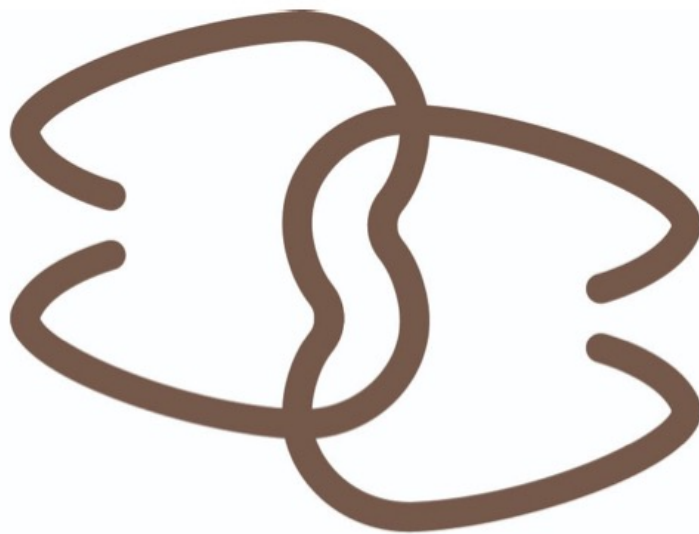


INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2025

SARMIDENT PLUS



SARMident +

PARA: Junta Directiva

DE: Dirección Administrativa – Gerencia y subgerencia

FECHA: 31 de Marzo de 2026

ASUNTO: Balance de Resultados Ejercicio Fiscal 2025

1. RESUMEN EJECUTIVO

SARMIDENT PLUS es una empresa familiar compuesta por 4 socios, quienes prestan servicios odontológicos, la cual fue constituida en cámara y comercio en enero del 2024, partiendo de un capital suscrito de \$300.000.000, con una asignación por socio correspondiente a un 25%. Durante todo el año 2024 se trabajó como equipo en las adecuaciones de las instalaciones y estandarización de procesos y servicios para solicitar la respectiva aprobación por parte de los entes de control de salud de la ciudad de Bogotá.

El año 2025 se caracterizó por la consolidación de la clínica como IPS, teniendo en cuenta que una vez se dio el aval posterior a la visita de verificación por parte de la secretaría de salud a finales del mes de enero, se iniciaron las labores como IPS en el mes de febrero, dando apertura a los siguientes servicios habilitados:

- Odontología general
- Ortodoncia
- Periodoncia
- Otras especialidades (operatoria y estética)
- Endodoncia
- Cirugía Maxilofacial

Se consolidaron todos los ingresos en una sola cuanta bancaria, así como el manejo de un datafono para la clínica, se contrataron los servicios de auditoría, contaduría y revisoría fiscal para el funcionamiento correcto de la empresa, esto conlleva a realizar un trabajo articulado desde el área administrativa y el área clínica contando con los especialistas encargados de cada área así como las auxiliares y recepcionista con las respectivas labores discriminadas para cada una de ellas. Se contrata personal de aseo por medio tiempo para lograr cumplir con cada desinfección específica de cada área y se inició un manejo de marketing donde se abrieron redes sociales en Instagram y Facebook de la clínica para darnos a conocer y lograr captar pacientes por estos medios de información.

Actualmente se está trabajando con la empresa GEAK LIFE transformación en la **organización**, crecimiento personal y equipo para establecer procesos claros de funcionamiento, partiendo del mapa de procesos para de esta manera direccionar y establecer actividades para ofertar servicios.

El objetivo principal de SARMIDENT PLUS es mejorar día a día en los procesos de atención a los pacientes para consolidar el crecimiento institucional de la clínica que se obtuvo durante el año 2025, mediante la optimización de los procesos de atención al paciente, el incremento en la captación de nuevos tratamientos y el mantenimiento de estándares de alta calidad en los procedimientos clínicos, garantizando la sostenibilidad financiera y la satisfacción del usuario.

2. RESULTADOS FINANCIEROS

A continuación se presentan un resumen consolidado de los estados financieros los cuales fueron elaborados por el área contable a cargo de María Angélica Ladino, revisados por la revisora fiscal Katherine Rosero y aprobados por la gerencia a cargo de Laura Rocio Sarmiento y se encuentran registrados de manera completa en el informe de estados financieros del año 2025.

