



2024

# Informe de Sostenibilidad

En la Clínica del Occidente, materializamos sueños a través de una gestión sostenible, basada en nuestro modelo de atención centrado en la persona. Nuestro compromiso se refleja en el bienestar de los pacientes, el desarrollo de nuestros colaboradores y la generación de valor para la comunidad. Este informe destaca nuestras acciones y avances para construir un futuro más saludable y sostenible para todos.



 (601) 425 46 20

 Av de Las Américas # 71c - 29

 [www.clinicadeloccidente.com](http://www.clinicadeloccidente.com)

# NUESTRO INFORME

En la **Clínica del Occidente**, elaboramos nuestro informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad bajo los estándares internacionales de la Global Reporting Initiative (GRI). Este documento se basa en nuestro modelo de sostenibilidad y ofrece un panorama detallado sobre las acciones realizadas, los logros obtenidos y la gestión de los temas estratégicos para la Institución.

La rendición de cuentas es un pilar fundamental en nuestra gestión, ya que nos permite compartir con nuestros grupos de interés información clave sobre nuestro desempeño. A través de este ejercicio de transparencia, reafirmamos nuestro compromiso de fortalecer las relaciones con nuestra comunidad.

Nuestro programa de responsabilidad social está alineado con cinco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, los cuales son:

1. Salud y bienestar (#3)
2. Agua limpia y saneamiento (#6)
3. Energía asequible y no contaminante (#7)
4. Producción y consumo responsable (#12)
5. Acción por el clima (#13)



**Fecha del último balance: Dic de 2024**  
**PERIODO PRESENTADO DEL 1 DE ENE A 31 DE DIC**



**CONTACTO: Blanca Castro Gómez**  
**Directora de Relaciones PÚBLICAS - PBX: 4254620**



**E-mail: [bcastro@clinicadeloccidente.com](mailto:bcastro@clinicadeloccidente.com)**



**WEB: [www.clinicadeloccidente.com](http://www.clinicadeloccidente.com)**

# Compromiso, Innovación y Humanización

## Mensaje del Director General

Con el complejo panorama actual del sector salud, nos encontramos enfrentando una crisis que nos exige más que nunca actuar con visión, compromiso y resiliencia. Sin embargo, hemos decidido no limitarnos a resistirla, sino a transformarla en una oportunidad para avanzar con un enfoque claro en el mejoramiento continuo y en la generación de valor agregado para nuestros pacientes, colaboradores y la comunidad.

Este no es solo un reto operativo, sino una invitación a repensar la forma en que prestamos nuestros servicios, asegurando que cada proceso aporte realmente al bienestar integral de quienes confían en nosotros.

Con un estricto control de los recursos para atender el mejor número de pacientes, en ese sentido, hemos adoptado la calidad como un enfoque estratégico, no como una meta puntual, sino como un camino permanente.

La calidad no es solo cumplir con estándares; es superar expectativas, es innovar con propósito, es garantizar seguridad, efectividad, humanización y resultados que realmente transformen vidas.

Cada acción, cada decisión y cada mejora implementada tiene como norte ofrecer una experiencia de salud centrada en la persona.

Y en este propósito, nuestros médicos juegan un papel fundamental. Son mucho más que profesionales de la salud: son agentes clave de la sostenibilidad de nuestra institución.

A través de su compromiso, ética, eficiencia en el uso de los recursos, liderazgo clínico y orientación al paciente, contribuyen directamente a la viabilidad y al futuro de la clínica. Porque una clínica sostenible es aquella que combina excelencia clínica con responsabilidad social y financiera, y eso solo es posible cuando nuestros médicos entienden y asumen ese rol estratégico.

Empiezo por agradecer profundamente el esfuerzo de todos lo que hacen parte de la familia Clínica del Occidente, porque a pesar de las dificultades con una posición estoica hemos seguido atendiendo nuestros pacientes con la vocación y profesionalismo que nos caracteriza.

Gracias por continuar acompañándonos en esta misión.

Seguimos adelante con el firme propósito de transformar la atención a nuestros pacientes, impactando de manera positiva la vida de cada uno de ellos y reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación y el humanismo en la salud.



**Dr. Edgar Alirio Ruiz Luengas**  
Director General

# HACIA DÓNDE VAMOS...



## Misión

Ser la Clínica líder en servicios de salud que generen bienestar y calidad de vida en nuestros pacientes y sus familias:

- Trabajando con los mejores estándares de calidad y seguridad.
- Innovando y manteniendo un permanente crecimiento científico Y tecnológico.
- Promoviendo un equipo humano competente y comprometido.
- Manteniendo una rentabilidad que garantice la permanencia de la institución.



## Visión

**En el 2027 seremos la institución referente en América Latina**

- Por sus servicios humanizados y seguros,
- Centrados en la persona,
- Con estándares de Excelencia en Oncología, trauma y patologías de alta complejidad.

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

(GRI 2-1 a 2-7)



# NUESTRA ORGANIZACIÓN

**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



## Ubicación

Complejo Clínica del Occidente



### Torre 1

Sede Hospitalaria



### Torre 2

Sede Hospitalaria



### IOMED

Instituto de Oncología y Medicina Especializada del Occidente



**218**

Camas hospitalarias



**58**

Camas Cuidado Intensivo y Coronario



**58**

Otros Servicios



**10**

Camas Cuidado Intermedio



**10**

Salas de Cirugía

**TOTAL**

**354**

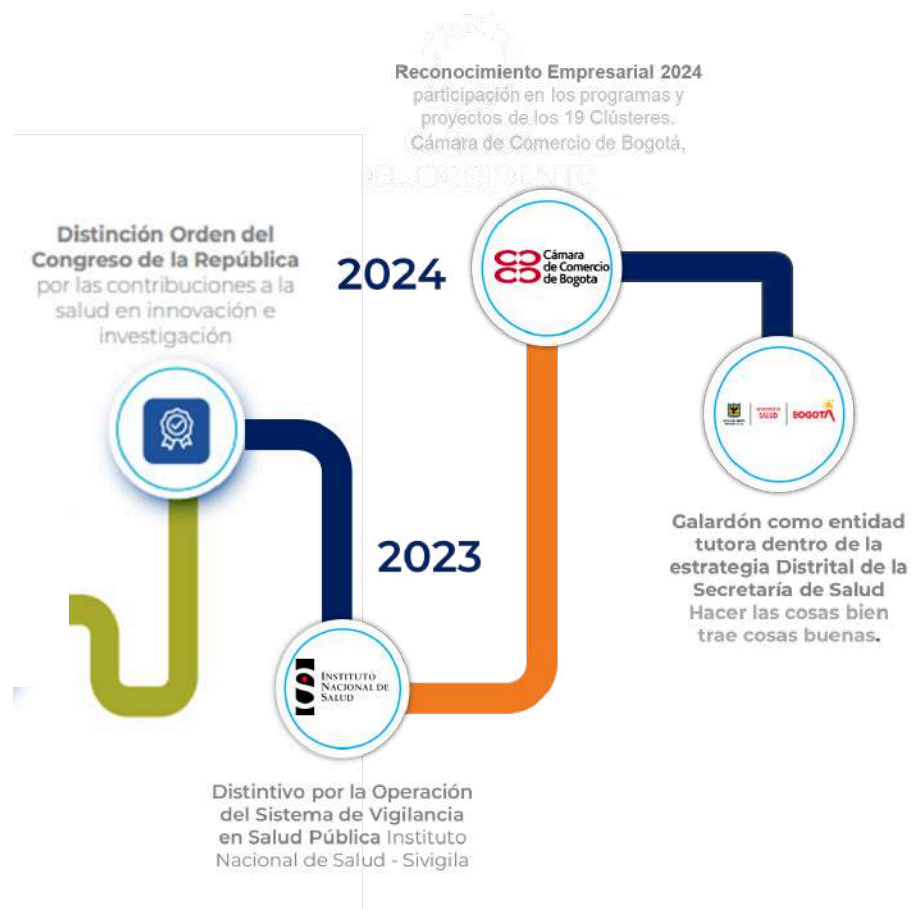


Ubicada en

Av. de las Américas # 71C - 29

# RECONOCIMIENTOS

Nuestra institución ha sido reconocida por varios organismos, por su calidad y compromiso en la prestación de los servicios de salud



# NUESTROS SERVICIOS



RADIOLOGÍA



CIRUGÍA GENERAL



LABORATORIO CLÍNICO



GASTROENTEROLOGÍA



URGENCIAS



CARDIOLOGÍA



UCI ADULTOS



NEUROLOGÍA



NEUMOLOGÍA



NEFROLOGÍA



OFTALMOLOGÍA



CENTRO DE ONCOLOGÍA



REHABILITACIÓN



FARMACIA



NEUROINTERVENCIONISMO



CLÍNICA DEL OCCIDENTE

«Sabemos cómo te sientes, sabemos cómo cuidarte.»



