



• 2025 •

# INFORME SOSTENIBILIDAD



Vigilado Supersalud



clinicadeloccidentecol



clinicadeloccidentecol



Clinicadeloccidente.com



CLÍNICA  
DEL OCCIDENTE

**+PARATODOS**

**TABLA DE CONTENIDO GRI 2025**  
**Índice de contenidos GRI – Clínica del Occidente**

| <b>Estándar GRI</b>                     | <b>Contenido</b> | <b>Descripción</b>                                           |
|-----------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b> | <b>2-1</b>       | <b>Detalles organizacionales</b>                             |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-2</b>       | <b>Entidades incluidas en el informe</b>                     |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-3</b>       | <b>Periodo objeto del informe y frecuencia</b>               |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-6</b>       | <b>Actividades, cadena de valor y servicios</b>              |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-7</b>       | <b>Empleados y trabajadores</b>                              |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-9</b>       | <b>Estructura y gobernanza</b>                               |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-12</b>      | <b>Rol de la alta dirección en sostenibilidad</b>            |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-13</b>      | <b>Delegación de responsabilidades</b>                       |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-14</b>      | <b>Declaración de la alta dirección</b>                      |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-15</b>      | <b>Conflictos de interés</b>                                 |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-16</b>      | <b>Comunicación de inquietudes críticas</b>                  |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-22</b>      | <b>Estrategia de desarrollo sostenible</b>                   |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-23</b>      | <b>Compromisos y políticas</b>                               |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-24</b>      | <b>Integración de políticas institucionales</b>              |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-25</b>      | <b>Procesos para remediar impactos negativos</b>             |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-26</b>      | <b>Mecanismos de denuncia y ética</b>                        |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-27</b>      | <b>Cumplimiento normativo</b>                                |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-28</b>      | <b>Asociaciones y afiliaciones</b>                           |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-29</b>      | <b>Participación de grupos de interés</b>                    |
| <b>GRI 2</b>                            | <b>2-30</b>      | <b>Convenios colectivos</b>                                  |
| <b>Temas Materiales Económicos</b>      |                  |                                                              |
| <b>Estándar GRI</b>                     | <b>Contenido</b> | <b>Descripción</b>                                           |
| <b>GRI 201</b>                          | <b>201-1</b>     | <b>Valor económico directo generado y distribuido</b>        |
| <b>GRI 201</b>                          | <b>201-3</b>     | <b>Obligaciones del plan de beneficios definidos</b>         |
| <b>GRI 202</b>                          | <b>202-2</b>     | <b>Contratación y desarrollo local</b>                       |
| <b>GRI 203</b>                          | <b>203-1</b>     | <b>Inversiones en infraestructura y servicios</b>            |
| <b>GRI 204</b>                          | <b>204-1</b>     | <b>Compras a proveedores locales</b>                         |
| <b>GRI 205</b>                          | <b>205-2</b>     | <b>Comunicación y formación en políticas anticorrupción</b>  |
| <b>GRI 206</b>                          | <b>206-1</b>     | <b>Acciones legales relacionadas con competencia desleal</b> |

**Temas Materiales Ambientales**

| <b>Estándar GRI</b> | <b>Contenido</b> | <b>Descripción</b>                       |
|---------------------|------------------|------------------------------------------|
| <b>GRI 301</b>      | <b>301-1</b>     | <b>Materiales utilizados</b>             |
| <b>GRI 302</b>      | <b>302-1</b>     | <b>Consumo energético</b>                |
| <b>GRI 302</b>      | <b>302-4</b>     | <b>Reducción del consumo energético</b>  |
| <b>GRI 303</b>      | <b>303-1</b>     | <b>Gestión del recurso hídrico</b>       |
| <b>GRI 303</b>      | <b>303-5</b>     | <b>Consumo de agua</b>                   |
| <b>GRI 305</b>      | <b>305-1</b>     | <b>Emisiones GEI directas</b>            |
| <b>GRI 305</b>      | <b>305-2</b>     | <b>Emisiones GEI indirectas</b>          |
| <b>GRI 306</b>      | <b>306-3</b>     | <b>Residuos generados</b>                |
| <b>GRI 306</b>      | <b>306-4</b>     | <b>Residuos reciclados y valorizados</b> |
| <b>GRI 307</b>      | <b>307-1</b>     | <b>Cumplimiento ambiental</b>            |

**Temas Materiales Sociales**

| <b>Estándar GRI</b> | <b>Contenido</b> | <b>Descripción</b>                                              |
|---------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>GRI 401</b>      | <b>401-1</b>     | <b>Nuevas contrataciones y rotación de personal</b>             |
| <b>GRI 401</b>      | <b>401-2</b>     | <b>Beneficios para empleados</b>                                |
| <b>GRI 403</b>      | <b>403-1</b>     | <b>Sistema de gestión SST</b>                                   |
| <b>GRI 403</b>      | <b>403-5</b>     | <b>Formación en SST</b>                                         |
| <b>GRI 403</b>      | <b>403-6</b>     | <b>Promoción de la salud</b>                                    |
| <b>GRI 403</b>      | <b>403-9</b>     | <b>Lesiones y accidentes laborales</b>                          |
| <b>GRI 404</b>      | <b>404-1</b>     | <b>Promedio de horas de formación</b>                           |
| <b>GRI 404</b>      | <b>404-2</b>     | <b>Programas de mejora de competencias</b>                      |
| <b>GRI 405</b>      | <b>405-1</b>     | <b>Diversidad en órganos de gobierno y empleados</b>            |
| <b>GRI 406</b>      | <b>406-1</b>     | <b>Casos de discriminación</b>                                  |
| <b>GRI 413</b>      | <b>413-1</b>     | <b>Participación y desarrollo de comunidades</b>                |
| <b>GRI 416</b>      | <b>416-1</b>     | <b>Evaluación de impactos en salud y seguridad del paciente</b> |
| <b>GRI 418</b>      | <b>418-1</b>     | <b>Protección de datos y privacidad del usuario</b>             |

## **DECLARACIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

La Clínica del Occidente mantiene su compromiso con una gestión sostenible fundamentada en la calidad, la seguridad del paciente, la ética, la innovación y el bienestar integral de sus grupos de interés.

Durante 2025, continuamos fortaleciendo nuestras capacidades institucionales mediante estrategias orientadas al mejoramiento continuo, la gestión del riesgo, el fortalecimiento del talento humano y la consolidación de una atención centrada en la persona.

Reconocemos que la sostenibilidad es un proceso de evolución permanente, por lo que seguimos avanzando en la integración de prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), que contribuyan a generar impactos positivos y sostenibles en el entorno.

Este informe representa nuestro compromiso con la transparencia y la construcción de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, promoviendo una gestión responsable, humana y orientada al futuro.

## **PRESENTACIÓN DEL INFORME** **(GRI 2-2, 2-3, 2-5)**

En la Clínica del Occidente entendemos la sostenibilidad como un compromiso integral con la generación de valor social, económico y ambiental, orientado a fortalecer el bienestar de nuestros pacientes, colaboradores, aliados y comunidad.

El presente Informe de Sostenibilidad 2025 tiene como propósito presentar de manera transparente los principales avances, logros, retos y acciones desarrolladas por la Institución en materia de sostenibilidad, calidad, seguridad del paciente, gestión organizacional y responsabilidad social, en coherencia con nuestro direccionamiento estratégico y modelo de atención centrado en la persona.

Este documento recopila la gestión realizada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, integrando información relevante sobre el desempeño institucional y los temas materiales identificados para nuestros grupos de interés.

El informe ha sido elaborado tomando como referencia los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 2021, considerados uno de los marcos internacionales más reconocidos para la rendición de cuentas en sostenibilidad. Su contenido refleja el estado actual de madurez de la gestión sostenible de la Clínica del Occidente y constituye un paso importante en el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la transparencia, la mejora continua y la generación de valor compartido.

El alcance de este informe comprende las operaciones y servicios desarrollados por la Clínica del Occidente en sus instalaciones principales, incluyendo los procesos

asistenciales, administrativos y de apoyo relacionados con la prestación de servicios de salud de alta complejidad.

A través de este ejercicio de rendición de cuentas, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia, la humanización de la atención, la sostenibilidad institucional y la construcción de un sistema de salud más responsable y sostenible para el país.

## **PALABRAS DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL**



En la Clínica del Occidente entendemos la sostenibilidad como un compromiso permanente con la vida, las personas y el entorno. Durante 2025 continuamos fortaleciendo nuestra gestión institucional con un enfoque centrado en la calidad, la humanización, la responsabilidad social y la sostenibilidad empresarial, reafirmando nuestro propósito de generar valor para nuestros pacientes, colaboradores, comunidades y demás grupos de interés.

Este año enfocamos esfuerzos significativos en programas de alto impacto en salud, especialmente en la atención de enfermedades cardiovasculares, accidentes cerebrovasculares (ACV) y oncología, áreas donde la oportunidad, la atención integral y el acompañamiento humano marcan una diferencia trascendental en la vida de las personas y sus familias.

A través de estrategias de prevención, educación y fortalecimiento de rutas de atención, promovimos el diagnóstico oportuno, el autocuidado y los hábitos de vida saludable, contribuyendo a una mayor conciencia sobre enfermedades de alta prevalencia en nuestra comunidad. Asimismo, fortalecimos nuestros modelos de atención oncológica integral, brindando acompañamiento cercano, apoyo psicosocial y una atención centrada en el paciente y su entorno familiar.

De manera paralela, avanzamos en el fortalecimiento de nuestra agenda ambiental y de sostenibilidad, implementando acciones orientadas al uso eficiente de recursos, la adecuada gestión de residuos hospitalarios, la reducción del impacto ambiental y la promoción de una cultura organizacional responsable y consciente. Estamos convencidos de que el cuidado de la salud también implica el cuidado del entorno y la construcción de instituciones más sostenibles para las futuras generaciones.

En un entorno desafiante para el sector salud, continuamos trabajando con disciplina y responsabilidad para garantizar la sostenibilidad financiera y la continuidad de nuestros servicios, fortaleciendo la eficiencia operativa, la gestión

responsable de los recursos y la mejora continua de nuestros procesos institucionales.

Nada de esto sería posible sin el compromiso de nuestros colaboradores, cuerpo médico, aliados estratégicos y comunidades, quienes diariamente aportan con vocación, humanidad y profesionalismo al cumplimiento de nuestra misión institucional.

Hoy reafirmamos nuestro compromiso con una gestión ética, transparente y sostenible, orientada a transformar vidas, generar bienestar y aportar al fortalecimiento del sistema de salud colombiano.

Seguiremos avanzando con determinación, innovación y sentido humano, convencidos de que la sostenibilidad es el camino para construir un mejor futuro para nuestros pacientes, nuestras comunidades y nuestro país.

## **PERFIL ORGANIZACIONAL (GRI 2-1 a 2-7)**

### **HISTORIA**

La Clínica del Occidente, desde su fundación el 2 de septiembre de 1982, ha mantenido un firme compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad.

A lo largo de su historia, se ha distinguido por ofrecer una atención humanizada, basada en la calidez de su equipo y en la confianza que inspira su servicio, garantizando siempre seguridad y calidad en la atención.

Con un enfoque integral que respeta la individualidad de cada paciente, la Clínica impulsa el desarrollo tecnológico, científico y humano, consolidándose como una institución de referencia en Colombia y América Latina.

Su filosofía ha servido de inspiración para diversas instituciones de salud. A lo largo de los años, ha tenido el honor de salvar vidas y aportar significativamente al bienestar de sus pacientes y sus familias, reafirmando su propósito de transformar la atención en salud con excelencia y compromiso.



