



Informe de Gestión 2024



Contenido

1. Introducción	2
2. Nuestra historia	4
3. Gestión estratégica.....	4
4. gestión táctica y de apoyo.....	5
4.1. Gestión del talento humano	5
4.2. Gestión jurídica.....	8
4.3. Gestión de tecnología	14
4.4. Gestión ambiental y social	16
5. Gestión financiera.....	18
5.1. Estado de situación financiera	18
5.2. Estado de resultados	19
5.3. Cartera.....	21
6. Gestión comercial.....	22
Análisis indicadores.....	23
6.1. Resultados en salud	23
6.2. Servicio y experiencia del usuario.....	24
7. Informe especial	27
Información adicional.....	28

1. Introducción

El año 2024 ha representado para CECAM el cumplimiento de objetivos tanto en lo financiero como en servicios de salud, gracias al fortalecimiento de los procesos de atención, al igual que la innovación en modelos de salud que han generado eficiencias en la entrega de servicios a la población atendida. De igual manera las políticas de seguimiento y medición de los indicadores ha generado una cultura de estricto seguimiento a la operación de la entidad.

Lo anterior ha permitido superar los retos que se han venido presentando durante esta vigencia, empezando por la intervención, por parte del gobierno nacional, a Nueva EPS que es el principal cliente de la IPS. Dicha situación ha generado la necesidad de reinventarnos y fortalecer los modelos relacionales con la entidad, por sus constantes cambios de administración y por ende, afrontar la alta rotación del personal directivo y todo lo que esto conlleva.

Este panorama nacional desencadena que, para CECAM IPS que es una institución de atención primaria y ambulatoria, y con un nivel de contratación de pagos fijos en su mayoría, tuviese que realizar un esfuerzo importante para garantizar la calidad en la prestación de los servicios a nuestros usuarios, en medio de esta coyuntura del sistema de salud, cuya situación ha venido afectando las finanzas del principal cliente de la IPS.

CECAM ips realiza una gestión ágil y efectiva, logrando presencia en 9 de los 15 municipios con que cuenta el departamento en donde se concentra la mayor población del contributivo que es la población que actualmente atendemos, considerando que la población del régimen subsidiado se entregó en el mes de mayo lo que permitió mejorar los resultados de la entidad al estarse manejando un contrato deficitario.

En el 2024 se logró avanzar de manera importante en la apertura y estabilización de los canales de acceso de cara a los usuarios, y la continua gestión del conocimiento, todos aspectos fundamentales para garantizar una presencia competitiva frente al mercado. Enfocados y centrados en las necesidades de los usuarios, se ha desarrollado un modelo de humanización del servicio basado en la construcción de contenidos de valor y motivación de cambios de comportamientos, que gestionan el autoconocimiento y la valoración desde la diferencia.

Los modelos de gestión del riesgo basados en el análisis de las poblaciones y de sus patologías, han permitido el abordaje focalizado para la optimización de recursos y la mejora en el resultado en salud. La prestación de servicios basada en el nuevo modelo de atención ha representado un resultado valioso desde la perspectiva de la pluralidad de factores para abordar y que a través de la formación de los profesionales en salud y de todo el equipo administrativo, nos ha permitido intervenir de manera integral las diferentes poblaciones con un seguimiento, que, en el mediano plazo, arrojará resultados costo efectivos para todos los actores de esta cadena de valor.

Otro importante desafío en el control del costo asistencial fue el de la inflación del cierre del 2023, que con un 9.28% que supera con creces la inflación objetivo y es superior a la inflación de Estados Unidos del 3.4%, que motivó un aumento importante en las tarifas de los proveedores de servicios, quienes se vieron también afectados por un dólar con tendencia ascendente

durante buena parte del año, componente importante dentro de la estructura de costos de los servicios de salud.

El resultado anual de inflación del 2024 cerro en 5.2%, disminuyendo frente a la inflación del 2023, lo cual nos permite tener un parte de tranquilidad en el mercado y aumentar la expectativa de una extensión en la tendencia a la baja del IPC para 2025.

Continuaremos con la meta de seguir abriendo nuevos mercados para la vigencia 2025, ampliando nuestro portafolio de clientes y servicios, sobre todo en nuestra unidad de apoyo diagnóstico y terapéutico. Seguiremos avanzando en el fortalecimiento de nuestro modelo de salud y atención, apalancados en herramientas tecnológicas innovadoras y el permanente modelo de formación de nuestro capital humano, que son piezas fundamentales de nuestra organización. Sea cual fuere el ajuste dentro del sistema de salud colombiano, nuestra IPS es pieza fundamental dentro del sector salud en el manejo de atención primaria y gestión del riesgo.



Javier Correa Quiceno
Business Unit Head Atención Primaria
CECAM IPS S.A.S.



Carlos Florez Polania
Representante Legal
CECAM IPS S.A.S.

2. Nuestra historia

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud, enmarcada dentro del Sistema General de Seguridad Social Colombiano, gestora del riesgo ambulatorio y que hace parte del grupo empresarial Zentria. Zentria es un ecosistema de salud propone la unificación y centralización de los servicios de salud en un solo lugar y está conformada por tres unidades de negocio: Atención Primaria, Hospitales y Gestión Farmacéutica. CECAM IPS SAS hace parte de la unidad de negocio Atención Primaria.

CENTRO DE CIRUGÍA AMBULATORIA IPS S.A.S (CECAM) cuenta con 24 años de funcionamiento en el sector salud, ofreciendo una amplia gama de servicios ambulatorios en forma directa y a través de alianzas estratégicas para ofrecer a los diferentes aseguradores alternativas integrales como parte de una red de servicios.

CECAM IPS tiene su sede principal en la ciudad de Barranquilla en la Carrera 57 # 72- 107 y cuenta con 5 sedes en el departamento de la Guajira atendiendo las poblaciones de Riohacha, Maicao, Albania y San Juan del Cesar.

Aliados estratégicos

Hacemos alianzas estratégicas para operar en conjunto a través de nuevas empresas, uniones temporales y consorcios; de esta manera se logran consolidar redes y modelos de atención integrales e integrados, que aborden en forma de alianzas, uniones o inversiones conjuntas, para los servicios que no son objeto misional y los hospitalarios; con esto, poder proporcionar a los usuarios servicios integrales, según las necesidades de los diferentes aseguradores y con niveles variables de integración y trabajo conjunto.

Para los cuales podemos referenciar:

- UT Cecam IPS Renacer Ltda

3. Gestión estratégica

Misión

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) que atiende desde la visión de los usuarios, partiendo de sus necesidades y expectativas; desarrollando nuestros servicios con enfoque de riesgos y calidad. Propende por la salud y satisfacción de su población, con una prestación cálida y segura. Siendo aliados estratégicos del aseguramiento, con colaboradores comprometidos, que crecen en lo profesional y personal, dentro de una institución sólida y estable, que genera rentabilidad social y económica para garantizar su permanencia y proyección.

política de calidad

Somos gestores del riesgo en salud, garantizando en todo lo que hacemos: calidad, accesibilidad, oportunidad e integralidad, con una visión enfocada en los riesgos de los

usuarios, sus necesidades y expectativas. Brindando calidez, apoyados en el profesionalismo del talento humano y el mejoramiento continuo.

Objetivo

Gestionar el riesgo de los usuarios buscando intervenirlos para mejorar su salud y calidad de vida.

Objetivos específicos

- Brindar a los usuarios y grupos de interés experiencias que los hagan sentir cuidados
- Aportar a los aseguradores para su estabilidad y crecimiento.
- Contribuir con el bienestar de nuestro talento humano, su estabilidad, crecimiento y compromiso con los objetivos organizacionales.
- Mejorar continuamente, lograr solidez y crecimiento organizacional.
- Aportar al desarrollo del país con modelos

4. gestión táctica y de apoyo

4.1. Gestión del talento humano

En el año 2024, el área de Talento Humano enfocó la gestión en fortalecer el desarrollo del talento y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias a fin de impactar en el compromiso y fidelización de los colaboradores hacia nuestra compañía y posicionar nuestra Marca Empleadora.

