



Previsalud

INFORME DE GESTIÓN 2025

TABLA DE CONTENIDOS

1. CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

INFORMACIÓN CORPORATIVA

2. GOBIERNO CORPORATIVO

3. NUESTRA HISTORIA

4. MARCO ESTRATÉGICO

4.1. Plan Estratégico Anual: Paso Firme a la Sostenibilidad y Crecimiento Empresarial

5. PERFIL CORPORATIVO

5.1. Presencia y Sedes

5.2. Mercado que atiende

5.3. Portafolio de Servicios

5.4. Grupos de Interés

5.5. Reconocimientos y certificaciones

6. GESTIÓN CLÍNICA

6.1. Previsalud

6.1.1. Departamento del Atlántico

6.1.1.1. Cohorte de Riesgo cardiovascular

6.1.1.2. Cohorte de Alto Riesgo Obstétrico

6.1.1.3. Cohorte de Salud Mental

6.1.1.4. Cohorte de Artritis Reumatoide

6.1.1.5. Cohorte de Respiratorios Crónicos

6.1.1.6. Cohorte de Rehabilitación Integral y Neurodesarrollo

6.1.1.7 Atención Domiciliaria y Hospitalización en Centro de Crónicos

6.1.2. Departamento del Cesar

6.1.2.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular

6.1.2.2. Cohorte de Alto Riesgo Obstétrico

6.1.2.3 Promoción y Mantenimiento de la Salud

6.1.2.4. Programa de Atención Domiciliaria

6.1.3. Departamento de Norte de Santander

6.1.3.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular

6.1.3.2. Cohorte Alto Riesgo Obstétrico

6.1.4. Logros y Desafíos de Previsalud en Gestión del Riesgo

GESTIÓN FARMACÉUTICA

6.2. Semedical y Farmacias en Red

6.2.1. Cobertura de servicio y capacidad

6.2.2. Logros significativos

6.2.3. Aspectos Económicos

6.2.4. Ventas a clientes

6.2.5. Eficiencia Operativa

6.2.6 Cumplimiento de Mantenimientos y Calibraciones

6.2.7. Indicadores de Clima y Cultura Organizacional

- 6.2.8. Seguridad y Salud en el trabajo
- 6.2.9. Experiencia del Usuario
- 6.2.10. Desafíos y Metas a Futuro

7. EXPERIENCIA DEL USUARIO

- 7.1. Tasa de queja por mil usuarios
- 7.2. Satisfacción Global de Usuarios
- 7.3. Tiempos de atención en sede

GESTIÓN CORPORATIVA

8.1. Talento y Cultura: Comprometidos con la Sostenibilidad

- 8.1.1. Diversidad Generacional: Motor de Innovación y Sostenibilidad
- 8.1.2. Gestión estratégica del ciclo de vida laboral y fidelización del talento
- 8.1.3. Excelencia en Selección
- 8.1.4. Inducción y Gestión del Conocimiento
- 8.1.5. “Te cuidamos con amor”: Nuestro compromiso con el colaborador y sus familias
- 8.1.6. Transformamos la Cultura y Fortalecemos el Clima Organizacional

8.2. Desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo

- 8.2.1. Comportamiento de la accidentalidad
- 8.2.2. Enfermedad Laboral
- 8.2.3. Gestión de Ausentismo
- 8.2.4. Sistema de Vigilancia Epidemiológica
- 8.2.5. Programa de Preparación y Atención de Emergencias

8.3. Gerencia de Expansión y Asuntos Corporativos

- 8.3.1. Gestión Comercial
- 8.3.2. Gestión de Mercadeo – Generación de Demanda
- 8.3.3. Comunicaciones Corporativas
- 8.3.4. Gestión de Contratación
- 8.3.5. Desarrollo de Proyectos
- 8.3.6. Centro de Investigación – CIIS
- 8.3.7. Prospectiva Estratégica 2026

8.4. Calidad y Mejoramiento Continuo

- 8.4.1. Acreditación en Salud
- 8.4.2. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud
 - 8.4.2.1. Novedades de servicios y sedes
- 8.4.3. Certificaciones
- 8.4.4. Programa de Auditoría
- 8.4.5. Seguridad del Paciente
- 8.4.6. Participación en Eventos Nacionales e Internacionales de Calidad

8.5. Gestión Administrativa y de Operaciones

- 8.5.1. Inventarios
- 8.5.2. Activos Fijos
- 8.5.3. Gestión Documental
- 8.5.4. Gestión de Compras

8.6. Gestión de la Tecnología

8.7. Gestión TIC

- 8.7.1. Proyecto PreviPlan
- 8.7.2. Infraestructura y Ciberseguridad
- 8.7.3. Operación y Soporte
- 8.7.4. Aplicativos y Plataformas Tecnológicas

8.8. Inteligencia de Negocios

- 8.8.1. Arquitectura Lakehouse
- 8.8.2. Centro de Datos y BI: Agilidad y Seguridad en el Análisis
- 8.8.3. Gobierno de Datos

8.9. Centro de Contacto

9. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

9.1. Gestión Social

- 9.1.1. Programa aMAMAntar
- 9.1.2. Programa VICARIO – Bienestar Integral
- 9.1.3. Programa SALMA: Cuidando Cuidadores
- 9.1.4. Programa Vínculo Solidario
- 9.1.5. Programa Crisálida - Alianza SENA
- 9.1.6. Escuelas de Vida: Sano es + Bacano
- 9.1.7. Proyección comunitaria
- 9.1.8. Voluntariado Corporativo
- 9.1.9 Ferias Elisa: Espacios Lúdico-Interactivos de Salud
- 9.2.10. Viernes Cooltural
- 9.2.11. Alianzas Estratégicas

9.2. Gestión Ambiental

- 9.2.1. Gestión de Residuos
- 9.2.2. Sensibilización y Educación Ambiental
- 9.2.3. Caminatas Ecológicas
- 9.2.4. Contribución de la Huella de Carbono – Consumo Energético
- 9.2.5. Consumo de Agua
- 9.2.6. Guardianes del Medio Ambiente

10. INFORME FINANCIERO

10.1. Análisis de Eficiencia

- 1.1.1. Ingresos
- 10.1.2. Costos de Operación
- 10.1.3. Gastos Operacionales
- 10.1.4. Utilidad Antes de Impuestos
- 10.1.5. Utilidad EBITDA

10.2. Análisis de Capital de Trabajo Neto Operativo KTNO

- 10.2.1. Rotación de las Cuentas por Cobrar
- 10.2.2. Rotación de los Inventarios
- 10.2.3 Rotación de las Cuentas por Pagar

10.3 Análisis de Endeudamiento

- 10.3.1 Índice de Liquidez
- 10.3.2. Índice de Endeudamiento

1. CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

Estimados Grupos de Interés:

En Previsalud entendemos que gestionar salud es también gestionar confianza, innovación y propósito colectivo. El año 2025 representó un periodo de consolidación estratégica en el que fortalecimos nuestro modelo de atención integral, ampliamos nuestra presencia territorial y avanzamos en la implementación del direccionamiento 2024–2028, orientado a construir una organización más sostenible, eficiente y centrada en las personas.

Durante este año continuamos acompañando a cerca de un millón de usuarios en diferentes cohortes de atención, impactando desde nuestros programas de gestión del riesgo, el seguimiento clínico, la continuidad del cuidado y la dispensación de medicamentos. Avanzamos en la expansión de servicios, en la ampliación de nuestro ecosistema farmacéutico y en el desarrollo de nuevas soluciones como PreviPlan, orientadas a la prevención y al acceso oportuno, mientras robustecimos procesos de transformación digital que hoy soportan la seguridad del paciente, la trazabilidad de la información y la toma de decisiones basada en datos.

Nuestros resultados también reflejan avances en excelencia y mejora continua. La organización mantiene 66 sedes operativas en 8 departamentos de Colombia, de las cuales 18 sedes IPS, 15 dispensarios y un centro de distribución están certificados en normas ISO, además de cuatro sedes con sello de Acreditación en Salud, lo que respalda la madurez de nuestros sistemas de gestión y la confiabilidad de nuestros procesos asistenciales. Durante 2025 fortalecimos la gestión financiera y operativa y consolidamos una cultura organizacional basada en el aprendizaje, la humanización del servicio y el desarrollo del talento humano.

El contexto del sistema de salud colombiano continúa presentando desafíos estructurales que exigen organizaciones resilientes, innovadoras y responsables. De cara a 2026, nuestra hoja de ruta prioriza la expansión responsable en nuevas regiones y servicios, la ampliación de certificaciones y procesos de acreditación, la profundización de la transformación digital y la incorporación de la inteligencia artificial, así como el desarrollo de soluciones que acerquen los servicios a las personas con mayor oportunidad y calidad.

Nada de estos avances sería posible sin el compromiso de nuestros colaboradores, el liderazgo de nuestros equipos y la confianza de usuarios, aliados y comunidades. A todos ellos extendemos nuestro agradecimiento sincero. Seguiremos trabajando con responsabilidad, visión de largo plazo y la convicción de que la sostenibilidad en salud se construye día a día, generando impacto real en la vida de las personas y en los territorios donde operamos.

Cordialmente,



Catalina Gutiérrez de Piñeres
CEO – Grupo Previsalud





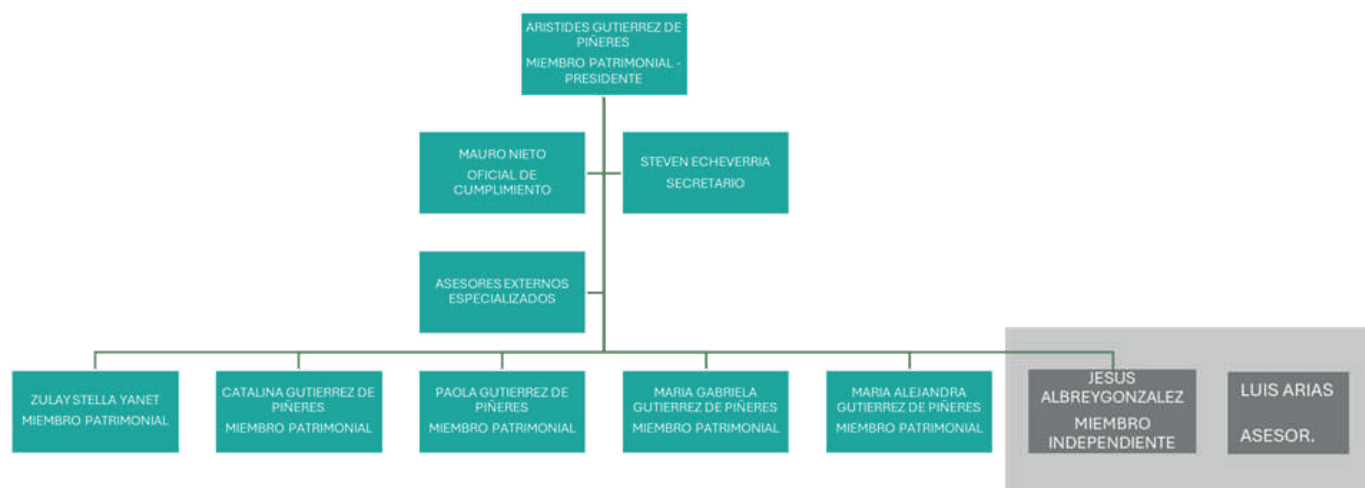
INFORMACIÓN CORPORATIVA

2. GOBIERNO CORPORATIVO

En 2025, el Grupo Previsalud consolidó un modelo de gobierno corporativo robusto, transparente y alineado con los más altos estándares de dirección estratégica del sector salud. La Junta Directiva, órgano máximo de decisión del grupo, mantuvo su composición de siete miembros, incluida la participación de un integrante independiente, garantizando pluralidad, rigor técnico y visión estratégica. Presidida por Aristides Gutiérrez de Piñeres Jalilie, la Junta continuó su fortalecimiento con la vinculación del miembro independiente Jesús Albrey González desde octubre de 2024, consolidando la diversidad de perfiles y la independencia requerida para una toma de decisiones responsable.

En 2025, el modelo de gobierno continuó avanzando en mecanismos de autocontrol, gestión de riesgos y fortalecimiento del talento directivo. Estos avances permitieron soportar un año de transformación digital, expansión comercial, crecimiento de nuevos negocios e implementación de proyectos estratégicos que exigen toma de decisiones ágil, transparente y fundamentada.

El Grupo reafirma así su compromiso con un gobierno corporativo sólido, profesional y orientado a la generación de valor para los usuarios, colaboradores, aliados y para el sistema de salud en Colombia.



Junta Directiva Grupo Previsalud

3. NUESTRA HISTORIA

Desde 1999, año en que nació nuestra primera IPS —Promocosta— el Grupo Previsalud ha construido una historia de crecimiento sostenido, integración de servicios y expansión territorial orientada al bienestar de los colombianos. En el transcurso de 26 años, hemos evolucionado desde un modelo local de atención en salud hacia un ecosistema nacional compuesto por IPS, servicios diagnósticos, red farmacéutica, programas preventivos, soluciones empresariales (Wellness Corporativo) y una membresía de salud (PreviPlan).

Nuestro desarrollo ha estado marcado por hitos estratégicos, reflejados en la línea de tiempo institucional:

- **1999:** Fundación de la IPS Promocosta en Barranquilla.
- **2001:** Creación de la IPS Calidad Médica en Valledupar.
- **2002:** Nace Semedical (Centro de Atención Farmacéutica).
- **2004:** Se crea Farmacias en Red y se funda la IPS Salud Social.
- **2008:** Apertura del centro de rehabilitación integral Centro Vivir.
- **2016:** Inicia operaciones la IPS Promonorte.
- **2019:** Lanzamiento de las IPS Medikids y Contributiva.
- **2024:** Acreditación en Salud de la IPS Salud Social, Premio al Mérito Empresarial para la IPS Promonorte y lanzamiento de Wellness Corporativo y nace PreviPharma, la droguería especializada del Grupo.
- **2025:** Ampliación del alcance de la Acreditación en Salud de la IPS Salud Social a la sede Alkarawi y lanzamiento de la membresía de salud PreviPlan.

Esta secuencia refleja la capacidad del Grupo para innovar, diversificar su portafolio y consolidar modelos de atención centrados en las personas, la humanización y el cuidado integral.

4. MARCO ESTRATÉGICO

En 2025, el Grupo Previsalud avanzó en la implementación de su direccionamiento estratégico 2024–2028, reafirmando una visión orientada a la sostenibilidad, la eficiencia operativa, la innovación, la calidad del servicio y el desarrollo social y ambiental. Este marco estratégico articula los esfuerzos del grupo alrededor de tres grandes horizontes: crecimiento sostenible, excelencia en la prestación del servicio y transformación del modelo de atención.

Misión

Somos un grupo empresarial de centros médicos, servicios de apoyo diagnóstico y red de farmacias con presencia nacional, enfocados en prevenir y gestionar el riesgo en salud, generando valor y bienestar para nuestros usuarios, sus familias y la comunidad.

Visión 2028

Ser referentes nacionales en gerenciamiento del riesgo en salud y gestión farmacéutica, con expansión a mercados internacionales y un modelo de atención basado en calidad, innovación y confianza.

El marco estratégico se materializa en 10 objetivos corporativos alineados con los proyectos que impulsan la transformación del grupo, entre ellos: mejorar los resultados en salud, ampliar mercados, fortalecer la calidad y la experiencia del usuario, dinamizar la innovación, consolidar la transformación digital, robustecer la sostenibilidad ambiental y promover el bienestar laboral.

Estos objetivos se operacionalizan mediante proyectos como Mejores Resultados **+Referente, +Digital, +Calidad, +Soluciones, +Rentables, Previnnova, Confía, Mejor Experiencia, +Social y +Ambiental**, que guían la ejecución de largo plazo.

4.1. Plan Estratégico Anual: Paso Firme a la Sostenibilidad y Crecimiento Empresarial

Durante 2025, el Grupo Previsalud avanzó en la ejecución de su Plan Estratégico Anual, un marco de acción que prioriza la digitalización, la estandarización, la eficiencia operativa, el fortalecimiento del portafolio y la mejora de la experiencia del usuario. El cierre del Plan a diciembre evidenció una ejecución sólida de 73 estrategias y un avance global del 81,4%.



Entre las iniciativas más relevantes desarrolladas durante el período se destacaron el autoservicio y resolución de primer contacto, el fortalecimiento de la base de conocimiento, la implementación del directorio activo, el avance en la automatización de auditorías clínicas, la implementación de modelos predictivos apoyados en IA para cohortes de riesgo, el desarrollo de una herramienta para la validación de cumplimiento de términos y condiciones de contratos, la consolidación del Programa FIEL: Una experiencia Previsalud y el plan de actualización de guías de práctica clínica.

En los indicadores MCI (metas crucialmente importantes), los resultados mostraron tendencias positivas y altos niveles de cumplimiento en variables clave para la estrategia corporativa. Se evidenció un buen control de hipertensión arterial en pacientes cardiovasculares, una reducción significativa del parto pretérmino, niveles sostenidos de satisfacción global del usuario cercanos o superiores al 95% en algunas sedes y disminución progresiva en las tasas de quejas global. Así mismo, el nivel de atención de contact center mantiene por encima del 90%, lo que refleja la efectividad de las estrategias implementadas. En el eje de bienestar laboral, la rotación de personal descendió hasta 0,42%, lo mismo que la frecuencia de accidentalidad en un 0.2, superando ampliamente la meta institucional. Por su parte, el impacto de los programas de gestión sociales es palpable con un 95.2% de usuarios beneficiarios que manifiestan haber mejorado su calidad de vida y bienestar.

De cara a 2026, el Grupo Previsalud definió una hoja de ruta enfocada en calidad, tecnología, talento humano y expansión sostenible. Se priorizaron la segunda fase de auditoría clínica automatizada y métricas PREMS-PROMS, la digitalización de fórmulas, biometría para medicamentos de alto costo, el SGSI bajo ISO 27001, el Portal del Usuario, el fortalecimiento de seguridad del paciente, la ampliación de acreditación a las sedes de Cúcuta, la certificación de NewPalex para cuidados paliativos, la certificación EFR y la automatización de procesos gestión humana.

Asimismo, se impulsan apuestas estructurales como el Programa de Adopción y Desarrollo de IA, un área corporativa de innovación, expansión comercial B2B, la red SDWAN segura y la agenda ambiental de carbono neutro, economía circular e ISO 14001. Se incorporan nuevas líneas clínicas diferenciales en salud mental, Centro Médico Quantum y antienvjecimiento, configurando un portafolio integral para consolidar liderazgo sectorial y crecimiento sostenido.

5. PERFIL CORPORATIVO

5.1. Presencia y Sedes

Cobertura es estar donde nos necesitan.

Durante 2025, el Grupo Previsalud avanzó en la ejecución de su Plan Estratégico Anual, un marco de acción que prioriza la digitalización, la estandarización, la eficiencia operativa, el fortalecimiento del portafolio y la mejora de la experiencia del usuario. El cierre del Plan a diciembre evidenció una ejecución sólida de 73 estrategias y un avance global del 81,4%.

El Grupo Previsalud cuenta con una red integrada de atención en salud, diagnósticos y servicios farmacéuticos distribuida en:

- **8 departamentos**, incluidas sus ciudades capitales.
- **26 municipios** con servicios habilitados.
- **66 sedes** al servicio de los usuarios.

La expansión de la red —con nuevas sedes, consolidación de PreviPharma, ampliación del Wellness Corporativo, lanzamiento de PreviPlan y el inicio de la construcción del nuevo Centro Médico Previsalud en Barranquilla— complementó la capacidad instalada y robusteció la atención primaria, especializada y farmacéutica.

Esta presencia territorial garantiza cercanía, continuidad, acceso y oportunidad en la atención.

5.2. Mercado que Atiende

El Grupo Previsalud atiende una población amplia y diversa, integrada por:

- **780.000 usuarios de Coosalud EPS**, en los regímenes subsidiado y contributivo.
- **4.000 usuarios de Ecopetrol y 50.000 usuarios de FOMAG**, pertenecientes a regímenes especiales.

Adicionalmente, atendemos clientes corporativos del sector asegurador, empresarial y de salud.

El portafolio corporativo creció significativamente gracias al desarrollo de nuevas líneas estratégicas como PreviPlan, PreviPharma y Wellness Corporativo, y la expansión de alianzas y convenios.

5.3. Portafolio de Servicios

El Grupo Previsalud ofrece un portafolio integral, articulado y resolutivo que combina:

1. Gestión Integral del Riesgo en Salud (GIRS)

Programas basados en RIAS con enfoque preventivo, predictivo y multidisciplinar:

- Riesgo Cardiovascular
- Materno Fetal
- Nefroprotección
- Neurodesarrollo
- EPOCA (EPOC y Asma)
- Sin Límites (Artritis Reumatoide)
- Equilibrio (Salud Mental)

2. Central de Especialistas (Adultos y Pediatría)

Modalidades presencial, extramural y telemedicina; más de 46 especialidades entre medicina, cirugía y odontología.

3. Consulta General y Apoyo Terapéutico

Servicios de medicina general, psicología, fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional, trabajo social, odontología general, promoción y prevención y detección temprana.

4. Programa PAD y Hospitalización Crónicos

Cuidados de enfermería, atención médica, clínica de heridas, terapias integrales, hospitalización en casa y unidad de crónicos.

5. Centro de Ayudas Diagnósticas

Laboratorio clínico especializado, biología molecular, imágenes diagnósticas, ecografía, mamografía, neurofisiología, cardiovascular y función pulmonar.

6. Red de Farmacias y Droguerías – PreviPharma

24 Centros de Atención Farmacéutica, dispensación PBS y No PBS, domicilios, compra directa a industria, y droguería especializada PreviPharma.

7. Wellness Corporativo

Programas integrales de salud ocupacional, bienestar físico, emocional y organizacional; expansión nacional con 23 empresas externas atendidas en 2025.

Nuestro portafolio es integral, articulado y escalable, soportado en IPS multipropósito, centros diagnósticos de alta precisión, una red farmacéutica en expansión y nuevas líneas de negocio especializadas en prevención, bienestar corporativo y acceso a medicamentos.

5.4. Grupos de Interés

El Grupo Previsalud estructura su gestión sostenible alrededor de ocho grupos de interés estratégicos, priorizados según su relevancia, impacto y expectativas:

1. Clientes (30%).
2. Pacientes y sus familias (20%).
3. Colaboradores (15%).
4. Industria farmacéutica y proveedores (10%).
5. Aliados estratégicos (10%).
6. Órganos de vigilancia y control (5%).
7. Medios de comunicación (5%).
8. Accionistas (5%).

Cada grupo cuenta con ejes de acción orientados a diversificación, experiencia del usuario, fortalecimiento de la cultura, optimización de cadena de suministro, innovación, cumplimiento normativo, reputación y sostenibilidad financiera.

La organización mantiene con ellos relaciones basadas en transparencia, humanización, cumplimiento, calidad y mejora continua.

Durante 2025, la gestión social del Grupo reforzó la relación con nuestros grupos de interés mediante programas comunitarios y de acompañamiento psicosocial que fortalecieron la confianza, la cercanía y el valor público de nuestra operación.

Gracias al trabajo articulado con 78 aliados estratégicos, la movilización de 2.883 donaciones y la participación de 27 voluntarios corporativos, se consolidaron iniciativas de inclusión, educación, salud preventiva y desarrollo comunitario, ampliando el alcance del Grupo Previsalud y fortaleciendo su legitimidad en los territorios donde presta servicios.

5.5. Reconocimientos y Certificaciones

El Grupo Previsalud ha consolidado desde 2006 una trayectoria sostenida de reconocimientos y certificaciones que reflejan su compromiso por operar bajo las mejores prácticas empresariales y de gestión en salud. En 2025 se lograron hitos relevantes, como la certificación ISO 9001 de la sede de Baranoa de Promocosta y la certificación para la distribución como mayorista nacional de medicamentos de control especial a Farmacias en Red, otorgada por el Fondo Rotatorio de Estupefacientes. Asimismo, durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas organizada por la Secretaría Local de Salud de Valledupar el 22 de diciembre, Calidad Médica recibió un reconocimiento especial por su aporte al bienestar de la comunidad, destacando su vocación de servicio y compromiso con una atención segura y humanizada.

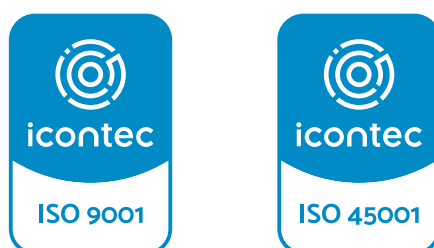
Con estos resultados, la organización alcanza 18 sedes de IPS, 15 dispensarios y un CEDIS certificados en normas técnicas ISO, además de cuatro sedes con sello de Acreditación en Salud otorgado por ICONTEC. De cara a 2026, el Grupo continuará fortaleciendo esta senda con la ampliación del alcance de ISO 9001 en nuevas sedes, la certificación ISO 14001 en Promocosta, Semedical y Calidad Médica, la

apuesta por la certificación EFR como empresa familiarmente responsable, el avance en la certificación NewPalex para cuidados paliativos y la proyección de acreditación de las sedes de Promonorte en Cúcuta, reafirmando una visión corporativa orientada al crecimiento responsable, la sostenibilidad y la excelencia en la atención.

SALUD SOCIAL



PROMONORTE



PROMOCOSTA CALIDAD MÉDICA MULTIFARMA





GESTIÓN CLÍNICA

6. GESTIÓN CLÍNICA

6.1. Previsalud

A lo largo de más de 25 años de operación de las IPS que integran la red de prestadores del grupo empresarial Previsalud, la gestión integral del riesgo en las poblaciones a nuestro cargo ha sido el eje central de nuestros servicios de salud. Nos enfocamos en responder a las necesidades de atención, promoción y mantenimiento de la salud, así como en la detección temprana y el control de riesgos en enfermedades crónicas en los tres departamentos donde operamos. Actualmente, con cerca de un millón de colombianos atendidos, organizados en siete cohortes o grupos de riesgo, contribuimos al bienestar de la población asignada, logrando mantener resultados positivos en salud. Esto se refleja en los indicadores evaluados por el Ministerio de Salud y la Cuenta de Alto Costo, en las cohortes sujetas a reporte ante esta entidad.

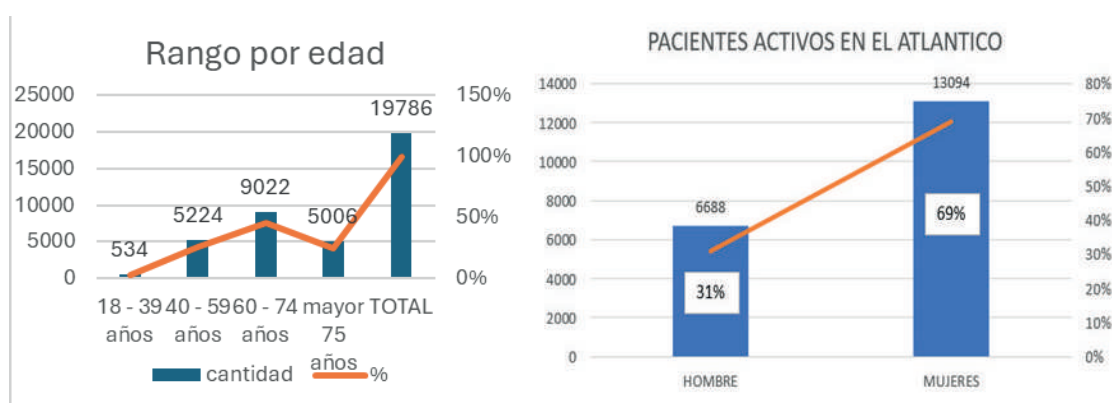
A continuación, revisaremos el comportamiento de las cohortes de riesgos gestionadas por nuestras IPS en los tres departamentos donde tenemos presencia. Atlántico, Cesar y Norte de Santander. Revisaremos los aspectos más relevantes, resultados e hitos de nuestros programas de riesgo en la población de estos tres departamentos de la geografía colombiana.

6.1.1. Departamento del Atlántico

Grupo Previsalud hace presencia en el Departamento del atlántico con Dos IPS, SALUD SOCIAL IPS con sede en Barranquilla y PROMOCOSTA IPS con presencia en el Distrito de Barranquilla y 10 municipios del Departamento. Revisaremos las cohortes gestionadas en el Departamento y sus resultados mas relevantes.

6.1.1.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular

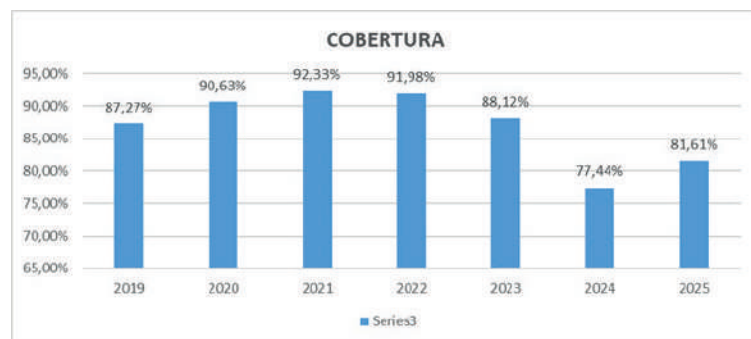
El Programa de Riesgo Cardiovascular de PREVISALUD ATLÁNTICO se desarrolla con el propósito de garantizar la atención integral y el gerenciamiento del riesgo en la población del departamento, cuenta con presencia en la ciudad de Barranquilla por medio de SALUD SOCIAL IPS y por medio de PROMOCOSTA IPS en los municipios de Baranoa, Sabanalarga, Manatí, Luruaco, Campo de la Cruz, Ponedera, Santo Tomás, Malambo y Soledad, asegurando cobertura territorial y acceso a servicios especializados. Adicionalmente, mediante jornadas extramurales mensuales en el municipio de Santa Lucía, evitando el desplazamiento de los pacientes y fortaleciendo la continuidad del cuidado. Este modelo busca mejorar los resultados en salud, reducir complicaciones y garantizar la sostenibilidad del programa, priorizando la cercanía y el acompañamiento integral a la comunidad.



TOTAL DE PACIENTES EN BD	2025			19786
	RIESGO			Total
PATOLOGIA	LATENTE	ALTO	EXTREMO	
HTA	0	6234	3692	9926
DM	0	1865	792	2657
HTA+DM (DUAL)	0	4219	2984	7203
TOTAL	0	12318	7468	19786

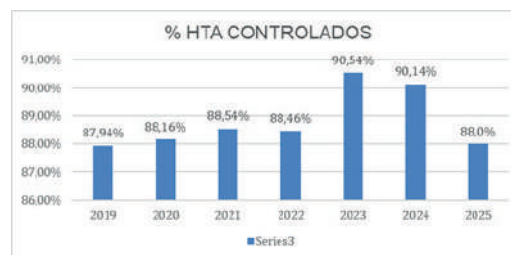
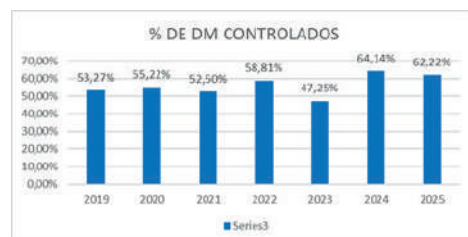
Al cierre de 2025, la base activa registró 19.786 pacientes, el 62% (12.318) se clasificó en riesgo alto y el 38% (7468) en riesgo extremo, evidenciando alta severidad. Por patología, la distribución fue: hipertensión arterial (HTA) 50% (9926), diabetes mellitus (DM) 13% (2657) y comorbilidad dual

HTA+DM 36% (7203), perfil asociado a mayor complejidad clínica.



La cobertura alcanzó 82% (17.868 pacientes adherentes), rango óptimo (>80%) y superior al 77% logrado en 2024; la estrategia Plan Padrino y articulación con el 1er nivel permitió rescatar pacientes inactivos y garantizar acceso oportuno, fortaleciendo la adherencia.

Para el año 2025 el programa de riesgo cardiovascular alcanzó un control tensional del 88% manteniendo una adecuada operatividad y efectividad del modelo de atención antihipertensivo.



El 62% de los pacientes diabéticos del programa se encuentran controlados en hemoglobina glicosilada, gracias al seguimiento estricto, gestión farmacéutica y educación continua.

La cohorte del Programa de Riesgo Cardiovascular de PREVISALUD ATLÁNTICO (n=19.786) presenta un perfil demográfico claramente envejecido y predominantemente femenino. La edad media es de 66 años, con una mediana de 67 y una mayor concentración en la población mayor a 60 años, que representan más del 70% de los usuarios, incrementando la vulnerabilidad propia de la población adulta mayor. Desde el sexo, el 69,0%, son mujeres (13094), mientras que el 31% son hombres (6.688), patrón que refleja una mayor asistencia y adherencia femenina a los programas de riesgo y al mismo tiempo la necesidad de fortalecer estrategias específicas para la captación y seguimiento oportuno en población masculina.

Esta distribución combinada por edad y sexo orienta la planeación del programa hacia intervenciones diferenciadas, priorizando el control clínico, la educación en autocuidado y la gestión del riesgo en los grupos de mayor impacto para la sostenibilidad y los resultados en salud.

alcanzando el 52% en comparación con el 45,6% del año anterior. Este resultado cobra especial relevancia si se tiene en cuenta que alcanzar metas de control es un desafío en una población cuya alimentación se basa principalmente en carbohidratos y grasas, factores que incrementan el riesgo de dislipidemias y dificultan la adherencia a las recomendaciones nutricionales.



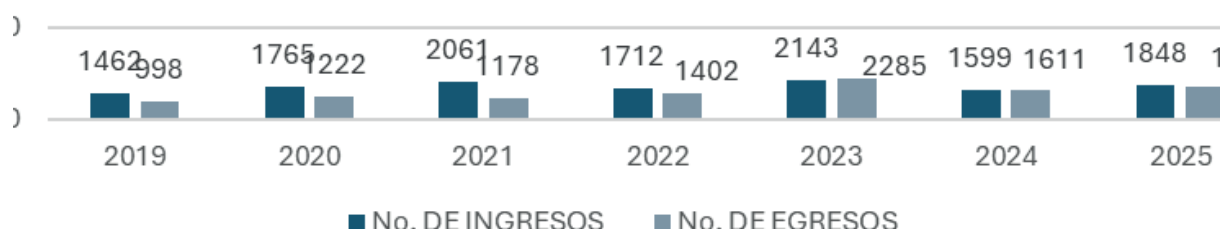
A pesar de este contexto, la mejora fue posible gracias a la **optimización de los procesos de atención**, el fortalecimiento de las **actividades educativas dirigidas a los pacientes** y la implementación de **capacitaciones periódicas para el equipo interdisciplinario**, todas ellas alineadas con guías de práctica clínica basadas en la mejor evidencia disponible. Estas acciones permitieron una intervención más oportuna, un acompañamiento más cercano y una mayor capacidad del equipo para identificar riesgos, ajustar tratamientos y promover cambios sostenibles en el estilo de vida.

6.1.1.2. Cohorte de Alto Riesgo Obstétrico

El Programa de Gestantes de Alto Riesgo del Grupo Previsalud en el Departamento del Atlántico es manejado por PROMOCOSTA IPS; en el año 2025 se consolidó un modelo de atención integral y territorialmente estratégico, orientado a garantizar el cuidado seguro y oportuno de mujeres embarazadas con factores de riesgo obstétrico prestando una atención integral con un equipo interdisciplinario. Con presencia en Barranquilla, nueve municipios y brigadas extramurales mensuales en Santa Lucía, reduciendo barreras de acceso, evitando desplazamientos y fortalecimiento a la continuidad del cuidado en zonas rurales.

En materia operativa, el programa registró un comportamiento estable y sostenible, con 2.402 gestantes en base de datos. 1848 fueron ingresos y 1.777 egresos durante el año, alcanzando una proporción egresos/ingresos del 96,2%. El cierre del año con 611 gestantes activas, equivalente a un crecimiento del 14,2% frente a 2024, la captación temprana, el seguimiento continuo y el egreso oportuno, soportada en una articulación eficiente con la EPS que garantiza oportunidad en autorizaciones y resolutiva en el territorio hacen de este programa un hito importante Previsalud.

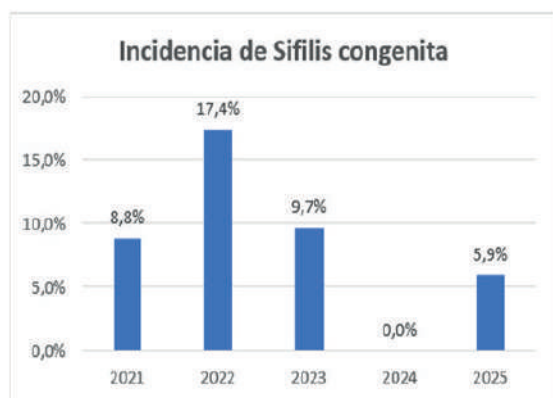
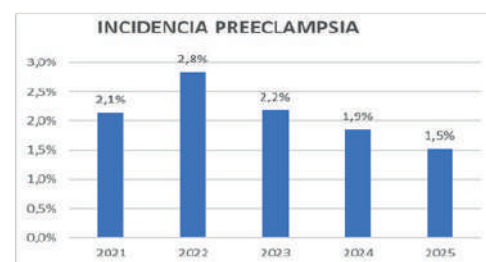
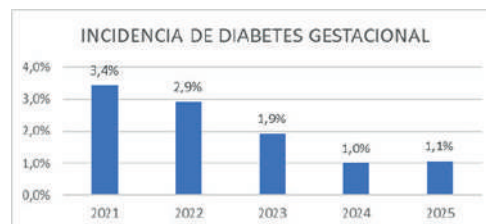
INGRESOS VS EGRESOS DEL PROGRAMA



El desempeño del programa se sustentó en estrategias institucionales maduras y probadas. La estrategia “Justo a Tiempo” permitió intervenir oportunamente los riesgos obstétricos mediante detección precoz, tratamientos de avanzada y una coordinación interna ágil para la gestión de órdenes prioritarias, contribuyendo a prolongar la edad gestacional y prevenir complicaciones. De manera complementaria,

la estrategia **“plan padrino”** fortaleció el acompañamiento semanal y personalizado de gestantes con comorbilidades críticas como VIH, sífilis, preeclampsia y diabetes gestacional, asegurando adherencia terapéutica, seguimiento estrecho y una comunicación directa con la EPS que facilitó la resolución oportuna de trámites y continuidad en la atención.

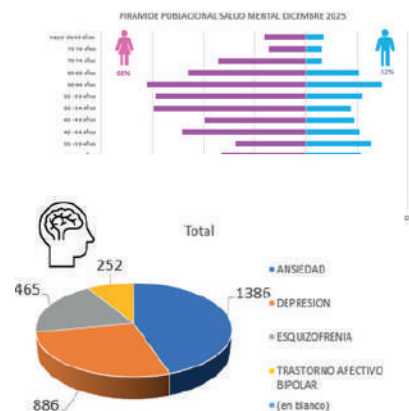
En términos de resultados en salud, el programa mantuvo indicadores sobresalientes de seguridad materna y perinatal. Durante 2025 no se reportaron muertes maternas ni perinatales atribuibles al programa, completando cuatro años consecutivos sin mortalidad materna (2022–2025) y dos años sin mortalidad perinatal, lo que confirma la efectividad del modelo y el cumplimiento sostenido de las metas institucionales. La incidencia de preeclampsia se ubicó en 1,52%, la más baja del quinquenio, con una reducción progresiva desde 2022. Así mismo, la diabetes gestacional alcanzó una incidencia de 1,07%, reflejo de una búsqueda activa fortalecida y un seguimiento intensivo mediante **“plan padrino”**. La sífilis congénita se reportó en 5,9% (2 casos de 34), permaneciendo por debajo del pico histórico de 2022 y con acciones correctivas implementadas en articulación con la EPS para retornar a la meta institucional.



El control del parto pretérmino se mantuvo en niveles de excelencia, con un promedio histórico de 2,1% entre 2019 y 2024. Estos resultados reafirman la madurez clínica y operativa del modelo maternoperinatal, su capacidad para gestionar riesgos complejos en poblaciones rurales y dispersa, su impacto directo en la sostenibilidad del programa y en la salud materno-perinatal del departamento del Atlántico.

6.1.1.3. Cohorte de Salud Mental

El año 2025 consolida el programa de salud mental **“Equilibrio”**, como una estrategia efectiva, resolutive y clínicamente pertinente, evidenciando un impacto positivo en la estabilidad emocional, funcionalidad y calidad de vida de los usuarios, la alta adherencia, el aumento en cobertura y la reducción de desenlaces críticos reflejan un modelo de atención maduro, que transita de la atención reactiva a un enfoque preventivo, continuo e integral. Este desempeño posiciona al programa como un eje fundamental dentro del sistema de salud, con proyección de fortalecimiento y sostenibilidad para el año 2026.



 **Total pacientes activos de la cohorte: 2989**

Los indicadores clínicos evidencian un mejoramiento progresivo en la severidad de los trastornos evaluados: **Depresión (HDRS)**: incremento del seguimiento y control, pasando de 6% a 29%, lo que sugiere mayor detección y abordaje oportuno de sintomatología depresiva. **Ansiedad (HARS)**: aumento sostenido del control clínico del 4% al 24%, reflejando reducción del malestar emocional y mejor regulación ansiosa. **Trastorno Afectivo Bipolar (Fast/TAB)**: incremento de 4% a 27%, evidenciando estabilización clínica y seguimiento farmacoterapéutico y psicoterapéutico más efectivo.

Esquizofrenia (PANSS): evolución del 1% al 24%, indicando impacto positivo en la reducción de síntomas psicóticos y funcionalidad global. Este comportamiento sugiere que el programa no solo aumenta cobertura, sino que mejora la calidad de la intervención clínica.

6.1.1.4. Cohorte de Artritis Reumatoide

Conscientes de este desafío, **PROMOCOSTA IPS** a través del programa **AR Sin Límites**, se propone implementar y promover un **modelo integral de atención en salud** orientado a optimizar las actividades de Gestión del Riesgo en Salud para las personas diagnosticadas con artritis reumatoide. Este modelo busca asegurar y fortalecer la calidad en la prestación de los servicios de salud.

la proporción de pacientes controlados en remisión o con actividad baja de la enfermedad baja de artritis reumatoide es clave para medir el impacto clínico y la efectividad del modelo de PROMOCOSTA IPS, durante el periodo 2020–2025 se observan avances relevantes asociados a la consolidación del modelo integral de atención. El número de pacientes en remisión o con actividad baja aumentó de 49 en 2020 a 435 en 2025. Este crecimiento refleja una mejora significativa en la capacidad institucional para lograr resultados clínicos favorables. Dicho avance se alcanza pese al aumento sostenido de la población atendida.



El control de la enfermedad contribuye a la sostenibilidad económica al reducir intervenciones de alto costo. Además, refuerza el compromiso institucional con la generación de valor social y la atención centrada en el paciente.