## UBICACIÓN



# Capacidad Instalada Complejo Hospitalario

## 📍 Sede Bogotá



**Torre 1**

Sede Hospitalaria



**Torre 2**

Sede Hospitalaria



**IOMED**

Instituto de Oncología y Medicina Especializada del Occidente

**163**  
Camas hospitalarias

**24**  
Camas UCI Adultos

**10**  
Camas UCI Coronaria

**20**  
Camas UCI Intermedia

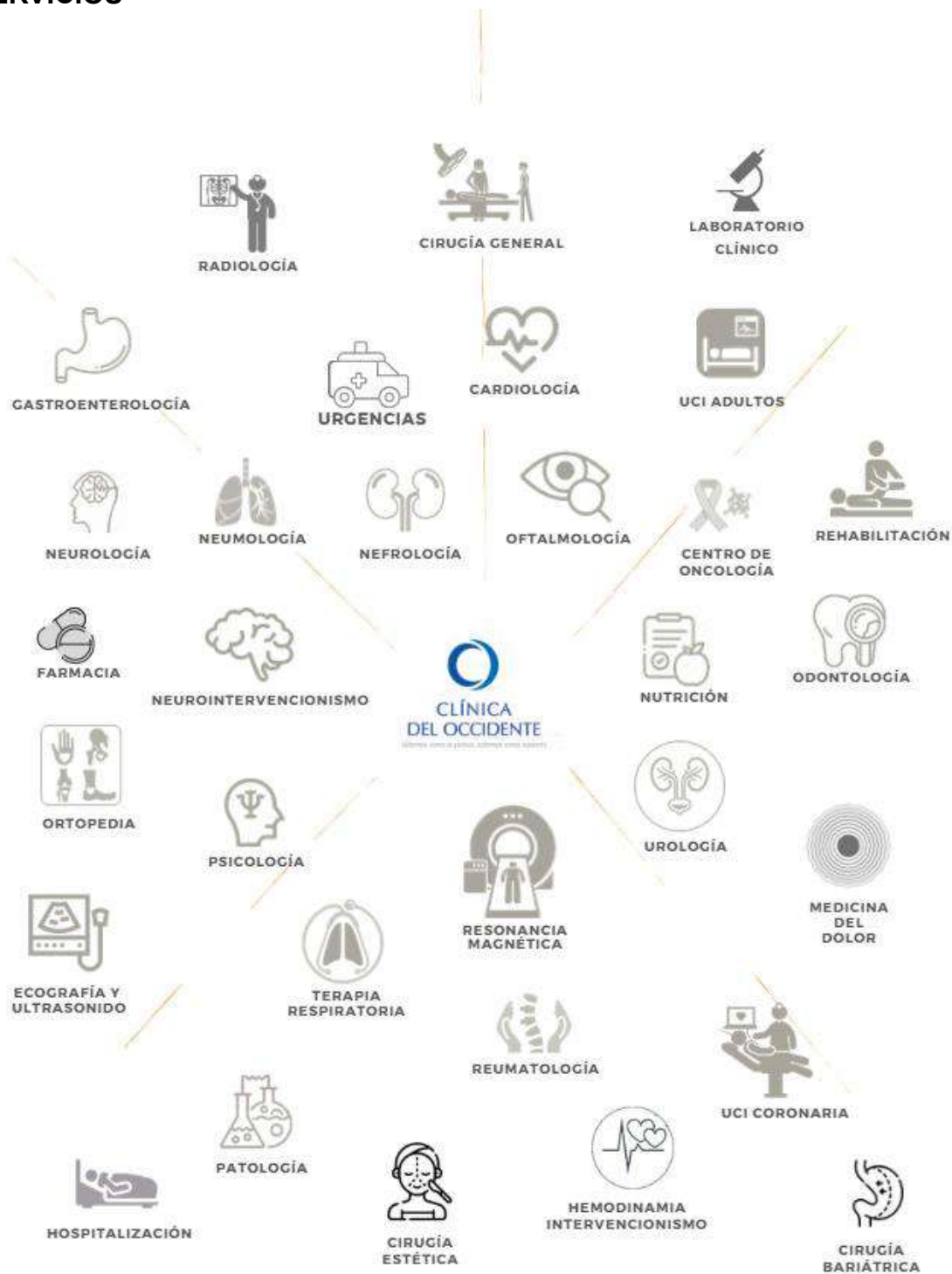
**9**  
Salas de Cirugía

**2**  
Salas de Cirugía Ambulatoria

**TOTAL**  
**228**

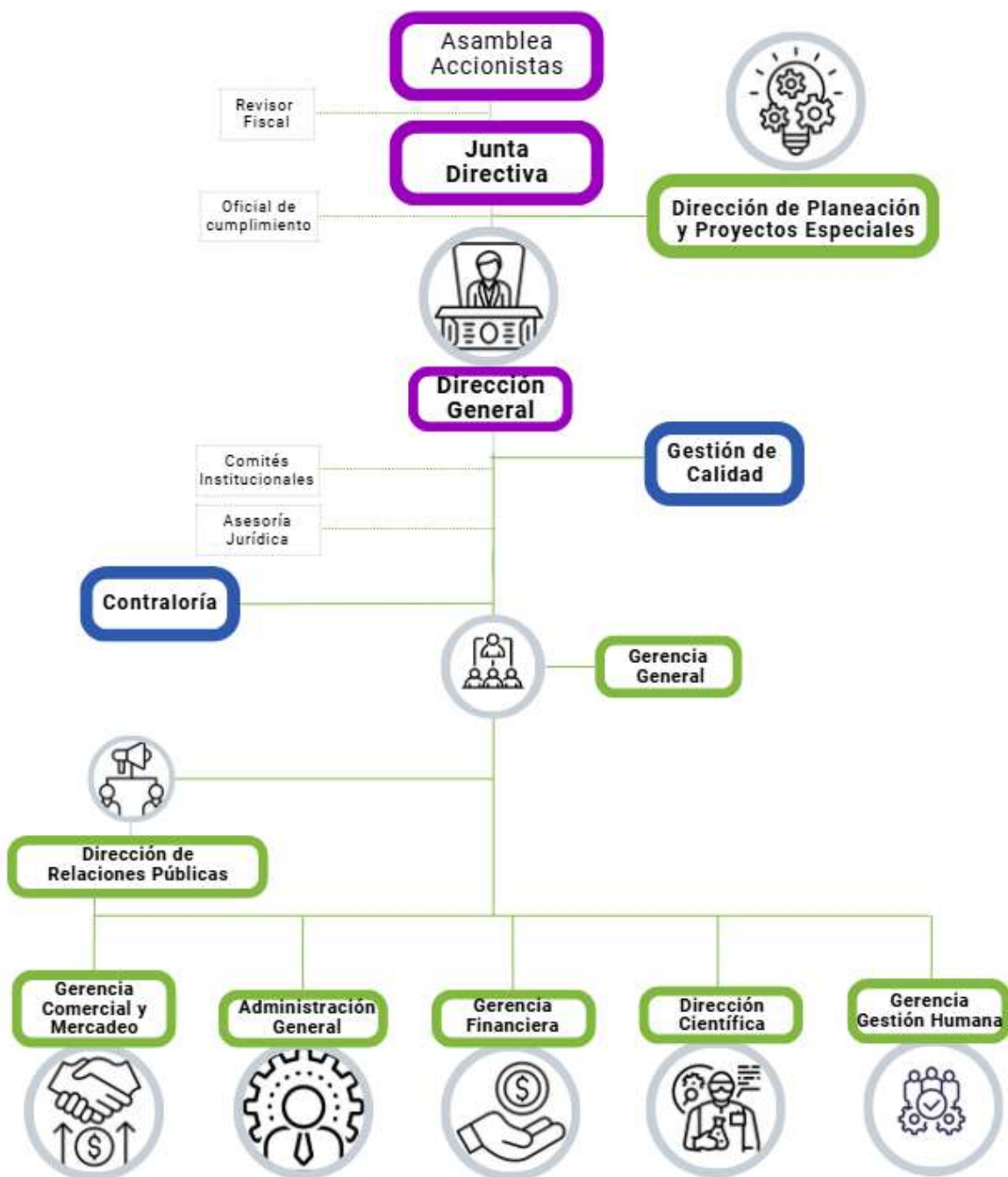
|  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.020</b>                                                                        | <b>228</b>                                                                          | <b>+37.000</b>                                                                      | <b>+47.000</b>                                                                        | <b>3 torres</b>                                                                       |
| <b>Colaboradores</b>                                                                | <b>Camas habilitadas</b>                                                            | <b>Atención Urgencias</b>                                                           | <b>Pacientes atendidos 2025</b>                                                       | <b>Infraestructura</b>                                                                |
| 760 mujeres (36 Aprendices)                                                         | UCI                                                                                 |                                                                                     |                                                                                       | Torre 1                                                                               |
| 260 hombres (14 aprendices)                                                         | Hospitalización - Urgencias Cirugía                                                 |                                                                                     |                                                                                       | Torre 2                                                                               |
|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | IOMED                                                                                 |

## SERVICIOS



## GOBERNANZA Y ÉTICA (GRI 2-9 a 2-28)

### GOBIERNO CORPORATIVO



## Liderazgo para la sostenibilidad

La Junta Directiva y el equipo directivo participan activamente en la supervisión de los procesos estratégicos de la Institución, promoviendo el fortalecimiento de la calidad, la seguridad del paciente, la sostenibilidad y la gestión del riesgo.

## Comités Institucionales

| Comité                           | Propósito                       |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Comité Financiero                | Sostenibilidad Empresarial      |
| Comité de Calidad                | Seguimiento calidad y seguridad |
| Comité de Ética                  | Transparencia y conducta        |
| Comité de Seguridad del Paciente | Gestión del riesgo clínico      |
| Comité de Sostenibilidad / RSE   | Estrategia social y ambiental   |



### TRANSPARENCIA, ÉTICA Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

transparencia continúa siendo uno de los principios fundamentales de la gestión institucional de la Clínica del Occidente, entendida como la capacidad de actuar de manera clara, responsable y coherente frente a nuestros grupos de interés.

Durante 2025, la Institución fortaleció sus mecanismos de comunicación, diálogo y rendición de cuentas, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética, la confianza y la mejora continua. Estas acciones permitieron consolidar espacios de participación y relacionamiento orientados a garantizar una gestión más cercana, humana y transparente.

La Clínica cuenta con un Código de Buen Gobierno y Ética, el cual orienta el comportamiento y la toma de decisiones de colaboradores, directivos y aliados estratégicos, promoviendo principios de integridad, responsabilidad, respeto y cumplimiento normativo en todas las actuaciones institucionales.

Como parte del fortalecimiento de este modelo de gobernanza, durante la vigencia se mantuvieron y promovieron diferentes mecanismos de comunicación y atención, garantizando canales seguros, confidenciales y accesibles para usuarios, familias, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas.

Canales institucionales de comunicación y participación:

- Línea telefónica institucional – **601 4254620**
- Buzones físicos y virtuales de sugerencias - <https://www.clinicadeloccidente.com/nosotros/preguntas-frecuentes/#sqrf>
- Correo electrónico institucional de atención al usuario – [servicioalcliente@clinicadeloccidente.com](mailto:servicioalcliente@clinicadeloccidente.com)
- Canales de atención y acompañamiento al colaborador
- Mecanismos institucionales para reporte de inquietudes y situaciones éticas

Estos mecanismos reflejan el compromiso de la Clínica del Occidente con una gestión transparente y participativa, fortaleciendo relaciones de confianza con sus grupos de interés y promoviendo una cultura de responsabilidad institucional orientada a la sostenibilidad.

## **GESTIÓN DEL RIESGO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO – SARLAFT**

En 2025, la Clínica del Occidente continuó fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo mediante la implementación y seguimiento del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT), en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud.

La Institución cuenta con un Manual SARLAFT actualizado, el cual establece las políticas, lineamientos y controles orientados a prevenir, detectar, monitorear y mitigar los riesgos asociados al lavado de activos y la financiación del terrorismo. Este sistema es de obligatorio cumplimiento para accionistas, junta directiva, colaboradores, proveedores, aliados estratégicos y demás terceros relacionados con la organización.

Durante la vigencia 2025, se fortalecieron las actividades de seguimiento y control, promoviendo una cultura institucional basada en la prevención del riesgo, la debida diligencia y el cumplimiento de los principios éticos y normativos aplicables al sector salud.

La Junta Directiva, la Gerencia General y el Oficial de Cumplimiento mantuvieron un rol activo en la supervisión y monitoreo del sistema, garantizando la implementación de medidas preventivas, la evaluación periódica de los perfiles de riesgo y el fortalecimiento de los mecanismos de control institucional.