Entre los avances más destacados, se inició la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de atracción de talento, además de impulsar la formación de los colaboradores en dichos temas. Así mismo, se desarrolló, implementó y lanzó el Campus Virtual, una plataforma de formación diseñada para apalancar el modelo de liderazgo y el desarrollo de competencias técnicas y blandas, alineadas con los planes de crecimiento profesional. Como parte del programa de diversidad, equidad e inclusión (DEI), se llevaron a cabo formaciones de sensibilización orientadas a crear y mantener un entorno laboral que valore y respete la diversidad desde una mirada no sólo de género sino de cultura, segmentación ocupacional, generacional entre otras. Finalmente, se fortaleció el programa de bienestar y calidad de vida, incluyendo el lanzamiento de un componente especializado en salud mental, diseñado para fomentar un clima laboral positivo y una cultura organizacional armónica.

1. caracterización de la planta

Total planta		
Directos	58	75%
Temporales	19	25%
Total	77	100%

Planta por tipo de actividad			
Tipo de actividad	Directo	Temporal	%

Administrativo	19	3	29%
Asistencial	26	8	44%
Medico	13	8	27%
Total	58	19	100%

2. Cumplimiento normativo y gestión laboral

Se implementaron acciones clave en Seguridad y Salud en el Trabajo y Relaciones Laborales, orientadas a promover ambientes laborales seguros, saludables y armónicos, fortaleciendo tanto el cumplimiento normativo como el desarrollo de una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la prevención.

Con relación a los avances en Seguridad y Salud en el Trabajo, se creó el Protocolo de Salud Mental para establecer lineamientos claros en promoción, prevención y acompañamiento, fortaleciendo el apoyo integral a los colaboradores. Se diseñó e implementó un tablero de mando para analizar el ausentismo laboral, y se alcanzó un 96% de cumplimiento en la autoevaluación anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Finalmente, se reportaron resultados clave en accidentalidad, evidenciando el compromiso con el bienestar y la seguridad:

Cant. AT	Promedio frecuencia AT	Observaciones
1	0,07	Para el año 2024 evidenciamos disminución en frecuencia de accidentalidad frente al 2023 (2 AT menos)

Respecto al ausentismo por causa médica del personal directo, se evidenció que los principales diagnósticos de incapacidad están relacionados con: infecciones gastrointestinales y respiratorias. A continuación, se presenta el porcentaje de días laborales perdidos en promedio cada mes.

Origen	% días perdidos (Promedio)
Enfermedad Laboral (EL)	0% - durante el 2024 no se registraron
Accidente de Trabajo (AT):	0% - durante el 2024 no se registraron
Enfermedad Común (EC):	1,21% de los días de trabajo programados (directo y temporal)

Adicionalmente, se cumplió con los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), logrando la ejecución del 90% del plan anual, con énfasis en la gestión de riesgos y la promoción de ambientes laborales seguros, en el que se alcanzó un 50% de cubrimiento en los exámenes médicos periódicos, que se continuarán ejecutando en 2025. Así mismo, se cumplió con el 95% del plan anual de formación en SST y se desarrollaron actividades de promoción y prevención durante el mes de la salud.

Desde la gestión de Relaciones Laborales (RRLL), se destaca la estandarización de minutas de contrato, los modelos de reporte para la solicitud de apertura de procesos disciplinarios y se definieron las etapas procesales en materia disciplinaria, siempre garantizando los derechos fundamentales de los colaboradores según lo estipulado en la Sentencia C - 593 de 2014. Además, se actualizaron los reglamentos internos de trabajo, cumpliendo con las normas laborales aplicables en Colombia, así como las políticas para la implementación de la reducción progresiva de la jornada laboral, conforme a la Ley 2101 de 2021.

En cuanto a formación en materia normativa se abordó: contratación legal laboral para el equipo de RRHH, el desarrollo, trámite y cierre del procedimiento disciplinario, y la capacitación de los Comités de Convivencia Laboral según la Ley 1010 de 2006. También se ofreció formación en seguridad y salud en el trabajo, enfocándose en la protección especial por debilidad manifiesta de los colaboradores y los fueros legales aplicables. Adicionalmente, se capacitó al personal sobre la implementación de la Política de Desconexión Laboral, cumpliendo con la Ley 2191 de 2022, y sobre los aspectos claves de la reforma laboral, conforme a la Ley 2381 de 2024.

Finalmente, se atendieron 25 requerimientos, enmarcados en procesos disciplinarios, respuestas a derechos de petición, tutelas, demandas, asesorías laborales, respuestas a renunciaciones motivadas, requerimientos del Ministerio de Trabajo, asesorías a los comités de convivencia laboral.

3. Gestión del talento, bienestar, comunicaciones y cultura

Se desarrollaron iniciativas con el objetivo de impulsar la gestión y el desarrollo del talento, las cuales reflejan el compromiso nuestro con la construcción de un entorno laboral inclusivo y orientado al desarrollo integral, fortaleciendo al mismo tiempo la cultura organizacional y el posicionamiento de la marca.

El proceso de atracción es el primer paso clave en la gestión del talento. En este sentido, se alcanzó una efectividad del 94% en el cierre de vacantes. La estrategia de marca empleadora utilizó redes sociales para aumentar la visibilidad y atraer candidatos, creando contenido que reflejó los valores y cultura de la empresa. Se incorporó inteligencia artificial (IA) en la búsqueda de candidatos, optimizando el proceso de selección al analizar y filtrar perfiles de manera más eficiente, lo que mejoró la calidad y rapidez del reclutamiento. Mientras que las alianzas con agencias, entidades gubernamentales y educativas, junto con la participación en ferias de empleo, permitieron ampliar la diversidad de candidatos en cuanto a perfiles y regiones.

Las acciones de gestión del talento se enfocaron en el modelo de liderazgo, estructurado en tres niveles: personal, equipos y organización, denominados "liderándote a ti mismo", "liderando personas" y "liderando la organización". Este modelo se gestiona a través de herramientas claves como el Campus Virtual, la escuela de líderes, el programa de diversidad, equidad e inclusión, el plan anual de formación y la reinducción.

Uno de los hitos más importantes fue la implementación de la plataforma del Campus Virtual, con alcance a la totalidad del personal. La plataforma cuenta con más de 14.000 contenidos diseñados para desarrollar competencias técnicas, blandas y de cumplimiento normativo. Los recursos incluyen cursos propios elaborados por expertos internos, certificaciones en alianza con instituciones y universidades internacionales, y una amplia oferta de contenido libre disponible en la plataforma. Durante el año, el 89% del personal utilizó la plataforma para su formación continua, completando 1.505 Horas de formación.

La escuela de líderes abordó temas clave como inteligencia emocional, liderazgo inclusivo, conversaciones de desarrollo y administración de personal. Además, desde el programa de diversidad, equidad e inclusión se realizaron actividades de sensibilización en temas como comunicación inclusiva, diversidad sexual y prevención de la violencia contra la mujer. El programa "Escala" se enfocó en el desarrollo del plan de carrera de los médicos, que avanzó con el diseño de contenidos que integraron el conocimiento técnicocientífico y comportamental. Y el programa "ReconoSER", que promovió el trato digno y humanizado durante el proceso de atención. El plan anual de formación cubrió el 89% de los temas definidos, ejecutando 294 actividades equivalentes a 4.304 horas de formación. Finalmente, la reinducción corporativa virtual logró un cubrimiento del 81%.

El programa "Más bienestar para ti", que obtuvo una satisfacción del 92%, reforzando la cohesión y el sentido de pertenencia. El endomarketing es un pilar esencial para conectar y alinear a los colaboradores con los objetivos de las compañías. Este año, se abrió el canal de WhatsApp con el objetivo de llegar principalmente al personal asistencial que no cuenta con acceso a correo electrónico ni computador, esto representa un paso importante en la búsqueda constante de estrategias y canales que permitan una comunicación más efectiva con todos los colaboradores. También, se desarrollaron aproximadamente 17 campañas estratégicas que promovieron el bienestar, el desarrollo profesional, la seguridad digital, la humanización y la cultura organizacional. Además, se conmemoraron 106 fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la integración de los colaboradores.

Finalmente, se llevó a cabo la encuesta de cultura "Horizontes" con un cubrimiento del 95%. Y un índice de compromiso obtenido de 4 sobre 5, que será reforzada por medio del plan de intervención.