La materialidad para el año 2025 fue de \$1.627.000 la cual se determina usando el 0.5% de los activos totales.

Entidad en funcionamiento: Los estados financieros fueron preparados bajo el principio de empresa en funcionamiento, conforme a la base contable

Se ratifica que la Administración espera una continuidad en las operaciones y se observa una estabilidad financiera, además, no se tiene conocimiento de eventos o situaciones posteriores a la fecha de corte de los Estados Financieros de fin de ejercicio del año 2025, que puedan modificarlos o que, en el inmediato futuro, afecten la marcha normal del negocio y operaciones de SARMIDENT PLUS SAS.

Ingresos: En el marco del mejoramiento continuo, se recomienda reforzar los mecanismos de control relacionados con el reconocimiento de ingresos por servicios prestados, procurando su oportuna facturación y registro dentro del periodo correspondiente.

Cartera: Es importante destacar que durante el año 2025 no se registraron deterioros de cartera, lo cual ratifica su buena rotación.

Pasivos: Los pasivos reflejan una buena administración ya que el 100% corresponde a deudas no mayores a 30 días.

Estados financieros 2025: Los estados financieros del año 2025 fueron auditados sin salvedades por la revisora fiscal

3. INDICADORES DE GESTIÓN CLÍNICA (KPIs: key performance indicator) 2025.

Para poder iniciar la medición de los indicadores de gestión clínica de **SARMIDENT PLUS**, se construyó entre todos los socios, la plataforma estratégica de la empresa, teniendo en cuenta los siguientes aspectos que se definen a continuación:

MISIÓN: Brindar atención odontológica integral, ética y de alta calidad, combinando conocimiento científico, tecnología de punta y calidez humana para mejorar la salud, estética y bienestar de cada paciente.

VISIÓN: Ser reconocidos como la clínica odontológica líder en salud integral, distinguidos por nuestra excelencia científica y el uso de tecnología de vanguardia,

transformando la vida de nuestros pacientes a través de sonrisas duraderas y un trato profundamente humano

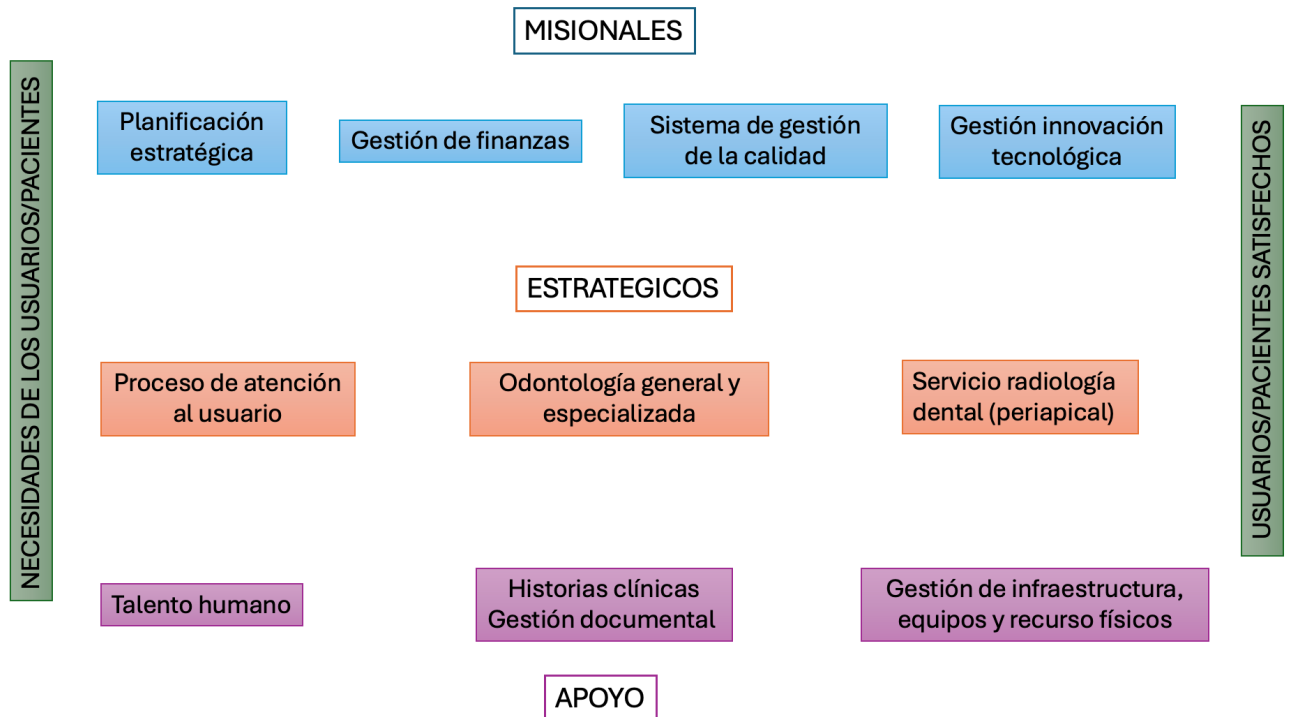
VALORES CORPORATIVOS:

