

INFORME DE GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN AÑO 2022

MARÍA TERESA MENESES RAMÍREZ
Directora ejecutiva Fundación COVIDA
Diciembre 2022

CONTENIDO

1. Dirección Ejecutiva
 - 1.1. Comodato
 - 1.2. Contrataciones EPS's, alianzas interinstitucionales
 - 1.3. Gestión contractual
 - 1.4. Portafolio de servicios actualizado 2022
 - 1.4.1. Tarifas
 - 1.4.2. Psicología
 - 1.4.3. Programa adulto mayor
 - 1.4.4. Acompañamiento a Sanitas EPS para promocionar programa Covida
2. Área administrativa
 - 2.1. Software historia clínica y software contable
 - 2.2. Talento Humano
 - 2.2.1. Plan incentivos (bienestar del empleado)
 - 2.2.2. Celebración fin de año (celebración navidad funcionarios, fiesta navidad niños y niñas)
 - 2.2.3. PQRSF
 - 2.2.4. Asesoría en Talento Humano (productividad y capacidad instalada)
 - 2.3. Misional
 - 2.3.1. Fases terapéuticas y aumento de procesos terapéuticos
 - 2.3.2. Número de usuarios año 2022
 - 2.3.3. Escuela de padres
 - 2.4. Política participación social en salud (PPSS)
 - 2.5. Sede Fundación Covida
 - 2.5.1. Mantenimientos preventivos y correctivos
 - 2.5.2. Materiales terapéuticos y equipos
 - 2.6. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
 - 2.6.1. Orden y aseo
 - 2.6.2. Protocolos de bioseguridad
 - 2.6.3. Exámenes médico-laborales de ingreso, retiro y seguimiento

- 2.6.4. Capacitaciones e inducciones
- 2.7. Estrategias de comunicación y promoción en redes sociales
- 3. Calidad
 - 3.1. Sistema único de habilitación
 - 3.2. Plan de auditoria para el mejoramiento de la garantía de la calidad PAMEC
 - 3.3. Indicadores de calidad

1. Dirección Ejecutiva

1.1. Comodato

*Calle 10 Norte No. 17A- 19 Barrio Providencia, Armenia
Teléfono: 734 18 99 Celular: 315 876 72 73
E-mail: fundacioncovida@gmail.com
Web: www.fundacioncovida.org*

El contrato de comodato entre la Alcaldía de Armenia y la Fundación social COVIDA ha sido fundamental en la operación de COVIDA, ya que desde el año 2000 que fue suscrito por primera vez este contrato y cada 5 años se ha venido renovando tal y como lo exige la ley. Dicha renovación ha hecho posible que COVIDA tenga una sede y que día a día pueda ir construyendo y mejorando los espacios para prestar un mejor servicio a cada uno de los usuarios. En octubre del 2022 se vencía el actual contrato de comodato y seis meses antes a la fecha de terminación, se envió a la Alcaldía y al concejo municipal de Armenia el manifiesto de prórroga del mismo tal y como lo exigía el mismo. En el mes de julio de 2022 se recibió un oficio en COVIDA el cual indicaba que el contrato no sería renovado. Inmediatamente después de recibir este oficio se procedió a realizar las gestiones pertinentes con la oficina de bienes y suministros de la Alcaldía municipal, en donde informaron que el predio era requerido por el alcalde para el desarrollo de un proyecto.

Posterior a la reunión con el director de bienes y suministros se gestionó una cita con el alcalde, durante la cual se hizo una pequeña presentación y se proyectó un video donde se mostraba la trayectoria de COVIDA. El alcalde quedó gratamente sorprendido y agradeció a Gladys Amanda por la labor social que ha desarrollado durante tantos años en el departamento del Quindío con la población con discapacidad. Finalizando la reunión, el alcalde dijo que no requería el lote para desarrollar el proyecto y que por el contrario se podía establecer, de ser necesaria una alianza interinstitucional con COVIDA para atender población vulnerable.

Las gestiones desde la dirección ejecutiva continuaron, no solo con el alcalde sino con el director de bienes y suministros de la alcaldía y con algunos concejales del concejo municipal. Se realizaron visitas a los concejales con el fin de sensibilizarlos frente a la labor social de COVIDA.

En el mes de noviembre de 2022 citaron a primer debate con la comisión del plan del concejo municipal, donde los concejales de esta escucharon a la directora ejecutiva, quien argumentó y demostró con algunos datos y hechos la labor social de COVIDA. Esta intervención era de carácter obligatorio y su objetivo principal era dar a conocer la misión,

visión y labor que se viene realizando en pro de la población con discapacidad del departamento. Durante la exposición se resaltaron las sesiones terapéuticas gratuitas otorgadas a los usuarios y el plan padrinos de la Fundación, es decir los niños, niñas o adultos que asisten al programa terapéutico de manera gratuita o subsidiada por parte de algún donante. De igual forma, se aclaró que a pesar de ser una entidad que presta servicios de salud, también es una entidad sin ánimo de lucro tal cual lo avala la DIAN y la Cámara de comercio de Armenia y el Quindío. Durante este primer debate el propósito principal era demostrar a los concejales las razones por las cuales COVIDA era merecedora de suscribir nuevamente el contrato de comodato con el municipio de Armenia, durante la intervención hubo algunas preguntas por parte de los concejales y la directora ejecutiva argumentó su respuesta dejando a estos conformes.

La plenaria fue el 7 de diciembre de 2022, durante la cual citaron a varias fundaciones y juntas de acción comunal y el resultado de esta plenaria fue positivo, lo cual indicó que para el año 2023 se suscribiría un nuevo contrato de comodato entre la alcaldía de Armenia y la Fundación COVIDA.

