

Clínica Farallones

INFORME ANUAL 2025



CONTENIDO

	PÁGINA
MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y STAFF ADMINISTRATIVO	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
GESTIÓN DE MISIÓN.....	7
PERSPECTIVA FINANCIERA	9
PERSPECTIVA DE MERCADO.....	13
EXPERIENCIA DEL PACIENTE	15
GERENCIA DE ENFERMERÍA.....	17
PERSPECTIVA DE PROCESOS	19
POBLACIÓN	19
CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	22
CAPITAL ESTRATÉGICO.....	33
PERSPECTIVA LEGAL	35
PERSPECTIVA TECNOLÓGICA	36
PROGRAMA INTEGRAL DE CUMPLIMIENTO	39
INFORMACIÓN ADICIONAL	46



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Alejandro Canavati
Cesar Espinosa
Horacio Garcia Masi

STAFF ADMINISTRATIVO

Ismael Ortega
Gerente General

María Fernanda Gualdrón Rueda
Gerente Médico

Claudia Mercedes Biava García
Gerente Comercial

Pedro Fabián Falcón Pérez
Gerente de Ciclo de Ingresos

Beatriz Eugenia Garzón Rivera
Gerente Financiero (E)

Víctor Alberto López Vélez
Gerente de Supply Chain

Diana Carolina González Pérez
Gerente de Gestión Humana e Integración de la Misión

Luz Faid Carime Ballesteros Hernández
Gerente de Enfermería

Manuel Alejandro Pérez Barraza
Gerente de Operaciones

Juan Gabriel Morales Bedoya
Gerente de Operaciones – Clínica Palma Real

Ana María Holguín Caicedo
Gerente de Operaciones de Laboratorio

Jairo Efrén Castro Patiño
Director de Tecnología Informática

Rafael Ricardo Sandoval Gómez
Director Jurídico

Julián Fernando Ossa Calderón
Director de Excelencia Operacional y PMO

Lina Vanessa Anturi Moncayo
Directora de Experiencia del Paciente

Claudia Milena Díaz Ramírez
Auditora Interna

Norma Saavedra Ospina
Controller

Carolina Gil Quintana
Oficial de Cumplimiento

RESUMEN EJECUTIVO

Durante el 2025 el sector salud en Colombia continuó atravesando un entorno de transformación estructural, caracterizado por ajustes regulatorios, tensiones en el flujo de recursos del sistema y la redefinición de modelos de aseguramiento. En este contexto, CHRISTUS SINERGIA SALUD S.A. asumió una postura estratégica enfocada en sostenibilidad financiera, disciplina operativa y fortalecimiento del posicionamiento en segmentos de mayor estabilidad y valor agregado.

En el Valle del Cauca, las dinámicas de intervención y reorganización de varias EPS siguieron impactando el comportamiento del mercado. No obstante, la Sociedad logró consolidar un modelo más selectivo de participación en el régimen contributivo, priorizando relaciones contractuales que garantizaran liquidez y mitigaran riesgos de endeudamiento.

Durante el año se fortaleció de manera sostenida la relación con el régimen especial del magisterio (FOMAG), manteniendo crecimiento estable, niveles aceptables de rentabilidad y una gestión estructurada bajo el modelo capitado con seguimiento y control de riesgo en salud. Esta

relación se consolidó como uno de los pilares estratégicos del portafolio institucional.

Adicionalmente, se logró reanudar operaciones con EPS foco, negociando las obligaciones pendientes y fortaleciendo la relación comercial con condiciones financieras responsables, con un enfoque centrado en la garantía de flujo de caja y sostenibilidad, y no en el crecimiento descontrolado de cartera.



En 2025, la organización fortaleció su **sostenibilidad financiera mediante una gestión selectiva**, disciplinada y enfocada en liquidez y control del riesgo.



En paralelo, la organización adelantó un proceso integral de saneamiento financiero mediante negociaciones estructuradas con prácticamente la totalidad de sus proveedores, logrando descuentos superiores al 15% sobre obligaciones acumuladas y estableciendo planes de pago responsables. Este proceso permitió sanear cartera, fortalecer la reputación institucional y reafirmar el compromiso con la comunidad empresarial y el ecosistema de salud colombiano.

En el frente asistencial y operativo, el 2025 fue un año de transformación estructural. Se implementó un nuevo modelo de atención en el servicio de urgencias, garantizando valoración por medicina especializada en menos de 20 minutos, modelo que ha mostrado resultados positivos en experiencia del paciente, resolutivez y eficiencia operativa.

Asimismo, se inició la implementación de las mejores prácticas corporativas CHRISTUS en el Departamento de Cirugía mediante la adopción del 'Playbook de Cirugía', estandarizando procesos asistenciales y operativos bajo lineamientos internacionales, fortaleciendo seguridad del paciente, productividad quirúrgica y calidad clínica.

Hacia el cierre del año, la organización definió una transformación estratégica de su operación con el propósito de fortalecer la alta complejidad quirúrgica, consolidar sostenibilidad y optimizar la estructura organizacional. En este marco, se tomó la decisión de concentrar esfuerzos en la Clínica Farallones y cesar la prestación de servicios en la Clínica Lungavita a partir de marzo de 2026, iniciando un plan de transición estructurado que garantice continuidad médica y reubicación del talento humano.

El 2025 cerró como un año de disciplina estratégica, saneamiento financiero y definición clara de rumbo institucional.

PRINCIPALES LOGROS



Sostenibilidad del Modelo FOMAG: consolidación de la rentabilidad y el crecimiento en el modelo capitado.



Recuperación Contractual Estratégica: reactivación de operaciones con SOS, SURA y Sanitas bajo criterios de responsabilidad financiera.



Eficiencia en Saneamiento: reducción de pasivos mediante negociaciones con proveedores y descuentos superiores al 15%.



Excelencia en Urgencias: logro de valoración especializada en menos de 20 minutos, mejorando la resolutivez.



Estandarización Clínica: implementación exitosa del Playbook de Cirugía CHRISTUS y optimización de la productividad quirúrgica.



Concentración Operativa: definición de Clínica Farallones como centro de alta complejidad quirúrgica y diseño del plan de transición de talento humano.

PRINCIPALES RETOS Y OPORTUNIDADES PARA EL 2026

El 2026 se define como el año de la consolidación operativa y la excelencia asistencial. Los objetivos estratégicos se dividen en metas métricas y retos de gestión:

Metas Operativas y Financieras:

- **Productividad Quirúrgica:** alcanzar y sostener un volumen de 586 pacientes quirúrgicos mensuales.
- **Eficiencia Hospitalaria:** lograr un promedio de 15 egresos diarios para optimizar el giro de cama.
- **Ocupación de Salas:** mantener la ocupación de quirófanos al 90%, con un PrimeTime superior al 70% y cumplimiento estricto del First Case On Time.
- **Disciplina Financiera:** mantener un control estricto de cartera y liquidez, posicionando a la clínica en el mercado privado (prepagadas, particulares y ARL).

Retos de Gestión Asistencial:

- **Reducción de Estancia:** disminuir proactivamente los casos de pacientes con estancias superiores a 10 días mediante auditoría de concurrencia.
- **Continuidad Diagnóstica:** garantizar el cubrimiento 24/7 en especialidades críticas (Cardiología, Urgenciología y Radiología), eliminando las cancelaciones por causas institucionales.

- **Infraestructura y Tecnología:** lanzar la Unidad Endoquirúrgica (Piso 5), renovar el Piso 3 (quirófanos y áreas médicas) e implementar IA para soporte en imágenes diagnósticas.
- **Estandarización y Calidad:** iniciar el proceso de Acreditación Canadá y fortalecer el programa internacional de reconocimiento en enfermería.
- **Transformación Digital:** automatizar los procesos de admisión, facturación y agendamiento, y optimizar los tiempos de refresco del sistema de información clínica.



Perspectiva Institucional

Ante los cambios estructurales del sistema de salud en Colombia, la Clínica Farallones reafirma su capacidad de resiliencia y visión estratégica. El 2026 marca el inicio de una etapa de especialización técnica y fortalecimiento tecnológico.

Bajo el liderazgo de la Gerencia Administrativa y la Gerencia de Servicios Quirúrgicos, nos proyectamos como una organización más enfocada, financieramente sólida y reconocida como el referente regional de alta complejidad y excelencia en la experiencia del paciente.



GESTIÓN DE MISIÓN

Extendiendo el espíritu sanador de Jesucristo

En 2025, en CHRISTUS Sinergia reafirmamos nuestro propósito de extender el espíritu sanador de Jesucristo llegando a los territorios donde más se necesita, acompañando con dignidad, esperanza y profundo sentido humano a miles de personas y familias en condición de vulnerabilidad.

Servimos con propósito, acompañando, cuidando y transformando vidas mediante programas de beneficio comunitario que reflejan nuestra vocación de servicio, la dignidad humana y el amor al prójimo.

Este año, dos grandes iniciativas marcaron nuestra huella social.

1. Salud que Navega Esperanza | Barco Hospital San Raffaele

En las aguas del Pacífico colombiano, donde el acceso a servicios médicos es limitado o inexistente, el Barco Hospital San Raffaele se convirtió en símbolo de vida, cuidado y solidaridad.

Con el aporte económico realizado a través de la fundación de CHRISTUS Health se logró la apertura y dotación del quirófano, ampliando su capacidad resolutoria para ofrecer no solo atención primaria, sino también procedimientos quirúrgicos ambulatorios que transformaron realidades.

Vidas impactadas

Durante nuestras jornadas
en el **Barco Hospital San Raffaele**
logramos:

4.666

Consultas de atención primaria en salud

1.032

Exámenes de laboratorio

759

Consultas de pediatría con valoración nutricional

301

Consultas de ginecología con ecografía
obstétrica y ginecológica

221

Atenciones psicológicas

Vidas impactadas

Durante nuestras jornadas en el **Barco Hospital San Raffaele** logramos:

9

Víctimas de violencia de género acompañadas integralmente

105

Personas en riesgo nutricional valoradas

469

Valoraciones prequirúrgicas y preanestésicas

286

Cirugías ambulatorias realizadas

Cada cifra representa un rostro, una familia, una historia que encontró atención oportuna y trato digno. Más allá de los procedimientos médicos, llevamos escucha, acompañamiento espiritual y presencia humana.

El impacto fue integral: prevención, diagnóstico, tratamiento y educación en salud, fortaleciendo redes comunitarias y sembrando esperanza en comunidades apartadas.

2. Sonrisas que Transforman Vidas

En alianza con la Fundación Operación Sonrisa

En el cuarto trimestre de 2025 desarrollamos jornadas médicas y quirúrgicas dirigidas a pacientes en condición de vulnerabilidad con labio leporino y paladar hendido, quienes no habían logrado acceder oportunamente a tratamiento especializado.

Cada intervención significó mucho más que una corrección física. Representó la posibilidad de alimentarse mejor, hablar con mayor claridad, reducir el estigma social y fortalecer la autoestima.

Detrás de cada sonrisa restaurada hay una historia de resiliencia y una nueva oportunidad para el desarrollo personal, educativo y social.

Una Misión que Trasciende

En CHRISTUS Sinergia creemos que servir es un acto de amor.

Seguiremos trabajando de la mano de aliados estratégicos y comunidades, convencidos de que cuando la fe se traduce en acción, se generan transformaciones reales y sostenibles. Porque extender el espíritu sanador de Jesucristo es, ante todo, acompañar, cuidar y transformar vidas.

Vidas impactadas

52

Pacientes valorados en consulta especializada

24

Cirugías reconstructivas realizadas



PERSPECTIVA FINANCIERA

Resultados Financieros

La Sociedad registró ingresos por \$145.346 millones, lo que representó una disminución del 9% frente al año anterior.

La utilidad bruta ascendió a \$56.598 millones, con un incremento del 19% respecto a 2024, como resultado principalmente de la reducción en los costos asociados a la menor operación.