- **Integridad:** Hacemos lo correcto, siempre.
- **Innovación:** Evolucionamos con la ciencia para tu beneficio.
- **Humanización (calidez humana):** Antes que pacientes, atendemos personas.
- **Excelencia:** La calidad no es una opción, es nuestro estándar.
- **Compromiso:** Tu sonrisa es nuestra mayor responsabilidad.
- **PROPUESTA DE VALOR:**
 - "Transformamos la salud oral en una experiencia humana con resultados de excelencia, integrando especialistas de alto nivel y tecnología de punta para que sonrías con total tranquilidad"

MAPA DE PROCESOS



De esta manera se establece este mapa de procesos que identifica el manejo de SARMIDENT PLUS



Una vez se dejan claros los mapas de procesos de como debe funcionar la clínica se inicia a partir del segundo semestre del año la medición de los siguientes indicadores:

KPI FINANCIEROS

Tasa de ocupación de la agenda: $\text{Horas facturables} / \text{horas disponibles} * 100$

Tasa de ocupación de planta física: 2025 Horas facturables / horas disponibles *100					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
44%	49%	51%	42%	48%	47%

En este cuadro se evidencia como el mes de septiembre fue el que más presento ocupación en el segundo semestre de 2025.

Ingresos mensuales por paciente: $\text{Ingresos totales} / \# \text{ pacientes atendidos}$

Ingresos mensuales por cita: 2025					
Ingresos totales / # pacientes atendidos					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
\$132.660	\$129.020	\$136.591	\$116.605	\$113.350	\$126.365

En este cuadro se evidencia como el mes de septiembre fue el que más presento ingresos mensuales por cita en el segundo semestre de 2025.

KPI de productividad del equipo:

Tasa de cumplimiento de citas: Citas efectivas / citas agendadas * 100

Tasa de cumplimiento de citas: 2025					
Citas efectivas / citas agendadas * 100					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
83%	80%	77%	80%	76%	78%

En este cuadro se evidencia que el mes de julio fue el que mas presento porcentaje de cumplimiento de citas correspondiente a un 83%, en el segundo semestre de 2025.

Respecto a los ingresos económicos por especialidades se evidencia que ortodoncia y operatoria y estética son los que más generan este tipo de ingresos.

4. MARKETING Y POSICIONAMIENTO

Durante el 2025, se inició y se completó la fase de Transformación Digital Primaria, logrando el despliegue de activos propios (Sitio Web) sarmident.com y de terceros (Redes Sociales Instagram y Facebook). El enfoque principal fue el alcance y la visibilidad de marca; sin embargo, los indicadores de conversión de ventas directas (ROI) se encuentran en fase crítica, requiriendo un ajuste inmediato en la estrategia de pauta y el embudo de ventas.

En cuanto al desempeño del ecosistema digital, se consolidó la infraestructura operativa mediante el lanzamiento y mantenimiento técnico del sitio web corporativo, junto con la gestión de perfiles institucionales en Instagram y Facebook.