Retos 2025

1. Reforzar estrategias de retención y atracción de talento.
2. Promover y fortalecer el salario emocional de los colaboradores.
3. Dar continuidad y refuerzo al programa de diversidad, equidad e inclusión, asegurando su alcance en toda la organización.
4. Fortalecer la formación en habilidades digitales para facilitar el acceso a información oportuna, precisa y de alta calidad.
5. Desarrollar estrategias efectivas para aumentar la participación del personal asistencial en las actividades definidas en el plan de trabajo de talento humano.
6. Implementar herramientas tecnológicas para disminuir tiempos en la entrega de reportes.

4.2. Gestión jurídica

Centro de Cirugía Ambulatoria IPS S.A.S. es una sociedad por acciones simplificadas de carácter privado con ánimo de lucro, perteneciente al grupo empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020. SL quien ejerce control directo y que dentro de su estructura presenta siete (07) empresas subordinadas bajo control directo. Su objeto social es prestar servicios médicos y quirúrgicos ambulatorios a los usuarios.

Estructura de gobierno

A través de la estructura de gobernanza de la Compañía, se permite que se cumpla con sus objetivos estratégicos, su misión, visión, políticas y estrategias, para responder a las necesidades de sus colaboradores, clientes y en general del sector de la salud. La estructura de gobernanza se compone de la siguiente manera:

1. **Asamblea General de Accionistas:** órgano social en relación con los accionistas y la Compañía.
2. **Comités:** constituidos para el análisis y toma de decisiones sobre temas financieros, de gestión de riesgos, de conducta, buen gobierno y remuneración.
3. **Gerente General:** quien tiene la representación legal de la Compañía.

Lineamientos implementados

- Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”
- Manual del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos
- Anexos al Manual – Subsistemas de: Liquidez, actuarial, crédito, grupo, mercado de capitales, operacional y salud.
- Manual del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad Y Fraude – SICOF
- Manual del sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva SARLAFT/PADM
- Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE
- Política de Regalos

Ética e integridad.

En cumplimiento con la normatividad vigente, la filosofía del Grupo Empresarial y su estructura organizacional se reforzaron los lineamientos de conducta y buen gobierno, buscando garantizar el comportamiento ético, transparente e integral de manera conjunta con los valores del Grupo a través de la implementación de un nuevo Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”. De igual manera, se reforzaron los lineamientos que permiten enfrentar situaciones relacionadas con conflictos de intereses o situaciones que puedan significar desviaciones del comportamiento ético de colaboradores y directivos.

Los comités institucionales constituidos para dar cumplimiento a las políticas internas relacionadas con las normas de conducta, ética e integridad, buen gobierno, riesgos y el adecuado uso de datos personales, sesionaron de manera adecuada de conformidad con el reglamento correspondiente.

Gestión jurídica

Las principales acciones realizadas por el Área Jurídica durante el año 2024 se encaminaron a dar apoyo y soporte jurídico a todas las áreas de la Compañía, con el fin de mitigar y prevenir los riesgos que pudiesen presentarse durante la práctica de las actividades médico-asistenciales y administrativas. Entre las actividades realizadas pueden destacarse la elaboración, revisión y renovación de los contratos de todas las áreas de la Compañía, así como el soporte y continuidad al proceso contractual y la implementación del proceso de acciones de tutela y derechos de petición. Así mismo, se apoyó la gestión del Área de Cartera en el proceso de cobros de difícil recaudo a través de actuaciones pre jurídicas y jurídicas y a la asistencia de conciliaciones extrajudiciales. Otras actividades incluyeron respuesta a los derechos de petición, acciones de tutela, investigaciones y requerimientos de carácter administrativo por diferentes entes de control.

De igual manera, el Área Jurídica en cada una de las sedes, participó activamente en los comités de ética hospitalaria, historias clínicas, cartera, contratación y demás comités corporativos. A fin de recuperar la cartera con distintas Entidades Responsables de Pago -ERP- se iniciaron procesos ejecutivos y acciones ante la Superintendencia Nacional de Salud; así mismo, se adelantaron conciliaciones en diferentes instancias, logrando establecer varios acuerdos de pago.

Estado de cumplimiento

Seguridad Social.

En concordancia con los Decretos 1406 de 1999 y Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo" y demás disposiciones legales que regulan la relación entre el empleador y el empleado y el Sistema Único de Seguridad Social Integral, la Compañía da fe del cumplimiento a cabalidad con todas las obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social y parafiscales; los salarios, prestaciones sociales de ley, horas extras, vacaciones, y demás responsabilidades de carácter laboral pagadas en el tiempo de ley y de manera íntegra, cumpliendo de esta manera a cabalidad con todas nuestras obligaciones.

De igual manera, se ha cumplido con los parámetros estipulados en la normatividad aplicable en salud ocupacional y de seguridad industrial.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.

En cumplimiento de la ley 603 sobre propiedad intelectual y derechos de autor, la Compañía certifica su cumplimiento. Los softwares utilizados son adquiridos legalmente mediante licencia, así mismo, cuenta con los mecanismos de control para verificar la instalación del software legal en todos sus equipos de cómputo.

Protección a los datos personales.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen, la Compañía viene cumpliendo con el registro y actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, socialización de las políticas generales, solicitud de autorización de tratamiento de

datos y suscripción de los acuerdos necesarios para este fin. Adicionalmente, se capacitó a todo el personal sobre el contenido y manejo en el tratamiento de datos personales.

Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y sus Subsistemas – SIGR.

La Compañía implementó el SIGR conforme los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud en su Circular Externa 20211700000004-5 de 2021, para la identificación, evaluación, medición, control y monitoreo eficaz de los riesgos priorizados a los que está expuesta la Compañía en desarrollo de sus operaciones, para mejorar los resultados en salud, la satisfacción de los usuarios, la estabilidad financiera y la previsión de impactos negativos.

Para su gestión se definió y aprobó un Manual de Lineamientos Generales para todos los subsistemas de riesgos que contiene el Ciclo General de Gestión de Riesgos, Políticas, Procedimientos, documentación, Estructura Organizacional, Infraestructura Tecnológica, Divulgación y Capacitaciones.

Se constituyó Comité del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos para su seguimiento y control.

Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM).

La Compañía continuó con el fortalecimiento del sistema mejorando y actualizando conforme la ley el modelo de auditoría, vinculación de terceros, PEP (personas expuestas políticamente) y actualizando la matriz de riesgos a un nuevo sistema de identificación, control y mitigación con base al análisis del contexto y la segmentación de los factores de riesgo de la Compañía conforme la ley.

Se actualizó el Formulario de Conocimiento de contrapartes con la finalidad de que la información que se suministre sea en dirección a una posible diligencia respecto de los riesgos SARLAFT – SICOF – PTEE.

Se capacitó y evaluó a todos los colaboradores y de manera mensual se cumplió con el rendimiento de informes a la UIAF por parte del Oficial de Cumplimiento.

Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Asamblea, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude (SICOF).

Para el mejoramiento de la gestión del riesgo COF, se actualizó el modelo de evaluación de controles para los riesgos identificados, se continuó haciendo debida diligencia para la vinculación de contrapartes en los riesgos COF, se realizó capacitación a los colaboradores. Se activaron las etapas del subsistema de identificación, Medición, Control y Monitoreo. Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Asamblea General de Accionistas, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

Programa de Ética y Transparencia PTEE.

De conformidad con la Circular Externa 2022151000000053-5 de 2022 se implementó el PTEE, que constituye la hoja de ruta y el modelo de conducta para los colaboradores, directivos, contratistas y demás terceros de su actuar y la ejecución de sus funciones dentro de la Compañía.

Este Programa contiene todas las disposiciones, procedimientos, políticas, normas y regulaciones internas en materia de prevención, mitigación, control y gestión de riesgos C/ST, y complementa las disposiciones internas sobre la corrupción, opacidad y fraude -COF.

Para los demás subsistemas de riesgos: salud, operacional, liquidez, actuarial, crédito, mercado de capitales y grupo, se documentaron los lineamientos específicos mediante un anexo al Manual de Lineamientos Generales, se identificó por cada uno su matriz de riesgos, se capacitó y evaluó a los colaboradores.