Los gastos operacionales totalizaron \$35.245 millones, presentando una disminución del 2% en comparación con el ejercicio anterior, reflejando esfuerzos en eficiencia y control del gasto.

En relación con los ingresos y gastos no operacionales, los principales conceptos corresponden a costos financieros, principalmente intereses financieros; adicionalmente se obtuvieron otros ingresos derivados de descuentos obtenidos de proveedores, producto de los acuerdos de pago ejecutados durante el período.

Como consecuencia de lo anterior, la utilidad operacional pasó de \$12.339 millones en 2024 a \$23.219 millones en 2025, lo que representa un crecimiento del 88%, consolidando una mejora significativa en el desempeño operativo de la Sociedad. Sin embargo, dicha utilidad no logró compensar los demás gastos no asociados a la operación directa, como son los intereses, amortización por activos por derechos de uso principalmente y deterioro de cartera.

ESTADO DE RESULTADOS	(Expresados en millones de pesos colombianos)		
	31 de diciembre de 2025	31 de diciembre de 2024	Variación
Ingresos de actividades ordinarias, neto	145.346	160.038	(14.692)
Costo de ventas, neto	(88.748)	(112.593)	23.845
Utilidad bruta	56.598	47.445	9.153
Otros ingresos	1.865	788	1.078
Gastos de administración	(30.303)	(31.042)	739
Gastos de ventas	(1.080)	(522)	(558)
Otros gastos	(3.862)	(4.330)	467
Resultados de actividades de la operación	23.219	12.339	10.879
Ingresos financieros	396	62	334
Costos financieros	(2.553)	(3.205)	652
Pérdida de deterioro	(30.430)	(17.798)	(12.632)
Depreciaciones	(4.730)	(4.575)	(155)
Amortización por activos de derecho de uso	(4.243)	(3.927)	(317)
Amortizaciones	(223)	(264)	42
(Pérdida) antes de impuestos	(18.565)	(17.367)	(1.198)
Impuesto de renta y complementarios	(79)	(78)	(1)
Impuesto sobre la renta diferido	2.210	4.003	(1.793)
(Pérdida) total del periodo	(16.434)	(13.443)	(2.992)

Estado de situación financiera

En el 2025, la Sociedad registró activos por 148,687 millones con un crecimiento del 2%, generado principalmente por el rubro en efectivo y equivalentes a efectivo por recaudos importantes recibidos en diciembre 2025 y los saldos a favor en renta correspondiente a las vigencias 2024 y 2025 en proceso de devolución por parte de la DIAN.

Los pasivos ascienden a \$ 72,707 millones, decrecieron 16% y representan el 49% de los activos, esta disminución en los pasivos obedece principalmente a menores cuentas por pagar por los acuerdos de pago con proveedores y capitalización de pasivos adeudados a CHRISTUS SINERGIA Servicios Ambulatorios S.A.S. autorizados en el año 2025 mediante acta de Asamblea de Accionistas 064.

El patrimonio de la Sociedad pasó de \$ 58,948 millones al cierre de 2024 a \$ 75,980 millones al cierre de 2025, terminando con una suficiencia patrimonial del 79%.

El patrimonio de la Sociedad pasó de
\$ 58,948 millones al cierre de 2024 a

\$ 75,980 millones

al cierre de 2025, terminando con una
suficiencia patrimonial del 79%.



CHRISTUS SINERGIA SALUD S.A

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

	31 de diciembre de 2025	31 de diciembre de 2024	Variación	%
Activos				
Efectivo y equivalentes de efectivo	5.167	123	5.044	4103%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	44.945	52.891	(7.946)	-15%
Cuentas por cobrar partes relacionadas	670	430	240	56%
Inventarios, neto	1.151	1.440	(289)	-20%
Activos por impuestos corrientes	9.925	4.370	5.555	127%
Otros activos	772	415	357	86%
Total activos corrientes	62.631	59.670	2.961	5%
Inversiones a valor razonable	13	12	1	6%
Otras cuentas por cobrar	912	295	617	209%
Otras cuentas por cobrar partes relacionadas	3.919	2.497	1.422	57%
Propiedades y equipo, neto	43.224	45.306	(2.082)	-5%
Activos por derecho de uso, neto	14.039	16.372	(2.334)	-14%
Activos intangibles, neto	62	113	(51)	-45%
Activos por impuestos diferidos	23.888	21.678	2.210	10%
Total activos no corrientes	86.056	86.274	(218)	0%
Total activos	148.687	145.944	2.743	2%
Pasivos				
Obligaciones por derecho de uso	358	292	66	23%
Proveedores y cuentas por pagar	34.170	48.756	(14.586)	-30%
Cuentas por pagar partes relacionadas	3.432	5.342	(1.910)	-36%
Pasivos por impuestos corrientes	2.064	403	1.661	412%
Beneficios a los empleados	3.645	3.110	535	17%
Provisiones	3.407	1.014	2.393	236%
Otros pasivos	8.132	8.816	(684)	-8%
Total pasivos corrientes	55.208	67.732	(12.524)	-18%

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

	31 de diciembre de 2025	31 de diciembre de 2024	Variación	%
Obligaciones por derecho de uso	17.498	19.263	(1.765)	-9%
Total pasivos no corrientes	17.498	19.263	(1.765)	-9%
Total pasivos	72.707	86.995	(14.288)	-16%
Patrimonio				
Capital suscrito y pagado	96.693	96.358	335	0%
Prima en colocación de acciones	61.181	28.049	33.131	118%
Reservas	1.869	1.869	-	0%
Resultado del periodo	(16.434)	(13.443)	(2.992)	22%
Resultados de acumulados	(74.783)	(61.341)	(13.443)	22%
Adopción por primera vez a NCIF	7.455	7.455	-	0%
Total patrimonio atribuible a los propietarios	75.980	58.948	17.032	29%
Total pasivos y patrimonio	148.687	145.944	2.743	2%

Fuente: Estados financieros



PERSPECTIVA DE MERCADO

El 2025 se perfiló como uno de los años más retadores para el sector salud en Colombia. Actualmente, el sistema atraviesa una crisis estructural que ha impactado negativamente la sostenibilidad, finanzas y operaciones de todas las entidades que lo componen.

Al cierre del año pasado el sector acumuló pérdidas por más de \$7 billones. A este desfinanciamiento, se sumó el deterioro patrimonial de las Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadores de Salud, desabastecimiento de medicamentos y colapso progresivo en la red prestadora en todo el país.

Las EPS adeudan más de \$32 billones a hospitales y clínicas, lo que viene provocando la suspensión de servicios para los afiliados, el despido de empleados, el cierre de servicios hospitalarios y una marcada inconformidad de los pacientes por la atención recibida.

CHRISTUS no fue ajeno a esta situación y como parte de su estrategia de sostenibilidad, a finales del año 2024 y principios del 2025 cerró tres contratos para EPS que representaban altos riesgos de cartera (Sura, Salud Total, SOS), obligándonos a contraer la operación, lo que impactó directamente en la disminución de los ingresos de la compañía.

A pesar de los retos del sector, CHRISTUS decidió apostarle a una estrategia de diversificar su paleta de clientes, impulsando un crecimiento en el mercado privado que nos permitiera ampliar el portafolio de pagadores y asegurar nuevos ingresos. Para lograrlo, se estableció un plan de inversiones para renovar servicios como Urgencias de la Clínica Farallones, entre otros, que nos permitiera ofrecer rutas de atención diferenciales en infraestructura moderna, privada y cómoda para esta población.

Esta estrategia ha venido mostrando resultados positivos: Entre enero y junio del año pasado se logró un aumento de 25,2% en el volumen de pacientes de medicina privada atendidos en nuestro servicio de urgencias.

Asimismo, los ingresos del segmento del mercado privado mostraron un **crecimiento de 11%** pasando de **\$56.065 millones en 2024 a**

\$62.090
millones en 2025.

Adicionalmente, se logró reanudar operaciones con SOS EPS tras la firma de un acuerdo de pagos sobre obligaciones históricas, lo que permitió restablecer una relación comercial con condiciones financieras responsables. De igual forma, se consolidaron nuevamente relaciones contractuales con SURA EPS y Sanitas EPS, retomando participación en el mercado EPS bajo un enfoque prudente, centrado en la garantía de flujo de caja y sostenibilidad, y no en el crecimiento descontrolado de cartera

Actualización Tarifaria

Otro de los grandes logros del año 2025 en materia comercial fue la actualización de los manuales tarifarios que se realizó para 67 convenios de prestación de servicios de salud que tiene la organización con diferentes entidades a nivel nacional.

Este proceso nos permitió fortalecer el portafolio de prestación de servicios y ajustar las tarifas para asegurar una mejor rentabilidad para el negocio. Este trabajo impactó 282 planes de beneficios para la Clínica Farallones y 176 para la Clínica Palma Real.



Jefatura de Mercadeo

Durante el 2025 también se fortaleció el área de mercadeo, con el objetivo de implementar estrategias de posicionamiento y conversión de los servicios de las Clínicas CHRISTUS y apoyar los objetivos comerciales en las diferentes unidades de negocio.

La estrategia de mercadeo estuvo enfocada en tres estrategias:

1.

Posicionar a CHRISTUS como una entidad líder en prestación de servicios de salud a nivel regional y nacional.

2.

Comunicar y posicionar el portafolio de servicios de la entidad, generando nuevos clientes y fidelizando los clientes actuales.

3.

Gestionar alianzas de largo plazo con las aseguradoras más importantes del mercado, que nos permitan aumentar el número de clientes y usuarios no POS.

Para lograrlo, se trabajó en ejes transversales como la reactivación del ecosistema digital (redes sociales), pauta digital, plan de medios tradicional, contenidos de valor y estratégicos, activaciones y patrocinios, relacionamiento de alto nivel con medios, aseguradoras y médicos, alcanzando el fortalecimiento de la marca corporativa.

Algunos de los resultados más importantes del año fueron 44% de crecimiento de seguidores en redes sociales y más de 16 millones de visualizaciones de los contenidos en nuestras redes sociales. Se implementaron más de 20 campañas de descuentos implementadas. Asimismo, se implementó un plan de medios que abarcó prensa, radio y revistas especializadas y se dio

inicio al proyecto de la nueva página web, que contará con agendamiento en línea y cotizador de servicios, marcando un hito importante en la experiencia de nuestros usuarios.

“

Uno de los grandes logros del año 2025 en materia comercial fue la actualización de los manuales tarifarios que **se realizó para 67 convenios de prestación de servicios de salud** que tiene la organización con diferentes entidades a nivel nacional.

”

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

El año 2025 se consolidó como el periodo de planeación, reestructuración y centralización del área. El enfoque principal fue construir e implementar un modelo de mejora continua que fortalezca la **Cultura de Atención Centrada en las Personas**, garantizando que la experiencia sea el eje transversal de nuestra operación.

Nuestra estrategia se articuló bajo tres objetivos macro, los cuales se materializaron a través de los siguientes ejes tácticos:

1. Cultura de Atención Centrada en la Persona

Objetivo: garantizar que cada interacción sea un reflejo de nuestra identidad compasiva.

- **Fortalecimiento del ser:** potenciamos las competencias de nuestros colaboradores en empatía, humanización y vocación de

servicio. Entendemos que la experiencia es una construcción colectiva.

- **Acompañamiento emocional:** implementamos programas de intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos, extendiendo el cuidado más allá de lo clínico para fortalecer la resiliencia del paciente y su familia.

2. Excelencia en la Experiencia del Paciente

Objetivo: superar las expectativas mediante la proactividad y la humanización del entorno.

- **Identificación proactiva de necesidades:** a través del equipo de anfitriones de experiencia, transitamos de un modelo reactivo a uno preventivo, identificando requerimientos en tiempo real mediante recorridos estratégicos.
- **Experiencias psicoterapéuticas:** humanizamos la estancia hospitalaria mediante actividades que transforman el entorno clínico en espacios de bienestar, conexión emocional y celebración de la vida.
- **Recepción y orientación eficiente:** optimizamos los puntos de contacto para eliminar barreras de acceso, garantizando una bienvenida personalizada y flujos de atención ágiles.