Estas plataformas alcanzaron una visibilidad media mensual de entre 1.500 y 2.200 usuarios únicos y una comunidad acumulada de 586 seguidores. No obstante, a pesar de la estabilidad en el alcance orgánico, la frecuencia de publicaciones se mantuvo en niveles básicos, lo que indica que el posicionamiento actual se encuentra en una fase de reconocimiento de marca sin haber alcanzado aún la madurez necesaria para la generación recurrente de demanda.

- **Costo de Adquisición de Paciente (CAC):** Respecto a la eficiencia comercial y el retorno de inversión, se ejecutó una inversión piloto de 100.000 pesos destinada a la promoción de servicios de blanqueamiento durante el mes de noviembre. Los resultados financieros reportaron una tasa de conversión nula en pacientes efectivos, lo que sitúa el costo de adquisición de paciente (CAC) fuera de los márgenes de rentabilidad proyectados para este ejercicio. Este desenlace revela una ruptura crítica en el embudo de ventas, derivada posiblemente de una segmentación imprecisa del mercado objetivo o de la ausencia de protocolos de cierre comercial inmediato, factores que deben ser reestructurados para garantizar la viabilidad de las futuras campañas de pauta digital.

Se manejaron convenios de atención de servicios de salud oral con la fundación Country Club de Bogotá, la tiquetera de bienestar de la DIAN y se estableció convenio con los afiliados al fonde de empleados de CENCOSUD.

5. RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD

- **Desempeño del Equipo:** De acuerdo al análisis de desempeño de ingreso económico las especialidades que mayor ingreso registran durante el 2025 son Ortodoncia a cargo del Dr. Jairo Sarmiento y Operatoria y Estética a cargo del Dr. Manuel Roberto Sarmiento, las demás especialidades aportan ingreso que solventan entre todos los gastos operacionales de la clínica.

Respecto al personal auxiliar, se elaboró un manual de funciones y se establecieron unas metas de cumplimiento del mismo, generando incentivos que se proyectaron para el 2026, esto genera que las agendas en la mayoría estén con pacientes activos y en rotación entre especialidades

- **Nivel de Satisfacción (NPS):** El sistema de DENTALINK, tiene parametrizado el envío automático de las encuestas de satisfacción para los pacientes una vez se finaliza la atención, al analizar los resultados evidenciamos que solo el 10% de los pacientes responden esta encuesta, por lo tanto, junto con el área de auditoria se está trabajando para poder mejorar el porcentaje de cumplimiento de este indicador debido a que si se hace un corte aproximado de 1000 encuestas enviadas, se responden 100. Es importante tener en cuenta que la evaluación se realiza sobre 5.0 y los resultados son los siguientes:

- **Calidad de la atención clínica: 4.95**
- **Recomendabilidad: 4.97**
- **Satisfacción general: 4.94**

Pero se requiere mayor número de encuestas realizadas.

- **Capacitación:** Se programaron y se realizaron las capacitaciones por auditoria respecto a: historia clínica, bioseguridad, farmacovigilancia, tecnovigilancia. Se deben programar cursos o diplomados realizados por los especialistas durante el año, porque no se ejecutaron en el 2025.
- **Se estandarizan procesos y flujos de trabajo teniendo en cuenta:**
 - Proceso misional de sarmident+.
 - El plan de capacitaciones que se ajusta con auditoria
 - El manual de gestion de medicamentos
 - Manual de bioseguridad
 - Política uso y reuso
 - Custodia de bienes
 - PGIRHS
 - Plan de emergencias
 - Formato de solicitud de medicamentos y dispositivos medicos (es el que se maneja para pedir todo lo de insumos)
 - Manual de atencion al paciente

6. ANÁLISIS D.O.F.A.

FORTALEZAS:

Ventaja competitiva de la clínica

1. Tecnología avanzada: Equipos de última generación (escáner intraoral, radiografía digital*).
2. Odontología especializada: Un equipo de especialistas con reconocimiento y experiencia.
3. Excelente infraestructura.
4. Ubicación: lugar selecto en el norte de Bogotá, con buen acceso a parqueaderos.
5. Servicio al cliente: Excelente trato, proceso de citas optimizado (verificar disponibilidad algunos especialistas)y seguimiento post-tratamiento.
6. Se cuenta con el personal apropiado (asistencial, auxiliar)
7. Buena Reputación: Alta fidelización de pacientes y referencias positivas (voz a voz).
8. Se adquiere póliza de seguro con davivienda (experiencia crediticia para sarmident+).

