

INFORME DE GESTIÓN

REPORTE ANUAL

2025



POLICLÍNICO SUR

Calidad de vida

Policlínico Sur- Humanos por Vocación

BIENVENIDOS

PALABRAS DE LA GERENCIA



En 2025, El Policlínico Sur S.A. consolidó su gestión bajo un modelo orientado a la sostenibilidad institucional, integrando el impacto social, la responsabilidad ambiental y la solidez económica como ejes estratégicos de desarrollo.

Durante la vigencia, la Institución fortaleció su posicionamiento en el sector salud, especialmente en el municipio de Caldas, mediante la ampliación de su cobertura aseguradora, destacándose la obtención del contrato con NUEVA EPS, lo cual permitió incrementar el acceso a los servicios, optimizar la capacidad instalada y proyectar un crecimiento sostenible.

Este año estuvo marcado por el fortalecimiento de los controles clínicos y administrativos, la implementación de auditorías internas más rigurosas, la optimización de procesos asistenciales y el acompañamiento estratégico a la facturación, consolidando un modelo de gestión más eficiente, transparente y orientado a resultados.

El presente informe expone los principales avances alcanzados durante 2025, así como los retos estratégicos definidos para 2026, reafirmando el compromiso institucional con nuestros pacientes, colaboradores, accionistas y la comunidad.

Angela Maria Escobar Angarita
Gerente

Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Enfoque estratégico



Línea Social

Enfocada en garantizar acceso oportuno, calidad en la atención, seguridad del paciente, fortalecimiento del talento humano y una experiencia centrada en el usuario.



Línea Ambiental

Orientada al cumplimiento normativo, la optimización en el uso de recursos y la consolidación de una cultura organizacional consciente del impacto ambiental.



Línea Económica

Dirigida a fortalecer la sostenibilidad financiera, la eficiencia operativa, el control del riesgo administrativo y la expansión estratégica del portafolio de servicios.

Este enfoque permitió integrar la gestión asistencial, administrativa y estratégica bajo un modelo coherente de crecimiento responsable.



Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Cientes Actuales



I.P.S. SALUD ANTIOQUIA
Seguridad, Salud y Bienestar.



UNIREMINGTON[®]
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996



HomeLab
Cerca de ti



Instituto Neurológico de Colombia



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL LA MARÍA
MEDELLÍN - COLOMBIA
Trabajamos con amor por la vida



prosalco
profesionales de la salud



SER Y SALUD PLUS



vive



Fortalecimiento de la **Gestión Financiera**

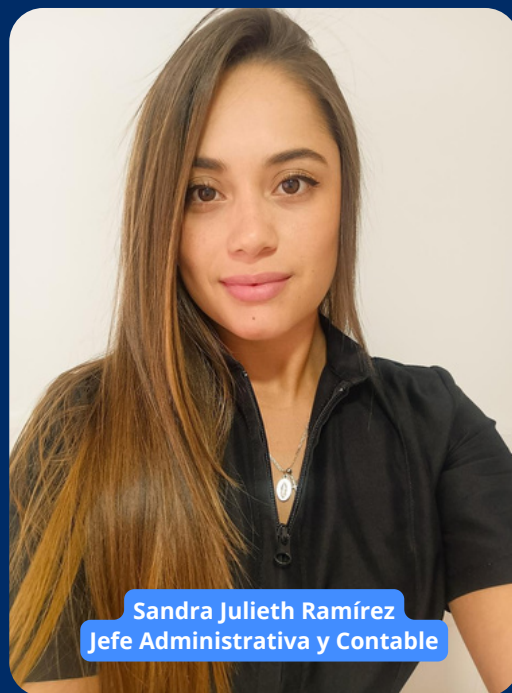
Resultados

2025

Durante 2025 el **Policlínico Sur evidenció avances significativos en la organización financiera y el manejo del flujo de caja**, lo que permitió mejorar el cumplimiento de las obligaciones con proveedores, prestadores de servicios y compromisos laborales.

Uno de los principales logros fue la reducción en los tiempos de pago a proveedores. Mientras que en 2024 los pagos podían extenderse hasta 60 días después de radicada la factura, **durante 2025 se logró disminuir este plazo, mejorando la rotación de cuentas por pagar y aportando mayor estabilidad a la operación institucional.**

En cuanto a los prestadores de servicios asistenciales, se logró ajustar el desfase en el pago de honorarios. En 2024 estos pagos se realizaban con tres meses vencidos, **mientras que en 2025 se estableció un esquema más organizado, cancelando los honorarios con un mes vencido**, lo que brindó mayor previsibilidad y confianza a los profesionales vinculados con la institución.



Sandra Julieth Ramírez
Jefe Administrativa y Contable

Para el año 2025, el cumplimiento de las obligaciones laborales se pagaron oportunamente con recursos propios, reflejando una mejora en la estabilidad financiera de la institución.

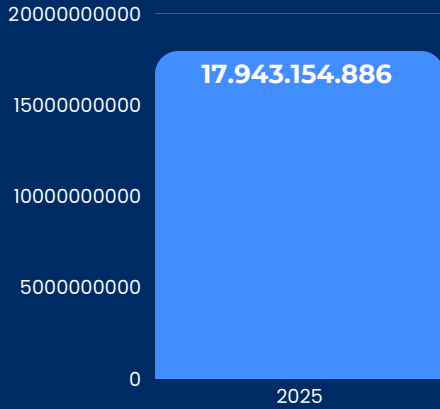
Impacto Institucional

Los resultados obtenidos durante la vigencia evidencian una mejor organización financiera, mayor control del flujo de caja y un fortalecimiento progresivo de la sostenibilidad económica del Policlínico Sur, permitiendo respaldar el crecimiento institucional y garantizar la estabilidad operativa.

Estados Financieros

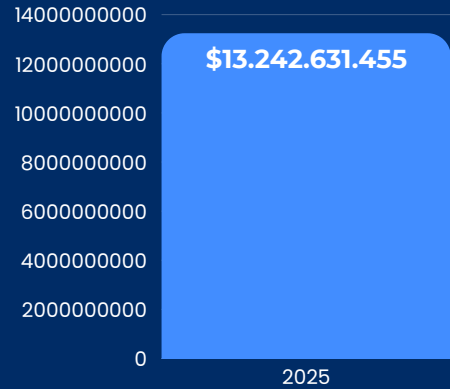
Estas cifras están ampliamente explicadas en los Estados Financieros adjuntos.