Estas acciones reflejan el compromiso de la Clínica del Occidente con una gestión responsable, transparente y alineada con las mejores prácticas de gobernanza corporativa y sostenibilidad institucional.

## **PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS** **(GRI 2-29 a 2-30)**

En la Clínica del Occidente, la sostenibilidad no es solo un compromiso, sino un componente central de nuestra estrategia institucional. Todos los proyectos estratégicos y las actividades desarrolladas durante 2025 se han orientado a generar valor social, ambiental y económico, en coherencia con los principios de responsabilidad y cuidado integral que guían nuestra gestión.

La Clínica mantiene vigente su Modelo de Responsabilidad Social, el cual se fundamenta en una Política de Sostenibilidad institucional que identifica los impactos del negocio, los asuntos relevantes, y las expectativas de los grupos de interés. Este modelo refleja nuestra filosofía de actuación y nos permite alinear nuestras decisiones con un enfoque de desarrollo sostenible.

El modelo está estructurado sobre principios y áreas clave de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), integradas al Direccionamiento Estratégico definido en el Plan Estratégico Institucional 2025 - 2027. Estos principios son el marco para garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones y su impacto positivo en el entorno.

Para lograr la visión propuesta es necesario construir relaciones fructíferas con aquellos actores con quienes la Clínica se relaciona. Para ello se han definido 10 grupos de interés los cuales impactan directa o indirectamente la gestión que realiza la Clínica del Occidente. La Clínica identificó sus grupos de interés a través de la metodología de MITCHELL, AGLE, & WOOD, (1997).

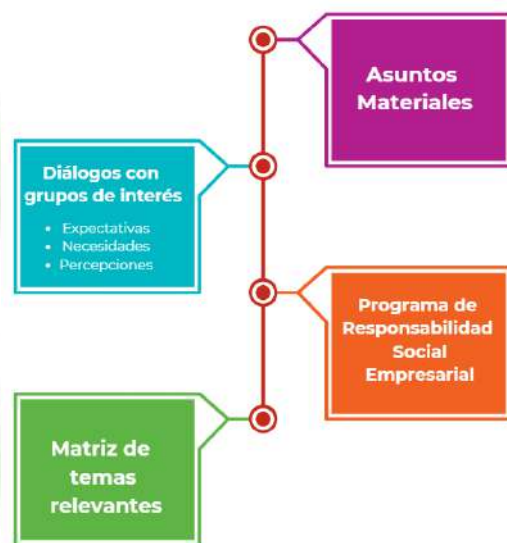
Esta metodología tiene como atributos: poder, urgencia y legitimidad, y la importancia de cada grupo de interés para la Clínica dependió de los atributos que poseían.



La Clínica del Occidente reconoce que el diálogo constante con sus grupos de interés es esencial para una gestión sostenible. A través de diversos espacios de participación, se recopilan las expectativas, necesidades y percepciones de pacientes, colaboradores, comunidad, proveedores, aliados y entidades regulatorias.

Estas expectativas son sistematizadas en la Matriz de Temas Relevantes, herramienta que permite identificar los asuntos más significativos para cada subgrupo de interés. El Comité de Responsabilidad Social es el encargado de analizar esta información, priorizar los temas según su impacto, determinar su relación con los objetivos institucionales y definir su abordaje temporal.

Los asuntos considerados materiales —aquellos que influyen en las decisiones, valoraciones o desempeño de los grupos de interés— son integrados al Plan de Trabajo del Proyecto de Responsabilidad Social y Bienestar Social. Este proceso asegura que nuestras iniciativas sociales estén alineadas tanto con la planificación estratégica institucional como con las expectativas externas.



Gracias a este enfoque, la Clínica del Occidente fortalece la coherencia entre sus objetivos organizacionales y el compromiso con sus grupos de interés, promoviendo relaciones basadas en la escucha activa, la corresponsabilidad y el valor compartido.

## **SOSTENIBILIDAD Y MATERIALIDAD** **(GRI 3-1 a 3-3)**

### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*La Clínica del Occidente en cumplimiento con la Sostenibilidad Empresarial, tiene el compromiso social de garantizar el desempeño de su oferta de valor*

*encaminando sus prácticas en la transparencia de sus acciones, el bienestar de sus grupos de interés y la búsqueda del uso racional de los recursos.*

*Para ello se ha incorporado voluntariamente al contexto mundial, generando informes de sostenibilidad y los planes de acción para contribuir al desarrollo de las futuras generaciones.*

**MATERIALIDAD**

La Clínica del Occidente integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como marco orientador de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial, articulando las necesidades priorizadas de sus grupos de interés con iniciativas sociales, ambientales y de gobernanza que generan valor compartido.

Durante 2025 se priorizaron acciones dirigidas a pacientes, comunidad, colaboradores, medio ambiente y gobernanza, permitiendo enfocar los recursos institucionales en los aspectos de mayor impacto y establecer una ruta para la medición progresiva de la inversión social y ambiental.

**Inversión institucional en sostenibilidad 2025**

Con el propósito de generar valor social, ambiental y económico para sus grupos de interés, la Clínica del Occidente destinó recursos humanos, financieros y operativos al desarrollo de programas de responsabilidad social, bienestar, gestión ambiental, formación y gobernanza. La siguiente matriz presenta la distribución de la inversión ejecutada durante la vigencia 2025, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

| <b>Eje</b>                                | <b>Conceptos incluidos</b>                        | <b>Valor COP</b>     |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Salud y comunidad</b>                  | ACV, Coronarias, Oncología, campañas comunitarias | \$109.623.000        |
| <b>Colaboradores</b>                      | Bienestar, cultura, Semana de la Salud, formación | \$ 10.000.000        |
| <b>Medio ambiente</b>                     | PGIRASA, ACERCAR, PTAR, Ecoimpresión              | \$ 12.569.739        |
| <b>Gobernanza</b>                         | Ética, SARLAFT, capacitaciones                    | \$ 2.500.000         |
| <b>Total, inversión en sostenibilidad</b> |                                                   | <b>\$134.692.739</b> |

*La inversión corresponde a los recursos ejecutados por la Institución en programas y actividades de sostenibilidad durante la vigencia 2025, incluyendo costos directos, materiales, jornadas institucionales, alianzas y actividades de participación comunitaria.*

La estrategia institucional estuvo enfocada en tres grandes ejes de impacto:

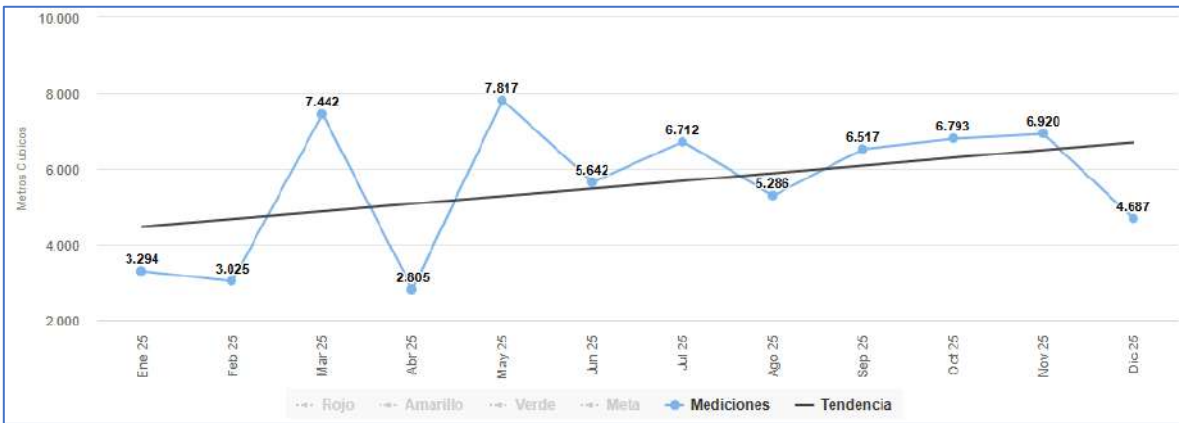
**DIMENSIÓN AMBIENTAL**  
**(GRI 302, 303, 305, 306)**

 **Gestión Ambiental y Sostenibilidad**

Durante 2025, la Clínica del Occidente continuó avanzando en la identificación de oportunidades para fortalecer su gestión ambiental, reconociendo la importancia de integrar prácticas sostenibles en la operación institucional.

Durante 2025, el consumo de agua presentó un comportamiento variable a lo largo del año, con picos importantes en los meses de marzo y mayo, seguidos de periodos de estabilización durante el segundo semestre. A pesar de estas fluctuaciones, la tendencia general evidencia un incremento progresivo en el consumo, asociado al crecimiento operativo y a la ampliación de servicios institucionales.

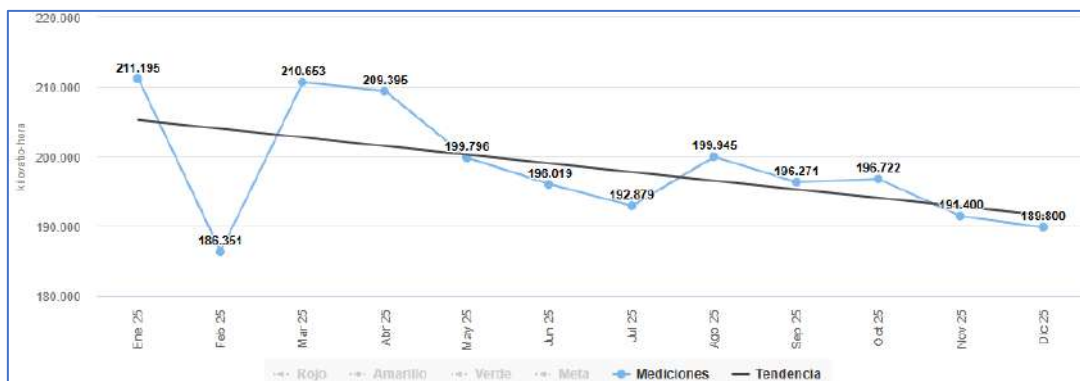
No obstante, hacia el cierre del año se observa una disminución significativa en el consumo durante diciembre, lo que refleja el impacto positivo de las acciones implementadas para el uso eficiente del recurso hídrico y el fortalecimiento de la cultura de sostenibilidad ambiental en la Institución.



| MES             | ENERO         | FEBRERO       | MARZO          | ABRIL         | MAYO          | JUNIO         | JULIO         | AGOSTO        | SEPTIEMBRE    | OCTUBRE       | NOVIEMBRE     | DICIEMBRE     |
|-----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Consumo (m³)    | 3294          | 3025          | 7442           | 2805          | 7817          | 5642          | 6712          | 5286          | 6517          | 6793          | 6920          | 4687          |
| Valor pagado    | \$ 36.235.420 | \$ 33.230.260 | \$ 112.012.880 | \$ 30.844.668 | \$ 81.805.467 | \$ 81.805.467 | \$ 74.188.902 | \$ 58.131.348 | \$ 71.917.490 | \$ 76.249.640 | \$ 79.748.848 | \$ 52.746.055 |
| Presupuesto     | \$ 58.485.538 | \$ 46.421.468 | \$ 63.802.405  | \$ 50.641.602 | \$ 63.802.405 | \$ 50.641.602 | \$ 63.802.405 | \$ 50.641.602 | \$ 63.802.405 | \$ 50.641.602 | \$ 63.802.405 | \$ 63.802.405 |
| Diferencia %    | 38%           | 28%           | -76%           | 39%           | -28%          | -62%          | -16%          | -15%          | -13%          | -51%          | -25%          | 17%           |
| Diferencia (\$) | \$ 22.250.118 | \$ 13.191.208 | \$ 48.210.475  | \$ 19.796.934 | \$ 18.003.062 | \$ 31.163.865 | \$ 10.386.497 | \$ 7.489.746  | \$ 8.115.085  | \$ 25.608.038 | \$ 15.946.443 | \$ 11.056.350 |

Durante 2025, el consumo de energía de la Clínica del Occidente presentó una tendencia general de disminución progresiva, pasando de niveles superiores a 211 mil kWh al inicio del año a cerca de 190 mil kWh al cierre de la vigencia.