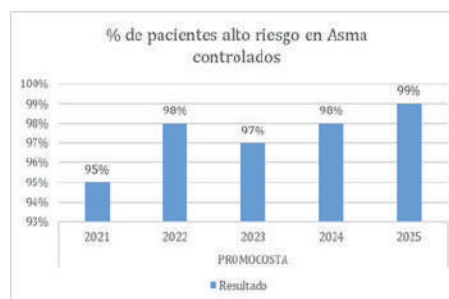
6.1.1.5. Cohorte de Respiratorios Crónicos

Orientado a brindar apoyo y acompañamiento multidisciplinario a pacientes diagnosticados con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) y asma bronquial, la estrategia organizacional **EPOCA** fue establecida en el año 2016 como resultado de la alianza estratégica entre la **EAPB COOSALUD** y **PROMOCOSTA IPS**. Desde su implementación, ha fundamentado su modelo de atención en los lineamientos establecidos por la Iniciativa Global para la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (**GOLD**) y la Estrategia Mundial para el Manejo y la Prevención del Asma (**GINA**), **actualizados a 2024**.

Entre 2021 y 2025, el Programa EPOCA ha mostrado un desempeño sólido y progresivamente eficiente en el control de pacientes de muy alto riesgo con EPOC. Durante los primeros años, 2021

y 2022, el porcentaje de pacientes con EPOC controlados se mantuvo estable en torno al 71%–72%, aumentando el número absoluto de pacientes controlados de 30 a 50, lo que refleja un fortalecimiento inicial del seguimiento clínico y la atención multidisciplinaria.

Se evidencia a lo largo de estos cinco años, el porcentaje de pacientes controlados en asma se mantuvo de forma consistente en niveles excepcionalmente altos, oscilando entre el 95% y el 99%, incluso en un contexto de crecimiento significativo de la población atendida. En términos generales, el número de pacientes controlados se duplicó, pasando de 165 en 2021 a 332 en 2025, mientras que el total de pacientes de alto riesgo aumentó de 173 a 335 en el mismo periodo, sin afectar la efectividad del indicador.



6.1.1.6. Cohorte de Rehabilitación Integral y Neurodesarrollo

El Programa de Neurodesarrollo a cargo de SALUD SOCIAL IPS ha consolidado su impacto en la población infantil y adulta vulnerable del departamento del Atlántico, garantizando continuidad terapéutica y fortaleciendo la participación familiar. Entre 2024 y 2025 se evidencian mejoras sostenibles en cobertura, adherencia y resultados clínicos, pese a una ligera reducción en la población activa. Este informe integra la caracterización de la población general y la de eventos, mostrando la evolución hacia un modelo más eficiente y centrado en la calidad.

Año	Población Activa	Hombres	Mujeres	Régimen Contributivo	Régimen Subsidiado	Eventos
2024	455	306	149	34	421	0
2025	431	296	135	32	399	89

En 2024, el programa contó con 455 pacientes activos, observándose un claro predominio del sexo masculino (306 pacientes) frente al femenino (149 pacientes). En cuanto al aseguramiento, la población se concentró mayoritariamente en el régimen subsidiado (421 pacientes), mientras que solo 34 pacientes pertenecían al régimen contributivo, lo que refleja un enfoque del programa hacia población de mayor vulnerabilidad social. Durante este periodo no se reportaron eventos, lo que sugiere estabilidad clínica o ausencia de registros de eventos relevantes. Para 2025 la distribución por régimen continúa siendo similar, con 399 pacientes en régimen subsidiado y 32 en contributivo, confirmando que más del 90% de la población atendida pertenece al régimen subsidiado.

Un hallazgo relevante en 2025 es la aparición de 89 eventos, los cuales representan aproximadamente el 20,6% de la población activa, evidenciando un incremento significativo en la ocurrencia de eventos respecto al año anterior. Este comportamiento puede asociarse a una mayor complejidad clínica de los pacientes, mejor capacidad de detección y registro, o cambios en la dinámica de atención del programa.

En conclusión, el análisis muestra un programa con alta concentración de población subsidiada, predominio del sexo masculino y una disminución leve de la población activa entre ambos años. No

obstante, el aumento de eventos en 2025 constituye un aspecto crítico que debe ser analizado en profundidad, ya que tiene implicaciones directas en la planeación de recursos, la carga asistencial y la necesidad de fortalecer estrategias de prevención y seguimiento clínico.

De manera complementaria, el programa promueve un alto impacto social mediante la consolidación de la Escuela de Padres y el desarrollo de campañas comunitarias de sensibilización, fortaleciendo el empoderamiento familiar y la corresponsabilidad en el proceso terapéutico.

6.1.1.7. Atención Domiciliaria y Hospitalización en Centro de Crónicos

En el departamento del Atlántico SALUD SOCIAL IPS opera los servicios de atención domiciliaria y hospitalización en Centro de Crónicos.

El Programa de Atención Domiciliaria (PAD) se consolida como un modelo asistencial orientado a brindar atención médica continua, oportuna, segura, humanizada y de calidad a pacientes con condiciones agudas y crónicas en el entorno domiciliario. De acuerdo con el enfoque institucional del PAD, el programa prioriza la recuperación funcional, el cierre efectivo de heridas, la rehabilitación integral y el destete seguro de oxígeno, integrando de manera transversal la Escuela de Cuidadores como estrategia de educación y empoderamiento familiar, con el propósito de garantizar egresos seguros y resultados positivos en salud.

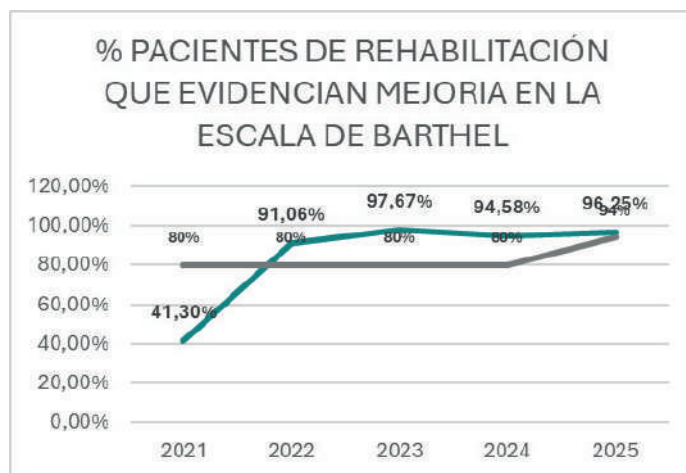
El PAD consolida un impacto significativo al garantizar cobertura en todo el departamento del Atlántico, trascendiendo el ámbito urbano de Barranquilla y su área metropolitana. De acuerdo con la caracterización poblacional reportada durante 2025, entre el 69% y el 80% de los pacientes atendidos se concentran en Barranquilla y su área de influencia, mientras que un porcentaje relevante, que oscila entre el 20% y el 31%, corresponde a usuarios residentes en municipios del Atlántico fuera del área metropolitana.

La línea de Cuidado en Casa se consolidó como el principal motor del programa durante 2025, concentrando de manera constante entre el 70% y el 82% de la población total atendida. El número de pacientes vinculados a esta línea pasó de 905 en enero a 1.154 en diciembre, lo que representa un crecimiento cercano al 27% anual, coherente con el fortalecimiento de la estrategia de atención domiciliaria y la creciente demanda proveniente de la red de prestadores.

En términos de ejecución, el volumen de actividades mensuales osciló entre 4.248 y 6.030, con una tendencia clara al incremento durante el segundo semestre, en concordancia con el aumento progresivo de pacientes. No obstante, el promedio de actividades por paciente se mantuvo altamente estable, en un rango estrecho entre 4,38 y 4,97 actividades por paciente al mes, evidenciando una adecuada regulación de la intensidad del cuidado y una gestión eficiente de la frecuencia de las intervenciones.

La línea de Hospitalización en Casa mantuvo una población reducida y estable, entre 20 y 24 pacientes mensuales, sin embargo, concentró una altísima intensidad asistencial.

Las actividades mensuales se mantuvieron entre 1.171 y 1.430. El promedio de actividades por paciente mostró una tendencia descendente, pasando de 68,1 actividades/paciente en enero a 54,8 en diciembre.



Desde 2021, el programa de atención domiciliaria ha evidenciado mejoras sostenidas y significativas en la rehabilitación de los pacientes, superando de manera consistente la meta del 80% de mejoría en la escala de Barthel, con resultados destacados del 97,67% en 2023 y 94,58% en 2024. Estos logros se atribuyen a la implementación de estrategias efectivas como la entrega de un plan casero inicial con ejercicios diarios, el seguimiento periódico para el ajuste de los tratamientos según las necesidades individuales, la validación permanente por parte del líder del programa, la estandarización del procedimiento de rehabilitación con actualización en 2024 y la

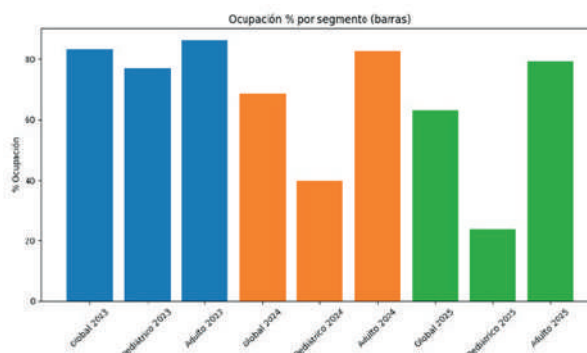
inclusión activa de los cuidadores a través de la Escuela de Cuidadores, garantizando la continuidad del proceso tras el alta. En 2025, teniendo en cuenta el desempeño sostenido de los últimos años, se ajustó la meta del indicador al 94%, alcanzando un cumplimiento del 96,25%, manteniendo las mismas estrategias, lo que ratifica la efectividad del modelo de atención, la pertinencia del ajuste de la meta y la madurez del programa, incluso en el manejo de pacientes con alta complejidad y cronicidad.

El Servicio de Hospitalización de Salud Social IPS tiene como objetivo brindar cuidado hospitalario integral de calidad en un entorno humanizado y seguro para pacientes adultos y pediátricos con enfermedades crónicas. Involucra al paciente y su familia en el autocuidado mediante la educación de nuestra Escuela de Cuidadores. El equipo de salud, compuesto por médicos, enfermeras y profesionales de Terapia y Rehabilitación, trabaja las 24 horas, respaldado por tecnología biomédica de alta calidad. Además, se ofrecen servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico, como laboratorio clínico, radiología y farmacia. También contamos con un servicio de Hospital Día para la administración de medicación que requiere monitoreo, como inmunomoduladores y biológicos para patologías de alto costo.

El Servicio de Hospitalización de Salud Social IPS tiene como objetivo brindar cuidado hospitalario integral de calidad en un entorno humanizado y seguro para pacientes adultos y pediátricos con enfermedades crónicas; su modelo asistencial incluye atención médica y de enfermería las 24 horas, servicios de terapia y rehabilitación, una escuela de cuidadores para el fortalecimiento del autocuidado, soporte diagnóstico con laboratorio clínico, radiología y farmacia, y un Hospital Día para la administración de inmunomoduladores y biológicos de alto costo con monitoreo clínico; el enfoque institucional se orienta a la cronicidad, la fragilidad y la continuidad del cuidado.

La población hospitalizada durante 2024–2025 presenta una clara predominancia de pacientes adultos y adultos mayores, quienes representan más del 70% del total de atenciones. La estructura muestra un patrón consistente con un hospital cuya demanda es mayoritariamente adulta, con crecimiento proporcional del grupo >60 años, que pasa de representar el 54% en 2024 al 62% en 2025. Los grupos pediátricos (<14 años) mantienen un volumen reducido, con una disminución marcada en 2025, lo que coincide con la caída observada previamente en los indicadores de ocupación pediátrica del hospital. Entre 2024 y 2025 aumenta la complejidad clínica, pasando de un perfil dominado por enfermedades cardiovasculares y complicaciones respiratorias a un perfil más variado en 2025, con mayor carga neurológica y degenerativa; en 2025 se identificaron 42 diagnósticos únicos, evidencia de una mayor

heterogeneidad y de la necesidad de intervenciones multidisciplinarias, lo que sugiere reforzar para 2026 la rehabilitación neurológica especializada, los planes de cuidado para demencias y cronicidad avanzada, la prevención de infecciones cutáneas, el fortalecimiento de la transición hospital-domicilio y los programas de soporte al cuidador.



Los indicadores operativos del servicio muestran una caída sostenida en la ocupación entre 2023 y 2025, pasando de 83,5% (cumplimiento de la meta) a 68,6% en 2024 y 62,9% en 2025, descenso que se explica principalmente por la reducción en la atención pediátrica. La dinámica de rotación y flujo alcanzó su pico en 2024 y se desaceleró en 2025 por menor número de egresos; en cuanto a modalidades de salida, remisión y PAD concentran alrededor del 70–80% de los egresos, con el PAD ganando participación relativa en 2025 pese a un menor volumen total; la mortalidad mostró un ligero aumento en 2024 (7,5%) que no se mantuvo en 2025 (~7%), lo que sugiere estabilidad relativa en las tasas de desenlace.

En materia de seguridad del paciente, se observa una mejora sostenida en las IAAS: la tasa global por 1.000 días de estancia descendió de 3,3 en 2023 a 0,7 en 2025, con una reducción notable en las infecciones asociadas a sonda vesical pese a un incremento en los días de exposición. Las infecciones por catéter venoso central permanecen en números bajos y deben interpretarse con cautela; en contraste, la flebitis asociada a CVP muestra una tendencia proporcional al alza que requiere refuerzo del bundle y vigilancia focalizada. En conjunto, los hallazgos apuntan a la consolidación del servicio como unidad adulto–geriátrica, a una mayor complejidad clínica en 2025 y a avances importantes en control de infecciones, mientras que la ocupación y la prevención de flebitis constituyen áreas prioritarias de mejora y el Hospital Día (PAD) se perfila como eje estratégico para la continuidad del cuidado.

6.1.2. Departamento del Cesar

En el departamento del Cesar opera nuestra IPS CALIDAD MÉDICA, con más de 20 años de experiencia en el mercado, atendiendo la población afiliada a Coosalud en el municipio de Valledupar y los municipios conurbados. En el departamento del Cesar manejamos una corte de 6.012 pacientes de riesgo cardiovascular y más de 250 mujeres gestantes y tenemos atención domiciliaria con amplia cobertura en varios municipios del norte del departamento. A continuación, revisaremos los resultados relevantes de los resultados en salud en las cohortes de atención de la CALIDAD MÉDICA IPS.

6.1.2.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular

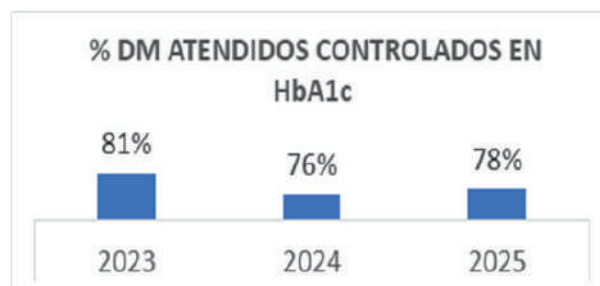
Calidad Médica IPS es la entidad prestadora de servicios de salud responsable de la atención y

seguimiento de la cohorte de pacientes con Riesgo Cardiovascular (RCV) en el departamento del Cesar, brindando servicios tanto en zonas urbanas como rurales de los municipios de Curumaní, El Copey, Agustín Codazzi y La Jagua de Ibirico. Con corte a diciembre de 2025, la cohorte está conformada por 6.012 pacientes, lo que equivale al 15% del total de la población perteneciente a la cohorte de RCV del Grupo Previsalud. El 67% de nuestros pacientes (4003) son hipertensos (HTA), el 9% (537) tienen diabetes mellitus (DM) y el 24% (1.472) presentan ambas condiciones (HTA + DM). De estos pacientes, el 43% han sido catalogados como de alto riesgo, mientras que el 57% se encuentran en riesgo extremo. En el año 2025, el 91% de los pacientes con hipertensión arterial tienen su enfermedad controlada.

El 78% de los pacientes con Diabetes Mellitus (DM) tienen su enfermedad controlada al cierre del 2025, de acuerdo con su última medición de los niveles de Hemoglobina Glicosilada, que se encuentran en los valores deseados.

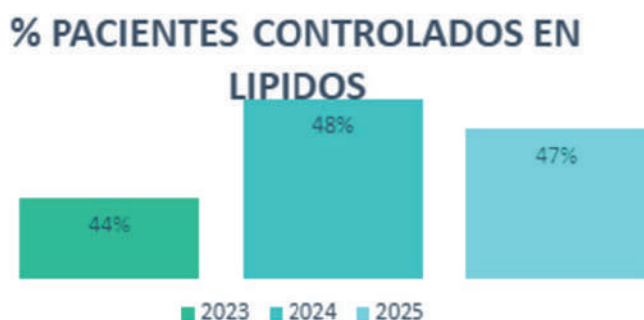


En 2025, se evidencia un aumento tanto en el número absoluto de casos que cumplen el indicador, con 1.120 de 1.445 pacientes, como en el porcentaje de cumplimiento, el cual asciende a 78% en relación con el año anterior.

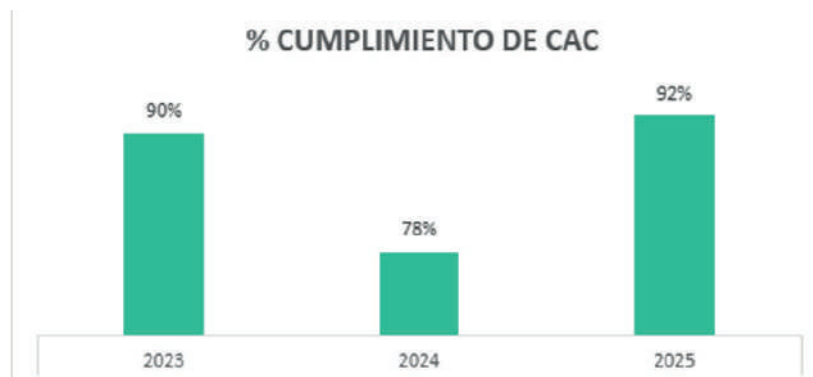


Para el 2025 se intensificó la educación a los usuarios con la estrategia NUES (talleres grupales, consulta de nutrición, laboratorios nutricionales), olimpiadas RCV y programas vicarios, lo cual permitió la constante en el comportamiento del indicador de hipertensos controlados en sus cifras en los últimos 3 años y con resultados óptimos en el control de Hemoglobina glicosilada.

El 47% de los pacientes lograron un control o reducción de sus niveles de LDL dentro del periodo 2025 hubo una reducción en el porcentaje de la población controlada en lípidos en comparación con el año 2024. Ante este comportamiento, la institución fortaleció las estrategias de intervención, intensificando la educación nutricional personalizada, el seguimiento farmacológico, el ajuste terapéutico oportuno y la promoción de estilos de vida saludables a través de actividades grupales, jornadas educativas y espacios comunitarios como las Olimpiadas RCV. Estas acciones buscan mejorar la adherencia al tratamiento



hipolipemiante y optimizar el control del perfil lipídico en la cohorte de riesgo cardiovascular. Para la finalización del mes de junio del 2025 se logra una cobertura del 92% pacientes con CAC completa, este comportamiento es proporcional al número de meses (12) en que se prestó el servicio como programa por lineamientos del cliente para la vigencia 2024-2025. Cerrando la CAC con 3536 pacientes estudiados, equivalente al 62 % de la cohorte.



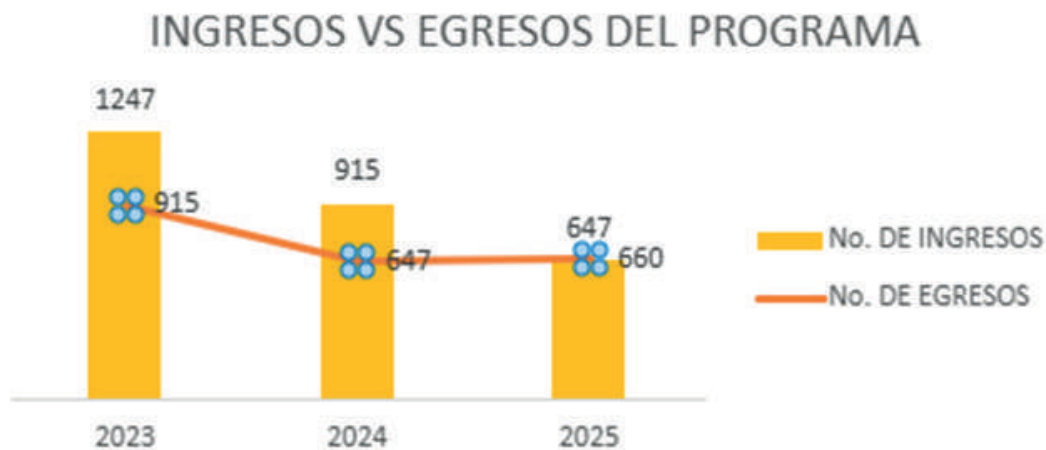
En 2025 CALIDAD MÉDICA lanza la estrategia OLIMPIDAS CARDIOVASCULARES; teniendo en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en cuanto a los estilos de vida saludables los cuales son una forma de vida basada en la interacción entre las condiciones de vida y los patrones de conducta individuales de cada persona; se hace necesario incentivar a la población de afiliados de la IPS Calidad Medica del programa RCV a llevar un estilo de vida saludable, se crea un grupo en WhatsApp con la participación de todos los usuarios que se van inscribiendo al programa recibiendo periódicamente mensajes educativos e informativos y de esta forma incentivarlos a la adherencia al programa y por ende impactar en los resultados en salud.



Las actividades de las Olimpiadas cardiovascular se realizaron en la plazoleta de Calidad Medica, en donde participaron 221 usuarios con un programa que incluyo: actividad física, taller de Estimulación Cognitiva, laboratorio NUES a cargo de la chef. Estas Olimpiadas generaron un impacto positivo en la salud de los participantes, evidenciado en que el 57 % de los usuarios asistentes logró disminuir su índice de masa corporal, reflejando mejoras en los hábitos de vida saludable gracias a la actividad física, la estimulación cognitiva y la educación nutricional recibida.

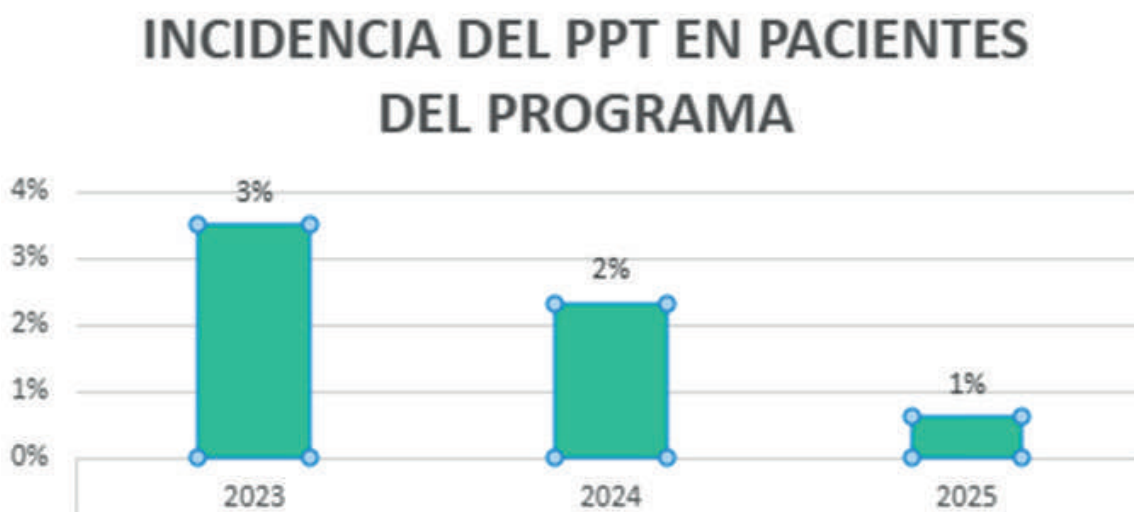
6.1.2.2. Cohorte de Alto Riesgo Obstétrico

CALIDAD MÉDICA IPS durante el año 2025 atendió Enel departamento del Cesar en el programa de ARO 243 gestantes a corte de diciembre.



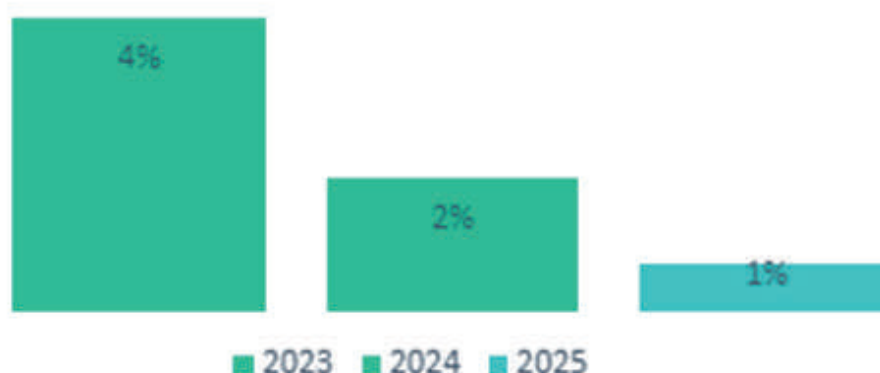
Nuestra institución cuenta con amplia trayectoria en la Gestión de riesgo obstétrico en la ciudad de Valledupar, los municipios de La Paz y San Diego; a continuación, se presentan los resultados de los indicadores de impacto.

En los últimos 5 años NO se han presentado Muertes maternas en pacientes de la Cohorte de Gestantes asignadas a Calidad Medica IPS en el Departamento del Cesar, tampoco hemos tenido muertes Perinatales a causa del programa en madres gestantes egresadas del programa en los últimos 5 años. La incidencia de Parto Pretérmino a corte de 2025 se situó en el 1% con un comportamiento por debajo de la meta del 5% en los últimos 5 años.



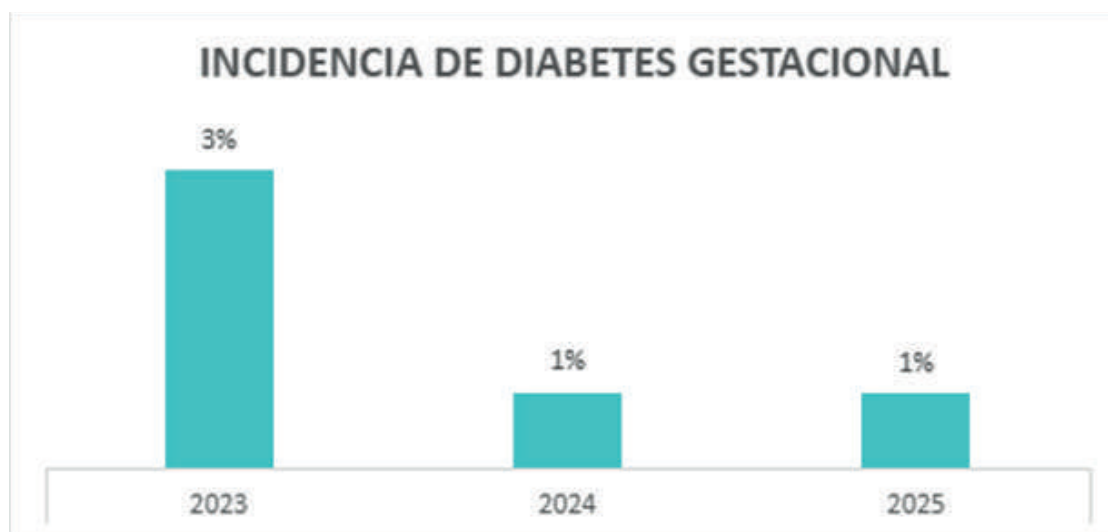
En el caso del Bajo Peso al Nacer los resultados son relevantes cerrando el 2025 con un 1% de las mujeres que terminaron gestación en el periodo.

BAJO PESO AL NACER



El comportamiento de estos dos indicadores demuestra la gestión del riesgo en lograr terminaciones de embarazo con mejor salud para el binomio madre hijo. Otros indicadores como la Incidencia de Sífilis congénita y la Diabetes Gestacional muestran comportamientos adecuados dentro de lo esperado para la población general. La incidencia de diabetes gestacional mostró un pico desde 2021 que va en descenso situándose en el 2025 en un 1% con 8 usuarias con este diagnóstico, las cuales fueron intervenidas por el servicio de ginecología Nutrición, medicina interna y perinatología.

INCIDENCIA DE DIABETES GESTACIONAL



Entre los años 2024 y 2025 se evidencia una disminución de 9 usuarias diagnosticadas con sífilis, sin embargo, la intervención por parte del programa reporta un resultado satisfactorio de cero (0) nacimientos con sífilis congénita hasta la fecha.

La estrategia de intervención consiste básicamente en hacer un diagnóstico temprano y seguimiento estricto a la aplicación del tratamiento.

INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	CALIDAD MEDICA		
	2023	2024	2025
No. Casos de Sífilis Congénita de pacientes del programa reportados en el último semestre	0	0	0
Total, de usuarias con sífilis gestacional egresadas de Programa	31	21	9
INCIDENCIA DE LA SIFILIS CONGÉNITA	0.0%	0.0%	0.0%

6.1.2.3. Promoción y Mantenimiento de la Salud

Adicionalmente CALIDAD MÉDICA mediante sus estrategias de detección temprana y protección específica contribuyo a la salud de los valduparenses y cesarenses con la realización de actividades de promoción y mantenimiento de la salud entre las que se destacan se reportan los resultados de los tamizajes para identificar oportunamente el CA de Mama, Cérvix, Colon y Próstata.

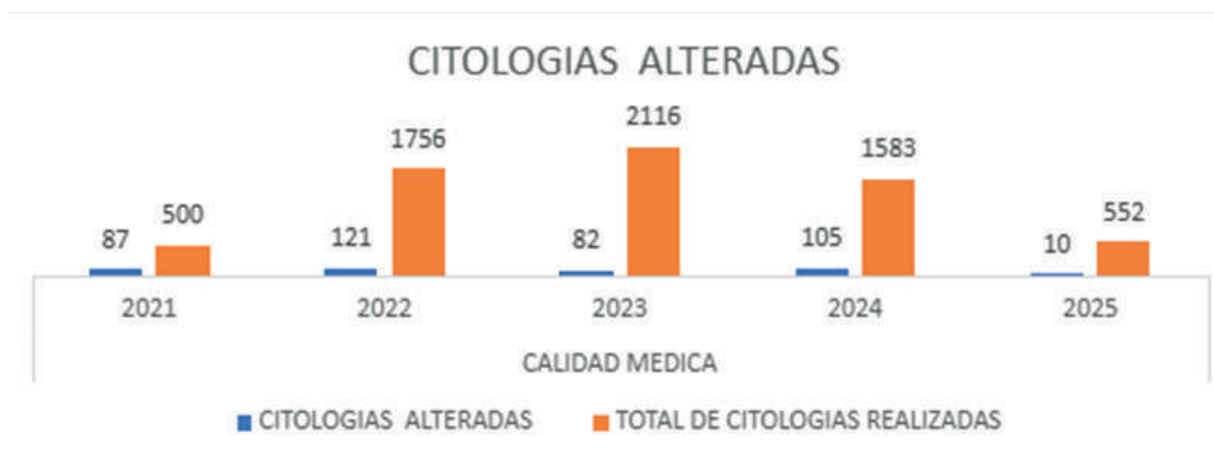
MAMOGRAFIAS: Se registra información desde el año 2021 fecha donde se inicia el programa PYMS en la IPS hasta el año 2025, donde se observa que para los años 2024 y 2025 se evidencia una disminución de las tomas ya que por temas contractuales los primeros meses del año 2024 no se tomaron mamografías y luego se continua con la toma con base de datos compartida con otros prestadores para la demanda inducida lo que disminuyó la prestación del servicio.

Las mamografías alteradas son reportadas a la EPS para su seguimiento y control; se entrega reporte a la usuaria orden de Ginecología para cita control, se mantuvo durante los años un 1.5% alteradas del total de población tamizada.

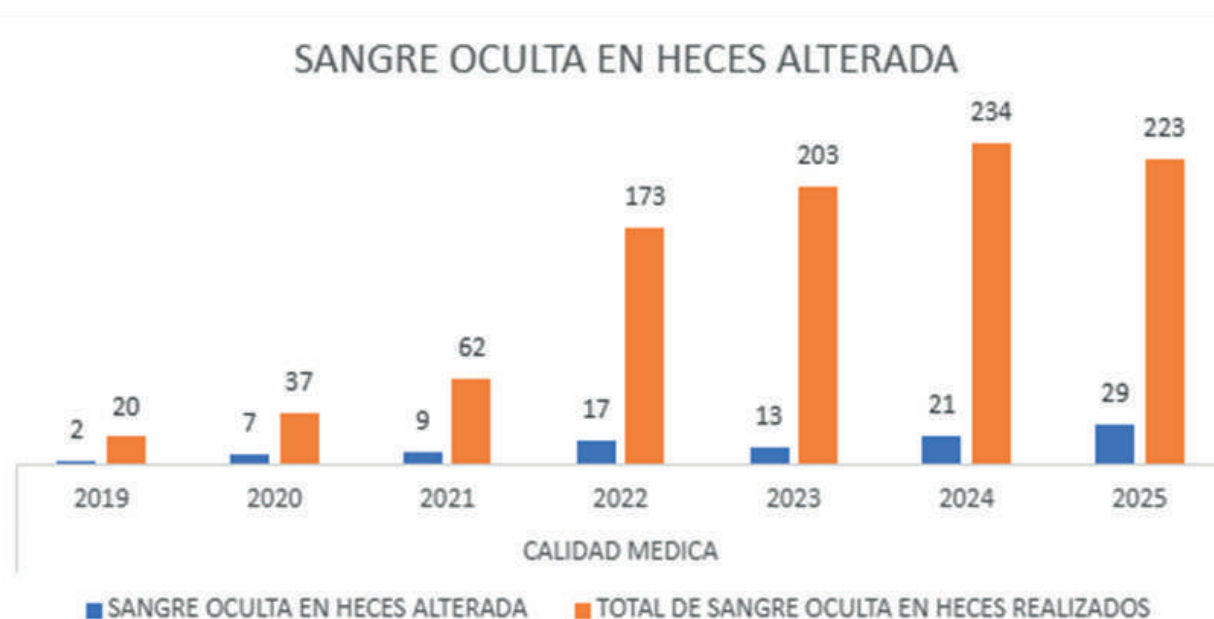
MAMOGRAFIAS ALTERADAS



CITOLOGÍA VAGINAL: Se registra información desde año 2021 hasta el año 2025. Desde el mes de septiembre del 2024 se disminuye la toma mensual de las mismas ya que por tema contractuales en calidad medica solo se empieza a tomar citologías a usuaria del régimen contributivo, Se continua con la demanda inducida desde del programa PYMS, consulta externa y sala de espera, para el cumplimiento de la meta mensual según matriz de programación. Las citologías alteradas son direccionadas en el tiempo estipulado de 5 días para la toma de la colposcopia, la biopsia y la valoración con Ginecología para seguimiento y control de lo cual es responsable la EPS desde el área de Gestión de Riesgo.



SANGRE OCULTA EN HECES Y ANTÍGENO PROSTATICO: Desde Annarlab se obtiene la información de los años reportados, donde se registra el número de tomas realizadas / número de tomas alteradas, observado 12% de promedio para SO en heces y un 11% de promedio para Antígeno prostático, en los años registrados (2021-2025). Mes a Mes esta información es enviada a Coosalud como parte de los informes que deben ser reportados a la EPS al área de gestión de riesgo para su respectivo seguimiento.





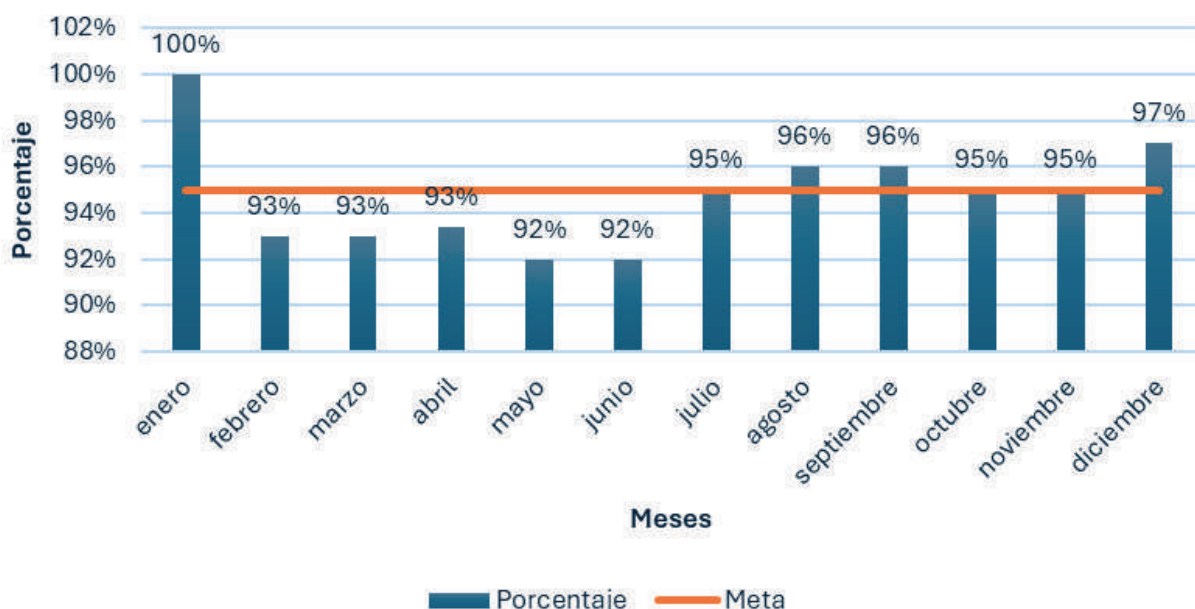
Desde el programa PYMS y la intervención por parte de Auditoría médica, se refuerza la importancia del ordenamiento del examen, a la población objeto según la norma, para detectar e intervenir a tiempo posibles alteraciones evitando así complicaciones en nuestros usuarios y cumplir con los indicadores establecidos.

6.1.2.4. Programa de Atención Domiciliaria

Durante 2025, el Programa de Atención Domiciliaria prestó servicios en el departamento del Cesar, fortaleciendo la atención en el territorio y respondiendo de manera oportuna y efectiva a las necesidades de usuarios y familias; se promovió una comunicación clara y permanente entre equipos, pacientes y redes de apoyo, garantizando prácticas seguras y una atención integral en el entorno domiciliario. La gestión priorizó el uso responsable de los recursos, el desarrollo del talento humano y la implementación de procesos que aseguren la continuidad y calidad del servicio. Este informe busca evidenciar la gestión del programa y aportar a la mejora continua del modelo de atención, consolidando una prestación domiciliaria confiable, segura y sostenible para la población afiliada a Coosalud en el Cesar.

Durante el año 2025, el indicador de satisfacción de los usuarios del Programa de Atención Domiciliaria evidenció un desempeño global positivo, con resultados que se mantuvieron en rangos altos y, en la mayoría de los meses, cercanos o superiores a la meta establecida del 95%.

Satisfacción de los usuarios



La población atendida por el Programa de Atención Domiciliaria estuvo compuesta mayoritariamente por usuarios del régimen subsidiado, que representaron el 95% de las atenciones, mientras que el régimen contributivo correspondió al 5% y no se registraron atenciones a usuarios de PreviPlan; este perfil evidencia el enfoque social del programa y su contribución al acceso a servicios domiciliarios para poblaciones en mayor vulnerabilidad en el departamento del Cesar, reflejando la relevancia del programa como estrategia de apoyo a la red pública de salud y su alineación con los principios de equidad, sostenibilidad social y la cultura CEOS en términos de oportunidad y efectividad de la atención.

la mayoría de las atenciones del Programa de Atención Domiciliaria se concentraron en Valledupar (81%), seguida por Codazzi (5%) y El Copey (5%). Otros municipios como Curumaní, La Jagua de Ibirico, Bosconia y Chiriguaná tuvieron cobertura mínima.

Varios municipios, incluyendo Chimichagua, El Paso, Gamarra, Aguachica y San Alberto, no recibieron atención, pese a que corresponden a municipios del departamento no se presentaron afiliados de la EPS.



la mayoría de las atenciones del Programa de Atención Domiciliaria se concentraron en Valledupar (81%), seguida por Codazzi (5%) y El Copey (5%). Otros municipios como Curumaní, La Jagua de Ibirico, Bosconia y Chiriguaná tuvieron cobertura mínima.

Varios municipios, incluyendo Chimichagua, El Paso, Gamarra, Aguachica y San Alberto, no recibieron atención, pese a que corresponden a municipios del departamento no se presentaron afiliados de la EPS.

El Programa de Atención Domiciliaria mostró un desempeño efectivo en la gestión de la atención, respondiendo oportunamente a la demanda, manteniendo la continuidad del cuidado y sosteniendo una intensidad asistencial adecuada durante el periodo evaluado; el número de pacientes atendidos osciló entre 225 y 286 mensuales, con un incremento progresivo en el segundo semestre y estabilización hacia el cierre del año, mientras que la producción asistencial se ubicó entre 2.749 y 3.443 servicios mensuales, coherente con la complejidad clínica de la población. El equilibrio entre pacientes y servicios se mantuvo estable, lo que indica que el aumento de cobertura no redujo la intensidad del cuidado ni generó sobreutilización de recursos; el crecimiento semestral se asoció a derivaciones desde la red asistencial y fue gestionado mediante criterios clínicos y operativos sistemáticos para ingreso, seguimiento y egreso, favoreciendo trayectorias definidas y egresos oportunos por mejoría clínica, cumplimiento de objetivos terapéuticos o transición a otras modalidades de atención.

El programa tiene dos líneas claras de gestión, a línea de Hospitalización en Casa y la línea de Atención domiciliaria.

La línea de Atención Domiciliaria demostró un desempeño efectivo en la gestión de la atención durante el periodo evaluado, respondiendo oportunamente a la demanda, manteniendo la continuidad del cuidado y preservando una intensidad asistencial adecuada; la población atendida osciló entre 225 y 286 pacientes mensuales, con un incremento progresivo en el segundo semestre y estabilización al cierre del año, mientras que la producción asistencial se situó entre 2.749 y 3.443 servicios mensuales, coherente con la complejidad clínica de los usuarios; la relación estable entre pacientes y servicios indica que el aumento de cobertura no comprometió la intensidad del cuidado ni provocó sobreutilización de recursos, y el crecimiento asociado a derivaciones desde la red asistencial fue gestionado mediante criterios clínicos y operativos sistemáticos para ingreso, seguimiento y egreso, favoreciendo trayectorias definidas y egresos oportunos por mejoría clínica, cumplimiento de objetivos terapéuticos o transición a otras modalidades de atención.