Ventas



Se obtuvo un **crecimiento del 53%**, el cual corresponde principalmente a la unidad de negocio Proclínico y a la llegada del contrato con Nueva EPS

Costo de Ventas



El costo de ventas del período 2025 asciende a **\$13.242.631.455** representando el **73,8%** de los ingresos operacionales netos. La mejora en el margen bruto refleja economías de escala derivadas del crecimiento en volumen, especialmente en la Unidad de Apoyo Diagnóstico.

Gastos Operacionales de administración



Refleja un **crecimiento del 19%**, y este se debe al incremento en personal y honorarios asociados la expansión operativa por los nuevos contratos.

Gastos NO Operacionales de administración



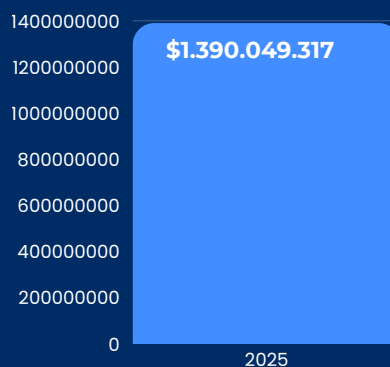
Estos gastos incluyen los intereses por **\$396.489.600**, asociados principalmente a las obligaciones con el fondo **FINTEGRAR** y al pago de **dos demandas laborales que ascendieron a \$ 240.000.000**

Utilidad operacional



Refleja un **crecimiento del 3,574%** este salto se logró, gracias al fuerte crecimiento en ventas netas y al control de costos operacionales que permitieron que la utilidad bruta **se duplique en más del 109%** en el año 2025. Los ingresos que generaron en la Nueva EPS, fue sin inversión en infraestructura, la inversión se realizó en personal.

Utilidad antes de impuestos



El **porcentaje del 990%** corresponde al crecimiento sostenido de los ingresos y a una mejora sustancial en la gestión de costos y gastos operacionales.

Utilidad Neta



Un **crecimiento del 772%** es ampliamente positiva y refleja el sólido desempeño del negocio durante el año.



Ventas por servicios:

Salud Total:

2024: **\$723.896.937** vs 2025: **\$750.674.182**

Incremento: **\$26.777.245**

Crecimiento: 3,70%

Comfama

2024: **\$1.879.581.599** vs 2025: **\$1.987.482.460**

Incremento: **\$107.900.861**

Crecimiento: 5,74%

Nueva EPS:

Total Facturado 2025
\$866.053.372

El crecimiento total institucional asociado a facturación en 2025 fue de:
38,44%

Este resultado **estuvo impulsado principalmente por la incorporación del contrato con Nueva EPS** y el fortalecimiento del control administrativo en el proceso de facturación.

Cifras Proclínico

Muestras procesadas

2024: **1.012.513** vs 2025: **1.232.543**

Muestras remitidas:

2024: **26.428** vs 2025: **44.103**

Total facturado:

2024: **\$7.859.146.640**

2025: \$13.008.448.612

Conclusión General:

El año 2025 marcó un punto de inflexión significativo en la historia financiera de Policlínico Sur. La organización transitó de una situación operacional deficitaria en 2024 a un resultado de alto desempeño, consolidando su crecimiento en todas las líneas del estado de resultados.

El motor principal de esta transformación fue el crecimiento comercial: **la incorporación de la unidad de negocio Proclínico y la vinculación del contrato con Nueva EPS** llevaron los ingresos netos a **\$17.943 millones**, un crecimiento del **53%** frente al año anterior. Este incremento no fue coyuntural, sino estructural, al estar respaldado por el fortalecimiento simultáneo de la Unidad de Consulta Externa y la Unidad de Apoyo Diagnóstico, las dos líneas estratégicas de la compañía.

Lo más destacable del ejercicio no es solo el crecimiento en ingresos, **sino la eficiencia con la que se gestionó ese crecimiento. Los gastos operacionales de administración crecieron apenas un 19%**, muy **por debajo** del ritmo de los ingresos, lo que permitió que la utilidad bruta se duplicara **(+109%)** y que la utilidad operacional pasara de una pérdida de **-\$56 millones en 2024 a una ganancia de \$1.960 millones en 2025**.

Si bien los gastos no operacionales y financieros presentaron incrementos importantes **(86% y 41% respectivamente)**, estos reflejan en gran medida el costo natural de financiar una expansión acelerada, y no comprometieron el resultado final. **La utilidad neta cerró en \$735 millones, un crecimiento del 772%** frente a los **\$84 millones del año anterior**, lo que demuestra que la empresa no solo creció, sino que lo hizo de manera rentable y sostenible.

En síntesis, **2025 fue el año en que Policlínico Sur consolidó su modelo de negocio**, demostró **su capacidad de escalar operaciones sin perder control sobre sus costos**, y sentó las bases financieras para continuar su expansión con solidez en los próximos años.

Línea Social

Cobertura, Seguridad del Paciente y Calidad en Odontología

Resultados

2025

Durante 2025, el servicio de Odontología realizó **125.091** atenciones, representando una variación del **30%** frente a **2024**.

La implementación del contrato con **NUEVA EPS** permitió ampliar la **cobertura poblacional**, generando **1.366** atenciones asociadas a este asegurador, fortaleciendo el acceso a servicios odontológicos dentro del Plan de Beneficios en Salud.



Dra. Rubby Macea
Jefe del Servicio de Odonotlogía



Indicadores:

- ✓ Total atenciones: **125.091**
- ✓ Crecimiento anual: **30%**
- ✓ Atenciones NUEVA EPS: **1.366**
- ✓ % respuesta oportuna a PQRS: **100%**

En 2025, el Policlínico Sur logró un crecimiento **significativo en cobertura y prestación de servicios odontológicos**, especialmente tras la incorporación de **NUEVA EPS**, manteniendo estándares de **calidad, oportunidad y control administrativo**.

Los resultados evidencian una **gestión estructurada** que permitió expandirse sin comprometer la experiencia del usuario ni la sostenibilidad institucional.

INFORME 2025

Policlínico Sur - Humanos por Vocación

Fortalecimiento de la Seguridad del Paciente y Control Clínico

95%

Pertinencia

Auditorías de las historias clínicas de odontología en donde se evidencia la adherencia a los protocolos establecidos de Historia Clínica

100%

Evaluación Desempeño Comfama

Para Comfama nuestro desempeño en la ejecución del contrato fue satisfactorio.

