



Informe de Gestión 2025

Laboratorio de Investigación Hormonal – LIH S.A.

1. Introducción y contexto general

El año 2025 fue un periodo clave para el Laboratorio de Investigación Hormonal – LIH S.A., al constituirse como el primer año de implementación de la Plataforma Estratégica 2025–2030, en un entorno sectorial caracterizado por incertidumbre regulatoria, presión financiera del sistema de salud y alta competencia. A pesar de este contexto desafiante, la organización mantuvo la estabilidad operativa, la continuidad del servicio, la seguridad del paciente y la sostenibilidad financiera.

2. Direccionamiento estratégico y plataforma 2025–2030

Durante 2025 se socializó e implementó la Plataforma Estratégica 2025–2030, incluyendo la actualización de la misión, visión y valores institucionales, así como la adopción del Modelo de Propuesta de Valor MECA, que orienta la experiencia del usuario y la cultura organizacional bajo los principios de calidad, confiabilidad, sostenibilidad y amabilidad.

3. Gestión estratégica y gobernanza

La estrategia se operacionalizó mediante 11 objetivos estratégicos estructurados bajo la metodología Balanced Scorecard, articulados con tableros de indicadores y Planes Operativos Anuales por proceso, fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos, la alineación organizacional y la gobernanza institucional.

4. Investigación y proyectos

La investigación y la gestión de proyectos constituyen un eje estratégico para el Laboratorio de Investigación Hormonal, al permitir la generación de conocimiento, la innovación diagnóstica y el fortalecimiento de la propuesta de valor institucional.

5. Gestión de calidad y mejora continua

El Laboratorio consolidó su sistema de gestión de calidad con los siguientes hitos:

- Cumplimiento en la transición de Acreditación a la norma ISO 15189:2022 para 10 pruebas.





- El mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015, con un cierre exitoso de auditorías.
- Sostenimiento de sellos de calidad, ratificando su compromiso con la mejora continua y la seguridad del paciente.

6. Gestión del servicio y experiencia del usuario

En 2025 se logró un cumplimiento del 98% del presupuesto establecido y crecimiento en ventas del 14% y se fortalecieron las estrategias en las sedes existentes y se realizó la apertura de nuevas sedes estratégicas que facilitan el acceso al servicio.

Durante el año 2025 el proceso de **Experiencia al Usuario** del LIH fortaleció su modelo de atención mediante estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio, la humanización y la articulación entre procesos, este trabajo permitió lograr resultados muy favorables evidenciando una experiencia positiva y altos niveles de confianza como:

- La satisfacción global del usuario superó el 98%
- El indicador de recomendación se ubicó cercano al 99%,

7. Gestión del talento humano

Durante el año 2025 la Gestión del talento humano se caracterizó por el cumplimiento integral de la reforma laboral, la creación del campus de capacitaciones virtual y la ejecución del plan de bienestar, contribuyendo a la estabilidad laboral y al fortalecimiento cultural.

8. Gestión operativa y tecnológica

Durante el año 2025 **el Laboratorio de Investigación Hormonal** consolidó un crecimiento sostenido en su operación asistencial, apoyados en una significativa renovación tecnológica y la implementación local de nuevas pruebas, mejorando la oportunidad diagnóstica, la eficiencia operativa, la reducción de costos y la confiabilidad de los procesos.

Durante el año 2025 se consolidó el fortalecimiento de la red de sedes del laboratorio, permitiendo ampliar la cobertura de atención y responder al incremento sostenido en la demanda de servicios diagnósticos.

Se fortaleció el servicio de domicilios durante el año 2025 lo que permitió un crecimiento en la atención de pacientes y un mejoramiento en la satisfacción del servicio.





9. Gestión ambiental y de infraestructura

Durante el 2025 el Laboratorio fortaleció de manera significativa su sistema de gestión ambiental y de infraestructura avanzando en el cumplimiento normativo, la ampliación de servicios, el aprovechamiento de residuos, la implementación de mecanismos de ahorro en servicios públicos y la eficiencia en el uso de recursos. Estos resultados consolidan la sostenibilidad como un pilar estratégico corporativo, permiten fortalecer y mejorar las condiciones físicas de las sedes.

Con relación al cumplimiento normativo se destaca:

- Adopción de la **Resolución 591 de 2024** (PGIRASA) desde octubre.
- Inscripción de 15 sedes en el **Registro Único Ambiental – RUA** (Res. 839/2023).
- Reportes SIRHO e IDEAM ejecutados según normatividad vigente.
- Se da cumplimiento al licenciamientos del concepto higiénico sanitario
- Se realizó la medición y actualización de los sellos de Huella de Carbono y Responsabilidad Social

10. Gestión de la Tecnología

Durante el periodo 2025, el proceso de Tecnología consolidó avances clave en seguridad, eficiencia operativa y continuidad del servicio. Se fortalecieron los controles de ciberseguridad, se optimizaron los procesos de atención al usuario y se avanzó en la modernización tecnológica. Estos resultados contribuyeron directamente al desempeño institucional y al soporte estratégico requerido para las operaciones del laboratorio, dentro de los principales logros a resaltar se tienen:

- Reforzamiento de la seguridad perimetral.
- Avances en automatización y digitalización de procesos internos críticos.
- Optimización del flujo de atención de incidentes en GLPI y mejora en tiempos de respuesta.
- Actualización de políticas y lineamientos de seguridad de la información.

11. Gestión financiera

Durante el año 2025, se consolidó una operación estable y sostenible en los procesos del área Financiera, reflejando mejoras en los indicadores de eficiencia operativa, control del riesgo y calidad de la información.

Durante este periodo se mantuvo la oportunidad y exactitud en la emisión de las facturas de clientes, se desarrollaron actividades que permitieron mejorar el recaudo, disminuir los días de cartera en mora o de difícil cobro, y garantizar el flujo de efectivo lo que se traduce en una **mayor capacidad de respuesta frente a las necesidades operativas y de inversión.**





En el año 2025 los ingresos crecieron un 12,9%, el margen bruto 34,6% y el EBITDA un 30,6%, manteniendo adecuados niveles de liquidez y bajo endeudamiento. Estos resultados permitieron evidenciar la fortaleza del negocio en su operación principal y una gestión eficiente, manteniendo una capacidad sólida de generación de flujo operativo, lo que respalda la estabilidad financiera y la capacidad de crecimiento y expansión en el sector.

El proceso de Gestión de Inventarios logró mejoras relevantes en el control, rotación y exactitud de los niveles registrados, contribuyendo a la **reducción de costos asociados a sobre inventarios y obsolescencias**.

12. Gestión jurídica

Durante la vigencia 2025 se fortaleció la gestión jurídica con el avance del Diagnóstico Jurídico Institucional, lo cual permitió identificar niveles de madurez en los procesos de vinculación, control de contrapartes y avanzar en la estructuración del manual de contratación con entrada en vigor en el 2026.

se adelantó una revisión integral de los sistemas SARLAFT y SICOF, así como la estandarización de formularios para el conocimiento de contrapartes, con el fin de generar acciones orientadas a mejorar los sistemas de prevención (LA/FT/FPADM/COF).

13. Proyección

El LIH cierra el año 2025 con una base estratégica, operativa y financiera sólida, preparada para afrontar los retos del 2026, con proyectos prioritarios orientados a la transformación tecnológica, expansión de servicios y avance hacia acreditaciones de nivel internacional.

Para 2026 se prioriza la implementación del ERP institucional, el fortalecimiento del LIS, la modernización de la experiencia digital, la ampliación del portafolio de pruebas y el avance hacia acreditaciones de mayor alcance.