Libre circulación de las facturas.

Se deja constancia que la Compañía cumple íntegramente con lo establecido en el Código de Comercio y la Ley 1231 de 2008, en lo referente a la emisión, circulación y pago de las facturas como título valor, ya sea actuando como su emisor o como obligado.

La Compañía, se encuentra habilitado para facturar electrónicamente, mediante registro en el Servicio Informático Electrónico de Factura Electrónica de la DIAN, en cumplimiento de la normatividad y específicamente los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

Política Pública.

Con el fin de tener alineados los diferentes instrumentos de conducta dentro de la Compañía, tales como, Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad” del Grupo Empresarial, durante el año 2024, no se realizaron contribuciones a partidos ni a representantes políticos de ningún tipo.

Libre competencia y competencia desleal.

Por parte de la Compañía, no fueron recibidas dentro de la vigencia 2024 notificación por posible infracción a la normatividad vigente en relación con: prácticas monopólicas, en contra de la libre competencia y competencia desleal.

Cumplimiento de la normatividad en salud.

En la Compañía se cumple de manera íntegra las normas que la vinculan con base en su objeto social. Los reportes a los entes de inspección, vigilancia y control fueron realizados de manera oportuna y completa.

En el año 2024, se recibieron visitas por parte de los Entes de Control, principalmente Seccionales de Salud, conservando la certificación en el cumplimiento de los estándares de habilitación en sus sedes.

Hechos relevantes

- Los Estados Financieros y sus notas incluyen todas las revelaciones necesarias para una presentación razonable de la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia a las cuales está sujeta la Compañía.

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.

Después del cierre del ejercicio 2024, no ocurrieron hechos o acontecimientos importantes o relevantes que afecten o incidan en los estados financieros.

Negocio en marcha

Analizados los Estados Financieros y en general la operación de la Compañía y su sector, en lo que refiere a la continuidad del negocio, tanto desde la perspectiva de los recursos y hechos económicos que fueron contabilizados oportunamente y revelados ampliamente, presumen que el ente económico continúa como negocio en marcha.

En cuanto a la evolución previsible del negocio con base en lo anterior, estimamos que la evolución del negocio en el corto plazo nos augure el cumplimiento de nuestras metas para el próximo año.

Asimismo, la Compañía como parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y al cual a su vez, pertenece un gran número de empresas con objetos conexos o

complementarios del sector de la salud, se espera un fortalecimiento de la Compañía, mejorar su liquidez y la capacidad de atender una mayor población de manera eficaz e integra.

4.3. Gestión de tecnología

El presente informe resume los proyectos y actividades que se han adelantado desde la Dirección de Tecnología para cumplir con el plan estratégico de la compañía CECAM IPS en su propósito de cerrar la brecha digital y la preparación en materia de transformación digital como puerta de entrada a la Cuarta Revolución Industrial, para ello se trabaja desde 5 ejes estratégicos: gobierno y gestión de TI, transformación digital, central de información, entorno ciberseguro y competencias tecnológicas digitales.

La Dirección de Tecnología durante el 2024 se enfocó en ser el canal facilitador para el logro de los objetivos organizacionales, siendo su principal propósito proporcionar una visión holística del entorno empresarial y de TI actual, la dirección futura y las iniciativas necesarias que garanticen que el nivel de digitalización deseado sea integral en la dirección y la estrategia de TI futuras, que permitan ofrecer servicios de atención a nuestros usuarios ágiles y oportunos apalancados en tecnologías de la información.

Analítica

Desde el área de BI del Centro de Servicios Compartidos se continuo con la construcción de la central de información y el desarrollo de iniciativas orientadas a facilitar tableros de control de aspecto estratégico y operativo, de las cuales se destacan las siguientes:

- Modelo de Indicadores Médicos (Productividad, Resolutividad e Inasistencia)
- Modelo Indicadores Seguimiento Prestaciones de Servicio
- Modelo Costo Medico Planta Externa
- Modelo Ejecutivo Ranking de Sedes (Triple Meta)
- Modelo Oportunidad y Disponibilidad de Servicios

Indicadores PYMS (Promoción y Mantenimiento de Salud)

Para el desarrollo de estas iniciativas se continuo con la estandarización de las fuentes de datos y construcción de Bots para la descargar de archivos y bases de datos que se obtienen desde PANA. Todos los modelos están parametrizados para ser visualizados por regional, por sede, por agrupador de servicios y cuentan con un histórico desde el año 2022 a la fecha. Permitiendo obtener beneficios como la optimización de tiempo en el análisis de los indicadores, automatización y control de las fuentes de datos garantizando que sea información estandarizada sin manipulaciones, facilitando una mejor toma de decisiones.

Infraestructura

En el área de infraestructura de servicios tecnológicos se desarrollaron iniciativas encaminadas en fortalecer las tendencias de la cuarta revolución industrial como los son el modelo de cloud

computing, herramientas de colaboración y habilitación de canales digitales que faciliten el acceso de los usuarios a nuestros servicios de manera autogestionada.

En el área de cloud computing se realizó migración de los servicios (Portal Web, oficina virtual, delfos) a modelo de nube pública en los servicios de AWS (Amazon) dejando estos servicios en modalidad de Infraestructura como Servicio (IaaS), generando beneficios como la escalabilidad y flexibilidad, pagar solo por los servicios que se usan evitando los sobredimensionamientos, actualización permanente de la infraestructura sin tener que invertir, mejorar las condiciones de seguridad donde se alojan estos servicios y funcionalidades para instantáneas de seguridad en diferentes puntos geográficos lo cual mitiga el riesgo a pérdida de información.

Seguridad

En materia de seguridad, se creó el rol de Oficial de seguridad de la información en Zentria, que actúa de forma transversal en todas las empresas del Grupo. Los esfuerzos se orientaron en primera instancia a hacer un levantamiento de información que permita determinar vulnerabilidades que deban ser gestionadas con mayor prioridad, a través de un análisis de riesgos de alto nivel para luego llegar a un análisis detallado, que se hará en etapas posteriores a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). A partir de este primer ejercicio, se obtuvieron logros que incluyen el contar con información organizada y actualizada sobre aplicaciones y sistemas de información, que se constituyen en la base para establecer indicadores, a partir de los cuales se han tomado acciones para cerrar brechas en materia de seguridad. Particularmente en CECAM se destacan los siguientes puntos:

- Remediación de todas las vulnerabilidades externas críticas y altas identificadas.
- Documentación de diagramas de red.
- Actualización de sistemas operativos de aplicaciones de proveedores que no cumplían con las políticas de Zentria 100% de aplicaciones con copia de respaldo al día.
- Inicio de plan para asegurar que las copias de respaldo se almacenen en infraestructura diferente a la versión en producción.
- Implementación de Directorio Activo.
- Despliegue de solución de antivirus Windows defender plan 2 en todas las estaciones de trabajo de la organización.
- Diseño técnico para la segregación de redes.
- Inicio del plan para implementación de doble factor de autenticación en Office 365.
- Definición de políticas de seguridad de la información.
- Definición de procesos de gestión de accesos, gestión de incidentes, gestión de vulnerabilidades, y protección contra software malicioso.

Gestión de Procesos

En el último año se realizó una definición y estandarización de los procesos del área de Tecnología y Transformación Digital que permitió implementar un esquema de gestión y gobierno de TI alineado con los procesos de gestión, estructuras organizativas, roles y responsabilidades, las políticas y procedimientos que rigen la gobernanza y operación del área alineado con la organización en busca de generar valor.

Estandarización de procesos

El diseño de este nuevo sistema de gobierno y gestión de las tecnologías de la información para la organización se adaptó a las necesidades de la compañía, permitiendo estandarizar procesos transversales que facilitan la gestión de la estrategia, la arquitectura empresarial, la innovación, la gestión de proyectos y datos, operaciones de TI, soporte de los servicios, proveedores y contratos de TI, así como gestión de conocimiento, capacidades, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI.

