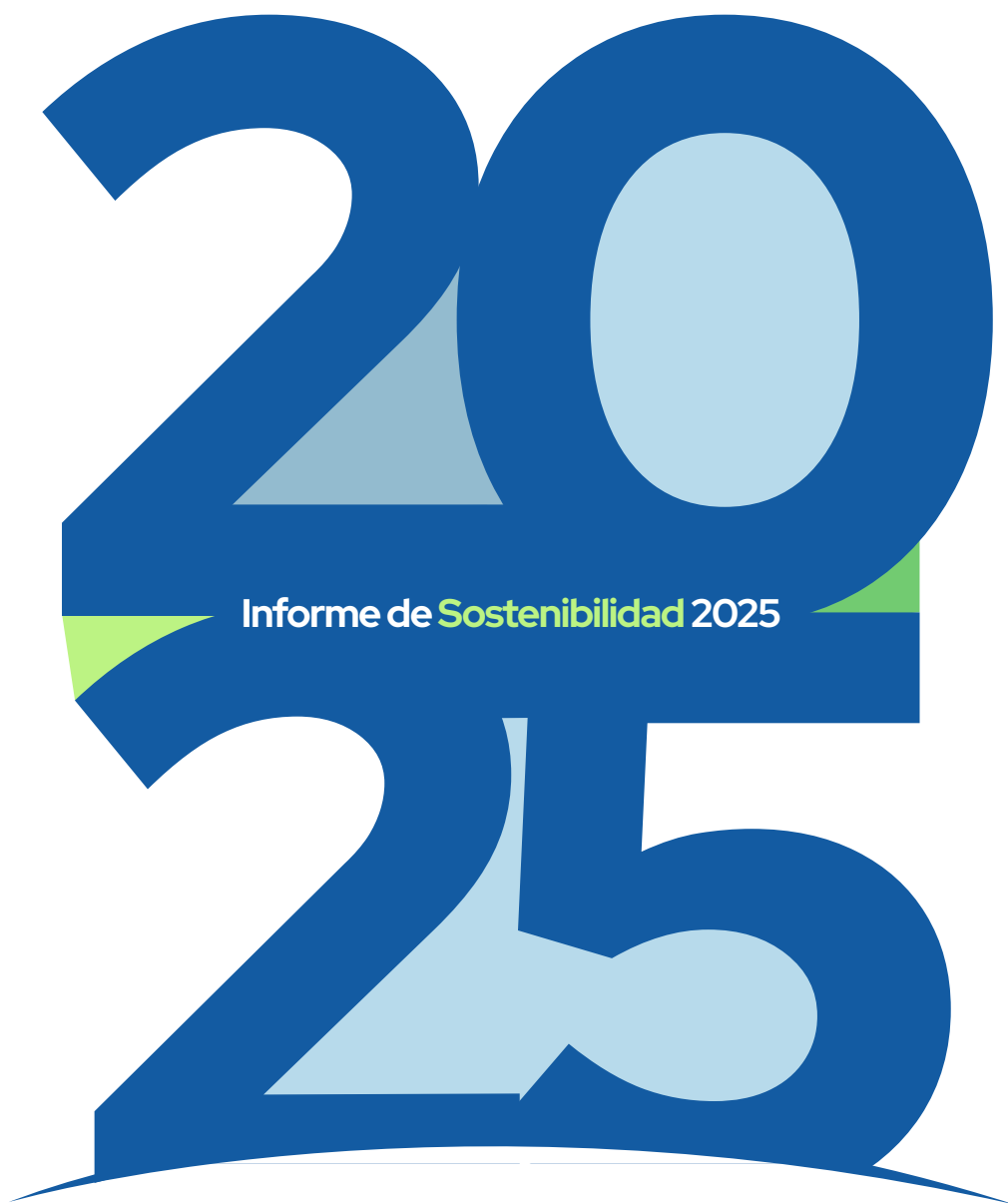
Capítulo	Indicador		Aplicable					Observación	Pág.
			COLM	CMC	ALINS	CLIN	IM Dx		
4.	HC-MC-230a.1	Estándares de privacidad y tecnología del cliente	SI	SI	SI	SI	SI		109 a 119
	HC-MC-230a.2	Estándares de privacidad y tecnología del cliente							109 a 119
	HC-DY-230a.2	Privacidad del paciente y registros médicos electrónicos						La información correspondiente a este indicador se recopila, se gestiona y se analiza, pues se considera vital para la toma de decisiones, sin embargo, no se divulga dado a confidencialidad	
	SV-PS-230a.1	Seguridad de Datos	SI	SI	SI	SI	SI		111, 120, 121, 123
	SV-PS-230a.2	Seguridad de Datos	SI	SI	SI	SI	SI		109, 111, 113, 114, 123
	SV-PS-510a.1	Integridad Profesional	SI	SI	SI	SI	SI		115 a 117, 124 a 127"



Informe de Sostenibilidad 2025

EMPRESAS
BANMEDICA





Informe de Sostenibilidad 2025

EMPRESAS
BANMEDICA

COLMÉDICA

Centros
Médicos

COLMÉDICA

Aliansa
salud
eps

Clinica
del
Country

Clinica
La Colina

Imágenes Diagnósticas
del Country