OPORTUNIDADES:

Factores externos que la clínica puede aprovechar para crecer y mejorar.

1. Auge estético: Crecimiento en la demanda de tratamientos estéticos (blanqueamiento, carillas, ortodoncia invisible).
2. Tendencias Tecnológicas: Inversión equipo de rx, impresora y equipo PC
3. Cambios demográficos: Crecimiento poblacional en la zona de influencia de la clínica.
4. Convenios: Posibilidad de establecer alianzas con aseguradoras o empresas locales efectivas.
5. Conciencia de Salud: Mayor interés de la población en la prevención y salud dental.

DEBILIDADES:

Aspectos que limitan la competitividad de la clínica

1. Marketing insuficiente: Poca visibilidad online o ausencia de estrategias de fidelización.
2. Gestión ineficiente: no se han terminado de estandarizar procesos, para no tener que hacer reprocesos.
3. No lograr consolidar convenios
4. ¿Qué debemos corregir? (procesos lentos, comunicación interna).

AMENAZAS:

Factores externos que pueden representar riesgos o desafíos para la clínica

1. Competencia de otras clínicas. ¿Qué están haciendo bien?
2. Crisis económica: Disminución del poder adquisitivo de los pacientes, llevando a posponer tratamientos no esenciales.
3. Intensificación del marketing de la competencia: Campañas publicitarias muy fuertes de otras clínicas

7. PROYECCIONES Y OBJETIVOS 2026

1. Flujos de Trabajo

Objetivo: Estandarizar y documentar el 100% de los protocolos clínicos y administrativos de la clínica durante el primer semestre de 2026, con el fin de optimizar los tiempos de atención y garantizar una experiencia de usuario sencilla y uniforme.

2. Inversiones en Equipos

Objetivo: Modernizar la infraestructura tecnológica mediante la adquisición e instalación de un equipo periapical, una impresora de resina, dispositivos móviles (Tablets/Laptops) y un microscopio láser, asegurando la capacitación técnica del personal para su uso clínico antes de finalizar el tercer trimestre.

3. Otros Especialistas

Objetivo: Ampliar la red de especialistas en todas las áreas odontológicas, integrando nuevos profesionales de manera escalable y proporcional al crecimiento del flujo de pacientes, para reducir los tiempos de espera y aumentar la capacidad de resolución de casos complejos en la misma sede.

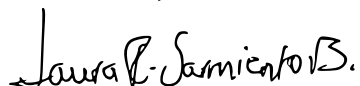
4. Manejo de Redes

Objetivo: Potenciar la presencia digital de la clínica mediante el fortalecimiento del calendario de publicaciones y la ejecución de la propuesta estratégica con **GEAK LIFE**, buscando incrementar el alcance en redes sociales y la conversión de prospectos en pacientes efectivos durante el próximo año.

CONCLUSIONES GENERALES

- Se evidencia que la ejecución de la clínica desde el punto de vista financiero, administrativo y operativo, han estado articulados para poder realizar y ejecutar las actividades correspondientes de la clínica y cumplir con las responsabilidades financieras.
- Los indicadores de gestión y clínicos se deben seguir midiendo para poder establecer oportunidades de mejora
- Se debe fortalecer el manejo de redes sociales para que sean un canal de poder ingresar nuevos pacientes.
- Se plantea a un mediano plazo poder tener un gerente de la clínica que este de manera permanente y que pueda estructurar las actividades que lleva consigo día a día y esto va ligado a supervisión y funcionamiento de auxiliares y recepcionista así como la supervisión de odontólogos y procesos administrativos que implique la atención de los pacientes.

Cordialmente,



Laura Rocio Sarmiento Bejarano
Representante legal
SARMIDENT PLUS