Transformación Digital

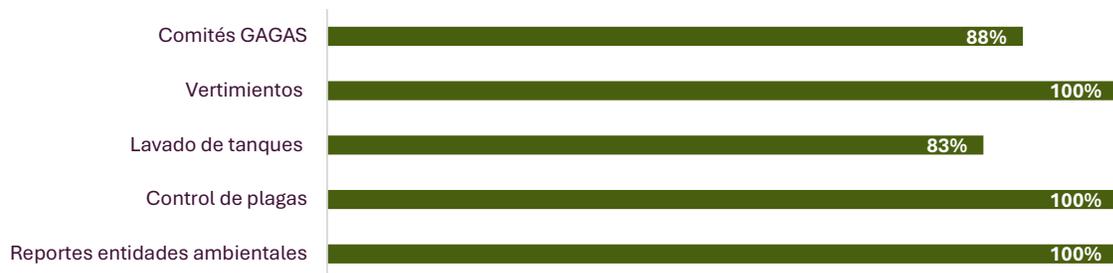
La compañía sigue dando pasos firmes hacia el objetivo de realizar la transformación digital de nuestros procesos desarrollando su plan de acción con los logros anteriormente detallados en el cual se han logrado pasos importantes en la revisión y reestructuración de procesos internos acorde con los cambios del entorno y nuevas condiciones de mercado, adicionalmente hemos podido incorporar el uso de tecnologías emergentes que apalanquen la optimización de los procesos de cara al usuario final y a nuestros usuarios internos en la compañía.

Este proceso de transformación digital depende en gran medida del mejoramiento continuo en nuestros procesos productivos y la optimización de los recursos disponibles mediante la innovación e implementación de nuevas tecnologías que puedan añadir valor a los clientes finales para lograr una ventaja competitiva en la oferta de nuestros servicios.

4.4. Gestión ambiental y social

Indicadores Gestión Ambiental

Indicadores de Cumplimiento - 2024

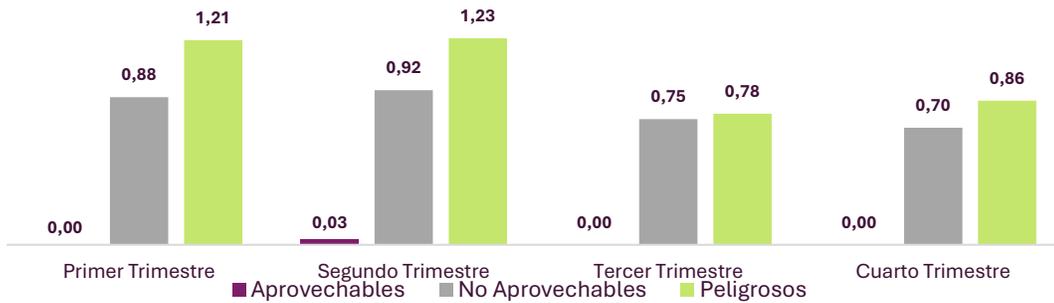


Comités GAGAS: Evalúa el cargue de los comités dentro de los tiempos establecidos, los cargados a destiempo se cuentan como en incumplimiento.

Lavado de tanques: En el mes de noviembre/2024 no se pudo ejecutar lavado de tanques en la sede Maicao por escasez de agua en el municipio, se programan para el mes de Febrero/2025.

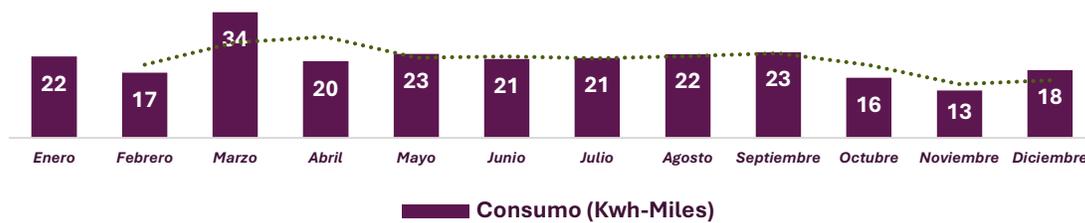
Gestión de Residuos

Generación Trimestral de Residuos (Ton) - 2024

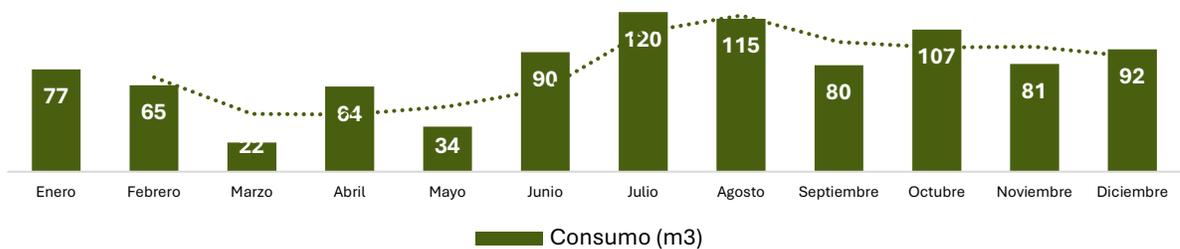


Consumo de Servicios Públicos

Consumo energía Kwh - 2024



Consumo agua m3 - 2024



- **Retos 2025**

- Cumplir con la implementación y uso de la plataforma QS en transversalidad para los procesos y actividades ambientales.
- Garantizar el acompañamiento efectivo de la administración, gestión y control de los presupuestos planteados, con eficientes negociaciones transversales con los proveedores; que se puedan materializar en un ahorro del 5% en presupuesto anual.

5. Gestión financiera

5.1. Estado de situación financiera

	dic-24	dic-23	VAR %
Activo	10.553	9.296	14%
Activo Cte	9.279	7.594	22%
Activo No Cte	1.274	1.703	-25%
Pasivo	9.498	8.048	18%
Pasivo Cte	7.909	6.917	14%
Pasivo No Cte	1.589	1.131	40%
Patrimonio	1.055	1.248	-15%



Activos

La compañía cerró con Activos por valor de \$10.553 MM a corte de diciembre 31 de 2024, presentando un incremento del 14% frente al año anterior.

De los activos, la cuenta más representativa es la de Cartera por Cobrar a Clientes, aumentando \$1.979 MM frente al periodo anterior.

Se implementa cálculo de deterioro de cartera bajo el método de pérdida esperada, arrojando para el año en curso \$254 MM de cartera deteriorada

En cuanto a los Activos Fijos, se presentó incremento frente al 2023, ya que durante el año 2024 se realizó adquisición de equipos médicos y equipos de oficina, aumentando la propiedad planta y equipo un 19%.

Los contratos de arrendamientos, de acuerdo con la norma NIIF 16, al ser reconocidos en el balance por el valor del activo subyacente, que representa el derecho que tiene la compañía de usar el activo arrendado, a corte de diciembre 2024 presenta un valor por \$622MM.

La compañía maneja un indicador de liquidez del 1.2 lo cual demuestra que la empresa cuenta con la capacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

Pasivos

Los Pasivos a 31 de diciembre de 2024, alcanzaron un valor de \$9.498 MM, un 18% por encima del año anterior. Su cuenta de mayor participación corresponde a las Cuentas por Pagar, cuyo aumento se debe al mayor volumen de servicios prestados a Nueva EPS.

De esta manera se ha visto impacto los días de rotación de las cuentas por pagar a los proveedores y prestadores, con un incremento de 37 días.

CXP Año 2024

Días Rotación



CECAM al ser subsidiaria de Bienestar IPS, solicita préstamo intercompañía por valor de \$1.971mm con el fin de apalancar la operación.

Patrimonio

El patrimonio de la compañía presenta un valor de \$1.055 MM en el año 2024, el cual disminuye un 15% frente al año 2023, producto de la pérdida del ejercicio del año 2024.