NUTRICIÓN



ODONTOLOGÍA



ORTOPEDIA



PSICOLOGÍA



RESONANCIA MAGNÉTICA



UROLOGÍA



MEDICINA DEL DOLOR



ECOGRAFÍA Y ULTRASONIDO



TERAPIA RESPIRATORIA



REUMATOLOGÍA



UCI CORONARIA



HOSPITALIZACIÓN



PATOLOGÍA



CIRUGÍA ESTÉTICA



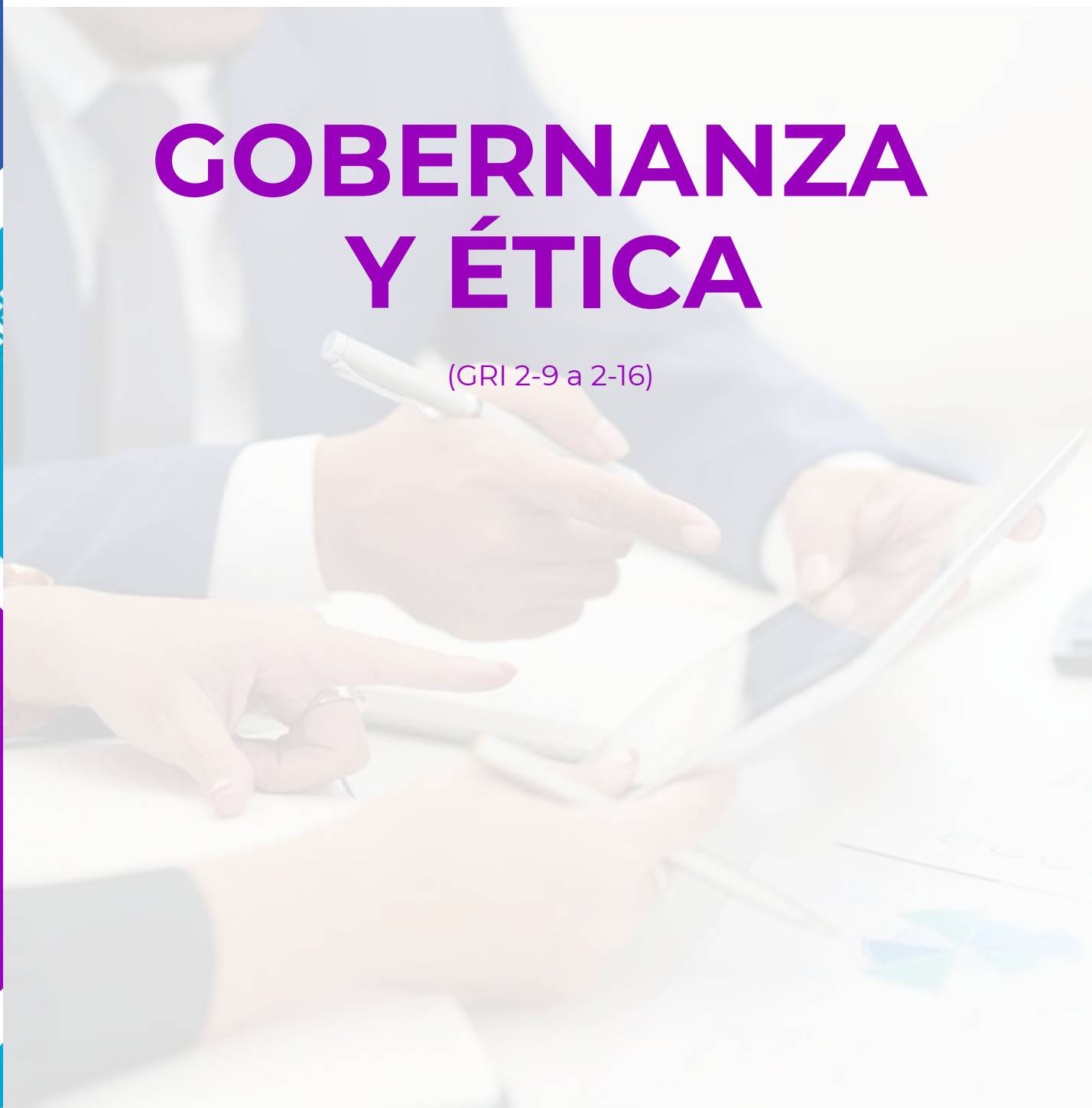
HEMODINAMIA INTERVENCIONISMO



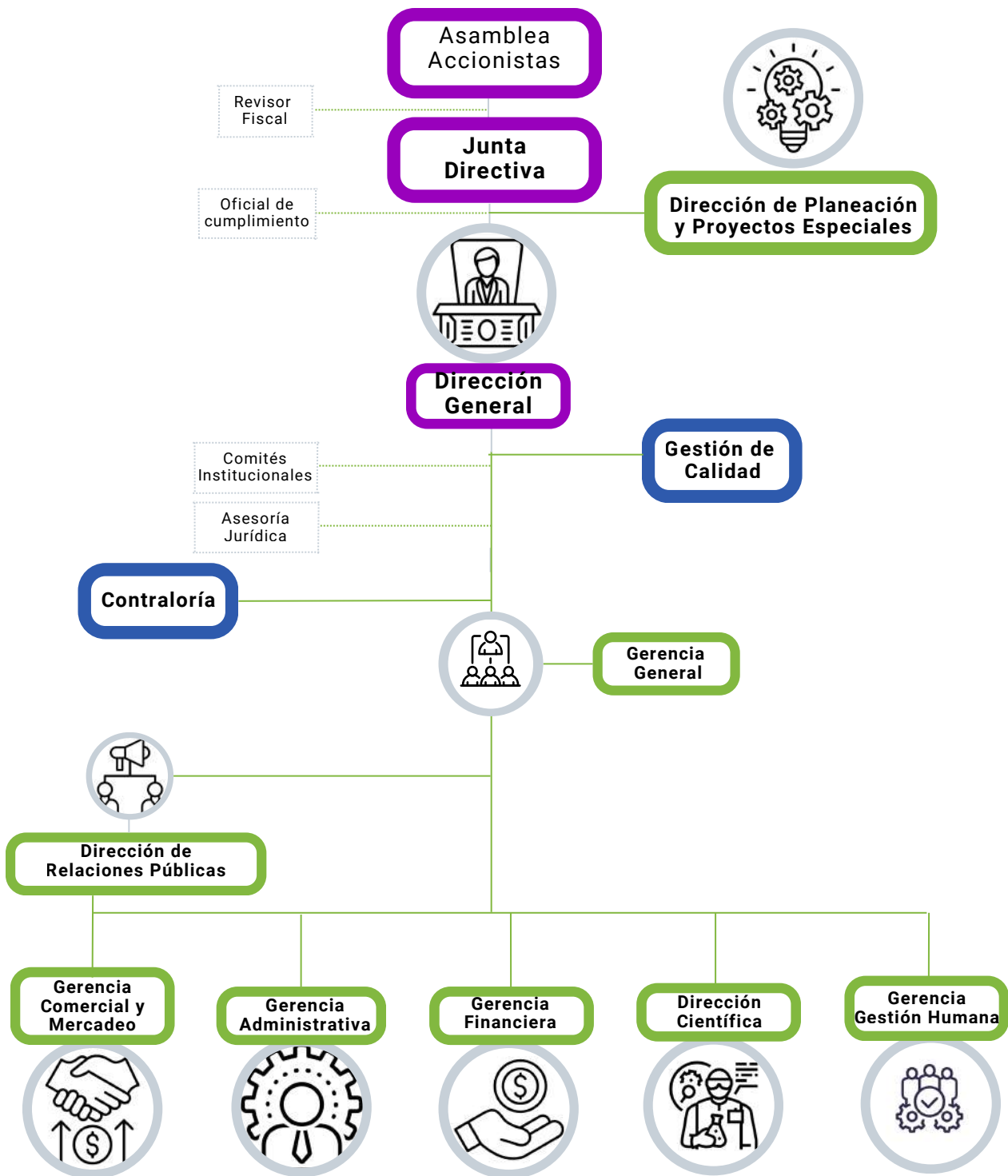
CIRUGÍA BARIÁTRICA

# GOBERNANZA Y ÉTICA

(GRI 2-9 a 2-16)



# ESTRUCTURA DE GOBIERNO



# Ética, Transparencia y Buen Gobierno

Uno de los principios fundamentales de la Clínica del Occidente es la transparencia, entendida como la claridad con la que se gestionan las operaciones y se comunican los resultados a nuestros grupos de interés. Durante el 2024, se fortalecieron los espacios de diálogo y rendición de cuentas como parte del compromiso institucional con una gestión ética y responsable.

La Clínica cuenta con un Código de Buen Gobierno y Ética, el cual orienta el comportamiento de todos los colaboradores en la toma de decisiones y en la interacción con usuarios, familias, proveedores, aliados estratégicos y demás partes interesadas. Este documento recoge los valores, principios y normas que rigen nuestras relaciones, promoviendo la integridad, la responsabilidad y el respeto en todas las actuaciones institucionales.

Como parte de este enfoque, se mantienen mecanismos de comunicación directa y canales de denuncia seguros y confidenciales, que permiten a cualquier persona contactar a la institución de forma asertiva para presentar inquietudes, sugerencias o reportar posibles irregularidades. Entre estos canales se destacan:

- Línea telefónica directa institucional
- Buzones físicos y virtuales de sugerencias
- Correo electrónico institucional de atención a usuarios
- Canales de atención al colaborador

Estos mecanismos reflejan nuestro compromiso con una cultura organizacional basada en la ética, la confianza y la rendición de cuentas permanente.

**601 425 4620 - ext 848**

**[asesorjuridico@clinicadeloccidente.com](mailto:asesorjuridico@clinicadeloccidente.com)**



**ASESOR JURÍDICO**  
**Gloria Aguillón Porras**

# Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

En cumplimiento con la normatividad vigente y como parte de su compromiso con la integridad institucional, la Clínica del Occidente ha implementado un robusto Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud (circular externa 009 de 2016).

El Manual SARLAFT, vigente en la organización, establece los lineamientos para prevenir, detectar y mitigar los riesgos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Este documento es de obligatorio cumplimiento para todos los grupos relacionados con la Clínica: accionistas, junta directiva, colaboradores, clientes, proveedores y terceros.

La Junta Directiva y la Gerencia General garantizan el cumplimiento de las políticas y normativas internas y externas sobre este tema. Asimismo, el Oficial de Cumplimiento, junto con la alta dirección, es responsable de evaluar y monitorear los perfiles de riesgo, implementar medidas preventivas y asegurar su seguimiento periódico.



# **PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS**

(GRI 2-29 a 2-30)

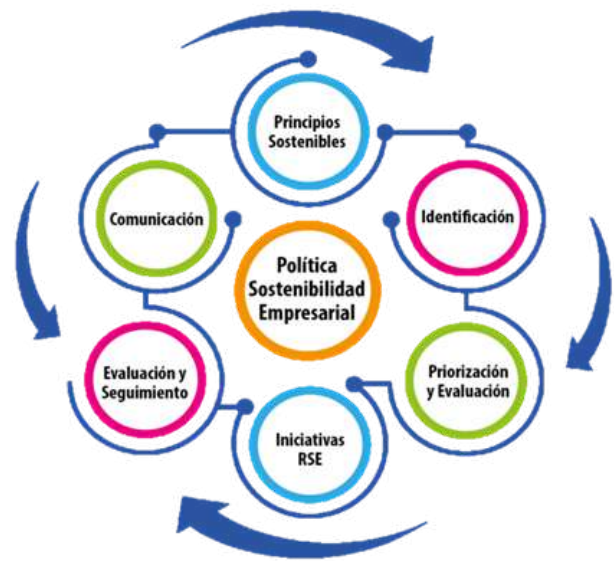


# SOSTENIBILIDAD COMO EJE ESTRATÉGICO

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 2024 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 2019–2025. Estos principios son el marco para garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones y su impacto positivo en el entorno.



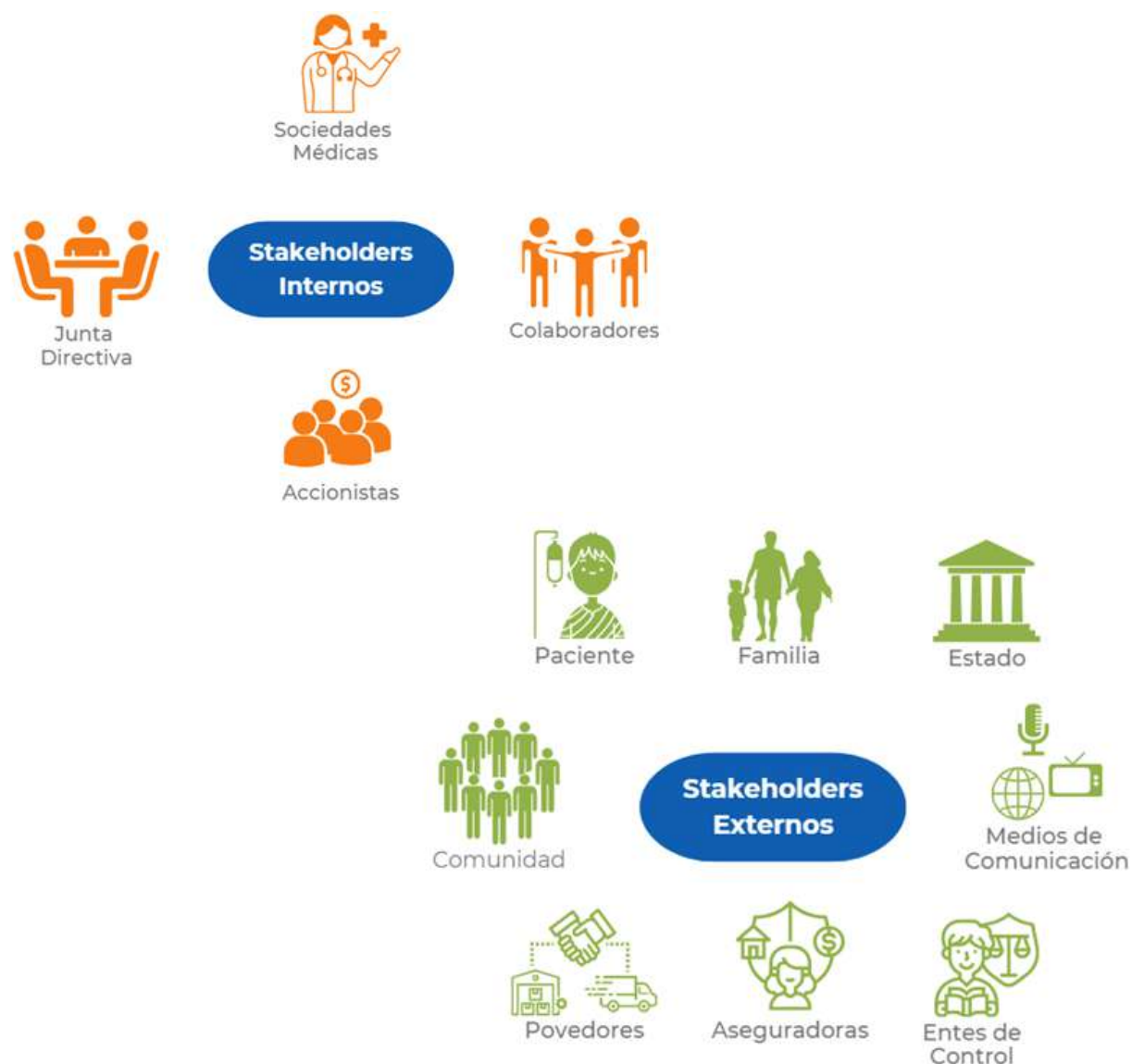
En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión sostenible que promueve el bienestar de nuestros pacientes, colaboradores, comunidad y medio ambiente, fortaleciendo una cultura organizacional orientada al valor compartido y a la transparencia.