3. La Voz del Usuario

Objetivo: convertir la retroalimentación en activos de mejora continua.

- **Gestión resolutoria (SIAU):** fortalecimos la oficina de Atención al Usuario para asegurar una gestión oportuna y alineada con los estándares normativos, transformando cada comentario en una oportunidad de optimización operativa.

4. Indicadores de Impacto y Propósito

Toda la reestructuración del 2025 está diseñada para generar un impacto directo en los indicadores críticos de la organización:

1. **Optimización del NPS:** incrementando la lealtad y recomendación de nuestros pacientes.
2. **Mitigación de PQRS:** reducción sistemática de quejas mediante la resolución proactiva en el punto de atención.
3. **Fidelización:** consolidar a CHRISTUS Colombia como el referente de atención humanizada en el sector.



Conclusión

El 2025 no fue solo un año de cambios administrativos, sino el año donde definimos que en CHRISTUS, la salud se siente y se vive a través de la excelencia.

GERENCIA DE ENFERMERÍA

El personal de enfermería se consolida como un eje estratégico en la generación de resultados clínicos, operativos y financieros de la institución. Su gestión impacta directamente la seguridad del paciente, la continuidad del cuidado y la experiencia en salud, al tiempo que optimiza el uso de los recursos y fortalece la sostenibilidad institucional.

En 2025, el fortalecimiento del modelo permitió mejorar la trazabilidad y el registro de la administración de medicamentos e insumos, asegurando mayor soporte en la facturación mediante el registro efectivo de su aplicación. Esto representa un impacto anual estimado de \$100 millones en Clínica Farallones y \$150 millones en Palma Real, con expectativa de reducción significativa en el volumen de glosas.

“ En 2025, fortalecimos la trazabilidad en medicamentos e insumos, con un impacto anual estimado de \$100 millones en Clínica Farallones y \$150 millones en Palma Real, y reducción de glosas. ”





De igual manera, se implementó el registro digital de canastas quirúrgicas para fortalecer el respaldo de la facturación; al cierre del año, el 64% de las cirugías programadas contaban con carga completa de insumos en el aplicativo Dinámica.

En el componente técnico, se intervino el 73% de los protocolos priorizados de enfermería y el 69% en fisioterapia, avanzando en estandarización, control del riesgo clínico y calidad del cuidado. Asimismo, se implementó el nuevo folio de historia clínica de enfermería, fortaleciendo la integralidad y trazabilidad del registro asistencial.

En talento humano, se consolidó la Escuela de Enfermería y se otorgaron 5 becas de profesionalización para auxiliares, impulsando el desarrollo de competencias y la retención del talento. El nivel de compromiso del personal alcanzó un 90% en Clínica Farallones y 93% en Palma Real, reflejando apropiación del modelo y alineación con los objetivos institucionales. Estos resultados posicionan a enfermería como un actor gerencial clave en la calidad, la productividad y la generación de valor.



Intervenimos el 73% de los protocolos de enfermería y el 69% de fisioterapia, fortaleciendo la calidad del cuidado y el control del riesgo clínico.

PERSPECTIVA DE PROCESOS

Población Clínica Farallones

Durante el año 2025, la Clínica Farallones atendió 45.392 pacientes (vidas únicas), lo que representa una reducción aproximada del 38% frente al año 2024. Esta disminución se presentó de manera generalizada en todos los grupos de edad y en ambos sexos, siendo más marcada en la población femenina, situación que puede estar asociada a cambios en el acceso a los servicios, ajustes en la oferta institucional y modificaciones en los contratos con los aseguradores.

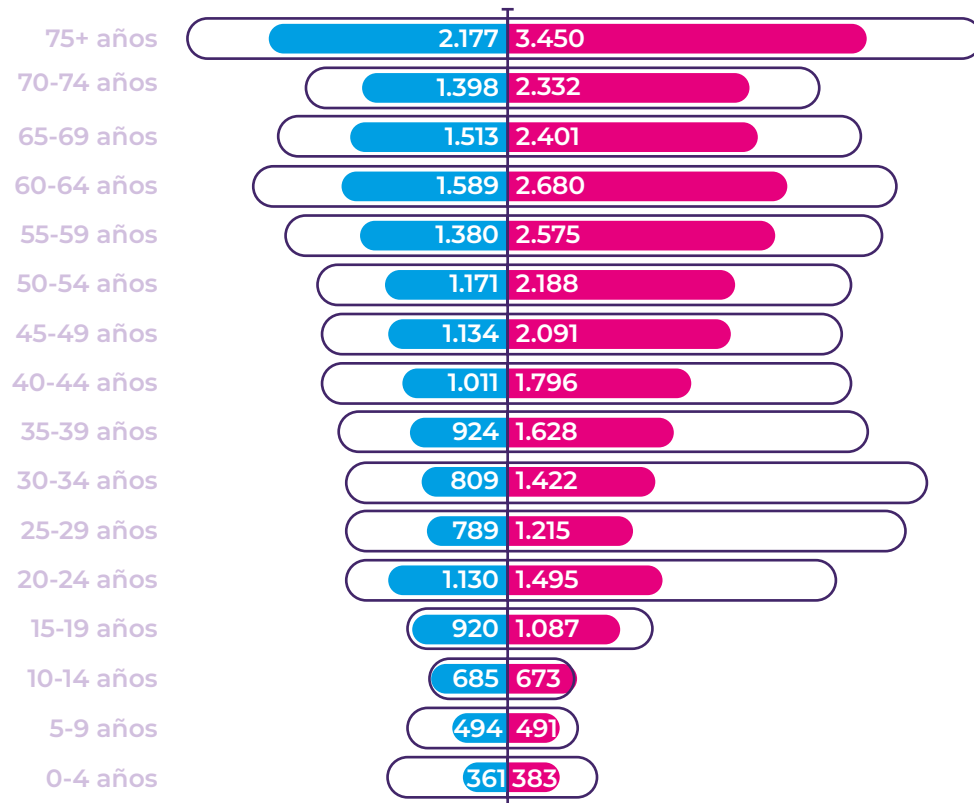
A pesar de la reducción en el volumen total de pacientes, la distribución porcentual de las atenciones evidencia un mayor peso relativo de los pacientes mayores de 59 años, confirmando una tendencia sostenida al envejecimiento de la población atendida. La estructura poblacional muestra una baja participación de pacientes pediátricos (0 a 14 años) y una mayor concentración en población adulta y adulta mayor, patrón consistente con una población envejecida y con mayor carga de enfermedades crónicas.

En cuanto a la distribución por sexo, se mantiene un predominio del sexo femenino, que representa el 61,5% de los pacientes atendidos, frente al 38,5% correspondiente al sexo masculino, comportamiento consistente en la mayoría de los grupos etarios y coherente con una mayor utilización de los servicios de salud por parte de las mujeres, especialmente en edades adultas y avanzadas.

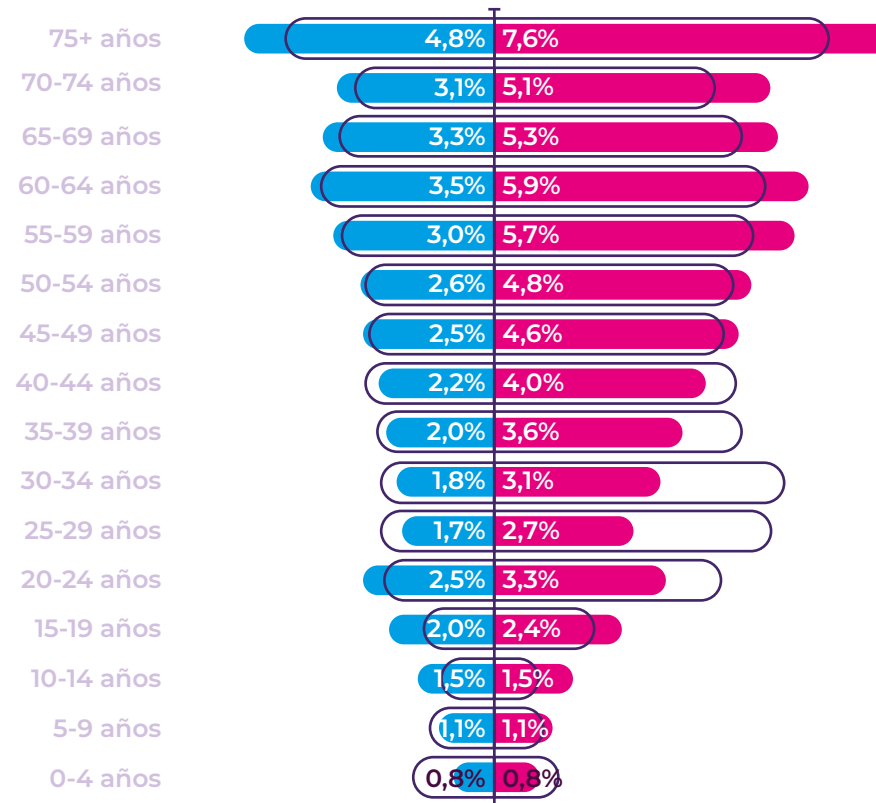


Población Clínica Farallones

Frecuencia Absoluta



Frecuencia Relativa



● Femenino 2025 ● Masculino 2025 ○ Femenino 2024 ○ Masculino 2024

Población Clínica Lungavita

Durante el año 2025, la Clínica Lungavita atendió 28.176 pacientes, contabilizados como vidas únicas, lo que representa una disminución aproximada del 6,3% frente al año 2024.

Esta reducción se concentró principalmente en la población femenina entre los 0 y 49 años, mientras que, en contraste, se observó un incre-

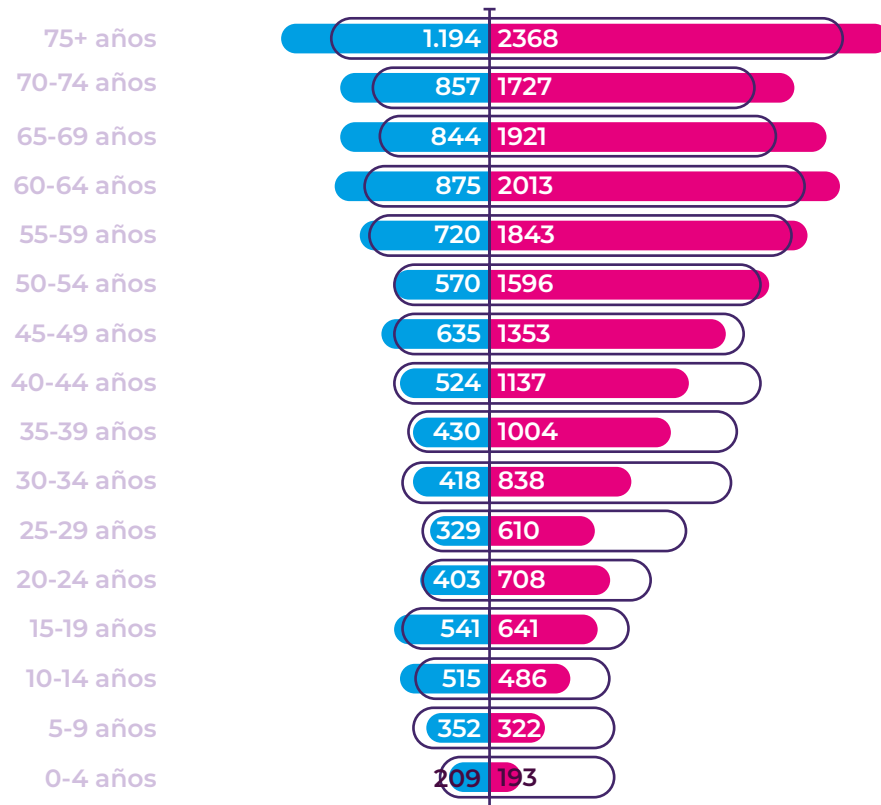
mento tanto en número absoluto como en participación porcentual de las atenciones en los pacientes mayores de 60 años, para ambos sexos. La estructura de la población atendida evidencia una pirámide poblacional claramente envejecida, con una base estrecha en los grupos de 0 a 14 años y un ensanchamiento progresivo a partir de los 40 años, alcanzando su mayor concentración en los grupos de 60 años y más, particularmente en el grupo de 75 años y más.