Aunque se evidenciaron variaciones puntuales durante algunos meses, asociadas al comportamiento operativo y a la demanda de los servicios asistenciales, la tendencia anual refleja avances en la gestión eficiente de la energía y en la implementación de acciones orientadas al uso racional de los recursos.



| MES             | ENERO          | FEBRERO         | MARZO          | ABRIL          | MAYO           | JUNIO          | JULIO          | AGOSTO         | SEPTIEMBRE     | OCTUBRE        | NOVIEMBRE      | DICIEMBRE      |
|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Consumo (Kw/h)  | 211.195        | 186.351         | 210.653        | 209.395        | 199.796        | 196.019        | 192.879        | 199.945        | 196.271        | 196.722        | 191.400        | 189.800        |
| Valor pagado    | \$ 240.061.017 | \$ 309.689.886  | \$ 268.740.566 | \$ 263.925.223 | \$ 271.833.431 | \$ 255.031.047 | \$ 247.158.946 | \$ 174.346.643 | \$ 162.057.586 | \$ 165.232.576 | \$ 175.600.448 | \$ 154.539.115 |
| Presupuesto     | \$ 222.083.812 | \$ 179.900.115  | \$ 187.721.859 | \$ 201.051.062 | \$ 187.721.859 | \$ 203.365.347 | \$ 175.549.798 | \$ 175.549.798 | \$ 174.392.655 | \$ 174.392.655 | \$ 175.549.798 | \$ 175.549.798 |
| Diferencia %    | -8%            | -72%            | -43%           | -31%           | -45%           | -25%           | -41%           | 1%             | 7%             | 5%             | -0,03%         | 12%            |
| Diferencia (\$) | -\$ 17.977.205 | -\$ 129.789.771 | -\$ 81.018.707 | -\$ 62.874.161 | -\$ 84.111.572 | -\$ 51.665.700 | -\$ 71.609.148 | \$ 1.203.155   | \$ 12.335.069  | \$ 9.160.079   | -\$ 50.650     | \$ 21.010.683  |

La reducción observada hacia el segundo semestre y especialmente en los últimos meses del año evidencia el impacto positivo de las estrategias institucionales de sostenibilidad ambiental, eficiencia energética y fortalecimiento de la cultura de consumo responsable dentro de la organización.

Se fortaleció la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud (PGIRASA), logrando la recuperación de cerca de 299 mil kilogramos de material reciclable y promoviendo prácticas de economía circular. Asimismo, las campañas de sensibilización sobre uso eficiente de agua y energía impactaron aproximadamente al 80 % de los grupos de interés priorizados.



| MES             | ENERO         | FEBRERO       | MARZO         | ABRIL         | MAYO          | JUNIO         | JULIO         | AGOSTO        | SEPTIEMBRE    | OCTUBRE       | NOVIEMBRE     | DICIEMBRE     |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Peso (Kg)       | 19.184        | 18.411        | 22.308        | 16.828        | 17.178        | 16.170        | 16.684        | 15.931        | 16.355        | 17.422        | 15.663        | 14.168        |
| Valor pagado    | \$ 17.082.682 | \$ 16.455.505 | \$ 19.947.981 | \$ 15.210.019 | \$ 15.497.602 | \$ 14.616.881 | \$ 15.081.436 | \$ 14.389.262 | \$ 14.748.006 | \$ 15.734.568 | \$ 14.157.301 | \$ 12.802.914 |
| Presupuesto     | \$ 23.369.664 | \$ 24.431.921 | \$ 30.593.014 | \$ 30.593.014 | \$ 30.593.014 | \$ 36.456.675 | \$ 33.932.752 | \$ 33.932.752 | \$ 37.326.027 | \$ 41.058.629 | \$ 45.164.492 | \$ 33.932.752 |
| Diferencia %    | 27%           | 33%           | 35%           | 50%           | 49%           | 60%           | 56%           | 58%           | 60%           | 62%           | 69%           | 62%           |
| Diferencia (\$) | \$ 6.286.982  | \$ 7.976.416  | \$ 10.645.033 | \$ 15.382.995 | \$ 15.095.412 | \$ 21.839.794 | \$ 18.851.316 | \$ 19.543.490 | \$ 22.578.020 | \$ 25.324.061 | \$ 31.007.191 | \$ 21.129.837 |

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad ambiental, durante 2025 la Clínica desarrolló acciones orientadas al uso eficiente de recursos, la reducción del impacto ambiental y el fortalecimiento de la cultura ecológica institucional.

### **Acciones destacadas**

#### **Programa Ecoimpresión Occidente**

Estrategia orientada a la reducción del consumo de papel mediante procesos de digitalización y optimización documental, promoviendo prácticas más sostenibles y eficientes.

#### **Participación en programa ACERCAR – Secretaría Distrital de Ambiente**

Fortalecimiento de la gestión ambiental institucional mediante procesos de evaluación, acompañamiento técnico y mejora continua en sostenibilidad ambiental.

#### **Uso eficiente de recursos**

Implementación de acciones enfocadas en el uso responsable del agua y la energía, promoviendo una cultura institucional de consumo consciente.

#### **Gestión integral de residuos y operación PTAR**

Fortalecimiento de las prácticas institucionales para el manejo adecuado de residuos hospitalarios y operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), contribuyendo a la mitigación del impacto ambiental derivado de la operación.

Estas acciones reflejan el compromiso de la Clínica del Occidente con la sostenibilidad, la salud pública, la humanización y la generación de valor social y ambiental para la comunidad.

### **Salud y Bienestar Comunitario** **(GRI 413 – Comunidades locales)**

Durante 2025, la Clínica del Occidente fortaleció su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), orientada a generar impacto positivo en la comunidad, promover la educación en salud y consolidar un modelo de atención centrado en la persona. Las iniciativas desarrolladas estuvieron alineadas con las necesidades epidemiológicas del suroccidente de Bogotá, los grupos de interés y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Con el propósito de fortalecer la promoción de la salud, la prevención y el acceso oportuno a la atención, durante 2025 se desarrollaron iniciativas orientadas a patologías de alto impacto en la población.

### **Iniciativas destacadas**

#### **ACV – “Lo que está en juego”**

Estrategia enfocada en la educación sobre signos de alerta, reconocimiento oportuno y fortalecimiento de la ruta de atención para accidentes cerebrovasculares, promoviendo una respuesta temprana y una mayor conciencia comunitaria frente al riesgo cardiovascular y neurológico.

Uno de los principales enfoques estuvo dirigido a la prevención y educación en patologías de alto impacto como accidentes cerebrovasculares (ACV), enfermedades coronarias y cáncer. A través del programa “Lo que está en juego”, enfocado en la sensibilización y detección temprana del ACV, las campañas digitales de prevención alcanzaron a más de 114 mil personas y lograron una participación del 96 % del talento humano en procesos de formación relacionados con factores de riesgo y atención oportuna.



De igual manera, el programa “Un corazón que late contigo” fortaleció la promoción de hábitos de vida saludable y la prevención de enfermedades cardiovasculares mediante campañas educativas, jornadas de tamizaje y actividades enfocadas en

nutrición, actividad física y autocuidado, alcanzando también una participación institucional del 96 %.

### ♥ **Enfermedades Coronarias – “Un corazón que late contigo”**

Campaña orientada a la prevención y detección temprana de factores de riesgo cardiovascular mediante actividades educativas, promoción de hábitos de vida saludable y fortalecimiento de la conciencia sobre el cuidado del corazón.

### ⌘ **Atención Oncológica Integral – “Al encuentro con mis pacientes”**

Programa orientado al acompañamiento integral del paciente oncológico, fortaleciendo la humanización de la atención mediante estrategias de navegación del paciente, apoyo psicosocial y educación clara y cercana durante el proceso asistencial.

En el componente de atención integral al paciente, el programa oncológico “Al encuentro con mis pacientes” promovió el acompañamiento psicosocial, la educación en salud y la navegación del paciente oncológico, logrando una participación del 80 % en actividades de bienestar y fortalecimiento de la experiencia del paciente y su familia.



En el ámbito comunitario, la Clínica desarrolló acciones solidarias dirigidas a poblaciones vulnerables. A través de la campaña “Dona un Regalo”, realizada en alianza con la Alcaldía Local de Kennedy y con el apoyo voluntario de los colaboradores, se entregaron 200 regalos a niños de bajos recursos, fortaleciendo la cultura institucional de solidaridad y compromiso social.



Adicionalmente, la Institución fortaleció su posicionamiento y alcance comunitario mediante estrategias de comunicación y educación en salud, incrementando la presencia institucional en medios de comunicación y plataformas digitales durante 2025.



### 🤝 Humanización y Cultura Organizacional (GRI 404 – Formación y cultura organizacional)

La Clínica del Occidente continuó fortaleciendo la cultura institucional basada en la empatía, el respeto y la atención humanizada, promoviendo la participación activa de los colaboradores como agentes de transformación social y generadores de experiencias positivas para pacientes y familias.

Durante la vigencia se impulsaron estrategias orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional, el trabajo colaborativo y el compromiso institucional con el servicio centrado en las personas.

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del bienestar laboral, la apropiación de valores institucionales y la consolidación de una cultura de responsabilidad social y sostenibilidad.

## GESTIÓN TRANSFORMACIÓN CULTURAL

El informe contempla:

- Cobertura de intervención en las diferentes áreas y servicios asistenciales y administrativos.
- Estrategias desarrolladas en sensibilización, formación, comunicación interna y movilización cultural.
- Resultados cuantitativos y cualitativos derivados de actividades de cultura, clima y humanización.

### Objetivos

- Lanzamiento del “programa de embajadores de la humanización y comunicación asertiva”
- Lanzamiento de la estrategia “CDO SOY YO Y VINE A SERVIR” para retomar el ADN institucional. Con la campaña “**CDO Soy Yo y Vine a Servir**”, buscamos que el **SERVIR se convierta en parte de nuestro ADN organizacional**, y que cada acción cotidiana refleje nuestra misión de brindar un servicio humanizado, cálido y cercano a quienes confían en nosotros. • Aplicación encuesta de clima y cultura 2025 a través de la COMPENSAR.
- Desarrollo de la semana cultural 2025.
- Actividades de fin de año: Vive la navidad CDO 2025 y novenas navideñas 2025.