# Sostenibilidad como Eje Estratégico

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.



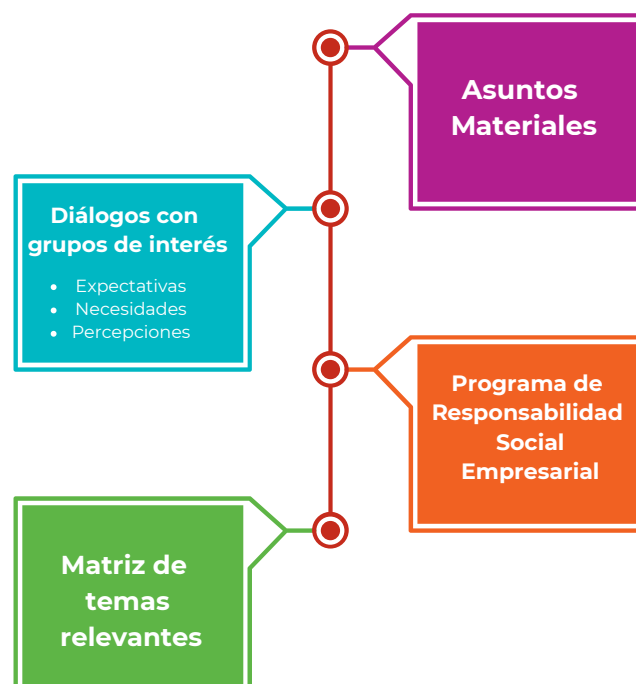
# Identificación de Asuntos Materiales y Participación de Grupos de Interés

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.



# NUESTROS CLIENTES

## Innovación y Excelencia en el Modelo de Negocio

En la Clínica del Occidente nos caracterizamos por nuestra capacidad para desarrollar e implementar modelos de negocio innovadores, orientados no solo a responder a las exigencias actuales del mercado, sino también a proyectar una visión estratégica de largo plazo. Esta visión busca fortalecer nuestras relaciones con clientes corporativos y consolidar nuevas oportunidades de crecimiento sostenible.

Gracias a este enfoque, hemos logrado posicionarnos como referentes en el sector salud, reconocidos por ofrecer servicios médicos de alta calidad, con un fuerte respaldo técnico y humano. Nuestra reputación se ha construido sobre la base de la excelencia, la confiabilidad y la capacidad de respuesta ante las necesidades cambiantes de nuestros pacientes y aliados.

Conscientes de los retos que plantea el entorno, trabajamos de forma constante para mantenernos entre las 10 mejores Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) del país. Este compromiso con la excelencia implica una gestión enfocada en la mejora continua, la innovación clínica y la eficiencia operativa.

Nos proyectamos como un centro de referencia en Latinoamérica para el tratamiento de patologías de alto costo y alta complejidad, ofreciendo una atención integral, especializada y humanizada. Para alcanzar este objetivo, avanzamos en la modernización de nuestras instalaciones, la actualización permanente de nuestro talento humano y la incorporación de tecnologías de última generación que garanticen diagnósticos certeros y tratamientos eficaces.



# CLIENTES QUE CONFÍAN EN NOSOTROS




# ALIANZAS QUE TRANSFORMAN



La Clínica del Occidente cree firmemente en la generación de un impacto positivo con su entorno. **Ser parte de diferentes asociaciones** y crear alianzas estratégicas, le permite aportar al **desarrollo del país un mejor futuro** en la salud de los Colombianos, brindando mayores **oportunidades** en la prestación de los servicios.

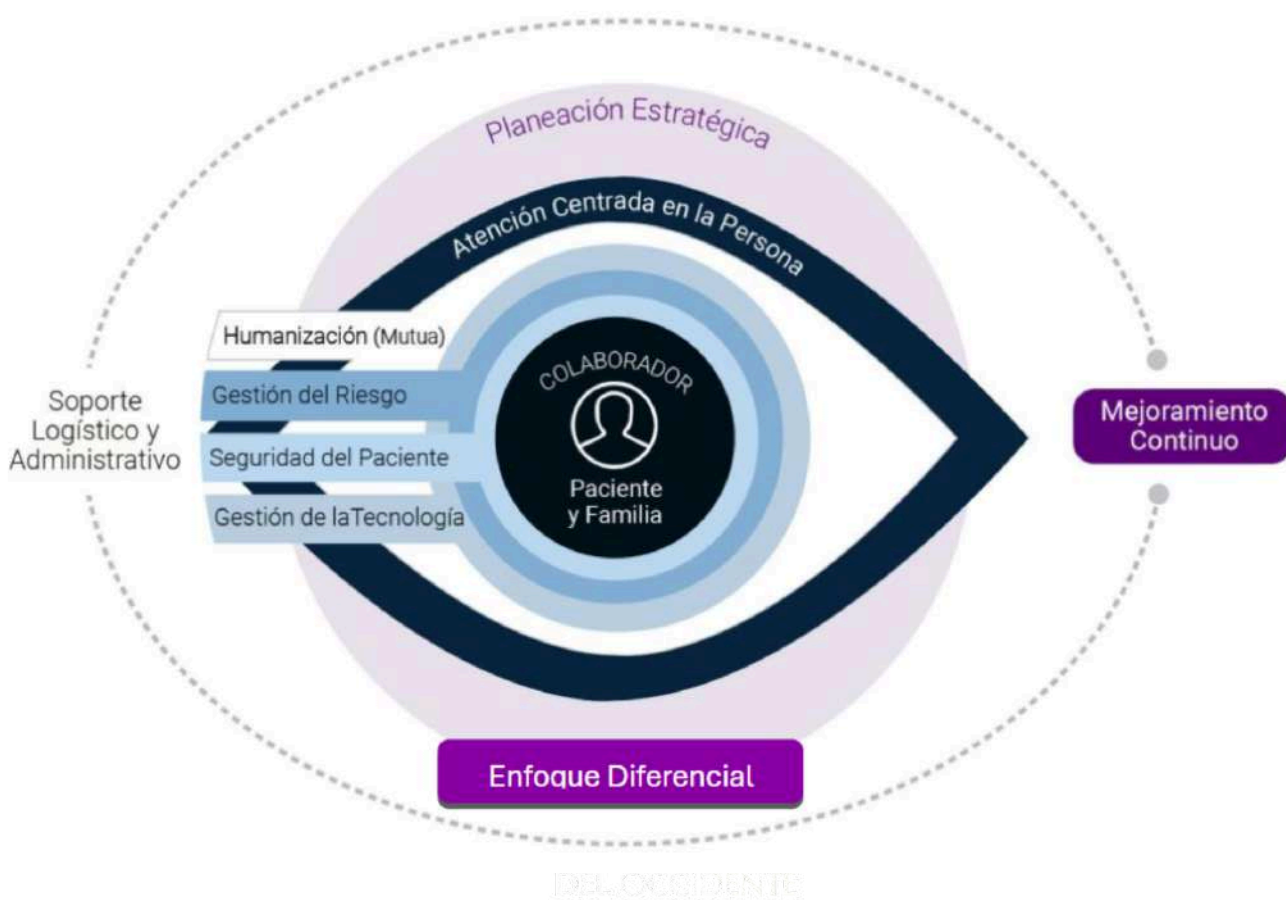
# IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES Y ASUNTOS RELEVANTES

(GRI 3 - 4)



# MODELO DE ATENCIÓN

## Centrada en la persona



DEL OCCIDENTE

La Clínica del Occidente ofrece sus servicios como institución de referencia de **alta complejidad** a todos los usuarios con enfoque diferencial, familiar y comunitario, promoviendo la gestión del riesgo y el autocuidado en pacientes y cuidadores. **El Modelo de Atención** de la Clínica del Occidente define la forma en que interactúa el equipo de salud y los usuarios, a través de una **atención centrada en la persona** (paciente, familia y colaborador) promoviendo la gestión del riesgo en salud, con unos resultados que apuntan a **estándares de excelencia**, que impactan los ejes de la acreditación.

Para el desarrollo de nuestro modelo de atención, tenemos en cuenta de manera transversal los diferentes **componentes del sistema**, la interculturalidad, respetando las prácticas tradicionales, alternativas y complementarias, que puedan tener nuestros usuarios.

# Cuidado Humanizado y Gestión del Talento Asistencial

## Dirección de Enfermería

Durante el 2024, la Clínica del Occidente consolidó importantes avances en la gestión de la atención de enfermería, enfocados en fortalecer la calidad del cuidado, la humanización del servicio y la percepción positiva del paciente sobre su experiencia.

### **Indicador de Satisfacción en Cuidado Compasivo de Enfermería**

Se realizó un seguimiento mensual al indicador de satisfacción por el cuidado compasivo de enfermería, el cual alcanzó picos de hasta 82,8%, mostrando una tendencia positiva hacia la línea de base institucional establecida en 95%. Los servicios de urgencias y observación fueron identificados como áreas de oportunidad, destacando aspectos a mejorar como calidez, comunicación asertiva y oportunidad en la respuesta al llamado del paciente.

### **Medición de Cuidado Humanizado – Línea Base 2024**

Se aplicó la encuesta validada PCHE (3ª versión) para evaluar la percepción de cuidado humanizado, estableciendo una línea base del 76% en 2024. La medición abarcó dimensiones como la comunicación enfermero-paciente, disposición para la atención y cualidades del hacer profesional. Si bien los resultados son positivos, se identificaron áreas críticas:

- El 23% de los encuestados indicó que nunca se les preguntó por su estado de ánimo.
- Un 13% señaló que nunca se les explicaron los procedimientos antes de realizarse, y un 17% que solo algunas veces.
- Estos hallazgos fortalecen el compromiso institucional con la mejora continua del componente humano del cuidado clínico.

### **Encuesta “Dialogando con mis Pacientes”**

Como estrategia de escucha activa, se fortaleció la aplicación de la encuesta “Dialogando con mis Pacientes” en los servicios de hospitalización. Esta herramienta creció en cobertura, pasando de 456 encuestas aplicadas en 2023 a 1.267 en 2024, con un incremento del 14% en participación. Los resultados sirven como insumo para retroalimentar los grupos primarios de enfermería y ajustar estrategias de atención desde la perspectiva del paciente.

### **Ajuste de Ratios de Personal de Enfermería**

Con base en la Resolución 1552 de 1997, se implementó un ajuste en el ratio paciente/enfermero-auxiliar en los servicios hospitalarios, incrementando en un 12% la planta de personal de enfermería respecto al 2023, garantizando una atención más segura, personalizada y efectiva.

# Fortalecimiento del Servicio de Urgencias

En el 2024 se consolidó un modelo de atención especializado en el servicio de urgencias, liderado por médicos especialistas en Medicina de Urgencias, lo cual ha repercutido positivamente en indicadores de oportunidad, costo-efectividad y resultados clínicos.

## Principales logros:

- Se mantuvo una media mensual superior a 10.000 atenciones en urgencias, con mayor eficiencia en la clasificación y resolución de casos.
- Se redujeron hospitalizaciones innecesarias gracias a la evaluación obligatoria por parte del especialista antes de admitir pacientes remitidos por medicina general (cumplimiento del 100% en 2024).
- Se implementaron rutas críticas de atención para condiciones de alto riesgo (dolor torácico, abdominal, sepsis, trauma, ACV, código de alerta médica), mejorando la capacidad de respuesta ante emergencias y disminuyendo la morbimortalidad.