Este patrón es consistente con una transición demográfica avanzada y con una creciente carga de enfermedades crónicas y condiciones asociadas al envejecimiento. En cuanto a la distribución por sexo, se observa un marcado predominio del sexo femenino, que representa el 67% del total de pacientes atendidos, frente al 33% correspondiente al sexo masculino,

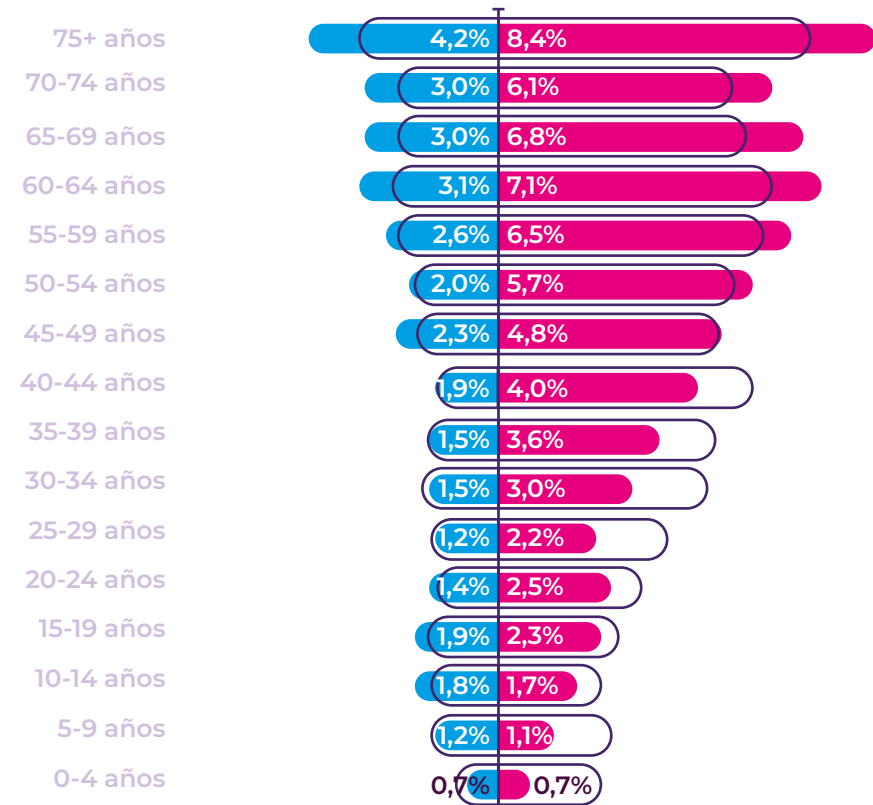
manteniéndose este comportamiento en la mayoría de los grupos etarios. En términos operativos, esto se traduce en una relación aproximada de dos atenciones en mujeres por cada atención en hombres, reflejando una mayor utilización de los servicios de salud por parte de la población femenina.

Población Clínica Lungavita

Frecuencia Relativa



Frecuencia Absoluta



● Femenino 2025 ● Masculino 2025 ○ Femenino 2024 ○ Masculino 2024

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Programa de Seguridad del Paciente

Bajo la premisa de una atención centrada en la persona, consolidamos la actualización del **Programa de Seguridad del Paciente**. Esta reestructuración actúa como un ecosistema articulado donde la cultura de seguridad y los procesos asistenciales convergen para crear un entorno confiable. Gracias a esta alineación, hoy contamos con herramientas sólidas para **anticipar y gestionar riesgos**, promoviendo prácticas estandarizadas en camino a que la seguridad sea un hábito institucional y la mejora continua en nuestra ruta de navegación.



PERSPECTIVA DE PROCESOS

EJES:

Alineación Estratégica

Actualización y socialización de Política de Calidad y Seguridad del Paciente

“Busca garantizar un entorno seguro y humano; enfocando nuestras acciones al paciente, su familia y nuestro equipo de salud, prioridad para la alta gerencia, orientados en una cultura de seguridad como eje principal del modelo de atención, que contribuye al aprendizaje organizacional, la prevención y mitigación de fallos en salud, garantizando centros de atención altamente confiables”

Líneas de Acción Institucional

- Se articuló el Programa de Seguridad del Paciente de acuerdo con los lineamientos de CHRISTUS HEALTH para todos los servicios asistenciales y administrativos su divulgación se realizó mediante inducción y reinducción, a la par se ejecutó el plan de formación el cual reposa en Campus Virtual de Aprendizaje CHRISTUS Colombia.
- Se fortaleció la adherencia a los principios de la Alta Confiabilidad, integrándolos en la gestión diaria de los procesos, mediante los sistemas trazadores de las buenas prácticas de seguridad con un resultado anual de 85%, las desviaciones se intervinieron mediante la metodología PDSA.
- Se integraron las siete Metas Internacionales de Seguridad del Paciente, garantizando prácticas seguras en la atención, cuya medición se entrega mensualmente en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.
- Se aplicó de forma consistente la taxonomía HPI para la clasificación y análisis de incidentes y eventos de seguridad, logrando un porcentaje de adherencia a la metodología mayor igual al 90%.

- Se desarrollaron acciones de educación al paciente y su familia, orientadas al autocuidado y la seguridad durante la atención, mediante las rondas diarias de seguridad.
- Se realizó la gestión integral de incidentes y eventos adversos, con enfoque preventivo y de aprendizaje organizacional.
- Se efectuó el monitoreo permanente de los indicadores de seguridad del paciente a través del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.

Proyección Estratégica y Posicionamiento Institucional en Seguridad del Paciente:

Consolidamos nuestro **posicionamiento como referente en seguridad del paciente** mediante la participación activa en el Congreso Nacional e Internacional de la **OES**. En este escenario, nuestras experiencias institucionales fueron sometidas a una **validación externa por el Hospital Israelita Albert Einstein**, resultando en la selección y presentación de 2 experiencias exitosas de **CHRISTUS SINERGIA SALUD**. Este hito no solo visibiliza nuestras mejores prácticas, sino que ratifica la excelencia de nuestro modelo ante la comunidad científica nacional e internacional.

Las practicas ganadoras fueron:

- Excelencia en el Cuidado bajo los Principios de Alta Confiabilidad.
- Transformación con sentido, excelencia clínica y humanización en tiempos de desafío.

Fortalecimiento de la Seguridad del Paciente con la Red de Trasplantes:

En trabajo colaborativo con el Instituto Nacional de Salud (INS) y la Red Regional Suroccidente, logramos fortalecer la seguridad del paciente en los procesos de donación y trasplante al garantizar el cumplimiento de lineamientos. Así mismo, recibimos el reconocimiento institucional como parte de la red y la certificación por parte del INS.

Como entregable a la Clínica implementamos en nuestros procesos el Código Ángel.

Cultura de Seguridad

Durante el año 2025 se implementaron estrategias orientadas al fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente, enfocadas en la identificación temprana de fallos en la atención en salud. Estas acciones promovieron el reporte oportuno, el análisis integral de eventos en salud, y el aprendizaje organizacional de nuestros equipos asistenciales, favoreciendo un enfoque preventivo y no punitivo.



Capacitación continua en seguridad del paciente: implementamos espacios formativos periódicos bajo la estrategia de “Facilitadores de Seguridad” certificando al 97% de nuestros colaboradores en el año 2025.



Entrenamiento en reporte: promoción activa del reporte de incidentes, eventos adversos y acciones inseguras, acompañando a nuestros líderes en procesos educativos sobre análisis causal y aprendizaje organizacional, bajo un enfoque de cultura justa y no punitiva.



Huddle de seguridad y comunicación efectiva: fortalecimiento de espacios breves y estructurados de comunicación diaria con los equipos asistenciales y administrativos, que permitieron compartir riesgos identificados, alertas de seguridad y acciones preventivas, favoreciendo el acompañamiento para la toma de decisiones.



Análisis de casos: aprovechamiento de los eventos ocurridos como oportunidades de aprendizaje, promoviendo la comprensión de los fallos del sistema y facilitando la definición e implementación de acciones de mejora orientadas a evitar la repetición de los eventos y fortalecer la seguridad del paciente.



Socialización de alertas y buenas prácticas: difusión de mailings informativos con buenas prácticas y recomendaciones institucionales, promoviendo la estandarización de procesos seguros en todos los servicios.

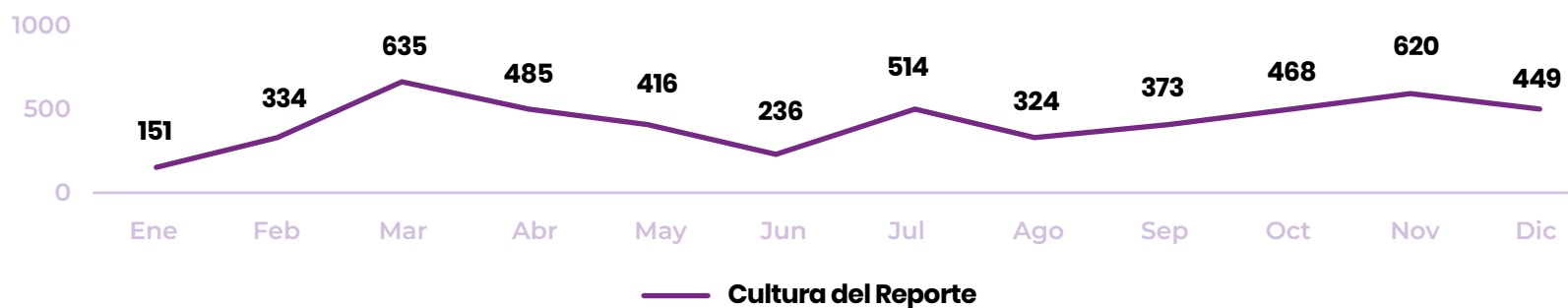


Liderazgo visible en seguridad del paciente: participación de líderes asistenciales en actividades formativas y de seguimiento, reforzando el compromiso institucional con la seguridad y el cuidado centrado en el paciente.

El Resultado de las estrategias implementadas es el mejoramiento en la cultura de seguridad del paciente en la clínica Farallones reflejada por el reporte espontáneo tanto de grupos asistenciales como administrativos, conservando la tendencia a lo largo del año 2025.



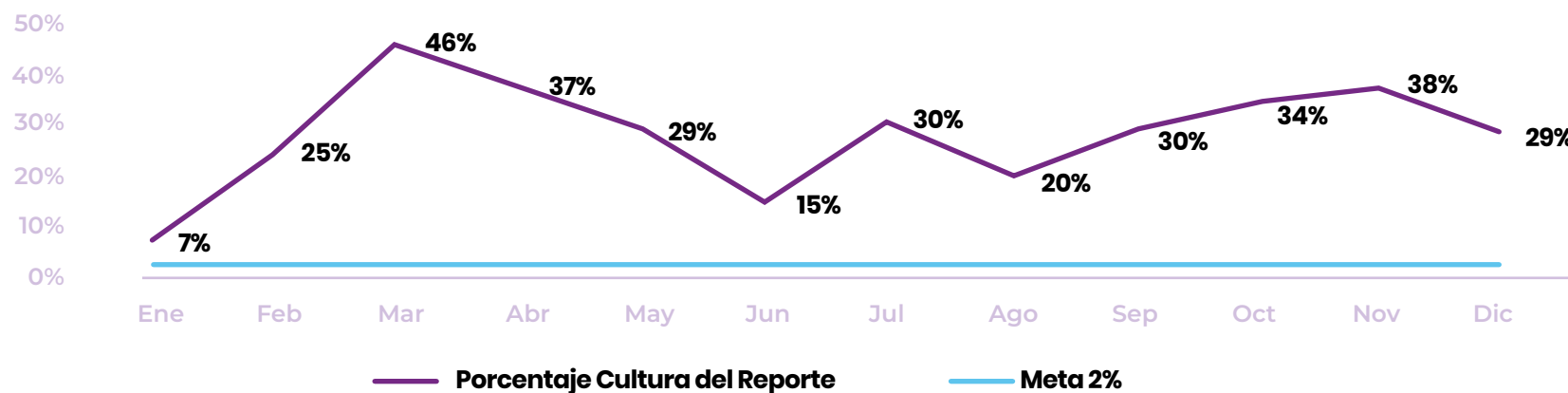
Cultura de Reporte de Fallos en Salud Clínica Farallones



Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

Adicionalmente, en coherencia con la meta institucional establecida del 2 % de reporte de fallos correlacionado en relación con los días de estancia, se realizó seguimiento y verificación mensual de su cumplimiento, permitiendo monitorear de manera continua el comportamiento del reporte y fortalecer la cultura de seguridad del paciente.