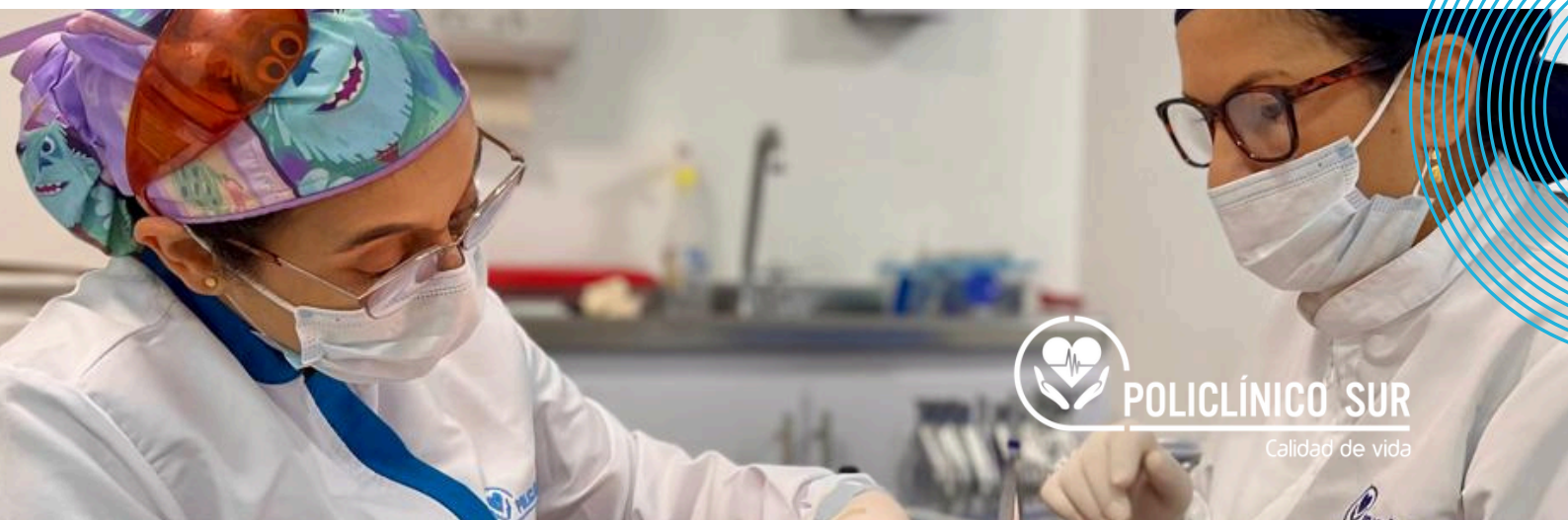
En 2025 se implementó un modelo estructurado de auditoría clínica presencial y documental, enfocado en:

- Pertinencia de tratamientos
- Continuidad de la atención
- Seguridad del paciente
- Validación de soportes clínicos

Este proceso permitió:

- Reducir riesgos asociados a prácticas inadecuadas.
- Disminuir reprocesos administrativos.
- Alinear la prestación del servicio con los lineamientos del PBS.

Asimismo, se fortaleció internamente el modelo de atención, disminuyendo la oferta indebida de servicios PBS de manera particular y reduciendo riesgos legales y reputacionales.



POLICLÍNICO SUR

Calidad de vida

Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Control del Riesgo y Sostenibilidad Financiera en Odontología

Desde el componente clínico se implementó un acompañamiento permanente a los procesos de facturación, incluyendo:

- Revisión de pertinencia de procedimientos.
- Validación de soportes clínicos.
- Control de riesgos asociados a glosas.
- Prevención de sobrefacturación.

Estas acciones fortalecieron la sostenibilidad económica del servicio y redujeron riesgos financieros derivados de auditorías externas.

Ingresos derivados del servicio:



No se evidencia un crecimiento significativo ya que se viene trabajando desde el mes de septiembre de 2024 bajo un modelo de contratación con Comfama de PGP.

Reto Estratégico 2026

Ampliar el alcance del **Sistema de Gestión de Calidad de la ISO 9001**, al servicio de Odontología.

Expandir la **cobertura de atención a la población** afiliada a odontología, Comfama, en los municipios de **Andes y Amagá**.

INFORME
2025

Cumplimiento contractual y control de Facturación: odontología

Se dio cumplimiento a las líneas base establecidas por Comfama, garantizando:

- Ajustes inmediatos en la programación de las consultas según las necesidades de Comfama.
- Control en la facturación odontológica conforme a actividades permitidas por cita.
- Mayor trazabilidad entre servicio prestado y servicio facturado.
- Esto fortalece el control interno y reduce riesgos administrativos.

Retos Estratégicos 2026

- Posicionar la odontología particular como línea estratégica de ingresos
- Mantener auditoría clínica permanente con cumplimiento superior al **80%**.
- Reducir PQRS en un **20%**.
- Agendamiento oportuno cumpliendo con los tiempos establecidos por la Aseguradora.

INFORME
2025



Línea Social

Cobertura, Calidad y Crecimiento Asistencial **Medicina y Enfermería**

Resultados

2025

Durante 2025, el área de Medicina y Enfermería experimentó un crecimiento estructural impulsado por la entrada en vigencia del contrato con **NUEVA EPS** el 29 de septiembre.

Como resultado:

- Se registraron **15.937** atenciones en consulta externa.
- Se generaron **6.059** consultas nuevas entre septiembre y diciembre.
- Se vincularon **10.875** nuevos usuarios asociados al contrato con NUEVA EPS.
- Se habilitó el nuevo servicio de **Pediatría**, fortaleciendo el **portafolio institucional**.



Dra. Valentina Cadena Vidales
Médica General

Este crecimiento permitió ampliar significativamente la cobertura poblacional y consolidar el posicionamiento de la IPS como referente en el municipio de Caldas.

Fortalecimiento de Programas de Riesgo

El crecimiento operativo estuvo acompañado de una reorganización del equipo asistencial y la creación de nuevos cargos estratégicos (Coordinación Asistencial), garantizando equilibrio en la prestación del servicio.