## Formación y capacitación del talento asistencial:

- Se llevaron a cabo múltiples jornadas de educación médica continuada, abordando temas como el manejo del paciente críticamente enfermo, triage y protocolos de atención.
- Se reforzó la capacitación del personal asistencial con herramientas para la toma de decisiones clínicas efectivas y la mejora continua de la experiencia del paciente.

CLÍNICA  
DEL OCCIDENTE



# Gestión Hospitalaria Integral y Expansión de Servicios

(GRI 416, GRI 201)

Durante 2024, la Clínica del Occidente enfrentó importantes desafíos operativos derivados de una alta ocupación hospitalaria, que en promedio superó el 95,3%, por encima de los estándares internacionales de referencia (85%). Si bien esta situación refleja la alta demanda por los servicios institucionales y genera un impacto positivo en la sostenibilidad financiera, también ha requerido una constante adaptación para mantener la capacidad de respuesta en urgencias, cirugía y cuidados intensivos.

La puesta en funcionamiento de la nueva infraestructura —con nuevos servicios de hospitalización general y UCI desde diciembre de 2023 y enero de 2024— permitió aumentar la capacidad instalada a 206 camas habilitadas, con unidades adicionales en reserva, proyectadas para activación futura según el comportamiento del sistema de salud y la disponibilidad de recursos. Esta nueva infraestructura cumple con los más altos estándares de calidad física y tecnológica, comparables con las mejores instituciones privadas del país.

Se implementaron estrategias de eficiencia como:

- Sala de altas y egresos programados con 48 horas de anticipación.

Convenios PHD (Programa de Hospitalización Domiciliaria) con aseguradoras, mejorando el giro cama y reduciendo tiempos de estancia sin afectar la seguridad del paciente.



# Gestión Clínica y Mortalidad

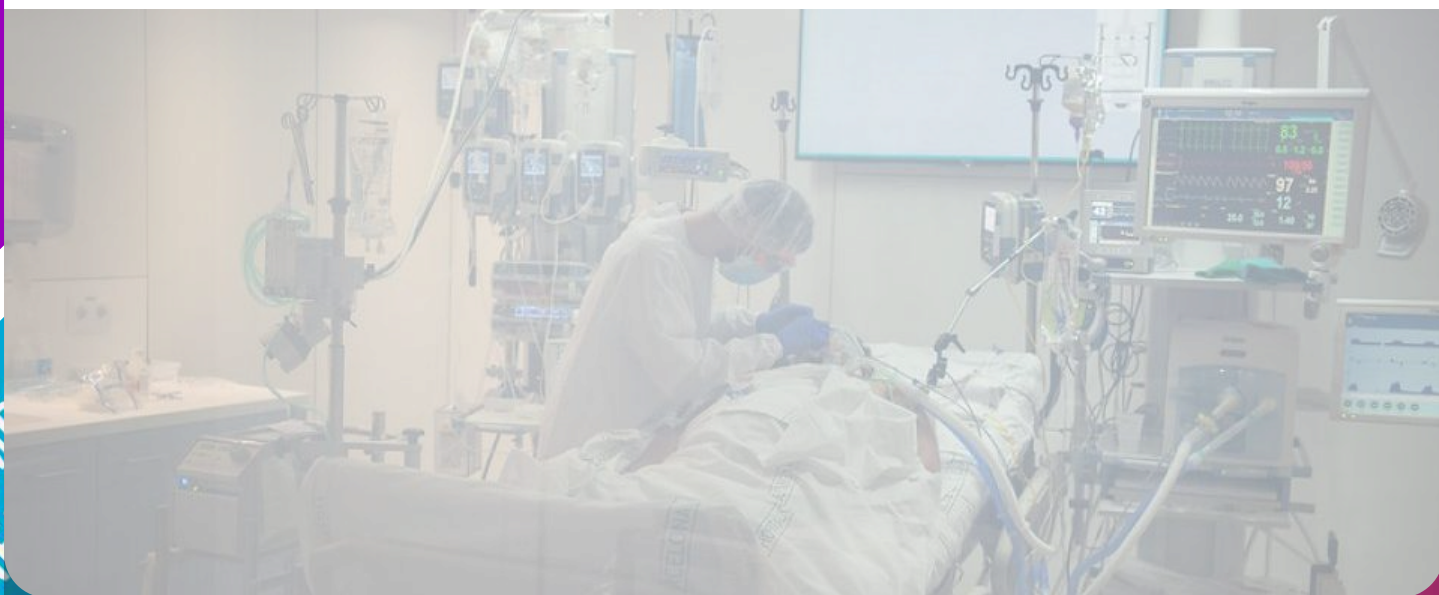
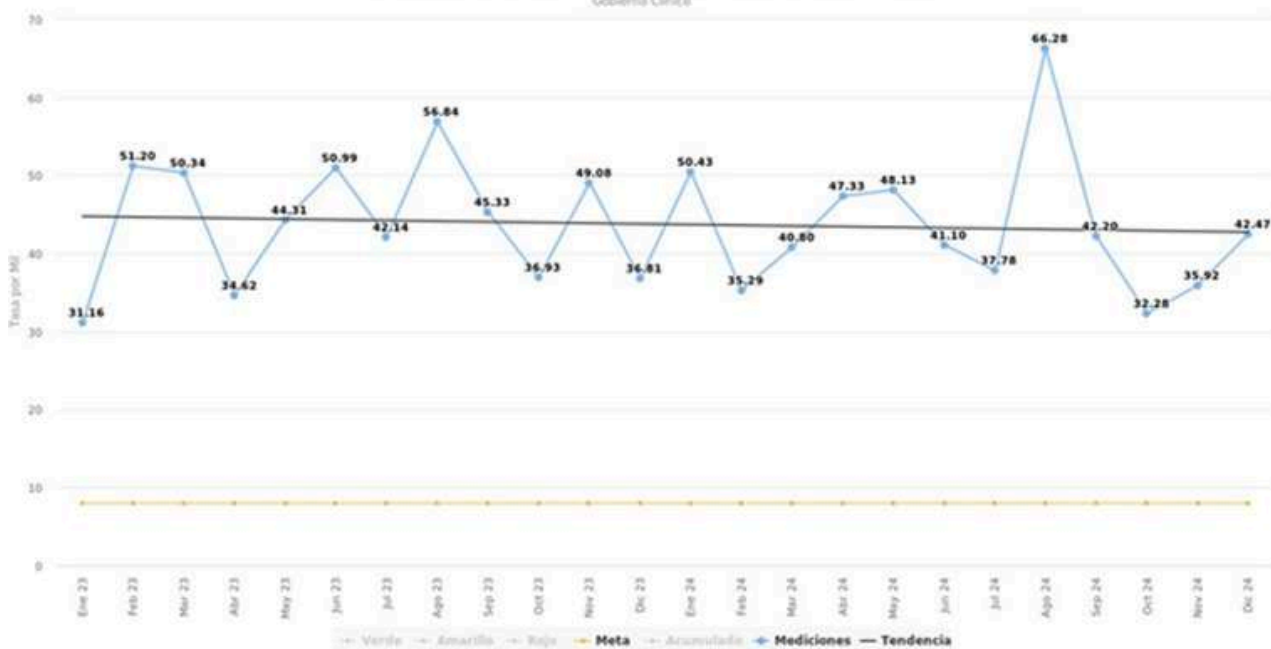
(GRI 416)

El análisis de mortalidad institucional evidenció una tasa promedio de 43 fallecimientos por cada 1000 egresos, asociados a patologías graves en urgencias y UCI, especialmente de origen cardíaco, oncológico e infeccioso. Los casos fueron revisados y no se identificó mortalidad evitable, lo que refleja un adecuado manejo clínico en contextos de alta complejidad.

En cuanto a la mortalidad materna, se registró un caso en octubre de 2024, elevando el indicador a 1.2. Se trató de una paciente con preeclampsia severa y compromiso multiorgánico, cuyo manejo clínico incluyó cirugía, soporte intensivo y neuroprotección. El desenlace estuvo relacionado con la severidad y el estadio avanzado de la enfermedad.

Tasa de Mortalidad Intrahospitalaria después de 48 horas - SUA

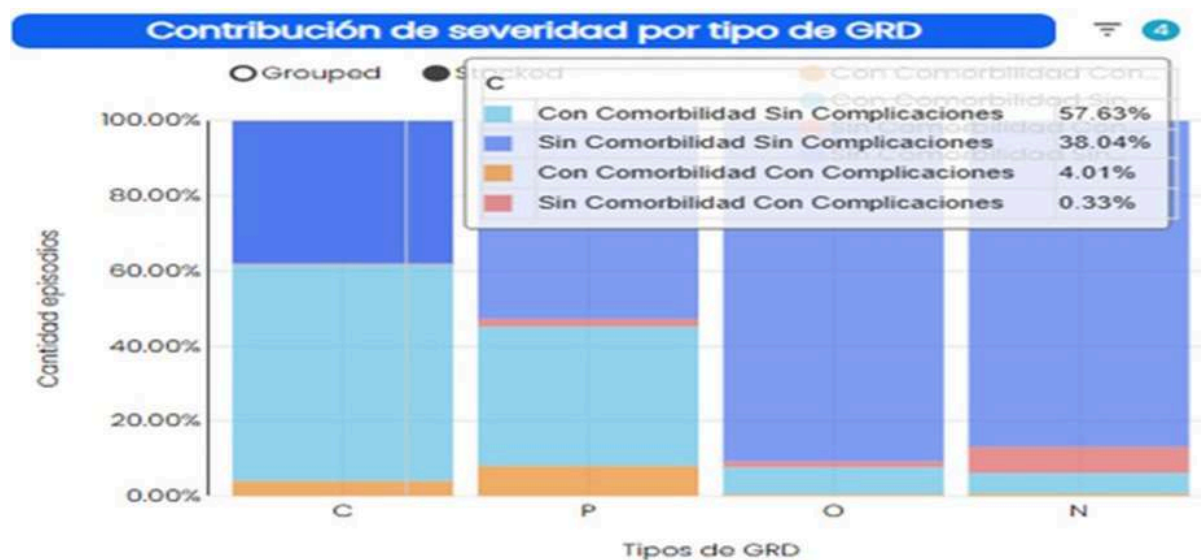
Gobierno Clínica



# Fortalecimiento del Programa DRGs (Grupos Relacionados por Diagnóstico)

Durante el año se codificaron más de 24.000 episodios clínicos en el software de GRDs, cumpliendo con la meta de codificación semanal. Este modelo mejora la eficiencia hospitalaria, la auditoría concurrente y la gestión clínica en tiempo real. Para 2025, se proyecta la codificación en línea desde el ingreso del paciente.

El análisis por severidad evidenció que el 57,6% de los pacientes presentan comorbilidades, y un 4% adicional complicaciones asociadas, reflejando el alto nivel de complejidad y el perfil clínico de los usuarios.



## Servicios Quirúrgicos – Alta Complejidad y Triage Efectivo

Con la implementación del triage quirúrgico y la ampliación de horarios (incluso fines de semana y festivos), se superó la meta de 840 cirugías mensuales. Se destaca el crecimiento de procedimientos de muy alta complejidad, realizados solo en centros altamente especializados del país. Además, se logró la automatización y estandarización de la programación quirúrgica, especialmente en la ruta oncológica, optimizando la oportunidad y eficiencia del servicio.

# Docencia – Alianzas para la Formación en Salud

(GRI 404)

La Clínica mantuvo convenios activos con múltiples universidades, desarrollando comités trimestrales de mejora conjunta. Los estudiantes calificaron el ambiente de práctica con puntajes promedio superiores a 4.0, destacando la calidad del acompañamiento docente.

Se proyecta para 2025 el fortalecimiento de alianzas estratégicas, especialmente en áreas como cirugía general, y se destinan recursos exclusivos para el bienestar universitario y tecnología educativa gracias a los aportes convenidos.