Porcentaje Cultura del Reporte de Fallos en Salud



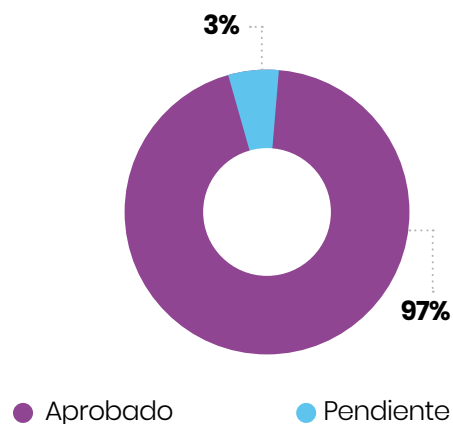
Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

Gestión del conocimiento:

Durante el año evaluado, la institución fortaleció de manera significativa sus capacidades en seguridad del paciente mediante la formación de 261 colaboradores en el curso "Facilitadores de la Seguridad del Paciente", de los cuales 254 fueron certificados, alcanzando un cumplimiento superior al 97 % de la meta establecida.

Este resultado impactó positivamente en la estandarización de prácticas seguras, el fortalecimiento del liderazgo operativo y la consolidación de una cultura de seguridad del paciente transversal en los diferentes servicios de la organización.

Curso de Facilitadores Seguridad del Paciente Clínica Farallones



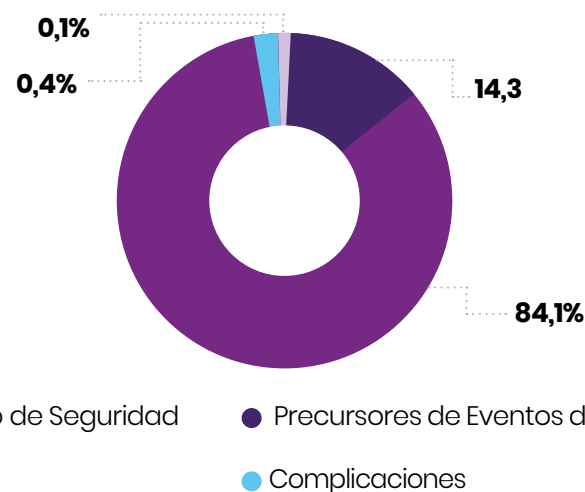
Fuente: Curso de Facilitadores de seguridad del paciente

Clasificación de Eventos de Seguridad (SEC-HPI):

Durante el año 2025, se continuó fortaleciendo nuestro camino hacia la Alta Confiabilidad (HRO), mediante el trabajo articulado entre los equipos asistenciales y administrativos para la identificación temprana y gestión de los fallos en la atención en salud.

De acuerdo con la clasificación de los eventos de seguridad reportados, el 84,10 % correspondió a casi eventos, evidenciando una detección oportuna de riesgos que no llegaron a materializarse en daño al paciente. El 14,30 % se clasificó como precursores de eventos de seguridad, los cuales fueron abordados de manera preventiva, mientras que el 0,10% representan los eventos serios de seguridad y el 0,40 % a complicaciones, manteniéndose dentro de rangos controlados.

Clasificación SEC

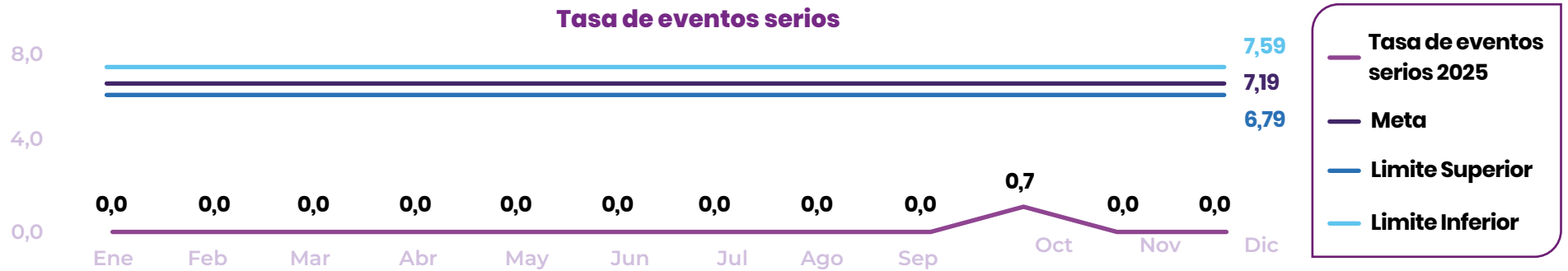


Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

Tasa de Eventos Serios de Seguridad:

El comportamiento de la tasa de eventos serios de seguridad durante el año 2025 evidencia la efectividad de las estrategias institucionales implementadas para la prevención del daño y el fortalecimiento de la seguridad del paciente.

A lo largo del período evaluado, la tasa se mantuvo de manera sostenida en niveles mínimos, ubicándose por debajo de la meta establecida y de los límites de control, lo que refleja un adecuado control del riesgo y la madurez del sistema de gestión de la seguridad.



Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

Durante el año 2025 en la sede Clínica Farallones hemos logrado una mayor cultura de seguridad del paciente a través de la minimización de los riesgos asistenciales y barreras de seguridad oportunas, lo cual nos ha permitido lograr un 0,05 en la Tasa de eventos serios de seguridad.

El seguimiento continuo por parte de los líderes y equipos de calidad permitió ajustar oportunamente las acciones, contribuyendo a la prevención del daño y al mantenimiento de niveles mínimos de eventos serios durante el período evaluado.

Plan de Reconocimientos

Durante el año 2025, con nuestro modelo de Alta Confiabilidad, se consolidó y fortaleció el programa de Reconocimientos por Cultura de Seguridad del Paciente, orientado no solo a visibilizar buenas prácticas, sino a promover la sostenibilidad del comportamiento seguro en los servicios asistenciales.

En este marco, reconocimos aquellos servicios que demostraron un desempeño por encima de la meta establecida (mayor al 2% sobre las volúmenes del periodo):

- La identificación proactiva y sistemática de fallos de salud, contribuyendo a la prevención del daño y al fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente.
- La implementación sostenida de los Huddle de seguridad como herramienta de comunicación efectiva y toma oportuna de decisiones.
- La gestión efectiva de oportunidades de mejora derivadas del análisis de eventos serios de seguridad, con enfoque preventivo y aprendizaje organizacional.



Encuesta General de Seguridad del Paciente AHRQ 2025

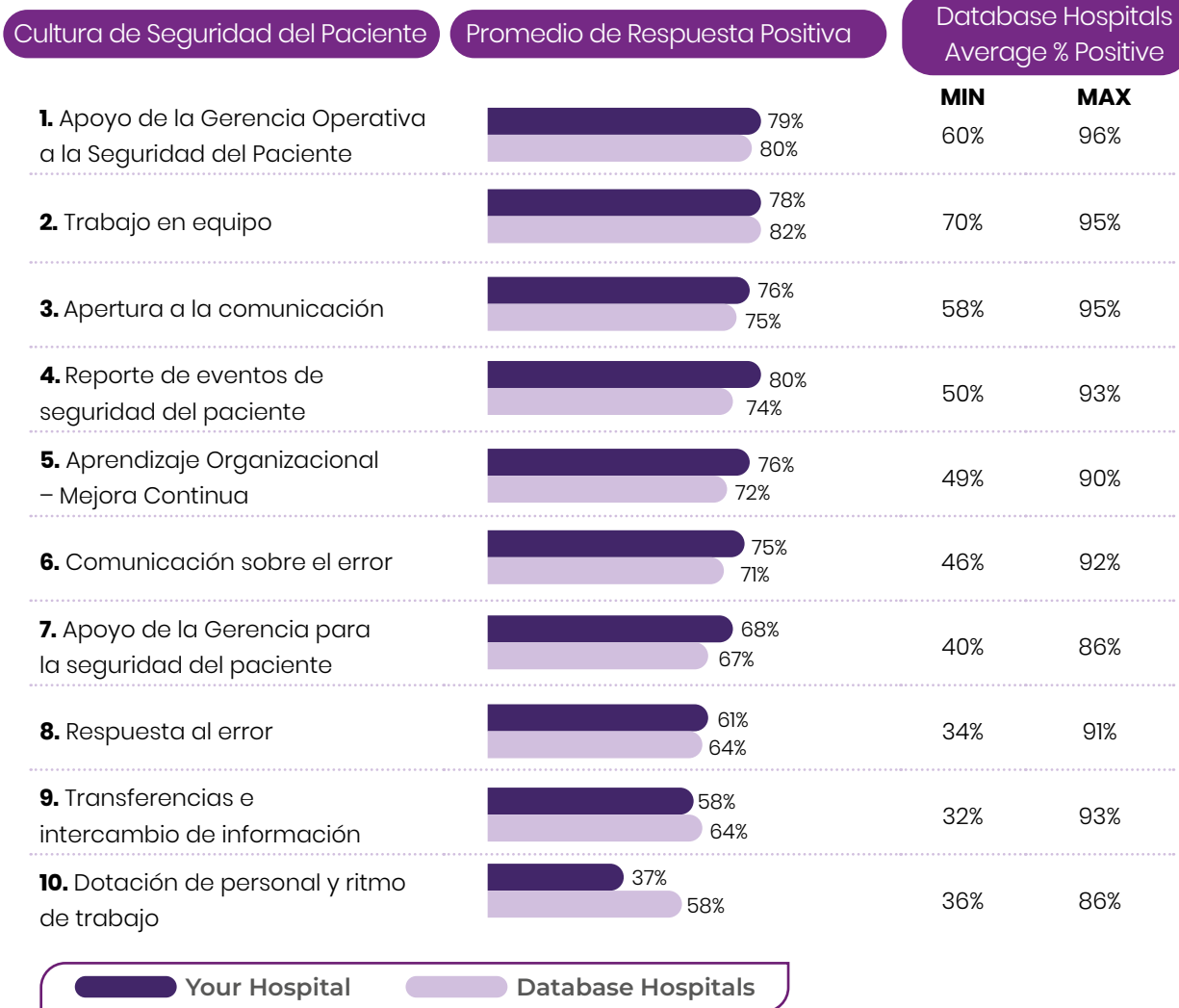
Los resultados obtenidos en la medición de la Encuesta General de Cultura de Seguridad del Paciente evidencian el impacto de las acciones institucionales implementadas de manera sostenida. El análisis comparativo con las métricas de la AHRQ muestra que la institución se encuentra alineada y, en un alto porcentaje, por encima de los referentes establecidos en cada una de las dimensiones evaluadas, como resultado del trabajo colaborativo y de la efectividad de las estrategias internas orientadas al fortalecimiento de la seguridad del paciente.

Adicionalmente, se alcanzó el 100 % de cobertura en la realización y participación de la encuesta de cultura de seguridad del paciente, superando la meta institucional establecida del 90 %, lo que evidencia el compromiso y la participación activa del talento humano en la evaluación y fortalecimiento de la seguridad del paciente.