En el programa de Riesgo Cardiovascular se evidenció un crecimiento importante:

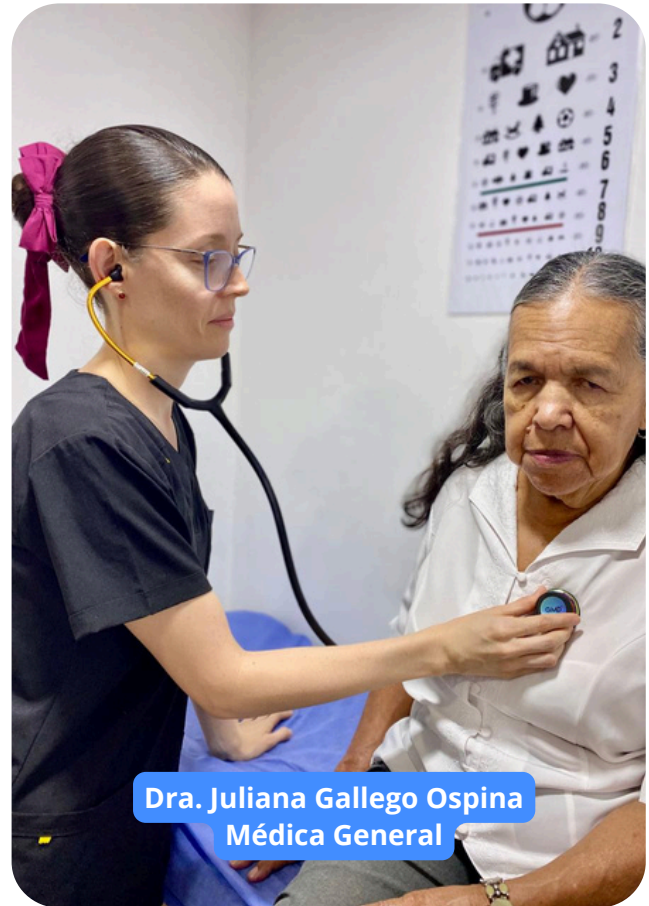
- 2024: **498 usuarios activos.**
- 2025: **1.093 pacientes activos y controlados en el último trimestre.**

Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Calidad y Seguridad del Paciente

Durante la vigencia se implementaron:

- Guías de práctica clínica ajustadas a las **10 primeras causas** de consulta de acuerdo a las necesidades de la población ingresada por Nueva EPS.
- Conformación de **junta médica** para seguimiento de casos especiales.
- **Auditorías internas** de procesos asistenciales.
- Fortalecimiento del programa de **Seguridad del Paciente**.



Dra. Juliana Gallego Ospina
Médica General

97%

Satisfacción del usuario

Superando la meta institucional establecida.

3 días

Tiempo promedio de asignación de citas

Cumpliendo la meta institucional.

Estos resultados evidencian **control clínico**, oportunidad en la atención y **percepción positiva** del servicio.

Policlínico Sur - Humanos por Vocación

Cumplimiento Contractual y Sostenibilidad Operativa

Con la implementación del contrato con NUEVA EPS se adoptaron nuevas plataformas (**SIGIREX, SIPMAG, BLACKHALO**) para reportes institucionales, garantizando:

- ✓ Cumplimiento oportuno de requerimientos del asegurador.
- ✓ Capacitación del personal en gestión de información.
- ✓ Trazabilidad y control administrativo.

Este proceso **fortaleció la articulación entre el componente asistencial y administrativo**, consolidando bases para la sostenibilidad del crecimiento.

Indicadores Consolidados Medicina y Enfermería 2025

- Total atenciones: **15.937**
- Nuevas consultas (sept–dic): **6.059**
- Nuevos usuarios NUEVA EPS:
- Satisfacción usuario: **97%**
- Tiempo promedio asignación de cita: **3 días**.



Dr. Lucas Vélez
Médico General

Gestión de citas y volumen de Atención - Área de Programación

Resultados

2025

- Durante 2025, el área de Programación gestionó un total de:
 - Medicina: **15.937** consultas
 - Psicología: **103**
 - Nutrición: **101**
 - Ginecología: **216**
 - **Pediatría: 28 (nueva especialidad habilitada)**
 - Odontología Caldas: **88.707**
 - Odontología Sabaneta: **36.384**



Laura Cardona Muñoz
Coordinadora de Programación

Este volumen refleja la optimización de la capacidad instalada y el fortalecimiento del acceso a servicios en ambas sedes.

Fortalecimiento del modelo del Call Center

Se establecieron metas claras de desempeño para el Call Center, implementando mediciones de métodos y tiempos, así como el seguimiento a indicadores de productividad y calidad, con el fin de consolidar el área de atención telefónica al usuario de manera estructurada y eficiente.

Policlínico Sur

Control de inasistencias y mejora en asignación

Se implementó un modelo de confirmación constante de agendas de clasificación, logrando:

- **Disminución de inasistencias.**
- **Liberación oportuna de citas mal asignadas.**
- **Mejor aprovechamiento de la agenda médica y odontológica.**

Asimismo, se fortaleció la validación de información en la asignación de citas de especialistas en Odontología, asegurando coherencia entre el tipo de atención solicitada y la agenda disponible, reduciendo reprocesos y errores administrativos.

La gestión de Programación en 2025 permitió:

- Garantizar acceso oportuno a los servicios.
- Optimizar la capacidad instalada.
- Reducir costos asociados a horas extras.
- Disminuir inasistencias.
- Fortalecer el control de facturación.
- Acompañar el crecimiento generado por NUEVA EPS.

INFORME
2025



Sostenibilidad Financiera y Fortalecimiento del Proceso de Facturación

Resultados

2025

Durante 2025 se implementó exitosamente la facturación electrónica en salud directamente desde el software médico institucional, para las entidades:

- Comfama
- Salud Total

- **Nueva EPS**

El proceso se desarrolló en cumplimiento de:

- Resolución **2275 de 2023** del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Disposiciones de la **DIAN** en materia de facturación electrónica en salud.
- Generación y transmisión **correcta de RIPS**.



Mónica Yulie Montoya
Jefe de Facturación

Este resultado evidencia mayor **eficiencia administrativa y control del proceso**.

Oportunidad y estabilidad del flujo de caja

Durante la vigencia 2025 se dio cumplimiento a las fechas establecidas para radicación ante entidades contratantes, lo que permitió:

- Garantizar **oportunidad en la facturación**.
- Reducir reprocesos.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Contribuir a la estabilidad del **flujo de caja institucional**.

La gestión del área de Facturación en 2025 permitió:

- Cumplimiento normativo integral.
- Digitalización del proceso.
- Mayor trazabilidad financiera.
- Reducción de riesgos por errores administrativos.
- Expansión aseguradora con impacto directo en ingresos.
- Fortalecimiento del flujo de caja.

Retos Estratégicos 2026

- Mantener cumplimiento normativo del 100%.
- Reducir reprocesos administrativos en 30%.
- Fortalecer indicadores de recaudo efectivo.
- Consolidar crecimiento derivado de Nueva EPS.