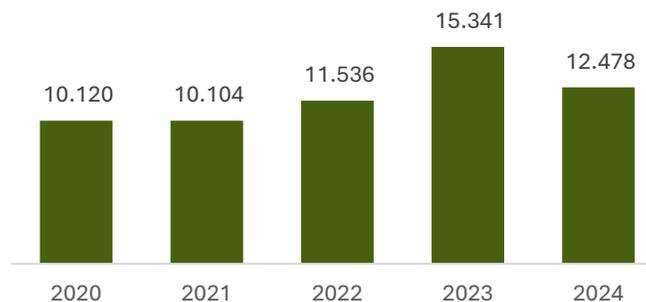
5.2. Estado de resultados

	2024	2023	% 2024	Var 24-23
Ingresos	12.478	15.341	100%	-19%
Costos	-11.372	-13.271	-91%	-14%
Utilidad Bruta	1.106	2.069	9%	-47%
Gastos Operativos	-480	-626	-4%	-23%
Otros I/E	-119	-198	-1%	-40%
Utilidad Operativa	506	1.245	4%	-59%
Financieros Neto	-821	-634	-7%	30%
UAI	-315	612	-3%	-151%
Impuestos	122	-355	1%	-134%
Utilidad Neta	-193	257	-2%	-175%

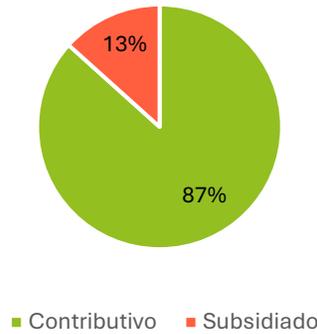
Ingresos

Los ingresos netos de la empresa disminuyen \$2.863MM, un 19% frente al periodo anterior. Debido a la entrega de la población del régimen subsidiado a partir del mes de abril 2024, disminuyendo los ingresos en \$416 millones de pesos mensuales.

Incremento de Ingresos Operacionales Años 2020-2024

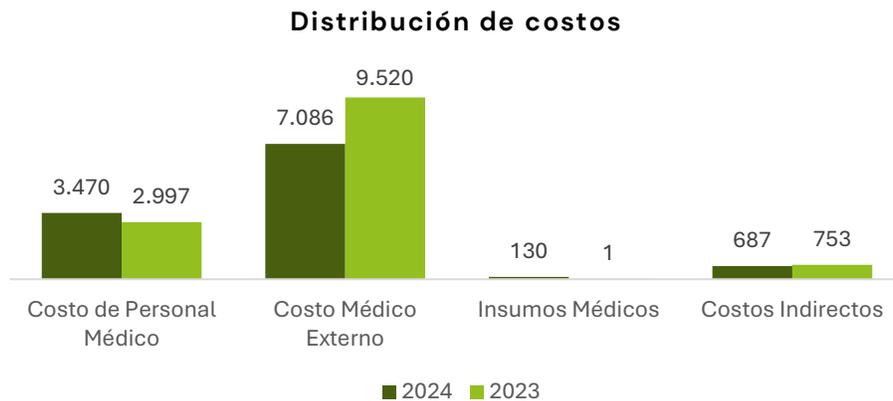


La facturación hacia Nueva Eps representan el 100% de los ingresos de la compañía, distribuidos en régimen contributivo y subsidiado. Al terminar el contrato del régimen subsidiado, a partir del mes de mayo el 100% de los ingresos corresponden al contrato del régimen contributivo.



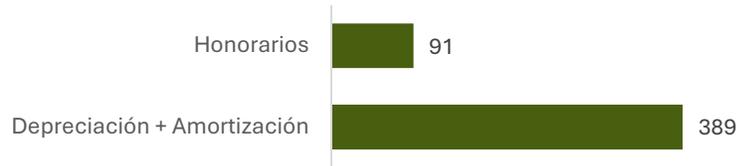
Costos y gastos

En cuanto a los costos, éstos presentaron una menor ejecución frente al año 2023, del 14%. Al terminar el contrato del régimen subsidiado, la prestación de servicios disminuye a partir de abril 2024.



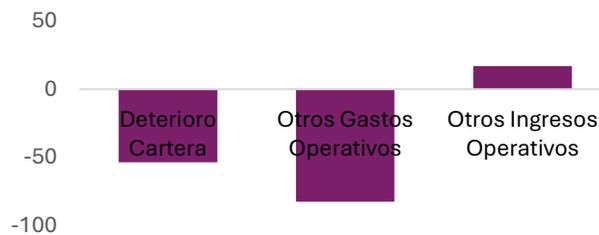
Por su parte, los gastos operativos se reducen un 23% frente al año 2023, producto de menores gastos de depreciación por los activos registrados bajo NIIF 16.

Distribución de gastos



Otros ingresos y egresos operativos

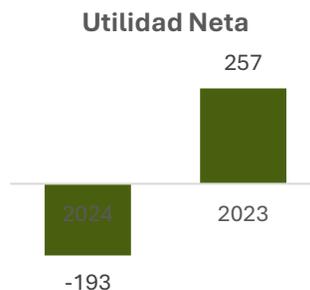
Los otros gastos operativos corresponden a los gastos bancarios, multas y sanciones y costos y gastos de periodos anteriores. Mientras que los otros ingresos operativos corresponden a recuperaciones de costos y gastos. Adicionalmente la compañía realiza provisión de deterioro de cartera por valor de \$54mm.



La Utilidad Operativa presenta un valor de \$506MM con un margen operacional del 4%.

En cuanto a los gastos financieros se registran los asociados a la NIIF 16 y prestamos intercompañía.

El ejercicio neto de la compañía para el año 2024 arrojó pérdida por valor de -\$193 MM.



5.3. Cartera

A 31 de diciembre 2024, las cuentas por cobrar a clientes presentan un valor bruto de \$8.848 MM, al aplicar el deterioro de cartera por valor de \$254 MM, quedando con un saldo neto por valor de \$8.594MM. El 100% de la cartera corresponde al cliente Nueva Eps.

Frente al año 2023 el saldo total de cartera aumenta en \$1.979MM, un incremento del 30%, lo cual se ve reflejado en la rotación de cuentas por cobrar a clientes, la cual aumenta 92 días en comparación al periodo anterior.

CXC Año 2024

Días Rotación



248

6. Gestión comercial

CECAM IPS SAS, está dedicada a gestionar integralmente el riesgo en salud de la población asignada, a través de una red de atención ambulatoria que incluye servicios en el primer y segundo nivel de complejidad.

La compañía hace parte de la Unidad de Atención Primaria de Zentria, el cual es un ecosistema de salud con una mirada integrada hacia el bienestar para gestionar de forma eficiente y preventiva la calidad de vida de los colombianos.

Servicios prestados

- Consulta externa de medicina general y especializada
- Odontología general
- Vacunación
- Programas de gestión de bienestar y enfermedades
- Terapias, Imágenes diagnósticas y Laboratorio clínico
- Programas especiales

Especialidades

- Ginecología
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ortopedia
- Dermatología
- Neurología
- Cirugía General
- Neumología

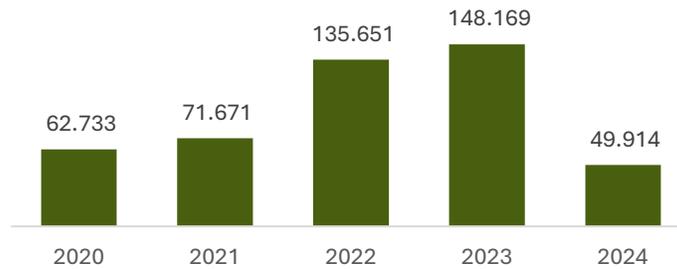
Clientes

Nueva EPS SAS

CECAM IPS SAS cuenta con relacionamiento comercial y contractual con Nueva Eps SA, desde el año 2008, para la atención de sus usuarios de atención primaria a nivel nacional. Durante el

año 2024 se termina contrato del régimen subsidiado, disminuyendo la población asignada en un 66% frente al año 2023.