Fueron aproximadamente 5 meses seguidos de gestiones de la directora ejecutiva y la directora financiera los cuales dieron como resultado el voto positivo para suscribir un nuevo contrato de comodato entre la Alcaldía de Armenia y la Fundación social COVIDA por un plazo de tiempo igual al anterior (5 años), dicho contrato esta sujeto a elaboración por parte del área jurídica de la oficina de bienes y suministros y posterior firma del alcalde. Se espera que para el mes de febrero de 2023 ya se tenga firmado el contrato.

1.2. Contrataciones EPS's, alianzas interinstitucionales

A lo largo del año 2022 se han mantenido las contrataciones con las EPS's que venían en años anteriores, las cuales son: EPS Sura, EPS Sanitas Compensar EPS, Cosmitet EPS, Pólizas (Bolívar, Sura), ARL (Positiva, Bolívar, Sura) y se tiene cobertura con SOAT. A lo largo del año 2022 se realizaron algunas alianzas temporales con entidades homólogas que solicitaron algunos de los servicios terapéuticos, especialmente Terapia Hídrica. El tipo de contratación que se tuvo con ellos fue por evento y pago por anticipado de la totalidad

de las sesiones terapéuticas. Entre estas entidades se encuentran: Famisanar EPS, Clínica Neuro mental, Fundación Conexión (Neuroconexión) y IPS SportMedical.

1.3. Gestión contractual

Se realizaron gestiones con Nueva EPS (PAC – plan atención complementaria) con el fin de incrementar los usuarios de esta modalidad ya que durante todo el año 2022 solo se recibió un usuario de PAC. Se solicitó reunión con el Gerente de Asmetsalud EPS, con el fin de eliminar el intermediario, ya que el prestador que cuenta con el contrato con la EPS quería subcontratar a COVIDA y pagar mucho menos del valor de las Terapias Hídricas. Dicha negociación no llegó a darse, al Gerente le pareció elevada la tarifa que se presentó en el portafolio de servicios, sin embargo, quedó en pasarlo a comité. Por parte de COVIDA tampoco se volvió a insistir ya que según sugerencias de otros gerentes del gremio sería una de las siguientes EPS's que se liquidaría.

1.4. Portafolio de servicios actualizado 2022

1.4.1. Tarifas

1.4.2. Psicología

1.4.3. Programa adulto mayor

1.4.4. Acompañamiento a Sanitas EPS para promocionar programa Covida

El portafolios de servicios de la Fundación Covida se actualizó en el año 2022, incluyendo dentro del proceso terapéutico integral intensivo la sesión terapéutica de Psicología como parte fundamental del proceso, basada especialmente en el binomio madre – hijo con énfasis en patrones de crianza y patrones de comportamiento infantil. Así mismo, se incluyó el programa de adulto mayor, en el cual su objetivo principal es prevenir el deterioro cognitivo en adultos a través de intervenciones terapéuticas integrales. Dicho programa se ofertó dentro del portafolio de servicios a las EPS's y de manera particular, teniendo más acogida en esta última y contando a lo largo del año con 6 usuarios aproximadamente.

Las tarifas también fueron modificadas ofertando tarifas SOAT 2022.

2. Área administrativa

2.1. Software historia clínica y software contable

En diciembre del año 2021 se realizó compra del software de historia clínica, el cual se compone de 4 módulos (historia clínica, facturación, admisiones y agendamiento de citas), se tardaron aproximadamente 2 meses en instalación, adaptación, corrección y capacitaciones al personal. Después de varios años de probar diferentes softwares y tener pérdidas económicas, se puede concluir que este software de la empresa MEDIFOLIOS si ha cumplido con las necesidades de la Fundación COVIDA, tanto a nivel administrativo: admisiones, agendamiento de citas y facturación, como a nivel misional, es decir historia clínica. El equipo terapéutico jugó un papel fundamental en el proceso de instalación y adecuación de los módulos del software ya que fueron las terapeutas quienes enviaron, modificaron y actualizaron los formatos de valoración y de atención. Con el módulo de admisiones, se mejoró mucho la atención al usuario y el agendamiento de las citas. Sin embargo, se siguen presentando situaciones con algunos formatos y cuando esto ocurre hay que actualizar o recurrir a servicio técnico, pero la empresa ha respondido adecuadamente en cuanto a tiempos y resolución de problemas.

Durante el segundo semestre del año se compró el software contable ARISTA, que, si bien se utilizaba anteriormente, no se contaba con él en las instalaciones de COVIDA, ya que toda la contabilidad era llevada de manera externa desde las oficinas de la revisora fiscal, quien junto con su equipo contable realizaban dicha labor. Contar con el software en Covida facilitó las funciones de la auxiliar contable, quien a partir del segundo semestre del año se dedicó a llevar la contabilidad en COVIDA, lo cual fue un beneficio tanto para la presentación de informes contables a la super intendencia de salud, como en términos de tiempo. El hecho de que la auxiliar contable tuviera que dedicarse mucho más a la contabilidad hizo que se ajustaran sus funciones, se le delegaran otras de apoyo en facturación y cartera y se creara la necesidad de una nueva vacante para el área de piscina (admisiones, servicio al cliente, entre otras). Ambos cargos, auxiliar contable y auxiliar administrativo en piscina están actualmente cubiertos y se cuenta con el personal idóneo para los mismos.