Línea Social

Fortalecimiento del **Talento Humano** y Capacidad Institucional

Resultados

2025

Durante 2025, la institución pasó de 109 colaboradores en 2024 a 121 en 2025, reflejando un crecimiento asociado directamente a la ampliación de cobertura derivada del contrato con NUEVA EPS.

Tipo de Vinculación	2024	2025
Término fijo	68	73
Prestación de servicios	38	42
Docencia – Servicio	0	3
Aprendizaje	3	3
Total	109	121



Daniela Tabares Restrepo
Coordinadora de Bienestar Laboral

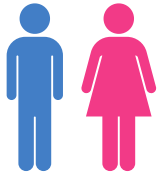
El incremento de nuestros colaboradores se concentró:

Profesionales en salud - Laboratorio - Punto de servicio

Este ajuste responde al aumento en volumen de atención y a la necesidad de fortalecer áreas directamente relacionadas con la prestación del servicio.

Policlínico Sur - Humanos por Vocación

Composición de nuestro Talento Humano



Personal **femenino: 99**
 Personal **masculino: 22**

La institución mantiene una alta participación femenina en su equipo de trabajo, consolidando un entorno laboral diverso e incluyente.

Inversión en Desarrollo y Capacitación

Durante 2025 se invirtieron **\$33.475.811** en el Plan de Capacitación, orientado a:

- Actualización **técnica y científica.**
- Cumplimiento normativo.
- Fortalecimiento del modelo de atención.
- Mejora continua en procesos asistenciales y administrativos.

Esta inversión respalda el crecimiento institucional y fortalece la calidad del servicio.

Impacto Institucional:

- Responder oportunamente al **incremento de demanda generado por NUEVA EPS.**
- Fortalecer el componente asistencial.
- Mantener **equilibrio entre expansión y sostenibilidad administrativa.**
- Profesionalizar la prestación del servicio.



Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Clima Organizacional 2025

Durante 2025 se aplicó la **Encuesta de Clima Organizacional**, con la participación de 60% de **colaboradores**, permitiendo evaluar la percepción interna en dimensiones clave de cultura, comunicación, desarrollo y bienestar.

Resultados generales de Favorabilidad

- Cultura y relaciones humanas: **80%**
- Comunicación y confianza: **75%**
- Inducción y desarrollo profesional: **73%**
- Reconocimiento y motivación: **71%**
- Bienestar y equilibrio vida-trabajo: **62%**

Principales hallazgos:

La dimensión con mayor favorabilidad fue Cultura y relaciones humanas (**80%**), evidenciando:

- Buen ambiente laboral.
- Compañerismo y empatía.
- Sentido de pertenencia.
- Deseo de permanencia en la institución.

Los colaboradores destacan como principales atributos:

- El talento humano.
- El ambiente laboral.
- La calidez de las personas.
- Se siente familiar.

Este resultado refleja una cultura organizacional sólida y colaborativa.

Oportunidad de Mejora:

La dimensión con menor favorabilidad fue Bienestar y equilibrio vida-trabajo (62%), identificándose como principal prioridad estratégica de intervención.



Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Oportunidades de mejora:

La dimensión con menor favorabilidad fue **Bienestar y equilibrio vida-trabajo (62%)**, identificándose como principal prioridad estratégica de intervención.

Se evidencian oportunidades relacionadas con:

- Sobrecarga laboral.
- Horarios poco previsibles.
- Dificultad para conciliar vida personal.
- Estrés por contingencias de personal.



71%

Reconocimiento

Oportunidades de mejora:

Incentivos al desempeño.

75%

Comunicación

Oportunidades de mejora:

Claridad en la comunicación desde líderes.

El Policlínico Sur **presenta un clima laboral saludable**, caracterizado por una **cultura organizacional fuerte y un equipo comprometido**.

No obstante, el crecimiento institucional derivado de la expansión aseguradora Nueva EPS exige fortalecer estrategias orientadas al bienestar, equilibrio laboral y reconocimiento, garantizando sostenibilidad humana en el proceso de expansión.

Línea Social y Ambiental

Entornos laborales seguros y cumplimiento normativo- Seguridad y Salud en el Trabajo

Resultados

2025

Durante 2025 se mantuvo la actualización y control documental del Sistema de **Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**, garantizando:

- Trazabilidad documental.
- Control de cambios.
- Socialización con los procesos involucrados.
- Cumplimiento de lineamientos normativos vigentes.

Se realizó autoevaluación anual del sistema, obteniendo:

- Cumplimiento SG-SST: **89%**
- Clasificación: **Aceptable.**
- Radicación ante ARL correspondiente.
- Nivel de cumplimiento general superior al **90% en actividades programadas.**



Viviana González Marín
Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo

Estos resultados **evidencian madurez en la gestión preventiva** y control institucional.

Gestión Preventiva y Vigilancia Epidemiológica

Se mantuvieron activos los programas de vigilancia epidemiológica en:

- Desórdenes musculoesqueléticos.
- **Riesgo psicosocial.**
- Radiaciones ionizantes.
- Riesgo biológico.

Asimismo, se elaboró y ejecutó el plan anual de trabajo con **acompañamiento de ARL Colmena y ARL SURA**, logrando cumplimiento de las actividades programadas para prevención de riesgos laborales.

Policlínico Sur - Humanos por Vocación

Indicadores de Seguridad



- Tasa de accidentalidad: **1,25%**
- Accidentes laborales reportados en 2025: **1 caso**

Ante los eventos presentados **se realizaron investigaciones formales**, implementando acciones **correctivas y preventivas** para evitar recurrencia.

Este resultado evidencia control del riesgo laboral en el marco del crecimiento institucional.

Bienestar y Promoción de la Salud

Durante la vigencia se desarrollaron jornadas institucionales enfocadas en:

- Salud mental.
- Riesgo cardiovascular.
- Prevención de cáncer de mama.
- Vacunación contra influenza.
- Cultura de autocuidado.

Estas acciones fortalecen la sostenibilidad humana y el bienestar integral del talento humano.

Fortalecimiento de Bioseguridad y Control Ambiental

- Se actualizaron:
- **Matrices de peligros.**
- Planes de emergencia.
- Programas de **gestión de residuos.**
- Protocolos de bioseguridad.
- Protocolos de limpieza y desinfección.



Simulacro de evacuación 2025

Impacto Institucional

La gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo durante 2025 permitió:

- Mantener control del riesgo laboral en un año de crecimiento institucional.
- Garantizar cumplimiento normativo.
- Proteger la salud del talento humano.
- Fortalecer cultura preventiva.
- Consolidar protocolos de bioseguridad alineados con estándares asistenciales.