### Transformación cultural y fortalecimiento organizacional

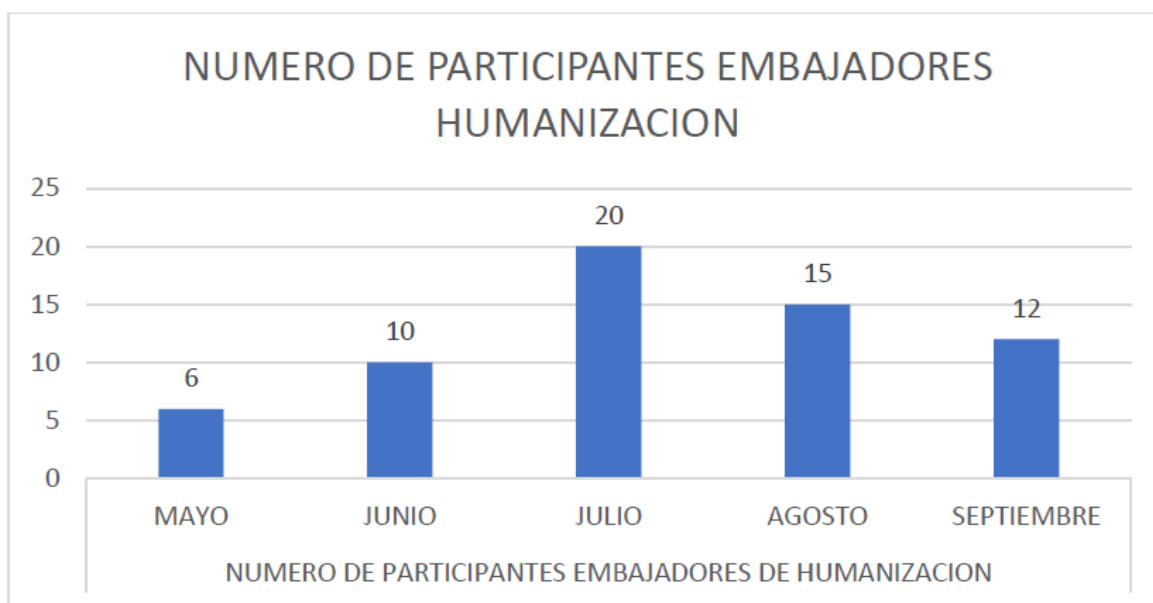
| Actividad                                                                                                                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                             | Cobertura | Evidencia                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------|
| Lanzamiento del “programa de embajadores de la humanización y comunicación asertiva”                                                               | Establecer una ruta pedagógica correctiva para casos en los que se vulneren principios de buen trato y dignidad humana.                                                                                                                 | 95%       | Actas de reunión por servicio       |
| Lanzamiento de la estrategia “CDO SOY YO Y VINE A SERVIR” para retomar el ADN institucional. Con la campaña “ <b>CDO Soy Yo y Vine a Servir</b> .” | Fortalecer la cultura de servicio humanizado y el sentido de pertenencia en todos los colaboradores de la Clínica del Occidente, promoviendo conductas coherentes con los valores institucionales y la atención centrada en el paciente | 100%      | Fotos y video                       |
| Desarrollo de la semana cultural 2025                                                                                                              | Realizar actividades deportivas y culturales que impacten la calidad de vida del colaborador, que promuevan la transformación cultural.                                                                                                 | 100%      | Fotos de las actividades realizadas |

Durante el segundo semestre de 2025, la Clínica del Occidente consolidó las estrategias de transformación cultural orientadas al fortalecimiento del servicio humanizado, la comunicación efectiva, el liderazgo positivo y el trabajo en equipo, alineadas con los valores y principios institucionales.

Como parte de este proceso, se implementó el programa “INSPIRA: Líderes con Impacto Cultural”, enfocado en fortalecer las competencias de liderazgo transformacional en los diferentes niveles de la organización. Asimismo, se consolidó la red de embajadores culturales, promoviendo espacios de formación, acompañamiento y réplica de buenas prácticas institucionales.

Adicionalmente, se desarrollaron estrategias de medición de clima y percepción cultural, seguimiento de indicadores organizacionales y microcapacitaciones en habilidades blandas, contribuyendo al fortalecimiento del ambiente laboral y la gestión del cambio.

La Institución también impulsó acciones de reconocimiento a colaboradores y equipos que reflejan los valores corporativos, promoviendo una cultura organizacional basada en la humanización, el compromiso y la mejora continua.



## DIMENSIÓN SOCIAL (GRI 416)

### Seguridad del paciente y calidad en la atención

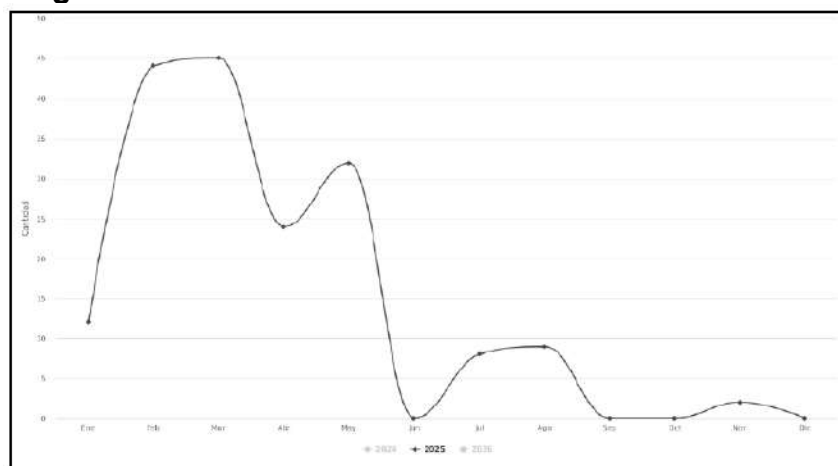
La seguridad del paciente continuó siendo uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión en 2025. A través del fortalecimiento del Programa de Seguridad del Paciente, consolidamos una cultura organizacional orientada a la prevención del riesgo, la transparencia y el mejoramiento continuo.

Durante la vigencia:

- Se ejecutaron **177 rondas de seguridad del paciente**, fortaleciendo el acompañamiento a los servicios asistenciales.
- Se capacitó a más de **300 colaboradores** en prácticas seguras y cultura de seguridad.
- Se fortaleció el sistema de reporte institucional, evidenciando un incremento en la notificación de incidentes, asociado a una mayor cultura de gestión del riesgo.
- Se evidenció una **disminución en eventos adversos prevenibles**, reflejando el impacto de las estrategias implementadas.

Estos resultados evidencian una evolución positiva hacia una atención más segura, basada en el aprendizaje institucional y la mejora continua.

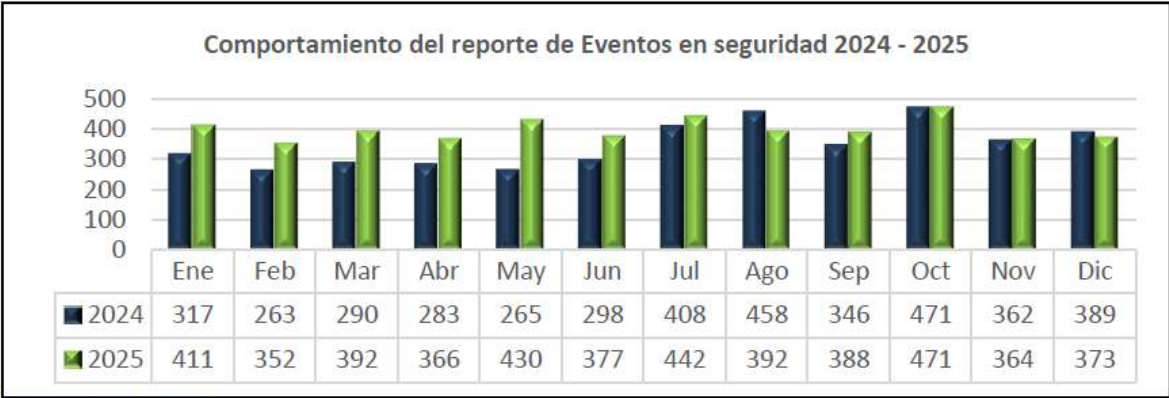
### Rondas de Seguridad del Paciente



### Capacitación



### Comportamiento Reporte de Eventos



### MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD (GRI 2-6, 3-3)

En 2025, la Clínica alcanzó un **91% de ejecución del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)**, representando el nivel más alto de cumplimiento en los últimos años.

| CRONOGRAMA PAMEC 2025                                                                                                                                                                       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Finalización de informe de 2024 para cierre de ciclo                                                                                                                                        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Elaboración de planes de mejoramiento a partir de oportunidades de mejora de Autoevaluación de Acreditación e informe de visita externa de Acreditación 2024                                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Ejecución y seguimiento de planes de mejoramiento a partir de oportunidades de mejora.                                                                                                      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Realización de Revisión por Calidad y definición de acciones para la mejora.                                                                                                                |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Medición de desempeño de procesos mediante indicadores, PQRS, Seguridad del paciente, Políticas y comités                                                                                   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de planes de mejoramiento y/o planes de acción derivados de resultados de Indicadores, PQRS, Comités, Auditorías y/o Revisión por la Dirección |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Socialización General Plan de mejora 2025                                                                                                                                                   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Presentación de informe 2024 de reporte de Circular 012 de 2016.                                                                                                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

Este resultado refleja:

- Mayor eficiencia en la implementación de planes de mejora
- Fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la calidad
- Uso de información basada en indicadores para la toma de decisiones

Adicionalmente, se avanzó en el proceso de acreditación institucional mediante la autoevaluación de estándares de calidad, fortaleciendo la gestión integral y el posicionamiento de la Clínica a nivel regional.

#### Oportunidades de Mejora de acuerdo con Priorización Vs Grupo de Estándares de Autoevaluación del Sistema Único de Acreditación.

| GRUPO DE ESTANDAR           | TOTAL | 0-45 | 45-75 | > 75 |
|-----------------------------|-------|------|-------|------|
| DIRECCIONAMIENTO - GERENCIA | 28    | 22   | 2     | 4    |
| GERENCIA DEL AMBIENTE       | 14    | 8    | 2     | 4    |
| GERENCIA DE LA INFORMACION  | 5     | 3    | 1     | 1    |
| GESTION DE LA TECNOLOGIA    | 4     | 3    | 1     |      |
| PACAS                       | 86    | 63   | 16    | 7    |
| GERENCIA DEL TALENTO HUMANO | 17    | 3    | 2     | 12   |
| TOTALES                     | 154   | 102  | 24    | 28   |

#### Autoevaluación en Acreditación 2025

| Grupo de Estándares                           | Total de Estándares | Responsable                | % de Cumplimiento |
|-----------------------------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------|
| GE Direccionamiento                           | 13                  | Dr. Edgar Alirio Ruiz      | 3.46              |
| GE Gerencia                                   | 15                  | Gerente                    | 3.54              |
| GE Proceso de Atención al Cliente Asistencial | 75                  | Dr. Iván Torres            | 3.57              |
|                                               |                     | Jefe Alvaro Quinche        |                   |
| GE Gerencia del Ambiente Físico               | 11                  | Ing. Ricardo Cubillos      | 3.73              |
| GE Gestión de la Tecnología                   | 10                  | Ing. Luz Arled Gamba       | 3.35              |
| GE Gerencia del Talento Humano                | 17                  | Ing. Angela Burbano        | 3.69              |
| GE Gerencia de la Información                 | 14                  | Ing. María Claudia Fuentes | 3.24              |
| GE Mejoramiento de la Calidad                 | 5                   | Ruz Dary Castro            | 3.3               |

Para la Vigencia 2025 se desarrolló al interior de la Institución:

- Fortalecimiento del proceso de Autoevaluación Cualitativo para los 154 estándares
- Desarrollo Capacitaciones de inducción y reinducción sobre el Sistema Único de Acreditación.
- Fortaleció el uso del Sistema de Gestión Integral ALMERA para el desarrollo de la Autoevaluación y Seguimiento a Oportunidades de Mejora.

## HITOS EN LA HISTORIA



## SALUD PÚBLICA

### GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA Y VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (GRI 413)

La Clínica del Occidente mantuvo un rol activo en la vigilancia en salud pública, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de salud mediante el cumplimiento riguroso de los lineamientos normativos.

Principales resultados:

- **100% de cumplimiento en la notificación al sistema SIVIGILA**
- **96% de calificación por parte de la autoridad sanitaria**, sin generación de hallazgos
- Reducción significativa en indicadores críticos como mortalidad materna y perinatal

| Indicador                                                                | Vigencia | 2024  | 2025 |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|-------|------|
| Oportunidad en la notificación EISP                                      |          | 100   | 100  |
| Razón de mortalidad materna 42 días * 1000nv                             |          | 1.34  | 0    |
| Tasa Mortalidad Perinatal por 1000 Nacidos Vivos                         |          | 30.21 | 0    |
| Relación Morbilidad Materna Extrema (MME) / Muerte Materna temprana (MM) |          | 4.7   | 1    |

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la salud pública, la prevención y la gestión oportuna de eventos de interés en salud.

| TAREAS PROGRAMADAS 2025                                                                                  | TAREAS EJECUTADAS 2025                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Socializar las alertas de los eventos de interés en salud pública.                                       | Socialización las alertas de los eventos de interés en salud pública.                                          |
| Actualizar los protocolos de los eventos de interés en salud pública.                                    | Actualización los protocolos de los eventos de interés en salud pública.                                       |
| Asistir de manera mensual al cove local.                                                                 | Asistencia de manera mensual al cove local.                                                                    |
| Socializar los eventos de interés en salud pública.                                                      | Socialización los eventos de interés en salud pública.                                                         |
| Retroalimentar sobre la inoportunidad de eventos de interés en salud pública.                            | Retroalimentar sobre la inoportunidad de eventos de interés en salud pública.                                  |
| Realizar el registro y análisis de los indicadores de ALMERA.                                            | Registro y análisis de los indicadores de ALMERA.                                                              |
| Realizar comité extraordinario cada vez que lo amerite.                                                  | Realizar comité extraordinario cada vez que lo amerite.                                                        |
| Realizar los análisis de las mortalidades o casos especiales de los eventos de interés en salud pública. | Realización de los análisis de las mortalidades o casos especiales de los eventos de interés en salud pública. |

### CONTROL DE INFECCIONES Y GESTIÓN DEL RIESGO CLÍNICO (GRI 416)

Durante 2025, se fortalecieron las estrategias orientadas a la prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud, logrando mantener los indicadores dentro de las metas institucionales.

