

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2025



MEDICADIZ
SALUD CON CALIDAD



HOSPITAL VERDE

MEDICADIZ S.A.S.

AÑO 2025

Informe de Gestión y Sostenibilidad



Clínica Medicadiz es una institución privada prestadora de servicios de salud, orientada a la atención integral y comprometida con el bienestar de la comunidad y la generación de valor para sus grupos de interés. Su gestión se fundamenta en altos estándares de calidad, seguridad del paciente y humanización, promoviendo el mejoramiento continuo, así como el desarrollo de actividades de docencia e investigación.

Clínica Medicadiz cuenta con infraestructura moderna, tecnología adecuada y un equipo humano idóneo. Su sede principal en La Samaria incorpora entornos con jardines y zonas verdes, diseñados para contribuir al bienestar físico y emocional de los pacientes, sus familias y colaboradores, fortaleciendo un modelo de atención humanizado y ambientes de recuperación más saludables.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Ubicación: Ibagué, Tolima, Colombia. Sede principal en el sector de La Samaria y presencia adicional en la Carrera 5°.

Servicios: Atención ambulatoria y hospitalaria, especialidades médicas, apoyo diagnóstico y terapéutico

Empleados: 834

Camas Habilitadas: 177
Camillas Habilitadas: 49

A través de su gestión, la institución contribuye al fortalecimiento del sistema de salud en la región, bajo principios de responsabilidad, respeto y vocación de servicio, orientando su operación hacia la sostenibilidad.

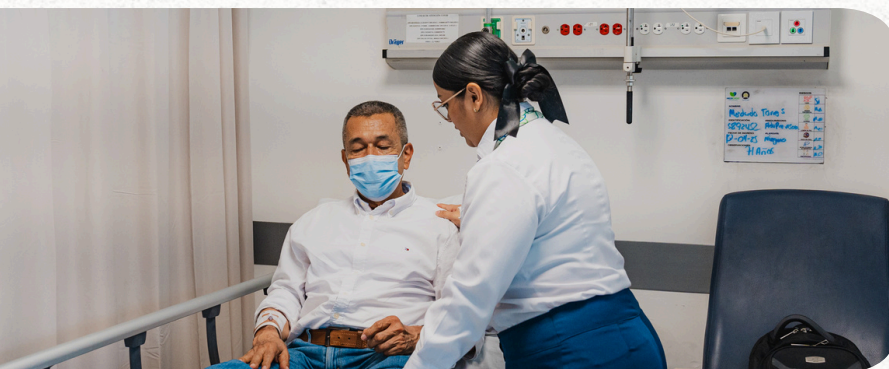


NUESTRA MISIÓN

Somos una institución privada que ofrece servicios de alta complejidad brindando atención humanizada, comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad, la seguridad del paciente, la promoción de la docencia e investigación, contribuyendo al bienestar de los pacientes, sus familias, colaboradores y la comunidad.

NUESTRA VISIÓN

Ser reconocidos como centro de referencia para la prestación de servicios integrales de salud de alta complejidad, la formación de talento humano en salud y la investigación, con altos estándares de calidad y seguridad del paciente, apoyados en un recurso humano idóneo, con tecnología e infraestructura moderna, confortable y amigable con el medio ambiente



NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

Respeto

Transparencia

Responsabilidad

Excelencia

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD



18 de Junio, 2026

Carta de la Gerencia General

A nuestros grupos de interés: colaboradores, pacientes y sus familias, aliados estratégicos, proveedores, entidades gubernamentales y comunidad en general. En Clínica Medicadiz nos complace presentar este informe de sostenibilidad, el cual refleja el compromiso institucional y el trabajo articulado que hemos venido consolidando para fortalecer nuestra gestión y generar valor en el largo plazo. Entendemos la sostenibilidad como un enfoque integral que incorpora las dimensiones ambiental, social y de gobierno (ESG) en la gestión de la organización, orientado a la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades, así como a la construcción de una institución resiliente, ética y transparente.

Este proceso surge de la visión estratégica de nuestro grupo corporativo, que reconoce la importancia de fortalecer la institución y proyectarla como una organización responsable, sólida y atractiva para inversionistas, capaz de adaptarse a los desafíos del entorno actual. Es por esto, que durante el año 2025 dimos inicio a la implementación de nuestro enfoque de sostenibilidad.

De manera complementaria, continuamos fortaleciendo nuestro compromiso social, promoviendo el bienestar de nuestros colaboradores y garantizando una atención segura, humanizada y de calidad para nuestros pacientes y sus familias. Asimismo, avanzamos en el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo, consolidando prácticas basadas en la transparencia, el cumplimiento y la toma de decisiones responsables.