Retos estratégicos 2026

- Incrementar cumplimiento SG-SST a > 92%.
- Mantener tasa de accidentalidad \leq 1%.
- Fortalecer intervención en riesgo psicosocial (conexión directa con resultados de clima laboral).
- Implementar programa estructurado de pausas activas.
- Consolidar indicadores ambientales asociados a gestión de residuos y bioseguridad.



Línea Social

Fortalecimiento diagnóstico, investigación y calidad- Proclínico

Resultados

2025

Expansión Operativa y Gobernanza de la Red

Durante 2025, el laboratorio clínico asumió y consolidó la **administración de los laboratorios de los hospitales de Entreríos y San Pedro**, garantizando:

- Continuidad operativa.
- Cumplimiento normativo.
- Estandarización de procesos técnicos y administrativos.
- Fortalecimiento del control de calidad.

Asimismo, se logró la **estabilización de la red de laboratorios mediante la formalización de un contrato unificado** entre los actores involucrados, fortaleciendo la gobernanza del proceso y la coordinación institucional.



Guillermo Tejada Urrego
Director de Proclínico Laboratorio
Clínico

Este avance posiciona al **Policlínico Sur, con su laboratorio Proclínico**, como operador estratégico en servicios diagnósticos regionales.

Fortalecimiento de la Capacidad Diagnóstica

Se implementaron **tres pruebas especializadas** de alta complejidad:

- **PCR para Tuberculosis.**
- **Paneles sindrómicos y cultivos** para Mycobacterium tuberculosis.
- Genotipificación de **14 genotipos para PVH.**

Estas incorporaciones permitieron:

- Disminuir la remisión de pruebas a terceros.
- Optimizar tiempos de respuesta.
- Incrementar la complejidad del servicio.
- Fortalecer la capacidad instalada diagnóstica.

Este avance impacta directamente **la sostenibilidad económica** al reducir costos externos y aumentar ingresos por pruebas especializadas.

Policlínico Sur - Humanos por Vocación

Accreditación y Gestión de la Calidad



En 2025 recibimos la auditoría de seguimiento con **concepto favorable** bajo la norma **ISO 9001-2015** para el servicio del laboratorio clínico; adicional, continuamos trabajando en búsqueda de la acreditación en la ISO **15189:2022**, esto evidencia:

- Competencia técnica.
- Confiabilidad de resultados.
- Madurez del sistema de gestión de calidad.

Adicionalmente, se implementó la **medición de desempeño** analítico mediante **sigmimetría**, con seguimiento a través de comités de calidad, permitiendo:

- Evaluar desempeño objetivo.
- Identificar brechas.
- Priorizar acciones de mejora.
- Tomar decisiones basadas en indicadores técnicos.

Este componente fortalece la reputación institucional y la seguridad diagnóstica.

Transformación Digital y Continuidad Clínica

Se implementaron nuevas interfaces con clientes que permiten el cargue directo de resultados a la historia clínica del paciente, logrando:

- Integración clínica.
- Reducción significativa del cargue manual.
- Disminución de errores.
- Mayor oportunidad en la disponibilidad de información.

Asimismo, se fortaleció el proceso de **PQRS** mediante:

- **Nueva página web institucional.**
- Módulo de preguntas frecuentes.
- Botón de radicación digital.
- Reestructuración de **encuestas de satisfacción.**



Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Relacionamiento Institucional

El área **participó activamente** en encuentros convocados por la Secretaría de Salud, fortaleciendo:

- Cumplimiento normativo.
- Visibilidad institucional.
- Articulación territorial.

Estos avances fortalecen la producción académica y posicionan al laboratorio como referente en generación de conocimiento.

SC 20012831



Impacto Institucional

La gestión del laboratorio clínico en 2025 permitió:

- Expansión regional del servicio.
- Incremento en complejidad diagnóstica.
- Reducción de remisiones externas.
- Acreditación internacional.
- Fortalecimiento académico.
- Transformación digital.
- Mejora en experiencia del usuario.

Este componente consolida al **Laboratorio como pilar estratégico de sostenibilidad técnica y económica.**



Línea Social

Experiencia del Usuario y relacionamiento Institucional

Resultados

2025

Indicadores de Gestión 2025

Durante la vigencia 2025, el área de **Atención al Usuario** gestionó de manera estructurada la experiencia institucional, obteniendo los siguientes resultados:

- Nivel de satisfacción del usuario: **92%**
- Total PQRS recibidas: **196**
- Porcentaje de respuesta oportuna: **100%**
- Tiempo promedio de respuesta: **Menor a 5 días**



Maribel Londoño Acevedo
Coordinadora de Atención al
Usuario

Estos **resultados evidencian un alto nivel de percepción positiva** del servicio y cumplimiento oportuno de los tiempos establecidos para la gestión de solicitudes.

Fortalecimiento del Modelo de Atención

Durante 2025 se **consolidaron acciones orientadas** a mejorar la orientación brindada a los usuarios en relación con:

- Servicios disponibles.
- Trámites administrativos.
- Derechos y deberes.
- Canales de atención.

Se logró la estandarización del registro y seguimiento de las solicitudes, garantizando trazabilidad y control del proceso.

Asimismo, se fortaleció la articulación con áreas asistenciales para la resolución efectiva de casos, reduciendo reprocesos y mejorando la oportunidad en las respuestas.

Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Análisis Estratégico

- Madurez en el proceso de atención.
- Control interno efectivo.
- Compromiso institucional con la experiencia del usuario.
- Capacidad de respuesta alineada con el crecimiento generado por NUEVA EPS.

Adicional, por segundo año consecutivo, nuestra Institución fue reconocida por la Alcaldía de Sabaneta en el programa de Participación Social en Salud 2025.



92%

**Satisfacción
General de los Usuarios**

100%

**Respuesta Oportuna
cumplimiento en tiempos**

Línea Social

Comunicación Estratégica, Posicionamiento y Relacionamiento Institucional

Resultados

2025

Durante 2025, el área de **Comunicaciones y Mercadeo** desempeñó un rol transversal en el fortalecimiento del posicionamiento institucional, el **relacionamiento estratégico** y el **impulso comercial de los servicios del Policlínico Sur**.

Su gestión se orientó a **consolidar la visibilidad de la institución**, apoyar **los procesos de expansión y fortalecer la experiencia del paciente**, contribuyendo directamente al crecimiento institucional.