Se destacan:

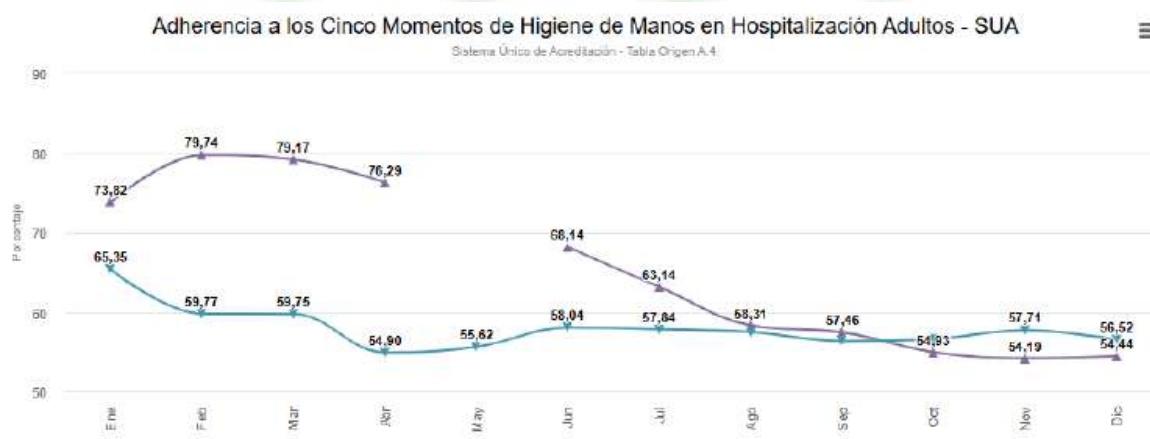
- Índice global de infecciones controlado dentro del rango esperado
- Disminución de eventos como neumonía asociada a ventilación
- Fortalecimiento de protocolos de limpieza, desinfección y manejo de dispositivos médicos
- Implementación de herramientas de seguimiento y verificación

Estas acciones contribuyen a garantizar entornos seguros para pacientes, colaboradores y visitantes.

### ❖ Índice Global de Infecciones



### Proporción de Adherencia al Protocolo de Lavado de Manos de los Colaboradores



### EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO (GRI 413, 416)

Durante la vigencia 2025, se fortalecieron las estrategias orientadas a la humanización del servicio y la participación activa del paciente y su familia en el proceso de atención.

Se promovieron acciones de:

- Educación al paciente y su entorno
- Comunicación efectiva durante la atención
- Identificación de oportunidades de mejora en la experiencia del usuario

Estos esfuerzos buscan consolidar un modelo de atención centrado en la persona, basado en el respeto, la empatía y la calidad del servicio.

### Satisfacción Comparativo 2024 / 2025

Durante 2025, el indicador de satisfacción de los usuarios alcanzó un resultado acumulado de 88,61%, evidenciando una mejora frente al 81,55% registrado en 2024. A partir del mes de junio se observó una tendencia sostenida de crecimiento, logrando en varios periodos alcanzar y superar la meta institucional del 90%.

Estos resultados reflejan el impacto positivo de las estrategias implementadas para fortalecer la experiencia del usuario y optimizar los procesos de atención, consolidando una tendencia favorable hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales en satisfacción y calidad del servicio.

### Satisfacción Global



### Análisis de la variación 2025

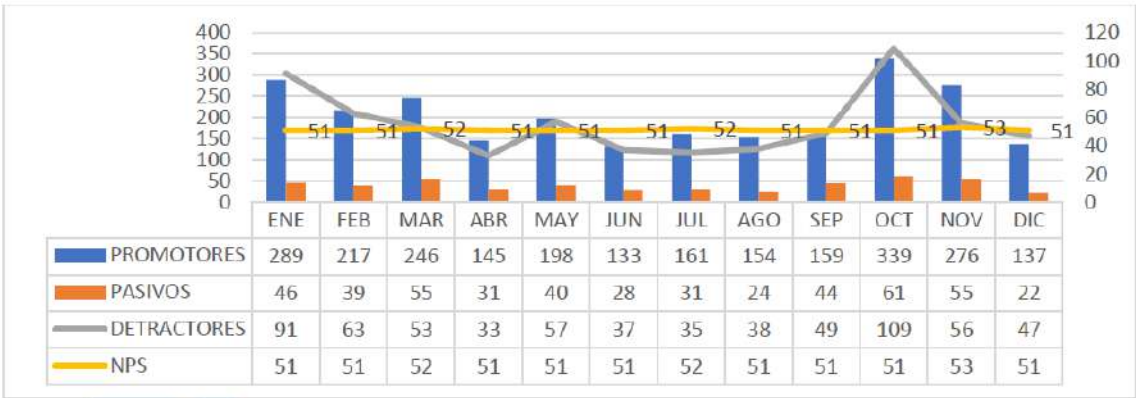
Durante 2025, los usuarios mantuvieron una percepción mayormente positiva frente a la atención brindada por la Clínica del Occidente, destacando aspectos como la calidad del servicio, la amabilidad del personal y la rapidez en la atención, especialmente en hospitalización y laboratorio.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de espera, la comodidad en algunas áreas de atención y ciertos procesos administrativos, principalmente en el servicio de urgencias.

En general, los resultados evidencian una experiencia favorable para los pacientes, así como la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias orientadas a la

humanización, la comunicación efectiva y la optimización de los procesos de atención para 2026.

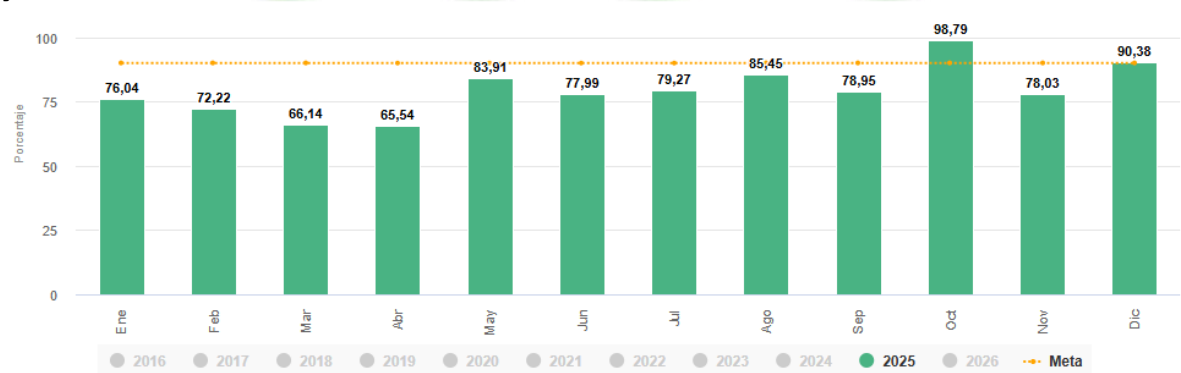
NPS 2025



Divulgación Derechos y Deberes

La divulgación de los deberes y derechos de los pacientes es un compromiso institucional fundamental, ya que fortalece la atención humanizada, promueve la corresponsabilidad de los usuarios en su proceso de atención y contribuye al cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en la prestación de los servicios de salud.

En este sentido, se identifica la necesidad de ampliar y fortalecer durante el año 2026 la estrategia de despliegue y socialización de los deberes y derechos, con el fin de lograr mayor alcance, apropiación y verificación del conocimiento por parte de los pacientes y sus familias, impactando positivamente en la experiencia del usuario y en la cultura institucional.



DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO  
(GRI 404, 403)

El talento humano es un eje fundamental de la sostenibilidad institucional. Durante 2025, se fortalecieron las capacidades del equipo mediante procesos de formación, inducción y reinducción, orientados a la calidad y seguridad en la atención.

Se destacan:

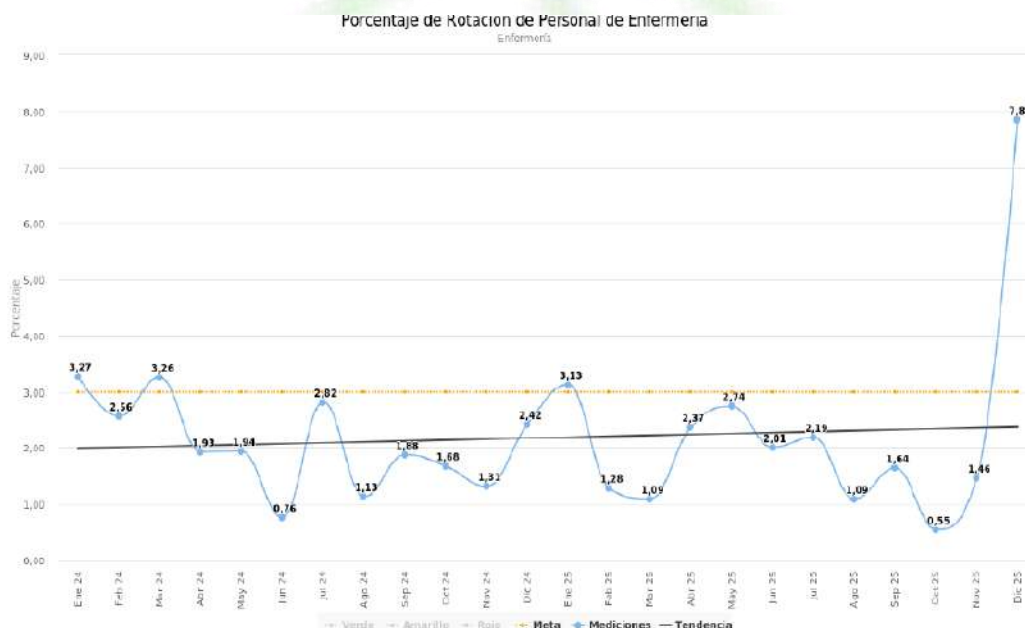
- Formación continua en seguridad del paciente
- Estrategias de sensibilización en cultura organizacional
- Fortalecimiento de competencias técnicas y humanas

Adicionalmente, se evidenció un aumento en la adherencia a prácticas seguras, como el lavado de manos, reflejando el compromiso del equipo con la seguridad y el autocuidado.



La Dirección de Enfermería lidera la gestión del talento humano como un componente estratégico para garantizar la calidad del cuidado, la seguridad del paciente y la continuidad de los servicios asistenciales. Durante 2025, se fortalecieron los procesos de selección, inducción, capacitación y seguimiento al desempeño del personal de enfermería, promoviendo el desarrollo de competencias clínicas y la actualización permanente del equipo asistencial.

Asimismo, se impulsaron acciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, el bienestar laboral y el trabajo en equipo, reconociendo la importancia de generar entornos que favorezcan la permanencia y estabilidad del talento humano. Estas estrategias contribuyen a mitigar la rotación del personal, fortalecer la cultura institucional y garantizar una atención segura, humanizada y alineada con los estándares de calidad de la Institución.