Reconocemos que este es un proceso que requiere del compromiso de todos. Por ello, invitamos a nuestros grupos de interés a hacer parte activa de esta gestión, asumiendo un rol participativo y desarrollando sus actividades en coherencia con los principios y valores institucionales, los cuales orientan nuestra misión y fortalecen nuestra identidad como organización.

Seguiremos avanzando con responsabilidad y compromiso, convencidos de que la sostenibilidad es un camino que fortalece nuestra capacidad institucional y nos permite generar un impacto positivo en la sociedad.

Cordialmente,

Gerencia General
Clínica Medicadiz

GESTIÓN DE LA CALIDAD

CRECIMIENTO INSTITUCIONAL

- En la vigencia 2025 se realizó apertura de camas hospitalarias.
- Se realizó apertura de modalidad de telemedicina.

LOGROS 2025

Cumplimiento del cronograma de auditorías.

Mejoras en tiempos de respuesta y cierre de acciones correctivas.

Mayor orden y estandarización documental en varios procesos.

Mayor participación de responsables de proceso en actividades de seguimiento y mejora.

Avances en la cultura institucional hacia el registro completo y oportuno en acciones de mejoramiento.

Control en usuarios activos en software de gestión documental.

PRINCIPALES RETOS PARA EL 2026

- 1) Continuar trabajando la ruta de Acreditación
- 2) Adaptación a nuevas normas de habilitación:
 - Resolución 914 de 2025 Requisitos para la Implementación de las Buenas Prácticas de Reprocesamiento de Dispositivos Médicos y Elementos Reutilizables
 - RESOLUCIÓN NÚMERO 0001811 DE 2025 LICENCIAS DE EQUIPOS DE RADIACION IONIZANTE
 - Resolución 1633 de 2025 nuevo marco técnico de infraestructura y equipamiento para las edificaciones destinadas a la prestación de servicios de salud en Colombia.

LA CALIDAD NUNCA ES UN ACCIDENTE; SIEMPRE ES EL RESULTADO DE UN ESFUERZO INTELIGENTE.



CRITERIO: GOBERNANZA



GOBIERNO CORPORATIVO

En Clínica Medicadiz, el gobierno corporativo se basa en principios de ética, transparencia y gestión responsable, alineados con la estrategia institucional.

Durante 2025, la integración de criterios ASG fortaleció la identificación de impactos, riesgos y oportunidades, impulsando una toma de decisiones más sostenible. En este marco, se actualizó:

- El Código de Ética y Buen Gobierno
- Políticas institucionales
- Manual SIGR

Se dio cumplimiento a la Circular 003 de 2018 y a la presentación de la Matriz ITA, reafirmando su compromiso con el cumplimiento normativo y la rendición de cuentas.

Se realizaron 4.086 debidas diligencias, de las cuales 463 fueron ampliadas pero no generaron reportes positivos a la UIAF.

Se incluyó la identificación de Iniciativas de Sostenibilidad en la auditoría a 6 contratistas de servicios de apoyo.



GESTIÓN DEL RIESGO

Se identificaron 29 riesgos ASG (13,87% del total institucional), mediante trabajo articulado con áreas clave y actores del grupo corporativo. De estos:



Ambientales: 5



Sociales: 3



Gobernanza: 21

El 82,76% de los riesgos inherentes y el 96,56% de los residuales se ubican en niveles bajo y medio, lo que refleja la efectividad de los controles.

Estos avances fortalecen la gobernanza e integran criterios ASG en la toma de decisiones, promoviendo una gestión más transparente y sostenible a largo plazo.

CRITERIO: SOCIAL

EXPERIENCIA Y SERVICIO



En 2025, la gestión de las PQRS reflejó la consolidación de un modelo de atención más cercano, resolutivo y centrado en la experiencia del paciente, manteniendo un comportamiento estable que evidencia el fortalecimiento continuo de la escucha, el servicio y la mejora institucional.

Indicador de Satisfacción de los usuarios

El indicador se mantiene en el rango óptimo ($\geq 95\%$), evidenciando un alto nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado se respalda en el incremento de encuestas aplicadas, que pasaron de 19.864 en 2024 a 23.420 en 2025, reflejando mayor cobertura y participación.



LOGROS ALCANZADOS

Implementación y fortalecimiento de programas y rutas de atención diferencial (VIP).

Ejecución de la estrategia de Bienvenidas y Educación al Paciente, asegurando información clara y oportuna durante la hospitalización.