Relacionamiento estratégico y expansión institucional

El área **participó activamente en procesos de relacionamiento institucional con entidades públicas y privadas**, acompañando espacios de negociación, articulación y fortalecimiento de alianzas estratégicas.



Daniela Restrepo Molina
Jefe de Comunicaciones y Mercadeo

Dentro de estos procesos se destaca el acompañamiento en el **relacionamiento institucional que permitió avanzar en la consolidación del contrato con NUEVA EPS**, uno de los hitos más relevantes del año, el cual generó un aumento significativo en la cobertura poblacional y en la demanda de servicios médicos.

De igual manera, **se fortaleció el posicionamiento del servicio de Medicina Laboral**, logrando la **consecución y formalización de cinco contratos estratégicos** con diferentes empresas; este es el resultado de procesos de relacionamiento empresarial, visitas institucionales y gestión comercial.

Estas acciones **permitieron ampliar el alcance del portafolio institucional** y consolidar nuevas oportunidades de crecimiento para la institución.

Policlínico Sur - Humanos por Vocación

Impulso comercial y fortalecimiento del servicio particular

La articulación entre **las áreas de Odontología y Comunicaciones** fue clave para fortalecer **la estrategia comercial de los servicios particulares**.

Se diseñaron e implementaron **promociones estratégicas por especialidad**, orientadas a incrementar la captación de pacientes y mejorar la conversión de presupuestos a tratamientos efectivos.

Adicionalmente, se implementó un **seguimiento mensual a los indicadores de ventas** por especialidad, realizando **reuniones con los profesionales** para orientar el cumplimiento de **metas comerciales y fortalecer la gestión de pacientes potenciales**.

Como parte de este proceso, se desarrolló un **estudio de mercadeo** que permitió ajustar las tarifas de los servicios odontológicos, haciéndolos **más competitivos frente al mercado**.

El comportamiento mensual reflejó un crecimiento sostenido a lo largo del año, destacándose especialmente el segundo semestre, donde se registraron los meses con mayor volumen de ventas.

Los meses de mayor desempeño fueron:

- Octubre: **\$99.780.486 (10,3% del total anual)**
- Julio: **\$96.536.844 (10,0%)**
- Septiembre: **\$96.328.360 (10,0%)**
- Noviembre: **\$90.644.398 (9,4%)**

El incremento en la demanda permitió fortalecer el equipo de especialistas mediante la vinculación de un **rehabilitador oral y una periodoncista**, ampliando la capacidad de atención en estas especialidades.

Posicionamiento institucional y visibilidad regional

Como parte de la **estrategia de posicionamiento institucional**, se gestionaron espacios en medios de comunicación regionales **mediante Freepress**, logrando presencia en **TeleAntioquia** para socializar temas de prevención en salud **desde el Laboratorio Proclínico**, lo que permitió proyectar el servicio a nivel regional y nacional y fortalecer la visibilidad del portafolio diagnóstico del Policlínico Sur.



Policlínico Sur- Humanos por Vocación

Entorno Digital:

En el entorno digital se fortaleció la estrategia de contenidos educativos, informativos y comerciales en redes sociales, logrando los siguientes resultados:

- Crecimiento de seguidores: **67,8%**
- Alcance anual en Instagram: **55.541 usuarios**
- Campañas institucionales ejecutadas: **12**

Estas acciones consolidaron los canales digitales como herramientas de educación en salud, promoción de servicios y relacionamiento con la comunidad.

Adicionalmente, se habilitó un **nuevo canal institucional** mediante la implementación de la **plataforma MailChimp**, permitiendo ampliar los **medios de difusión de información** y comenzar a medir indicadores de apertura, lectura y comprensión de los contenidos institucionales.

Cultura organizacional y fortalecimiento institucional

El área de Comunicaciones **también lideró iniciativas orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional y el bienestar del talento humano.**

Entre las principales actividades desarrolladas se destacan:

- **Celebración del Día del Odontólogo**, acompañada de una **capacitación especializada en estética dental** realizada en alianza con proveedores estratégicos.
- **Jornadas de sensibilización institucional en torno a fechas conmemorativas** relacionadas con prevención y promoción en salud.
- **Celebración del Día de la Familia – SunDay**, un espacio de integración que contó con la participación de colaboradores y sus familias, obteniendo una **calificación de 4,8 sobre 5 en la encuesta de satisfacción posterior al evento.**



Línea Social

Sistema de Gestión de Calidad y mejoramiento continuo

Resultados 2025

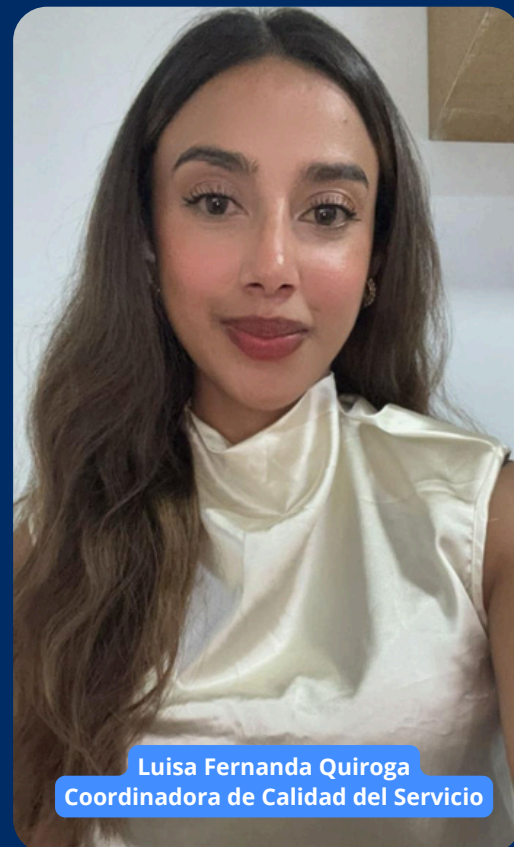
Durante 2025, el Sistema de **Gestión de Calidad del Policlínico Sur** fortaleció los procesos de auditoría, control clínico y seguimiento a planes de mejora, **garantizando el cumplimiento de los estándares normativos** y la mejora continua en los servicios de Medicina y Odontología.

Resultados del Plan de Auditoría

El plan anual de auditoría se ejecutó en su totalidad, permitiendo evaluar la pertinencia de la atención, la trazabilidad de los procesos y el cumplimiento de los estándares institucionales.