CUADRO DE ROTACIONES PERSONAL EN FORMACIÓN DOCENCIA DE SERVICIO 2024				
NOMBRE UNIVERSIDAD	INTERNOS	RESIDENTES	ESTUDIANTES	TOTAL
U. JAVERIANA	1		36	37
U. SANITAS	7	2		9
U. NACIONAL		2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>50</b>

## Servicios Ambulatorios y Atención Oncológica

En línea con la estrategia institucional, se fortaleció la atención ambulatoria especializada, superando las 27.000 atenciones oncológicas en 2024, con un crecimiento marcado en consultas y sesiones de quimioterapia. Se proyecta continuar esta tendencia positiva con nuevas rutas de atención integral para pacientes crónicos y oncológicos.



# Gestión de la Tecnología y Modernización del Diagnóstico Clínico

(GRI 416, GRI 203)

Durante 2024, la Clínica del Occidente avanzó significativamente en la modernización tecnológica de sus áreas de diagnóstico clínico, fortaleciendo la eficiencia operativa, la continuidad del servicio y la calidad de la información disponible para la toma de decisiones médicas.

## Área de Química Clínica

Se realizó una migración tecnológica estratégica con la incorporación del analizador Cobas Pure de Roche, un equipo de última generación que integra las pruebas de química e inmunoensayo en una sola plataforma. Esta solución permitió:

- Optimizar el uso de insumos como tubos recolectores.
- Reducir tiempos de procesamiento y margen de error.
- Disminuir las intervenciones técnicas correctivas.

Como parte del plan de contingencia, también se incorporó el analizador Cobas C311, garantizando respaldo operativo continuo, en alianza con el proveedor Diatest.

## Área de Hematología

En el área de coagulación se implementó un nuevo analizador CA 600 de Siemens, en el marco de la alianza de diagnóstico con el proveedor Quinberlab. Esta tecnología mejora la precisión de los análisis hematológicos y fortalece la capacidad diagnóstica en pacientes críticos y quirúrgicos.

## Área de Microbiología

Se incorporó el sistema BioFire FilmArray de Biomerieux, una herramienta de biología molecular que identifica microorganismos y mecanismos de resistencia bacteriana en menos de tres horas. Esta tecnología acelera la toma de decisiones clínicas y permite iniciar tratamientos antibióticos dirigidos de forma oportuna, reduciendo riesgos asociados a infecciones intrahospitalarias y mejorando los desenlaces en pacientes hospitalizados.

Esta renovación tecnológica refleja el compromiso institucional con una atención basada en evidencia, segura y centrada en el paciente, así como la búsqueda constante de soluciones que permitan brindar un diagnóstico más oportuno, confiable y costo-efectivo.

# SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

(GRI 416)

La seguridad del paciente es un tema material prioritario para la Clínica del Occidente, alineado con nuestro compromiso institucional con la calidad, la prevención del riesgo clínico y la atención humanizada. Desde 2020, tras la actualización de la Política de Seguridad del Paciente mediante la Resolución No. 001287, se adoptó un enfoque preventivo, participativo e inclusivo que involucra activamente a los profesionales de la salud, pacientes, cuidadores y sus familias.

Durante 2024, se fortaleció de manera continua el Programa de Seguridad del Paciente, con acciones articuladas al Sistema de Gestión Integral ALMERA, en el cual se reportan y gestionan los eventos adversos, incidentes y sucesos relacionados con la atención. Este sistema permite realizar seguimiento, análisis y mejora continua de los procesos institucionales y asistenciales, promoviendo una cultura de seguridad centrada en la gestión del riesgo.

Se realizaron jornadas de capacitación al personal asistencial y administrativo en buenas prácticas de seguridad, orientadas a fortalecer la participación activa de los equipos de salud y el involucramiento de los usuarios en su propio cuidado.



- Entre los principales resultados del año se destaca:
- Mantenimiento del Índice Global de Infecciones (IGI) por debajo del umbral (<2.3).
- Cumplimiento de estándares en tasas de infecciones asociadas a dispositivos.
- Avance en la implementación de bundles de prevención de infecciones.

Estas acciones reafirman el compromiso de la Clínica con la excelencia en la atención en salud, basada en la seguridad, el monitoreo constante y la corresponsabilidad entre equipos de salud y usuarios.

# Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

(GRI 416)

Como parte de su compromiso con la seguridad del paciente y la calidad asistencial, la Clínica del Occidente ha fortalecido sus acciones para la prevención y control de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS), mediante el fortalecimiento de estrategias como:

- lavado de manos
- técnicas de aislamiento
- técnicas de limpieza y desinfección
- uso racional de antibióticos, entre otras

Para el año 2024 la tasa global de infecciones se mantuvo, inferior a 2,0, que mantiene el indicador por debajo de la meta institucional.

En cuanto a infección asociada a dispositivos médicos: se mantuvo **EN CUANTO Y COPN RESPECTO A LA META** (Institucional, local o nacional) las metas establecidas para neumonía asociada a ventilador e infección del tracto urinario asociado a sonda vesical.

Mediante el uso de la plataforma virtual Unioccidente, se mantiene la capacitación para el personal nuevo que ingresa a la Clínica para poder tener mejor adherencia y continuidad de los procesos y procedimientos seguros.



# TALENTO HUMANO

## Bienestar y Estabilidad Laboral

En la Clínica del Occidente, promover un entorno laboral estable, seguro y gratificante ha sido uno de los pilares que nos ha permitido consolidarnos durante más de 43 años de servicio a la comunidad. Creemos firmemente que el bienestar de nuestros colaboradores es esencial para garantizar la calidad de nuestros servicios y el cumplimiento de nuestra misión institucional.

Nuestro compromiso es continuar fortaleciendo este entorno mediante acciones que promuevan la felicidad laboral, la lealtad y el sentido de pertenencia, impulsando relaciones basadas en el respeto, la confianza y el desarrollo mutuo. Fomentamos espacios donde cada colaborador pueda desplegar su máximo potencial, aportar al crecimiento colectivo y sentirse valorado.

Reconocemos, además, la importancia de generar un impacto positivo en la calidad de vida de nuestros equipos y sus familias. Por ello, ofrecemos programas de bienestar integral, beneficios laborales, y oportunidades de desarrollo personal y profesional, orientados a lograr un adecuado equilibrio entre la vida laboral y familiar.

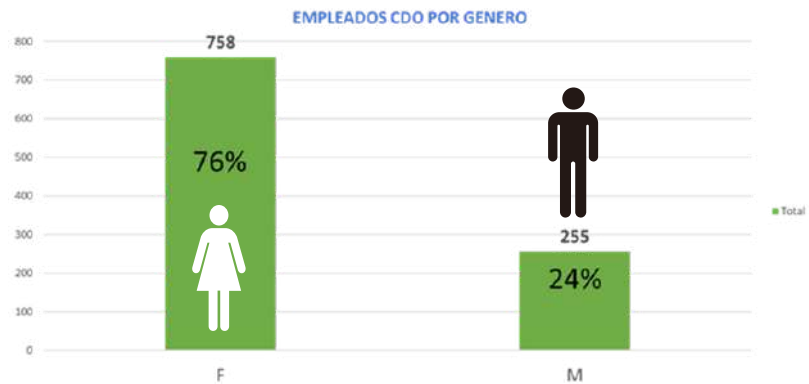
En línea con nuestra visión de sostenibilidad, reafirmamos nuestro compromiso con la estabilidad, el desarrollo y el bienestar de cada persona que hace parte de nuestra organización.



# TALENTO HUMANO



**135 nuevos empleos 2024**

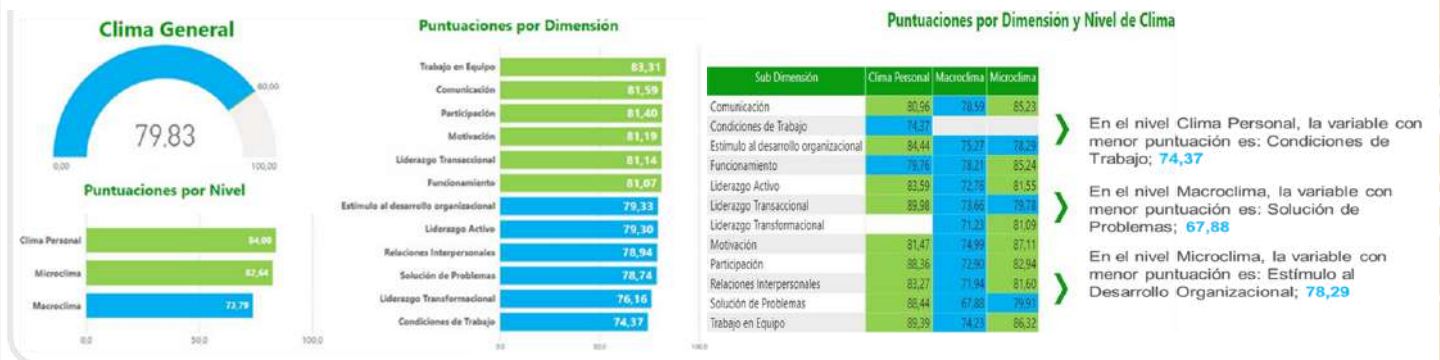


la mayoría del personal está compuesto por mujeres, representando el 76% del total con 758 empleadas, mientras que los hombres constituyen el 24%, con 255 empleados.

Esta distribución refleja una marcada presencia femenina en la entidad, lo que está relacionado con la naturaleza de las actividades desempeñadas, y la disponibilidad de talento en el sector.

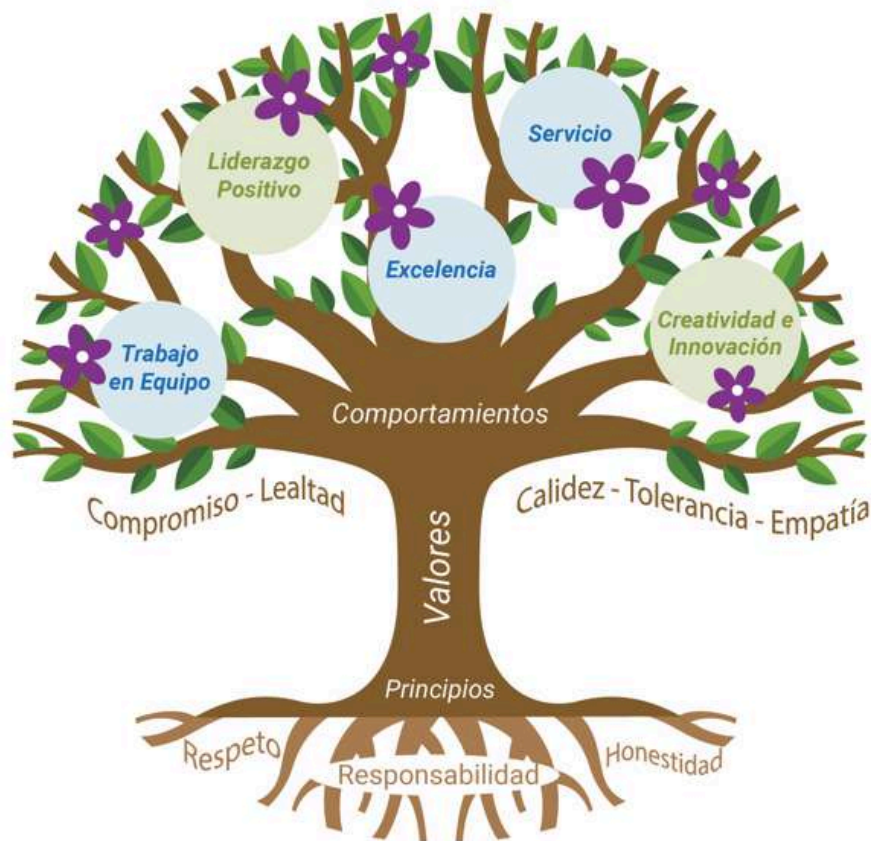
## TRANSFORMACIÓN CULTURAL- HUMANIZACIÓN Y BIENESTAR

En el mes de noviembre del año 2024 se realiza encuesta de clima organizacional con la participación de 786 colaboradores con cobertura del 77.06% con una planta total de 1020 empleados, el método de aplicación fue virtual con el proveedor de COMPENSAR.