Población asignada



Análisis indicadores

6.1. Resultados en salud

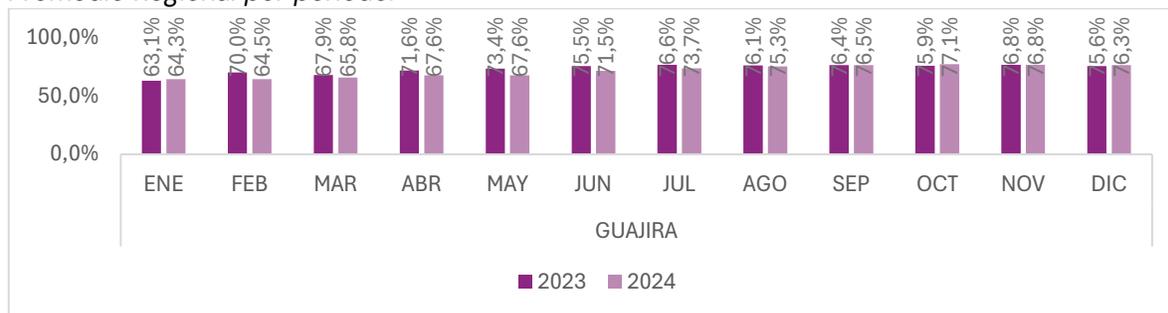
En CECAM IPS, nos enfocamos en una atención al usuario basada en la gestión del riesgo en Salud, en la cual se busca la integralidad en la prestación de los servicios lo que permite identificar oportunamente los riesgos de los usuarios a través del conocimiento del mismo, desde sus características particulares (variables, condiciones sociodemográficas, morbilidad, mortalidad, factores de riesgo, enfermedades preexistentes, conocimiento de la enfermedad) hasta la generación de planes individuales de manejo, con asignación de responsables, capacitación continua y medición de los resultados en salud.

Los resultados de indicadores de las rutas de gestión del riesgo para el año 2024 son los siguientes:

6.2.1. Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud:

Al comparar el promedio de la regional en los resultados de indicadores de la ruta PYMS, correspondiente a los meses de enero a diciembre de 2024 con los respectivos de 2023, se evidencia una disminución del 1,8% en los resultados generales de los indicadores en las sedes, con un crecimiento de 1,2pts en los meses de enero y octubre.

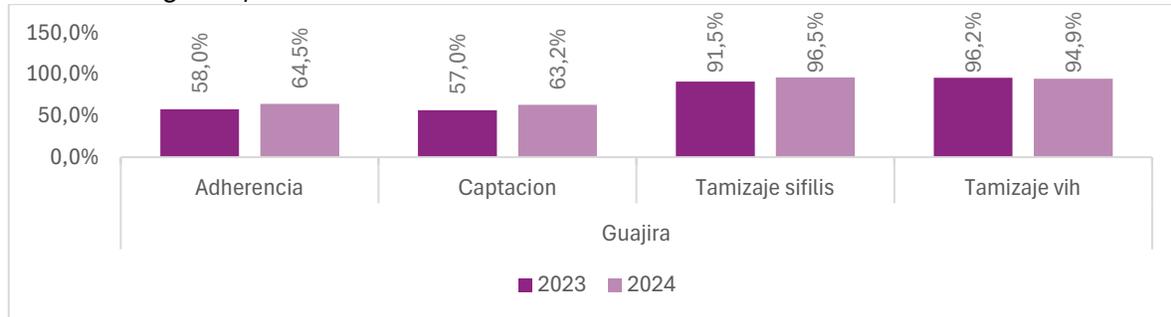
Promedio Regional por periodo:



6.2.2. Ruta Materno Perinatal:

Al comparar el promedio regional de resultados de indicadores de la ruta Materno perinatal, en los meses de enero a diciembre de 2024 con los respectivos de 2023, se evidencia tendencia al alza en los resultados por indicador, con un promedio general de 4,1pts de crecimiento; siendo el indicador de adherencia el de mayor crecimiento con 6,5 puntos de diferencia y cumplimiento óptimo en los indicadores de tamizaje de VIH y sífilis.

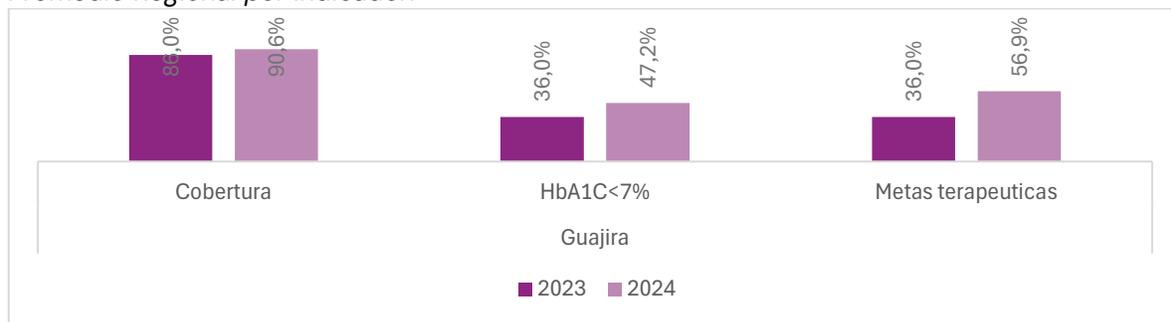
Promedio Regional por indicador:



6.2.3. Ruta Cardiometabólica:

Con relación a la ruta cardiometabólica, al comparar el promedio regional de resultados de indicadores de la ruta en los meses de enero a diciembre de 2024 con los respectivos de 2023, se evidencia tendencia al alza en los resultados por indicador, con un promedio de crecimiento general de 12,2pts; siendo el indicador de metas terapéuticas el de mayor crecimiento con 20,9 puntos de diferencia.

Promedio Regional por indicador:



6.2. Servicio y experiencia del usuario

Los resultados de los indicadores para el año 2024 del área de Servicio y Experiencia del Usuario para CECAM IPS, fueron los siguientes:

1. Medición de Satisfacción del Usuario

Satisfacción Global: En el año 2024 para CECAM el porcentaje de satisfacción fue del 96%, lo cual representa un crecimiento del 1% con respecto al año 2023. El estándar es $\geq 90\%$. Para el

año 2023 el cálculo de este indicador se realizó con la medición de la cantidad de respuestas buenas y excelentes sobre el total de respuestas recibidas. En el año 2024 el sistema de medición se realizó con tres criterios:

Satisfacción Global (NSU) Meta del 96,8%,

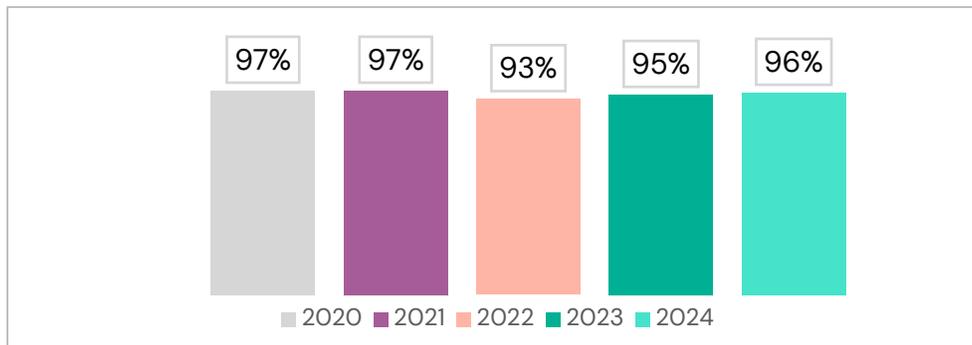
Nivel de recomendación (NPS) Meta del 90%

Nivel de Esfuerzo (Facilidad en el acceso al servicio) Meta del 90%

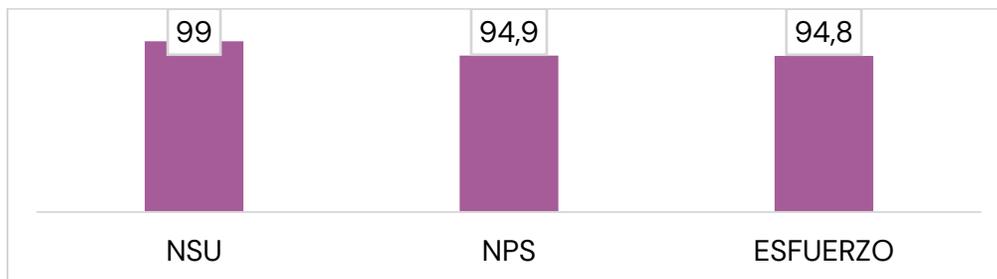
Para homologar el resultado con el del año 2023, se toman los datos de los promotores totales de los 3 criterios, sobre la suma total de las respuestas de los 3 criterios con un resultado del 96%.