2.2. Talento Humano

- 2.2.1. Plan incentivos (bienestar del empleado)
- 2.2.2. Celebración fin de año (celebración navidad funcionarios, fiesta navidad niños y niñas)
- 2.2.3. PQRSF
- 2.2.4. Asesoría en Talento Humano (productividad y capacidad instalada)

2.2.1. Plan incentivos (bienestar del empleado)

El recurso humano ha sido uno de los pilares que más se ha fortalecido a lo largo de estos años. Es muy importante para la Fundación COVIDA contar con personas idóneas, pero así mismo que emocionalmente se sientan bien en su lugar de trabajo. En el año 2022 se diseñó un plan de incentivos que se cumplió a lo largo del año, lo cual ha hecho que el clima laboral mejore significativamente. A continuación, se anexa el cuadro del plan de incentivos para el año 2022. Cabe resaltar que este plan está enmarcado en la Política participación social en salud (PPSS) y está sujeto a modificaciones según consultorías en talento humano que se recibirán en el año 2023.

INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Festeja tu cumpleaños	El colaborador podrá tener medio día remunerado para celebrar esta fecha especial.	Tener la oportunidad de compartir la hora del almuerzo y resto de la tarde con sus seres queridos el día de su cumpleaños.
	El colaborador tendrá un reconocimiento verbal, en redes sociales y una tarjeta el día de su cumpleaños.	Hacer sentir especial al colaborador durante el día de su cumpleaños.
CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
El medio día debe ser redimido únicamente el día del cumpleaños, salvo quienes cumplan un día no laboral o festivo, el cual se cambiará por el día inmediatamente siguiente al de su cumpleaños. No podrá ser acumulado este medio día con otros permisos o incentivos. Este beneficio no aplica cuando la fecha del cumpleaños coincide con el periodo vacacional.		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Estudia y capacítate	El colaborador que desee realizar estudios de pregrado, post grado o algún curso de capacitación o especialización	Dar al colaborador la oportunidad de crecer profesionalmente y poder aplicar dichos conocimientos

Calle 10 Norte No. 17A- 19 Barrio Providencia, Armenia

Teléfono: 734 18 99 Celular: 315 876 72 73

E-mail: fundacioncovida@gmail.com

Web: www.fundacioncovida.org

	tendrá el tiempo para hacerlo y en algunos casos un apoyo económico para el pago de dichos estudios.	en pro del beneficio de la fundación Covida.
CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
<p>El colaborador que desee entrar a estudiar deberá solicitar por escrito permiso de ausentarse en horas laborales para cumplir con su horario de estudio, previamente deberá organizar con la administradora o líder del proceso, quién reemplazará sus funciones o si debe recuperar dicho tiempo, todo en pro de la productividad de la Fundación Covida. Los apoyos económicos serán presentados a la directora financiera para su aprobación y equivaldrán a un porcentaje de la matrícula. No siempre se podrán otorgar incentivos o apoyos económicos, pero en algunas ocasiones se podrán reemplazar por días remunerados según cada caso específico.</p>		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Realiza tu labor con amor	Mensualmente el día del pago de salario y/o honorarios el colaborador recibirá un agradecimiento verbal o vía mensaje de texto por las funciones realizadas durante el mes.	Agradecer, reconocer e incentivar al colaborador a continuar ejerciendo su labor de manera responsable, profesional y amorosa.
	Reconocimiento por escrito y verbal cuando en el buzón de PQRSF hagan algún reconocimiento o felicitación al colaborador.	Agradecer, reconocer e incentivar al colaborador a continuar ejerciendo su labor de manera responsable, profesional y amorosa.
CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
<p>El Colaborador recibirá por parte de las directivas un reconocimiento mensual verbal el día del pago de nómina y honorarios respectivamente. Reconocimiento verbal y escrito cuando en el buzón de PQRSF se hagan por parte del usuario.</p>		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Compañero del mes	Cada mes se hará un reconocimiento al compañero del mes exaltando su esfuerzo y compromiso tanto a nivel profesional como de relaciones con sus compañeros.	Hacer un reconocimiento al colaborador abordado desde diferentes puntos, el directivo, los compañeros y los usuarios. Quienes tendrán la oportunidad de votar por la persona que consideren.
CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
<p>Se realizarán votaciones entre las diferentes áreas, administrativa, operativo (compañeros misional y administrativo) y los usuarios y/o co – terapeutas de la Fundación Covida. Cada uno tendrá un porcentaje y finalmente se escogerá el compañero del mes reconociéndolo públicamente mediante una foto y con un incentivo o regalo.</p>		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Comparte con tu familia	El colaborador recibirá un día remunerado semestral (dos días al año) en el marco del día de la familia.	Poder disfrutar del día de la familia en el marco de la ley 1857 de 2017.

CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
El día de la familia podrá ser programado por las directivas de la Fundación con actividades tanto en las instalaciones de esta como por fuera. Se incluirán los miembros principales de la familia del colaborador (cónyuge e hijos). El día de la familia también podrá ser otorgado para el disfrute de cada colaborador de manera independiente, este día podrá ser un sábado tal y como la ley lo ampara y teniendo en cuenta que es un día hábil para la Fundación Covida.		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Promoción y prevención de la salud física, emocional y mental.	El colaborador podrá hacer uso de las instalaciones de la Fundación Covida y de los servicios terapéuticos que se brindan según necesidad.	Prestar los servicios terapéuticos a los colaboradores.
CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
La piscina terapéutica, el gimnasio, y otros espacios podrán ser utilizados por los colaboradores únicamente bajo supervisión de alguno de los líderes de los procesos, esto con el fin de garantizar la seguridad e integridad de cada uno de los colaboradores. En el caso de requerir terapias no se hará cobro alguno, pero deben regirse a la disponibilidad de horarios y cupos.		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Celebración de fechas especiales	Navidad, día del trabajo, días conmemorativos a su profesión, día de la mujer y del hombre.	Reconocer la labor de los colaboradores o los días especiales mediante una celebración.
CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
Desde el área directiva se dedicarán algunas fechas especiales para la celebración de los diferentes días conmemorativos, entre estos, día de navidad y día del trabajador. Las celebraciones podrán variar y se podrán realizar tanto dentro como fuera de las instalaciones de la Fundación Covida.		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Adelanto económico de nomina	El colaborador tendrá acceso a un préstamo de tipo económico, el cual será descontado de la nómina según acuerdo de pagos.	Brindar al colaborador una ayuda económica en caso de necesitarlo, siempre y cuando se cumplan las condiciones de uso específicas. Brindar apoyo económico para las situaciones en que lo requiera.
CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS		
La solicitud del préstamo económico la debe hacer el colaborador de manera formal, es decir por escrito, describiendo el acuerdo de pagos propuesto por el. La solicitud se aprobará por la directora financiera previo análisis y teniendo en cuenta la situación financiera actual de la Fundación. El préstamo no debe superar el 30% del salario del colaborador y en el caso en que haya terminación de contrato, este será descontado de la liquidación.		

2.2.2. Celebración fin de año (celebración navidad funcionarios, fiesta navidad niños y niñas)

Es importante resaltar que la celebración de navidad de los niños y niñas del año 2022 ha sido una de las más grandes en los últimos años, si bien es cierto que los años anteriores fueron difíciles a causa de la pandemia y la crisis del sector salud, también se debe resaltar que a esta fiesta asistieron muchos niños y niñas en compañía de sus padres y fue

Calle 10 Norte No. 17A- 19 Barrio Providencia, Armenia

Teléfono: 734 18 99 Celular: 315 876 72 73

E-mail: fundacioncovida@gmail.com

Web: www.fundacioncovida.org

absolutamente gratificante escuchar tantos testimonios de madres y padres que sienten que COVIDA es el lugar indicado para sus hijos, hijas y sus familias. Se contó nuevamente con la participación de dos empresas Quindianas en la donación de los regalos de navidad y un miembro de la junta directiva quien anualmente dona los buñuelos y natilla para compartir ese día.

**2.2.3. Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
(PQRSF):**

Los informes de PQRSF se venían presentando de manera trimestral a lo largo de los últimos dos años, según lo exigido por la secretaría municipal de salud, sin embargo, durante el tercer trimestre del año 2022 se modificó esta norma y a partir de ese momento debe presentarse de manera semestral. Desde ese momento se delegó a la encargada de SIAU (sistema de información y atención al usuario) para darle respuesta a las PQRSF y realizar y enviar el informe.

A continuación, se hace un breve resumen de las quejas más reiterativas y la clasificación de estas según la matriz que se hace para presentar el informe:

Numero de consultas ciudadanas recibidas durante el año 2022: 75

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Según clasificación	17	37	5	9	7

Se registraron en su mayoría consultas ciudadanas de usuarios pertenecientes a las EPS's Sura y Sanitas del régimen contributivo. En cuanto al género, predominó el femenino y el medio por el cual se recibieron fue escrito, principalmente fue el buzón de sugerencias. Las quejas más recurrentes estuvieron relacionadas con la temperatura del agua y el olor a cloro de la piscina terapéutica. El plan de mejora para dichas quejas fue incrementar la periodicidad en los mantenimientos por parte del técnico del calentador y el técnico fisicoquímico. De igual forma tanto la Directora Ejecutiva como la Administradora realizaron el curso de piscinero y desde ese momento se viene haciendo un monitoreo estricto en

Calle 10 Norte No. 17A- 19 Barrio Providencia, Armenia

Teléfono: 734 18 99 Celular: 315 876 72 73

E-mail: fundacioncovida@gmail.com

Web: www.fundacioncovida.org

cuanto a las dosis y horario de aplicación de cloro. Los niveles de cloro y la temperatura del agua son óptimas para las necesidades de la piscina terapéutica de COVIDA.

A los usuarios en las respuestas se les explica que las condiciones climáticas y fisicoquímicas de la piscina son las adecuadas, en algunas ocasiones se toma la temperatura con el termómetro y se les demuestra, por lo general entienden y quedan satisfechos con las respuestas y hasta el momento no se han escalado dichas quejas a la EPS o algún ente de control.

2.2.4. Asesoría en Talento Humano (productividad y capacidad instalada)

En el segundo semestre de 2022 se contó con una asesoría de 3 meses de talento humano y productividad y capacidad instalada. Se encontró un clima laboral bueno, con la mayoría de los colaboradores a gusto en su puesto de trabajo. Sin embargo, para el momento el sentimiento de poco compañerismo e individualidad estaba presente en algunos integrantes del equipo.

Se presentaron dificultades en los momentos de reemplazo de personal, por falta de mano de obra calificada en la ciudad o un proceso de reclutamiento defectuoso donde no se logró identificar la falta de compromiso de algunas de las nuevas contrataciones.

En cuanto a la productividad o capacidad instalada, se presenta un panorama alarmante. Se desarrolló un piloto de medición de productividad, el cual indicaba el grado de compromiso que se tiene por parte de los usuarios y/o padres co-terapeutas. El poco compromiso de estos desenlaza en la subutilización de los espacios y mala distribución de horarios.