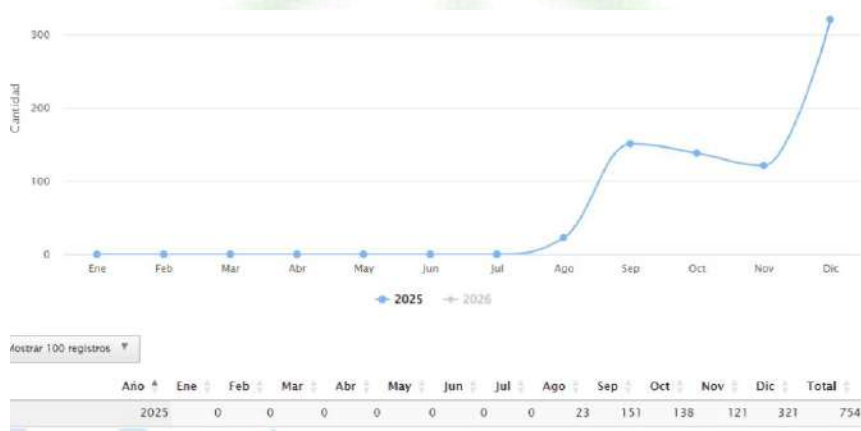


## Gestión del talento humano y formación en enfermería

Durante 2025, la Clínica del Occidente fortaleció la gestión del talento humano en enfermería mediante la reorganización y distribución eficiente del personal asistencial, derivada del cierre y congelamiento de más de 99 cargos, garantizando la continuidad de una atención segura, humanizada y centrada en el paciente y su familia.

Asimismo, se promovió el desarrollo profesional continuo a través de programas de formación y capacitación orientados al fortalecimiento de competencias clínicas, la actualización en cursos obligatorios de habilitación conforme a la Resolución 3100 de 2019 y el abordaje de temas transversales como humanización, comunicación asertiva, violencia de género y protocolos en salud.

Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la calidad asistencial, la seguridad del paciente, la adaptación a los cambios del sector salud y la consolidación de una cultura de mejora continua en el proceso de enfermería.



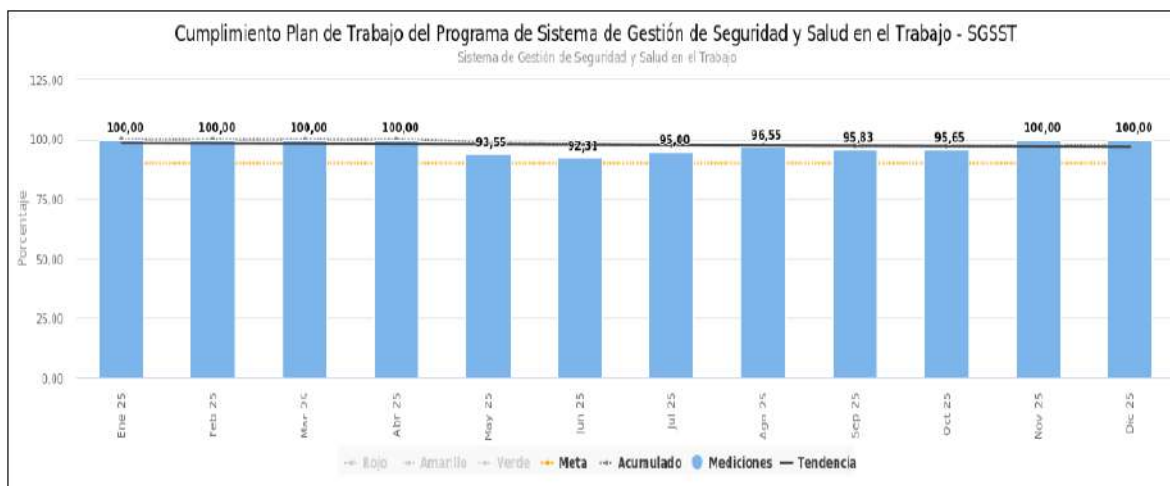
## Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Durante 2025, la Clínica del Occidente continuó fortaleciendo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), alcanzando un resultado de 98,5 % en la autoevaluación de estándares mínimos conforme a la Resolución 0312 de 2019, calificación considerada como aceptable y que evidencia el compromiso institucional con la gestión de los riesgos laborales y la mejora continua.

Asimismo, el Plan de Trabajo Anual del SG-SST presentó un cumplimiento del 98 %, correspondiente a la ejecución de 297 actividades de 304 programadas, reflejando una gestión efectiva y orientada a la prevención y control de riesgos.

Aunque se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la evaluación de riesgo psicosocial, algunas inspecciones de seguridad y la articulación con procesos de seguridad del paciente, estas actividades fueron incluidas dentro de las acciones de fortalecimiento y mejora para la vigencia 2026.

Los resultados obtenidos evidencian el compromiso de la Institución con la protección del talento humano, el cumplimiento normativo y la consolidación de entornos laborales seguros y saludables.



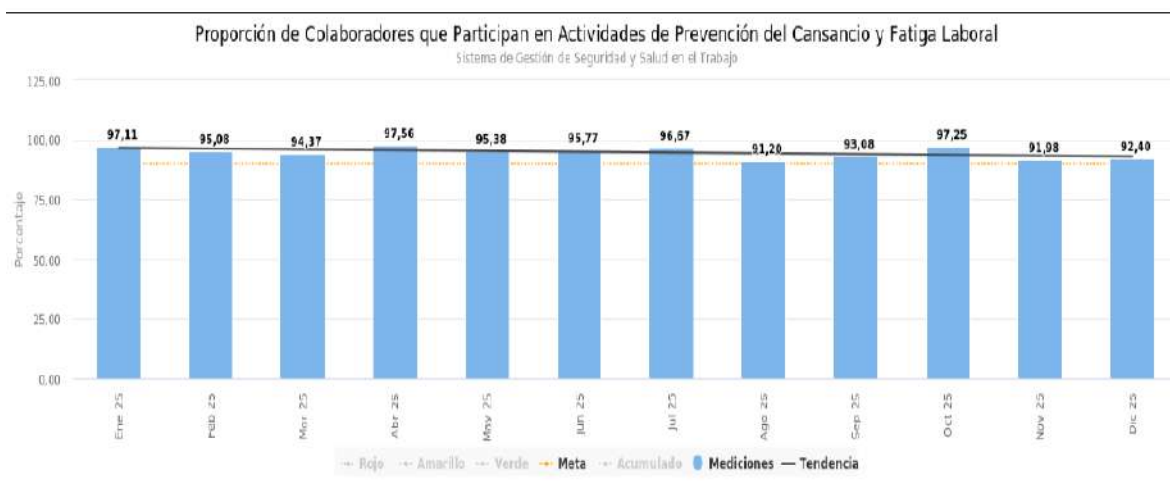
## Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante 2025, la Clínica del Occidente reafirmó el compromiso de la alta dirección con la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, fortaleciendo las acciones orientadas a la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

En relación con los indicadores del sistema, el ausentismo por causa médica presentó una leve mejora frente a 2024, pasando de 3,41 % a 3,30 %, aunque la enfermedad general continuó siendo el principal factor de ausentismo laboral. Asimismo, se identificaron incapacidades asociadas a accidentes de trabajo y licencias de maternidad, evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de prevención, vigilancia epidemiológica, promoción de hábitos de vida saludable y seguimiento al bienestar del talento humano.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la generación de entornos laborales seguros, el cuidado integral de los colaboradores y la sostenibilidad del desempeño organizacional.

En el año 2025 se desarrollaron actividades de prevención del cansancio, fatiga y lesiones osteomusculares mediante ejercicios de estiramiento, concentración y relajación alcanzando un 94% superando así la meta del 90%.



### Actividades de promoción y prevención de la salud

Durante 2025, la Clínica del Occidente fortaleció las estrategias de promoción y prevención en salud dirigidas a sus colaboradores, reafirmando su compromiso con el bienestar físico, mental y laboral del talento humano.

Se desarrollaron actividades de capacitación en temas como prevención de accidentes laborales, salud visual, pausas activas, estilos de vida saludable, prevención de enfermedades musculoesqueléticas, riesgos biológicos, salud mental y prevención del consumo de sustancias psicoactivas. Asimismo, se impulsaron nuevos programas enfocados en bienestar integral y fortalecimiento de hábitos saludables.

En el marco de la Semana de la Salud, realizada en alianza con el Fondo de Empleados, se llevaron a cabo jornadas de promoción y prevención que incluyeron actividades de vacunación, valoraciones médicas, optometría, odontología, bienestar físico y educación en salud, beneficiando a colaboradores de diferentes áreas de la institución.

Adicionalmente, se ejecutaron acciones de vigilancia epidemiológica y prevención del riesgo biológico, alcanzando una disminución de accidentes laborales asociados a este riesgo, pasando de 36 casos en 2024 a 26 casos en 2025.

En relación con la salud mental y el riesgo psicosocial, se realizaron evaluaciones de percepción de síndrome de Burnout y seguimiento a situaciones relacionadas con convivencia laboral, fortaleciendo los mecanismos institucionales de acompañamiento, escucha y prevención, en articulación con el Comité de Convivencia y la ARL Positiva.

Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la generación de entornos laborales seguros, saludables y sostenibles para sus colaboradores.

No. De Interacciones

26

No. De Atenciones Exitosas

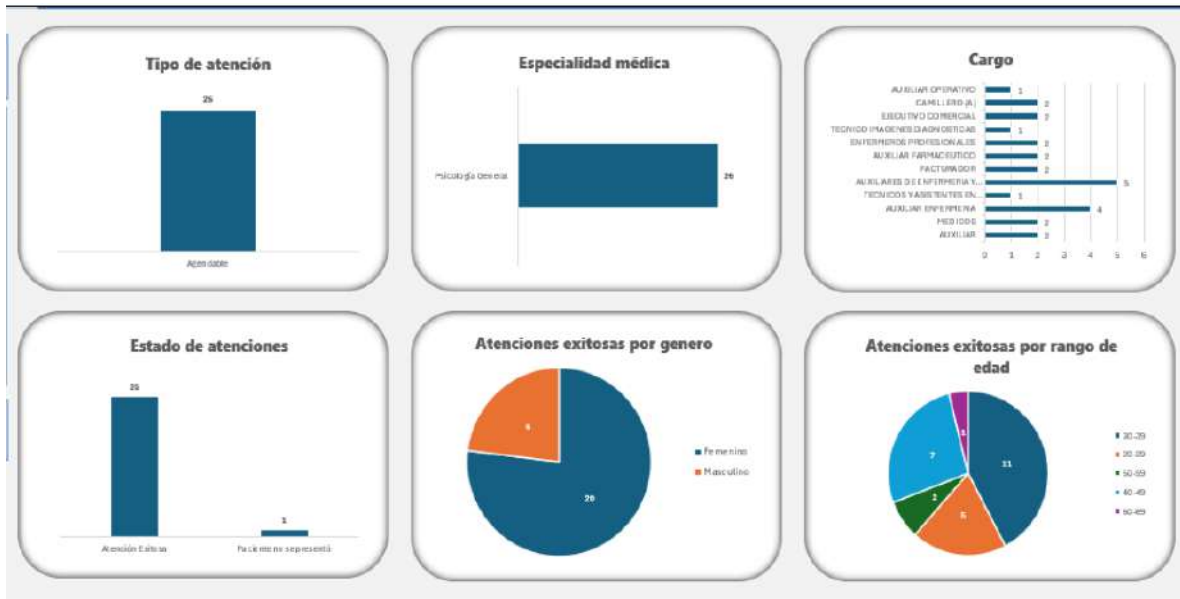
25

No. De Atenciones Sin Presentación

1

% Tasa de éxito

96.15%

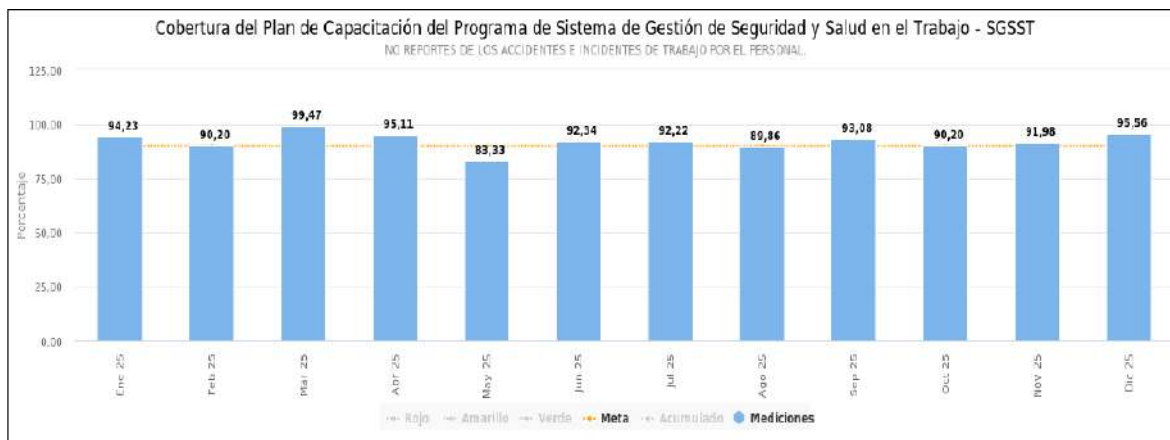


## VENTAJAS DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO DE LA LINEA DE ORIENTACION PARA LA EMPRESA

- Atención personalizada
- Consolidación y realimentación de la información a la empresa para toma de decisiones
- Identificación del sentir de los trabajadores para direccionar oportunidades de mejora
- Mayor acercamiento a nuestros afiliados
- Atención con profesionales especializados
- Seguimiento a casos de Sinistro
- Remisión a eps en casos críticos
- Tranquilidad para el usuario y la empresa por el manejo confidencial y estricto de la información capturada en el proceso