Si bien es cierto hubo mejora en el indicador, también lo es que se presentaron motivos de insatisfacción por temas relacionados con la oportunidad en la prestación de los servicios, aspecto que también impacta la atención en el call center. No obstante, el estándar de este indicador se cumplió.

Resultados encuestas de satisfacción



Resultado por Criterio



2. PQRS nueva EPS CECAM:

En el año 2024 presentamos una tasa de 11,6 vs 9,4 en el año 2023. Como resultado observamos un crecimiento en tasa del 23%. El estándar de este contrato es de ≤ 10 x 10.000 usuarios.

La desviación en la tasa, aun cuando las radicaciones presentaron una disminución del 33%, obedece a la reducción del porcentaje de reclasificación general que fue del 47%, comparado con el año 2023 en el cual obtuvimos un 65%.

Durante los últimos 3 meses del año se evidencia una mejora en la tasa de PQRS con un resultado por debajo de 10, sin embargo, no podemos dejar de anotar que los resultados de los primeros meses al estar por fuera del estándar afectaron el promedio del año.

El motivo Oportunidad y Disponibilidad de Citas tuvo una participación del 77% del total de PQRS y los 10 primeros servicios con mayor desviación en CECAM en este sentido en el año 2024 fueron:

Ecografías, Medicina Interna, Ayuda Diagnósticas de Cardiología, Neurología, Cardiología, RSM, Urología, Endocrinología, Radiografía y Ortopedia.

3. Canales de Acceso año 2024

El 39% de las transacciones gestionadas a través del canal presencial de la línea de frente, fueron realizadas para transcribir órdenes, seguidas por la asignación de citas con un 27% y la impresión de vouchers de medicina general con un 12%.

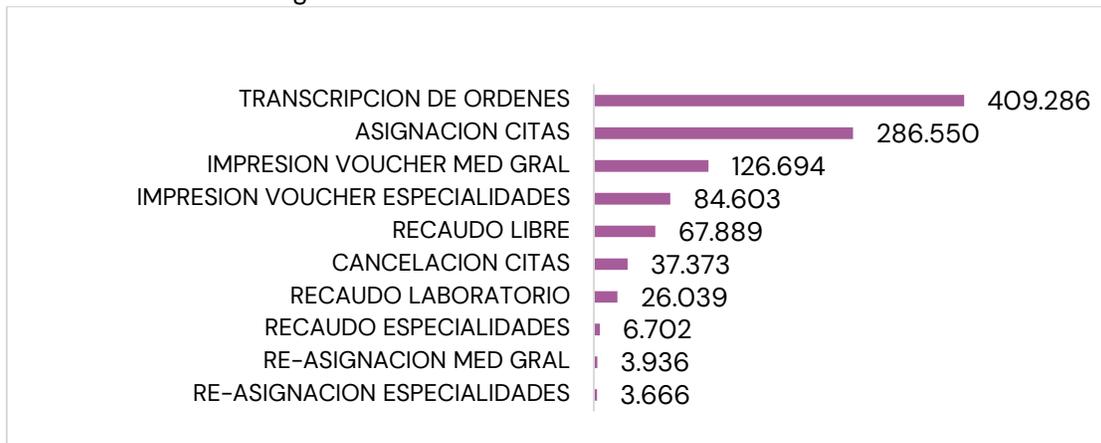


Gráfico Transacciones Año 2024

a) Canal de Voz:

- Capacidad instalada a cierre 31 de diciembre de 2024:

Se culminó el año con un total de 119 agentes de call center, situación que evidencia un decrecimiento del -51%. Lo anterior, debido a la disminución del tráfico de llamadas en los diferentes segmentos, la implementación de los canales digitales y las campañas permanentes de educación al usuario frente al uso de éstos. Cabe mencionar que el dato de agentes es general, debido a que en el año 2023 no se contaba con una planta desagregada del personal del call center.

- **Llamadas entrantes gestionadas:** En el año 2024 se gestionaron un total de 24.519 llamadas, lo que en comparación con el año 2023, en el cual se recibieron 100.083 llamadas, significó una reducción del -76%.
 - **Nivel de Atención:** A cierre del año 2024 se obtuvo un 85% de nivel de atención, lo que en comparación con el año 2023, que cerró con el 81%, significó un crecimiento del 4%.
 - **Nivel de Servicio:** El año 2024 culminó con un 73% en el nivel de servicio, que comparado con el 59% del año 2023, significó un crecimiento del 14%.
- b) **Aplicación Alone:**
En el 2024 se gestionaron 6.490 transacciones a través de esta aplicación, lo cual comparado con el año 2023, que terminó con 5.747, significó un crecimiento del 13%
 - c) **Chatbot:**
En el 2024 se gestionaron 46.133 transacciones lo que evidencia un crecimiento del 490%, en comparación al año 2023, que culminó con 7.815 transacciones.
 - d) **IVR:**
En el año 2024 se gestionaron 19.960 transacciones lo que en comparación con el año 2023, con 19.758 transacciones, significó un crecimiento del 1%.
 - e) **Acceso Gestionado:**
En el año 2024 el personal asistencial gestionó 80.682 asignaciones de citas, dando cumplimiento al modelo del asegurador Nueva EPS, que en comparación con el 2023 donde se asignaron 66.446 citas, significó un crecimiento del 21%.
 - f) **Línea de Frente:**
El canal presencial cerró el año 2024 con 215.351 transacciones, que en comparación con el año 2023, que cerró con 213.607 transacciones, significó un crecimiento del 1%
 - g) **WhatsApp NEPS:**
Vale la pena anotar que este canal ingresó en el mes de mayo del año 2024 y cerró con un total de 555.000 interacciones.

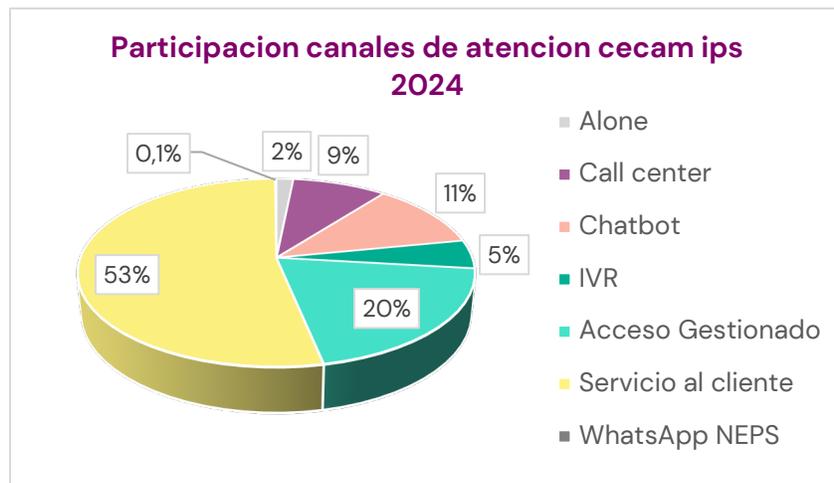


Gráfico Participación de los Canales de Acceso Año 2024

7. Informe especial

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y del cual hacen parte 25 empresas del sector de la salud, de servicios ambulatorios y

hospitalarios, de baja, media y alta complejidad buscando la integralidad y eficiencia en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

El Grupo Empresarial, fue registrado en el año 2023.

Durante este año las empresas del grupo realizaron operaciones entre éstas y sus accionistas, las cuales han sido realizadas en términos de mercado, sin violaciones a las políticas organizacionales o legales.

Las operaciones realizadas se hicieron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas y protegiendo el equilibrio contractual entre las partes.

Las decisiones y operaciones realizadas por la Compañías y el Grupo Empresarial fueron tomadas en beneficio del Grupo y el mejor interés de la Compañía; han sido debidamente autorizadas por el órgano competente y debidamente formalizadas.

Las operaciones de la compañía con empresas del grupo y sus accionistas se ajustan a la normatividad vigente, Códigos y Políticas internas aplicables y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de 2024.

Información adicional

Se deja constancia que, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 447 del Código de Comercio y los Estatutos, los informes, el balance, sus anexos y demás documentos exigidos por la Ley, estuvieron a disposición de manera digital y física de los Accionistas con la anticipación debida en las oficinas de la administración.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995 copia de este informe de Gestión fue entregado oportunamente al Revisor Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.