Fueron alrededor de 6 semanas donde se contrastó la cantidad de usuarios que estaban agendados, con quienes realmente se atendían. Para los procesos terapéuticos que se midieron estos son los resultados promedio semanales:

Terapia física y vestibular: 41%

Psicología: 56%

Terapia de lenguaje: 44,5%

Terapia ocupacional: 52%

Como se explicó anteriormente, dichos resultados salen de un piloto de medición que deja ver que la capacidad instalada de la fundación puede estar siendo subutilizada, sin embargo persiste la queja constante por parte de los colaboradores que no hay tiempo suficiente para el desarrollo de todas las funciones asignadas.

Se recomienda establecer el estudio pertinente de capacidad instalada y productividad por un periodo más largo de tiempo para establecer las causas reales del ausentismo y proponer soluciones accionables.

Se propone la contratación de un profesional en el área de talento humano, que se encargue especialmente de la medición del indicador de productividad, el clima laboral y gestión de permisos. Y así, que la directora y administradora se enfoquen en problemas propios de la expansión comercial y operación de la fundación.

Por último, se sugiere un cargo de practicante y/o auxiliar para el área de admisiones de la fundación. Es uno de los cargos de mayor importancia, más difíciles y de mayor carga laboral donde quien lo ocupa actualmente ha manifestado en repetidas ocupaciones que necesita apoyo.

Es importante resaltar que una vez finalizado el periodo de asesoría de Santiago Meneses y teniendo en cuenta tanto los datos que arroja su investigación como las sugerencias según su experiencia en talento humano, se tomaron decisiones importantes a final de año. Para el mes de diciembre de 2022, se llegó a un acuerdo contractual con Claudia Giraldo, psicóloga especialista en talento humano, con más de 18 años de experiencia como directora de talento humano en empresas. Será ella la encargada de brindar asesoría externa, realizar funciones internamente y capacitar con el método “coaching” a la Directora Ejecutiva. Es fundamental entender que las funciones que se desarrollan en talento humano al interior de COVIDA no requieren de

una persona contratada de tiempo completo, ya que estas son actividades de manera eventual, dentro de las cuales se encuentran: cultura organizacional, selección de personal, evaluaciones periódicas de desempeño laboral, entrevistas de retiro, plan de capacitaciones al personal, las cuales se ejecutaran a lo largo del año según necesidades y cronograma, administración del clima organizacional, lo cual incluye situaciones puntuales con los colaboradores tales como, resolución de conflictos, entre otros. Teniendo en cuenta lo anterior, se decidió que la forma de contratación de Claudia seria por prestación de servicios en donde las actividades y horas semanales se ajustan a los honorarios cumpliendo con el plan de trabajo previamente establecido y que en lugar de tener un profesional de tiempo completo cuando no es necesario todos los días, este recurso físico y económico se podría invertir en otro tipo de estrategias o personal de apoyo en otras áreas.

En cuanto a la sugerencia de contratar un apoyo para el área de admisiones, se analizó la posibilidad de establecer un contrato o alianza interinstitucional con el SENA y de esta manera contar con un practicante en esta área. La gestión esta propuesta para febrero de 2023 fecha en que inician labores en la oficina de prácticas.

2.3. Misional

2.3.1. Fases terapéuticas y aumento de procesos terapéuticos

Las fases terapéuticas de la mañana (F1 y F0) se han ido incrementando en número de usuarios; se utilizaron estrategias para poder seguir prestando el servicio de óptima calidad, tales como: abrir dos grupos A y B tanto para fase 1 como para fase 0, para esto hubo que modificar los horarios de entrada y salida de los niños y niñas sin presentar ningún tipo de alteración en las terapias, los padres al principio se mostraron reacios al cambio pero con el tiempo se fueron adaptando, los horarios de las terapeutas se ajustaron de tal manera que estas tuvieran el espacio indicado para subir las notas de evolución a la historia clínica, otra estrategia fue incluir la terapia de psicología a los usuarios que la tenían en el ordenamiento médico y por último, se incluyó una terapia más, es decir que los grupos empezaron a rotar por 5 terapias. La terapia que se incluyó fue “terapia de destrezas finas y aprestamiento escolar”, para lo cual se designó una auxiliar de terapias con el conocimiento

y la experiencia para desarrollar junto con el equipo terapéutico el plan adecuado para cada grupo. Dicha terapia se presta solo en la Fase 1 A, ya que hasta que no aumente el número de niños y niñas en las demás fases y sea necesario abrir un quinto grupo, no se hará. Cabe resaltar que tanto la terapia de destrezas finas y aprestamiento escolar como la terapia vestibular hacen parte del aporte social que COVIDA le hace a la población con discapacidad el departamento del Quindío, es decir que no se cobra ni se cobrará a las EPS's.

2.3.2. Número de usuarios año 2022

En cuanto al número de usuarios, es difícil determinar un numero exacto ya que, la adherencia a los tratamientos depende en su totalidad de los padres y/o cuidadores co – terapeutas y muchas veces se experimentan momentos de desinterés o de ocupación en otros de sus roles diarios. Este tema de adherencia a los tratamientos se ha manejado siempre desde la emotividad y emocionalidad, entregándole amor y las herramientas a los padres y/o cuidadores para que hagan conciencia de la importancia de la integralidad e intensidad en los tratamientos de sus hijos, todo esto a cargo del equipo terapéutico. Por lo cual se reitera la importancia de tener un equipo equilibrado emocional y profesionalmente.

A continuación, se hace un promedio de usuarios atendidos en el año 2022: 287 usuarios

FASE 0	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4 (T.O y T.L)	ADULTOS (T.F)	ADULTOS (integrales / T.O)	ADULTOS (T.H)
25	35	16	15	16	30	24	126

Cabe resaltar que este promedio de usuarios está basado principalmente en los usuarios activos y permanentes, es decir, quienes según su patología deben cumplir con un horario y atención regular y continua, ya que en algunos casos usuarios adultos de terapia física o hídrica asisten a COVIDA con un ordenamiento medico de un numero específico de sesiones, las terminan y son egresados del proceso terapéutico habiendo cumplido los objetivos terapéuticos propuestos tanto por el especialista como por el terapeuta.