Resolución 2764 de 2022  
Acción 19 Asistencia al Trabajador  
Protocolos e Intervención Ministerio de Trabajo  
Resolución 3050 / 2022  
Resolución 2654 / 2019





## **DIMENSIÓN ECONÓMICA**

### **EFICIENCIA OPERATIVA Y GENERACIÓN DE VALOR (GRI 201)**

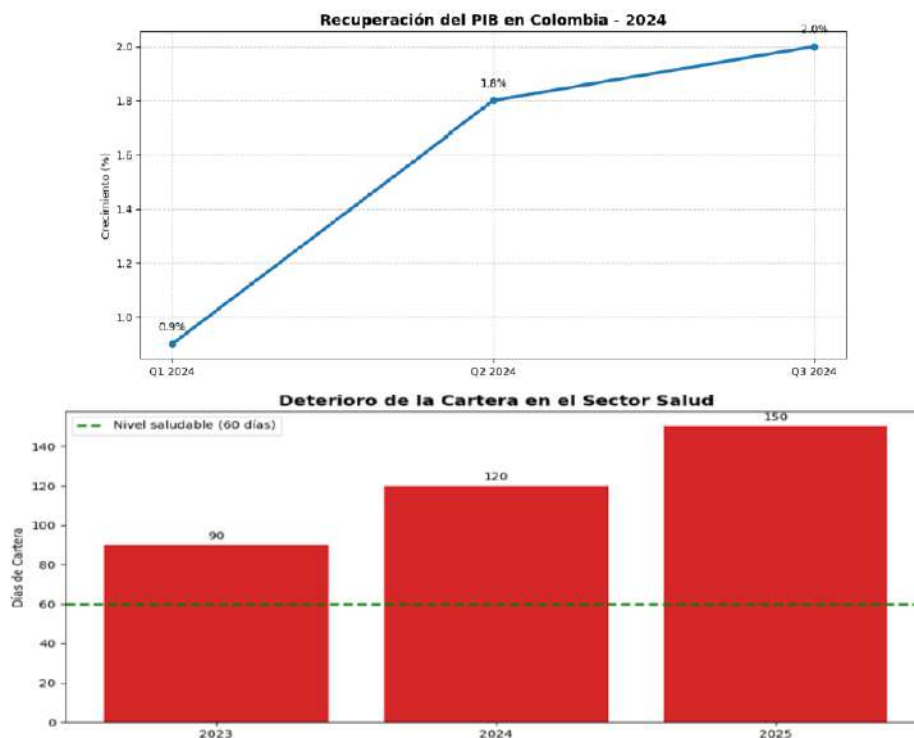
#### **Sostenibilidad financiera y entorno económico 2025**

Durante 2025, la economía colombiana continuó mostrando señales de recuperación gradual; sin embargo, el sector salud mantuvo importantes retos asociados a las condiciones financieras y estructurales del sistema.

Factores como el incremento en la cartera de las IPS, los retrasos en pagos por parte de las EPS, el aumento de glosas y devoluciones, así como el crecimiento sostenido en los costos de insumos médicos, medicamentos y talento humano, generaron presiones significativas sobre la liquidez y sostenibilidad financiera de las instituciones prestadoras de salud.

En este contexto, la Clínica del Occidente fortaleció estrategias orientadas a la optimización de recursos, gestión eficiente de cartera, control de costos y mejora de procesos administrativos y operativos, con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios, la estabilidad institucional y la sostenibilidad financiera en el mediano y largo plazo.

Estas acciones reflejan el compromiso de la Institución con una gestión responsable y resiliente frente a los desafíos del entorno económico y del sistema de salud colombiano.



## Resultados económicos integrales 2025

Durante 2025, la Clínica del Occidente mantuvo un desempeño financiero positivo, evidenciado en un crecimiento de los ingresos operacionales del 10,17 % frente a 2024, impulsado principalmente por la apertura y ampliación de nuevos servicios y la entrada en funcionamiento parcial de la nueva torre.

Aunque los costos operacionales presentaron un incremento del 11,05 %, el comportamiento financiero permitió mantener estabilidad en la operación institucional, con un cumplimiento presupuestal de ingresos del 98,7 %.

El margen bruto presentó una leve disminución, pasando del 22,08 % en 2024 al 21,45 % en 2025, comportamiento asociado al crecimiento operativo y a la expansión de servicios durante la vigencia.

Por su parte, los gastos mantuvieron una participación estable frente a los ingresos, mientras que la utilidad antes de impuestos registró un crecimiento del 8,99 %, favorecida por estrategias de optimización financiera, recuperación de recursos y disminución de gastos financieros.

Estos resultados reflejan la capacidad de adaptación y gestión de la Clínica del Occidente frente a los desafíos del entorno económico y del sector salud, fortaleciendo la sostenibilidad financiera y la continuidad en la prestación de servicios de alta complejidad.

## **POSICIONAMIENTO Y REPUTACIÓN INSTITUCIONAL**

En 2025, la Clínica del Occidente fue reconocida a nivel regional, ubicándose en el **puesto 29 entre 80 instituciones de salud en Latinoamérica**, según el ranking América Economía.

Este resultado refleja:

- El compromiso con la excelencia clínica
- La calidad en la atención
- El fortalecimiento del modelo de gestión institucional

## **Innovación y fortalecimiento de servicios**

Durante la vigencia, se desarrollaron iniciativas orientadas a la innovación y ampliación de la oferta de servicios, entre las que se destacan:

- Implementación de servicios de **teleradiología**
- Apertura del programa de **trasplante renal**
- Fortalecimiento de la capacidad instalada y reorganización de servicios

Estas acciones contribuyen a mejorar el acceso, la oportunidad y la calidad en la atención en salud.

## **Retos y Compromisos 2026**

La Clínica del Occidente continuará fortaleciendo su modelo de sostenibilidad empresarial, consolidando estrategias orientadas al crecimiento institucional, la transformación cultural, la eficiencia operativa y la generación de valor social, ambiental y económico para sus grupos de interés.

### **Compromisos estratégicos 2026**

#### **Sostenibilidad ambiental**

Fortalecer las estrategias de gestión ambiental mediante el uso eficiente de recursos, la reducción del consumo de agua, energía y papel, el fortalecimiento del PGIRASA y la promoción de prácticas de economía circular y cultura ambiental institucional.

#### **Fortalecimiento social y humanización**

Continuar impulsando programas de responsabilidad social, humanización y educación en salud enfocados en pacientes, familias, colaboradores y comunidad, promoviendo experiencias centradas en la persona y el bienestar integral.

#### **Transformación digital e innovación**

Avanzar en procesos de transformación digital orientados a la optimización de procesos asistenciales y administrativos, fortalecimiento de canales digitales, automatización de procesos y mejora de la experiencia del usuario y del colaborador.

#### **Sostenibilidad financiera**

Fortalecer la gestión financiera y operativa mediante estrategias de optimización de recursos, control de costos, gestión eficiente de cartera y mejora continua de los

procesos institucionales, garantizando la continuidad y sostenibilidad de los servicios de salud.

### **Cultura organizacional y talento humano**

Consolidar una cultura organizacional basada en el liderazgo positivo, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el bienestar laboral, fortaleciendo el desarrollo integral y la permanencia del talento humano.

### **Crecimiento y expansión de servicios**

Continuar fortaleciendo la capacidad instalada y la ampliación de servicios de alta complejidad, consolidando nuevos modelos de atención y proyectos de infraestructura que permitan responder a las necesidades de la población y fortalecer el posicionamiento institucional.

### **Visión hacia el futuro**

La Clínica del Occidente reafirma su compromiso con una gestión ética, humana y sostenible, orientada a generar impacto positivo en la salud, el bienestar y el desarrollo de la comunidad, contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al fortalecimiento del sistema de salud colombiano.

### **Metas de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2026**

Como parte del fortalecimiento del Programa de Responsabilidad Social y en respuesta a las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de acreditación, la Clínica del Occidente orientará sus esfuerzos hacia metas que permitan ampliar el impacto social, ambiental y organizacional de sus iniciativas, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

| <b>Objetivo de Desarrollo Sostenible</b>   | <b>Meta Estratégica 2026</b>                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ODS 3. Salud y bienestar                   | Ampliar la cobertura de los programas de prevención de ACV, enfermedades coronarias y oncología en la comunidad.                                               |
| ODS 4. Educación de calidad                | Ampliar la cobertura de los programas de prevención de ACV, enfermedades coronarias y oncología en la comunidad.                                               |
| ODS 6. Agua limpia y saneamiento           | Reducir el consumo de agua mediante estrategias de eficiencia hídrica y cultura ambiental.                                                                     |
| ODS 7. Energía asequible y no contaminante | Disminuir el consumo energético por unidad funcional mediante acciones de eficiencia energética.                                                               |
| ODS 8. Trabajo decente                     | Incrementar la participación voluntaria de los colaboradores en programas institucionales como Casual Day y actividades de bienestar.                          |
| ODS 12. Producción y consumo responsables  | Aumentar la recuperación y aprovechamiento de residuos reciclables fortaleciendo el PGIRASA y la economía circular.                                            |
| ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos | Consolidar alianzas con entidades gubernamentales, fundaciones y organizaciones sociales para ampliar el alcance de campañas comunitarias como Dona un Regalo. |

## CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La gestión desarrollada durante 2025 contribuye al cumplimiento de los siguientes ODS:

| GRUPO DE INTERÉS                  | NECESIDAD PRIORIZADA      | INICIATIVA 2025                | ODS                                                                                                                                                                                                                                                              | RESULTADO                             |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Pacientes y familias<br>Comunidad | Prevención del ACV        | Lo que está en juego           |                                                                                             | 114.156 personas alcanzadas           |
| Pacientes y familias<br>Comunidad | Prevención cardiovascular | Un corazón que late contigo    |                                                                                             | 96% participación institucional       |
| Pacientes oncológicos             | Humanización y navegación | Al encuentro con mis pacientes |                                                                                                                                                                               | 80% participación                     |
| Colaboradores                     | Bienestar y cultura       | CDO Soy Yo – Inspira           |                                                                                                                                                                               | Fortalecimiento del clima y liderazgo |
| Colaboradores                     | Salud ocupacional         | Semana de la Salud y SG-SST    |                                                                                             | 98% cumplimiento del plan SG-SST      |
| Medio ambiente                    | Uso eficiente de recursos | PGIRASA + Ecoimpresión + PTAR  |    | 298.849 kg reciclados                 |
| Gobernanza                        | Transparencia y ética     | SARLAFT y Código de Ética      |                                                                                                                                                                             | Fortalecimiento del cumplimiento      |



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CLÍNICA  
DEL OCCIDENTE

*Sabemos como te sientes, sabemos como cuidarte*