PERSPECTIVA DE PROCESOS

RESULTADOS COMPARATIVOS HOSPITAL CLÍNICO CON BASE DE DATOS HOSPITALES EEUU



Fuente: Cobertura Encuesta de seguridad del Paciente 2025

Conmemoración del Día Mundial de la Seguridad del Paciente

En este 2025 la celebración se centró en el tema “Cuidados seguros desde el ingreso a nuestros pacientes quirúrgico”, bajo el lema “¡La seguridad del paciente desde el comienzo!”



Clínicas

- Farallones
- Lungavita
- Palma Real

Día Mundial de la Seguridad del Paciente

La seguridad del paciente es nuestra prioridad desde el primer momento.

Participa del Webinar:

Cirugías seguras salvan vidas



A cargo del
Dr. Fabián Vítolo - Neurocirujano
Director de Relaciones Institucionales y Servicios Médicos NOBLE Compañía de Seguros
Director de la Diplomatura en Seguridad del Paciente y Atención Centrada en la Persona de la Universidad ISaIud Argentina.

Dirigido a médicos especialistas, médicos generales, profesionales de la salud, aseguradores, pacientes y familias.

¡Los esperamos!

17 de septiembre - 2025
2:30 p.m.

También puedes conectarte, via Teams.
[Clic aquí](#)

Tu salud. Tu vida. Nuestro Propósito.

A nivel institucional se desarrollaron actividades macro de sensibilización y aprendizaje en nuestras sedes, orientadas a fortalecer la gestión del riesgo y la comunicación efectiva entre los equipos de salud.

Destacamos la participación del speaker internacional Dr. Fabián Vítolo, neurocirujano y referente en seguridad del paciente, quien lideró el Webinar “Cirugías seguras salvan vidas”, compartiendo valiosas reflexiones sobre la atención centrada en la persona y la alta confiabilidad en la práctica clínica.



Se llevó a cabo el reconocimiento a los servicios que se destacaron por su creatividad e innovación en el desarrollo de la campaña “Árbol de la Seguridad” y del video “Minuto de Oro”.

Estas Iniciativas estuvieron orientadas al fortalecimiento de las prácticas seguras y a la promoción del aprendizaje organizacional en torno a la seguridad del paciente.

Gracias a todos nuestros colaboradores fue posible vivir el Día de la Seguridad del Paciente como un espacio para reconocer el valor de cada acción que protege y cuida la vida

Procesos Seguros

Con el fin de fortalecer la eficiencia operativa y la gestión responsable de los recursos, se implementaron acciones estratégicas orientadas a asegurar el cumplimiento integral de los estándares de alta confiabilidad. Esta perspectiva aseguró la calidad y seguridad de la atención, evitando sobrecostos asociados a no conformidades, reprocesos o intervenciones correctivas no previstas. Asimismo, el cumplimiento riguroso de la normatividad vigente permitió prevenir sanciones o afectaciones en la operación, fortaleciendo la continuidad y sostenibilidad institucional.

Estrategia Prevención de Caídas “Caminando con Confianza”

Ante el comportamiento de la tasa de caídas en los servicios asistenciales, la institución mantuvo y fortaleció la estrategia “Caminando con Confianza”, enfocada en la prevención activa del riesgo, la identificación oportuna de pacientes vulnerables y la aplicación consistente de medidas de seguridad. En relación con la estrategia se observa el comportamiento anual, donde la iniciativa permitió reforzar la cultura del autocuidado y la atención segura, contribuyendo a la disminución de eventos prevenibles y a la protección de la integridad del paciente.



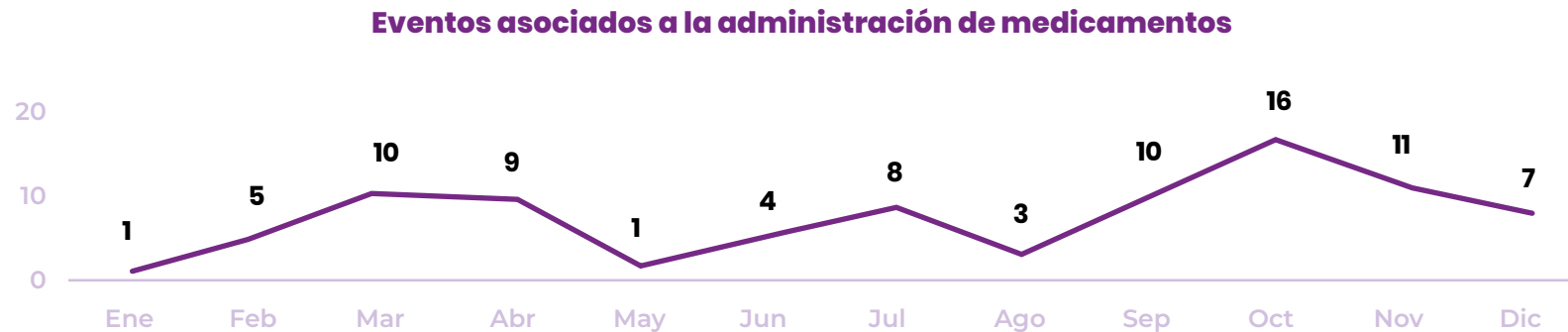
Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

Estrategia “Medicación sin daño”

Esta estrategia permitió la articulación con el grupo asistencial en la prescripción, preparación y administración de medicamentos, donde de manera mensual se realizó seguimiento en conjunto con el área

de farmacovigilancia, obteniendo como resultado, la adherencia a los estándares institucionales en la oportunidad, trazabilidad y control del proceso de medicación, contribuyendo a la reducción del riesgo y al aprendizaje organizacional.

Para 2025 aumentó la captación de eventos asociados a la administración de medicamentos:

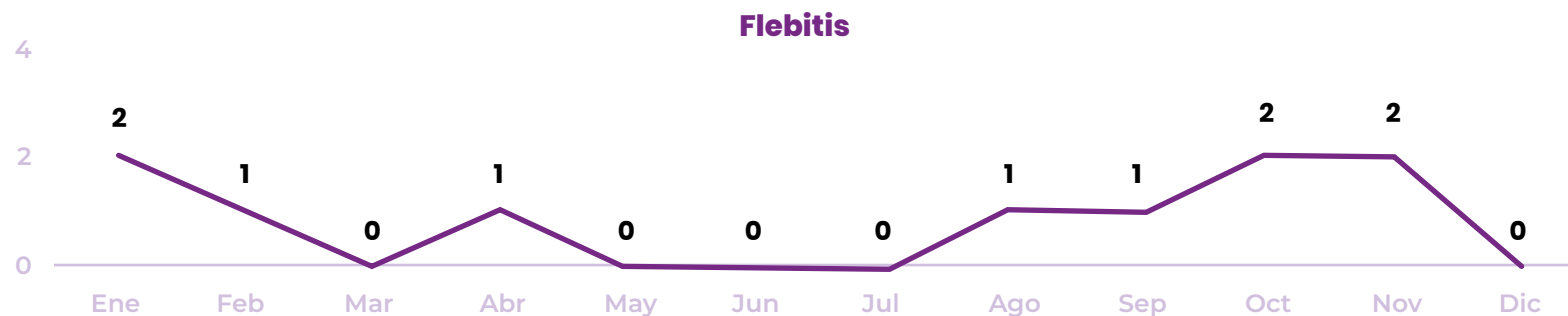


Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

Estrategia “Flebitis Zero”

Trabajamos orientados a la identificación temprana, prevención y control de eventos asociados a flebitis en pacientes con accesos vasculares. Como resultado del comportamiento del indicador, se logra el fortalecimiento de las competencias donde el personal asistencial realiza el monitoreo continuo del sitio de inserción, se promovió una atención oportuna y segura.

Esta estrategia permitió mejorar la detección de signos de flebitis, reducir el riesgo de complicaciones y consolidar una cultura de vigilancia activa y prevención del daño en los servicios asistenciales.



Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

Estrategia “EVITANDO” para la Prevención de Lesiones por Presión

Se dio continuidad y fortalecimiento a la estrategia institucional orientada a la prevención de lesiones por presión y a la protección de la integridad cutánea de los pacientes, en relación con las métricas obtenidas, nuestros grupos asistenciales se capacitaron y entrenaron en la identificación temprana del riesgo, la aplicación consistente de medidas preventivas y el seguimiento permanente de los pacientes vulnerables por sus estancias.



Fuente: Software Daruma Informe 595 Fallos en salud

CAPITAL, ESTRATÉGICO

Personas comprometidas que sostienen la misión

En un año marcado por los desafíos estructurales del sector salud en Colombia caracterizado por presiones financieras, alta rotación de talento clínico y creciente demanda asistencial, en CHRISTUS Sinergia reafirmamos que nuestro mayor diferencial competitivo es el compromiso de nuestra gente.

Durante 2025 logramos mantener un índice de compromiso organizacional del 88%, un resultado que cobra especial relevancia en medio del contexto de incertidumbre sectorial.

Este indicador refleja:

- Alto sentido de pertenencia.
- Confianza en la organización y su liderazgo.
- Alineación con el propósito institucional.
- Resiliencia colectiva frente a los retos del entorno.

El 88% no es solo una cifra; es la evidencia de una cultura sólida, basada en valores, coherente con nuestra misión y sostenida por líderes que acompañan, escuchan y desarrollan talento.

Gestión Estratégica del Talento

Con el propósito de garantizar estándares de excelencia y rigor académico en nuestros procesos de formación, durante 2025 fortalecimos

nuestras iniciativas de desarrollo del talento a través de alianzas con instituciones universitarias reconocidas a nivel nacional.

Estas alianzas no solo elevaron la calidad técnica de los programas, sino que también consolidaron nuestra apuesta por una formación estructurada, certificable y alineada a las mejores prácticas en salud y liderazgo.

1. Escuela de Enfermería

Inversión social y sostenibilidad del talento clínico

Iniciamos la Escuela de Enfermería, en alianza con la Universidad libre y universidad Santiago de Cali, una iniciativa orientada a fortalecer el talento asistencial y garantizar la continuidad del servicio con altos estándares de calidad y humanización.



- 5 colaboradores beneficiados
- Becas del 100% del valor del semestre

Esta iniciativa no solo representa apoyo educativo, sino una apuesta estratégica para:

- Reducir brechas de talento clínico.
- Fortalecer la fidelización del personal asistencial.
- Construir planes de carrera internos.
- Garantizar sostenibilidad en áreas críticas del servicio.

Invertir en educación es invertir en estabilidad organizacional y excelencia en la atención.

2. Escuela de Liderazgo

Fortalecimos nuestra cultura de liderazgo a través de la Escuela de Liderazgo en alianza con la Pontificia Universidad Javeriana, dirigida a:

- 82 líderes de la organización

El programa estuvo enfocado en el desarrollo de competencias blandas clave:

- Comunicación efectiva.
- Gestión de equipos.
- Toma de decisiones.
- Inteligencia emocional.
- Administración estratégica del talento humano.

En un entorno de alta presión operativa, contar con líderes preparados impacta directamente

en clima organizacional, retención de talento, productividad y experiencia del colaborador.

El liderazgo se consolida como el principal habilitador del compromiso organizacional.

3. Escuela de Nuevos Líderes

Construyendo la sucesión desde adentro

Como parte de nuestra estrategia de planeación de sucesión y fortalecimiento del liderazgo, creamos la Escuela de Nuevos Líderes en alianza con la Pontificia Universidad Javeriana.

- 42 colaboradores participantes.
- Perfiles de auxiliares y analistas.
- Mapeados para futuras posiciones de liderazgo.

Este programa busca identificar talento con alto potencial, preparar a futuros líderes antes de asumir cargos formales, reducir riesgos en procesos de transición, fortalecer la movilidad interna.

Con esta iniciativa consolidamos un modelo de crecimiento basado en mérito, desarrollo y oportunidades reales dentro de la organización.