La Línea de Hospitalización en Casa mantuvo una operación estable y controlada durante el periodo, atendiendo entre 14 y 16 pacientes mensuales y garantizando un volumen uniforme de servicios que permitió ofrecer atenciones médicas, enfermería domiciliaria y rehabilitación constantes, sosteniendo la continuidad y seguridad del cuidado sin comprometer la eficiencia operativa; no obstante, por la alta intensidad asistencial y la atención de casos de elevada complejidad —incluyendo servicios de enfermería continua y pacientes con implicaciones legales o judiciales— esta línea fue la principal responsable de la sobreejecución contractual, fenómeno que refleja la intensidad de recursos requeridos más que deficiencias operativas y subraya la necesidad de seguimiento presupuestal y planificación estratégica específicos; operativamente, la línea optimizó la intensidad de atención mediante criterios clínicos de pertinencia y protocolos de priorización, asegurando efectividad, seguridad y continuidad frente a la presión de costos asociada a la complejidad de los pacientes.

6.1.3. Departamento de Norte de Santander

En el Departamento de Norte de Santander opera nuestra IPS PROMNORTE la cual con el desarrollo de ellos programas de gestión del riesgo contribuye al mantenimiento de la salud de la población asignada en los municipios de San José de Cúcuta y su área Metropolitana. Cerca de 15 mil pacientes en la Cohorte de Riesgo Cardiovascular y mas de 500 gestantes activas en la Coorte de Alto Riesgo Obstétrico con excelentes resultados en salud dan cuenta de la adecuada gestión del riesgo que realiza Promonorte en la población asignada en Norte de Santander.

6.1.3.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular

En 2025 la cobertura del programa RCV alcanzó 64,96%, por debajo de la meta del 80% y distante de los niveles superiores al 90% observados en 2023–2024. Esta caída se asocia a factores estructurales: el ajuste contractual del 1 de junio de 2025 que fragmentó la contratación con la red externa, cambios en el universo poblacional que afectaron el denominador del indicador y la reorganización de rutas de atención que generó un periodo de transición en captación y seguimiento; adicionalmente, el aumento de la demanda en medicina interna redujo la disponibilidad de médicos asignados a programas. El ingreso al programa se mantiene en niveles deficientes históricamente (31% en ingresos coincidente con medidas de reorganización y estrategias de captación).

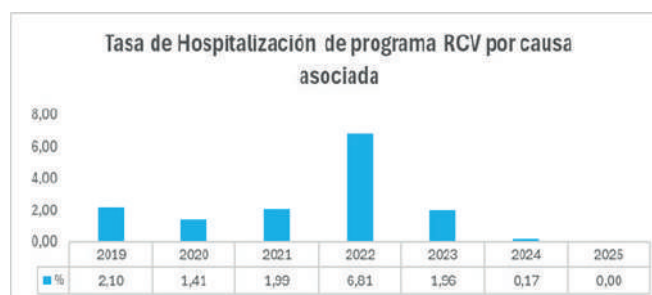
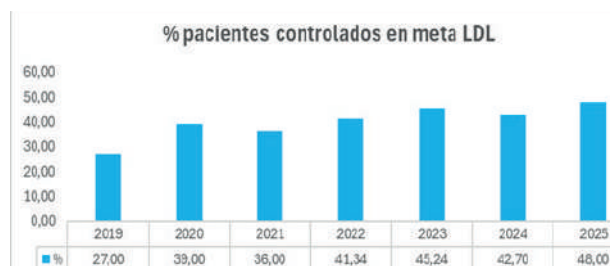


Los resultados clínicos muestran fortalezas: el control de hipertensión arterial mejoró marcadamente, alcanzando 88% en 2024 y 95% en 2025, reflejando seguimiento clínico, control farmacológico y adherencia.

El control metabólico en diabetes mejoró a 74% en 2025, situándose en nivel óptimo y sugiriendo mejor adherencia y oportunidad en la toma de HbA1c. El control de LDL, aunque históricamente bajo, mostró avance hasta 48% en 2025, indicando progresos en manejo farmacológico y seguimiento.



La tasa de hospitalización por causas asociadas reportada como 0,00 en 2025 requiere interpretación técnica: hubo limitaciones en la disponibilidad de datos por parte de la EPS y pendientes de unificación de criterios para clasificar eventos, por lo que el valor no es concluyente. El indicador de captación desde IPR depende de información suministrada por la EPS y se inició su articulación en diciembre de 2025. En conjunto, los hallazgos señalan la necesidad de fortalecer planificación, monitoreo y acciones correctivas para recuperar cobertura y consolidar los avances clínicos en 2026.



En cuanto a Nefroprotección presentó en 2025 un quiebre operativo: la cobertura descendió de 95% (2024) a 46% en junio de 2025, un cambio atribuido a la reestructuración contractual del 1 de junio y considerado de naturaleza técnica/administrativa más que clínica. El ingreso al programa mostró un cumplimiento crítico del 18%, reflejando cambios en protocolos de ingreso y dificultades operativas.



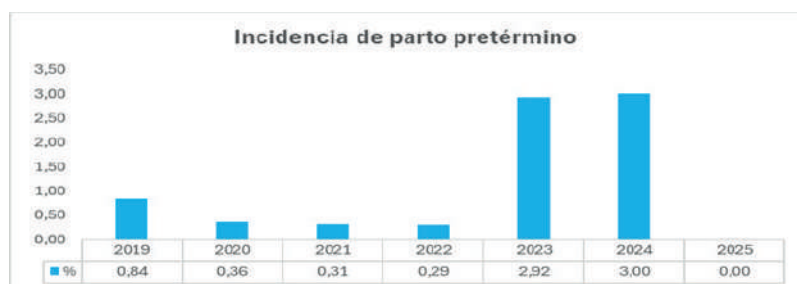
La progresión del daño renal, que fue óptima entre 2021-2024, pasó a nivel aceptable con 46% en 2025.

En términos de costos y resultados, la gestión de la cohorte renal en 2025 evidenció eficiencia clínica pese a un incremento en la inversión versus gasto, con un costo aproximado de

\$3.510.000.000; la variación de estadios renales mostró alta volatilidad en estadios tempranos, atribuible a identificación dependiente de campañas temporales, y una reducción significativa del 49% en pacientes en estadio 3-4 respecto al año anterior, lo que se interpreta como un resultado positivo en la gestión del riesgo. En síntesis, los indicadores de 2025 para Nefroprotección reflejan un periodo de transición operacional que requiere estabilización contractual, ajuste de protocolos de ingreso y refuerzo de estrategias de identificación y captación para recuperar niveles de cobertura y desempeño clínico.

6.1.3.2. Cohorte Alto Riesgo Obstétrico

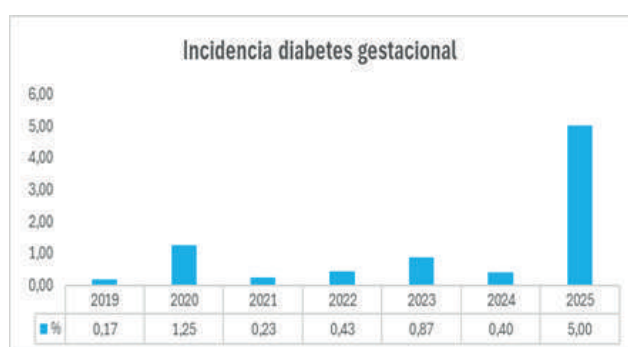
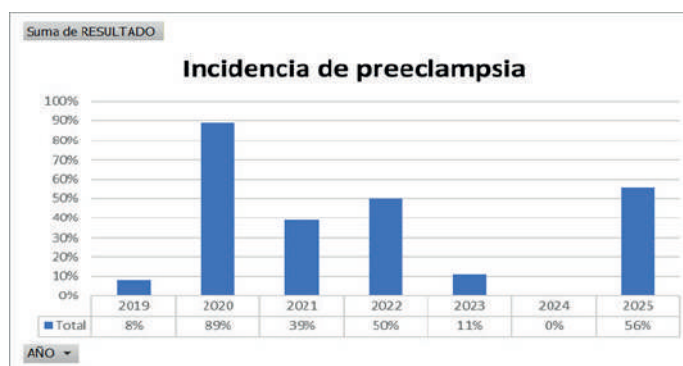
En Norte de Santander el Programa de gestantes refleja una dinámica marcada por disminución de ingresos y mantenimiento de egresos elevados con 511 gestantes activas a corte de diciembre de 2025, lo que ha generado un descenso de la población activa del programa. Este desbalance se asocia principalmente a cambios contractuales, depuración de bases de datos y menor captación durante el periodo evaluado; frente a ello se planifican acciones dirigidas a recuperar la captación oportuna y garantizar la continuidad del seguimiento de gestantes activas.



La incidencia de parto pretérmino se mantuvo dentro de la meta institucional ($\leq 5\%$), lo que exige mantener el seguimiento continuo y las intervenciones preventivas. En contraste, la incidencia de diabetes gestacional presentó valores superiores a la referencia técnica y un comportamiento atípico en 2025, por lo que se fortalecerán estrategias de

prevención primaria, control nutricional, tamizaje oportuno y seguimiento intensivo de gestantes con factores de riesgo.

La incidencia de preeclampsia aumentó a 56 % en 2025, superando ampliamente la meta (≤ 10 %), lo que obliga a intensificar el control prenatal y el seguimiento de gestantes hipertensas para revertir esta tendencia. Los indicadores de mortalidad perinatal y mortalidad materna cumplieron las metas establecidas durante todo el periodo analizado, al igual que la incidencia de sífilis congénita y el indicador de bajo peso al nacer, que se mantuvieron dentro de los umbrales esperados.



En 2025 se consolidaron avances organizacionales y operativos relevantes: se fortaleció la estructura institucional y los canales de atención —incluido el Teléfono Rojo y la estrategia “miércoles con la liga”—, se redujeron las filas en la sede Lleras mediante nuevas herramientas de atención, se formalizaron convenios para prácticas estudiantiles con el Instituto Sin Fronteras y se implementó el programa de gestión del riesgo cardiovascular con Novonordisk; como lecciones aprendidas se priorizaron el seguimiento a listas de espera, la articulación permanente con Coosalud mediante mesas de trabajo y conciliaciones semanales de PQRS, la reorganización del liderazgo de los programas de riesgo y la ejecución de planes de acción acordados, así como la planificación estratégica para visitas de entes de control. Para el próximo periodo se definieron acciones concretas de mejora: implementar un modelo de auditoría para servicios tercerizados, contratar el PGP de ecografías, reorganizar agendas e introducir agendamiento inteligente para pacientes de programas de riesgo, formalizar un convenio docente asistencial con la Universidad Simón Bolívar, promover la integración de equipos mediante actividades como las olimpiadas Promonorte, reentrenar procesos a todo el personal y fortalecer el plan de bienestar laboral, medidas orientadas a sostener la calidad, la eficiencia operativa y la continuidad de la atención

6.1.4. Logros y Desafíos del Grupo Previsalud en Gestión del Riesgo

El Modelo de Gestión integral del Riesgo adoptado por las IPS del Grupo Previsalud apunta a seguir consolidando los resultados en salud en la población asignada en los diferentes departamentos con presencia de nuestras IPS, lo que contribuye al desarrollo de la región, mejorando la calidad de vida de nuestros pacientes y sus familias, este reto a significado la necesidad de la modernización e inclusión de tecnologías y herramientas de análisis de datos para mejorar la intervención individual y poblacional en nuestras cohortes de riesgos.

Es así como Grupo Previsalud le apuesta a la innovación y a la utilización de las TIC en el desarrollo de nuestros programas, a continuación, mencionamos algunas de las estrategias, herramientas e innovaciones puestas en marcha en 2025 al servicio de nuestros pacientes y de los profesionales asistenciales y administrativos de los diferentes programas y cohortes de Gestión de Riesgo:

DATASALUD: Como un único repositorio de la base de datos de la cohorte de RCV, se puso en marcha DataSalud, una herramienta que le permite a las coordinadoras de la cohorte de RCV en las IPS hacer una mejor gestión de la Base de datos, garantizando una fuente unificada y consolidada de toda la información de los cerca de 40.000 pacientes de la Cohorte de RCV.

PREVIAGENDA: Esta nueva herramienta lanzada en el último semestre de 2025 permite que nuestros médicos del programa RCV agenden la cita de centro a sus pacientes desde la misma consulta, dando la posibilidad a nuestros pacientes de salir de su cita con su siguiente consulta de control ya agendada, permitiendo, inclusive, que médico-paciente escojan el mejor día y la hora de su siguiente control para mejorar la adherencia al programa y el cumplimiento de cita.

PREVIRESULT: Una manera rápida de acceder a los resultados de nuestros pacientes en la consulta médica es a través de la nueva herramienta PreviResult, donde se consolidan todos los resultados de ayudas diagnósticas como Imágenes Ionizantes, EKG, Holter y MAPAS, así como biopsias, espirometrías entre otros resultados. Esto garantiza que nuestros médicos tendrán a la mano siempre los resultados de sus pacientes en una plataforma totalmente en línea.

ACTUALIZACIÓN DE GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA: Con un trabajo colaborativo, los equipos de las 4 IPS del grupo durante el 2025 actualizaron las GPC más relevantes relacionadas con las diferentes cohortes de riesgo, garantizando contar con la actualización de manejos basados en la mejor evidencia clínica disponible.

PREMS Y PROMS: Como parte de una estrategia de innovación en salud, el 2025 se diseñaron las encuestas de medición de PREMS y PROMS para la medición de las expectativas de nuestros usuarios y el impacto en la calidad de vida de nuestros programas, inicialmente para el programa de RCV, pero ya se encuentra en proyecto la implementación de medición de impacto en calidad de vida en otros programas como Sin Límites (AR), Equilibrio (Salud Mental) y Rehabilitación Integral (Centro Vivir).

El 2026: nos espera un año cargado de desafíos en materia de innovación, proyectos como MIPRES 3.0, CIE11, Interoperabilidad de la Historia clínica, demandan el desarrollo y la preparación de nuestro modelo de atención para los nuevos retos tecnológicos en materia de atención en Salud. Adicionalmente, ya están en marcha proyectos como la automatización de la auditoría de los registros clínicos mediante un BOT autónomo, la creación de un agente potenciado con Inteligencia Artificial para mejorar la adherencia a GPC y la implementación de monitoreo remoto de variables críticas en pacientes de las cohortes son algunos de los proyectos propios en los que desde ya estamos trabajando y con seguridad

6.2. Semedical y Farmacias en Red

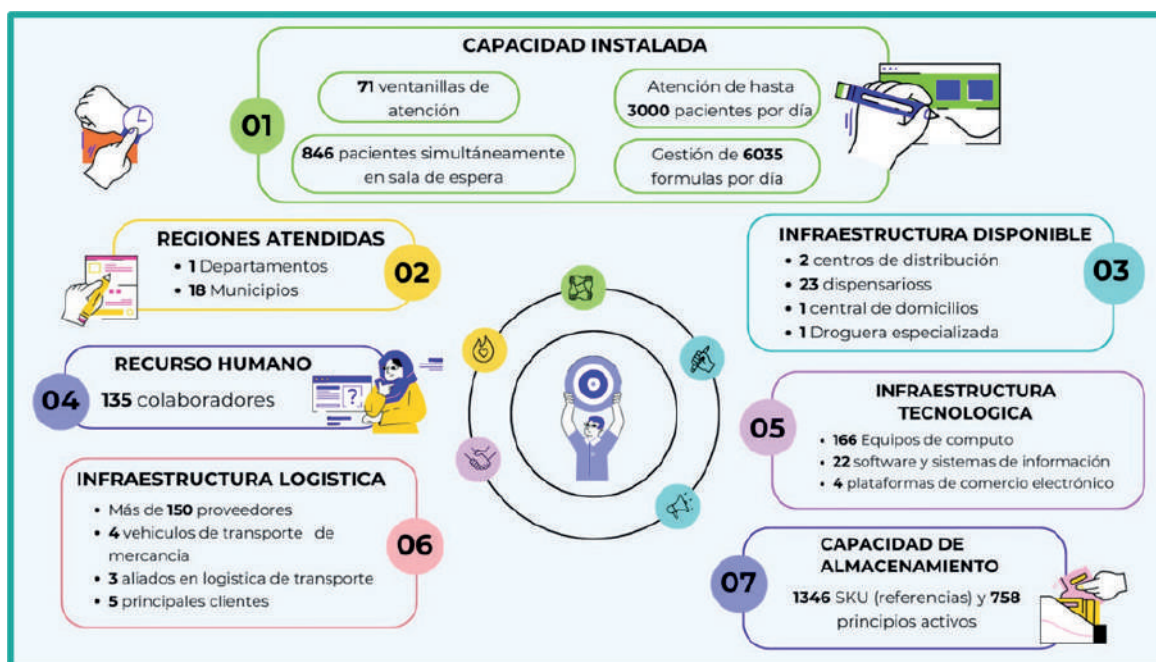
El presente Informe de Sostenibilidad del Grupo Multifarma refleja un período de consolidación estratégica, en el que la organización avanzó de manera decidida hacia un modelo de crecimiento rentable, responsable y centrado en las personas. En un entorno marcado por transformaciones regulatorias, presiones operativas y mayores expectativas de los grupos de interés, Multifarma demostró su capacidad para adaptarse, sostener el desempeño financiero y fortalecer la continuidad del servicio, sin perder de vista su compromiso con la salud, el bienestar y la sostenibilidad.

Durante el período analizado, el Grupo integró de forma efectiva la disciplina financiera, la excelencia operativa, el desarrollo del talento humano, la gestión responsable de riesgos y la mejora progresiva de la experiencia del usuario. Los resultados evidencian una organización más resiliente, con procesos robustos, una cultura organizacional humanizada y una operación respaldada por datos, tecnología e infraestructura, capaz de generar valor sostenible en toda su cadena.

Este informe no solo presenta indicadores y resultados; narra cómo Multifarma ha convertido los desafíos en oportunidades, fortaleciendo su gobierno corporativo, elevando los estándares de calidad y seguridad, y alineando su estrategia con criterios ESG que garantizan la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Cada avance aquí expuesto responde a decisiones estratégicas orientadas a proteger al paciente, optimizar los recursos, cuidar a las personas y consolidar la confianza de aliados, clientes y autoridades.

Invitamos a la Junta Directiva y a nuestros grupos de interés a recorrer este informe como un ejercicio de transparencia, gestión y visión de futuro, en el que se evidencian los logros alcanzados y, sobre todo, la hoja de ruta que seguirá guiando a Multifarma hacia un crecimiento sostenible, responsable y con impacto positivo.

6.2.1. Cobertura del Servicio y Capacidad



6.2.2. Logros Significativos

Desempeño Económico y Financiero

Durante el período 2023–2025, el Grupo Multifarma fortaleció de manera sostenida su desempeño financiero, consolidando una estructura económica resiliente y eficiente. Semedical registró un crecimiento acumulado de ingresos operacionales del 63,7%, acompañado de una mejora estructural de la rentabilidad, alcanzando un margen bruto del 29,6% en 2025 y manteniendo una generación sostenida de utilidades.

Esta evolución fue respaldada por una gestión disciplinada del capital de trabajo, reflejada en un ciclo de caja negativo de –31 días, una razón corriente superior a 2,0 y un endeudamiento financiero controlado del 1,45% en 2025, lo que permitió absorber ajustes contractuales y regulatorios sin comprometer la continuidad del servicio.

Adicionalmente, la organización fortaleció la eficiencia en compras estratégicas, logrando en 2025 un ahorro neto de COP 655.654.692, equivalente a un incremento del 108% frente a 2024, pese a un aumento del 16% en el volumen de compras de tecnologías en salud. Este resultado evidencia una gestión activa de negociación, economías de escala y control presupuestal, manteniendo una ejecución presupuestal con desviaciones máximas del 3%.

Expansión y diversificación del portafolio de negocio

Durante 2025, el Grupo fortaleció su estrategia de crecimiento mediante la consolidación de PreviPharma como línea de bienestar y prevención, alcanzando un GMV de COP 365 millones (sin IVA). El desempeño estuvo soportado por un modelo multicanal diversificado, reduciendo la dependencia de un solo canal y ampliando la cobertura comercial a través de canal físico, web, marketplace y WhatsApp. La apertura de Rappi y la alianza con Sistecrédito mejoraron el acceso de los clientes al portafolio, mientras que la participación en eventos deportivos de alto impacto (+10.000 asistentes) fortaleció el posicionamiento de marca y validó los formatos presenciales como motores de crecimiento escalables, todo ejecutado con disciplina financiera y alto retorno sobre la inversión.

Excelencia Operativa y Gestión Responsable

El Grupo consolidó avances relevantes en la gestión integral de la cadena de suministro, asegurando continuidad operativa, protección del paciente y optimización del capital. En 2025 se alcanzó una exactitud de inventarios del 99,9% en valor y 96,9% en ítems, junto con un Fill Rate de proveedores del 96,1% y un OTIF del 63%, con una mejora de 2 puntos porcentuales frente al año anterior.

De forma complementaria, se logró una gestión responsable del inventario, manteniendo los medicamentos vencidos por debajo del 0,1% y reduciendo los inventarios inmovilizados al 0,86%, protegiendo la seguridad del usuario y liberando recursos financieros.

La eficiencia operativa también se reflejó en la estabilización del cierre de órdenes de compra, alcanzando un promedio de 12 días, y en un desempeño de proveedores del 98% en Semedical, con una mejora de 9 puntos porcentuales, fortaleciendo la confiabilidad del abastecimiento.

En términos de gobernanza y control, se renovaron exitosamente las certificaciones ISO 9001 e ISO

45001, ratificando la madurez de los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Transformación Digital y Gestión Basada en Datos

En 2025, el área de Business Intelligence lideró la implementación de un ecosistema digital integrado, que articuló aplicaciones operativas, plataformas de BI, automatización mediante bots y modelos predictivos. Este ecosistema incluyó soluciones de BI Usuario 360, trazabilidad, auditoría médica y financiera, autoservicio de datos y pronóstico de demanda, integrando información crítica en tiempo real a lo largo de la cadena de valor.

Como resultado, la organización mejoró la toma de decisiones estratégicas, fortaleció los procesos de control y cumplimiento, optimizó la planeación de inventarios y órdenes de suministro, y elevó los niveles de transparencia y sostenibilidad financiera.

Adicionalmente, se integraron los inventarios de insumos de aseo, papelería y cafetería a SOLINT, habilitando una Power App para pedidos, lo que estandarizó procesos, mejoró la trazabilidad y redujo reprocesos operativos en los dispensarios.

Experiencia del Usuario e Infraestructura (S – Social)

En Semedical, la satisfacción global aumentó en más de 9 puntos porcentuales, pasando del 72,32% en 2023 al 81,94% en 2025, mientras que la recomendación del servicio alcanzó el 89,83%, reflejando avances en calidad, amabilidad y tiempos de atención.

En Farmacias en Red, los indicadores de experiencia se mantuvieron en niveles óptimos, con amabilidad superior al 92% y recomendación por encima del 93%, consolidando estrategias efectivas de fidelización. Estos resultados fueron apalancados por mejoras significativas en infraestructura. Se ejecutó la remodelación y ampliación del CAF Sabanalarga, incrementando la capacidad instalada en 86%, con 6 ventanillas, 98 sillas y 190 m², y del CAF Luruaco, con un aumento del 46%, alcanzando 4 ventanillas, 40 sillas y 65 m², mejorando la comodidad, el flujo de atención y la percepción del servicio.

En tecnología de atención, se aprobó e inició la renovación del sistema Digiturnos en ocho CAF estratégicos, fortaleciendo la gestión de filas, los tiempos de espera y la experiencia del usuario.

Talento Humano, Cultura y SST

El Grupo Multifarma consolidó una cultura organizacional sólida y humanizada, alcanzando un 87,24% en el Índice de Cultura Organizacional, superando el umbral óptimo. Este resultado fue acompañado por una recuperación del cumplimiento del plan de formación hasta el 96,88% en 2025 y procesos de inducción superiores al 99%, fortaleciendo la integración, el desempeño y la fidelización del talento.

En Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidenció un impacto tangible en la reducción de riesgos. En Semedical, el índice de severidad de accidentalidad se redujo de 9,30% en 2024 a 3,80% en 2025, mientras que Farmacias en Red mantuvo cero accidentes laborales y cero días perdidos durante todo el año, reflejando la efectividad del sistema de gestión de SST.

Confiabilidad de Activos y Cumplimiento Normativo (E + S + G)

De manera transversal, se fortaleció la confiabilidad de los activos críticos, alcanzando 100% de cumplimiento en el mantenimiento preventivo de neveras durante tres años consecutivos y un 98,75% en calibración de equipos, garantizando la seguridad del paciente, la continuidad operativa y el cumplimiento normativo.

6.2.3. Aspectos Económicos

El presente apartado expone el desempeño financiero de las empresas del grupo Multifarma, Semedical y Farmacias en Red, a partir del análisis de sus principales indicadores económicos y financieros. Estos resultados permiten evaluar la evolución de la rentabilidad, la liquidez, la eficiencia operativa y la estructura de capital, como elementos clave para la sostenibilidad económica del grupo, así como para la toma de decisiones estratégicas orientadas a garantizar su estabilidad y crecimiento de largo plazo.

Impacto Económico Semedical

Nombre del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
Ingresos Operacionales (*)	\$ 35,324	\$42,519	\$57,823	Semedical evidencia un crecimiento sostenido y una mejora estructural en su desempeño operativo , reflejado en el aumento continuo de los ingresos operacionales, que pasan de \$35.324 a \$57.823, acompañado de una baja dependencia de ingresos no operacionales ($\approx 1,3\%$), lo que refuerza la calidad y recurrencia del modelo de negocio. La rentabilidad muestra una evolución positiva , con un incremento significativo del margen bruto (17,4% a 29,6%), señal de mayor eficiencia en costos y mejor gestión comercial; aunque el margen neto presenta una leve contracción en 2025 frente a 2024, se mantiene en niveles sólidos y muy superiores a 2023. La compañía conserva un ciclo de caja negativo , lo que indica una operación financiada principalmente por proveedores y una adecuada gestión del capital de trabajo, destacándose la recuperación en los días de cartera en 2025 y un manejo estratégico de inventarios acorde con el crecimiento. No obstante, el aumento del nivel de endeudamiento exige mantener una gestión prudente del apalancamiento, equilibrando el crecimiento con la estabilidad financiera de largo plazo.
Ing no oper / Ing Op	1,77%	1,32%	1,33%	
Margen Bruto	17,40%	26,36%	29,58%	
Margen Neto	2,71%	11,43%	9,55%	
Razón de endeudamiento	62%	80%	81%	
Días Ciclo de caja	-49	-21	-31	
Cuentas por cobrar en días	18	51	29	
Cuentas por pagar en días	91	84	86	
Días De Existencia De Inventarios	23	11	26	

(*) Cifras en millones de pesos

Impacto Económico Farmacias en Red

Nombre del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
Ingresos Operacionales	\$ 17,261	\$ 16,991	\$ 13,643	Farmacias en Red evidencia un proceso de ajuste y fortalecimiento de su sostenibilidad financiera , en un contexto de disminución de los ingresos operacionales, que pasan de \$17.261 a \$13.643, explicada en parte por glosas asociadas a ajustes en tarifas de tecnologías médicas . A pesar de este escenario, la compañía muestra una mejora progresiva en el margen bruto (13,87% a 17,51%), reflejando una gestión más eficiente de costos y compras; sin embargo, el margen neto mantiene una tendencia decreciente, evidenciando presiones por gastos operativos y financieros que deben ser gestionadas para fortalecer la rentabilidad. Se destaca una mejora relevante en el ciclo de caja , que evoluciona hacia valores negativos en 2025 (-13 días), como resultado de una recuperación en los días de cartera y un uso estratégico del crédito de proveedores, fortaleciendo la liquidez operativa. El nivel de endeudamiento, aunque aún elevado, presenta una corrección frente a 2024 , reduciendo el riesgo financiero. En conjunto, los resultados reflejan un proceso de reordenamiento financiero , con avances claros en eficiencia operativa y gestión de caja, y con el reto estratégico de consolidar la rentabilidad neta y recuperar el crecimiento de ingresos ajustados, garantizando su sostenibilidad de largo plazo.
Ing no oper / Ing Op	5,24%	5,88%	1,78%	
Margen Bruto	13,87%	15,83%	17,51%	
Margen Neto	9,11%	7,74%	5,54%	
Razón de endeudamiento	62,95%	76,37%	69,75%	
Días Ciclo de caja	39	113	-13	
Cuentas por cobrar en días	102	263	64	
Cuentas por pagar en días	82	162	110	
Días De Existencia De Inventarios	19	12	32	

6.2.4. Ventas a Clientes

Este apartado presenta los indicadores relacionados con las ventas a nuestros clientes, destacando el desempeño comercial, las tendencias de crecimiento y las áreas de oportunidad para optimizar nuestras estrategias de ventas y fidelización.

EMPRESA	2023	2024	2025	INC
PROMOCOSTA	\$405,462 (Miles de pesos)	\$200,851 (Miles de pesos)	\$395,115 (Miles de pesos)	96,7%
SALUD SOCIAL (*)	\$777	\$1,226	\$1,380	12,5%
CALIDAD MEDICA (*)	\$56	\$23	\$24	5,6%
RED-MEDIHOS SAS (*)	♦CONTRATO EVENTO: Medicamentos para enfermedades huérfanas \$2.123	\$70	\$95	36%
COOSALUD EPS (Contrato cápita) (*)	\$33,928	\$ 40,387 (26,36 cápita y 14,02 PGP)	\$ 53,892 (50,38 cápita y 3,50 PGP)	33,4%
COOSALUD NO PBS (*)	\$12,981	\$13,496	\$11,297	-16%
CLIENTES PREVIPHARMA	----	\$14	\$365	Nuevo

(*) Cifras en millones de pesos

La tabla de Ventas a Clientes presenta la evolución de los principales ingresos del grupo Multifarma entre 2023 y 2025, evidenciando el crecimiento de clientes estratégicos, la diversificación del portafolio y la incorporación de nuevos contratos. Estos resultados reflejan una gestión comercial dinámica, con variaciones relevantes entre clientes que requieren un seguimiento permanente para asegurar la sostenibilidad y rentabilidad de los ingresos.

6.2.5. Eficiencia Operativa

En este apartado se analizan los indicadores clave relacionados con la eficiencia operativa de Multifarma, con el objetivo de evaluar el rendimiento de nuestros procesos internos y detectar áreas de mejora para optimizar los recursos y maximizar la productividad.

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
% Exactitud de inventario (\$)	Optimo: > 99.5% Aceptable: 98.5- 99.5% Deficiente: <98.5%	99,2%	99,7%	99,9%	El indicador muestra una mejora sostenida , pasando de un nivel aceptable en 2023 (99,2%) a un desempeño óptimo en 2024 y 2025 (99,9%), lo que evidencia un alto control financiero del inventario , confiabilidad en los registros y una adecuada gestión de conciliación física–contable, reduciendo riesgos de pérdidas económicas y reprocesos.
% Exactitud de inventario <u>items</u>	Optimo: > 95% Aceptable: 85 - 95% Deficiente: <85%	87%	96,4%	96,9%	Se observa una evolución significativa del control operativo , pasando de un nivel aceptable en 2023 (87%) a niveles óptimos en 2024 y 2025 (superiores al 96%). Esto refleja mejoras en los procesos de dispensación, almacenamiento, <u>picking</u> y conteo, fortaleciendo la trazabilidad y la calidad del servicio.
Fill Rate de proveedores	Optimo: >95% Aceptable: 90- 95% Deficiente: < 90%	94,5%	95,6%	96,1%	El indicador presenta una tendencia positiva y sostenida , alcanzando niveles óptimos en 2024 y 2025 (>95%). Esto evidencia una mejor articulación con proveedores estratégicos , mayor confiabilidad en el abastecimiento y reducción del riesgo de quiebras de inventario.

OTIF	Optimo: >60% Aceptable: 50- 60% Deficiente: <50%	53%	61%	63%	El desempeño evoluciona de un nivel aceptable en 2023 (53%) a un resultado óptimo en 2024 y 2025 (63%), lo que indica mejoras en la planificación logística y en la ejecución de entregas , impactando positivamente la experiencia del cliente y el cumplimiento contractual.
Medicamentos vencidos	Optimo: < 0,1% Aceptable: 0,1% - 0,5% Deficiente: >0,5%	0,04%	0,004%	0,06%	El indicador se mantiene consistentemente en niveles óptimos durante todo el período, con valores muy por debajo del umbral máximo, lo que demuestra una gestión eficaz de rotación, control de fechas de vencimiento y prevención de pérdidas , alineada con buenas prácticas sanitarias y de sostenibilidad.
Próximos a vencer	Optimo: < 0,5% Aceptable: 0,5% - 1,5% Deficiente: >1,5%	0,4%	0,19%	0,21%	
Medicamentos inmovilizados 45 días	Optimo: <1,5% Aceptable: 1,5- 2% Deficiente: > 2%	1,69%	0,49%	0,86%	Se observa una reducción significativa frente a 2023, manteniéndose en niveles óptimos en 2024 y 2025. Esto refleja mejoras en la rotación, depuración de inventarios y decisiones oportunas de redistribución o ajuste de compras.
Oportunidad en la entrega de medicamentos	Optimo: > 98% Aceptable: 97 - 98% Deficiente: < 97%	97%	97%	97%	El indicador se mantiene estable en un nivel aceptable (97%), lo que evidencia consistencia operativa , aunque representa una oportunidad estratégica de mejora para alcanzar niveles óptimos y fortalecer la percepción de oportunidad del servicio.
Efectividad en la dispensación PBS (Previsalud)	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	87%	95,3%	97%	El indicador muestra una mejora sustancial , pasando de un nivel deficiente en 2023 a un desempeño óptimo en 2024 y 2025. Esto refleja ajustes efectivos en procesos, capacitación y control operativo , impactando positivamente la continuidad del tratamiento de los usuarios.
Efectividad dispensación NO POS	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	92%	97%	96,3%	Se mantiene en rangos aceptables y óptimos durante el período, con resultados superiores al 95% en los últimos años, lo que evidencia madurez en la gestión de dispensación de medicamentos NO PBS .
% Cumplimiento de evaluaciones de desempeño de proveedores	Optimo: > 95% Aceptable: 90% - 95% Deficiente: < 90%	93,2%	94%	97,5%	El indicador presenta una mejora progresiva , alcanzando un nivel óptimo en 2025 (97,5%), lo que demuestra el fortalecimiento del modelo de gestión y seguimiento a proveedores , clave para asegurar calidad, cumplimiento y sostenibilidad de la cadena de suministro.

6.2.6. Cumplimiento de Mantenimientos y Calibraciones

Este apartado evalúa el cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento y calibración de equipos y dispositivos médicos en Multifarma, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y cumplir con los estándares de calidad y seguridad establecidos.

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
% Cumplimiento de calibración de equipos	Optimo: > 95% Aceptable: 90% - 95% Deficiente: < 90%	100%	96%	98,75%	El desempeño conjunto de los indicadores de calibración, mantenimiento y gestión de activos refleja una gestión estratégica orientada a la continuidad operativa, la mitigación de riesgos y la sostenibilidad del servicio . La evolución de estos resultados evidencia la priorización de los activos críticos como habilitadores del cumplimiento normativo, la seguridad del paciente y la eficiencia de los procesos, consolidando una operación más confiable y resiliente. En este contexto, se mantiene un desempeño consistentemente óptimo en la calibración de equipos y en el mantenimiento preventivo de neveras, asegurando la integridad de la cadena de frío y la confiabilidad de los procesos. A su vez, la mejora sostenida en infraestructura, aires acondicionados y equipos de cómputo demuestra una mayor madurez en la planificación y ejecución del mantenimiento, así como una capacidad efectiva de corrección ante desviaciones.
% Cumplimiento de mantenimiento infraestructura y Aires Acondicionados	Optimo: > 95% Aceptable: 90% - 95% Deficiente: < 90%	87%	92%	98,63%	
% Cumplimiento de mantenimientos preventivos a neveras	Optimo: > 95% Aceptable: 90% - 95% Deficiente: < 90%	100%	100%	100%	
% Cumplimiento de mantenimiento preventivo equipos de cómputo	Optimo: > 95% Aceptable: 90% - 95% Deficiente: < 90%	95%	89%	99%	

6.2.7. Indicadores de Clima y Cultura Organizacional

Este apartado presenta el desempeño en los indicadores relacionados con el clima y la cultura organizacional, fundamentales para fomentar un entorno laboral positivo, fortalecer el compromiso de los colaboradores y alinear a los equipos con los valores y objetivos estratégicos de Multifarma.

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
Índice de Clima Laboral	Optimo: > 80 Aceptable: 75 - 80 Deficiente: < 75	80,40	78,60	78,40	Durante el período analizado, la organización evidencia bases sólidas en cultura y gestión del talento , con un clima laboral estable y una cultura organizacional fortalecida que se consolida como un diferenciador estratégico, especialmente por su enfoque humanizado. No obstante, la evolución del clima y la rotación del personal señalan la necesidad de reforzar el liderazgo, el desarrollo y la seguridad para sostener el compromiso de los equipos. En paralelo, la formación y la inducción muestran un desempeño robusto, con una recuperación significativa en 2025 y procesos de integración consolidados. El reto estratégico se centra en asegurar la aplicación efectiva del aprendizaje y en fortalecer la fidelización del talento, como pilares para la sostenibilidad organizacional.
Índice de Cultura Organizacional	Optimo: > 80 Aceptable: 75 - 80 Deficiente: < 75	----	87,24	-----	
Cumplimiento del plan de formación	Optimo: > 90% Aceptable: 85% – 90% Deficiente: < 85%	100%	60,75%	96,88%	
Inducción de personal	Optimo: > 90% Aceptable: 85% – 90% Deficiente: < 85%	95%	100%	99,25%	
Rotación de personal	Optimo: < 2% Aceptable: 2% – 5% Deficiente: > 5%	3,7%	3,5%	4,1%	

6.2.8. Seguridad y Salud en el Trabajo

En este apartado se analiza el desempeño los indicadores enfocados en garantizar condiciones laborales seguras, promover la salud de los colaboradores y cumplir con los estándares de seguridad y normatividad vigente en Multifarma.

Semedical:

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
Índice de Frecuencia por accidentalidad global	Optimo: < 1% Aceptable: 1% - 2.5% Deficiente: > 2.5%	2,91%	6,98%	2,53%	El comportamiento consolidado de los indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo evidencia una mejora relevante en la gestión de la accidentalidad , con una reducción significativa tanto en la frecuencia como en la severidad de los eventos en 2025 frente a 2024, lo que refleja avances en los controles operativos y en la capacidad de respuesta ante incidentes. No obstante, los resultados aún se ubican por encima del nivel óptimo, lo que plantea como prioridad estratégica el fortalecimiento de la prevención en riesgos críticos —especialmente asociados a manipulación de cargas, riesgos mecánicos y biológicos— y el refuerzo de prácticas seguras y comportamentales. En paralelo, el ausentismo por causa médica, aunque dentro de rangos aceptables, muestra una leve tendencia al alza, resaltando la necesidad de consolidar programas de promoción de la salud, vigilancia epidemiológica y bienestar laboral, como pilares para la sostenibilidad del talento humano y la continuidad operativa de la organización.
Índice de severidad por accidentalidad	Optimo: < 2,5% Aceptable: 2,5% - 7% Deficiente: > 7%	2,91%	9,30%	3,80%	
Ausentismo por causa medica	Optimo: < 3,5% Aceptable: 3,5% - 6% Deficiente: > 6%	4,12%	4,29%	4,70%	

Farmacias en Red

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
Índice de Frecuencia por accidentalidad global	Optimo: < 1% Aceptable: 1% - 1.5% Deficiente: > 1.5%	0%	0%	0%	Se mantiene un desempeño óptimo en seguridad laboral , sin registro de accidentes ni días perdidos durante el período analizado, lo que evidencia la efectividad de las acciones preventivas y el control de los riesgos operativos. Adicionalmente, el ausentismo por causa médica presenta una reducción sostenida , alcanzando en 2025 su nivel más bajo, reflejando el impacto positivo de las estrategias de bienestar y promoción de la salud sobre la estabilidad del talento humano y la continuidad operativa.
Índice de severidad por accidentalidad	Optimo: < 2,5% Aceptable: 2,5% - 11,76% Deficiente: > 11,76%	0%	0%	0%	
Ausentismo por causa medica	Optimo: < 4,5% Aceptable: 4,5% - 6% Deficiente: > 6%	3,90%	1,15%	0,84%	

6.2.9. Experiencia del Usuario

Este numeral presenta los indicadores clave relacionados con la satisfacción y percepción de los usuarios, reflejando los esfuerzos de Multifarma para garantizar una atención centrada en sus necesidades y brindar un servicio de calidad.

Semedical:

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2023	2024	2025	Hitos y oportunidades de mejora
% de Satisfacción Global del Usuario/Paciente	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	72,32%	80,46%	81,94%	Los resultados evidencian una mejora sostenida en la experiencia del usuario , reflejada en el incremento progresivo de la satisfacción global y de la disposición a recomendar el servicio, lo que confirma el impacto positivo de las acciones de fortalecimiento en atención y servicio implementadas en los últimos años. Si bien los niveles aún se ubican por debajo del estándar óptimo, la tendencia es claramente favorable y sienta una base sólida para cerrar la brecha hacia niveles de excelencia. Asimismo, se observan avances relevantes en variables clave como amabilidad y rapidez , asociadas directamente a la percepción del servicio, destacándose la evolución positiva en 2025. La implementación de iniciativas como programas de fidelización, fortalecimiento de competencias en servicio y optimización de procesos operativos será determinante para consolidar estos resultados. Por su parte, la tasa de quejas se mantiene en un nivel óptimo , evidenciando una gestión adecuada de reclamos, aunque se requiere un enfoque preventivo para contener su leve tendencia al alza y asegurar la sostenibilidad del desempeño alcanzado.
% Usuarios que recomiendan la farmacia a un familiar o conocido	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	82,76%	87,59%	89,83%	
Amabilidad	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	77,41%	84,80%	87,47%	
Rapidez	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	71,37%	80,38%	84,62%	
Tasa de Quejas de Pacientes	Optimo: < 1.5 Aceptable: 1.5 - 1.9 Deficiente: > 1.9	1,00	1,22	1,32	

Causales de quejas Semedical

A continuación, se muestran las principales causas de las PQRS que recibidos y que fueron procedentes para Semedical:

Causales	Total
Medicamento pendiente	12.328
Referente a servicio	121
Demora en la gestión del medicamento de alto costo	70
	12.519

Farmacias en Red

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2023	2024	2024	Hitos y oportunidades de mejora
% de Satisfacción Global del Usuario/Paciente	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	88,54%	87,37%	86,54%	Los resultados reflejan un desempeño estable y competitivo en la experiencia del usuario , con niveles de satisfacción global cercanos al estándar óptimo y una alta intención de recomendación , sostenida por encima del 93%, lo que evidencia una percepción positiva y consolidada del servicio por parte de los usuarios. La ligera variación en la satisfacción global sugiere la necesidad de ajustar metas a la realidad operativa , sin perder el enfoque en la mejora continua. Se destaca el desempeño consistente en amabilidad , que se mantiene en rangos óptimos, y la mejora significativa en la rapidez de atención , alcanzando el estándar esperado en el último período, apoyada en la optimización de procesos y la implementación de herramientas tecnológicas. En contraste, el comportamiento de las quejas requiere un seguimiento estratégico y preventivo , orientado a reforzar la capacidad de respuesta operativa y la gestión del servicio en puntos críticos, con el fin de proteger la confianza del usuario y la sostenibilidad del modelo de atención.
% Usuarios que recomiendan la IPS a un familiar o conocido	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	93,73%	93,13%	93,23%	
Amabilidad	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	91,24%	91,46%	92,13%	
Rapidez	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	82,47%	86,14%	90,01%	
Tasa de Quejas de Pacientes	Optimo: < 1.5 Aceptable: 1.5 – 1.9 Deficiente: > 1.9	2,12	1,73	12,30	

Causales de quejas Farmacias en Red

A continuación, se muestran las principales causas de las quejas y reclamos recibidos y que fueron procedentes para Farmacias en Red:

Causales	Total
Medicamento pendiente	1344
Referente a servicio	4
Demora en la gestión del medicamento	1
	1.349

6.2.10. Desafíos y Metas a Futuro

De cara a los próximos años, el Grupo Multifarma orienta sus esfuerzos estratégicos a consolidar la sostenibilidad operativa, ambiental y regulatoria, apalancándose en la eficiencia, la transformación digital y el fortalecimiento de sus capacidades institucionales. Si bien el consumo de energía evidencia estabilidad y control, el incremento en el consumo de agua se identifica como un desafío prioritario, abriendo una oportunidad clara para implementar acciones de uso eficiente del recurso, optimización de procesos y reducción de impactos ambientales y costos asociados.

