



INFORME DE GESTIÓN 2025 ASOCIACIÓN HACIA UN MEJOR FUTURO

Durante el año 2025, la Asociación Hacia un Mejor Futuro enfrentó un escenario altamente desafiante que impactó de manera significativa su operación, estabilidad financiera y posicionamiento institucional. La organización fue objeto de una situación crítica asociada a un incidente de seguridad de la información y circunstancias de carácter legal y administrativo, lo que obligó a la suspensión temporal de los servicios durante aproximadamente ocho (8) meses, en cumplimiento de lineamientos establecidos por la autoridad sanitaria competente.

Esta contingencia generó una afectación directa en la sostenibilidad financiera de la institución, con pérdidas estimadas cercanas a **MIL OCHENTA Y UN MILLONES DE PESOS MCTE (\$1.081.000.000)**, derivadas de la interrupción en la prestación de servicios, el mantenimiento de costos operativos fijos y las inversiones necesarias para la recuperación institucional. Adicionalmente, se evidenció una disminución en la confianza de usuarios, aliados estratégicos y clientes corporativos, impactando también el comportamiento del área de servicios médicos ocupacionales, laborales y de laboratorio clínico.

No obstante, pese a este contexto adverso, la institución demostró una alta capacidad de resiliencia organizacional, implementando estrategias integrales de recuperación, fortalecimiento y reorganización, orientadas a garantizar la continuidad de la operación, restablecer la confianza institucional y asegurar el cumplimiento de los estándares de habilitación y calidad exigidos en el sector salud.

En materia financiera y operativa, aunque se presentó una disminución significativa en los ingresos a nivel general, el área de servicios médicos ocupacionales y laboratorio clínico logró mantener una estabilidad destacable, alcanzando una retención superior al 80% de los clientes y manteniendo un nivel de ventas cercano al 95% respecto al año 2024. Así mismo, se evidenció un crecimiento aproximado del 20% en los servicios de laboratorio clínico dirigidos a personas naturales y droguerías, lo cual permitió compensar parcialmente la disminución en otras líneas de servicio.

Como parte de las acciones implementadas para mitigar el impacto de la situación presentada, se desarrollaron estrategias de fidelización y atención personalizada a clientes estratégicos, así como procesos orientados al fortalecimiento institucional y recuperación de la confianza del mercado. De igual manera, se fortalecieron las relaciones con aliados estratégicos como ARL, cajas de compensación y entidades externas, logrando mantener convenios activos y generar nuevas oportunidades de articulación en otras ciudades.



En el componente de infraestructura, durante la vigencia 2025 se realizaron importantes inversiones orientadas a la adecuación, modernización y fortalecimiento de la sede institucional. Entre las principales intervenciones se destacan la remodelación estructural de las instalaciones, adecuación de consultorios, modernización del área de farmacia, mejoramiento integral de la cocina, instalación de vidrio de seguridad, mantenimiento general de la sede, así como la instalación de un elevador que mejora la accesibilidad para usuarios y personal. Adicionalmente, se adquirió e instaló una planta eléctrica, garantizando la continuidad en la prestación de los servicios ante posibles fallas en el suministro de energía.

En cuanto a seguridad institucional, se fortalecieron los sistemas de video vigilancia mediante la instalación de cámaras de alta resolución y la implementación de un sistema de almacenamiento de mayor capacidad, complementado con la contratación de servicio de seguridad privada las 24 horas del día, lo cual contribuye a garantizar entornos seguros tanto para usuarios como para el talento humano.

Respecto al talento humano, se llevó a cabo un proceso de fortalecimiento del equipo profesional mediante la vinculación de personal especializado, incluyendo un médico psiquiatra, auxiliares de enfermería, un químico farmacéutico y un asesor de calidad, permitiendo mejorar la capacidad de respuesta institucional y garantizar el cumplimiento de los estándares exigidos en la prestación de servicios de salud.

En el ámbito tecnológico, la institución avanzó en la modernización de sus sistemas de información mediante la implementación de nuevos módulos en el software médico, especialmente en áreas como psiquiatría y trabajo social, así como la actualización de los sistemas existentes, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente en el manejo de historias clínicas y fortaleciendo la trazabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

De igual forma, se adelantó un proceso integral de actualización documental y fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, mediante la revisión y ajuste de protocolos, procedimientos y manuales institucionales, alineados con los estándares normativos del sector salud. Este proceso permitió mejorar la estandarización de los procesos, fortalecer la seguridad del paciente y consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Adicionalmente, se desarrollaron acciones de fortalecimiento institucional que incluyeron la realización de la primera semana de la salud, generando impacto positivo en el clima organizacional, así como mejoras en la página web institucional, orientadas a proyectar mayor seguridad y cumplimiento, aunque se identifica la necesidad de optimizar su uso como herramienta comercial.

En términos generales, los resultados obtenidos durante el año 2025 evidencian que, a pesar de la situación enfrentada, la institución logró minimizar el impacto negativo, mantener la




operación de áreas estratégicas, fortalecer su estructura interna y avanzar en su proceso de recuperación y consolidación.

De cara al año 2026, la Asociación proyecta continuar fortaleciendo sus procesos mediante la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR) en el marco del SIAU, el fortalecimiento del área comercial y de alianzas estratégicas, el desarrollo de programas de fidelización empresarial, la evaluación de certificaciones en sistemas de gestión, la expansión de servicios mediante telemedicina, la ampliación del portafolio del laboratorio clínico y la optimización de su plataforma digital.

Estas estrategias permitirán consolidar el crecimiento institucional, mejorar la calidad del servicio, fortalecer la relación con los usuarios y garantizar la sostenibilidad de la organización en el mediano y largo plazo.

Atentamente,


LUZ AMANDA DURAN MOSQUERA
Representante Legal
Asociación Hacia un Mejor Futuro