El aumento de usuarios en Terapias Hídricas fue significante a lo largo del año 2022, hubo que abrir dos nuevos horarios y dos profesionales que si bien hacen parte de la planta de personal de COVIDA fueron quienes asumieron estos nuevos horarios, una de las fisioterapeutas y un profesor de natación quien desde el año 2021 está capacitándose y formándose como terapeuta hídrico.

2.3.3. Escuela de padres

La escuela de formación a padres y madres co – terapeutas de la Fundación COVIDA ha sido uno de los pilares fundamentales desde la creación de COVIDA y así mismo ha sido una de las prioridades, ya que es muy importantes que los padres y madres co – terapeutas aprendan como hacer de todos los momentos del día momentos terapéuticos. Dicha escuela está enfocada al trinomio madre/padre/cuidador – hijo (a), quienes de una forma integral y estructural logran a través de la intervención del equipo terapéutico aprender a acompañar los procesos terapéuticos orientados al desarrollo cognitivo, motor, de lenguaje, social, adaptativo y emocional de los usuarios, favoreciendo su independencia y autonomía en actividades de la vida diaria.

Así mismo, desde área de psicología se orienta el proceso de acompañamiento, el desarrollo emocional del niño o niña en con discapacidad, con dificultades de aprendizaje y/o cualquier otra patología y así poder desempeñarse e integrarse a la sociedad.

La integralidad terapéutica brindada en la fundación COVIDA permite que el parent/madre y/o cuidador que se está formando como coterapeuta adquiera conocimientos y pautas de crianza fundamentales para el desarrollo del niño o niña. Aunado a esto, se brindan herramientas de autocuidado a través de capacitación de “cuidando al cuidador”, con el fin promover estrategias de externalización y regulación emocional a través de técnicas de relajación, promoviendo la salud mental y mejorando la calidad de vida.

Del mismo modo, se ha proporcionado espacios de intervención individual en procesos de intervención emocional a las madre/padres/cuidadores que han solicitado o se evidencian afectaciones emocionales, con el fin de promover habilidades de afrontamiento y salud mental.

Se ha observado aceptación, receptividad y participación de los parent y madres co – terapeutas tanto para la conformación de la escuela de padres como para los talleres

grupales e intervención individual. Durante el 2023, se continuará promoviendo y reforzando las capacidades antes mencionadas, como también socialización sobre derechos y deberes en salud, prevención y rutas de atención en violencia sexual, y demás temas de interés que favorezcan su formación integral en el rol de padres

2.4. Política participación social en salud (PPSS)

La política de participación social en salud fue creada en el año 2017 y a partir del año 2022 se convirtió en un requisito de obligatorio cumplimiento para las entidades de salud, a partir de esta fecha se debe cumplir con los reportes anuales al ministerio de salud y protección social.

La política principalmente pretende garantizar el derecho a la participación social en salud de toda la ciudadanía. En COVIDA había muchas de las acciones, metas y ejes de la PPSS que se realizaban como parte de la política interna, tales como, incentivos al talento humano y bienestar del empleado, PQRSF, SIAU (servicio de atención e información al usuario), presupuestos, mantenimientos de la sede, entre otras. Al convertirse en un requisito de obligatorio cumplimiento hubo que designar a una persona en espacial para que llevara a cabo la ejecución de esta.

Los ejes que se desarrollan dentro de la PPSS son: fortalecimiento institucional, empoderamiento de la ciudadanía, educación en salud, control social y rendición de cuentas.

2.5. Sede Fundación Covida

2.5.1. Mantenimientos preventivos y correctivos

Durante el año 2022 se realizaron los mantenimientos preventivos programados en el plan anual de mantenimientos, donde se ejecutaron las siguientes tareas:

- Mantenimiento y reparación de pisos – consultorio de fisioterapia 1 por desgaste y humedad.
- Pintura de paredes del área de admisiones y recepción.
- Control y supervisión de goteras, techo en general.
- Limpieza y mantenimiento de canales.

- Reparación de humedades.
- Mantenimiento del calentador.
- Mantenimiento y calibración de equipos biomédicos.
- Mantenimiento del guadual en el patio exterior.
- Control de plagas, con fumigaciones trimestrales.

Así mismo, dentro del plan anual de mantenimientos se encuentran los mantenimientos correctivos, los cuales como su nombre lo indica, corrigen las situaciones posteriores al evento, siendo este un daño eventual bien sea por mal uso, desgaste o algún incidente. A lo largo del año 2022 se presentaron pocos mantenimientos de este tipo lo cual demuestra un buen uso de las instalaciones tanto por parte de los usuarios como del personal. Los daños se presentaron en la chapa de la puerta principal, la cual sufrió el desgaste normal por ser una puerta de alto tráfico y la ruptura de la tubería del calentador y de la poseta de aseo.

2.5.2. Materiales terapéuticos y equipos

A lo largo del año se realizaron diferentes compras de material didáctico y terapéutico para garantizar la calidad en la prestación del servicio a los usuarios de la Fundación COVIDA, los materiales se dividen según las necesidades terapéuticas, siendo el área cognitiva y el área física, a su vez los materiales son solicitados por el equipo terapéutico bajo la modalidad de requisiciones bien sea mensuales o de una única compra, ya que son los terapeutas quienes conocen las necesidades de primera mano.