En materia de infraestructura, la organización avanza en la planificación y ejecución de proyectos pendientes en las sedes de Manatí, Metrocentro y Malambo, al tiempo que se propone mejorar los tiempos de respuesta frente a los requerimientos de las diferentes sedes, fortaleciendo la comunicación

con proveedores, el seguimiento sistemático de solicitudes y el control y trazabilidad de los activos fijos, como pilares para asegurar continuidad operativa y eficiencia en la inversión.

Desde la perspectiva tecnológica y de transformación digital, los retos se centran en la adopción de nuevas tecnologías, la centralización de la infraestructura tecnológica en la nube, la digitalización de procesos clave, la automatización del proceso de facturación para reducir la manualidad y la implementación de MIPRES en la operación de Semedical, como habilitadores de eficiencia, control y toma de decisiones basada en datos.

En el componente técnico, regulatorio y de relacionamiento con la industria, se proyecta la implementación del Programa de Farmacovigilancia de Multifarma, el fortalecimiento de la estrategia de apertura de nuevos laboratorios —con especial foco en Farmacias en Red durante 2026—, la optimización del proceso de gestión de novedades con la industria y la implementación integral de la nueva normativa aplicable a gestores farmacéuticos, asegurando cumplimiento, calidad y sostenibilidad el modelo de negocio.

En conjunto, estos desafíos y metas a futuro reflejan una hoja de ruta clara, orientada a anticipar riesgos, capturar eficiencias, fortalecer el cumplimiento regulatorio y consolidar una operación moderna, resiliente y alineada con los principios ESG del Grupo.

7. EXPERIENCIA DEL USUARIO

En 2025, se fortaleció el modelo de atención para responder a un entorno dinámico y a las crecientes expectativas de los usuarios, consolidando el servicio como un eje estratégico para la sostenibilidad social, la reputación corporativa y la eficiencia operativa.

La gestión del servicio se estructuró a partir del ciclo de atención, integrando un modelo cada vez más personalizado y soportado en soluciones tecnológicas, el fortalecimiento de los valores corporativos orientados al trato humano y la estandarización de conductas de servicio. Estas conductas, apoyadas en el análisis de datos, han permitido anticipar necesidades, optimizar los procesos de atención y reducir fricciones a lo largo del recorrido del usuario, contribuyendo a una atención más accesible, oportuna y centrada en las personas.

7.1. Tasa de Queja por Mil Usuarios

En 2025, las IPS del grupo Previsalud se mantuvieron dentro de la meta del indicador de quejas, aunque Salud Social presentó un aumento en la tasa de quejas con respecto al año anterior. Por otro lado, Promocosta logró una notable reducción, pasando de 0.52 en 2024 a 0.35 en 2025, mientras que Promonorte mejoró significativamente al reducir su tasa de 1.14 a 0.87, logrando obtener niveles óptimos esperados.

INDICADOR	META	IPS	2022	2023	2024	2025
Tasa de Quejas x 1000 Usuarios atendidos	Óptimo: < 1,3 Aceptable: 1,3 - 1,5 Deficiente: > 1,5	Salud Social	0.84	0.94	1.24	1.28
		Promocosta	1.80	0.40	0.52	0.35
		Calidad Médica	1.20	0.58	0.22	0.22
		Promonorte	3.31	1.78	1.14	0.87

Los principales motivos de quejas durante el año 2025 fueron:

Salud Social	Promocosta	Calidad Médica	Promonorte
• Agenda no disponible • Usuario no logra comunicación con el centro de contacto • No se cumple con la oportunidad • Atención poco amable	• Usuario no logra comunicación con el centro de contacto • Demora en la atención por parte del profesional • Atención poco amable	• Agenda no disponible • Atención poco amable	• Agenda no disponible • Usuario no logra comunicación con el centro de contacto • Demora en la atención por parte del profesional

Con el fin de asegurar la accesibilidad, continuidad y oportunidad en la prestación de los servicios, se implementaron estrategias clave como actualización de los protocolos de atención por parte del Contacenter por lo que se dotó al personal con herramientas más efectivas para la atención del usuario. Además, se continuó fortaleciendo la interacción con los usuarios mediante campañas como “¡Hola!, ¿cómo estás?” con Doña Gentileza, la apertura de códigos QR para PQRFS y encuestas de satisfacción para la aplicación al finalizar el proceso de atención, y la reingeniería del proceso de agendamiento en las IPS, que incluyó la utilización de código QR y la aplicación de Previagenda para asignación de cita.

Otras acciones destacadas fueron la entrega de la Guía del Usuario con respecto a los canales habilitados de atención por parte del Contac center, actividades lúdicas con los viernes Cooltural orientadas a promover el bienestar emocional y fortalecer la relación con los usuarios, la participación de la Liga de Usuarios y la realización de mesas de trabajo con entes territoriales y aseguradores para abordar oportunamente las quejas. Estas iniciativas han permitido fortalecer la experiencia del usuario y mejorar la percepción del servicio en las diferentes IPS.

• Farmacias

Durante el año 2025, se evidenció un aumento en la tasa de quejas en Semedical, pese a ello se mantuvo en niveles aceptables. Mientras tanto, Farmacias en red tuvo un aumento significativo con respecto al 2024.

INDICADOR	META	FARMACIA	2022	2023	2024	2025
Tasa de Quejas x 1000 Usuarios atendidos	Optimo: < 1,3 Aceptable: 1,3 - 1,5 Deficiente: > 1,5	Semedical	0.84	1.00	1.22	1.32
		Farmacias en Red	1.29	2.14	1.76	12,30

Los principales motivos de las quejas estuvieron relacionados con medicamentos pendientes (97%) y aspectos del servicio (3%). Para abordar esta situación, se fortalecieron los procesos de compra, logística y operativos en cada farmacia, asegurando una mejor gestión de inventarios. Sin embargo, algunos inconvenientes fueron causados por factores externos, como el desabastecimiento de ciertas moléculas a nivel industrial.

A pesar del incremento en quejas, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora de la experiencia del usuario, implementando acciones para optimizar la atención en farmacias. Entre las estrategias más relevantes se destaca nuevo aplicativo GPN, facilitando la gestión integral de los casos PQR y cumplimiento con los tiempos de respuesta normativos por la Supersalud, fortalecimiento de la sala de atención al usuario lo cual ha permitido la gestión y entrega de pendientes a los usuarios y la Estrategia Padrino, que ha garantizado la entrega oportuna de medicamentos a usuarios querellantes. Además, se amplió y mejoró la infraestructura del dispensario de Sabanalarga y Luruaco, optimizando la comodidad y accesibilidad para los usuarios.

Otras iniciativas incluyen la ampliación de la cobertura en la entrega de insumos no PBS en los municipios de Malambo, Santo Tomás, Ponedera y Campo de la Cruz, así como la implementación de códigos QR para facilitar el ingreso de PQRFS y encuestas de satisfacción en tiempo real. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la optimización de procesos internos, garantizando mayor eficiencia, calidad y accesibilidad en la prestación de los servicios farmacéuticos.

7.2. Satisfacción Global de Usuarios

En 2025, las encuestas de satisfacción evidenciaron un aumento en la percepción global de los usuarios en Calidad médica, Promocosta y Promonorte, reflejando una mejora en la experiencia del servicio. aumento en el año 2025 con respecto al año anterior. Sin embargo, en Salud Social, se registró una disminución en la satisfacción, especialmente en el segundo trimestre del año, periodo en el que la empresa atravesó demoras en los canales de atención para asignación de cita. A pesar de esta situación, se ha fortalecido las estrategias para optimizar la prestación del servicio y mejorar la percepción del usuario.

INDICADOR	META	IPS	2022	2023	2024	2025
% Satisfacción Global del usuario	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Salud Social	94.4%	92.9%	95.2%	94,5%
		Promocosta	90.7%	90.0%	90.7%	93,5%
		Calidad Médica	96.0%	98.0%	92.5%	94,3%
		Promonorte	98.0%	89.0%	89.7%	91,2%

En cuanto a la medición del indicador de recomendación de las IPS, los resultados muestran una tendencia positiva, reflejando una mayor confianza por parte de los usuarios. Estas mejoras significativas son el reflejo de los esfuerzos implementados para fortalecer la experiencia en la atención.

INDICADOR	META	IPS	2022	2023	2024	2025
% Usuarios que recomendarían a la IPS a familiares y conocidos	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Salud Social	98.2%	97.0%	98.0%	97,7%
		Promocosta	94.9%	95.3%	95.7%	97,1%
		Calidad Médica	95.0%	98.0%	96.5%	97,5%
		Promonorte	90.0%	93.8%	94.3%	95,2%

Para las farmacias, aunque los resultados de percepción de la satisfacción de los usuarios no han logrado los umbrales esperados, en 2025 se evidenciaron mejoras significativas en Semedical, pasando del 80.4% al 81.9% de satisfacción global.

INDICADOR	META	FARMACIA	2022	2023	2024	2025
% Satisfacción Global del usuario	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Semedical	81.8%	72.3%	80.4%	81,9%
		Farmacias en Red	87.2%	88.5%	87.3%	86,5%

En cuanto al indicador de recomendación de las farmacias a familiares y conocidos Semedical presento una variación positiva en los resultados del 2025 con respecto al año anterior, mientras Farmacias en red se mantuvo.

INDICADOR	META	FARMACIA	2022	2023	2024	2025
% Usuarios que recomendarían a la farmacia a familiares y conocidos	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Semedical	91.3%	82.8%	87.5%	89.8%
		Farmacias en Red	94.8%	93.7%	93.1%	93,2%

Dentro de los aspectos a los que se ha hecho mayor seguimiento a través de las encuestas están la amabilidad en la atención por parte del personal y la rapidez, los cuales han venido mejorando si se compara el comportamiento del segundo semestre del año 2025 con respecto al primer semestre. En todo caso, se continúa trabajando en la mejora continua de los diferentes procesos internos para impactar en los resultados y prestar un mejor servicio a los usuarios.

7.3. Tiempos de Atención en Sede

En 2025, se obtuvo un aumento de 12 minutos promedio en el tiempo promedio de atención desde el ingreso del usuario hasta la finalización del primer contacto con línea de frente, en comparación con el 2024; sin embargo, se mantuvo en el nivel óptimo. Esta mejora ha sido posible gracias a la evaluación continua de los tiempos de atención mediante el sistema de digiturnos, lo que ha permitido identificar y corregir desviaciones en los servicios de mayor demanda.



Además, se ha ampliado el alcance de la medición y gestión del ciclo de atención, no solo en las líneas de frente y tomas de muestras, sino también en los diferentes servicios de las IPS. Con esta estrategia, buscamos optimizar el flujo del usuario en cada punto de contacto dentro de la institución, asegurando una atención más ágil, organizada y eficiente.

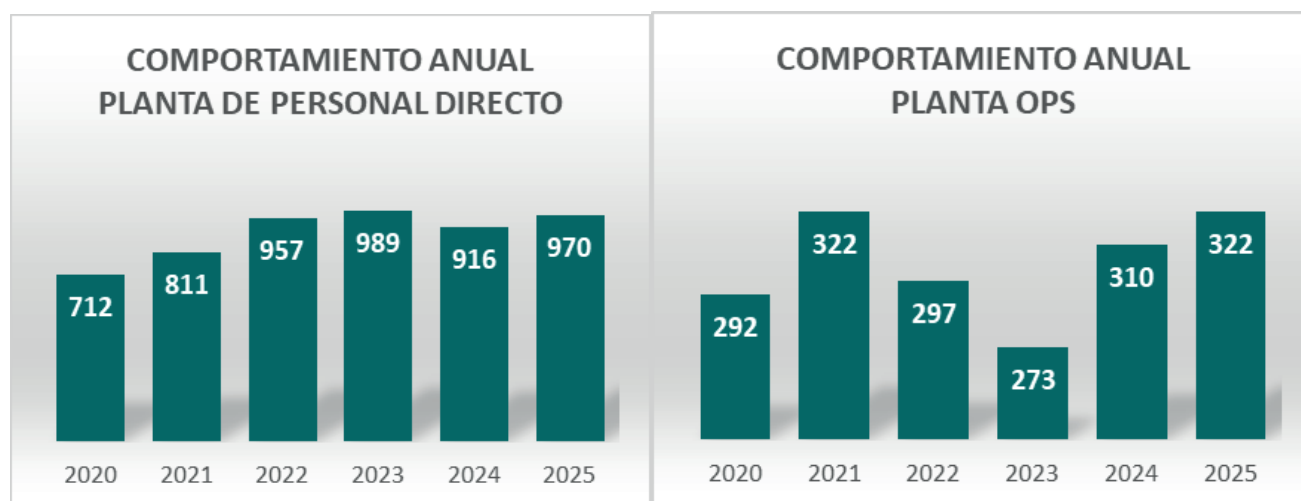


GESTIÓN CORPORATIVA

8.1. Talento y Cultura: Comprometidos con la Sostenibilidad

El Grupo Previsalud ratifica su compromiso con la sostenibilidad organizacional a través de una gestión responsable y estratégica de su talento humano, entendiendo a las personas como el eje fundamental para la continuidad empresarial, el crecimiento y la generación de valor social. Al cierre de diciembre de 2025, la organización alcanzó una planta de **970 colaboradores directos y 322 indirectos**, reflejando un comportamiento positivo frente al año anterior y evidenciando la solidez de las decisiones orientadas a la estabilidad laboral, la generación de empleo y el fortalecimiento de las capacidades internas.

Este crecimiento responde a una visión sostenible que equilibra la expansión operativa con el bienestar, la formación y la permanencia del talento, permitiendo consolidar los proyectos estratégicos del Grupo, fortalecer su impacto en el sector salud y aportar de manera responsable al desarrollo económico y social del país.

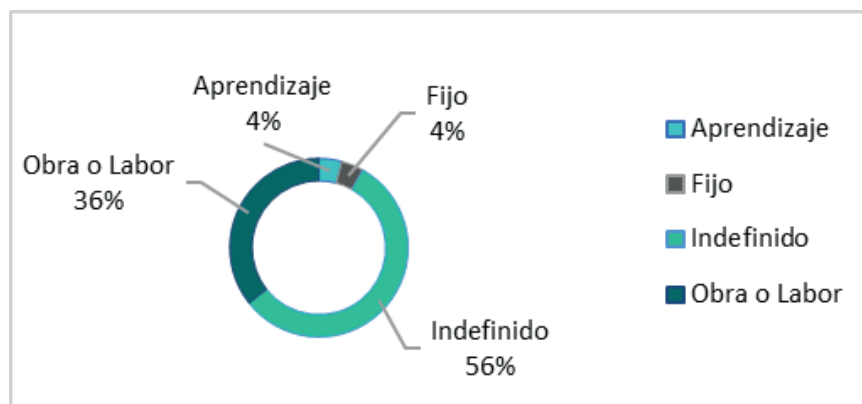


***Gráficas comportamiento anual personal directo e indirecto**

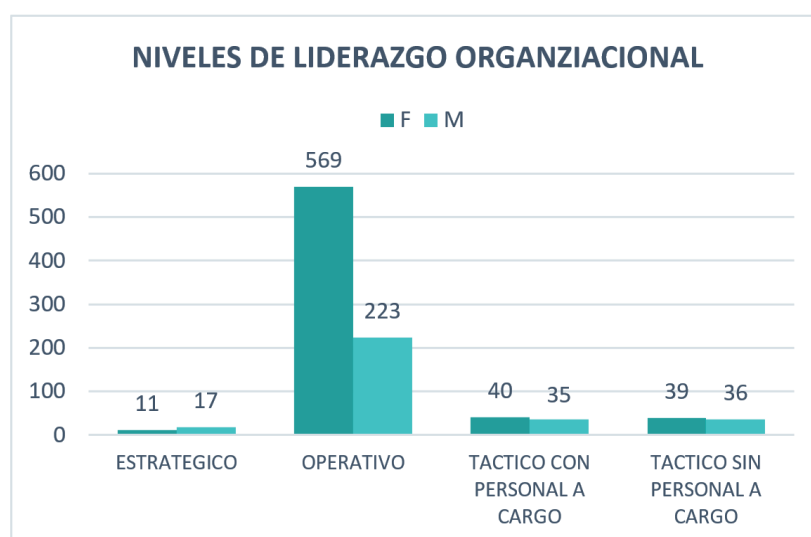
En coherencia con los objetivos estratégicos orientados a garantizar la prestación de los servicios de salud, el Grupo fortaleció su estructura organizacional mediante la expansión de su portafolio de servicios y el robustecimiento de los equipos comerciales, factores clave para la consolidación de la estrategia y la sostenibilidad institucional. Como resultado, la organización cerró el período con un equipo humano directo conformado por 1.292, quienes respaldan la operación y agregan valor a la prestación de un servicio humanizado en cada momento de verdad.

8.1.1. Diversidad Generacional: Motor de Innovación y Sostenibilidad

Como parte de las estrategias de fidelización del talento, resaltamos la modalidad de contrato a término indefinido, la cual representa un 56% sobre el total de la planta de personal directa, seguido del 36% en contratos de obra o labor. El 8% restante está dentro de las contrataciones a término fijo (incluye la cuota de aprendices).



La composición de nuestra planta de personal continúa reflejando una participación mayoritaria de mujeres, consolidando el **liderazgo femenino** como un rasgo distintivo de la organización. Este equilibrio reafirma nuestro compromiso con la equidad de género como un factor estratégico que impulsa la sostenibilidad, la innovación y la toma de decisiones responsables. Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades es, para el Grupo Previsalud, una contribución vital al desarrollo social y a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.



Gráfica niveles de liderazgo Organizacional Grupo Previsalud – Planta a corte diciembre de 2025

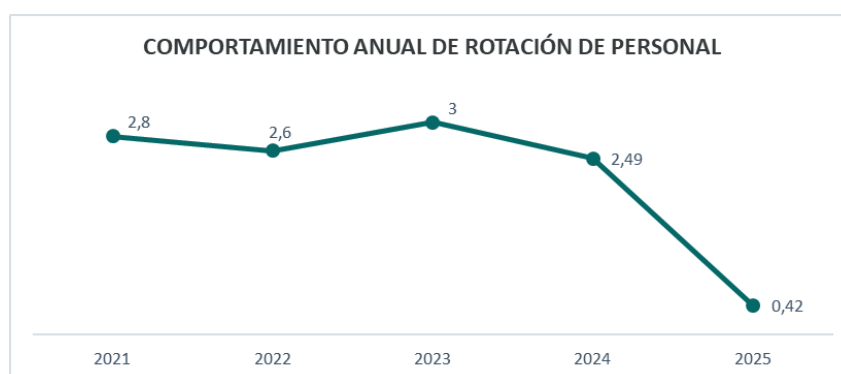
Al cierre de 2025, el Grupo Previsalud evidencia un liderazgo femenino sólido y transversal, con una participación del **68% de mujeres** y el 32% de hombres en la planta total de colaboradores directos, reflejando su rol determinante en la continuidad operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio. Este liderazgo se expresa con especial fortaleza en el nivel operativo (72%), garantizando la prestación efectiva y humanizada de los servicios de salud, y se consolida en los niveles **tácticos**, donde la presencia femenina supera el 50%, incluso en cargos con personal a cargo. De manera estratégica, el Grupo es liderado desde la **Gerencia General por una mujer**, factor que ha impulsado decisiones orientadas al crecimiento, la expansión y la consolidación del modelo de atención, reafirmando el compromiso institucional con la equidad, el desarrollo del talento y la generación de valor sostenible.

	 BABY BOOMERS	 GENERACIÓN X	 MILLENNIALS	 GENERACIÓN Z
	1946-1964	1965-1979	1980-2000	2001-actual
A FAVOR				
ACTITUD TECNOLÓGICA	- Experiencia - Dedicación - Lealtad - Madurez Emocional	- Orientación de Servicio - Dedicación - Trabajo en Equipo - Experiencia	- Adaptabilidad - Conocimiento tecnológico - Independencia - Dispuesto a desafiar el sistema - Nativo Digital	- Acción colectiva - Optimista - Multi-task - Domina la tecnología - Technoholic
ASPIRACIÓN	- Resignación - Seguridad Laboral	- Adoptante Digital - Balance Personal-Laboral	Libertad y Flexibilidad	Un futuro brillante
COMPROMISO	A la organización	A su equipo de trabajo	A su carrera	A sus objetivos
MEDIO DE COMUNICACIÓN	 Teléfono	 Email	 Email / Mensajes instantáneos	 Mensajes instantáneos / Redes sociales
PRODUCTO CARACTERÍSTICO	 Televisión	 Computadora personal	 Tablet / Smart phone	 Google Glass / 3-D Printing
	16	166	686	102

La composición generacional del Grupo Previsalud refleja una diversidad equilibrada que fortalece la sostenibilidad organizacional. Nuestra planta está conformada por 15 colaboradores de la Generación Baby Boomers, 166 de la Generación X, 686 Millennials y 102 de la Generación Z, integrando experiencia, adaptabilidad, innovación y visión de futuro. Esta combinación intergeneracional potencia el aprendizaje colaborativo, la transferencia de conocimiento y la agilidad organizacional. Gracias a esta distribución, se afianzan de manera consistente los resultados que impulsan organizaciones resilientes, innovadoras y sostenibles en el tiempo.

8.1.2. Gestión Estratégica del Ciclo de Vida Laboral y Fidelización del Talento

En coherencia con el enfoque de fidelización de talentos en el Grupo Previsalud, el comportamiento histórico del indicador de rotación entre 2021 y 2025 evidencia una gestión consciente y progresiva del talento humano, con variaciones asociadas a los ciclos de crecimiento organizacional y a las dinámicas propias del sector salud. No obstante, el resultado alcanzado en **2025, con una mejora significativa del indicador frente al año anterior con un 0.42%**, que confirma la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la permanencia, el bienestar y la vinculación emocional de los colaboradores con la organización. Esta evolución favorable refleja no solo una reducción de la rotación, sino también una mayor consolidación de equipos, continuidad del conocimiento y fortalecimiento del liderazgo, elementos clave para garantizar la sostenibilidad, la calidad del servicio y la generación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.



8.1.3. Excelencia en Selección

El proceso de selección de personal se ha consolidado como un **referente estratégico de la gestión del talento** en el Grupo Previsalud, evidenciando una evolución sostenida y consistente en los indicadores de **oportunidad, calidad y satisfacción**. Entre 2023 y 2025, los resultados muestran incrementos significativos y progresivos, alcanzando en 2025 niveles de **96% en oportunidad, 98% en calidad y 97% en satisfacción**, lo que refleja una transformación profunda en la forma de hacer, decidir y ejecutar el proceso.

Estos logros no solo validan la efectividad de las mejoras implementadas, sino que hablan directamente de una **cultura organizacional fortalecida**, orientada a la excelencia, la escucha activa y la generación de valor desde el talento humano. Al igual que el indicador de rotación, este desempeño confirma que cuando la gestión se centra en las personas y se ejecuta con disciplina estratégica, los resultados se traducen en sostenibilidad, confianza y desempeño superior para la organización.

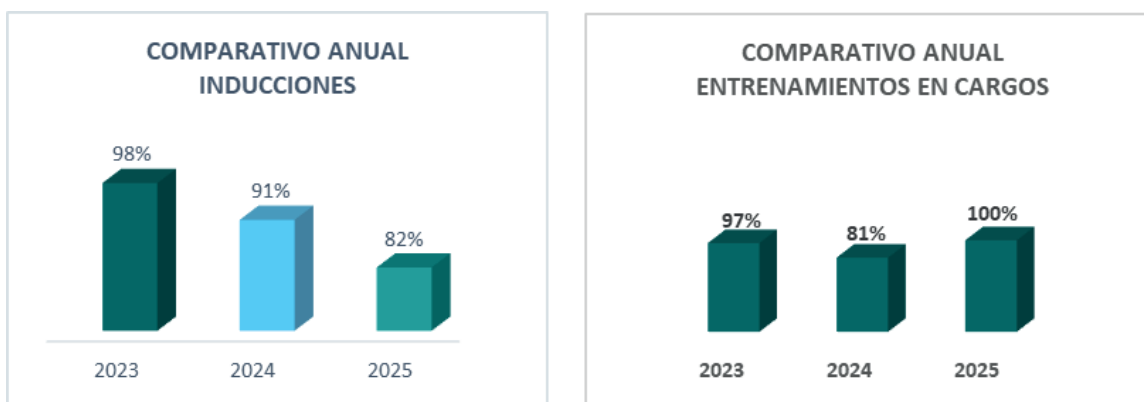


8.1.4. Inducción y Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento en el Grupo Previsalud, apalancada en la **Academia CEOS a través de la plataforma UBITS**, se ha consolidado como un pilar estratégico para la transformación cultural y el fortalecimiento de capacidades organizacionales. Los resultados obtenidos evidencian avances consistentes en el cumplimiento del plan de formación por competencias, alcanzando un **69,9% de ejecución**, con desempeños destacados en competencias clave como accountability (73%), liderazgo (72%) y comunicación (71%), lo que refleja una alineación clara entre aprendizaje, desempeño y resultados. Adicionalmente, la plataforma registra **1.309 licencias activas**, con un **85% de colaboradores que ingresan**, un **72% de usuarios activos**, una **tasa de terminación del 83,76%** y un **NPS del 81,98%**, confirmando altos niveles de adopción, usabilidad y satisfacción frente a la experiencia de aprendizaje.



Este impacto se ve reforzado por la gestión de contenidos propios desarrollados en la Academia CEOS, que han permitido fortalecer procesos críticos como la inducción y los entrenamientos en cargos. En este sentido, el comparativo anual evidencia niveles de cumplimiento relevantes en inducciones (**98% en 2023, 91% en 2024 y 82% en 2025**), así como una evolución positiva y sobresaliente en los entrenamientos en cargos, alcanzando un **100% de cumplimiento en 2025**, resultado de una estrategia formativa más focalizada, pertinente y alineada a las necesidades reales de la operación. En conjunto, estas cifras ratifican que el uso estratégico de herramientas tecnológicas, combinado con una gestión intencional del conocimiento, impulsa una **cultura del hacer**, fortalece la autonomía del aprendizaje y genera resultados sostenibles que impactan positivamente el desempeño, la productividad y la continuidad del negocio; resultados visibles en la gestión de la inducción, el entrenamiento a colaboradores y el desarrollo de competencias.



Resultados comparativo anual Inducción y entrenamientos a colaboradores

Para el año 2026, reafirmamos nuestro interés por avanzar e impulsar nuevos retos en la evaluación de desempeño, trascendiendo no solo en los resultados de desempeño de colaboradores directos, sino en el desempeño a proveedores, convirtiéndose este logro en un Hito para el grupo Previsalud.

← Progreso de: Evaluación desempeño Nivel Estratégico 2025

Aquí puedes ver el progreso de los evaluadores y sus evaluados asignados. Además, puedes enviar recordatorios para que completen sus evaluaciones.

Progreso por evaluadores

Conoce el progreso de los colaboradores, puedes buscar, filtrar por áreas o estado.

Recordar a todos

Progreso general: 194/205 Evaluaciones completas 94.63% # usuarios por estado = 11 = 194 = 0

← Progreso de: Evaluación desempeño Nivel Táctico con personal a cargo 2025

Aquí puedes ver el progreso de los evaluadores y sus evaluados asignados. Además, puedes enviar recordatorios para que completen sus evaluaciones.

Progreso por evaluadores

Conoce el progreso de los colaboradores, puedes buscar, filtrar por áreas o estado.

Recordar a todos

Progreso general: 543/570 Evaluaciones completas 95.26% # usuarios por estado = 26 = 543 = 1

← Progreso de: Evaluación desempeño Nivel Táctico sin personal a cargo 2025

Aquí puedes ver el progreso de los evaluadores y sus evaluados asignados. Además, puedes enviar recordatorios para que completen sus evaluaciones.

Progreso por evaluadores

Conoce el progreso de los colaboradores, puedes buscar, filtrar por áreas o estado.

Recordar a todos

Progreso general: 133/133 Evaluaciones completas 100% # usuarios por estado = 0 = 133 = 0

← Progreso de: Evaluación desempeño Nivel Operativo 2025

Aquí puedes ver el progreso de los evaluadores y sus evaluados asignados. Además, puedes enviar recordatorios para que completen sus evaluaciones.

Progreso por evaluadores

Conoce el progreso de los colaboradores, puedes buscar, filtrar por áreas o estado.

Recordar a todos

Progreso general: 576/613 Evaluaciones completas 93.96% # usuarios por estado = 35 = 576 = 2

Resultados evaluación de desempeño 360 por competencias. Imagen Plataforma UBITS

8.1.5. Te Cuidamos con Amor: Nuestro Compromiso con el Colaborador y sus Familias.

Para el año 2025, continuamos impulsando la creatividad y la innovación como ejes transversales de nuestros programas de bienestar, convencidos de que cuidar con amor es una decisión estratégica que impacta directamente la productividad, el compromiso y la permanencia del talento. A través de cada pilar del programa, fortalecemos una cultura centrada en las personas, integrando acciones que promueven el equilibrio, la salud integral y el bienestar emocional de los colaboradores y sus familias. Este enfoque humanizado no solo genera beneficios tangibles, sino que consolida relaciones de confianza, sentido de pertenencia y fidelización, elementos clave para la sostenibilidad y el crecimiento del Grupo.

Te cuidamos con AMOR

01

PILAR CALIDAD DE VIDA

Tiene como propósito promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores, brindándoles políticas flexibles y beneficios que les permitan atender sus responsabilidades familiares y personales sin comprometer su bienestar profesional. A través de condiciones de trabajo favorables, días libres, permisos especiales y apoyo en momentos clave, buscamos crear un entorno en el que los colaboradores se sientan valorados y respaldados en cada etapa de su vida, contribuyendo a su bienestar integral y su fidelización al Grupo Empresarial Previsalud.

02

PILAR ORIENTACIÓN FAMILIAR

Diseñado para brindarles apoyo a nuestros colaboradores y sus familias en áreas clave de su vida, facilitando herramientas y asesoría en momentos importantes, a través de espacios de orientación y acompañamiento, con los que buscamos fortalecer el núcleo familiar, promover la estabilidad económica y emocional, además de facilitar el acceso a oportunidades que mejoren su calidad de vida.

03

PILAR BIENESTAR FISICO Y EMOCIONAL "CUIDARTE ES AMARTE"

Tiene como propósito fomentar el bienestar integral de nuestros colaboradores, tanto en su salud física como en su equilibrio emocional. En conjunto con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), creamos una cultura de hábitos saludables a través de programas e iniciativas que buscan mejorar la calidad de vida de los colaboradores. El enfoque se centra en el cuidado personal como una expresión de autocuidado y amor propio, lo que impacta positivamente en su desempeño laboral y su bienestar general.

04

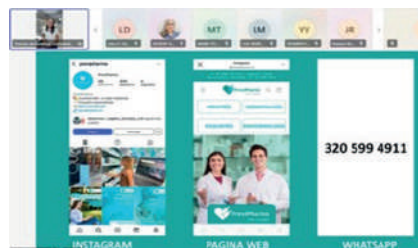
PILAR SOCIO CULTURAL

Su objetivo promover la integración, el sentido de pertenencia y la calidad de vida a través de actividades que fortalecen el vínculo entre los colaboradores y sus familias. A través de eventos recreativos, culturales y deportivos, se fomenta un ambiente de camaradería y desarrollo personal, brindando oportunidades para disfrutar y aprender en espacios diferentes a los laborales.

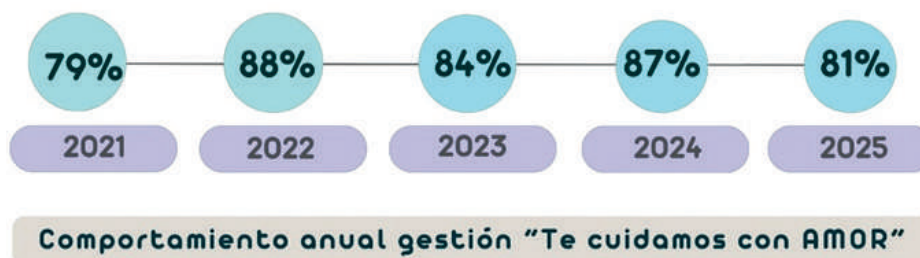
05

PILAR RECONOCEMOS TUS CONTRIBUCIONES

El reconocimiento al colaborador es una de las principales estrategias de motivación de la organización. A través de premios y menciones especiales, buscamos reforzar el comportamiento positivo, el cumplimiento de metas y la contribución al clima organizacional. Estos reconocimientos no solo fomentan el compromiso y la satisfacción de los colaboradores, sino que también impulsan un mejor desempeño y cohesión en los equipos de trabajo.



Los resultados de satisfacción de los colaboradores durante los últimos tres años reflejan nuestro compromiso con la mejora continua y el bienestar integral de nuestro equipo. En 2025, obtuvimos un **81% en satisfacción del programa**, representando un reto importante en el que priorizaremos durante el año 2026.

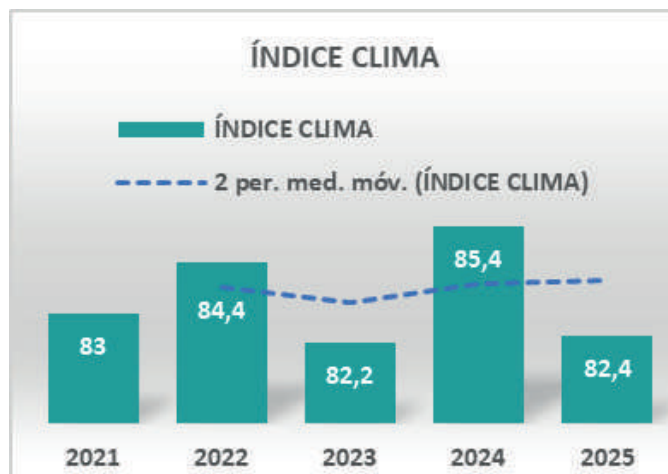
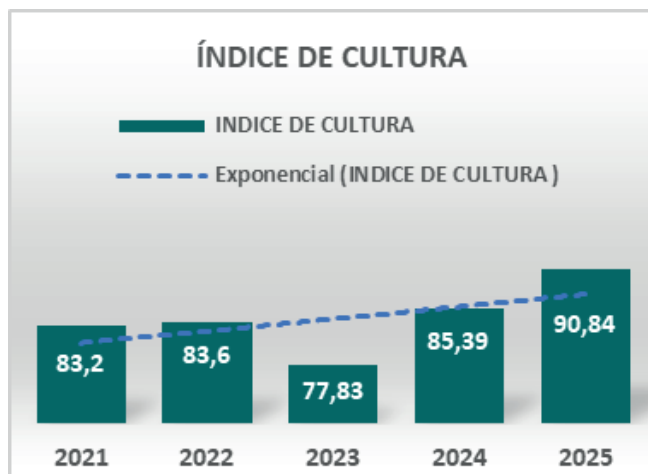


8.1.6. Transformamos la Cultura y Fortalecimos el Clima Organizacional.

Durante 2025, el Grupo Previsalud consolidó un proceso profundo de **evolución cultural y transformación organizacional**, soportado en la adopción de tecnologías de avanzada como los tableros BI para análisis de datos, el fortalecimiento de los procesos internos y la alineación progresiva de comportamientos y conductas al hacer cotidiano de los equipos.



Este camino se refleja en un avance significativo del **Índice de Cultura Organizacional**, que pasó de **85,39 en 2024 a 90,84 puntos en 2025**, evidenciando una mayor apropiación del modelo de servicio humanizado, del liderazgo consciente y de los valores que orientan la toma de decisiones en un contexto de expansión y crecimiento del Grupo. En contraste, la medición de **clima organizacional** mostró un resultado de **82,4 en 2025**, inferior al **85,4 alcanzado en 2024**, lectura que el Grupo asume con responsabilidad como una señal de madurez organizacional y como una oportunidad estratégica para fortalecer la experiencia del colaborador, equilibrar las demandas propias del crecimiento y consolidar entornos de trabajo coherentes con la cultura que se declara y se construye día a día.



Resultados índices de Cultura y Clima Organizacional comparativo desde 2021 a 2025

Los resultados obtenidos en la transformación de la cultura y el clima organizacional han recibido un impacto positivo y favorable de los **Encuentros de Humanización**, encuentros de planeación estratégica y de formación de líderes porque son nuestros líderes, el vehículo para movilizar a los equipos en cascada y en todas las capas de las empresas del Grupo Previsalud para mantener una cultura vívida que anticipa brechas y trabaja sus planes de trabajo a partir de las oportunidades de mejora.



8.2. Desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo

8.2.1. Comportamiento de la Accidentalidad 2025

Durante el año 2025, Previsalud realizó el seguimiento y control de la accidentalidad laboral como parte de su compromiso por la protección de la vida y la promoción de entornos de trabajo seguros.

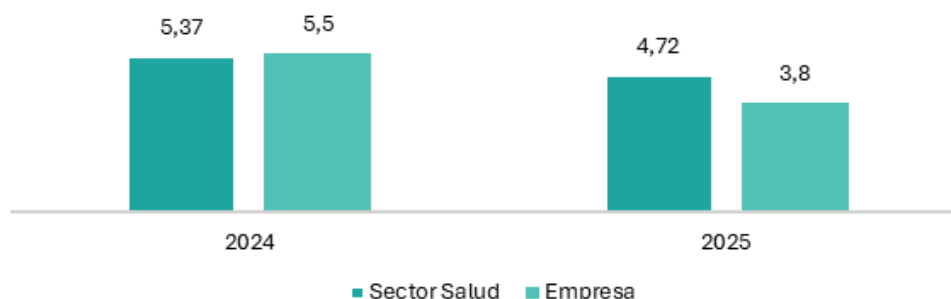
Frecuencia de accidentalidad

En 2025 se evidenció una reducción en la frecuencia de accidentes de trabajo frente al año anterior, reflejando avances en la gestión preventiva y en la consolidación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

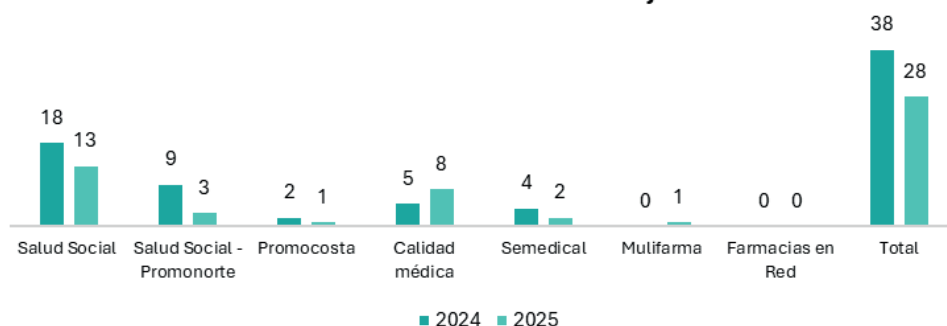
Salud Social registró 16 accidentes de trabajo, frente a 27 en 2024, reduciendo un 40% la accidentalidad. Por su parte, Promocosta reportó 1 accidente de trabajo, manteniendo una tendencia favorable frente a los 2 eventos registrados en 2024. Las demás empresas del grupo presentaron una frecuencia mínima o nula de accidentes durante el periodo evaluado.

Este comportamiento posiciona al año 2025 como un período de mejora en el control de la accidentalidad, especialmente en las empresas con mayor número de trabajadores.

Frecuencia de accidentalidad



No. de accidentes de trabajo

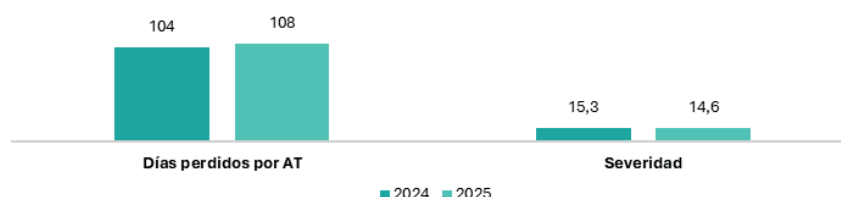


Severidad de los accidentes de trabajo

El índice de severidad en 2025 fue de 14,6, evidenciando una reducción frente al 15,3 registrado en 2024. Este resultado indica un menor impacto de los accidentes de trabajo en términos de días perdidos por incapacidad.

La disminución del indicador se asocia a la atención oportuna de los eventos, una adecuada reincorporación laboral y el fortalecimiento de los controles operativos. No obstante, se identifica la necesidad de continuar reforzando las acciones preventivas orientadas a evitar accidentes de mayor gravedad, especialmente aquellos relacionados con riesgos locativos y desplazamientos laborales.

Índice de Severidad



Principales mecanismos de accidentalidad

El análisis de los accidentes ocurridos en 2025 evidencia que los principales mecanismos asociados fueron:

- Caídas a diferente y mismo nivel, principalmente en empresas del sector asistencial.
- Accidentes de tránsito, relacionados con actividades de desplazamiento laboral.
- Eventos aislados vinculados a condiciones locativas y actividades operativas específicas.

La identificación de estos mecanismos permite orientar las acciones preventivas hacia los riesgos prioritarios del grupo empresarial.