Clima propicio donde se pueden perfeccionar varias categorías como reto organizacional, y Clima conveniente para un funcionamiento armónico, pero con categorías por fortalecer.

# NUESTRA CULTURA



## Nuestra Cultura Organizacional: Un Compromiso con la Excelencia y el Servicio

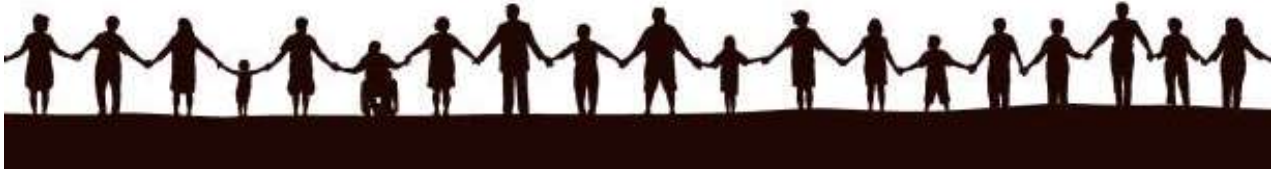
En la Clínica del Occidente, nuestra identidad se construye sobre sólidos principios, valores y comportamientos que guían cada acción en la prestación de nuestros servicios de salud.

Nuestro árbol de valores representa la esencia de nuestra cultura organizacional: las raíces simbolizan los principios fundamentales de respeto, responsabilidad y honestidad, que sostienen nuestro actuar diario. El tronco refleja nuestros valores de compromiso, lealtad, calidez, tolerancia y empatía, esenciales para brindar una atención humanizada. Finalmente, las ramas y frutos representan los comportamientos que nos diferencian, como el liderazgo positivo, el trabajo en equipo, la creatividad, la innovación y el servicio con excelencia.

Este modelo refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad, asegurando un entorno de bienestar para nuestros pacientes, colaboradores y la comunidad.

# TALENTO HUMANO

## Programa de Humanización: Aporte a la Responsabilidad Social Institucional



En el marco del compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, durante el periodo evaluado se realizaron ajustes estructurales al Programa de Humanización, con el objetivo de fortalecer su alineación con los valores institucionales y su impacto en la experiencia de los usuarios, familias y colaboradores.

Como parte de este proceso, se redefinió el comité de humanización, estableciendo como líderes a la Dirección de Enfermería, la Coordinación de Servicio al Cliente y la Coordinación de Desarrollo de Personal, quienes lideran la implementación de acciones enfocadas en el respeto por la dignidad humana, la empatía y el cuidado integral.

Los objetivos del programa fueron actualizados para responder a las necesidades actuales del entorno institucional, consolidándose de la siguiente manera:

1. Fortalecer competencias blandas en los colaboradores, orientadas a mejorar la experiencia del servicio desde una perspectiva humana y empática.
2. Reconocer a los colaboradores que encarnan los valores de la humanización, destacando su impacto positivo en la cultura organizacional.
3. Promover la participación activa de pacientes y familias, recogiendo sus experiencias como insumos fundamentales para la mejora continua.
4. Impulsar el uso adecuado y oportuno de los canales de comunicación, como herramientas clave para una cultura de humanización sólida.
5. Reforzar los principios y valores institucionales, promoviendo conductas coherentes con el respeto, la solidaridad y la responsabilidad.
6. Fomentar ambientes laborales confortables y tecnologías humanizadas, que favorezcan el bienestar de los colaboradores y una atención centrada en las personas.

Este programa representa un pilar esencial de la estrategia de sostenibilidad institucional, al contribuir de manera directa a la construcción de una cultura organizacional basada en el respeto por los derechos humanos, el bienestar integral y el fortalecimiento del tejido social dentro de la institución.

# GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

En el marco de su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, la Clínica del Occidente S.A. reconoce la gestión ambiental como un pilar fundamental de su actuación ética y sostenible. Consciente del impacto que pueden generar las actividades en el sector salud, la institución ha consolidado una estrategia ambiental orientada a la protección del entorno, la salud pública y el bienestar colectivo.

La Política Ambiental Institucional se basa en el cumplimiento de la normatividad vigente, la mejora continua de los procesos, y la promoción de un uso eficiente de los recursos naturales. Durante 2024, la Clínica implementó acciones orientadas a:

- 1.Prevenir la contaminación y mitigar riesgos ambientales en sus operaciones.
- 2.Reducir el consumo de agua y energía, a través de programas de eficiencia y sustitución tecnológica.
- 3.Optimizar la gestión integral de residuos hospitalarios y vertimientos, cumpliendo con los más altos estándares regulatorios.
- 4.Operar con una PTAR propia (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales), garantizando el adecuado manejo de aguas residuales generadas.

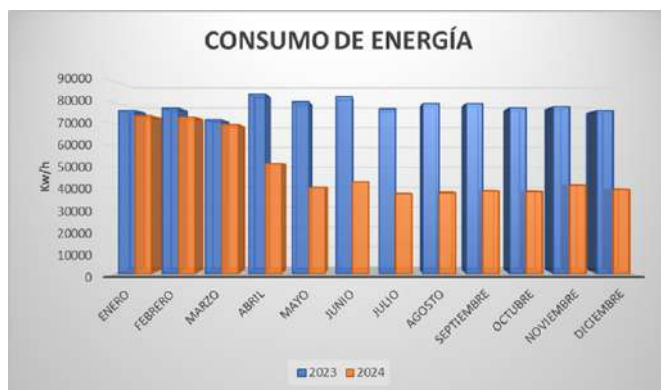
Además, la educación y sensibilización ambiental se han fortalecido como herramienta clave para fomentar una cultura institucional sostenible. A través de jornadas, capacitaciones y campañas internas, se busca involucrar a colaboradores, pacientes y sus familias en prácticas que promuevan el cuidado del ambiente, favoreciendo la salud individual y colectiva.

Respetando el entorno en el que opera, la Clínica del Occidente aspira no solo a cumplir con las exigencias legales, sino también a superarlas cuando sea técnica y financieramente viable, reafirmando su compromiso con la construcción de un entorno saludable, resiliente y sostenible para las generaciones presentes y futuras.



# Eficiencia Energética y Consumo Responsable

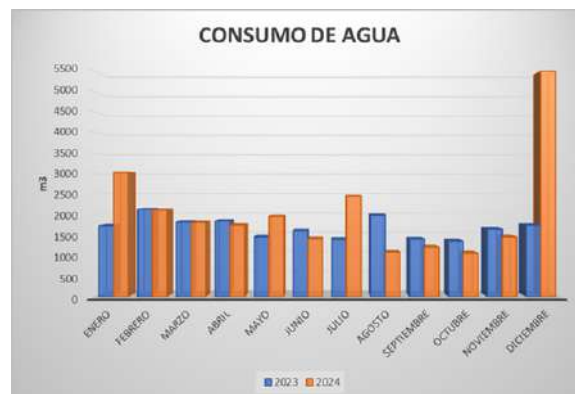
Durante 2024, la Clínica del Occidente fortaleció su compromiso con el uso eficiente de los recursos mediante la implementación de medidas orientadas a la reducción del consumo energético. A pesar del incremento en el número de pacientes atendidos con respecto al año anterior, se logró una notable reducción del 43,6% en el consumo promedio de energía eléctrica, alcanzando un indicador de 29,21 kWh por paciente atendido.



Este resultado positivo se atribuye principalmente a la migración de los servicios clínicos a la nueva infraestructura, diseñada con criterios de eficiencia energética, y al desarrollo de campañas internas de sensibilización sobre el uso responsable de la energía.

Entre las acciones técnicas implementadas destacan:

La sustitución del sistema de iluminación convencional por tecnología LED, con apoyo del área de mantenimiento.



El fortalecimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo en equipos industriales y biomédicos, evitando el sobreconsumo energético por fallas o ineficiencias en su operación.

Estas iniciativas reflejan el enfoque sostenible de la Clínica, orientado a minimizar su huella ambiental, optimizar el uso de los recursos y garantizar un entorno seguro y funcional para pacientes, colaboradores y visitantes.



# Gestión Integral de Residuos

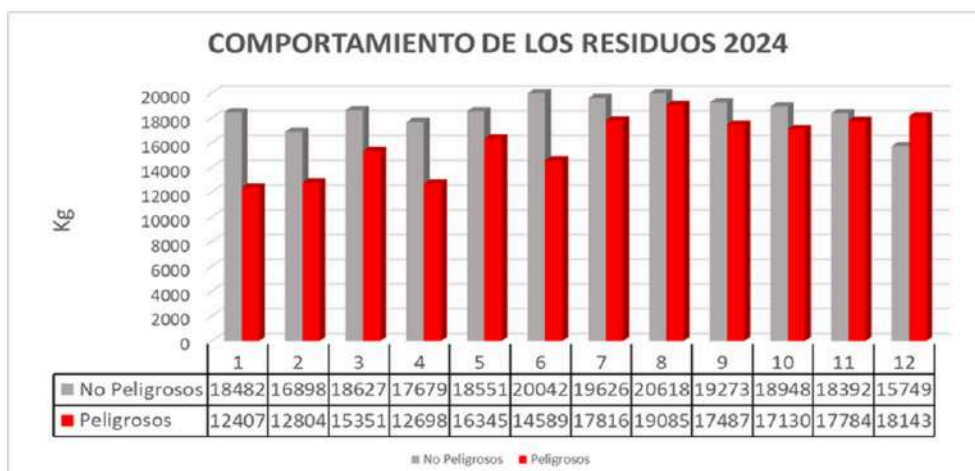
La Clínica del Occidente cuenta con un Plan Integral de Gestión de Residuos (PIGR), orientado al manejo responsable y seguro tanto de residuos peligrosos como no peligrosos, generados en el desarrollo de sus actividades asistenciales y administrativas.

Este plan está estructurado bajo los lineamientos establecidos por la normativa ambiental y sanitaria vigente, y contempla todas las etapas del proceso: desde la generación, segregación y recolección, hasta la almacenamiento temporal, tratamiento y disposición final. Su aplicación garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y la mitigación de los impactos ambientales asociados a la actividad hospitalaria.

Durante el año 2024, se consolidaron acciones para fortalecer el cumplimiento del PIGR, incluyendo:

- Capacitación continua al personal asistencial y de apoyo en segregación adecuada.
- Seguimiento riguroso a los indicadores de generación por tipo de residuo.
- Coordinación con gestores autorizados para la disposición final de residuos peligrosos.
- Verificación del cumplimiento en rutas internas y puntos ecológicos.

A continuación, se presentan las gráficas de desempeño que reflejan los resultados alcanzados en materia de gestión de residuos durante 2024, evidenciando el compromiso institucional con la sostenibilidad y la salud ambiental.





# Acompañamiento Espiritual como Pilar del Bienestar Integral

En coherencia con su modelo de atención centrado en la persona, la Clínica del Occidente reconoce el acompañamiento espiritual como un componente esencial para el cuidado integral de la salud. Este servicio complementa el tratamiento médico convencional, al atender las dimensiones emocional, mental y espiritual del paciente y su entorno familiar, especialmente en momentos de vulnerabilidad.

Durante 2024, se fortalecieron las actividades de acompañamiento espiritual como parte de la estrategia de humanización y bienestar, consolidando un espacio seguro para la expresión de la fe, la contención emocional y la reflexión personal. Este servicio se presta con respeto a la diversidad de creencias y se encuentra disponible para todos los pacientes y familiares que lo soliciten.

Principales acciones desarrolladas:

- Atención personalizada: Se brindó apoyo espiritual individualizado a los pacientes que lo requirieron, a través de oraciones, escucha activa, charlas y acompañamiento emocional.
- Servicios litúrgicos y espacios de reflexión: Se llevaron a cabo misas, meditaciones y celebraciones religiosas, ajustadas a los principios de respeto por la diversidad espiritual.
- Apoyo a familiares: Se ofrecieron espacios de contención emocional y orientación espiritual para acompañar a quienes enfrentan procesos de hospitalización de un ser querido.