Fortalecimiento del acompañamiento integral en el final de la vida para pacientes y familias.

Mejora en la gestión y oportunidad de respuesta de las PQRSF.

Promoción de una comunicación más cercana y efectiva entre pacientes, familias, cuidadores y equipos asistenciales.

CRITERIO SOCIAL

Talento Humano / Gestión



Durante la vigencia 2025, en el marco del enfoque social y dentro de la línea estratégica de Colaboradores, la organización orientó sus esfuerzos al fortalecimiento del bienestar integral, la equidad y el desarrollo del talento humano, mediante la consolidación de un entorno laboral inclusivo, seguro y participativo, que favorece la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

LOGROS ALCANZADOS

CONDICIONES LABORALES

Se alcanzó un 100% de cumplimiento en la evaluación de estándares del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) durante la vigencia 2025, reafirmando el compromiso institucional con el bienestar de los colaboradores.

NORMATIVO

Se actualizó el Reglamento Interno de Trabajo en cumplimiento de la normatividad vigente, fortaleciendo lineamientos relacionados con derechos humanos, inclusión y equidad de género. Adicionalmente, se incorporó en las minutas contractuales el compromiso con la estrategia de sostenibilidad corporativa enfocada en criterios ASG.

Se realizaron ajustes al aplicativo Heinsohn para adaptar los procesos de nómina y gestión humana a la Ley 2466 de Reforma Laboral, fortaleciendo el cumplimiento normativo y el bienestar laboral.

EDUCACIÓN

Reafirmando nuestro compromiso con la formación, durante el año 2025, se realizaron: **230** capacitaciones desarrolladas, **89%** de cobertura y **93%** de adherencia. Fortaleciendo nuestra cultura organizacional.

BIENESTAR LABORAL

Durante el año 2025, se dio cumplimiento al programa de bienestar, teniendo en cuenta los 4 ejes: (Social, Laboral y aprendizaje, Físico y Emocional), **29** Actividades, **100%** de ejecución del plan de bienestar y **97%** de satisfacción en las actividades desarrolladas.



CRITERIO SOCIAL



Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Eje Paciente y Familia

- Más de 7.126 pacientes y familiares participaron en jornadas de educación y acompañamiento para fortalecer su bienestar integral.
- A través de “Hospital Generador de Vida” y “Un Acto de Vida”, 587 usuarios fueron sensibilizados sobre la donación de órganos.
- La estrategia de musicoterapia llegó a 42 servicios, impactando a más de 1.403 personas.
- Se entregaron 2.301 apoyos alimentarios a 95 familias como parte del acompañamiento integral.
- Se celebraron los cumpleaños de 107 pacientes hospitalizados, promoviendo espacios de humanización.
- Más de 1.300 pacientes participaron en actividades recreativas orientadas al bienestar emocional.
- También se realizaron campañas de donación de insumos de higiene para apoyar el cuidado de los pacientes.

Eje Talento Humano

A través del Programa de Bienestar Institucional, se desarrollaron más de 30 actividades orientadas al fortalecimiento de la salud emocional y el bienestar integral de los colaboradores, alcanzando niveles de satisfacción superiores al 90%.



CRITERIO SOCIAL

Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Eje Medio Ambiente y Sostenibilidad

- Desarrollo de la 1ra conferencia en Sostenibilidad empresarial dirigida a contratistas y proveedores de la organización. con el apoyo de la Uni Navarra.
- Con el apoyo de voluntarios, se realizaron 3 talleres "Manos Verdes" con pacientes de quimioterapia, promoviendo el reciclaje y el bienestar de 15 pacientes.
- A través de las 2 campañas de RAEES se educaron a 145 Trabajadores y permitieron recolectar 56 kg de residuos RAEES.
- Junto al gestor de reciclaje, se desarrollaron 12 jornadas de limpieza del entorno durante el año.
- Con el apoyo de INTERASEO, se realizaron 4 jornadas de educación ambiental dirigidas a pacientes, visitantes, colaboradores y comunidad en general.

Eje Comunidad y Zona de Influencia

Mediante alianzas institucionales, se desarrolló junto a Uniminuto una jornada académica para 54 estudiantes de Trabajo Social, fortaleciendo sus competencias y el reconocimiento de su rol en el sistema de salud.

Asimismo, la campaña "Navidad Feliz", gracias a las donaciones de los colaboradores, llevó momentos de alegría y bienestar emocional a niños hospitalizados en Pediatría y UCI Pediátrica.