Mecanismos de accidentalidad



8.2.2. Enfermedad Laboral

Durante el año 2025, Previsalud realizó el seguimiento a los eventos de enfermedad laboral como parte del plan de trabajo del SG-SST y su compromiso con la prevención del daño a la salud y la sostenibilidad social.

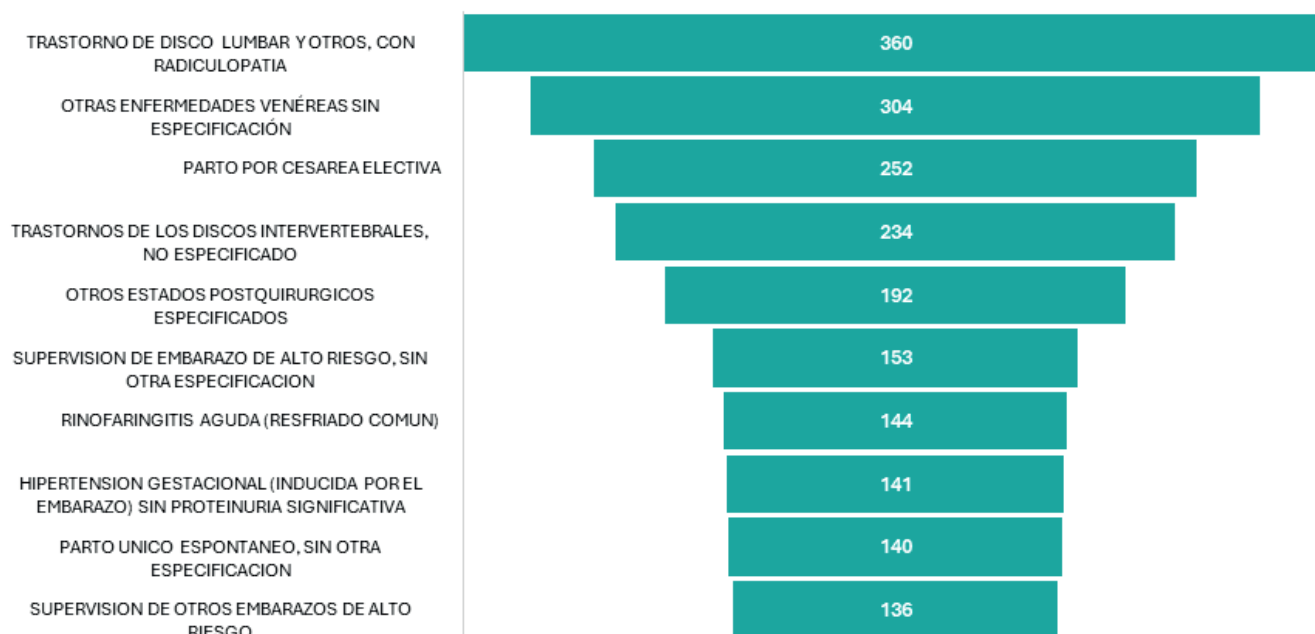
En el periodo evaluado, no se registraron nuevos casos de enfermedad laboral. A nivel consolidado del grupo, se generó un caso nuevo de enfermedad laboral, cifra equivalente a la registrada en 2024, lo que evidencia estabilidad en la ocurrencia de nuevos diagnósticos.

La prevalencia de enfermedad laboral en 2025 fue de 949,79 casos por cada 100.000 trabajadores, calculada sobre un promedio de 737 trabajadores. En 2024, este indicador fue de 652,98 casos por cada 100.000 trabajadores. El incremento observado se asocia principalmente a la variación en el número promedio de trabajadores y no a un aumento significativo de casos.

La incidencia fue de 135,69 casos por cada 100.000 trabajadores en 2025, frente a 93,28 en 2024, comportamiento que también se explica por la disminución de la población trabajadora promedio.

8.2.3. Gestión de Ausentismo

El ausentismo por causa médica se concentró principalmente en enfermedades de origen común, patologías crónicas y eventos accidentales no laborales. Estos factores representaron la mayor proporción de días de ausencia registrados durante el periodo evaluado.



8.2.4. Sistema de Vigilancia Epidemiológica

SVE Biomecánico (Osteomuscular)

En 2025, el Sistema de Vigilancia Epidemiológica Biomecánico alcanzó niveles de ejecución entre el **96%**. Se registraron **1.073 días de ausentismo** por causas osteomusculares, frente a 820 días en 2024, lo que evidencia la necesidad de reforzar las acciones preventivas asociadas al control del riesgo biomecánico. Los diagnósticos con mayor número de días incapacitantes fueron los trastornos de disco lumbar con radiculopatía, los trastornos de discos intervertebrales y el lumbago.

SVE Psicosocial

El Sistema de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial presentó niveles de ejecución entre el **81%**. Durante el año se desarrolló el Mes de la Salud Mental, con acciones de sensibilización, educación y promoción del autocuidado.

Se registraron 124 días de ausentismo por causas psicosociales, frente a 28 días en 2024, asociados principalmente a trastornos de ansiedad, episodios depresivos y reacciones al estrés, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de intervención en salud mental. Los diagnósticos principales fueron el trastorno de ansiedad y episodios depresivos sin síntomas psicóticos.

SVE Biológico

El Sistema de Vigilancia Epidemiológica Biológico mantuvo niveles de ejecución del 94%, con actividades como jornadas de vacunación y verificación de condiciones en áreas asistenciales. En 2025 se registraron **361 días de ausentismo** por causas biológicas, mostrando una disminución frente a los 400 días reportados en 2024. Las principales causas fueron hernia inguinal, colitis y gastroenteritis, y síndrome de colon irritable.

SVE Radiaciones Ionizantes

Durante 2025 el Sistema de Vigilancia Epidemiológica por Radiaciones alcanzó un **100 % de ejecución** en las IPS donde aplica este riesgo. No se presentaron días de ausentismo asociados a radiaciones ionizantes, manteniendo el resultado favorable observado en 2024.



8.2.5. Programa de Preparación y Atención de Emergencias

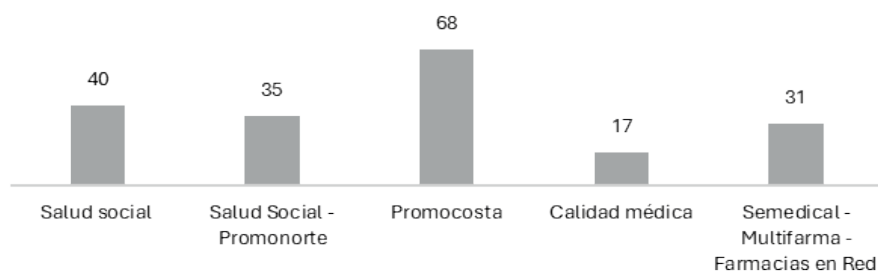
En el 2025, se fortaleció el Programa de Preparación y Atención de Emergencias mediante la ejecución de simulacros alineados con el Simulacro Nacional, la actualización de planes de emergencia y la articulación con entidades externas.

En el desarrollo de los simulacros de emergencia, se incluyó la participación de usuarios, pacientes, acompañantes, contratistas y visitantes, lo que permitió la ejecución de evacuaciones totales y la evaluación integral de los procedimientos de respuesta. Adicionalmente, durante los ejercicios, se realizaron pruebas de articulación y tiempos de respuesta con entidades externas como la Policía Nacional, los Cuerpos de Bomberos, los servicios de áreas protegidas y la vigilancia privada, con el fin de evaluar la efectividad de la coordinación interinstitucional ante situaciones de emergencia.

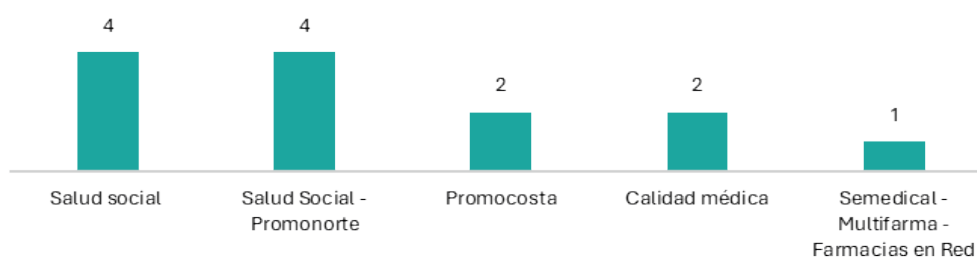
Se capacitó a 191 colaboradores en atención de emergencias, lo que representa un incremento del 4,9 % frente a 2024. La totalidad de los brigadistas recibió formación integral en primeros auxilios, control de incendios y evacuación, obteniendo un distintivo nacional de identificación. Además,

Se logró un 75 % de cierre de acciones derivadas de los simulacros ejecutados durante el año, fortaleciendo la capacidad de respuesta organizacional.

No. de brigadistas formados



Ejecución de Simulacros



8.3. Gerencia de Expansión y Asuntos Corporativos

Introducción Estratégica

En 2025, el Grupo Previsalud avanzó en la consolidación de un modelo de crecimiento sostenible, centrado en el usuario y soportado por una operación más eficiente, digital y diversificada. En un entorno exigente para el sector salud, la organización fortaleció su sostenibilidad económica mediante incremento en la facturación, ampliación de la base de clientes y maduración de nuevas líneas de negocio con alto potencial de escalabilidad.

La **Gerencia de Expansión y Asuntos Corporativos** lideró tres ejes estratégicos:

1. Expansión comercial y diversificación de pagadores;
2. Fortalecimiento y maduración de nuevos negocios —PreviPlan, PreviPharma y Wellness Corporativo— como motores de ingresos recurrentes; y
3. Robustecimiento de capacidades habilitadoras en comunicaciones, marketing digital, contratación y desarrollo de proyectos.

Con la mirada puesta en 2026, el Grupo proyecta profundizar la omnicanalidad, acelerar la digitalización y estandarización de procesos, y fortalecer la oferta de bienestar, prevención y atención oportuna. La visión estratégica se sintetiza en un principio orientador: **crecer con impacto**, equilibrando sostenibilidad económica, reputación, experiencia del usuario e innovación aplicada.

Resumen Ejecutivo de Resultados 2025

En 2025, el Grupo Previsalud consolidó un crecimiento sostenido, alcanzando una facturación de **\$181.180 millones** (+12,7% vs. 2024), impulsada por la expansión comercial, la diversificación de pagadores y la maduración de nuevas líneas de negocio. La facturación proveniente de nuevos clientes creció **7,2%**, mientras la base total de clientes aumentó **156%**, reflejando un fortalecimiento del segmento corporativo y la efectividad del modelo multicanal.

Las líneas estratégicas aportaron de manera significativa: **PreviPharma** cerró con un GMV de **\$365 millones**; **PreviPlan** logró **2.890 suscriptores activos**; y **Wellness Corporativo** atendió **21 empresas externas**, con una facturación de **\$193,8 millones**. Estas unidades consolidaron ingresos recurrentes y ampliaron la presencia del Grupo.

Áreas como marketing digital, comunicaciones y contratación fortalecieron la reputación institucional, el posicionamiento digital y la participación en procesos con EPS y regímenes especiales, sentando bases para un crecimiento acelerado en 2026. En conjunto, 2025 ratifica a Previsalud como una organización en transición hacia un **modelo sostenible, diversificado y orientado al usuario**.

Resultados Crecimiento 2025

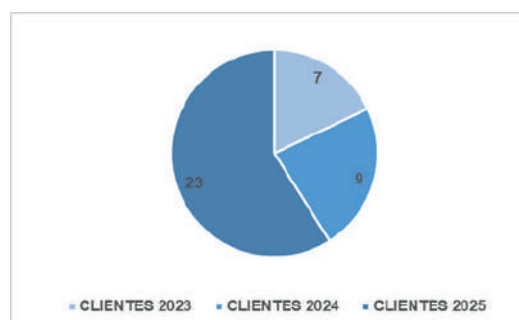
En 2025, el Grupo Previsalud consolidó un crecimiento sostenido en su base de clientes y en la facturación atribuible a nuevos pagadores, reafirmando la efectividad de las estrategias de expansión y diversificación. La facturación proveniente de nuevos clientes alcanzó **\$1.791 millones**, con un incremento del **7,2%** frente a 2024, convirtiéndose en un indicador clave de sostenibilidad comercial y fortalecimiento del portafolio corporativo.

Entre 2023 y 2024 el crecimiento del número de clientes fue moderado **(29%)**, impulsado principalmente por nuevos clientes institucionales. Sin embargo, en 2025 se presentó un crecimiento **exponencial del 156%**, reflejando una estrategia comercial más robusta, orientada a la diversificación y al posicionamiento del segmento corporativo como motor de expansión.

Este comportamiento demostró que la ampliación de la base de clientes no solo fortaleció el alcance comercial del Grupo, sino que además generó un impacto financiero directo. La integración de nuevos clientes y aliados estratégicos contribuyó a la estabilidad de ingresos recurrentes y confirmó la sostenibilidad del modelo de negocio, con un portafolio más equilibrado y menos concentrado en un solo tipo de pagador.

FACTURACION 2023 - 2025					
IPS	2023	2024	2024 Nuevos clientes	2025	2025 Nuevos clientes
SEMEDICAL	\$ 34.198.529.142	\$ 40.522.213.188		\$ 57.922.069.960	\$ 1.687.100
SALUD SOCIAL	\$ 33.478.412.160	\$ 35.882.216.837	\$ 13.528.769	\$ 39.869.248.607	\$ 37.180.318
PROMOCOSTA	\$ 29.217.480.348	\$ 31.417.036.200	\$ 283.543.682	\$ 35.767.443.453	\$ 854.735.129
PROMONORTE	\$ 21.081.918.089	\$ 21.671.488.811	\$ 19.372.693	\$ 18.807.548.056	\$ 9.790.700
FARMACIAS EN RED	\$ 17.226.927.805	\$ 17.529.050.259	\$ 1.344.605.418	\$ 13.421.289.435	\$ 380.690.900
CALIDAD MEDICA	\$ 14.303.959.813	\$ 13.781.418.984	\$ 9.861.839	\$ 15.393.365.401	\$ 7.372.287
UT CONSULTORES SAI	\$ -	\$ -	\$ -		\$ 500.000.000
TOTAL GENERAL	\$ 149.507.227.357	\$ 160.803.424.279		\$ 181.180.964.912	

Año	Nuevos Clientes	Total, Acumulado
CLIENTES 2023	7	
CLIENTES 2024	9	16
CLIENTES 2025	23	39



Detalle clientes

CLIENTES 2023	#	CLIENTES 2024	#	CLIENTES 2025
COOSALUD	1	HOSPITAL SAI	1	SERQUERER
ECOPETROL	2	FOMAG	2	CONFIANZA 21
CAJACOPI	3	AXA COLPATRIA	3	CONEXIÓN HUMANA LABORAL
UNICANCER CALI	4	TECNISOLUCIONES	4	SABAG RADIOLOGOS
MET AND CALL	5	SALUD FAMILIAR	5	CONTEX
TERRA SOLAR	6	UT SOLAR PLUS - SSE	6	REGAMA
FUNERARIA LOS OLIVOS	7	AMIN ARIZA	7	CICLOTRON
	8	GRUPO MASEB S.A.S.	8	LAMI
	9	VIVA 1A - ARMADA	9	CONDIMAR
			10	UNIVERSIDAD LIBRE
			11	UNIFETAL
			12	SERVIMET
			13	TRANSPORTES CHEVALIER
			14	INTERNATIONAL PROTECTION
			15	PREMIUM SEGURUTY
			16	PASTERIA JASSIR
			17	COPRUDELA
			18	H3 CONSTRUCTORA
			19	VIAJAR LTDA
			20	SEGUROS AURORA
			21	COMFAMILIAR
			22	IPS DELTA CARTAGENA S.A.S
			23	GOBERNACION SAI

Evolución de clientes y facturación de nuevos clientes (2023–2025)

Año	Nuevos Clientes	Acumulado	Facturación
CLIENTES 2023	7		
CLIENTES 2024	9	16	\$ 1.670.912.401
CLIENTES 2025	23	39	\$ 1.791.456.434

8.3.1. Gestión Comercial

En 2025, el Área Comercial del Grupo Previsalud avanzó en la consolidación de un **modelo multicanal sostenible**, orientado a integrar innovación, bienestar y eficiencia operativa. La estrategia se enfocó en fortalecer las líneas de negocio clave —**PreviPharma, PreviPlan, Wellness Corporativo y Previclub**— con el propósito de ampliar el acceso a servicios de salud, mejorar la experiencia del usuario y potenciar la sostenibilidad económica del Grupo.

Durante el año, la gestión comercial priorizó la **diversificación del portafolio**, la captación de nuevos clientes en el segmento corporativo y la expansión de canales digitales y presenciales, integrando WhatsApp, web, alianzas estratégicas y fuerza comercial en campo como pilares del

modelo. Simultáneamente, se avanzó en la **optimización de procesos**, incorporando herramientas de seguimiento analítico y acciones de digitalización para mejorar la eficiencia y trazabilidad comercial. El desarrollo y maduración de las nuevas líneas estratégicas generó resultados significativos:

- **PreviPharma** se consolidó como una unidad multicanal con un GMV de **\$365 millones**, impulsada por activaciones presenciales, canal físico, digital y marketplaces.
- **PreviPlan** avanzó en su implementación comercial y digital, alcanzando **2.890 suscriptores activos** y fortaleciendo la conversión hacia servicios preventivos.
- **Wellness Corporativo** expandió su alcance, pasando de 2 a **21 empresas externas**, incrementando su facturación y posicionándose como un motor clave de ingresos recurrentes.

Este desempeño reafirmó el rol del Área Comercial como habilitador del crecimiento sostenible, apoyando la diversificación de ingresos, el fortalecimiento del posicionamiento de marca y la consolidación de una oferta integral de bienestar y prevención para usuarios corporativos y particulares.

PreviPharma

En 2025, PreviPharma se consolidó como una unidad estratégica dentro del ecosistema comercial, operando bajo un modelo multicanal que integró punto físico, canal digital, marketplaces, WhatsApp y activaciones presenciales. La línea cerró el año con un **GMV total de \$365 millones (sin IVA)**, impulsado principalmente por el canal físico (**\$242,7 millones**), seguido de digital (**\$90,8 millones**), Rappi (**\$48,2 millones**) y WhatsApp (**\$11,2 millones**).

Las activaciones de marca, el Previmóvil y los eventos propios fortalecieron el reconocimiento, la conversión y la captación de nuevos clientes, evidenciando que las experiencias presenciales generan mayor ticket y efectividad comercial. El año dejó bases sólidas para la expansión regional y la estandarización de formatos de alto ROI en 2026.

PreviPlan

PreviPlan inició su consolidación como **membresía de salud preventiva** orientada al segmento particular, avanzando en tres fases: planificación, implementación y expansión. En 2025 alcanzó **2.890 suscriptores activos** (1.382 titulares y 1.508 beneficiarios), validando la demanda por un modelo de acceso preferencial, telemedicina y servicios de bienestar.

La línea generó una facturación por servicios de **\$25,9 millones**, complementada con ingresos por paquetes integrales (**\$1,09 millones**) y servicios complementarios como atención domiciliar y telemedicina. El top de servicios más consumidos —liderado por laboratorio clínico (576 atenciones)— confirmó su rol como puerta de entrada al ecosistema de salud del Grupo. Los aprendizajes priorizan demanda inducida, ajustes comerciales y estandarización del journey del usuario para 2026.

Wellness Corporativo

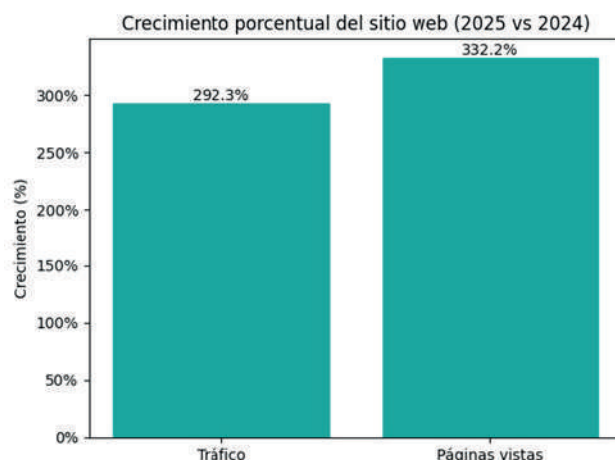
En 2025, Wellness Corporativo registró un crecimiento acelerado, pasando de **2 a 21 empresas externas** contratadas, para un total de **40 organizaciones atendidas** incluyendo empresas del Grupo. Se fortaleció la red nacional de prestación en el centro, oriente y norte del país, ampliando la cobertura y la capacidad operativa.

La facturación de la sede principal (Promocosta Calle 90) alcanzó **\$193,8 millones**, respaldada por la ampliación de portafolio, ajustes en niveles de servicio y mejoras en la habilitación de sedes. La línea se consolidó como motor de ingresos recurrentes y generador de relacionamiento estratégico con áreas de Gestión Humana y SST de empresas aliadas. Para 2026 se proyecta fortalecimiento comercial, optimización tecnológica y expansión de la red habilitada.

8.3.2. Gestión de Mercadeo – Generación de Demanda

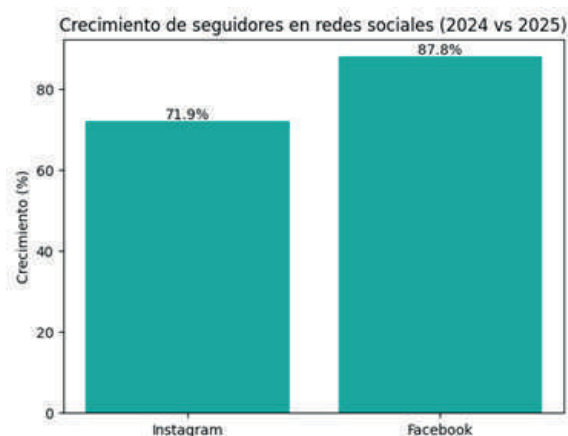
En 2025, el área de Marketing consolidó un crecimiento significativo en la visibilidad digital y la captación de usuarios, fortaleciendo su rol como habilitador estratégico para la expansión comercial del Grupo Previsalud. El ecosistema de sitios web registró **336.357 sesiones**, un crecimiento del **292,3%** frente a 2024, y alcanzó **1.247.141 páginas vistas**, equivalentes a un incremento del **332,2%**, reflejando una mayor capacidad de atracción y consumo de contenido institucional.

COMPARACIÓN PÁGINAS WEB		
Año	Tráfico	Páginas vistas
2025	336,357	1,247,141
2024	85,761	288,560



En redes sociales, el crecimiento fue igualmente destacado: **Instagram aumentó su comunidad en 71,9% y Facebook en 87,8%**, consolidando ambos canales como activos relevantes para la construcción de comunidad y la generación de demanda. Este fortalecimiento orgánico permitió ampliar el alcance y mejorar el posicionamiento digital del Grupo y sus empresas.

REDES SOCIALES		
Crecimiento 2024 vs 2025		
Año	Instagram	Facebook
2025	10,269	11,204
2024	5,976	5,963



El email marketing, especialmente para PreviPharma, alcanzó un volumen de **306.389 correos enviados**, con **29.912 aperturas únicas (10,4%)** y **804 clics únicos**, consolidándose como un canal efectivo para impulsar activaciones, lanzamientos y ventas digitales. El desempeño evidenció una base de datos amplia, entregabilidad estable y una tasa de interacción coherente con el sector retail-salud.

Métrica	Resultado
Correos enviados	306.389
Correos entregados	288.876
Tasa de apertura única	10,4%
Aperturas únicas	29.912
Tasa de apertura total	13,8%
Aperturas totales	39.739
Clics totales	1.332
CTR	0,3%
CTOR	2,7%

Estos resultados confirman que la estrategia de marketing contribuyó de manera decisiva al crecimiento comercial, fortaleciendo la recordación de marca, potenciando los canales digitales y apoyando el posicionamiento de las nuevas líneas de negocio, en especial PreviPharma y PreviPlan.

8.3.3. Comunicaciones Corporativas

En 2025, el Área de Comunicaciones Corporativas se consolidó como un habilitador estratégico para la cohesión interna, la reputación institucional y el soporte transversal a las empresas del Grupo Previsalud. La gestión del año fortaleció la cultura organizacional, expandió el alcance de los canales propios y acompañó iniciativas de alto impacto para el posicionamiento del Grupo.

En comunicación interna, se avanzó en la actualización de guías de usuario, portafolios institucionales y recursos de apoyo para todas las empresas, además de crear instructivos y cajas de comunicación que estandarizaron procesos. Se fortalecieron espacios de liderazgo como el podcast **“Visión y Acción”** con 7 episodios y más de **7.095 visualizaciones**, y **“Café con Calidad”**, con 3 episodios y **2.560 visualizaciones**, consolidándose como canales de cultura corporativa. El ecosistema interno también integró el Instagram @somosprevisalud, que creció **25,8%**, y el boletín SOMOS con 8 ediciones anuales.

En comunicación externa, la presencia digital registró avances significativos: crecimiento notable en redes sociales —particularmente en LinkedIn, que pasó de 1.439 a **3.467 seguidores**—, mayor alcance orgánico, fortalecimiento del free press y mejoras en el ecosistema web, con **336.357 sesiones** y más de **1,2 millones de páginas vistas** durante 2025. Asimismo, se acompañaron lanzamientos estratégicos,

eventos sectoriales y activaciones clave como el Summit Cardiorenal y Metabólico, la rueda de prensa de PreviPlan y los eventos deportivos y académicos del año.

Un hito operacional fue la implementación del sistema interno de registro de piezas gráficas, que permitió consolidar **987 diseños** entre marzo y diciembre, proyectando una producción superior a 1.000 piezas al cierre del año. Este avance mejoró la trazabilidad, eficiencia y calidad visual de los materiales institucionales.

La evaluación de satisfacción interna, aplicada en julio de 2025, arrojó resultados sobresalientes, con promedios superiores a **4,8/5** en claridad, oportunidad, diseño visual, efectividad de canales y alineación con objetivos corporativos; y niveles de percepción altamente positivos: **85%** de colaboradores se sienten bien informados, **91%** consideran al equipo accesible y **89%** lo califican como receptivo. En conjunto, la gestión de Comunicaciones en 2025 fortaleció la identidad corporativa, la coherencia institucional y la reputación externa, consolidando a Previsalud como un Grupo articulado, confiable y con creciente visibilidad en el sector salud.

8.3.4. Gestión de Contratación

En 2025, el Área de Contratación fortaleció la expansión institucional del Grupo Previsalud a través de una participación activa en procesos con EPS y regímenes especiales, acompañada de mejoras en la eficiencia documental y en la capacidad de respuesta. La gestión se orientó a ampliar la base de pagadores, diversificar fuentes de ingresos y sentar bases sólidas para cierres contractuales en 2026.

Durante el año, se participó en convocatorias de las principales EPS del país —incluyendo **Nueva EPS, Famisanar, Sanitas y SURA**— mediante la presentación de portafolios, soportes técnicos y propuestas económicas competitivas. Aunque los contratos están proyectados para formalizarse en 2026, se lograron avances significativos en posicionamiento institucional y en el cumplimiento de requisitos técnicos y administrativos.

En el Régimen Especial, se obtuvieron resultados concretos: se amplió la prestación con **FOMAG** al incorporar a **Calidad Médica**, continuando lo iniciado en 2024; se adjudicó el proceso con la **Gobernación de San Andrés** por \$500 millones en alianza con O&G Consultores; y se participó en procesos con la **Policía Nacional** y **Sanidad Militar**, que aunque no fueron adjudicados, fortalecieron la capacidad competitiva del Grupo.

Un avance clave fue el **fortalecimiento documental** de todas las IPS del Grupo, asegurando información técnica, jurídica y administrativa completa, vigente y centralizada. Este proceso mejoró los tiempos de respuesta, estandarizó formatos, redujo reprocesos y aumentó la capacidad de participar simultáneamente en múltiples convocatorias.

La gestión de 2025 posicionó al Área de Contratación como un habilitador estratégico para la expansión de redes, la diversificación de pagadores y la sostenibilidad del Grupo, con un 2026 orientado a la formalización de contratos clave y la consolidación de nuevas oportunidades comerciales.

8.3.5. Desarrollo de Proyectos

En 2025, el área de Desarrollo de Proyectos avanzó en la estructuración, evaluación y consolidación de iniciativas estratégicas orientadas a la diversificación del portafolio y al crecimiento sostenible del Grupo Previsalud. La gestión del año se centró en diseñar, validar y escalar modelos de negocio alineados con la visión corporativa, fortaleciendo nuevos servicios y preparando bases sólidas para los proyectos de mayor impacto previstos para 2026.

Durante el año se entregaron tres proyectos clave:

- **PreviPharma**, con aportes directos al crecimiento de nuevos negocios y proyección de expansión a Cúcuta mediante alianza con Copidrogas;
- **PreviPlan**, lanzado al mercado y orientado a ampliar afiliados a través de nuevos canales de comercialización;
- **Wellness Corporativo**, con resultados positivos en captación y fidelización de empresas aliadas.

Estos desarrollos contribuyeron a diversificar ingresos y a fortalecer modelos replicables en los territorios donde el Grupo tiene presencia.

En paralelo, se avanzó en el portafolio de proyectos 2026, destacándose: el **Centro Médico Integral Previsalud (Edificio Quantum)** con un 40% de avance de obra; el desarrollo de nuevos programas de salud (longevidad, salud mental y obesidad), con un progreso documental del 20%; y la planificación de la **Unidad de Diálisis**, con un 10% de avance. Estas iniciativas permitirán ampliar servicios de alto valor, fortalecer la red integral y consolidar nuevas fuentes de ingresos.

El área cerró el año contribuyendo a la sostenibilidad mediante innovación controlada, introducción de formatos diferenciadores y el diseño de servicios escalables que fortalecen la competitividad del Grupo y su posicionamiento como actor relevante en soluciones integrales de salud.

8.3.6. Centro de Investigación – CIIS

En 2025, el Centro de Investigación e Innovación en Salud (CIIS) fortaleció el posicionamiento académico y científico del Grupo Previsalud mediante la producción de conocimiento, la articulación con instituciones aliadas y el desarrollo de eventos de alto impacto. La línea avanzó en su propósito estratégico de consolidar al Grupo como referente en innovación en salud sostenible, aportando a la reputación institucional y a la diversificación del relacionamiento sectorial.

En producción científica, el año registró múltiples **publicaciones en revistas indexadas nacionales e internacionales**, con estudios sobre cannabis medicinal, tuberculosis, enfermedad de Chagas y análisis clínicos aplicados a poblaciones específicas. Estas investigaciones fortalecieron la visibilidad académica del Grupo y ampliaron la participación de sus profesionales en comunidades científicas especializadas.

En gestión del conocimiento, los **Simposios Previsalud** continuaron como pilar estratégico. Entre 2022 y 2025 se realizaron siete ediciones, con más de **1.500 asistentes acumulados** y un promedio superior a 200 participantes por evento. La estrategia optimizó recursos con una inversión aproximada de **\$121 millones** durante el período, logrando un impacto significativo en actualización profesional, relacionamiento institucional y reputación de marca.

Un hito destacado fue el **Summit Cardiorenal y Metabólico 2025**, que reunió a **271 profesionales**, integró 16 conferencias, 2 conversatorios y 1 panel de expertos, con el apoyo de más de **20 patrocinadores** que cubrieron la mayor parte del costo del evento. El Summit también fue escenario del **primer concurso nacional de pósters y trabajos libres**, con 17 propuestas de 11 instituciones, fortaleciendo el compromiso del Grupo con la investigación aplicada y la formación del talento humano en salud.

Para 2026, las proyecciones del área incluyen la postulación a convocatorias de Minciencias, nuevas alianzas académicas —entre ellas con UNAD y Jaller—, y la presentación de artículos en revistas especializadas, consolidando un camino de madurez institucional en investigación y ampliando la capacidad del Grupo para generar innovación con impacto social y clínico.

8.3.7. Prospectiva Estratégica 2026

En 2026, Previsalud proyecta consolidar un modelo de crecimiento sostenible basado en la integración equilibrada de resultados económicos, reputación, experiencia del usuario e innovación. La estrategia corporativa se orienta al fortalecimiento de la red, la maduración de líneas estratégicas y la expansión de servicios diferenciales, apoyados en capacidades digitales, operativas y comerciales más robustas.

La perspectiva comercial apunta a profundizar la diversificación del portafolio y la escalabilidad de las líneas lanzadas en 2025 —PreviPharma, PreviPlan, Wellness Corporativo y PreviClub— con mayor énfasis en venta consultiva, alianzas estratégicas y mecanismos de captación omnicanal. En lo operativo, se prevé avanzar en estandarización, automatización y herramientas digitales que permitan gestionar mayor volumen con eficiencia y mejorar la experiencia de los usuarios.

Desde el enfoque financiero, el Grupo espera fortalecer su sostenibilidad mediante ingresos recurrentes, optimización de costos y consolidación de nuevos convenios corporativos. En el ámbito social y de bienestar, la ampliación de PreviPlan, el fortalecimiento de Wellness y la futura sede en el Edificio Quantum permitirán mejorar el acceso, la prevención y el acompañamiento integral de usuarios y empresas aliadas.

El componente digital será un habilitador clave: evolución de WhatsApp Business, portales transaccionales, digitalización de PreviPharma y nuevos módulos de PreviClub posibilitarán una atención más ágil y 24/7. En innovación, el año se proyecta como una fase de madurez para los modelos de negocio lanzados, integrando analítica, retroalimentación de usuarios y tendencias del mercado para continuar escalando.

Cada línea de negocio tendrá objetivos específicos:

- **PreviPharma** buscará consolidarse como un modelo replicable y sostenible, con activaciones y expansión regional.
- **PreviPlan** se enfocará en crecimiento digital, demanda inducida y estandarización del journey, para fortalecer fidelización y conversión.
- **Wellness Corporativo** priorizará expansión comercial, optimización operativa y uso ampliado de tecnologías como Daruma, junto con la habilitación de nuevas sedes.

En conjunto, la prospectiva 2026 reafirma el camino hacia una organización más integrada, digital, escalable y centrada en el bienestar, preparada para responder a la complejidad del sector salud y para sostener un modelo de crecimiento con impacto.

Metas estratégicas por área

Área	Meta 2026	Indicador de Seguimiento
Área Comercial	Consolidar el crecimiento de las líneas estratégicas (<u>Previpharma</u> , <u>Previplan</u> , <u>Wellness Corporativo</u> y <u>Previclub</u>), alcanzando las metas de facturación y fortaleciendo el modelo multicanal.	• Facturación por <u>línea</u> de negocio • Crecimiento de ingresos recurrentes (%) • Número de nuevos clientes corporativos y particulares
Marketing Generación de Demanda	Potenciar la captación y conversión de clientes mediante estrategias digitales y de contenidos alineadas a la expansión comercial.	• Leads generados • Tasa de conversión digital • Tráfico web y <u>engagement</u> en canales digitales
Comunicaciones Corporativas	Fortalecer el posicionamiento institucional de Previsalud, la cohesión interna y la reputación externa como referente en salud, prevención e innovación.	• Alcance y crecimiento en redes sociales • Presencia en medios (<u>free press</u>) • Resultados de encuesta de satisfacción interna
Área de Contratación	Ampliar y diversificar la base contractual con EPS, regímenes especiales y clientes institucionales estratégicos, asegurando cierres sostenibles.	• Número de contratos activos • Nuevos pagadores incorporados • Tiempo promedio de cierre contractual
Nuevas Líneas de Negocio / Desarrollo de Proyectos	Escalar los proyectos estratégicos 2026 (Centro Médico Integral Previsalud, nuevos programas de salud, unidad de diálisis), asegurando su viabilidad operativa y financiera.	• Avance de proyectos (%) • Cumplimiento de cronogramas • Inicio de operación de nuevos servicios
Investigación y Desarrollo	Posicionar a Previsalud como referente en innovación en salud mediante alianzas académicas, participación en convocatorias y desarrollo de capacidades en I+D.	• Publicaciones científicas • Alianzas activas • Proyectos de investigación en curso

Cierre Ejecutivo

El año 2025 marcó un punto de inflexión para Previsalud, consolidando un modelo de crecimiento sostenible sustentado en la diversificación del portafolio, la expansión comercial y el fortalecimiento de capacidades internas. Los resultados alcanzados validan la estrategia de innovación, bienestar y eficiencia operativa, y evidencian la capacidad del Grupo para generar impacto económico, social y reputacional de manera equilibrada.

De cara a 2026, Previsalud se proyecta como una organización en expansión, con una visión clara de largo plazo, enfocada en el fortalecimiento de sus líneas estratégicas, la apertura de nuevos servicios de alto valor y la consolidación de su rol dentro de la red de atención en salud. Las metas definidas y los indicadores establecidos permiten orientar la gestión hacia resultados medibles, sostenibles y alineados con el propósito institucional.

Este informe refleja no solo los logros alcanzados, sino también el compromiso de Previsalud con la excelencia, la innovación y el cuidado integral de las personas, sentando bases sólidas para continuar creciendo, invirtiendo y aportando al desarrollo del sector salud y de los territorios donde opera.

8.4. Calidad y Mejoramiento Continuo

Durante 2025, la gestión de Calidad en Previsalud se consolidó como un eje estratégico para la sostenibilidad institucional, al fortalecer la seguridad del paciente, asegurar el cumplimiento regulatorio, impulsar la eficiencia operativa y respaldar la toma de decisiones basada en datos.

La estandarización de procesos corporativos, el programa de auditorías, la acreditación, la implementación de normas técnicas y el avance en el desarrollo de herramientas tecnológicas permitieron sostener la operación en entornos exigentes y generar mejoras en la experiencia de los usuarios, la reducción de no conformidades y la madurez de los Sistemas Integrados de Gestión de las empresas.

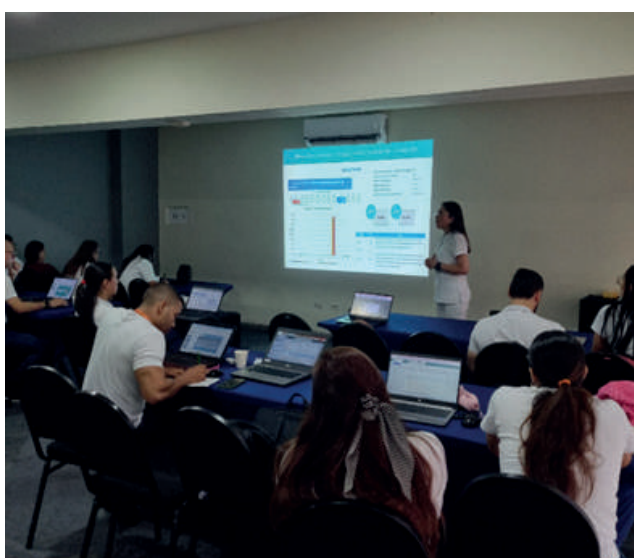
8.4.1. Acreditación en Salud

En diciembre de 2025, la Junta de Acreditación en Salud de ICONTEC ratificó la condición de Institución Acreditada para Salud Social IPS y aprobó la ampliación del alcance del certificado a una nueva sede —Calle 90 en Barranquilla—, luego de los resultados favorables de la visita de primer seguimiento realizada en julio del mismo año. Con esta decisión, el Grupo pasó a contar con cuatro sedes acreditadas, fortaleciendo su posicionamiento como referente en la región Caribe.



La visita de primer seguimiento realizada en 2025 confirmó la consolidación del sistema de calidad frente a la última evaluación realizada en noviembre 2023, al evidenciar un aumento en la calificación global por grupos de estándares de **3,12 a 3,20**, reflejo de una mayor madurez en los procesos asistenciales y de apoyo. Este avance estuvo acompañado por mejoras en infraestructura, tecnología, direccionamiento estratégico, sistemas de información y gestión del riesgo, así como por una mayor estandarización de procesos. Durante la evaluación se identificaron **76 oportunidades de mejora**, incorporadas en los planes institucionales para fortalecer procesos estratégicos, clínicos y de apoyo.

De cara a 2026, la acreditación seguirá siendo un eje de expansión estratégica. El Grupo proyecta la **postulación de las sedes de Norte de Santander (Promonorte)**, como resultado de un trabajo estructurado iniciado desde 2024 para alinear procesos, fortalecer capacidades internas y adoptar el modelo de acreditación de la mano de Salud Social. Esta hoja de ruta busca ampliar el número de sedes acreditadas, profundizar la implementación de estándares de calidad superior y seguir posicionando a la organización como un actor de referencia nacional en atención ambulatoria y gestión integral del riesgo en salud.



8.4.2. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud

En relación con el SOGCS, el Grupo fortaleció su cumplimiento regulatorio mediante la atención de múltiples procesos de inspección y habilitación en distintas regiones del país.

Promocosta recibió 6 visitas de habilitación, todas con resultados satisfactorios en las sedes de Alkarawi, Sede 54, Ecopetrol, Luruaco, Sincelejo y Malambo. Por su parte, Salud Social obtuvo resultados satisfactorios en la visita de habilitación de la sede Calle 90 y en las dos visitas de inspección, vigilancia y control realizadas al servicio de mamografía en la sede Calle 17. A su vez, Multifarma afrontó 16 auditorías de Secretaría de Salud, todas con conceptos favorables, consolidando su operación como mayorista nacional de medicamentos de control especial.

En Norte de Santander, Promonorte recibió con éxito tres auditorías y visitas de control territorial —PAMEC, auditoría externa del IDS al programa de desaceleración de la desnutrición y visita de habilitación de la sede Villa del Rosario—, todas con resultados satisfactorios, reforzando la solidez de su gestión regulatoria en la región. Finalmente, Calidad Médica solo recibió una visita de inspección, vigilancia y control con un cumplimiento del 100%.

En 2025, se dio cumplimiento oportuno al 100% de los reportes obligatorios ante autoridades sanitarias y entes territoriales.

8.4.2.1. Novedades de Servicios y Sedes

En materia de expansión, Promocosta incorporó nuevos servicios especializados —coloproctología, medicina del dolor, procedimientos de otorrinolaringología y programas de telemedicina— en los municipios de Baranoa, Luruaco, Ponedera y Manatí, ampliando la cobertura regional en Atlántico y Bolívar. En Cesar, Calidad Médica abrió ocho nuevos servicios asistenciales —cirugía general, gastroenterología, genética, neurología, neuropediatría, terapia ocupacional, terapia respiratoria y fonoaudiología—, fortaleciendo la capacidad resolutive regional y el acceso de la población a atención especializada.

De manera complementaria, en los departamentos de Cesar y Norte de Santander se habilitó el servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, ampliando su alcance más allá del Atlántico, donde se ofrecía hasta 2024, y reforzando la cobertura a empresas del sector productivo. Por su parte, Salud Social realizó el traslado de la sede PAD Atlántico en Baranoa, habilitó los servicios domiciliarios de enfermería y fisioterapia en PAD Barranquilla y ajustó la capacidad instalada en todas sus sedes para consulta externa e internación intramural.