Estas acciones reafirman el compromiso de la Clínica del Occidente con la atención humanizada y respetuosa, promoviendo la dignidad, el consuelo y el sentido de comunidad como parte de una atención verdaderamente integral.



# Atención Centrada en la Persona

Durante el año 2024, la Clínica del Occidente fortaleció su modelo de atención centrado en la persona, reafirmando su compromiso con la calidad, el respeto y la humanización del servicio. Este enfoque prioriza las necesidades, valores y preferencias de los pacientes en cada etapa del proceso asistencial, promoviendo relaciones de confianza, participación activa y atención personalizada.

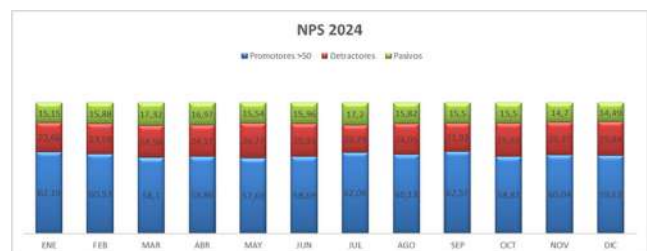
Entre las estrategias implementadas se destacan:

- Capacitación del talento humano en habilidades de comunicación, empatía y escucha activa.
- Entrevistas de ingreso centradas en el paciente, orientadas a entender tanto su historia clínica como su entorno personal y social.
- Intervención de equipos interdisciplinarios para un abordaje integral.
- Espacios formales de escucha para pacientes y familias, que alimentan el proceso de mejora continua.
- Seguimiento individualizado, asegurando continuidad y ajuste de tratamientos.

Gracias a estas acciones, se han observado resultados positivos en indicadores de percepción y fidelización:



El Net Promoter Score (NPS) de la Clínica se mantuvo consistentemente por encima de la meta institucional de 50 puntos durante todo el 2024, con una destacada participación del segmento de pacientes promotores.



Las encuestas reflejan un incremento sostenido en la satisfacción del paciente, correlacionado con la personalización y empatía en la atención.

Se reportaron mejoras en la adherencia al tratamiento y una disminución en los niveles de ansiedad, especialmente en pacientes crónicos o en procesos prolongados de atención.

La implementación del modelo ACP consolida la visión de la Clínica del Occidente como una institución comprometida con la atención digna, humanizada y orientada al bienestar integral de quienes confían en sus servicios.

# Salud y Seguridad en el Trabajo

(GRI 403)

En la Clínica del Occidente, la formación continua en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es una estrategia clave para prevenir incidentes, fortalecer la cultura del autocuidado y garantizar condiciones laborales seguras para todos los colaboradores, sin distinción de modalidad contractual.

Durante el año 2024, se desarrolló e implementó un Programa de Capacitación en SST con cobertura institucional, dirigido al personal asistencial, administrativo, de apoyo operativo y contratistas. Este programa responde a la normatividad vigente y al compromiso institucional con el bienestar físico, mental y emocional de los trabajadores.

Características del programa:

- Basado en un enfoque pedagógico participativo, que busca desarrollar competencias prácticas para la gestión del riesgo laboral.

- Las capacitaciones se realizaron en diversos escenarios y modalidades (presenciales, virtuales, híbridas), facilitando el acceso de los colaboradores según su jornada y rol.
- El contenido formativo incluyó temáticas como:
  - Prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales.
  - Uso adecuado de elementos de protección personal (EPP).
  - Manejo de residuos hospitalarios.
  - Bioseguridad y prevención de IAAS.
  - Salud mental en el entorno laboral.

Normativa legal en SST y responsabilidades compartidas.

Este programa se encuentra aprobado institucionalmente, con un cronograma permanente, y es evaluado periódicamente para garantizar su pertinencia y efectividad. Gracias a estas acciones, se ha logrado fortalecer la cultura preventiva, disminuir los factores de riesgo y promover un entorno de trabajo más saludable y seguro.

## Resumen de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo – 2024

Indicador	Resultado 2024	
Total de sesiones de capacitación SST	85 sesiones	
Colaboradores capacitados	920	
Porcentaje de cobertura institucional	90,2%	
Modalidades implementadas	Presencial, virtual, híbrido	
Temas principales	Bioseguridad, EPP, manejo de residuos, salud mental, normatividad legal	

**"Cuidar a quienes cuidan es nuestra prioridad: más de 900 colaboradores fortalecieron sus competencias en seguridad y salud en el trabajo durante 2024."**

# RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

(GRI 413)

En 2024, la Clínica del Occidente fortaleció su compromiso con la comunidad a través de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) alineada con los principios de sostenibilidad, las necesidades de los grupos de interés y la estrategia institucional de atención humanizada.

Este año, el eje de RSE se enfocó en la Unidad de Oncología, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los pacientes oncológicos y sus cuidadores mediante educación, acompañamiento emocional y generación de valor en el proceso asistencial.

## Iniciativas destacadas:

- **Ruta de atención para pacientes con cáncer de cérvix:** En alianza con la Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales y Johnson & Johnson, se inició una capacitación sobre buenas prácticas en oncología ginecológica, lo cual permitió estructurar una ruta de atención más efectiva y centrada en la paciente.



- **Expansión a cáncer de mama:** Como resultado de esta experiencia, en octubre se presentó un caso de éxito que dio lugar a la extensión del modelo de atención humanizada a pacientes diagnosticadas con cáncer de mama.
- **Alianza con la Asociación Ámese – Terapia de Pares:** Se consolidó una colaboración clave con la organización Ámese, implementando el programa Terapia de Pares, el cual brinda orientación emocional y psicoeducativa a mujeres recién diagnosticadas con cáncer de mama y ginecológico, incluyendo a sus cuidadores. Este programa forma parte del Programa de Acompañamiento a Pacientes de la clínica.

# RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

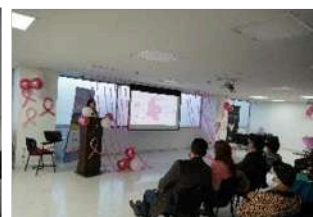
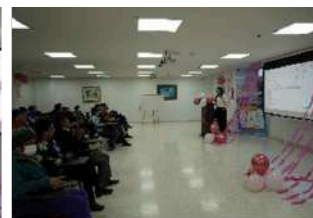
(GRI 413)

## Campañas de sensibilización y bienestar:

En conjunto con Ámese y Tupperware, se desarrolló una jornada con pacientes oncológicas que incluyó actividades lúdicas y la entrega de kits con botellas reutilizables como símbolo del autocuidado y la sostenibilidad.



Durante el mes de octubre, se llevaron a cabo capacitaciones educativas y talleres liderados por especialistas en oncología ginecológica y cirugía de tejidos blandos, en el marco del Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama.



# RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

(GRI 413)

Sanando con Sonrisas: Inspirados por el trabajo del grupo Dra. Clown, se reactivaron las actividades voluntarias de colaboradores a través del programa "Sanando con Sonrisas", que busca brindar momentos de alegría y bienestar emocional a pacientes hospitalizados y sus familias.



Estas acciones reflejan el compromiso institucional con una relación activa, empática y transformadora con la comunidad, enmarcada dentro de una gestión socialmente responsable que reconoce la salud como un proceso integral, que va más allá del diagnóstico clínico.

***“Servir a la comunidad es más que una acción, es un compromiso permanente con el bienestar, la dignidad y la esperanza de quienes más nos necesitan.”***



# RESULTADOS ECONÓMICOS

(GRI 201-1)

# Crecimiento con Sentido: Nuestra Gestión Financiera 2024

(GRI 201-1)

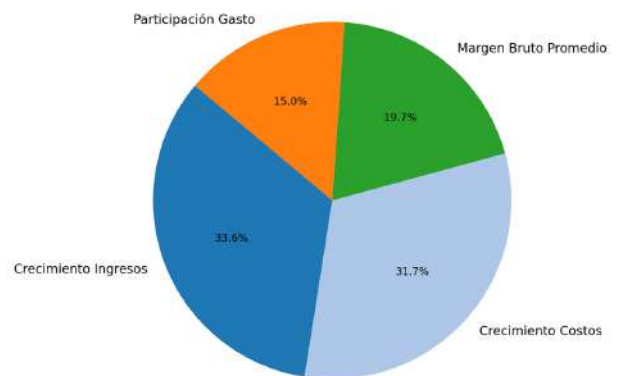
En un contexto nacional marcado por la desaceleración del crecimiento económico, el ajuste fiscal, y una profunda crisis estructural del sistema de salud colombiano, la Clínica del Occidente logró mantener una gestión financiera sólida y responsable, asegurando la sostenibilidad de sus operaciones y la continuidad en la prestación de servicios de alta complejidad.

Durante el 2024, los ingresos operacionales de la Clínica crecieron en un 36,8% con respecto al año anterior, impulsados principalmente por la ampliación de la capacidad instalada gracias a la entrada en funcionamiento parcial de la nueva torre de servicios y al cumplimiento del 96,5% del presupuesto de ingresos proyectado.

Los costos operacionales crecieron en una proporción ligeramente inferior (34,7%), lo que permitió mejorar la eficiencia operativa. Como resultado, el margen bruto se incrementó del 20,9% en 2023 al 22,1% en 2024, reflejando un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles y una optimización en la gestión de servicios clínicos.

El gasto administrativo mantuvo una participación similar frente a los ingresos (16,4%), aunque presentó un crecimiento derivado principalmente de dos factores: la adopción de una nueva política contable para el deterioro de cartera, y el aumento en la amortización por construcción en propiedad ajena, como parte del proceso de expansión.

Distribución Relativa de Indicadores Financieros 2024

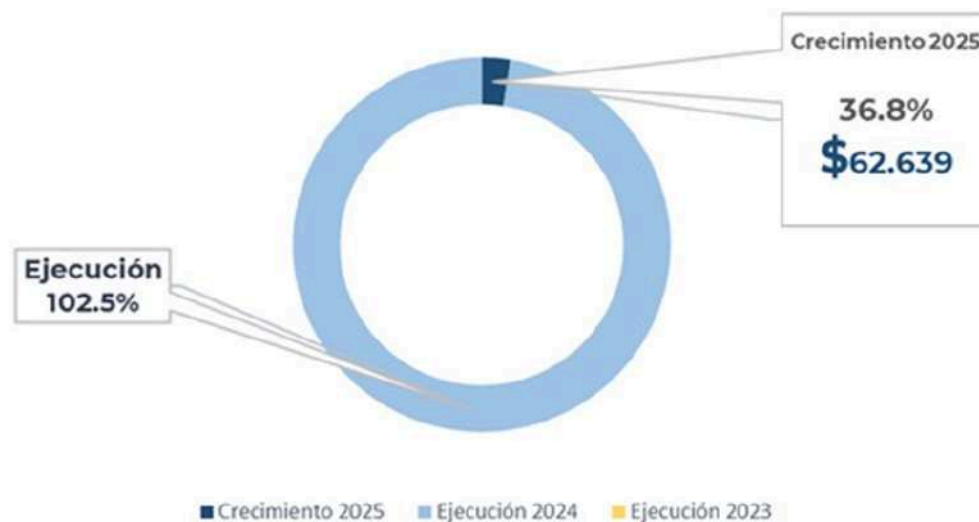


A pesar de las presiones externas derivadas del desequilibrio financiero del sistema de salud, la Clínica del Occidente reafirma su compromiso con una gestión económica que garantice la viabilidad institucional, la inversión responsable y la continuidad del modelo de atención centrado en el paciente, fortaleciendo así su papel como actor estratégico del sector salud privado en Colombia.

# GESTIÓN COMERCIAL

El año 2024 cierra con una venta ejecutada al 102.5% sobre lo presupuestado para este año, Estas cifras se acompañan de un crecimiento en la venta midiéndose frente al año 2023 de un 36.8% que se representa como un ingreso diferencial.