2.6. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se reglamenta bajo el Decreto 1072 de 2015. El objetivo principal del sistema es divulgar y sensibilizar las normas en seguridad y salud en el trabajo, para facilitar el control de los factores de riesgo y prevenir la aparición de accidentes y enfermedades de origen laboral. Dicho sistema es de obligatorio cumplimiento para entidades como Fundación COVIDA.

2.6.1. Orden y aseo

Desde el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo también son implementados aspectos importantes, los cuales constantemente se están enseñando y recordando a todos los colaboradores, algunos de estos son: vías de evacuación despejadas, material limpio y en orden, informar a tiempo daños en el recurso físico, velar por la limpieza del lugar de trabajo. Todos estos aspectos contribuyen al mejoramiento del clima laboral, donde cada uno debe contribuir al mejoramiento de este, para que así se garantice y prevenga los incidentes o accidentes de trabajo.

2.6.2. Protocolos de bioseguridad

Dentro de los protocolos de bioseguridad que se manejan en COVIDA se reforzaron algunas medidas este año ya que por ser una entidad que presta servicios de salud se debe continuar con uso de tapabocas, tanto para el personal que trabaja al interior como para los usuarios. A cada uno de los usuarios se les proporcionaron los insumos de protección necesarios, tales como: tapabocas, batas, guantes, caretas, entre otros, lo cual permitió el cuidado de los mismos y de los usuarios.

2.6.3. Exámenes médico laborales de ingreso, retiro y seguimiento

Las valoraciones médicas ocupacionales hacen parte de las actividades de medicina preventiva y del trabajo que toda entidad debe contemplar en su sistema de seguridad y salud en el trabajo, dichas evaluaciones son actos médicos que deben cumplir con los requisitos de ley como confidencialidad, integralidad científica y consentimiento informado. El resultado de las evaluaciones médicas constituye una información fundamental para conocer las condiciones de salud de la población trabajadora, y con esta poder implementar programas de prevención y conservación de salud de los colaboradores, buscando mejorar la eficiencia y la productividad de los procesos del recurso humano dentro de COVIDA.

Teniendo en cuenta las recomendaciones médico laborales dentro de las historias clínicas de cada uno de los colaboradores se realizaron en el año 2022, 13 valoraciones periódicas con énfasis en exámenes osteomusculares debido principalmente a la postura de cada uno de los colaboradores y los lugares de trabajo. A cada uno de ellos les entregaron

recomendaciones y desde la asesora de SST y la administradora se veló por el cumplimiento del plan de pausas activas y adecuación de puestos de trabajo.

Para la Fundación COVIDA y dentro del marco legal del SG-SST, es muy importante saber las condiciones médicas en que llega y se retira el colaborador, así como también su permanencia en la institución con los exámenes periódicos. Es por esto por lo que se realizan los exámenes pertinentes de acuerdo con criterio de la medico laboral, también cuando los colaboradores tienen alguna situación médica o patología de cuidado se recure al concepto del médico laboral.

2.6.4. Capacitaciones e inducciones

A partir del análisis de los resultados de la historia clínica ocupacional, donde se incluyen recomendaciones de acuerdo con los hallazgos encontrados; este instrumento es de vital importancia para el SG-SST, de allí parte la programación de actividades, basados en las necesidades reales de los colaboradores para ayudar a mejorar la salud, ya sea, física, mental o emocional.

2.7. Estrategias de comunicación y promoción en redes sociales

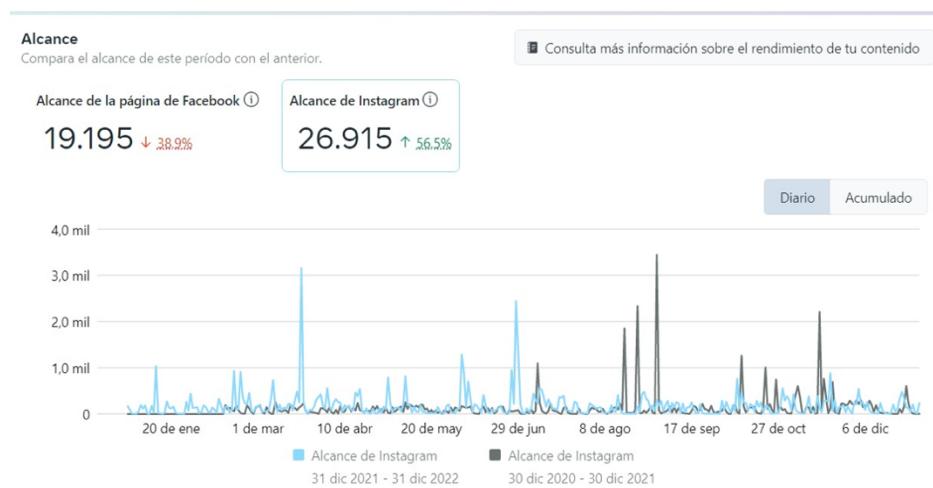
Actualmente la Fundación COVIDA cuenta con una página web y dos redes sociales (Instagram y Facebook), en las cuales el objetivo principal es difundir y visibilizar la misión de COVIDA y a su vez brindar información sobre los procesos terapéuticos para nuevos usuarios. Desde el año 2020, COVIDA cuenta con un equipo de “community manager” quienes se encargan de las publicaciones en las redes sociales, las piezas publicitarias, el material fotográfico y audiovisual. Al interior de COVIDA hay una persona enlace, quien se encarga de filtrar algunas fotos según consentimientos informados y autorización de imágenes de los niños y niñas y de entregar la información relevante para que la puedan publicar. En la página web se publican los documentos de ley, tales como: actualización de ESAL, PPSS (política de participación social en salud), PQRSF, entre otros, información de consulta para toda la comunidad.