Con lo anterior, cerramos en 2025 con **65 servicios de salud habilitados** ante el REPS en las modalidades ambulatorias, domiciliarias, hospitalarias y telemedicina. Estos servicios son prestados en nuestras sedes habilitadas que suman **29 sedes de IPS, 23 dispensarios, 2 centros de distribución, una central de domicilios y una droguería especializada.**

8.4.3. Certificaciones

Durante 2025, el Grupo consolidó sus certificaciones en los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, y avanzó en la incorporación de nuevos estándares especializados.

En Salud Social se inició formalmente el proceso de **certificación internacional NewPalex en cuidados paliativos**, con alcance para las modalidades hospitalaria y domiciliaria en los programas de crónicos y PAD. De manera complementaria, tanto Multifarma como Promocosta llevaron a cabo un plan de preparación para ampliar el alcance a la norma ISO 14001, con el objetivo de realizar la auditoría de certificación ambiental en 2026.



Como parte de esta hoja de ruta ambiental, Promocosta y Multifarma participaron en un programa de acompañamiento de la Cámara de Comercio de Barranquilla en alianza con ICONTEC, mediante el cual se desarrolló un ejercicio de evaluación diagnóstica para medir el nivel de cumplimiento de la norma ISO 14001. Este proceso arrojó un balance positivo y permitió identificar brechas, priorizar inversiones y definir planes de acción para avanzar en la consolidación de los requisitos ambientales, fortaleciendo la preparación técnica de ambas compañías.

8.4.4. Programa de Auditoría

Las auditorías internas y externas de certificación evidenciaron avances relevantes en la madurez de los sistemas de gestión del Grupo. En **Calidad Médica** se redujeron de forma sostenida las no conformidades internas (de 18 en 2022 a seis en 2025) y las externas se mantuvieron en tres, mientras que en **Salud Social** se registraron 28 hallazgos internos y cinco externos, con un **82 % de cierre** de planes de acción. **Promocosta** mostró mejoras frente a 2024, disminuyendo no conformidades internas de 23 a 19 y externas de 9 a 4, y **Promonorte** reportó cinco hallazgos tanto en auditorías internas como externas, orientados al fortalecimiento del sistema.

Por su parte, **Multifarma** logró una reducción significativa en auditorías externas, pasando de ocho a dos no conformidades, con un **92 % de cierre** de planes de acción, mientras que a nivel interno se incrementaron los hallazgos frente a 2024, lo que llevó a reforzar controles y acciones preventivas.

Las empresas del Grupo también fueron objeto de **12 auditorías de clientes**. En **Promocosta** se realizaron **siete auditorías** por parte de **Ecopetrol, Coosalud EPS, FOMAG, Cajacopi EPS y Colmédica**, todas con resultados satisfactorios. Por su parte, en **Salud Social, Calidad Médica y Promonorte, Coosalud EPS** también adelantó **auditorías** con resultados favorables en su totalidad reafirmando la estabilidad de los programas y servicios ambulatorios y domiciliarios. En **Multifarma** no se registraron auditorías de clientes durante el año.

8.4.5. Seguridad del Paciente

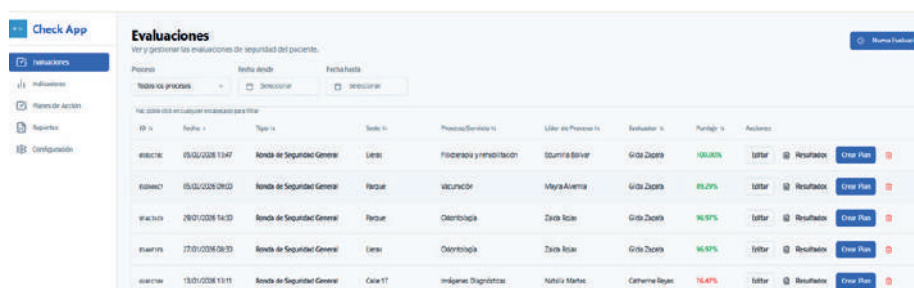
En el 2025, el Grupo fortaleció su modelo de seguridad del paciente mediante la incorporación de nuevas y mejoradas soluciones tecnológicas, la formación de los equipos y la consolidación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora continua en materia de buenas prácticas para una atención segura.

Durante el año, se impulsó un programa sistemático de formación en técnicas de análisis de problemas, apoyado en talleres institucionales y en el uso de herramientas de inteligencia artificial para fortalecer la investigación de eventos, estandarizar criterios y reducir la variabilidad en los análisis. En estos talleres participaron líderes de procesos, representantes de terceros clave y gerencias.



Asimismo, se desarrolló una **aplicación web para la sistematización de rondas de seguridad –Check-App–**, que permitió asegurar la trazabilidad de los hallazgos, la gestión oportuna de desviaciones y la medición objetiva de la adherencia a los paquetes instruccionales aplicables. Con los líderes institucionales de seguridad del paciente se estandarizó la lista de chequeo utilizada en el aplicativo, logrando resultados satisfactorios en la adopción de buenas prácticas clínicas, y se dejó proyectada para 2026 la incorporación de las listas de chequeo de las vigilancias (tecnovigilancia, farmacovigilancia, reactivovigilancia y hemovigilancia) y la digitalización de la medición de adherencia a higiene de manos y de la estrategia multimodal de la OMS.

En paralelo, como parte de la hoja de ruta digital, se avanzó en el desarrollo de la **App Security versión 3.0**, orientada a fortalecer los perfiles de acceso por rol, incorporar un módulo de auditoría para el control del seguimiento a los eventos, optimizar los formularios de análisis de causas y desplegar una **calculadora de riesgo para la aplicación del algoritmo de Naranjo**. Estas mejoras sentarán las bases para un modelo cada vez más estandarizado y sistematizado en 2026.



ID	Fecha	Tipo	Sede	Proceso/Servicio	Líder de Proceso	Revisor	Puntaje	Acciones
414635	05/02/2025 13:47	Ronda de Seguridad General	Lima	Procedimiento y rehabilitación	Guillermo Belver	Grilo Zapata	100.00%	Editar Resultado Crear Hallazgo
414637	05/02/2025 21:02	Ronda de Seguridad General	Peruque	Vacunación	Mayra Alvarado	Grilo Zapata	89.29%	Editar Resultado Crear Hallazgo
414638	26/02/2025 14:30	Ronda de Seguridad General	Peruque	Otorrinolaringología	Zaida Roca	Grilo Zapata	96.93%	Editar Resultado Crear Hallazgo
414639	27/02/2025 09:30	Ronda de Seguridad General	Lima	Otorrinolaringología	Zaida Roca	Grilo Zapata	96.93%	Editar Resultado Crear Hallazgo
414640	13/02/2025 13:11	Ronda de Seguridad General	Calle 17	Imágenes Diagnósticas	Natalia Mantecón	Catherine Rojas	76.47%	Editar Resultado Crear Hallazgo

Estos avances tecnológicos y metodológicos fueron reconocidos en los procesos de seguimiento de acreditación realizados en 2025. Además, se destacó la madurez progresiva del sistema de gestión,

el fortalecimiento de la gestión de riesgos clínicos y el uso de indicadores para la toma de decisiones frente a la seguridad del paciente. No obstante, el informe de evaluación de Acreditación reforzó la necesidad de seguir profundizando en el análisis causal de los eventos, fortalecer la trazabilidad y efectividad de los planes de mejora, y avanzar en la estandarización transversal de las prácticas de seguridad entre sedes. Asimismo, se recomendó ampliar en la socialización de las lecciones aprendidas como mecanismo para fortalecer la cultura de aprendizaje organizacional y prevenir así la ocurrencia de eventos adversos.

En el mes de mayo, celebramos la **Semana de la Seguridad del Paciente** en todas las empresas del grupo, con actividades lúdicas en todas las sedes, que incluyeron concursos a la sede con el mejor stand alusivo al programa y la creación de un video representativo de las prácticas seguras para los procesos. Este evento contó con la activa participación de colaboradores, usuarios y terceros, reforzando nuestro compromiso con una cultura de seguridad y excelencia en la atención.



8.4.6. Participación en Eventos Nacionales e Internacionales de Calidad

Del 13 al 15 de agosto de 2025, Previsalud estuvo presente en el 34° Foro Internacional de la Organización para la Excelencia de la Salud (OES), que se llevó a cabo en el Hotel Hilton de Cartagena. Este evento reunió a los principales actores del sector salud, con el objetivo de compartir experiencias, innovaciones y prácticas exitosas en pro de la excelencia en la atención sanitaria.

Durante el foro, Previsalud presentó cuatro posters que destacaron nuestros avances y esfuerzos en diversas áreas de interés, así como nuestro compromiso con la innovación y la calidad en salud:



- Programa Integral de Formación y Apoyo al Cuidador: SALMA – Cuidando Cuidadores (Salud Social IPS).
- Vicario: Bienestar a Prueba de Años (Salud Social IPS).
- aMAMAntar: Programa de Maternidad, Lactancia y Vida (Promocosta IPS).
- Vive en Equilibrio (Promocosta IPS)

8.5. Gestión Administrativa y de Operaciones

8.5.1. Inventarios

Con el fin de mejorar los indicadores de precisión de los inventarios en todas las empresas del Grupo Previsalud tanto en sus componentes de costos y unidades para minimizar las pérdidas de mercancías y activos, así como la medición y uso racional de los consumibles, se realizó seguimiento continuo a los resultados de inventarios cíclicos de cada uno de los dispensarios, droguería, CEDIS y almacenes, identificando fallas en controles internos y estableciendo acciones para cerrar brechas.

Para el año 2025, el acumulado global en todas las empresas estuvo por encima del 93% en unidades y sobre el 99% en costos, lo que evidencia una gestión sólida del inventario.

EMPRESA	PRECISACIÓN EN UNIDADES	PRECISIÓN EN COSTOS
Caf Multifarma	93,86%	99,91%
Cedi PyC	97,89%	99,82%
Cedi Multifarma	95,60%	99,99%
Previpharma	99,12%	99,73%
Ips Promocosta	99,28%	99,75%
Ips Promocosta	99,73%	99,95%
Ips Salus Social CI17	99,86%	99,99%
Ips Salud Social PAD	88,35%	99,30%

Las empresas con mejor desempeño fueron IPS Promocosta, Promonorte, Salud Social (Sede Calle 17) y PreviPharma, las cuales registraron indicadores muy satisfactorios, reflejando una adecuada gestión y control de sus procesos de inventario.

Gestión de inmovilizados

A partir del mes de septiembre, se implementó la estrategia de centralización del inventario de productos inmovilizados de las IPS en el CEDI, logrando una reducción del valor inmovilizado, pasando de \$34 millones a \$11,5 millones al cierre del mes anterior, lo que representa una disminución del 66%, evidenciando efectividad del control implementado.

Mediante este mecanismo logramos rotar entre las diferentes empresas del grupo aquellos insumos en sobrestock dando respuesta oportuna a las necesidades para la prestación del servicio y evitando sobrecostos o pérdidas por vencimientos.

8.5.2. Activos Fijos

Desde el proceso de activos fijos, nos centramos en la naturaleza del sector salud principalmente, donde la continuidad del servicio, la seguridad del paciente y la eficiencia operativa son fundamentales. Aplicado al uso eficiente de los recursos físicos, tecnológicos y de infraestructura, reconociendo que una adecuada gestión de los activos contribuye directamente a la calidad de la atención en salud, al control de costos y a la reducción de impactos ambientales.

Durante el periodo 2024–2025, el Grupo Previsalud presentó un crecimiento del 10.77% en el valor total de sus activos fijos, reflejando una estrategia orientada al fortalecimiento de la capacidad operativa y a la sostenibilidad del servicio de salud.

Se implementó una estrategia que permitió conciliar, depurar y actualizar la data de activos en el aplicativo QS, eliminando registros duplicados, activos obsoletos, dados de baja o sin soporte documental, así como corrigiendo inconsistencias históricas. Este proceso contribuyó a contar con un inventario más preciso, trazable y alineado con la realidad operativa, fortaleciendo la toma de decisiones, el control interno y la transparencia de la información.

Durante 2025, como resultado del proceso de depuración, conciliación y mejora de la calidad de la información del inventario de activos fijos. Este comportamiento representa un incremento absoluto de \$1.603.523.325, equivalente a un crecimiento del 9,7%, asociado principalmente a inversiones en infraestructura, equipos biomédicos, sistemas de información y mobiliario, necesarios para garantizar la continuidad, calidad y seguridad de los servicios de salud.

Distribución de los activos por empresa

El valor de los activos fijos del Grupo Empresarial Previsalud en 2025 se concentra principalmente en las empresas de prestación directa de servicios de salud (IPS), lo cual es coherente con la naturaleza intensiva en infraestructura y tecnología del sector asistencial.

Se incluyó la corrección de costos errados, la asignación de valores a activos que no contaban con costo registrado, así como la inversión en modernización tecnológica, destacándose la adquisición de 184 computadores nuevos. Estas acciones permitieron reflejar de manera más fiel la realidad patrimonial de la compañía, fortaleciendo la confiabilidad de la data, el control interno y la transparencia de la información.

Las IPS (Salud Social, Promocosta, Promonorte y Calidad Médica) concentran el mayor porcentaje de activos, principalmente en equipos biomédicos, infraestructura y tecnología clínica, mientras que los dispensarios de medicamentos y las empresas de apoyo administrativo cuentan con activos asociados a almacenamiento, sistemas y mobiliario.

Como resultado, el grupo empresarial cuenta con un inventario más depurado, preciso y de mayor valor estratégico, alineado con los principios de sostenibilidad, eficiencia operativa y toma de decisiones informadas.

Importante resaltar además que esta estrategia sigue en la fase de puesta en marcha dado que el alcance

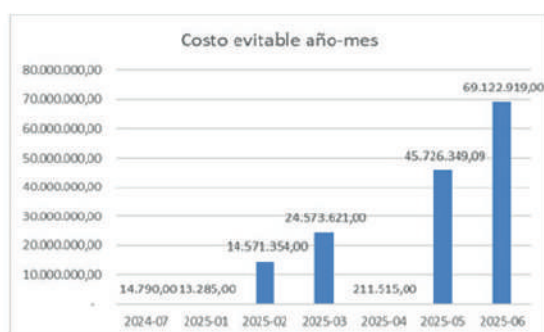
contempla el 100% de las empresas del grupo y sus sedes, sin embargo, a corte diciembre 2025 resta la ejecución de un 10% que corresponde a 2 sedes de Salud social (PAD 1 y Pad2), 2do piso de farmacias en red (PreviPharma), centro vivir y Cypag.

Costo evitable central de reparaciones TIC

El costo evitable es el resultado de la implementación de una estrategia de gestión orientada a la reutilización de componentes funcionales provenientes de equipos averiados, con el objetivo de optimizar la vida útil de los activos tecnológicos administrados por la Central de Reparaciones TIC. Esta práctica permite reducir de manera significativa la necesidad de adquisición de repuestos y equipos nuevos, generando eficiencias operativas y financieras.

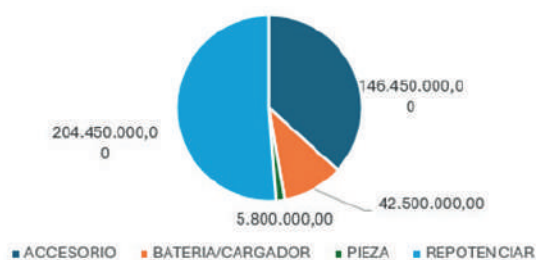
La medición del costo evitable se inició en mayo de 2025. Inicialmente, el cálculo se limitaba a la identificación del costo del repuesto y del valor de reposición del equipo nuevo. A partir de esa fecha, se implementaron estrategias de control y seguimiento que fortalecieron la trazabilidad de los mantenimientos correctivos, permitiendo detallar los repuestos utilizados por categoría y por condición de uso (nuevos o reutilizados), mejorando la precisión y el análisis del impacto financiero.

Resultado general corte junio 2025



Resultado general mayo - diciembre 2025:

Costo evitable Mayo - Diciembre 2025



Es así como podemos identificar que el 45% de los repuestos adquiridos en este periodo fueron de tipo consumibles (Teclados, Mouse, Baterías, etc.). Mientras que el 55% restante obedece directamente a una asignación de repuestos (nuevos/usados) producto de una reparación.

	CATEGORIA	# EQUIPOS	Sub totales	% Part
CONSUMO	ACCESORIO	101	118	45%
	BATERIA/CARGADOR	17		
REPARACIONES	PIEZA	4	145	55%
	REPOTENCIAR	141		

Gestión general de repuestos central de reparaciones TIC

Entre los meses de mayo y diciembre de 2025, el 23% del total de los repuestos utilizados en los mantenimientos correctivos correspondieron a repuestos reutilizados. Este resultado evidencia la

efectividad de la estrategia de reaprovechamiento de componentes implementada en la Central de Reparaciones TIC, contribuyendo de manera directa a la reducción de costos, a la optimización del presupuesto y a una gestión más eficiente y sostenible de los activos tecnológicos.

Distribución general por tipo de repuesto mayo – diciembre 2025 en unidades y costo:

AÑO MES	NUEVO	USADO	Total general
2025-05	13	11	24
2025-06	3	13	16
2025-07	74	9	83
2025-08	41	5	46
2025-09	32	11	43
2025-10	18	8	26
2025-11	16	4	20
2025-12	38	11	49
Total general	235	72	307

23%

AÑO MES	NUEVO	USADO	Total general
2025-05	2.057.450,00	-	2.057.450,00
2025-06	400.350,00	-	400.350,00
2025-07	5.047.499,65	-	5.047.499,65
2025-08	3.414.000,00	-	3.414.000,00
2025-09	2.575.647,00	-	2.575.647,00
2025-10	2.054.520,00	-	2.054.520,00
2025-11	1.460.470,00	-	1.460.470,00
2025-12	3.858.860,00	-	3.858.860,00
Total general	20.868.796,65	-	20.868.796,65

Gestión de repuestos para repotenciación central de reparaciones TIC

En la categoría de repuestos destinados a la repotenciación de equipos de cómputo, el 32% de los componentes utilizados correspondieron a repuestos reutilizados. Este resultado refleja un desempeño destacado de la estrategia de recuperación y reaprovechamiento de componentes, permitiendo extender la vida útil de los equipos, reducir la necesidad de reemplazos y maximizar el retorno de la inversión en mantenimiento correctivo.

AÑO MES	NUEVO	USADO	Total general
2025-05	10	5	15
2025-06	2	10	12
2025-07	31	9	40
2025-08	22	2	24
2025-09	8	8	16
2025-10	10	7	17
2025-11	6	2	8
2025-12	20	9	29
Total general	109	52	161

32%

AÑO MES	NUEVO	USADO	Total general
2025-05	1.899.450,00	-	1.899.450,00
2025-06	315.350,00	-	315.350,00
2025-07	3.986.500,00	-	3.986.500,00
2025-08	2.738.000,00	-	2.738.000,00
2025-09	922.000,00	-	922.000,00
2025-10	1.690.200,00	-	1.690.200,00
2025-11	822.400,00	-	822.400,00
2025-12	2.850.050,00	-	2.850.050,00
Total general	15.223.950,00	-	15.223.950,00

Lo anterior representa un ahorro estimado de 5 millones de pesos en repuestos y aproximadamente 210 millones de pesos en costos asociados a la reposición de equipos.

8.5.3. Gestión Documental

Como parte de las mejoras implementadas en 2025, continuamos con la adaptación e implementación de la plataforma IndexOne como una herramienta especializada para la gestión electrónica de la documentación institucional, fortaleciendo los procesos de almacenamiento, control y consulta de la información documental. Su implementación ha permitido avanzar significativamente en la digitalización y el aseguramiento de los soportes generados por los diferentes procesos de la organización.



Como resultados destacados en el período, se crearon nueve flujos de trabajo, los cuales han optimizado y simplificado procesos jurídicos, contables y administrativos, así como la gestión de compras y de cuentas por pagar de las empresas del grupo. Esto ha garantizado la trazabilidad de la información desde su origen hasta su archivo final, contribuyendo al fortalecimiento del control documental, la reducción de riesgos asociados a la pérdida de información y el aumento de la seguridad y confiabilidad en la gestión de los documentos generados por los distintos procesos organizacionales.

8.5.4. Gestión de Compras

El comportamiento de las compras anuales del Grupo Previsalud evidencia un total ejecutado de \$10,22 mil millones, con una alta concentración del gasto en tres empresas: Salud Social (32,52%), CYPAG (25,74%) y PYC (16,64%), las cuales representan más del 74% de las adquisiciones. Este comportamiento refleja un esquema de compras focalizado que requiere estrategias corporativas de negociación conjunta para fortalecer economías de escala y optimizar condiciones con proveedores estratégicos.

% PARTICIPACION POR EMPRESA QUE COMPRO		
EMPRESA	TOTAL GENERAL	%
CYPAG	\$ 2.631.385.236	25,74%
SALUD SOCIAL	\$ 3.324.095.282	32,52%
PYC	\$ 1.700.789.764	16,64%
PROMONORTE	\$ 615.000.418	6,02%
CALIDAD MEDICA	\$ 424.474.169	4,15%
MAG	\$ 438.152.798	4,29%
FARMACIAS EN RED	\$ 77.933.312	0,76%
PROMOCOSTA	\$ 228.568.843	2,24%
SEMEDICAL	\$ 716.782.672	7,01%
ARIZO	\$ 54.052.000	0,53%
SMART	\$ 3.651.099	0,04%
HUELLAS CON FUTURO	\$ 6.104.923	0,06%
Total general	\$ 10.220.990.515	100%

CUENTA CONTABLE	TOTAL
ELEMENTOS E INSUMOS DE CAFETERIA Y ASEO	\$ 407.410.082,90
EQUIPOS MEDICOS	\$ 221.888.378,45
INSUMOS MEDICOS	\$ 629.707.450,61
LABORATORIO	\$ 3.670.512.261,50
OTROS PRODUCTOS	\$ 4.891.598.221,63
PAPELERIA Y UTILES	\$ 245.151.023,35
PRODUCTOS ODONTOLÓGICOS	\$ 71.592.534,29
REPUESTOS BIOMÉDICOS	\$ 56.707.188,04
SERVICIOS	\$ 26.423.373,87
TOTAL	\$ 10.220.990.515

Los rubros de mayor impacto corresponden a laboratorio, insumos médicos y otros productos, los cuales concentran más del 80% del presupuesto. En cuanto a las líneas de compra, el componente médico alcanza el 44% del total, seguido por la línea administrativa con el 22%.

COSTO ANUAL POR LINEA DE LA COMPRA	
LINEA	Total general
ACTIVO FIJO	\$ 378.967.779
ADMINISTRATIVA	\$ 2.278.156.871
AGROPECUARIA	\$ 2.628.453.736
INFRAESTRUCTURA	\$ 432.471.383
MEDICA	\$ 4.502.940.746
Total general	\$ 10.220.990.515

El comportamiento de las compras anuales muestra un incremento global del 10,2% entre 2024 y 2025, al pasar de \$9,27 mil millones a \$10,22 mil millones, lo que evidencia una mayor necesidad de abastecimiento y contratación para la operación. Los crecimientos más representativos se presentan en Semedical, que pasaron de \$239 millones a \$716 millones, y en CYPAG, con un aumento cercano al 37%, lo que sugiere mayor demanda de insumos y servicios asociados a estas líneas. De igual forma, Salud Social y Calidad Médica incrementan de manera importante su participación en el gasto total.

Seguimiento a proveedores

La evaluación a nuestros proveedores permite medir la calidad, cumplimiento y confiabilidad en la prestación de los servicios. Este informe compara la evolución de proveedores evaluados y aquellos calificados como confiables entre 2024 y 2025, con el fin de identificar tendencias y oportunidades de mejora en la gestión de compra de bienes y servicios

El porcentaje de calificación de la evaluación a proveedores y contratistas año 2025: de 37 proveedores evaluados durante el 2025 el promedio de puntaje de las evaluaciones fue de 94%, lo que en términos generales evidencia un buen nivel de confiabilidad de nuestros proveedores.

8.6. Gestión de la Tecnología

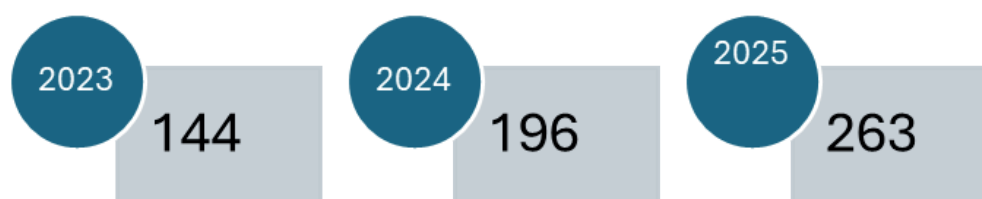
En 2025, Previsalud fortaleció de manera integral su gestión tecnológica, enfocándose en la estandarización, control y toma de decisiones estratégicas para garantizar la seguridad, eficiencia operativa y sostenibilidad en el uso de los equipos biomédicos e industriales en todo el grupo empresarial. Gestión de Inventarios y Activos Fijos.

Durante 2025 se consolidó la integración y unificación de los equipos biomédicos con el área de activos fijos, permitiendo un inventario único, depurado y confiable. Esta articulación fortaleció el control patrimonial, redujo inconsistencias en la información y mejoró la planeación de mantenimientos y renovaciones tecnológicas. Como resultado de este proceso, el inventario 2025 quedó conformado por:

- Equipos Biomédicos: **2.105 unidades**
- Equipos Industriales: **766 unidades**

Por otro lado, uno de los principales avances fue el fortalecimiento y consolidación del **software Qsystem** en todas las sedes del grupo, permitiendo una gestión unificada de los casos tecnológicos, el seguimiento de mantenimientos preventivos y correctivos, y el control de incidentes asociados a dispositivos médicos. Este fortalecimiento mejoró la trazabilidad, la oportunidad en la atención y la continuidad operativa de los servicios.

A continuación, se muestra la evolución de las solicitudes recibidas en Qsystem para equipos biomédicos:



En cuanto a las solicitudes de equipos industriales, para 2024 las solicitudes de equipos industriales estaban integradas con infraestructura. Como mejora, en 2025 se desagregaron y se creó como servicio único, con el fin de tener una evaluación, medición y toma de decisión precisa de este tipo de tecnología.



Para asegurar la confiabilidad y exactitud de los equipos, se establecieron contratos anuales de calibración y metrología con el laboratorio certificado MET & CAL, garantizando el cumplimiento normativo, la seguridad del paciente y la confiabilidad de las mediciones en los procesos asistenciales e industriales.

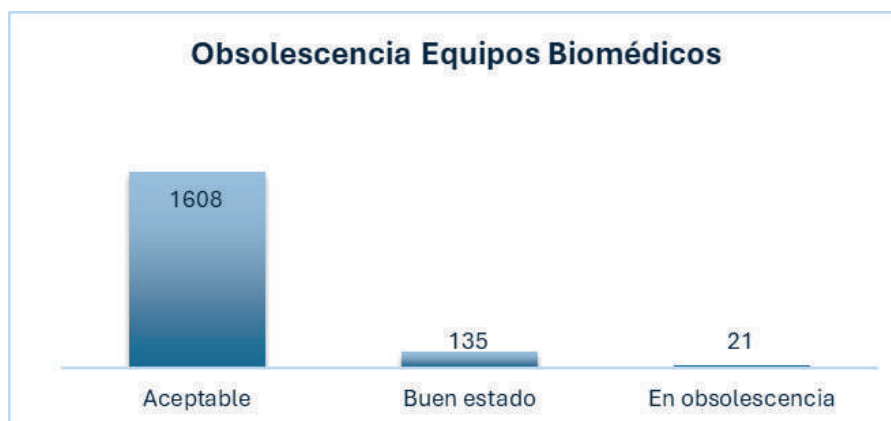
En materia de compras y adquisiciones, se logró el fortalecimiento del Comité de Compras, mediante la implementación de una **matriz unificada de tecnologías**, que estandariza las especificaciones técnicas, facilita la comparación entre proveedores y optimiza el análisis costo-beneficio. Esta herramienta permitió procesos de compra más ágiles, transparentes y alineados con las necesidades reales del grupo empresarial.

Evaluación de Obsolescencia Tecnológica

En 2025 se implementó desde Qsystem la evaluación de obsolescencia de equipos biomédicos, incorporando criterios técnicos, clínicos y administrativos. Con la implementación de la evaluación de obsolescencia en Qsystem, se logró analizar el estado de los equipos en 2025, identificando aquellos en buen estado, estado aceptable y en condición de obsolescencia, lo que permitió:

- Priorizar planes de renovación tecnológica.
- Sustentar técnicamente las solicitudes de reposición.
- Optimizar la asignación de recursos financieros.
- Reducir riesgos operativos y asistenciales.

La gráfica de obsolescencia evidencia la importancia de esta herramienta como soporte clave para la toma de decisiones estratégicas en gestión tecnológica.



Estas acciones reflejan el compromiso de Previsalud con una gestión tecnológica moderna, eficiente y responsable, basada en la estandarización de procesos, el uso de herramientas tecnológicas, el fortalecimiento del comité de compras y la integración con activos fijos. Este enfoque garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad, la seguridad del paciente y la sostenibilidad operativa del grupo empresarial.

8.7. Gestión TIC

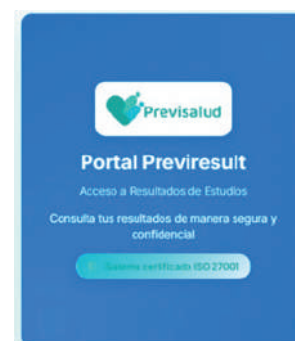
La Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) constituye un habilitador estratégico para la sostenibilidad del Grupo Empresarial Previsalud, al soportar la continuidad de los servicios de salud, mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar el uso responsable de los recursos tecnológicos. Durante 2025, los esfuerzos se concentraron en el fortalecimiento de plataformas digitales, la modernización de la infraestructura, el robustecimiento de la ciberseguridad y la optimización de la operación tecnológica.

8.7.1. Proyecto PreviPlan

Durante 2025, **PreviPlan** se consolidó como una línea de negocio corporativa orientada a la prestación de servicios de salud, con un foco prioritario en la **experiencia del usuario, la autogestión y la trazabilidad de los procesos**. El proyecto permitió llevar a producción un producto enfocado en facilitar la adquisición de servicios de manera intuitiva, transparente y eficiente.

Se desarrollaron integraciones de datos que habilitan la **gestión integral de citas**, desde el registro de la intención de compra hasta el seguimiento por canales definidos, garantizando trazabilidad para los segmentos de colaboradores y particulares. Este enfoque redujo fricciones en la interacción con los usuarios y optimizó los tiempos de atención.

Como complemento, se implementó **Previresult**, una herramienta diseñada para facilitar el acceso digital a los resultados de procedimientos en áreas como radiología, cardiología no invasiva y citologías. Esta solución contribuye a disminuir desplazamientos, tiempos de espera y costos asociados para los pacientes, alineándose con principios de **accesibilidad, eficiencia operativa y sostenibilidad social**.



Adicionalmente, durante el año se avanzó en los siguientes proyectos:

- **Previagenda:** herramienta orientada a fortalecer la continuidad de los programas de intervención al riesgo, permitiendo que los pacientes salgan de consulta con su próxima cita programada. Esta funcionalidad mejora la adherencia a los programas, reduce barreras de acceso y promueve una atención preventiva y oportuna.
- **Previafi:** solución de centralización de información de pacientes para validación de derechos, que evita la consulta en múltiples fuentes. A través de procesos de automatización e interoperabilidad, se optimizan los tiempos de atención y los procesos de liquidación de servicios, mejorando la eficiencia administrativa y la experiencia del usuario.
- **Previapi:** plataforma para la construcción de endpoints basados en datos, que fortalece los flujos de interoperabilidad entre sistemas, canales y clientes. Su implementación reduce tiempos de entrega, estandariza integraciones y mejora la capacidad de respuesta frente a nuevos proyectos tecnológicos.

- **Acceso Seguro:** iniciativa orientada al fortalecimiento de la seguridad de las aplicaciones corporativas, mediante la gestión centralizada de accesos, roles y permisos. Esta herramienta contribuye al ordenamiento del acceso controlado a los recursos tecnológicos del grupo, fortaleciendo el gobierno de la información.
- **PreviEncuestas V2:** solución para la captura estructurada de información de los pacientes, orientada a la medición de indicadores de experiencia y satisfacción, insumo clave para la mejora continua de los servicios.

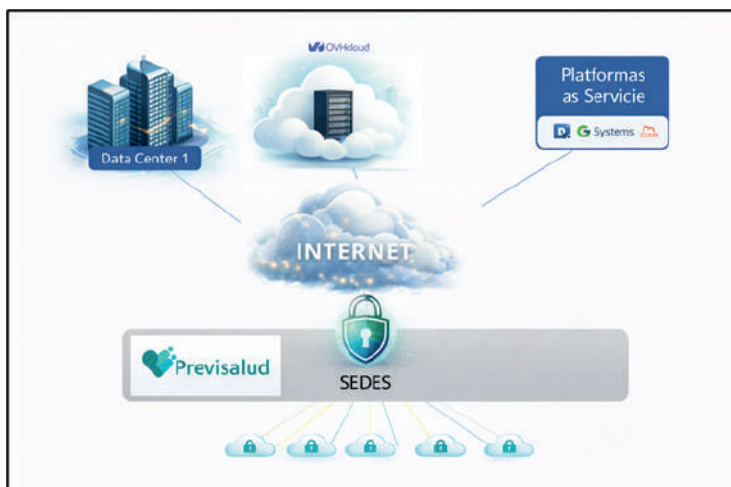
8.7.2. Infraestructura y Ciberseguridad

Reestructuración de la nube OVH

La capacidad de procesamiento y almacenamiento de información es un componente crítico para soportar la transformación digital del Grupo Previsalud. En 2025 se adelantó un proyecto de **reestructuración y fortalecimiento de la infraestructura en la nube OVH**, orientado a mejorar la disponibilidad, resiliencia y escalabilidad de los servicios.

El escenario inicial se basaba en un único servidor físico que soportaba las máquinas virtuales de los aplicativos, con un servidor independiente para respaldos, lo que representaba un punto único de falla.

Tras evaluar diferentes alternativas de crecimiento, se optó por la implementación de un **clúster Hiperconvergente de tres equipos**, que permite crecer tanto vertical como horizontalmente, distribuyendo las cargas y reduciendo el riesgo operativo. Esta decisión incrementó la disponibilidad de la infraestructura hasta un **99,99%**, alineándose con los estándares de continuidad de un Data Center TIER IV y fortaleciendo la sostenibilidad operativa de la organización.



Ciberseguridad – EDR

Como parte del robustecimiento de la ciberseguridad de los servidores de misión crítica, se implementó una plataforma de **Endpoint Detection and Response (EDR)**. Esta solución fortalece la protección frente a amenazas avanzadas, reduce tiempos de indisponibilidad y protege la integridad de la información crítica.

Su enfoque de detección basada en comportamiento e inteligencia artificial, junto con capacidades de respuesta automática y remediación inmediata, contribuye a una operación más resiliente y eficiente, disminuyendo reprocesos, incidentes y consumos innecesarios de recursos tecnológicos y humanos.

8.7.3. Operación y Soporte.

Al cierre de 2025, el Grupo Empresarial Previsalud contaba con **1.239 equipos de cómputo**, distribuidos entre las diferentes empresas del grupo. Esta información permite una gestión responsable de activos, soporta la planeación de renovaciones tecnológicas y contribuye a la sostenibilidad financiera y operativa.

EMPRESA	EQUIPO DE COMPUTO
SALUD SOCIAL	287
OTRAS EMPRESAS	249
PROMOCOSTA	248
PROMONORTE	185
SEMEDICAL - FARMACIAS EN RED	170
CALIDAD MEDICA	100

Tipo de equipo	Cant.
Escritorio	881
Todo en Uno	56
Portátiles	302

Modalidad de tenencia	Cant.
Propios	834
Alquiler	357
Comodato	48

En cuanto a impresión, el grupo operaba **469 impresoras**, de las cuales el 95,7% se encontraban bajo modalidad de comodato, estrategia que optimiza costos, reduce obsolescencia y minimiza impactos ambientales asociados a la gestión directa de activos.

EMPRESA	CANT
PROMOCOSTA	151
SALUD SOCIAL	98
PROMONORTE	75
SEMEDICAL - FARMACIAS EN RED	60
OTRAS EMPRESAS	60
CALIDAD MEDICA	25

Renovación tecnológica – Windows 11

Durante 2025 se ejecutó la renovación tecnológica priorizando equipos no compatibles con Windows 11, en respuesta al fin de soporte de versiones anteriores y al riesgo asociado a vulnerabilidades de seguridad. La estrategia combinó actualización de equipos compatibles y reemplazo de aquellos que no cumplían los requerimientos, contribuyendo a una postura de **ciberseguridad preventiva y sostenibilidad tecnológica**. En el marco de esa estrategia se adquirieron 184 equipos nuevos y se intervino un número importante de equipos con cambio de disco duro por estado sólido y ampliación de memoria, logrando cubrir la totalidad de equipos para dejarlos compatibles con Windows 11.

8.7.4. Aplicativos y Plataformas Tecnológicas

Durante 2025, el Grupo Empresarial Previsalud fortaleció su ecosistema de aplicativos y plataformas tecnológicas como un eje clave para la sostenibilidad operativa, la continuidad de los servicios y la eficiencia organizacional. Este fortalecimiento respondió a tres retos estratégicos del negocio:

- **Eficiencia operativa:** reducción de tareas manuales repetitivas y reprocesos entre sistemas de información.
- **Gobernanza y seguridad:** estandarización del acceso a aplicaciones, control de integraciones y trazabilidad de la información.
- **Continuidad y escalabilidad:** disminución de puntos únicos de falla y habilitación de un crecimiento tecnológico ordenado.

En el marco del fortalecimiento de la arquitectura digital del Grupo Previsalud, se implementaron de forma complementaria **n8n y Nginx Proxy Manager**, consolidando una plataforma tecnológica más integrada, segura y escalable. Mediante n8n se automatizaron procesos entre sistemas clínicos y administrativos, reduciendo cargas operativas, errores y tiempos de respuesta, mientras se fortaleció la trazabilidad y calidad de la información; en paralelo, Nginx Proxy Manager centralizó los accesos, gestionó certificados de seguridad y protegió la exposición de los servicios, mejorando la continuidad operativa, la seguridad y el gobierno tecnológico.

La combinación de ambas soluciones generó un impacto estructural al integrar automatización y control seguro, disminuir incidentes y habilitar una expansión sostenible de nuevos desarrollos digitales. Como resultado, el Grupo logró una publicación controlada de portales y APIs, redujo accesos directos no autorizados, aceleró la puesta en producción de integraciones y reforzó la eficiencia y resiliencia de su operación tecnológica.

8.8. Inteligencia de Negocios

Durante 2025, el área de Inteligencia de Negocios consolidó su rol estratégico dentro de la organización, evolucionando desde un enfoque tradicional de análisis descriptivo hacia la incorporación progresiva de capacidades de **analítica avanzada y Ciencia de Datos**, orientadas a la **anticipación de riesgos, la eficiencia operativa y el impacto en salud**.

Los avances iniciados en 2024 permitieron fortalecer, durante 2025, una toma de decisiones basada en **datos confiables, trazables y oportunos**, alineando el uso de la analítica con los principios de **control interno, gestión del riesgo y sostenibilidad corporativa**. Este enfoque ha contribuido a una visión más preventiva y proactiva de la operación, superando el análisis histórico para apoyar decisiones estratégicas de la alta dirección.

8.8.1. Arquitectura Lakehouse

En 2024 se implementó una arquitectura de **Lakehouse** como base tecnológica del área de Inteligencia de Negocios, permitiendo integrar, gobernar y preparar información proveniente de múltiples fuentes para análisis avanzado y modelos de Ciencia de Datos.

Durante 2025 se avanzó en la migración y consolidación de datos de sistemas críticos del negocio, entre ellos:

- Dinámica Gerencial
- IndexOne
- Genesys
- Project
- Netux

La arquitectura fue estabilizada mediante la implementación de un **Gateway en la nube**, asegurando la actualización controlada de la información y habilitando procesos analíticos cercanos al tiempo real. Esta infraestructura ha permitido:

- Disponer de una **única fuente de verdad** para análisis descriptivo, diagnóstico y predictivo.
- Reducir riesgos asociados a **inconsistencias, duplicidad y desalineación de datos**.
- Facilitar la preparación, entrenamiento y validación de modelos analíticos.
- Soportar iniciativas de Ciencia de Datos bajo un entorno **controlado, seguro y auditable**.

Desde una perspectiva de sostenibilidad, esta arquitectura contribuye a un uso más eficiente de los recursos tecnológicos y a una mejor calidad de la información utilizada para la toma de decisiones en salud.

8.8.2. Centro de Datos y BI: Agilidad y Seguridad en el Análisis

Con la consolidación del **Centro de Datos y BI**, el área de Inteligencia de Negocios fortaleció los mecanismos de **acceso, seguridad y control** de la información utilizada tanto en reportes gerenciales como en modelos de Ciencia de Datos.

Se establecieron esquemas de acceso basados en **roles y permisos**, garantizando que la información empleada en análisis avanzado y modelos predictivos se utilice bajo criterios de **confidencialidad, integridad y disponibilidad**.



8.8.3. Gobierno de Datos

Durante 2025 se implementó un marco formal de Gobierno de Datos como base para la sostenibilidad de las capacidades analíticas y de ciencia de datos de la organización, estableciendo responsables de información (Data Owners) para cada tablero y modelo, así como un protocolo de control de cambios sobre métricas, reglas de negocio y datasets. Este esquema permitió reducir errores y desviaciones, asegurar coherencia entre reportes operativos, tableros gerenciales y modelos analíticos, y fortalecer la confianza de la gerencia y de los órganos de control en los resultados, consolidando el Gobierno de Datos como un pilar estratégico para garantizar continuidad, calidad y confiabilidad de la información en el tiempo.

Desarrollo de Tableros de Control y Analítica Avanzada

Durante el periodo 2024–2025, el área de Inteligencia de Negocios desarrolló y optimizó tableros estratégicos que constituyen la base operativa y analítica para la gestión y los modelos de Ciencia de Datos.