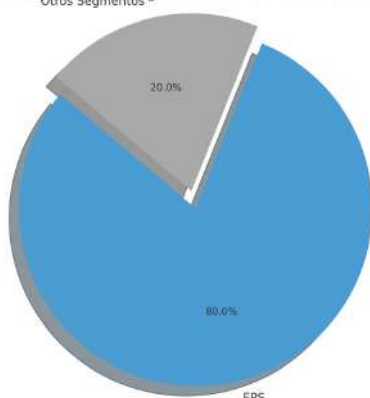
Cabe resaltar que el comportamiento de las ventas registra que en el mes de noviembre se obtuvo el mayor ingreso, y el mes que generó una menor venta fue enero.



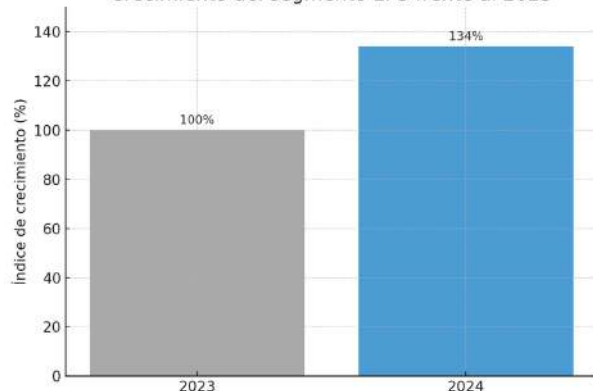
El segmento de EPS representa aproximadamente el 80% del total de las ventas acumuladas en 2024. Este resultado se debe a que los ingresos reales superaron lo presupuestado para el periodo, alcanzando una ejecución del 106%.

Este comportamiento está impulsado principalmente por entidades como Compensar, Famisanar y Sanitas, que juntas, concentraron cerca del 80% de las ventas de este segmento. En comparación con el año anterior, las EPS han presentado un crecimiento del 34%, reflejando un importante avance en su comportamiento comercial durante 2024.

Participación del segmento EPS en las ventas 2024



Crecimiento del segmento EPS frente al 2023



# GESTIÓN COMERCIAL

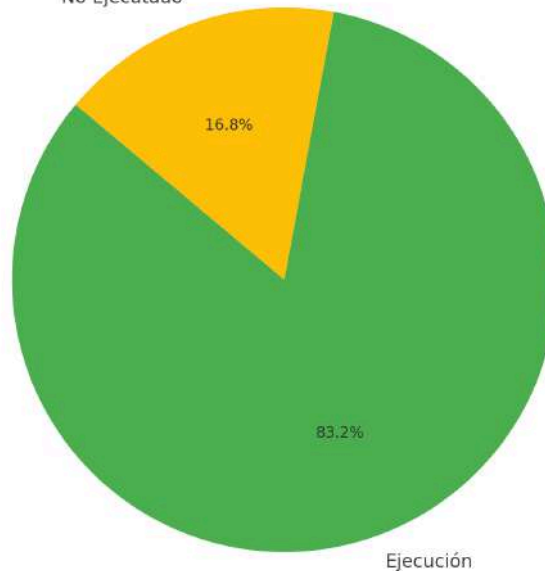
Para el año 2024, al segmento de ARL le fue presupuestado un monto que equivale al 100%. Este segmento obtuvo una venta correspondiente al 83,2% de dicha meta. Entidades como Positiva ARL y Sura ARL fueron las que generaron una mayor participación dentro del segmento, representando en conjunto aproximadamente el 57,7% del total ejecutado.

Este segmento muestra un crecimiento del 49,5% en comparación con la venta obtenida en el año 2023.

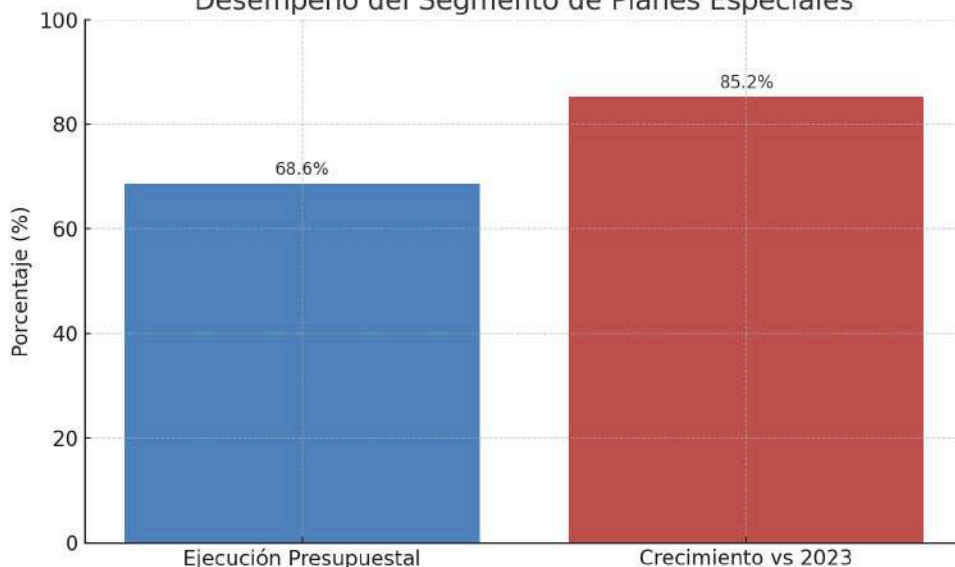
El segmento de Planes Especiales se compone de las líneas de proceso Pólizas de Vida y Estudiantiles, Medicina Prepagada y Particulares, las cuales originaron una ejecución presupuestal del 68.6%.

El Plan Complementario establecido con las EPS Compensar, Famisanar y Sanitas, junto con los Pacientes Particulares, fueron los estándares que más aportaron a la venta de Planes Especiales. Este segmento presentó un crecimiento del 85.2% en comparación con la venta registrada en el año 2023.

Ejecución Presupuestal Segmento ARL - 2024



Desempeño del Segmento de Planes Especiales



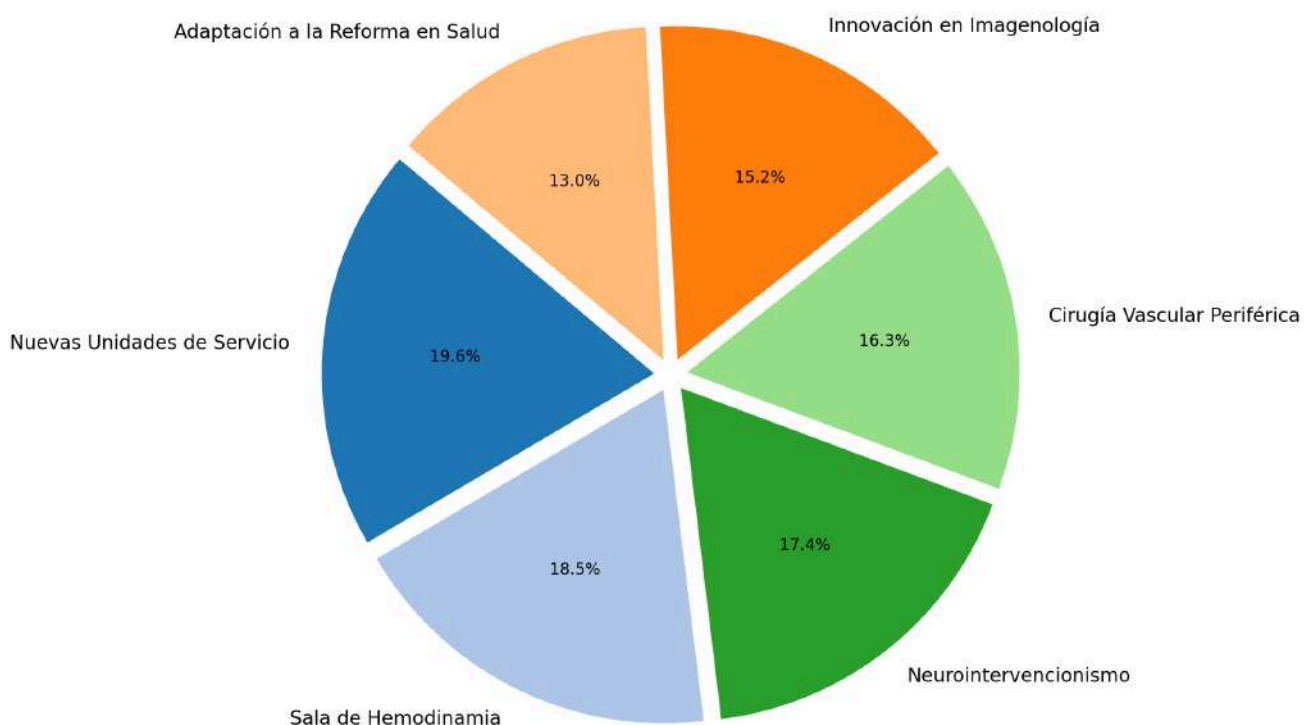
# Perspectiva 2025: Continuidad e Innovación

El próximo año estará enfocado en consolidar los proyectos en curso y avanzar en nuevas líneas de servicio como gastroenterología, ortopedia, hematoncología, radiología intervencionista y cirugía vascular periférica. Se abrirá una nueva sala de hemodinamia, expandiendo la oferta de neurointervencionismo y atención estructural cardiovascular.

Todo esto se hará en paralelo al monitoreo y ajuste continuo frente a las reformas del sistema de salud, buscando mantener la viabilidad financiera, la calidad clínica y la confianza institucional en medio de una coyuntura nacional retadora.

“Con el compromiso de nuestro equipo, seguimos posicionándonos como la primera y mejor opción de alta complejidad para más de 2.4 millones de colombianos en el suroccidente de Bogotá.”

Proyección Estratégica Clínica del Occidente - 2025



# Contenido GRI del Informe de Sostenibilidad 2024 – Clínica del Occidente

Estándar GRI	Título del Capítulo / Sección	Contenido o Enfoque Principal
GRI 2-1 a 2-7	Perfil de la Organización	Historia, ubicación, servicios ofrecidos, número de colaboradores, identidad institucional.
GRI 2-9 a 2-16	Gobernanza y Ética	Estructura organizacional, código de buen gobierno, mecanismos de denuncia, cumplimiento normativo y SARLAFT.
GRI 2-29 a 2-30	Participación de Grupos de Interés	Canales de diálogo con pacientes, colaboradores, EPS, aliados, comunidad y priorización de temas relevantes.
GRI 3	Identificación de Temas Materiales y Asuntos Relevantes	Matriz de materialidad, enfoque de sostenibilidad, ejes prioritarios de impacto institucional.
GRI 401, 403	Prácticas Laborales y Bienestar	Nuevos empleos, clima laboral, humanización, cultura organizacional, estabilidad y formación continua.
GRI 403	Salud y Seguridad en el Trabajo	Programa de capacitación SST, enfoque preventivo, participación, indicadores y cultura del autocuidado.
GRI 302, 306	Impacto Ambiental	Consumo energético, cambio a tecnología LED, mantenimiento eficiente, gestión integral de residuos, PTAR.
GRI 416	Salud y Seguridad del Paciente	Programa de seguridad, índice global de infecciones, bundles, capacitación en prevención, sistema ALMERA.
GRI 416-2	Experiencia del Paciente y Resultados	Satisfacción del paciente, NPS, atención centrada en la persona, encuestas, humanización y acompañamiento espiritual.
GRI 201-1	Resultados Económicos	Crecimiento de ingresos, control de costos, sostenibilidad financiera, inversiones, eficiencia operativa.
GRI 203	Gestión de la Tecnología y Diagnóstico Clínico	Renovación tecnológica en laboratorios, eficiencia diagnóstica, respaldo operativo, impacto clínico.
GRI 404	Servicios Ambulatorios y Atención Oncológica	Aumento de consultas oncológicas, quimioterapia, mejora en rutas de atención y continuidad de tratamiento.
GRI 413	Relación con la Comunidad y Responsabilidad Social Empresarial	RSE en oncología, alianzas con Ámese y Johnson & Johnson, jornadas de bienestar, programas como Sanando con Sonrisas.
GRI 416, 201	Gestión Hospitalaria, Cirugía y Mortalidad	Ocupación, calidad hospitalaria, mortalidad, servicios quirúrgicos, estrategia DRGs, mejoras estructurales.