Indicadores de gestión:

Indicador	Resultado
Cumplimiento plan de Auditoría	100%
Pertinencia clínica evaluada	100%
Hallazgos corregidos	78%
Ejecución de planes de mejora	78%



Luisa Fernanda Quiroga
Coordinadora de Calidad del Servicio

Estos resultados evidencian un **alto nivel de cumplimiento del programa de auditoría institucional** y un **avance significativo** en la gestión de mejoramiento continuo.

Resultados de Auditorías Externas

Durante la vigencia se recibieron auditorías por parte de diferentes entidades aseguradoras y autoridades territoriales, permitiendo validar el cumplimiento normativo y fortalecer los procesos institucionales.

Entre los principales resultados se destacan:

Comfama – Servicio de Odontología

- **Cierre de hallazgos relacionados con esterilización, gestión de dispositivos médicos y socialización de guías clínicas.**
- Fortalecimiento de protocolos de limpieza y desinfección.
- Seguimiento estructurado a eventos adversos.

Alcaldía de Caldas

- Identificación de **7 hallazgos asociados** a metodologías de indicadores, satisfacción del usuario y referencia y contrarreferencia.
- **Hallazgos cerrados con evidencia documental y seguimiento institucional.**

Auditorías Externas

Salud Total EPS

- Intervención de hallazgos relacionados con adherencia a historias clínicas y formalización del Programa de Optimización de Antimicrobianos (PROA).
- Cierre de tres hallazgos y uno en seguimiento dentro del PAMEC.

Comfama – Auditoría en Sede Principal y CIS

- De 15 hallazgos identificados, se logró el cierre de los relacionados con bioseguridad, control ambiental, esterilización y gestión de residuos.

Comfama – Sede Sabaneta

- De **13 hallazgos**, se **cerraron 9**, destacándose mejoras en infraestructura, esterilización y fortalecimiento del Comité de Calidad.

Alcaldía – Programa de Atención al Usuario

- Hallazgos relacionados con accesibilidad telefónica, organización de agendas y seguimiento a citas.
- Implementación de acciones de mejora que fortalecieron la oportunidad en la atención.

SURA

- Cierre de hallazgos asociados a socialización de protocolos, organización de agendas y actualización de documentación institucional.

Conclusión:

El Policlínico Sur evidenció en 2025 un alto nivel de cumplimiento del sistema de auditoría institucional, con ejecución del 100% del plan programado y un 78% de cierre de hallazgos, consolidando una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo, la seguridad del paciente y el cumplimiento normativo.



Conclusión:

El año 2025 representó para el **Policlínico Sur** un periodo de avances significativos en la consolidación de su modelo institucional. Fue un año en el que la organización **fortaleció su capacidad de respuesta, amplió su cobertura en servicios de salud y consolidó bases sólidas para su sostenibilidad y proyección en el sector.**

La incorporación del **contrato con NUEVA EPS** marcó un hito relevante en este proceso, al permitir ampliar el acceso de la población a los servicios, incrementar el volumen de atención y fortalecer la capacidad operativa de la institución. **Este crecimiento estuvo acompañado por una gestión administrativa más organizada,** el fortalecimiento de los procesos asistenciales y una **planeación financiera más estructurada,** que permitió mejorar el flujo de caja, cumplir oportunamente con las obligaciones institucionales y avanzar hacia una mayor estabilidad económica.

De manera paralela, la institución continuó **fortaleciendo su sistema de calidad,** la seguridad del paciente, la gestión del talento humano y el relacionamiento con aliados estratégicos, consolidando **una estructura organizacional más sólida y preparada** para responder a los retos actuales del sector salud.

Los resultados presentados en este informe reflejan el **trabajo articulado de todas las áreas del Policlínico Sur,** así como **el compromiso permanente de cada uno de nuestros colaboradores,** quienes con su conocimiento, dedicación y vocación de servicio contribuyen diariamente al crecimiento y fortalecimiento de la institución.

Hoy el Policlínico Sur **se proyecta como una institución más organizada, más fortalecida y con una visión clara de desarrollo institucional.** Los avances alcanzados durante 2025 evidencian una institución que continúa evolucionando, con procesos cada vez más estructurados y con una mirada estratégica orientada al futuro.

De cara al año 2026, el desafío estará en consolidar estos avances, ampliar las alianzas estratégicas, optimizar los procesos institucionales y continuar fortaleciendo un modelo de atención que integre eficiencia, calidad y humanidad.

Porque, más allá de los resultados operativos y financieros, el propósito del Policlínico Sur permanece claro: seguir construyendo una atención en salud segura, oportuna y de calidad para los municipios de su área de influencia.

Avances Institucionales 2026

Obtención del Sello de Responsabilidad Social

Como parte del proceso de fortalecimiento institucional y del compromiso permanente con una gestión ética y sostenible, en el año 2026 el Policlínico Sur obtuvo el Sello de Responsabilidad Social, reconocimiento que valida las **buenas prácticas implementadas por la institución en materia de responsabilidad organizacional**, gestión del talento humano, relacionamiento con la comunidad y desarrollo institucional.

Este reconocimiento **refleja el trabajo que la institución ha venido consolidando en los últimos años para fortalecer una cultura organizacional basada en la transparencia**, la calidad en la prestación de los servicios y la generación de valor para sus grupos de interés.

La obtención de este sello se convierte en un hito importante para el Policlínico Sur, al ratificar su compromiso con un modelo de gestión que integra el crecimiento institucional con la responsabilidad social, el bienestar de los colaboradores y el impacto positivo en la comunidad.



Instalación del Ascensor – Mejora en Infraestructura y Accesibilidad

Durante el año 2026 se inició el proceso de instalación del ascensor institucional, una obra orientada a mejorar las condiciones de accesibilidad, movilidad y comodidad para usuarios, colaboradores y visitantes del Policlínico Sur.

Este proyecto hace parte de las acciones de fortalecimiento de la infraestructura institucional, orientadas a garantizar espacios más seguros, funcionales e incluyentes, especialmente para pacientes con movilidad reducida, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

La ejecución de esta obra representa un avance importante en el proceso de modernización de la institución, reafirmando el compromiso del Policlínico Sur con la mejora continua de sus instalaciones y con la prestación de servicios de salud en condiciones cada vez más adecuadas para la comunidad.

Gracias al **compromiso** de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros usuarios y el respaldo de nuestros aliados y accionistas, el Policlínico Sur continúa consolidándose **como una institución sólida, humana y en permanente crecimiento**, donde la salud, la calidad y el servicio se mantienen como el eje de su propósito institucional.