Entre los principales desarrollos se destacan:

- Tablero de Riesgo Cardiovascular (RCV)
- Huelleros
- Agendamiento
- Facturación
- Ejecución Operativa
- Nuevos Clientes
- PreviPlan

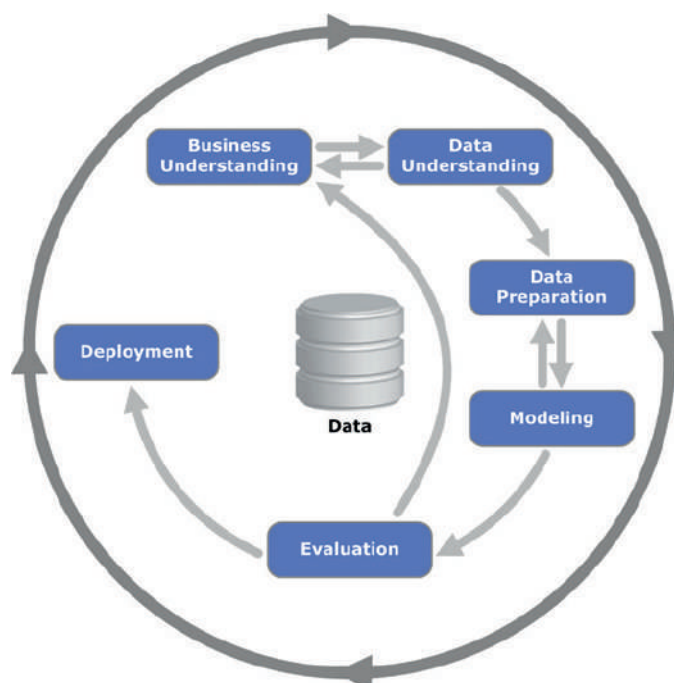
Estos tableros no solo permiten el monitoreo de indicadores históricos, sino que también **alimentan modelos analíticos y predictivos**, facilitando una toma de decisiones más oportuna, basada en evidencia y alineada con la **gestión del riesgo clínico, operativo y financiero**.

Implementación de Metodologías Analíticas y de Ciencia de Datos

Con el fin de asegurar rigor, trazabilidad y control en el desarrollo analítico, el área de Inteligencia de Negocios adoptó metodologías formales para la gestión de proyectos y modelos de Ciencia de Datos.

- **Scrum** fue utilizado como marco de trabajo para la planificación y ejecución ágil de iniciativas analíticas, garantizando visibilidad del avance, priorización basada en valor y alineación con las necesidades del negocio.
- **CRISP-DM** se adoptó como metodología para el desarrollo de modelos de Ciencia de Datos, asegurando documentación, validación, reproducibilidad y control del ciclo analítico.

El impacto organizacional de esta adopción metodológica ha sido significativo, permitiendo que el área evolucione de un rol principalmente informativo a uno **predictivo y preventivo**, contribuyendo de manera directa a la sostenibilidad del negocio, la anticipación de riesgos en salud y la toma de decisiones estratégicas basadas en datos



8.9. Centro de Contacto

Durante 2025 avanzamos significativamente en el fortalecimiento de la estrategia de omnicanalidad del Centro de Contacto, consolidando la integración de nuevas herramientas y capacidades tecnológicas orientadas a ofrecer una atención más eficiente, accesible y coherente para todas las líneas de servicio. Este proceso ha permitido optimizar flujos, mejorar tiempos de respuesta y ampliar las alternativas de contacto disponibles para los usuarios.

El equipo de agentes demostró una alta capacidad de adaptación, asumiendo procesos de formación continua en nuevas tecnologías, personalización del servicio y mejoras en la gestión operativa. Paralelamente, el equipo de operaciones trabajó en el dimensionamiento adecuado del recurso, la planificación efectiva y la mejora continua de los procesos, con resultados visibles en los indicadores de atención. También se fortaleció la comunicación tanto con usuarios internos como externos, aunque persisten oportunidades para incrementar el conocimiento, apropiación y uso de las herramientas digitales disponibles.

En el marco del plan operativo, se ejecutaron proyectos estratégicos orientados a la modernización de la plataforma omnicanal, incorporando funcionalidades clave como **Workforce Management, Speech & Text Analytics, Gamification y Quality Assurance**, elementos fundamentales para elevar la trazabilidad, la productividad y la experiencia del usuario.

De igual forma, se avanzó en la implementación de herramientas de autogestión y capacidades tecnológicas avanzadas. Entre ellas destacan:

- La semiautomatización de consultas a especialistas para todas las IPS a través del canal de WhatsApp (Backoffice).
- La configuración de audios de deflexión en el IVR, dirigidos a orientar al usuario hacia canales alternos o hacia el Callback.

- La puesta en marcha del Callback automático, permitiendo gestionar demanda insatisfecha en voz y asegurar devolución de la llamada en el menor tiempo posible.

Como hito relevante, se implementó la encuesta de satisfacción post interacción, lo que permitirá que en 2026 el Centro de Contacto disponga de un indicador propio de satisfacción del usuario y cuente con información directa para la gestión de la experiencia.

Durante el año recibimos también una consultoría externa especializada, cuyo objetivo fue revisar procesos, identificar oportunidades y recomendar ajustes orientados a asegurar la madurez operativa del Centro. Los hallazgos se consolidaron en un plan de mejora que avanza en su ejecución.

En el componente estratégico, se logró estructurar el modelo inicial para la incorporación del canal de voz basado en VOICEBOT, considerando criterios de adaptación progresiva de los usuarios. El diseño incluye un flujo híbrido compuesto por IVR paso a paso y un módulo de IA orientado al agendamiento, inicialmente habilitado en cinco servicios por IPS. Para 2026 se proyecta ampliar este canal, con el fin de optimizar tiempos, reducir carga operativa y mejorar la experiencia del usuario.

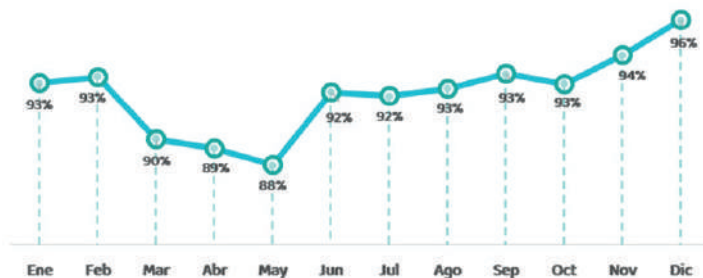
Nivel de atención total interacciones

La comparación entre 2024 y 2025 muestra una disminución del 20% en las interacciones. Esta reducción refleja que durante el año se logró organizar mejor la atención, distribuir la demanda y resolver más necesidades desde los canales alternos, lo que alivió la carga del centro de contacto sin afectar el acceso. El cierre con menos volumen también coincide con una operación más estable y con mejores tiempos, señal de que los ajustes aplicados sí han funcionado.

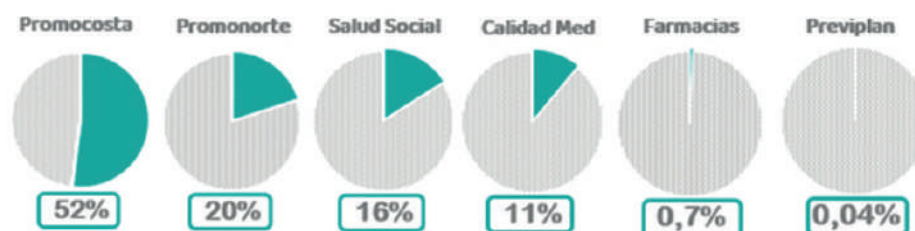
Para 2026, es importante continuar fortaleciendo los canales de autogestión y revisar de cerca los indicadores de resolución y satisfacción, de manera que esta tendencia se mantenga sin riesgo para la experiencia del usuario.



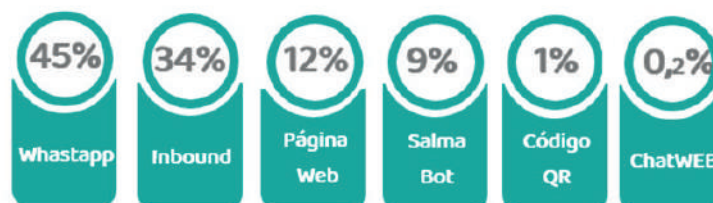
Durante el año se trabajó con una meta de cumplimiento del 90%, la cual marcó el estándar mínimo esperado para el indicador. Los resultados muestran un desempeño estable al inicio, seguido de un descenso entre marzo y mayo, cuando el valor quedó por debajo de la meta. Desde junio se observó una recuperación sostenida que permitió no solo volver al nivel esperado, sino cerrar el año por encima del objetivo, finalizando diciembre con un resultado superior al límite establecido.



Durante el año la operación se concentró principalmente en nuestros clientes estratégicos, quienes generaron la mayor parte de las interacciones y marcaron el ritmo del servicio. Los clientes de participación media mantuvieron un comportamiento estable y constante, apoyando el equilibrio del portafolio. En conjunto, el comportamiento anual muestra un enfoque claro en los aliados de mayor impacto y oportunidades de crecimiento en los segmentos con baja interacción.



Durante el año, la preferencia de los usuarios se concentró en WhatsApp y el canal inbound, que marcaron el ritmo de la atención y absorbieron la mayor parte de los contactos. La Página Web y Salma Bot actuaron como canales digitales complementarios, impulsando el autoservicio y ayudando a descongestionar la operación, aunque aún con espacio para mayor adopción. Código QR y ChatWeb mantuvieron una presencia residual, lo que sugiere oportunidades para simplificar el acceso y enfocar esfuerzos en los canales de mayor tracción.



Llamadas entrantes

Durante los últimos cinco años se ha presentado una reducción sostenida en el volumen de llamadas entrantes. Desde 2021, la demanda del canal telefónico ha venido disminuyendo año tras año, con caídas progresivas que reflejan una transición natural hacia canales digitales y mecanismos de autoservicio. Esta tendencia se acelera a partir de 2023, con descensos más marcados que consolidan un cambio en el comportamiento de los usuarios y en la forma en que acceden a nuestros servicios. El resultado más reciente confirma que el volumen telefónico continúa ajustándose, mientras otros canales asumen un papel cada vez más relevante en la experiencia de atención.

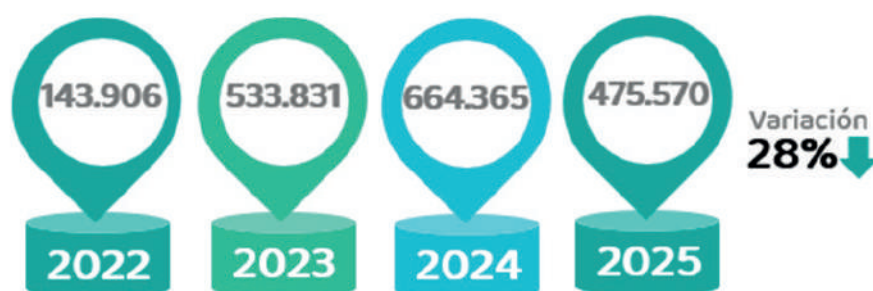


El tráfico de llamadas entrantes se concentró en los clientes core: Promocosta aportó cerca de la mitad del volumen, mientras Salud Social y Promonorte completaron la mayor parte, conformando un bloque dominante. El resto se distribuyó en clientes de baja incidencia, con participación residual en Farmacias y PreviPlan. Este patrón confirma la dependencia de un grupo principal y abre oportunidades para equilibrar la carga mediante autoservicio y acciones focalizadas en los segmentos de menor interacción.



WhastApp Business ChatBOT

La atención por WhatsApp mantuvo un comportamiento destacado en los últimos años y se consolidó como uno de los principales canales digitales. Tras el crecimiento observado entre 2022 y 2024, en 2025 se presentó una disminución asociada a la estabilización del uso y a la migración de una parte del tráfico hacia mecanismos de autoservicio. Dentro del total del año, se registraron 25.660 interacciones bajo semiautomatización, las cuales forman parte del volumen consolidado de 2025 y contribuyeron a optimizar la capacidad operativa del canal.



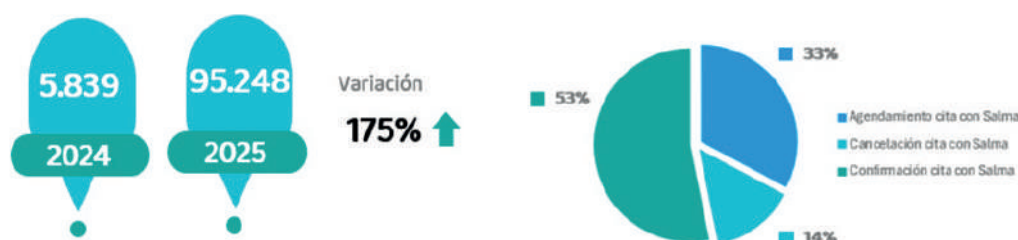
Gestión ChatWEB (Widget página WEB)

Este servicio se habilitó en agosto de 2024, con un arranque controlado para validar la experiencia (613 interacciones). En 2025 se consolidó con 2.058 interacciones, lo que representa un crecimiento del 236%, impulsado por mejoras de acceso y mayor difusión. Aunque su peso relativo aún es menor frente a otros canales, evidencia una adopción sostenida y potencial para escalar el autoservicio en web.



Canal Salma BOT Autogestión

La autogestión a través de Salma BOT, mostró un crecimiento significativo al comparar el último bimestre de 2024 con el mismo periodo de 2025. En 2024 el uso fue limitado, mientras que en 2025 se registró una adopción masiva que elevó el volumen a 95.248 interacciones, reflejando una variación del 175%. Este incremento confirma la madurez del canal, su mayor reconocimiento por parte de los usuarios y el avance del autoservicio como componente central de la atención digital.



La participación de Salma por tipo de evento muestra que la mayor parte de las interacciones se concentra en la confirmación de citas, seguida por el agendamiento, mientras que la cancelación representa el volumen más reducido. Este comportamiento refleja que los usuarios utilizan principalmente el BOT para validar y asegurar sus citas, manteniendo también un uso constante para la programación y un nivel menor para realizar ajustes.

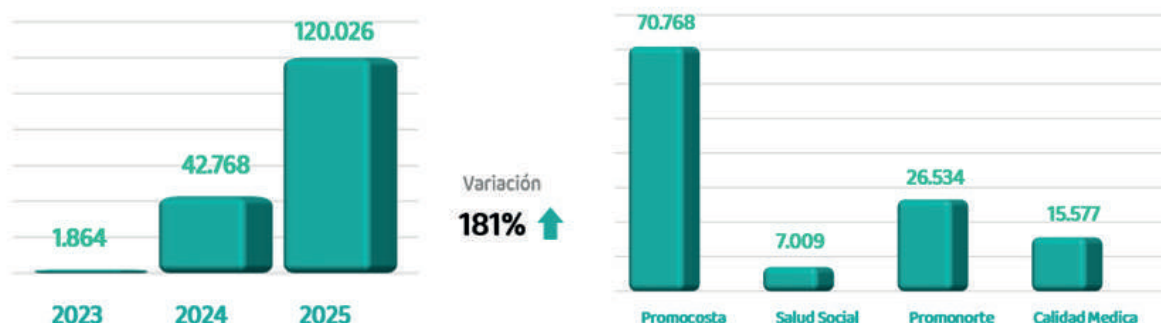
Gestión Solicitudes por código QR

El canal de Código QR inició su operación en 2025 y, pese a ser un mecanismo nuevo, logró una adopción rápida entre los usuarios, especialmente en los clientes con mayor actividad operativa. Actualmente este canal aún no se encuentra integrado en la plataforma Genesys Cloud, motivo por el cual se está trabajando en su vinculación para consolidar la trazabilidad y permitir una administración unificada de todas las interacciones. Aun así, su comportamiento demuestra que el QR se ha convertido en una alternativa práctica y de fácil acceso, fortaleciendo la autogestión y ampliando las opciones de contacto disponibles.



Gestión solicitudes página web

Las solicitudes realizadas desde las páginas web de las IPS mostraron un crecimiento acelerado en el último año. Tras un uso inicial muy bajo, el canal tomó fuerza en 2024 y alcanzó una expansión destacada en 2025, reflejando una adopción masiva por parte de los usuarios. Este comportamiento confirma que las páginas web se han convertido en un punto de acceso clave para la autogestión, impulsando el uso de formularios digitales y fortaleciendo la disponibilidad de canales no presenciales dentro del ecosistema de atención.



La participación muestra una fuerte concentración en Promocosta (59%), que domina el volumen total de solicitudes. Le sigue Promonorte (22%), con un peso importante dentro de la operación, mientras que Calidad Médica (13%) y Salud Social (6%) aportan volúmenes menores. Desde una perspectiva gerencial, esta distribución evidencia que la operación depende principalmente de los clientes de mayor escala, por lo que es clave asegurar continuidad y capacidad en ellos, mientras se fortalecen estrategias para incrementar la participación de los clientes con menor contribución y así equilibrar el portafolio.

Gestión Canal Saliente

En las llamadas salientes se ejecutan principalmente dos actividades: encuestas de servicio y demanda inducida. Ambas acciones mantienen una participación equilibrada, lo que demuestra un uso distribuido del recurso y un enfoque orientado tanto a la retroalimentación del usuario como al impulso de acciones preventivas o recordatorios. En cuanto al desempeño, la gestión alcanzó una efectividad promedio del 50% en los últimos cuatro meses, reflejando un nivel estable de contacto efectivo con los usuarios y una ejecución consistente dentro de las campañas asignadas.



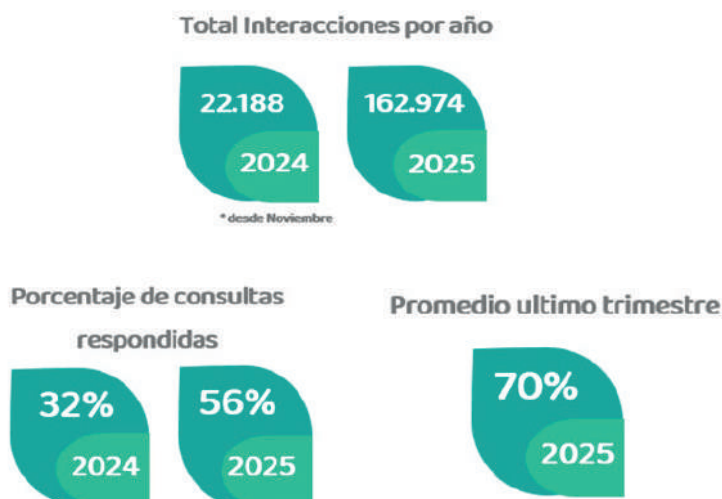
Registro de código de conclusión de interacciones

Al finalizar cada interacción, la tipificación se concentra principalmente en Agendamiento de citas. En segundo lugar aparece Orientación, seguida por No disponibilidad de citas, que gana peso en 2025 frente a años previos, y en menor medida Confirmación de citas, estable con ligero descenso. En términos gerenciales, esto confirma que el contacto está orientado a la gestión de agenda, mientras que el aumento de “no disponibilidad” sugiere presión de capacidad (cupos/ventanas), por lo que conviene ajustar oferta y reglas de distribución y reforzar alternativas de autogestión (Salma, Web, QR) y mensajería proactiva para mitigar rechazos y reintentos.



Base de Conocimiento (preguntas y respuestas frecuentes)

Las interacciones provenientes de la base de conocimiento —que funcionan como preguntas y respuestas frecuentes dentro de WhatsApp y ChatWeb— tuvieron un crecimiento significativo. En 2024, con disponibilidad solo desde noviembre, el uso fue limitado; pero en 2025 se consolidaron como un componente clave del autoservicio, alcanzando un volumen muy superior y demostrando la madurez del canal. Este comportamiento confirma que los usuarios están adoptando cada vez más la consulta automática para resolver dudas, reduciendo la presión sobre los canales asistidos y fortaleciendo la eficiencia operativa.



9. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

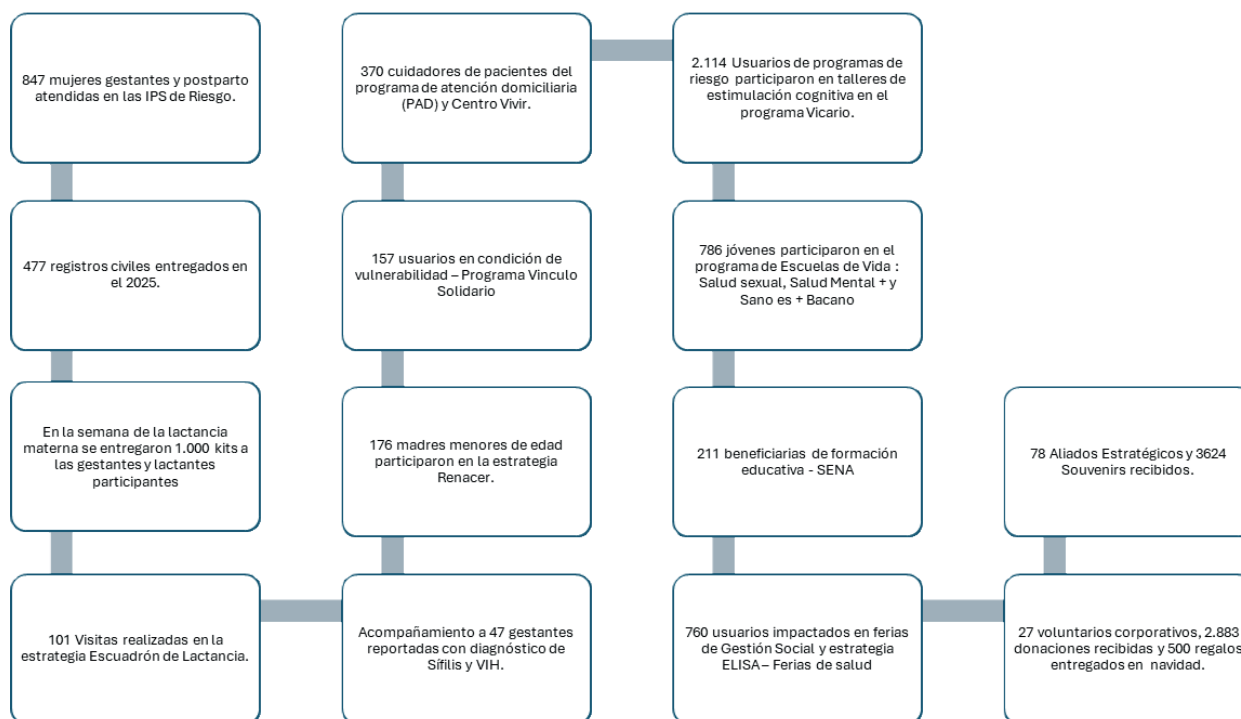
9.1. Gestión Social

En 2025, el **Grupo Previsalud** amplió su oferta de servicios con un fuerte enfoque en **responsabilidad social**, beneficiando a gestantes, adultos mayores, niños y jóvenes de las **IPS Salud Social, Promocosta, Promonorte y Calidad Médica**.

A través de la implementación de diversos programas sociales, se ha promovido el bienestar integral de los usuarios y sus familias, atendiendo de manera oportuna sus necesidades específicas y fortaleciendo alianzas estratégicas orientadas al desarrollo comunitario. Durante el periodo reportado, la inversión social total ascendió a \$114.144.223, correspondiente a recursos propios del Grupo Empresarial, destinados a la ejecución de programas de interés social.

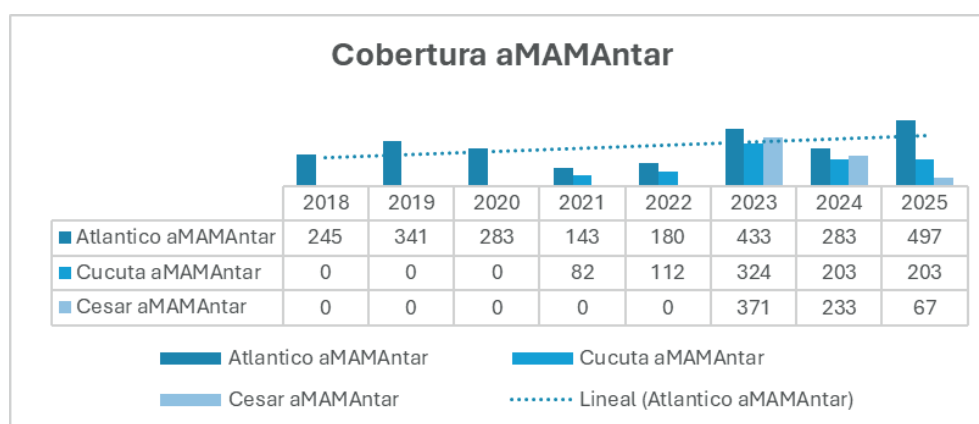
La organización reconoce la importancia de establecer relaciones sólidas y de confianza con sus grupos de interés, entendidos como aquellas personas o colectivos que influyen o son impactados por sus operaciones. En 2025, el número de beneficiario ascendió a **7985 personas** entre todos los programas.

Para garantizar el crecimiento y la sostenibilidad de estos programas, se consolidó un equipo interdisciplinario de profesionales, incluyendo enfermeras, trabajadoras sociales y psicólogas, distribuidos en las diferentes IPS. Este equipo ha sido clave en la implementación de estrategias que impactan positivamente la calidad de vida de los beneficiarios, asegurando un acompañamiento integral y continuo.



9.1.1 Programa aMAMAntar

El programa aMAMAntar continúa consolidándose como un modelo de atención integral para gestantes, promoviendo el autocuidado y la lactancia maternos exclusiva durante los primeros seis meses de vida del bebé. De hecho, en las cifras comparativas se evidencia el alcance respecto al número de beneficiarias que demuestra el crecimiento desde el 2018 hasta el 2025, se han atendido más de 4.000 gestantes en este programa.



Las gestantes participantes en el programa aMAMAntar se clasifican de acuerdo con su edad gestacional para recibir herramientas pedagógicas, a través de estrategias teórico-prácticas. sobre: bienvenida, cuidados prenatales y prevención del riesgo en el embarazo, nutrición en el embarazo, peso y talla, secretos para una lactancia materna, ABC de la lactancia, vínculo afectivo, actividad física -relajación y respiración, Lactancia materna exclusiva, beneficios, posiciones, mitos y realidad. Además, se realizaron **90 encuentros pedagógicos**, donde se abordaron temas esenciales como nutrición, prevención de riesgos en el embarazo y técnicas de lactancia.



Como parte del compromiso con los derechos del menor, se gestionó la entrega de **477 registros civiles**, asegurando su acceso a servicios de salud. También se certificaron **355 gestantes y familiares** en el Curso de Preparación para la Maternidad y Paternidad Responsable, cumpliendo con la normatividad legal vigente. Esta formación incluyó sesiones sobre cuidados prenatales, posnatales, puericultura y prevención de enfermedades. Además, se implementaron estrategias complementarias como

Escuadrones de Lactancia, con **101 visitas domiciliarias** para reforzar la adherencia a la lactancia materna exclusiva. También se brindó acompañamiento psicosocial a **47 gestantes con diagnóstico de Sífilis y VIH**, asegurando el seguimiento a sus tratamientos y fomentando el autocuidado. En términos de salud mental, se aplicaron pruebas de tamizaje a **24 usuarias**, identificando 12 casos con diagnósticos clínicos y garantizando su seguimiento.

Encuentros pedagógicos

En el año 2025 se realizaron un total de 248 talleres del programa aMAMAntar y 158 Curso M&P en los municipios del Atlántico, Norte de Santander y Cesar, con promedio de asistencia del. Se abordaron temas en: *cuidados prenatales y prevención del riesgo en el embarazo, nutrición en el embarazo, peso y talla, secretos para una lactancia materna, ABC de la lactancia, vínculo afectivo, actividad física -relajación y respiración, Lactancia Materna Exclusiva, beneficios, posiciones, mitos y realidades sobre la Lactancia Materna.*

Curso Preparación para la Maternidad y Paternidad Responsable (M&P)

En cumplimiento con la normativa 3280, se desarrolla el Curso maternidad y paternidad responsable con énfasis en la preparación de la materna en cuidados prenatales, posnatales y puericultura. El programa incluye todas las edades gestacionales e involucra a sus familiares. En el 2025 se realizaron 158 encuentros en las diferentes IPS logrando la certificación de 355 gestantes y familiares.



Entrega de Beneficios a las participantes

El cumplimiento de las actividades pedagógicas propone un plan de incentivos representado en productos para el cuidado del bebé y la madre. En el 2025 se entregaron 278 kits y 2.289 Souvenirs de aliados.



Estrategia Escuadrones de Lactancia

Durante el año 2025, se realizaron 101 visitas domiciliarias, cuyo objetivo es verificar adherencia a lactancia materna exclusiva, asesoría y orientación acerca de las dificultades existentes y reforzando en ellas: importancia de lactancia materna exclusiva, planificación, banco de leche, signos de alarma y cuidado en el recién nacido, depresión posparto, vínculo afectivo, importancia de la higiene en el hogar y verificación de garantía de derecho.



Estrategia Siempre Contigo

En el marco de la estrategia Siempre Contigo, se realizó acompañamiento a 47 gestantes reportadas con diagnóstico de Sífilis y VIH. En las visitas domiciliarias se realizó verificación de adherencia al tratamiento de la gestante y su pareja, recibieron orientación sobre la importancia del autocuidado, seguimiento de controles médicos, medicamentos y lectura de resultados, uso de preservativo y planificación familiar, sensibilización sobre el DX, recomendaciones y cuidados en pareja (tratamiento) y alimentación saludable.

Renacer: Estrategia de atención diferencial a madres menores de edad

Con esta estrategia se hace acompañamiento integral a las gestantes menores de edad (13 a 17), para el año se realizó intervención a 176 madres. Inicialmente se hace la caracterización del usuario a fin de identificar: estructura familiar, situación educativa, económica, laboral, social, redes de apoyo y proyecto de vida. También se valora el riesgo psicosocial identificando situaciones de riesgo para la gestante. En los casos identificados de alto riesgo, se articulan con los servicios internos de Previsalud o entes territoriales para verificación de derechos.

En el año 2025, se realizaron 92 seguimientos telefónicos, 17 visitas domiciliarias y 89 fichas de valoración psicosocial. Así mismo, actividades diferenciales para esta población.



Semana de Lactancia de Materna

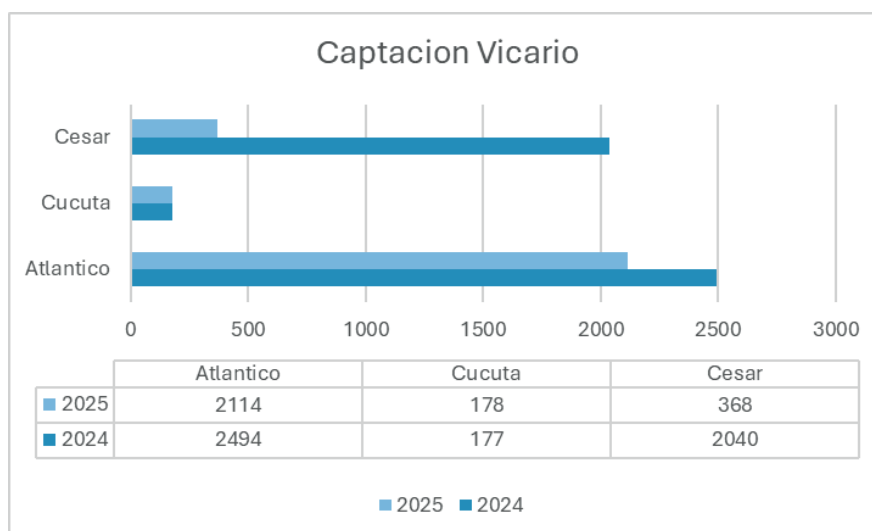
La estrategia permitió visibilizar y promover la lactancia materna y crear conciencia sobre sus beneficios, además de crear entornos propicios para que las mujeres puedan amamantar, como apoyo en el lugar de trabajo y en la comunidad. Se entregaron 1.000 kits que incluían pañitos húmedos, paños etapa 0 y 1, y un separador de libro alusivo a la lactancia materna, a las beneficiarias del programa y colaboradores en las regionales de Atlántico, Norte de Santander y Cesar.



9.1.2. Programa Vicario – Bienestar integral

El Programa VICARIO se ha consolidado como una estrategia clave para mejorar la calidad de vida de los pacientes con enfermedades crónicas mediante un enfoque biopsicosocial. Busca fomentar el autocuidado y la adopción de hábitos saludables, promoviendo la autonomía del paciente en la gestión de su salud. A través de actividades estructuradas en las IPS del Grupo Previsalud, se han abordado diferentes dimensiones del bienestar, generando un impacto positivo en la adherencia a los tratamientos y resultados en salud física y mental.

Desde el 2024 hasta el 2025, 7.371 usuarios han participado activamente en sesiones diseñadas para fortalecer su bienestar físico, mental y emocional.



Durante el año, se llevaron a cabo 84 sesiones educativas y recreativas, en las que los usuarios recibieron orientación sobre nutrición, salud mental, actividad física y estimulación cognitiva. Una de las herramientas fundamentales utilizadas fue la Prueba Cognitiva Mini-Mental, que permitió evaluar el estado cognitivo de los pacientes.



Además de los beneficios en salud, el Programa VICARIO ha fortalecido las redes de apoyo social de los pacientes, promoviendo su integración y participación en actividades grupales. Se han desarrollado espacios de interacción en los que los usuarios comparten experiencias y refuerzan sus habilidades para el autocuidado.

Como parte de estas iniciativas, se han incorporado prácticas de relajación, terapia ocupacional y sesiones de acompañamiento emocional, que han contribuido a mejorar la calidad de vida de los pacientes. Gracias a este enfoque integral, se ha logrado una mayor adherencia a los tratamientos médicos, una mejor percepción del bienestar.

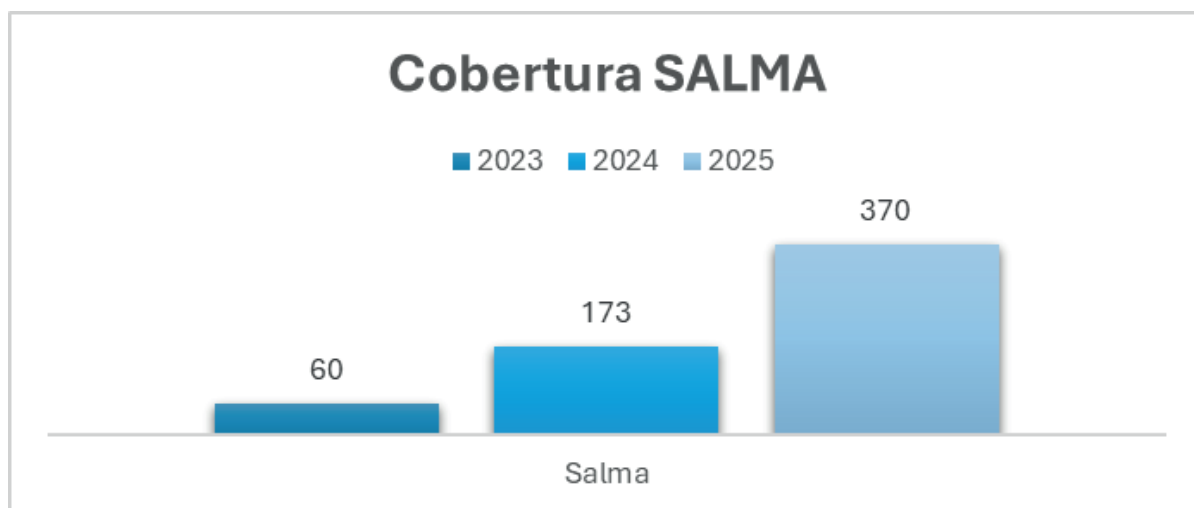


9.1.3. Programa SALMA: Cuidando Cuidadores

SALMA, tiene como objetivo generar bienestar en las personas que desarrollan un rol de cuidador de pacientes crónicos o en situación de discapacidad, impactando en las dimensiones física, mental, emocional y social. En el marco del programa enfatizamos en la promoción de la salud mental y acompañamiento emocional de los cuidadores, convirtiéndose en una estrategia necesaria para disminuir los factores de riesgo físico y mental, así como reforzar las habilidades en el cuidado de los pacientes.



Desde el 2023 hasta el 2025 se han impactado 603 cuidadores del Programa de Atención Domiciliaria PAD y Centro Vivir (Atlántico).



Se realizaron exitosamente **35 encuentros** con temas guiados por el equipo de gestión social, personal asistencial del PAD y talleristas externos. Los encuentros se ejecutaron cuatro veces al mes cumpliendo con un plan educativo estructurado.



Se avanzó exitosamente en el cumplimiento de los diferentes componentes del programa:

COMPONENTE	% de avance de la estrategia
CARACTERIZACIÓN	64%
COMPONENTE 1. APRENDAMOS A CUIDAR	100%
COMPONENTE 2. ¿HACIA DONDE VOY?	100%
COMPONENTE 3. MENTE SANA EN CUERPO SANO	100%
COMPONENTE 4. ME CUIDO, TE CUIDO	90%
COMPONENTE 5. REDES DE APOYO	100%

El programa SALMA, ha permitido mejorar la calidad de vida de los cuidadores en razón a:

- Apoyo emocional y psicológico.
- Redes de apoyo.
- Alivio de la carga física (Formación en técnicas de cuidado y técnica de respiro).
- Fomento de la salud física y mental (Fomentar la actividad física y tener tiempo para uno mismo).
- Capacitación y educación continua.
- Fortalecimiento de la red de apoyo familiar.
- Tecnología y herramientas de apoyo (sesiones presenciales y virtuales para facilitar la participación en el programa).

9.1.4. Programa Vínculo Solidario

El Programa Vínculo Solidario ha sido fundamental para atender a personas en situación de vulnerabilidad, ya sea por factores de salud o determinantes sociales. En 2025, se atendieron 157 casos, clasificándolos según su riesgo psicosocial (alto, medio y bajo). La intervención se llevó a cabo a través de visitas domiciliarias, evaluando aspectos como la infraestructura del hogar, el entorno familiar y la red de apoyo del paciente. A continuación, se evidencia el histórico de la trazabilidad e impacto del programa desde 2018 al 2025.

Categoría	2021	2022	2023	2024	2025
Vulnerabilidad económica	-	-	16	15	-
Consumo de SPA	-	-	-	2	-
Verificación de derechos del adulto mayor	-	-	3	30	5
Baja adherencia a los programas de riesgo	1	1	10	-	-
Abandono/negligencia	-	-	3	5	3
Identificación de Riesgo Psicosocial	23	46	52	119	149
Gestantes en situación de vulnerabilidad	5	-	2	-	-
Total	29	47	86	171	157

Entre los casos atendidos, se cumplió con el **92%** de visitas domiciliarias solicitadas con sus respectivas valoraciones de riesgo psicosocial, **100% de efectividad** en los seguimientos y acompañamientos telefónicos, **134 casos** cerrados con éxito, **18 casos** cerrados por fallecimientos.

Además, se logró la articulación con programas sociales como Sisbén, Renta Ciudadana y la Oficina de Equidad y Género, facilitando el acceso de los beneficiarios a recursos gubernamentales. Este programa ha fortalecido el acompañamiento social en las IPS, asegurando que los usuarios más vulnerables reciban atención integral y el apoyo necesario para mejorar su calidad de vida.

9.1.5. Programa Crisálida – Alianza SENA

En 2025, se fortaleció la gestión de recursos y la cooperación interinstitucional, desarrollando programas y alianzas estratégicas para el bienestar de sus usuarios y la comunidad. A través del Programa Crisálida, en alianza con el SENA, se ofrecieron 6 cursos complementarios en Atlántico, Cesar y Norte de Santander, beneficiando a 180 personas en áreas como Atención al Cliente, Patronaje, Primeros Auxilios, Bioseguridad aplicada a la estética y Certificación de Cuidadores. Esta iniciativa busca brindar herramientas para el desarrollo de habilidades productivas, promoviendo la empleabilidad y el emprendimiento en las regiones atendidas.



9.1.6. Escuelas de vida: Sano es + Bacano

Estrategia centrada en la promoción del autocuidado y autorresponsabilidad en la salud de los adolescentes y jóvenes participantes, así como la prevención de los factores de riesgo que afectan el curso de vida.

Se realizaron 11 jornadas en las que se impactaron 789 adolescentes y jóvenes en instituciones educativas del área de influencia de Previsalud. En ellas, se abordaron temas como: Derechos Sexuales y Reproductivos, cambios físicos y psicológico en el desarrollo, salud e higiene, abordaje en la prevención del abuso sexual, señales de alarmas, manejo de las emociones de la infancia y adolescencia, prevención de consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, impacto en la salud física y mental. También se realizaron jornadas de salud con Vacunación, salud oral, nutrición, medicina general y anticoncepción.



9.1.7. Proyección Comunitaria

Se realizó la tradicional celebración de “Navidad al Parque”, dirigido a los hijos de usuarios de Salud Social. Con esta actividad se brindó un espacio lúdico y recreativo para los niños con un mensaje de esperanza, paz y amor. En esta actividad participaron 500 niños de Centro Vivir, Salud Social calle 17 y comunidades aledañas. En esta actividad participan aliados estratégicos, el equipo de Voluntariado corporativo y líderes comunitarios del sector. Durante la actividad se entregaron 500 regalos a los niños participantes.

Por medio de proyección comunitaria, también se patrocinan proyectos deportivos y culturales. Este año se realizó una **donación de uniformes** de fútbol al club deportivo “Semillas”.



9.1.8. Voluntariado Corporativo

El Voluntariado permite poner en práctica los valores corporativos de Previsalud, con la participación solidaria y altruista en actividades que beneficien a las personas más vulnerables de los programas sociales (Infantil, Adolescentes, Adulto Mayor, Gestantes, Cuidadores entre otros).

En el año 2025 el voluntariado realizó actividades recreativas y lúdicas en espacios intramurales (PAD – Hospitalización), usuarios de las IPS (Salud Social) y espacios comunitarios (niños y jóvenes del sector). Entre las actividades se destacaron la jornada del recuerdo con población adulta mayor “Lectura que

Sana”, Jornada de belleza y bienestar para los pacientes PAD, Campaña “juguetes que cambian vida” / actividad del día del niño, jornada de salud – Doctor Muelitas y la Celebración del adulto mayor. Además, se recibieron 2.883 donaciones monetizadas por \$28.220.000.



9.1.9. Ferias Elisa: Espacios Lúdico-Interactivos de Salud

En el año 2025 se realizaron 9 ferias en las que se socializó el portafolio de gestión social, así como los productos que resultan de las actividades con Gestantes, Cuidadores, Vicarios, Salud mental, Guardianes del medio ambiente, Economía y Voluntariado Circular. Se impactaron con esta estrategia a 551 usuarios de las diferentes IPS del grupo Previsalud y Semedical. En estas jornadas también se impactaron 209 pacientes en actividades convocadas por Coosalud EPS.

9.2.10. Viernes Cooltural

En el marco de las estrategias de fidelización al usuario, el equipo de Gestión Social implementó diferentes acciones que promueven el sano esparcimiento de los participantes aportando a su salud mental. Se realizaron actividades para estimular la memoria autobiográfica y la expresión emocional a través del baile, la música y la evocación de recuerdos significativo. En estas, participaron 323 usuarios y familias.



9.2.11. Alianzas Estratégicas

Se resalta el trabajo colaborativo con otras instituciones que se suman a la Responsabilidad Social de Previsalud para ampliar la oferta de servicios en beneficio de los usuarios y la efectividad de diferentes estrategias. En el año 2025, se consolidaron 78 aliados estratégicos (empresas privadas y entidades territoriales).