CRITERIO AMBIENTAL



Somos un referente de compromiso ambiental en el sector salud, por ser miembros activos de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, y al ser un edificio con certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) la cual es el estándar mundial más utilizado para evaluar la sostenibilidad de las edificaciones

Algunos de nuestros logros

- Desarrollo de actividades educativas en el marco de RSE (RAEES, Residuos, jornadas de recolección de residuos, Conferencia de sostenibilidad y Taller manos Verdes)
- Se logró la recolección de **474 Kg** de bolsas de viaflex, las cuales fueron entregados a un gestor para sus procesos de transformación.
- Incremento en los ingresos por venta de material aprovechable, destinados a proyectos de bienestar sostenible como la Zona de Confort de la clínica.
- Elaboración del Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) correspondiente a los años 2024 y 2025.

Nuestra Huella de Carbono

Durante el año 2025 se generaron 1.1 Kg de CO2 por atención en los servicios habilitados en la institución.

Año	Ton. Co2
2024	1096.22
2025	723.3

En comparación con 2024, se evidencia una disminución del 34%, equivalente a 373 toneladas de CO₂. Gracias la implementación de iniciativas de descarbonización.



Nuestro Desempeño Ambiental

- ✓ **669** Personas Sensibilizadas
- ✓ **>25%** de Generación de Residuos Aprovechables
- ✓ **>6%** de Generación de Residuos Peligrosos
- ✓ **<17%** de Generación de Residuos Ordinarios
- ✓ **↓ 5%** de consumo de energia
- ✓ **>6%** de consumo de Agua Potable
- ✓ **<6%** de consumo de Gas



EVENTOS INSTITUCIONALES

Durante el 2025, el área de Comunicaciones participó activamente en la planeación, organización y difusión de eventos institucionales clave, en articulación con la Dirección Médica, Gestión de Calidad, Seguridad del Paciente y otras áreas de la Clínica.

Entre los eventos más representativos se destacan:



Semana de la Calidad: Espacio destinado a fortalecer los ejes de acreditación con los trabajadores y la comunidad.



II Simposio de la Clínica Medicadiz: Innovación e intervención en cirugía: el camino de la excelencia



Carrera 5K Medicadiz: Actividades destinadas al fortalecimiento del bienestar de los empleados.



Conferencia de Sostenibilidad Empresarial: Espacios que fortalecen alianzas y conocimientos sobre la estrategia de sostenibilidad organizacional.



Se fortaleció la proyección de marca mediante el apoyo a @celesteabellobmx en el Mundial de Dinamarca

RECONOCIMIENTOS



la Alcaldía de Ibagué reconoció la labor de la Clínica en el servicio de Pediatría



Baxter otorgó un reconocimiento especial por sus 30 años de trayectoria y compromiso con la calidad en la atención en salud



La Universidad UNIMINUTO otorgó reconocimiento a Medicadiz por su valioso aporte al proceso de prácticas profesionales



La Asociación Colombiana de Cirugía otorgó el reconocimiento a Medicadiz por su apoyo a la educación médica y al desarrollo de Ibagué y del Tolima.



El 2026 representa para Clínica Medicadiz una oportunidad para seguir transformando la sostenibilidad en acciones de alto impacto, fortaleciendo una gestión más humana, innovadora y consciente. La institución continuará impulsando iniciativas que integren el bienestar, la experiencia de los pacientes, el cuidado del medio ambiente y la excelencia institucional, consolidando una visión de salud sostenible para el futuro.

PROPÓSITOS EN SOSTENIBILIDAD

- Consolidar un comité ASG transversal que impulse la sostenibilidad como eje estratégico de la organización.
- Fortalecer la cultura y el liderazgo ASG mediante procesos de formación dirigidos a líderes y miembros del comité.
- Consolidar el compromiso del Consejo y la Alta Dirección con una gestión sostenible y responsable.
- Actualizar y desarrollar políticas institucionales alineadas con criterios ASG y sostenibilidad integral.
- Transformar la planeación estratégica bajo una visión de sostenibilidad a largo plazo.
- Robustecer la gestión de riesgos ASG, incorporando riesgos climáticos y mecanismos de reporte en derechos humanos, género y gobernanza.
- Avanzar en análisis de materialidad que permitan identificar impactos y prioridades estratégicas.
- Incorporar criterios ASG en la evaluación y relacionamiento con proveedores.
- Fortalecer la medición de la huella de carbono mediante el ajuste del inventario GEI de Alcance 1, 2 y 3.
- Impulsar iniciativas orientadas a la reducción de emisiones y la transición hacia una operación más sostenible.