En CHRISTUS Sinergia seguimos construyendo una organización donde las personas no solo trabajan, sino que crecen, se desarrollan y encuentran propósito.

Porque cuando cuidamos a quienes cuidan, garantizamos el futuro de nuestra misión.



Fortalecimos la cultura de liderazgo junto a la Pontificia Universidad Javeriana, beneficiando a:

82 líderes



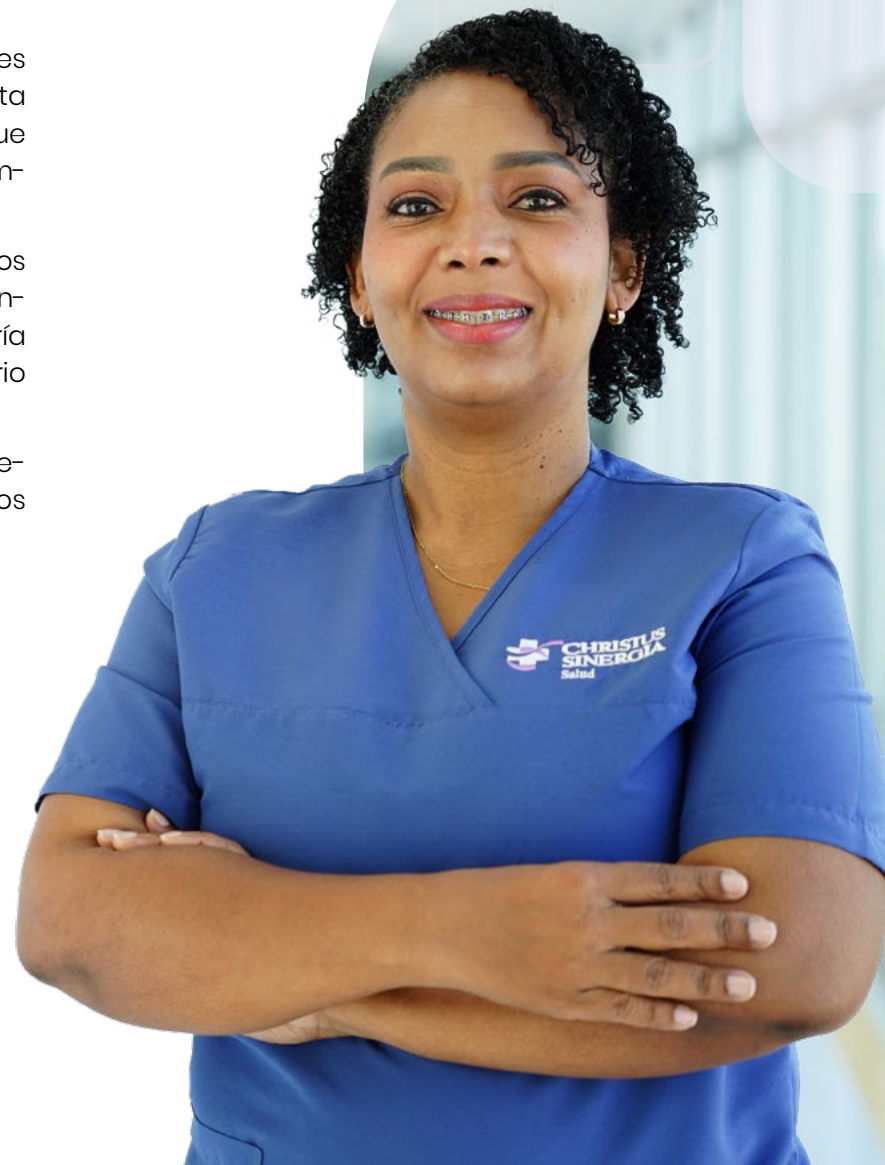
PERSPECTIVA LEGAL

En el año 2025 se llevó a cabo modificación de los estatutos sociales modificando la composición, funcionamiento y funciones de la Junta Directiva. Por otra parte, se llevó a cabo capitalización de pasivos que tenía la sociedad con su accionista CHRISTUS SINERGIA Servicios Ambulatorios S.A.S.

De igual manera se gestionó y entregó respuesta oportuna, dentro de los términos de ley, a acciones de tutelas, derechos de petición, requerimientos judiciales y del Tribunal de Ética Médica, solicitudes de la Secretaría de Salud Municipal, Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Trabajo, entre otras respuestas a entidades gubernamentales.

Por último, se llevó a cabo proceso de negociación con los proveedores para sanear la cartera y mitigar riesgos derivados de procesos ejecutivos por mora en el pago.

“ En 2025, fortalecimos el gobierno corporativo y la sostenibilidad financiera mediante la actualización de estatutos, la capitalización de pasivos y una gestión jurídica y financiera oportuna. ”



PERSPECTIVA TECNOLÓGICA

Durante 2025, el área de Tecnología consolidó un año de avances estratégicos orientados a fortalecer la estabilidad operativa, la eficiencia institucional y la sostenibilidad financiera. Alineados al plan corporativo y al modelo de CHRISTUS Health, los proyectos implementados fortalecieron la capacidad tecnológica del sistema y habilitaron mejoras significativas en la operación clínica y administrativa.

1. Modernización de infraestructura y migración a datacenters corporativos

Se completaron hitos clave en la transición tecnológica siguiendo la **trayectoria CIRION, Local Farallones, Dallas/San Antonio**, logrando uno de los proyectos de mayor impacto del año:

- Ahorro total estimado: \$4.681 millones, resultado de la migración, optimización de servicios y renegociación de contratos.
- Reducción de costos por salida de CIRION hacia Dallas: \$2.940 millones, con resultados directos en mayor seguridad, continuidad operativa y mejores tiempos de procesamiento.
- Infraestructura alineada a estándares corporativos, con capacidad para soportar crecimiento y nuevas soluciones clínicas y administrativas.





2. Optimización operativa, automatización y cumplimiento normativo

Se implementaron iniciativas clave para garantizar eficiencia y trazabilidad institucional:

- Automatización operativa en procesos críticos de TI, disminuyendo dependencias manuales y mejorando tiempos de respuesta.
- Cumplimiento de la normativa RIPS, fortaleciendo la calidad e integridad de la información enviada a pagadores.
- Desarrollo e implementación de tableros de gestión institucional, habilitando seguimiento en tiempo real para decisiones basadas en datos.

3. Optimización de licencias y renegociación de proveedores

La gestión estratégica con proveedores como Telefónica, Dinámica y Comware permitió eficiencias relevantes. Entre los logros más significativos se destaca:

- Migración de Licencias 365 a Dallas, con ahorros anuales por \$1.049 millones.
- Optimización adicional por \$120 millones/año en licencias Excel y otros componentes. Estas acciones consolidan un modelo de consumo más eficiente, seguro y alineado a estándares corporativos.



Optimización de procesos tecnológicos y de licenciamiento mediante automatización, cumplimiento normativo y renegociación con proveedores, **logrando ahorros anuales de \$1.049 millones y \$120 millones y mejorando la toma de decisiones basada en datos.**

4. Gestión de soporte y continuidad operativa

El área mantuvo la operación institucional con altos niveles de disponibilidad, atendiendo de manera oportuna las necesidades de las áreas clínicas y administrativas. En 2025 se gestionaron:

- 3.413 requerimientos de soporte de aplicativos.
- 3.492 requerimientos relacionados con infraestructura tecnológica.
- 345 solicitudes asociadas a gestión de información y análisis.

Este volumen evidencia la criticidad del soporte TI como habilitador de la continuidad del negocio y del servicio seguro al paciente.

5. Integración con la PMO Estratégica

En noviembre se consolidó la integración del área de TI con la PMO Estratégica, permitiendo:

- Mayor categorización y priorización de proyectos conforme al portafolio estratégico institucional.
- Mejor control y trazabilidad de la ejecución, garantizando cumplimiento de alcance, tiempos y resultados.
- Alineación de iniciativas tecnológicas con los objetivos corporativos y con la estrategia país 2026–2030.

El año 2025 marcó un avance decisivo en la transformación tecnológica de CHRISTUS Colombia. La modernización de infraestructura, los ahorros obtenidos, la mejora en los procesos de soporte y la integración con la PMO fortalecieron la capacidad institucional para entregar servicios seguros, eficientes y centrados en el paciente. TI cerró el año como un pilar estratégico para la excelencia clínica, administrativa y financiera del sistema, con bases sólidas para los desafíos del periodo 2026–2030.



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS-SAIR

Durante el año 2025, CHRISTUS Colombia dio continuidad al fortalecimiento del Sistema de Administración Integral de Riesgos (SAIR), asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la Organización y el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud, según las Circulares Externas 20211700000004-5 y 20211700000005-5 de 2021.

El SAIR operó bajo un enfoque integral y transversal, con participación activa de la Junta Directiva, la Alta Dirección y los colaboradores, lo que permitió avanzar en la consolidación de una cultura organizacional de gestión, control y toma de decisiones basada en el riesgo.

Entre las actividades desarrolladas durante el año 2025, se destacan las siguientes:



Compromiso sostenido de la Junta Directiva y la Alta Dirección con la gestión integral de riesgos, incluyendo la asignación de recursos necesarios para la operación y mejora del SAIR.



Ejecución y seguimiento al Plan de Trabajo aprobado por la Junta Directiva, alineado con el perfil de riesgos y las prioridades estratégicas de la Organización.



Monitoreo periódico de la exposición a los riesgos, incluyendo el seguimiento a los niveles de tolerancia y a las zonas no aceptables definidas por la Junta Directiva.



Presentación oportuna de reportes consolidados de riesgos a la Alta Dirección y a la Junta Directiva, facilitando decisiones informadas y oportunas.



Acompañamiento a auditorías y visitas de entes de control, incluyendo la Superintendencia Nacional de Salud y el INVIMA, sin impactos críticos para la operación.



Continuidad en la aplicación del Ciclo General de Riesgos en los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos.



Fortalecimiento de la cultura de cumplimiento y gestión del riesgo mediante jornadas de sensibilización y capacitación, destacándose la Tercera Semana de Cumplimiento y Riesgos.



Uso de herramientas tecnológicas para la identificación, evaluación, monitoreo y reporte de los riesgos, garantizando trazabilidad y seguimiento a los planes de tratamiento.

Como resultado, el Sistema de Administración Integral de Riesgos se mantuvo operativo, actualizado y alineado con el entorno regulatorio y

estratégico, constituyéndose en un habilitador clave para la sostenibilidad, la continuidad del negocio y la adecuada toma de decisiones. Para el año 2026, se aprobó un Plan de Trabajo orientado a consolidar los avances logrados y a fortalecer la gestión de riesgos emergentes.

Programa Integral de Cumplimiento

Durante el año 2025, la Alta Dirección mantuvo su compromiso con el fortalecimiento del Programa Integral de Cumplimiento, en concordancia con la Ética Organizacional, el marco normativo aplicable y las buenas prácticas en materia de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.

El Programa se desarrolló de manera transversal, articulando los diferentes frentes de trabajo y promoviendo una gestión preventiva y oportuna de los riesgos de cumplimiento. A continuación, se relacionan las principales actividades ejecutadas durante el año 2025:

Actividades transversales (Aplicables a la totalidad de los frentes de trabajo)

- **Gestión de Riesgos:** se realizó el monitoreo a los controles asociados a los riesgos de Cumplimiento FCPA, PTEE, SICOF, SARLAFT/FPADM y Protección de Datos Personales (PDP). Así mismo, se definieron planes de tratamiento para los riesgos clasificados como no acep-

tables, cuya implementación se encuentra en curso.