9.2. Gestión Ambiental

El Grupo Previsalud a través de sus empresas, reafirma su compromiso con la inclusión progresiva de criterios ambientales en todas sus actividades de prestación de servicios de salud. En coherencia con su enfoque de sostenibilidad, la organización orienta su gestión ambiental bajo los principios de **uso racional y eficiente de los recursos naturales, la mejora continua del desempeño ambiental y el cumplimiento de los requisitos legales y la normativa ambiental vigente**. Este compromiso se integra de manera transversal a los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, fortaleciendo una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

Durante el 2025, los planes operativos de trabajo asociados al proceso de Gestión Ambiental y al Comité GAGAS registraron un nivel promedio de ejecución del 74,5%, resultado que evidencia un desempeño favorable en el cumplimiento de las actividades programadas. Adicionalmente, algunas acciones no fueron priorizadas dentro de la vigencia evaluada o fueron reprogramadas, por lo cual su ejecución se proyecta para el 2026, en coherencia con los criterios de priorización, la capacidad operativa y el enfoque de mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

9.2.1. Gestión de Residuos

Previsalud implementa el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud (PGIRASA), con el objetivo de garantizar el adecuado manejo, tratamiento y disposición final de todos los residuos generados durante la prestación de los servicios de salud, con especial énfasis en los residuos peligrosos.

Para el cumplimiento de este plan, se cuenta con aliados estratégicos debidamente autorizados, responsables del transporte, tratamiento y disposición final de los residuos, asegurando el cumplimiento de la normativa ambiental y sanitaria vigente.

Durante el año 2025, el porcentaje de aprovechamiento de residuos fue aproximadamente del **17,5 %**, resultado que se alcanzó gracias a la implementación de las siguientes acciones:

- Jornadas de sensibilización dirigidas al personal.
- Implementación y fortalecimiento de puntos ecológicos en las sedes.
- Actividades permanentes de educación ambiental.
- Alianzas estratégicas para la recolección y aprovechamiento de residuos reciclables.

Estas acciones han permitido fortalecer la separación en la fuente, mejorar la gestión integral de los residuos y contribuir a la reducción de residuos enviados a disposición final, consolidando una gestión ambiental responsable y alineada con los principios de sostenibilidad del grupo.

9.2.2. Sensibilización y Educación Ambiental

En compañía de aliados estratégicos como Asociación Puerta de Oro, West Química, Palmera Junior, Ecosembrar, Triple A y Veolia, se realizaron diversas actividades de sensibilización ambiental durante el año 2025, orientadas a fortalecer la cultura ambiental tanto en colaboradores como en usuarios de las sedes.

Como resultado, se logró sensibilizar a **543 trabajadores** de todos los procesos, lo que equivale al **73% de la población trabajadora**, fortaleciendo el conocimiento sobre el uso eficiente de los recursos, los impactos ambientales del sector salud y la correcta segregación de residuos.

Adicionalmente, las actividades se extendieron a los usuarios de los servicios de salud, mediante charlas educativas realizadas en las salas de espera, enfocadas principalmente en la correcta separación y disposición de los residuos, contribuyendo a una gestión ambiental más responsable dentro de las instalaciones.

Estas actividades tuvieron como propósito socializar las acciones, programas y buenas prácticas implementadas en materia de gestión ambiental dentro de las sedes, promoviendo comportamientos responsables y sostenibles en los entornos laboral y familiar.

Entre los principales temas abordados se incluyeron:

- **Mes del Medio Ambiente:** En el mes de junio se conmemoró el Mes del Medio Ambiente en las diferentes sedes, con el propósito de socializar las acciones, programas y buenas prácticas implementadas en materia de gestión ambiental dentro de Previsalud.
- **Día Mundial de la Tierra:** En el marco de la conmemoración del Día Mundial de la Tierra, y con el acompañamiento de la empresa de servicios públicos Triple A, se abordaron temáticas relacionadas con:
 - o El uso racional de los recursos naturales.
 - o El cuidado del planeta.
 - o La deforestación.
 - o El ahorro y uso eficiente del agua y la energía.
 - o Esta actividad de sensibilización se desarrolló durante el mes de abril y estuvo dirigida a colaboradores de las diferentes sedes.
- **Uso eficiente y ahorro de energía eléctrica:** Durante el mes de junio se llevaron a cabo jornadas de sensibilización orientadas a promover el uso eficiente y el ahorro de energía eléctrica en las sedes, con la participación del personal administrativo y de servicios generales. Estas acciones buscan reducir el consumo energético y fortalecer hábitos responsables en el entorno laboral.
- **Aspectos e impactos ambientales asociados al sector salud y su contribución al cambio climático:** se abordaron temáticas relacionadas con los aspectos e impactos ambientales asociados al sector salud y su contribución al cambio climático. En este espacio se socializó con el personal asistencial la implementación de alternativas sostenibles orientadas a disminuir los impactos ambientales negativos y a potenciar impactos positivos desde la operación institucional.



9.2.3. Caminatas Ecológicas

Durante el año 2025 se ejecutaron cinco sesiones de caminatas ecológicas en el Ecoparque Ciénaga de mallorquín, un espacio natural dedicado a la conservación de la biodiversidad y la educación ambiental. Estas caminatas fueron diseñadas para promover la conexión de los colaboradores con la naturaleza, fortaleciendo la conciencia ambiental a través de experiencias prácticas en el entorno del humedal. Las actividades estuvieron abiertas no solo a los trabajadores de las sedes, sino también a cualquier acompañante que deseara participar, incluidos familiares y amigos.

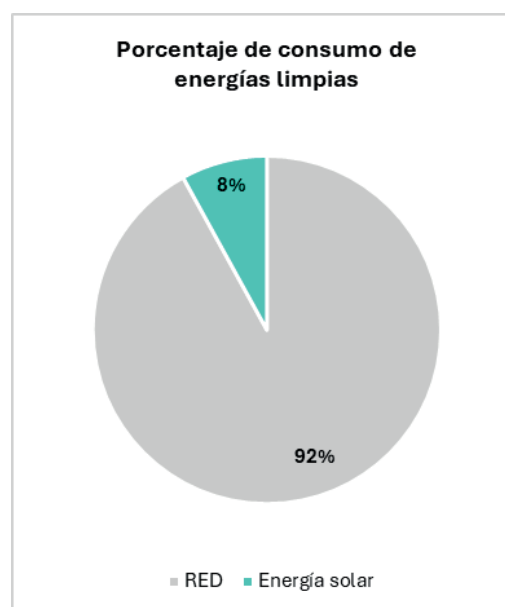
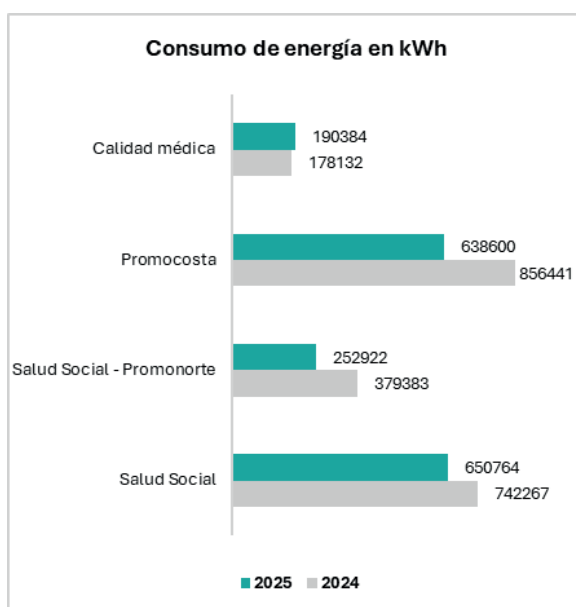
Durante las jornadas se abordaron temáticas relacionadas con el cuidado y la importancia ecosistémica de los manglares y su biodiversidad, promoviendo la comprensión del valor de los servicios ambientales que estos ecosistemas aportan a la región.



9.2.4. Contribución de la huella de carbono – Consumo energético

Durante el año 2025, el consumo total de energía eléctrica del Grupo Empresarial Previsalud fue de 1.732.670 kWh, distribuido de la siguiente manera:

- **Consumo de energía de la red eléctrica (SIN): 1.593.118 kWh**
- **Consumo de energía solar: 139.552,94 kWh**



Cabe destacar que una de las sedes del grupo cuenta con un sistema de paneles solares, lo que permite el aprovechamiento de energía proveniente de fuentes renovables y contribuye a la reducción del consumo de energía convencional.

Para la estimación de las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica se utilizó el factor de emisión del Sistema Interconectado Nacional (SIN) 2024, equivalente a 0,217 tCO₂e/MWh.

Resultados del cálculo

- **Emisiones Alcance 2 (red eléctrica):** $1.593,12 \text{ MWh} \times 0,217 \text{ tCO}_2\text{e/MWh} = 345,71 \text{ tCO}_2\text{e}$
- **Emisiones asociadas al consumo de energía solar:** 0 tCO₂e
- **Emisiones evitadas por el uso de energía solar:** $139,55 \text{ MWh} \times 0,217 \text{ tCO}_2\text{e/MWh} = 30,28 \text{ tCO}_2\text{e}$

Las 30,28 tCO₂e evitadas por el uso de energía solar equivalen aproximadamente a la captura de carbono de 1.376 árboles por año, lo que evidencia el aporte de las fuentes renovables a la mitigación del impacto ambiental asociado al consumo energético.

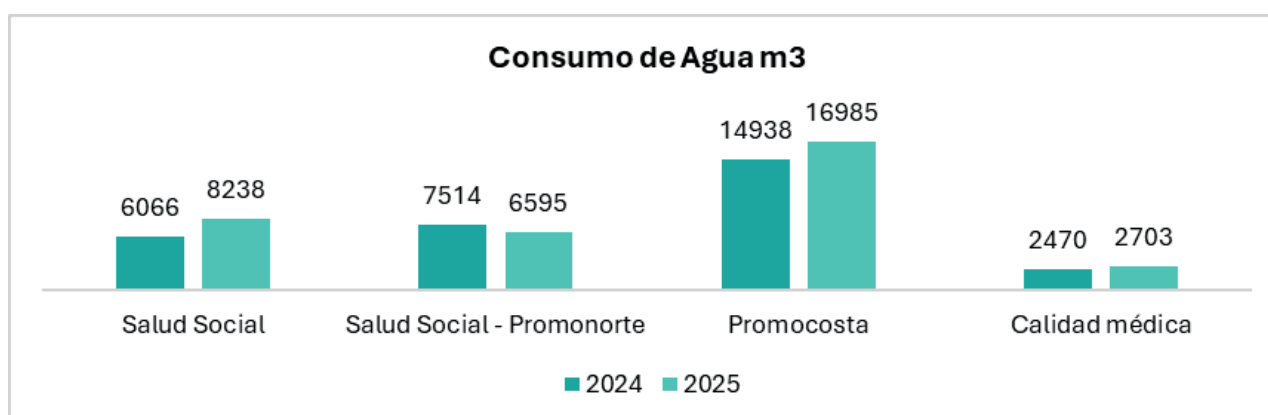
El consumo de energía eléctrica durante el año 2025 se concentró principalmente en las jornadas de mayor afluencia de pacientes, especialmente en los horarios de 9:00 a 11:00 a. m. y 2:00 a 4:00 p. m. Posteriormente, el consumo disminuye de forma significativa debido al cierre operativo de las sedes, permaneciendo únicamente el personal de vigilancia y los equipos que, por su naturaleza, deben mantenerse en funcionamiento continuo.

La contribución de la energía solar representó el 8% del consumo energético total en el año 2025. Actualmente, se evalúa la viabilidad de adquirir proyectos propios de generación de energía solar en otras sedes, considerando que esta estrategia representó un ahorro aproximado de 86 millones de pesos COP, lo cual evidencia un margen de retorno favorable y una oportunidad para fortalecer la sostenibilidad energética del grupo.

9.2.5. Consumo de Agua

Durante el año 2025, el consumo total de agua de Previsalud fue de 34.521 m³, frente a 30.988 m³ registrados en 2024, lo que representa un incremento del 11,4 % en el consumo hídrico total.

El comportamiento del consumo de agua por empresa fue el siguiente:



En términos generales, el aumento del consumo hídrico durante el año 2025 se asocia principalmente al crecimiento de la operación y la atención de usuarios en algunas sedes. Estos resultados refuerzan la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de uso eficiente y ahorro del agua, así como el seguimiento permanente a los consumos por sede para identificar oportunidades de optimización del recurso.

9.2.6. Guardianes del Medio Ambiente

La estrategia Guardianes del Medio Ambiente hace parte del Programa de Responsabilidad Social del grupo Previsalud, cuyo objetivo es generar conciencia ambiental en la población beneficiaria a partir de herramientas educativas que les permita crear estilos de vida compatibles con la protección del medio ambiente y abordar los problemas medioambientales.

Desde su inicio en el 2023, ha logrado impactar a 35 niños y jóvenes residentes del área de influencia de la IPS Salud Social. Los Guardianes han replicado su conocimiento a los colaboradores de Previsalud en temas como: Uso correcto de los recursos ambientales, correcta disposición de residuos y alternativas para disminución de los residuos ambientales.

En 2025, la estrategia tuvo un alcance a más de 322 personas entre colaboradores, usuarios y familias.





GESTIÓN FINANCIERA

INFORME FINANCIERO GRUPO PREVISALUD COMPARATIVO 2024 VS 2025

10. INFORME FINANCIERO

El presente informe tiene por objeto presentar el análisis de los Resultados financieros consolidados de los grupos Previsalud y Multifarma, de las cifras acumuladas con corte al 31 de diciembre de 2025 comparadas con el periodo de 2024, de las empresas:

- SALUD SOCIAL SAS
- PROMOCOSTA SAS
- CALIDAD MÉDICA SAS
- SEMEDICAL SAS
- FARMACIAS EN RED SAS

El contenido del presente informe incluye un análisis en 3 dimensiones financieras del grupo Previsalud:

- Eficiencia Operacional
- Capital de trabajo neto operativo KTNO
- Nivel de Endeudamiento de las empresas

10.1. ANALISIS DE EFICIENCIA

1.1.1. Ingresos

En los ingresos operacionales consolidados de los grupos PREVISALUD y MULTIFARMA, acumulados a diciembre de 2025, presentan un incremento del 10,5% en comparación al 2024; las empresas que presentaron mayor incremento fueron SEMEDICAL SAS con un 35,9% incrementando sus ventas de \$ 42.519.798.464 a \$ 57.784.137.901; PROMOCOSTA S.A.S. con un aumento 8% incrementando sus ventas de \$33.398.703.770 a \$36.067.822.954 y CALIDAD MÉDICA S.A.S. con un incremento del 13,7% incrementando sus ventas de \$13.526.507.710 a \$15.377.459.172.

A continuación, se presenta un comparativo de los ingresos durante el periodo 2025 en comparación con el mismo periodo del año anterior.

INGRESOS OPERACIONALES COMPARATIVOS 2024 VS 2025						
EMPRESAS	2.024	% PART	2.025	% PART	DIFERENCIA 24-25	%INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 57.756.610.044	35,18%	\$ 58.535.916.068	32%	\$ 779.306.024	1,3%
SEMEDICAL SAS	\$ 42.519.798.464	25,90%	\$ 57.784.137.901	32%	\$ 15.264.339.437	35,9%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 13.526.507.710	8,24%	\$ 15.377.459.172	8%	\$ 1.850.951.462	13,7%
FARMACIAS EN RED	\$ 16.990.934.997	10,35%	\$ 13.643.282.409	8%	-\$ 3.347.652.588	-19,7%
PROMOCOSTA SAS	\$ 33.398.703.770	20,34%	\$ 36.067.822.954	20%	\$ 2.669.119.184	8,0%
TOTAL	\$ 164.192.554.985	100,00%	\$ 181.408.618.504	100%	\$ 17.216.063.519	10,5%

En el 2025 los ingresos de SALUD SOCIAL S.A.S. representan un 32% sobre el total de los ingresos de los dos grupos. Con relación al periodo anterior disminuye 3 puntos en proporción debido al incremento significativo de los ingresos de Semedical que paso de 25,9% a un 32% de participación en el total de ingresos del grupo Previsalud

10.1.2. Costos de Operación

Para el 2025 los costos de los grupos Previsalud (IPS + farmacias) presentan un incremento del 9,4%% con relación al periodo anterior; Los principales rubros que impactan en la estructura de costos para el año 2025 comparados con el 2024 son los siguientes:

COMPARATIVO PRINCIPALES RUBROS ESTRUCTURA DE COSTOS 2024 VS 2025						
COMPONENTE	2024	% REL	2.025	% REL	VARIACION	% VAR
MEDICAMENTOS (COSTO DISPENSACION Y VENTA)	\$ 41.247.555.641	33%	\$ 43.934.597.483	33%	\$ 2.687.041.842	6,51%
REACTIVOS / MEDICAMENTOS / MATERIAL MEDICO QUIRURGICO IPS	\$ 6.889.480.428	6%	\$ 6.580.985.885	5%	-\$ 308.494.543	-4,48%
NOMINA IPS/FARMACIAS	\$ 22.513.966.452	18%	\$ 23.726.258.152	18%	\$ 1.212.291.700	5,38%
HONORARIOS	\$ 15.331.121.608	12%	\$ 16.746.467.883	12%	\$ 1.415.346.275	9,23%
OTROS SERVICIOS	\$ 11.862.604.616	10%	\$ 10.177.473.556	8%	-\$ 1.685.131.060	-14,21%
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 3.756.298.354	3%	\$ 4.893.218.594	4%	\$ 1.136.920.240	30,27%
OTROS COSTOS	\$ 21.693.471.899	18%	\$ 28.826.541.218	21%	\$ 7.133.069.319	32,88%
TOTAL	\$ 123.294.498.999	100%	\$ 134.885.542.771	100%	\$ 11.591.043.772	9,40%

Cabe resaltar:

-Incremento de \$ 2.687.041.842 en el componente del costo de medicamentos y tecnologías dispensadas y/o distribuidas por el grupo de las farmacias. Lo que corresponde a un del 6,51% frente al periodo anterior.

-Incremento de \$ 1.415.346.275 en la cuenta de honorarios profesionales lo que corresponde a un 9,23 % con relación al periodo anterior.

-Incremento de \$ 1.212.291.700 en la cuenta de nómina operativa lo que corresponde a un 5,38 % con relación al periodo anterior.

10.1.3. Gastos Operacionales

COMPARATIVO GASTOS OPERACIONALES 2024 VS 2025						
CONCEPTO	2.024	% REL	2.025	% REL	VARIACION	% VARIACION
GASTOS DE PERSONAL	\$ 9.268.864.004	37%	\$ 9.367.990.299	32%	\$ 99.126.295	1%
SERVICIOS	\$ 5.078.698.260	20%	\$ 4.460.370.170	15%	-\$ 618.328.090	-12%
DIVERSOS	\$ 2.426.677.174	10%	\$ 4.075.763.561	14%	\$ 1.649.086.387	68%
ARRENDAMIENTOS	\$ 1.397.557.927	6%	\$ 938.228.924	3%	-\$ 459.329.003	-33%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 1.231.006.661	5%	\$ 1.265.911.806	4%	\$ 34.905.145	3%
DEPRECIACIONES	\$ 917.717.629	4%	\$ 909.867.269	3%	-\$ 7.850.360	-1%
HONORARIOS	\$ 783.508.184	3%	\$ 765.141.770	3%	-\$ 18.366.414	-2%
GASTOS OPERACIONALES DE VENTA	\$ 680.861.165	3%	\$ 772.819.756	3%	\$ 91.958.591	14%
ADECUACION E INSTALACION	\$ 1.059.708.483	4%	\$ 5.144.877.333	17%	\$ 4.085.168.850	385%
OTROS GASTOS	\$ 2.048.379.981	8%	\$ 1.971.956.344	7%	-\$ 76.423.637	-4%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	\$ 24.892.979.468	100%	\$ 29.672.927.232	100%	\$ 4.779.947.764	19%

-El mayor incremento se encuentra en la cuenta de adecuaciones con un incremento de \$ 4.085.168.850 correspondiente a un 385% con relación al periodo anterior y el cual está asociado a las adecuaciones de obra civil y dotación de los dispensarios de Salud social,, cordialidad, Sabanalarga y soledad y a las adecuaciones y obras civiles de la farmacias comercial PreviPharma.

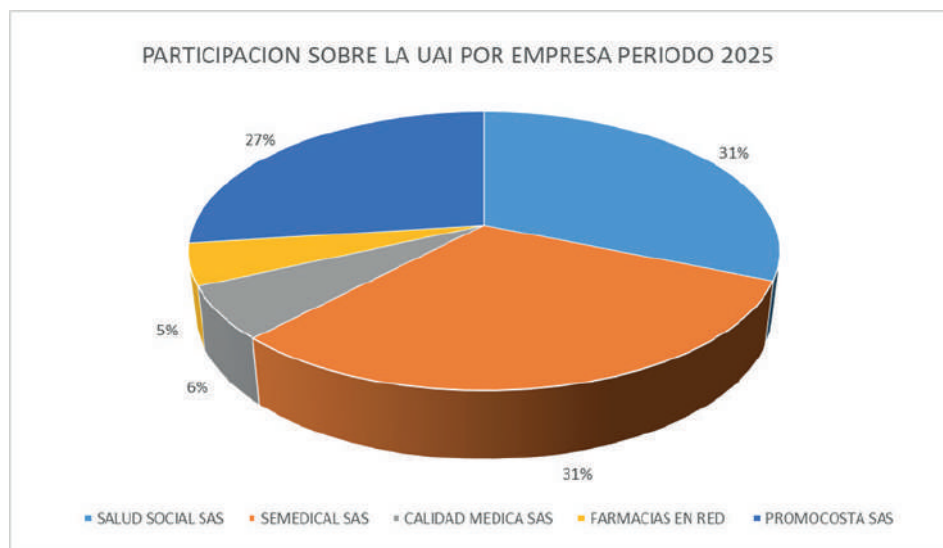
10.1.4. Utilidad Antes de Impuestos

La Utilidad Antes de impuestos del grupo PREVISALUD (IPS + farmacias) para el año 2025 presenta reducción de **-\$ 1.240.647.667**; lo que corresponde a un -7% de variación en comparación al periodo anterior 2024, pasando de **\$ 16.837.104.865** a **\$ 15.596.457.198**.

La participación en la Utilidad antes de impuestos de cada una de las 5 empresas se presenta a continuación:

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS COMPARATIVOS 2024 VS 2025						
EMPRESAS	2.024	% PART	2.025	% PART	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 5.015.574.065	29,79%	\$ 4.877.865.150	31,28%	-\$ 137.708.915	-3%
SEMEDICAL SAS	\$ 4.850.934.016	28,81%	\$ 4.800.405.853	30,78%	-\$ 50.528.163	-1%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 1.119.483.989	6,65%	\$ 947.600.120	6,08%	-\$ 171.883.869	-15%
FARMACIAS EN RED	\$ 1.313.981.154	7,80%	\$ 746.543.556	4,79%	-\$ 567.437.598	-43%
PROMOCOSTA SAS	\$ 4.537.131.641	26,95%	\$ 4.224.042.519	27,08%	-\$ 313.089.122	-7%
TOTALES	\$ 16.837.104.865	100,00%	\$ 15.596.457.198	100,00%	-\$ 1.240.647.667	-7%

- En el 2025 las 5 empresas del grupo Previsalud presentan una reducción de la Utilidad antes de impuestos, Siendo Farmacias en Red la que mayor disminución presenta con un -43% (-\$567.437.598) lo cual esta relacionada con una disminución significativa de los ingresos en el 1er trimestre del año 2025 ; así como el impacto en la utilidad asociada a la operación de PreviPharma en su 1er año.



10.1.5. Utilidad EBITDA

Comparativamente con el 2024 podemos identificar un leve incremento de la utilidad EBITDA de las empresas de los grupos Previsalud (IPS + farmacias) de **\$233.688.112**, lo que corresponde a un incremento del 1%; pasando de **\$ 17.828.016.686** en el 2024 a **\$ 18.061.704.798** en el 2025.

UTILIDAD EBITDA COMPARATIVA 2024 VS 2025						
EMPRESAS	2024	%UE	2025	%UE	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 5.024.639.047	9%	\$ 6.005.482.014	10%	\$ 980.842.967	20%
SEMEDICAL SAS	\$ 4.946.138.776	14%	\$ 4.555.048.970	11%	-\$ 391.089.806	-8%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 1.489.346.264	9%	\$ 1.252.745.654	9%	-\$ 236.600.610	-16%
FARMACIAS EN RED	\$ 1.564.580.396	9%	\$ 1.104.151.247	6%	-\$ 460.429.149	-29%
PROMOCOSTA SAS	\$ 4.803.312.203	16%	\$ 5.144.276.913	15%	\$ 340.964.710	7%
TOTALES	\$ 17.828.016.686	12%	\$ 18.061.704.798	11%	\$ 233.688.112	1%

En cuanto al % de la Utilidad Ebitda presenta una reducción de 1 punto porcentuales con relación al año anterior.

En cuanto a la dimensión de eficiencia es preciso resaltar:

- Incremento de los ingresos del grupo en especial el incremento en los ingresos de la operación de SEMEDICAL SAS con un 35,9% incrementando sus ventas de \$ 42.519.798.464 a \$ 57.784.137.901.
- Incremento de la Utilidad EBITDA en 233 millones.
- Oportunidad de mejora para la estructura de costos y gastos que permitan mejorar crecimiento escalonado y eficiente.

10.2. Análisis de Capital de Trabajo Neto Operativo Ktno

El presente análisis evaluaremos los componentes del capital de trabajo neto operativo (KTNO) para el grupo PREVISALUD (IPS y farmacias); comparando los periodos 2024 y 2025:

KTNO = CXC (cuentas por cobrar) + INVENTARIOS – CXPBS (cuentas por pagar de bienes y servicios)

Para el análisis de las cifras agrupamos la operación de las 3 IPS (salud social, Promocost y calidad medica) y en otro grupo la operación de las farmacias; toda vez que como negocio presentan características que sugieren un análisis diferente.

10.2.1. Rotación de las Cuentas por Cobrar

A corte de 31 de diciembre de 2025, los ingresos operacionales del grupo de IPS crecieron en un 6% con relación al periodo anterior pasando de **\$ 104.243.108.364** en el 2024 a **\$109.981.198.194** en el 2025.

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	PREVISALUD (SOLO IPS)		
		2024	2025	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 104.243.108.364	\$ 109.981.198.194	6%
CUENTAS POR COBRAR (SIN ANTICIPOS, SIN NIT 800, SIN DEUDA DIFICIL COBRO)		\$ 29.068.975.532	\$ 37.988.060.267	31%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> 3,42	3,59	2,90	
ROTACION CXC DIAS	< 105 DIAS	100,39	124,35	

Por otra parte, las cuentas por cobrar promedio aumentaron un 31% con relación al año anterior, pasando de **\$29.068.975.532** en el 2024 a **\$ 37.988.060.267** en el 2025. Lo anterior represento un incremento en el indicador de los días promedio de rotación de las CXC con relación al año anterior, toda vez que en promedio las cuentas por cobrar en el periodo 2024 rotaron 3,59 veces, es decir rotaron en promedio cada 100,39 días; para el periodo 2025 las cuentas por cobrar rotaron en promedio 2,90 veces, es decir rotaron en promedio cada 124.35 días. Lo cual está asociado a que durante el año 2025 la cartera de periodos anteriores al 2025 del cliente Coosalud (por motivo de intervención); no tuvo abonos y solo se recibió pago del 87% de la operación corriente.

Teniendo en cuenta los resultados, del indicador en el 2025 frente a la meta esperada que es menor a 105 días (3,42 veces en el año) identificamos un incumplimiento de la meta esperada y comparando contra el periodo anterior identificamos un aumento de 24 días promedio de rotación de las cuentas x cobrar pasando de 100,39 días en el 2024 a 124,35 días en el 2025.

A corte de 31 de diciembre de 2025, los ingresos operacionales del grupo de las farmacias crecieron un 20% con relación al periodo anterior, pasando de **\$59.510.733.461** en el 2024 a **\$71.427.420.310** en el 2025.

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	PREVISALUD (SOLO FARMACIAS)		
		2024	2025	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 59.510.733.461	\$ 71.427.420.310	20%
CUENTAS POR COBRAR (SIN ANTICIPOS, SIN NIT 800, SIN DEUDA DIFICIL COBRO)		\$ 12.989.587.754	\$ 13.681.572.939	5%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> 3,42	4,58	5,22	
ROTACION CXC DIAS	< 105 DIAS	78,58	68,96	

las cuentas por cobrar promedio aumentaron un 5% con relación al periodo anterior, pasando de **\$12.988.926.064** en el 2024 a **\$ 13.681.572.939** en el 2025. Si bien es cierto el promedio de las cuentas por cobrar presenta un incremento del 5%; es necesario precisar que dicho incremento comprado con el incremento de las ventas del periodo (que fue del 20%) es mucho menor; lo que significó un mejor flujo de efectivo para la operación de las farmacias durante el 2025, lo que se vio representado en la disminución de 10 días en el promedio de la rotación de las cuentas por cobrar.

10.2.2. Rotación de los Inventarios

En el consolidado del GRUPO PREVISALUD (solo IPS), el inventario promedio del año 2025 disminuyó en un -19% con relación al periodo 2024, por otro lado, el costo de venta del inventario promedio se redujo en un -0,1 entre 2024 y 2025 pasando de \$ 7.181.190.505 en el 2024 a \$ 7.173.723.464 en el 2025. Los días promedio de rotación de inventarios pasan de 25,6 días en el 2024 a 20,83 días en el 2025, es decir el inventario rotó en promedio 14,06 veces en el periodo 2024 y en promedio 17,28 veces en el periodo 2025. Frente a la meta esperada del indicador se identifica cumplimiento para el 2025; así como 5 días de rotación por debajo del resultado en el 2024.

INDICADOR DE ROTACION DE INVENTARIOS	META	PREVISALUD (SOLO IPS)		
		2024	2025	
INVENTARIO		\$ 510.655.772	\$ 415.111.973	-19%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 7.181.190.505	\$ 7.173.723.464	-0,10%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	14,06	17,28	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	25,60	20,83	

En el consolidado del Grupo de las Farmacias el inventario promedio del año 2025 aumento en un -19% con relación al periodo 2024, De igual manera el costo de venta del inventario aumento en un 10% entre 2024 y 2025 (pasa de \$39.814.407.803 en el 2024 a \$ 43.934.597.483 en el 2025). En este sentido los días promedio de rotación de inventarios pasan de 18,63 días en el 2024 a 19,40 días en el 2025, es decir el indicador se encuentra en cumplimiento de meta y frente al periodo anterior los días de rotación de aumentan en 1 día.

INDICADOR DE ROTACION DE INVENTARIOS	META	PREVISALUD (SOLO FARMACIAS)		
		2024	2025	
INVENTARIO		\$ 2.060.078.629	\$ 2.367.629.790	15%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 39.814.407.803	\$ 43.934.597.483	10%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	19,33	18,56	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	18,63	19,40	

10.2.3. Rotación de las Cuentas por Pagar

En el consolidado del GRUPO PREVISALUD (solo IPS) a corte diciembre 31 de 2025, el promedio de las cuentas por pagar de bienes y servicios aumentaron en un 6% con relación al año anterior, así mismo, los costos y gastos aumentaron en un 3% y los días promedio de rotación de las cuentas por pagar pasan de 31,47 días en el 2024 a 32,66 días en el 2025. En este sentido no se identifica una variación significativa en el comportamiento de las cuentas por pagar; teniéndose una oportunidad de mejora toda vez que en promedio de las rotación de cuentas por pagar actual no es un resultado negativo pero si esta por debajo del promedio del sector que circula entre 75 y 90 días.

INDICADOR DE ROTACION DE CXP BIENES Y SERVICIOS	META	PREVISALUD (SOLO IPS)		
		2024	2025	
CXPBS		\$ 8.402.656.187	\$ 8.940.993.016	6%
COSTO + GASTOS		\$ 96.119.101.569	\$ 98.540.348.077	3%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	11,44	11,02	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	31,47	32,66	

En el consolidado del GRUPO PREVISALUD (solo Farmacias) a corte 31 de diciembre de 2025 las cuentas por pagar de bienes y servicios crecieron en un 4% con relación al año anterior; los costos y gastos crecieron un 19% entre 2024 y 2025 y los días promedio de rotación de cuentas por pagar pasan de 88,84 días en promedio en el 2024 a 77,49 días promedio en el 2025; las cuentas por pagar rotaron en promedio 4,05 veces en el periodo 2024 y en promedio 4,65 veces en el 2025.

INDICADOR DE ROTACION DE CXP BIENES Y SERVICIOS	META	PREVISALUD (SOLO FARMACIAS)		
		2024	2025	
CXPBS		\$ 13.549.093.949	\$ 14.044.291.568	4%
COSTO + GASTOS		\$ 54.906.169.094	\$ 65.246.143.640	19%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	4,05	4,65	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	88,84	77,49	

En este sentido El KTNO (CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO) requerido por el GRUPO PREVISALUD (solo IPS) aumento de \$ 21.176.975.116 (2024) a \$ 29.462.179.224 (2025) lo que corresponde a un aumento del 39% con relación al periodo de 2024; lo anterior guarda directa relación con el incremento de las cuentas x cobrar promedio en el 2025 del 31%; pasando de **\$29.068.975.532** en el 2024 a **\$ 37.988.060.267** en el 2025. Lo anterior esta relacionado con un incremento en las ventas y operación del grupo de IPS y adicional el hecho de que los valores de la cartera correspondiente a periodos anteriores al 2025 del cliente Coosalud no han tenido abonos por situación actual de intervención.

INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	META	PREVISALUD (SOLO IPS)		
		2024	2025	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 104.243.108.364	\$ 109.981.198.194	6%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 29.068.975.532	\$ 37.988.060.267	31%
INVENTARIO		\$ 510.655.772	\$ 415.111.973	-19%
CXPBS		\$ 8.402.656.187	\$ 8.940.993.016	6%
KTNO	2024 > 2025	\$ 21.176.975.116,65	\$ 29.462.179.224	39%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< EBITDA	20,31%	26,79%	
EBITDA		\$ 11.317.297.514	\$ 12.402.504.581	10%
MARGEN EBITDA	> 15%	10,86%	11,28%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	94,52	112,51	

El indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT), el cual representa la cantidad de pesos que se requieren de capital de trabajo para la operación x cada 100 pesos en ventas. Para el periodo de 2025 presenta una tendencia negativa toda vez que se incrementó en 6 puntos porcentuales con relación al 2024; es decir en el 2024 se requirieron 20,31 pesos para capital de trabajo por cada 100 pesos en venta; para el año 2025 el resultado del indicador de PKT presenta que se requieren 26,79 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta. Lo anterior representa un resultado negativo del indicador frente al periodo anterior y con relación a la meta esperada del indicador una desviación de 15 puntos porcentuales (es decir se espera que el PKT sea < Margen EBITDA, es decir menor a 11,28%) esto significa que se espera que el requerimiento de capital de trabajo neto para operar sea suplido con la utilidad EBITDA.

El resultado del indicador de los días de ciclo de caja que pasa de 95,52 días en el periodo de 2024 a 112,51 días en el 2025 tiene estrecha relación con el incremento de los días promedio de rotación de cartera.

El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo de las farmacias aumento en el 2025 en un 34% con relación al periodo anterior. Pasando de \$1.500.572.434, en el periodo 2024, a \$ 2.004.911.160 en el periodo de 2025. Si bien es cierto se identifica un incremento del KTNO es necesario precisar que la operación de farmacias tuvo un incremento en ventas del 20%. Lo cual resulto en mayor requerimiento del capital de trabajo a su vez se puede identificar una disminución de 10 días en el promedio de la rotación de las cuentas por cobrar, pasando de 78 días en el 2024 a 68 días en el 2025.

INDICADORES CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	META	PREVISALUD (SOLO FARMACIAS)		
		2024	2025	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 59.510.733.461	\$ 71.427.420.310	20%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 12.989.587.754	\$ 13.681.572.939	5%
INVENTARIO		\$ 2.060.078.629	\$ 2.367.629.790	15%
CXPBS		\$ 13.549.093.949	\$ 14.044.291.568	4%
KTNO	2024 > 2025	\$ 1.500.572.434,08	\$ 2.004.911.160	34%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< EBITDA	2,52%	2,81%	
EBITDA		\$ 6.510.719.172	\$ 5.659.200.217	-13%
MARGEN EBITDA	> 15%	10,94%	7,92%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	8,37	10,87	30%

Para el periodo de 2025, en el grupo Previsalud (solo farmacias), el indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT) presenta un leve incremento de 0,3 puntos porcentuales frente al periodo 2024 pasando de 2,52% en el 2024 a 2,81% en el 2025; frente a la meta esperada el resultado del indicador de PKT es positivo toda vez que es inferior al margen EBITDA del periodo que fue de 7,92%. Lo anterior guarda relación con la modalidad de contratación predominante que es cápita en un 81%. En cuanto al indicador de los días de ciclo de caja se pasa de 8,37 días en el periodo de 2024 a 10,87 días en el 2025, lo cual indica cumplimiento de la meta esperada de (< 60 días) y un buen comportamiento del flujo de recursos que aseguraron la óptima operación de dispensación del periodo.

En cuanto a la dimensión de capital de trabajo es necesario precisar:

-Impacto positivo de la rotación de cuentas por cobrar en la operación de las farmacias reduciendo 10 días entre 2024 y 2025, lo que significo una mejora en el flujo de efectivo para la operación mencionada.

-Bajo rotación de las cuentas por cobrar promedio de las IPS en ocasión a la medida de intervención del cliente Coosalud lo cual derivo en recaudo nulo de cartera de periodos anteriores al 2025.

10.3. Análisis Endeudamiento

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos relacionados con el crecimiento en ventas del grupo PREVISALUD y el interés de participar en procesos de licitación (contratación pública) se hace necesario la evaluación de los indicadores de endeudamiento que hacen parte de los requisitos habilitantes de capacidad financiera en procesos de licitación pública:

10.3.1. Índice de Liquidez

		GRUPO PREVISALUD (IPS)		
INDICE DE LIQUIDEZ	META	2024	2025	% VAR
ACTIVO CORRIENTE		\$ 43.299.367.044	\$ 47.373.492.734	9%
PASIVO CORRIENTE		\$ 9.636.510.090	\$ 16.574.825.040	72%
INDICE DE LIQUIDEZ	> 1	4,49	2,86	

El índice de liquidez determina la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, para tal fin GRUPO PREVISALUD cumple ampliamente con la meta esperada del indicador.

Revisando el resultado del indicador por empresa (IPS)

		SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	CALIDAD MEDICA
INDICE DE LIQUIDEZ	META	2025	2025	2025
ACTIVO CORRIENTE		\$ 27.523.272.979	\$ 15.819.922.570	\$ 4.030.297.184
PASIVO CORRIENTE		\$ 5.993.488.695	\$ 7.195.346.324	\$ 3.385.990.021
INDICE DE LIQUIDEZ	> 1	4,59	2,20	1,19

Para grupo de las farmacias también se cumple ampliamente con la meta esperada del indicador.

		GRUPO PREVISALUD (FARMACIAS)	
INDICE DE LIQUIDEZ	META	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE		\$ 28.076.142.333	\$ 25.585.189.846
PASIVO CORRIENTE		\$ 16.834.721.340	\$ 13.696.931.946
INDICE DE LIQUIDEZ	> 1	1,67	1,87

Revisando el resultado del indicador por empresa

		SEMEDICAL	FARMACIAS EN RED
INDICE DE LIQUIDEZ	META	2025	2025
ACTIVO CORRIENTE		\$ 18.139.072.090	\$ 7.446.117.756
PASIVO CORRIENTE		\$ 10.188.067.174	\$ 3.508.864.772
INDICE DE LIQUIDEZ	> 1	1,78	2,12

10.3.2. Índice de Endeudamiento

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	GRUPO PREVISALUD (SOLO IPS)		
		2024	2025	% VAR
PASIVO TOTAL		\$ 34.692.218.057	\$ 31.760.802.314	-8%
ACTIVO TOTAL		\$ 63.346.664.257	\$ 66.239.131.581	5%
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	54,77%	47,95%	

Este índice evalúa el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio); a mayor índice de endeudamiento, eventualmente le resulta más complejo a la organización cumplir con sus pasivos. Para el grupo Previsalud (solo IPS) en el 2025 se cumple con la meta esperada y frente al periodo anterior se observa una disminución del índice en 7 puntos porcentuales; lo cual resulta favorable para la empresa en el propósito de participar en procesos de licitación pública.

Revisando el resultado del indicador por empresa

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	SALUD SOCIAL	PROMOCOSTA	CALIDAD MEDICA
		2025	2025	2025
PASIVO TOTAL		\$ 19.741.950.418	\$ 8.050.277.631	\$ 3.968.574.266
ACTIVO TOTAL		\$ 35.617.656.740	\$ 22.084.084.477	\$ 8.537.390.363
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	55,43%	36,45%	46,48%

Para el grupo de farmacias, el indicador disminuye con referencia al año anterior en 10 puntos porcentuales, sin embargo, el resultado nos muestra que el indicador se encuentra por fuera de la meta esperada <60%.

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	GRUPO PREVISALUD (FARMACIAS)	
		2024	2025
PASIVO TOTAL		\$ 30.228.089.609	\$ 24.843.831.338
ACTIVO TOTAL		\$ 38.826.464.035	\$ 36.897.546.850
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	77,85%	67,33%

Revisando el resultado del indicador por empresa

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	SEMEDICAL	FARMACIAS EN RED
		2025	2025
PASIVO TOTAL		\$ 14.707.676.440	\$ 10.136.154.898
ACTIVO TOTAL		\$ 21.118.423.059	\$ 15.779.123.791
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	69,64%	64,24%

Se identifica que el indicador se encuentra fuera de la meta esperada para las dos empresas SEMEDICAL Y FARMACIAS EN RED. Lo cual resulta en una oportunidad de mejora para la gestión de las empresa en el 2026.

“En conclusión, aunque los resultados financieros del periodo no alcanzan plenamente las metas proyectadas, representan un desempeño positivo y resiliente para la sostenibilidad del Grupo PREVISALUD, especialmente en el actual contexto de incertidumbre del sector salud, caracterizado por presiones crecientes sobre los costos asistenciales, retrasos en los pagos de actores clave y mayores exigencias regulatorias, tal como se evidenció en el incremento de la cartera (IPS) y en la necesidad de mayores recursos de capital de trabajo durante el 2025. A pesar de estos retos, el crecimiento de los ingresos, el comportamiento adecuado de los inventarios y el cumplimiento de los indicadores de liquidez confirman la solidez operativa del grupo y su capacidad de adaptación. Estos resultados subrayan la importancia de continuar fortaleciendo las tres dimensiones analizadas eficiencia operacional, capital de trabajo neto operativo y estructura de endeudamiento, como ejes esenciales para garantizar un crecimiento escalonado, responsable y eficiente. Invitamos a todas las áreas de la organización a mantener su compromiso con la mejora continua y la disciplina financiera, asegurando que cada avance contribuya a consolidar un modelo de salud sostenible, robusto y preparado para los desafíos del entorno.”