La visibilización a través de redes sociales ha generado un incremento en los usuarios, ya que constantemente escriben por el chat solicitando información relacionada con los procesos terapéuticos y el proceso de terapias de natación particulares. Para la Fundación COVIDA ha sido realmente importante divulgar la misión a través de una herramienta que hoy en día está al alcance de toda la comunidad y poder así resaltar actividades, fechas especiales, días del año conmemorativos, entre otros.

A continuación, se muestra una gráfica de las estadísticas del alcance de la página de Facebook comparando el año 2020 – 2021 con el año 2021 – 2022, en la cual se observa que el porcentaje de interacción o alcance de personas bajó en un 42,3% con relación al año anterior, es decir que durante el 2022 menos personas interactuaron con la página de Facebook, caso contrario con la red social Instagram, la cual muestra un incremento del 56,4%. Es posible que el decrecimiento en el porcentaje de interacción de Facebook este relacionado con dos factores principalmente, el primero: que para el año 2021 aún había muchas personas en confinamiento post pandemia, madres y padres de niños y niñas trabajando desde casa y por su puesto tenían más tiempo libre para interactuar en redes sociales, segundo: muchas personas en Colombia prefieren utilizar Instagram, es decir que muchos usuarios de Facebook migran a Instagram y el hecho de realizar videos, publicación de historias y “reels” en Instagram hace que los seguidores aumenten considerablemente.



Grafica 1. Alcance de la página de Facebook. Comparación entre años 2020 – 2021 / 2021 – 2022



Grafica 2. Alcance de la página de Instagram. Comparación entre años 2020 – 2021 / 2021 – 2022

En la siguiente grafica se puede observar el total de minutos de los videos reproducidos en el año, lo cual indica que la estrategia propuesta por el equipo de “community manager” de aumentar las publicaciones tipo videos es la más acertada, ya que sensibiliza más al consumidor de redes, capta más la atención este tipo de contenido y tal y como lo muestra la gráfica hay mayor número de recomendaciones que finalmente es algo muy conveniente para que cada día la misión de la Fundación COVIDA les llegue a más personas.



Grafica 3. Reproducciones de videos en plataformas de redes sociales Facebook e Instagram

3. Calidad

En el área de calidad, COVIDA actualmente cuenta con el sistema obligatorio de la garantía de la calidad bajo el cumplimiento del decreto 780 de 2016, la líder del proceso es una profesional con alta experiencia en el sector, quien asumió este cargo desde el año 2021, quien se encarga del cumplimiento de toda la normatividad exigida, la elaboración, ejecución y seguimiento de planes de auditorías tanto internas como externas, auditoria del mejoramiento de la garantía de la calidad PAMEC, entre otros.

3.1. Sistema único de habilitación: desde el año 2019 la resolución del sistema único de habilitación se modificó y se creó la resolución 3100. Esta resolución no fue posible implementarla en el año 2020 debido a la pandemia y desde el 2021 se vienen realizando los cambios y modificaciones para poder realizar los ajustes pertinentes y cumplir con esta en su totalidad. Las visitas de habilitación en el Departamento del Quindío están programadas para realizarse durante el segundo semestre del año 2023, momento para el cual se espera haber subsanado algunos incumplimientos que se registraron durante el 2022.

Según el informe final de la líder de calidad la Fundación COVIDA presenta un cumplimiento del 80% en la implementación del sistema único de habilitación (resolución 3100 de 2019). Cabe resaltar que los incumplimientos que impidieron llegar al 100% hacen referencia a que el sistema único de habilitación se encuentra aún en proceso de implementación, tal es el caso de:

- Talento humano, el cual se rige por el decreto 376 de 2022 (formación talento humano en salud), el cual se presenta como incumplimiento, pero se debe a que aún no se inician las capacitaciones y charlas que debe recibir la líder de calidad y la administradora para poder implementar el decreto como tal.
- Infraestructura: existen varios incumplimientos que se deben ir subsanando a lo largo del primer semestre del año 2023, dentro de los más representativos se encuentran: eliminar el segundo piso donde actualmente se encuentran las

oficinas del área administrativa, aumentar el número de baños y duchas para el área de terapia hídrica, reparación de humedades, goteras, instalación de tanque de agua de reserva, arreglo de tomas corrientes en algunos consultorios, instalación de piso en el consultorio de terapia ocupacional y fisioterapia #2, reparación de pared de cuarto de residuos deteriorada por tiempo. Todas estas adecuaciones en infraestructuras están sujetas a presupuesto, resaltando que son de obligatorio cumplimiento antes de la visita de habilitación.

- Procesos prioritarios: en un proceso que se viene mejorando continuamente, ya que constantemente se realizan socializaciones de protocolos, guías, procedimientos, auditorías internas, entre otros.
 - Historia clínica: plan de mejoramiento enfocado a orden y actualización del archivo físico de historias clínicas, para el cual se debe tener en cuenta tanto el personal idóneo como un espacio físico en la COVIDA para acomodar todo el archivo.
- 3.2. Plan de auditoria para el mejoramiento de la garantía de la calidad PAMEC: Para el año 2022 se priorizaron 18 actividades complementarías de las prácticas seguras de seguridad del paciente, se realizaron 4 auditorias dando un cumplimiento del 100% al PAMEC de ese año.
- 3.3. Indicadores de calidad: regida por la resolución 256 de 2016. El porcentaje de caídas para la Fundación es menos del 1% siendo todas incidentes y ningún evento adverso. En la Satisfacción del usuario es del 97% donde se recomienda la fundación para recibir atención.