- **Eventos de Riesgos:** se realizó la identificación de los Eventos de Riesgo, su registro, clasificación y gestión.
- **Debida Diligencia:** se ejecutaron 482 procesos de Debida Diligencia a las contrapartes de la Organización, incluyendo la revisión de cláusulas contractuales y el cumplimiento de los procedimientos de compras y contratación, con el fin de mitigar riesgos asociados a las negociaciones y operaciones. Adicionalmente, se realizó la Debida Diligencia para 137 pacientes particulares con pagos en efectivo con montos altos.
- **Conocimiento de Contrapartes:** se dio continuidad al uso y gestión de los formatos digitales de conocimiento de contrapartes, integrados con modelos predictivos que permiten su segmentación de acuerdo con niveles de riesgo.
- **Validaciones en Listas con Información de Cumplimiento:** se realizaron validaciones permanentes en listas restrictivas y vinculantes, relacionadas con antecedentes, sanciones y multas en materia de cumplimiento, gestionando un total de 662 alertas, que generaron 17 validaciones ampliadas y 3 contrapartes rechazadas.



- **Gestión de Personas Expuestas Políticamente PEP's:** identificación, validación en listas y monitoreo de las Personas identificadas como PEP's.
- **Monitoreo y Seguimiento:** monitoreo y gestión de las señales de alerta, operaciones inusuales, intentadas o sospechosas.
- **Declaración Anual de Conflicto de Interés:** finalizó la Declaración Anual de Conflicto de Interés con 1.011 declaraciones de colaboradores, se realizó el análisis y la gestión efectiva a los casos identificados.
- **Canal de Denuncias:** se dio continuidad a la gestión de la Línea de Integridad como mecanismo de denuncias de las situaciones que pongan en riesgo la operación en materia de Cumplimiento.
- **Entrenamiento en Cumplimiento y Riesgos:** en junio de 2025 se lanzó el nuevo módulo de E-learning en Cumplimiento y Riesgos, logrando la matrícula del 100% de los colaboradores de nómina y su reentrenamiento, con un porcentaje de realización a cierre del año del 98%. Este entrenamiento incluyó el Código de Ética y Conducta Organizacional.
- **Capacitación Colaboradores Nuevos:** una vez lanzado el E-learning en Cumplimiento y Riesgos, se procedió a matricular a los colaboradores nuevos que ingresan a la

Organización como parte del proceso de inducción. De igual manera, se llevaron a cabo capacitaciones a Grupos Focales en temas específicos que debían ser reforzados por cada uno de los procesos del Programa.

- **Campañas de comunicación:** se ejecutaron 33 campañas de comunicación programadas en temas de cumplimiento, ética e integridad.
- **Infraestructura Tecnológica:** durante el 2025 se dio continuidad a la utilización de las herramientas que soportaron las operaciones realizadas en los diferentes procesos.
- **Reportes:** el Oficial de Cumplimiento, en su calidad de administrador del Programa, realizó los reportes y comunicaciones a los órganos de administración y control, conforme a la normatividad vigente, incluyendo el Representante Legal, la Junta Directiva, la UIAF, la Superintendencia Nacional de Salud y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero - FCPA

Durante el 2025, se continuó con el desarrollo del Programa Anticorrupción alineado a FCPA (Foreign Corrupt Practices Act 1977 o Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de 1977) en CHRISTUS Colombia. Las actividades de mayor impacto ejecutadas son las siguientes:

- **Compromiso de la Alta Dirección y Cultura de Cumplimiento:** la Alta Dirección respaldó la gestión de Cumplimiento, promoviendo la importancia de la ética y la transparencia en la Organización a todos los niveles.
- **Políticas y Procedimientos:** se ejecutaron las políticas y procedimientos definidas para el proceso.
- **Capacitación y Comunicaciones:** se realizaron divulgaciones internas sobre políticas y procedimientos, fortaleciendo la cultura de cumplimiento entre colaboradores y reforzando la prevención de conductas indebidas, así como el lanzamiento del E-Learning de Cumplimiento y Riesgos.



PROGRAMA INTEGRAL DE CUMPLIMIENTO

- **Monitoreo de Riesgos de Cumplimiento:** se ejecutó el Monitoreo de Controles definidos para los riesgos de Cumplimiento (Soborno, Fraude, Opacidad y Corrupción), con medición de riesgos residuales, asegurando trazabilidad y mejora continua.
- **Cláusulas Contractuales:** se fortalecieron las cláusulas contractuales, generando una Guía de Entrenamiento y Sensibilización, que se incluyó en los contratos generados a partir del segundo semestre del año.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial - PTEE

Durante el 2025 se dio continuidad a la ejecución del Programa de Transparencia y Ética Empresarial PTEE, conforme lo establece la Circular Externa 2022151000000053-5 de 2022. A continuación, se enuncian las actividades más relevantes realizadas durante el periodo:



Entrenamiento al 100% de colaboradores en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial y el Manual SICOF de la Organización, que contempla todos los lineamientos para la prevención de la Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno, la Línea de Integridad como el canal de denuncias para situaciones que expongan a riesgos Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno a la Organización.



Monitoreo de Riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno.



Realización de investigaciones de señales de alerta y presentación a la Alta Dirección.



Presentación de casos de riesgo a los miembros de la Junta Directiva.

Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno - SICOF

Durante el 2025, se realizó el mantenimiento y gestión del SICOF en la Organización, conforme lo establecido en la Circular Externa 20211700000005-5 de 2021. Las actividades de mayor impacto ejecutadas son las siguientes:

- **Documentación y Divulgación:** ejecución de las políticas y procedimientos definidos para el SICOF:
 - Manual del Subsistema de Administración de Riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno SICOF de la Organización.
 - Metodología de Segmentación SICOF
 - Política y Procedimiento Debida Diligencia de la Contraparte
 - Instructivo - Detección y Reporte Interno de Operaciones Inusuales, Intentadas o Sospechosas (incluyendo COF y Soborno).
- **Modelos Predictivos:** operación de Modelos Predictivos de Contrapartes y Operaciones.
- **Capacitación:** lanzamiento del E-Learning de Cumplimiento y Riesgos, con el objetivo de reentrenar al 100% de los colaboradores en la mitigación del riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno. Adicionalmente todos los colaboradores nuevos son matriculados en el E-Learning, garantizando el inicio de sus labores adheridos a los lineamientos de ética e integridad organizacional.
- **Monitoreo y Seguimiento:**
 - Segmentación y monitoreo periódico de las contrapartes de la Organización y sus operaciones, por medio de los Modelos Predictivos definidos.

- Gestión de 157 señales de alerta de Modelos Predictivos relacionados con COF y Soborno.
- **Gestión de Riesgos de COF:** se llevó a cabo el Monitoreo de Controles definidos para los Riesgos de Cumplimiento (Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno), obteniendo así el perfil de riesgos de COF y Soborno 2025.

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

Dando cumplimiento a lo definido en la Circular Externa 000009 de 2016 y a la Circular Externa 202117000000005-5 de 2021, durante el 2025, en CHRISTUS Colombia, se dio continuidad a las actividades y mecanismos de control de acuerdo con la normatividad precitada, destacando el desarrollo de los siguientes aspectos:

- **Documentación y Divulgación:** Se garantizó la ejecución de las políticas y procedimientos definidos para el SARLAFT/FPADM:
 - Manual del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM de la Organización.
 - Metodología de Segmentación SARLAFT/FPADM.
 - Política y Procedimiento Debida Diligencia de la Contraparte, incluidas validaciones y conceptos del Oficial de Cumplimiento.
 - Detección y Reporte Interno de Operaciones Inusuales, Intentadas o Sospechosas.
- **Modelos Predictivos:** operación de los Modelos Predictivos de Contrapartes y Operaciones.
- **Capacitación:** lanzamiento del E-Learning de Cumplimiento y Riesgos que incluye SARLAFT/FPADM, con el objetivo de lograr que todos los colaboradores de la Organización reciban capacitación en temas relacionados con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva,



especialmente en la identificación de Operaciones Inusuales, Intentadas y Sospechosas. Así mismo se están matriculando a los nuevos colaboradores en este entrenamiento como parte de su proceso de inicio en la Organización.

- **Monitoreo y Seguimiento:**

- Segmentación y monitoreo periódico de las contrapartes de la Organización y sus operaciones, por medio de los Modelos Predictivos definidos.
- Monitoreo a las transacciones en efectivo de recaudos y pagos, con el fin de identificar las operaciones objeto de reporte a la UIAF y las Operaciones Inusuales, Intentadas o Sospechosas.
- Gestión de 157 señales de alerta de Modelos Predictivos relacionados con LA/FT/FPADM.

- **Reportes:**

- **UIAF:** Envío de forma oportuna de reportes requeridos a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.
- **Revisoría Fiscal:** Durante el 2025 se suministró información y soportes a la Revisoría Fiscal de la Organización, atendiendo en total cuatro (4) requerimientos efectuados en el periodo. No se obtuvieron hallazgos u oportunidades de mejora por parte de la Revisoría Fiscal producto de la información suministrada.

- **Cambios Normativos:** durante el 2025, no se presentaron cambios normativos en materia de SARLAFT/FPADM.

- **Gestión de Riesgos SARLAFT/FPADM:** se llevó a cabo el Monitoreo de Controles definidos para los Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, obteniendo así el perfil de riesgos de LAFT/FPADM el 2025.

Protección de Datos Personales – PDP

Durante el 2025, se llevaron a cabo diversas acciones orientadas a garantizar la protección legal y técnica de los datos personales de los titulares de la información vinculados a la Organización, con el propósito de cumplir con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. A continuación, se detallan las actividades de mayor impacto realizadas:

- **Gestión de Solicitudes y Reclamos:** se gestionó la totalidad de solicitudes y reclamaciones recibidas por medio del correo electrónico (protecciondatos@christus.co), garantizando un acceso directo al área de Cumplimiento por parte de los titulares de los datos personales.

- **Documentación y divulgación:**

- **Cláusulas Contractuales:** se incluye en los contratos con las diferentes contrapartes, el anexo sobre Protección de Datos Personales, así como, el Acuerdo de Transmisión de Datos Personales, en caso de ser necesario,
- **Formato de Autorización:** se continuó brindando el apoyo a las diferentes áreas en cuanto a la implementación de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales, conforme a la necesidad de cada proceso.
- **Lineamientos Para el Reporte Interno de Bases de Datos Personales y Registro Ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** se continuó con la ejecución de los lineamientos que permitieron ejecutar y controlar el inventario de Bases de Datos Personales al interior de la Organización, así como los aspectos relevantes a tener en cuenta en el registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio. A cierre de 2025 quedaron registradas 84 bases de datos en todo el grupo.

- **Mecanismos para la Obtención, Almacenamiento y Uso de la Información en Relación con el Tratamiento de los Datos Personales:** este instructivo tiene como objetivo servir como guía para los Colaboradores de la Organización, en actividades de recolección, almacenamiento y uso de datos personales, además busca brindar información sobre las distintas actividades y responsabilidades que se tienen cuando se involucren el Tratamiento de Datos Personales.
- **Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales y Aviso de Privacidad:** se realizó la gestión de las políticas y procedimientos incluidos en el Manual y Aviso de Privacidad de la Organización, así como la revisión del Procedimiento para Protección de Datos Personales.
- **Reportes:** se llevó a cabo el reporte de reclamos en febrero y agosto; así como la actualización en el Registro Nacional de Bases de Datos en marzo, ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Capacitación:** se realizó la inclusión de los temas relacionados con PDP en el E-Learning de Cumplimiento y Riesgos lanzado en junio, con el objetivo de capacitar a todos los colaboradores antiguos y nuevos de la Organización en temas relacionados con mitigación de riesgos de PDP.
- **Monitoreo de Riesgos:** se llevó a cabo la gestión de controles definidos para los Riesgos de Protección de Datos Personales.



INFORMACIÓN ADICIONAL

Libre circulación de facturas

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 87 de la ley 1676 del 20 de agosto de 2013, se deja constancia que la compañía no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Propiedad intelectual

Con relación a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 47 de la ley 222 de 1995, informamos que la sociedad cumple con todas las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, contemplados en la legislación colombiana.



En constancia de lo anterior, se firma el presente informe de gestión.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ismael Ortega', is positioned above a solid purple horizontal line.

Ismael Ortega
Gerente General