



**FUNDACIÓN SOCIAL SOMOS**  
**CONSTRUCTORES DE VIDA “COVIDA”**  
**NIT. 801.001.406-7**

## INFORME DE GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN AÑO 2023

**MARÍA TERESA MENESES RAMÍREZ**  
Directora ejecutiva Fundación COVIDA  
Año 2023

## CONTENIDO

1. Dirección ejecutiva
  - 1.1. Palabras de la directora ejecutiva
2. Área administrativa
  - 2.1. Contratos EPS's y alianzas interinstitucionales año 2023
  - 2.2. Gestión contractual (nuevas contrataciones)
  - 2.3. Comodato (firma minuta)
  - 2.4. Talento Humano
    - 2.4.1. Rotación de personal año 2023
    - 2.4.2. Plan incentivos año 2023 (bienestar del empleado)
    - 2.4.3. Celebración fin de año (celebración navidad funcionarios, fiesta navidad niños y niñas)
    - 2.4.4. Informe PQRSF
  - 2.5. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
    - 2.5.1. Orden y aseo
    - 2.5.2. Protocolos de bioseguridad
    - 2.5.3. Exámenes médico-laborales de ingreso, retiro y seguimiento
  - 2.6. Sede Fundación Covida
    - 2.6.1. Mantenimientos preventivos y correctivos
    - 2.6.2. Materiales terapéuticos y equipos
    - 2.6.3. Inversión de excedentes en obra de infraestructura
3. Área misional
  - 3.1. Procesos terapéuticos integrales
    - 3.1.1. Fases terapéuticas
    - 3.1.2. Número de usuarios año 2023 (análisis mensual)
    - 3.1.3. Escuela de padres y Política de participación social en salud (PPSS)
  - 3.2. Estrategias de comunicación y promoción en redes sociales
  - 3.3. Proyecto social barrio Providencia
4. Área calidad
  - 4.1. Sistema único de habilitación

- 4.2. Plan de auditoria para el mejoramiento de la garantía de la calidad PAMEC y auditorías internas.
- 4.3. Indicadores de calidad (resolución 256 de 2016)
- 4.4. Auditorías externas
- 5. Área financiera
  - 5.1. Distribución de los ingresos año 2023
  - 5.2. Análisis mensual de ingresos por EPS
  - 5.3. Porcentajes de recaudo por EPS
  - 5.4. Análisis mensual de ingresos de piscina
  - 5.5. Análisis mensual de ingresos por usuarios particulares
  - 5.6. Propuesta incrementos salariales año 2024

## 1. Dirección Ejecutiva

### 1.1 Palabras de la directora ejecutiva

Quiero iniciar estas palabras dando un agradecimiento a todas las personas que día a día creen en nosotros, primero que todo los usuarios, quienes depositan su confianza en un talento humano calificado profesionalmente, pero sobre todo con una humanización y un don de servir que se diferencia del resto de instituciones de salud. Los usuarios llegan a Covida con una dificultad de salud y esperan recibir una atención de calidad y humana, pero sobre todo encuentran una esperanza de vida, pues nuestro lema siempre ha sido ayudar a mejorar la calidad de vida de todas las personas que pasan por nuestra institución. En segunda medida quiero agradecer a los miembros de junta directiva quienes nos acompañan y hacen parte de este gran sueño que inicio con el único propósito de ayudar a las familias que se encontraban en la misma situación de la familia Meneses Ramírez.

Es muy satisfactorio para mí con Directora Ejecutiva presenciar el crecimiento que tenemos año a año no solo en el número de usuarios y familias beneficiadas, sino en el número de colaboradores, en el reconocimiento a nivel local, regional, nacional e internacional y en el crecimiento como seres humanos, pues como siempre lo decimos al interior de la Fundación, esta es una escuela de vida, un lugar en donde gracias a la esperanza y el amor de todos los que allí trabajamos se transforman vidas y corazones.

Durante el año 2023 evidenciamos que la resiliencia es uno de los valores más importantes en COVIDA, ya que gracias a esta nos permitió salir de crisis anteriores y podemos mirar atrás con plena satisfacción de que estamos cumpliendo con nuestra misión de vida.

## 2. Área administrativa

### 2.1 Contratos EPS's y alianzas interinstitucionales año 2023

El año 2023 cerró con contratos con 8 entidades, entre ellas EPS's y algunas aseguradoras: EPS Sura, EPS Sanitas, Compensar EPS, Cosmitet EPS, Colmedica medicina prepagada, pólizas (Bolívar, Sura), ARL (Positiva, Bolívar, Sura) y se tiene cobertura con SOAT.

Alianzas interinstitucionales: en el año 2023 se firmaron alianzas con otras instituciones o IPS's, con el fin de ofertar a estas los servicios terapéuticos que no tienen en su portafolio, en especial terapia hídrica, la modalidad de pago establecida fue por evento y pago por adelantado. Dentro de las entidades están Neuromental S.A.S, Neuroconexion y P y P Salud SAS. A través de estas 3 alianzas se atienden usuarios de Sanidad militar y de Ecopetrol, quienes directamente tienen contrato con las entidades antes mencionadas. El flujo de usuarios se incrementó a lo largo del segundo semestre del año.

### 2.2 Gestión contractual

El contrato con Nueva EPS PAC sigue vigente y a pesar de que no hubo usuarios durante el año 2023, las actualizaciones contractuales correspondientes se realizaron tal y como lo solicitaron desde la EPS.

En cuanto a incrementos de tarifas se logró tanto a principio como a mitad de año 2023 el incremento en las siguientes EPS: EPS Sura: 3%, Sanitas EPS: 6%, Compensar: soat vigente – 10%. Los respectivos incrementos se verán reflejados en el informe financiero.

### 2.3 Comodato (firma minuta)

El contrato de comodato número 2023003 objeto: el municipio de Armenia Quindío, se compromete a la entrega real y material, a título de comodato o préstamo de uso, del bien inmueble de su propiedad, a la Fundación social somos constructores de vida COVIDA, destinado al funcionamiento de la sede y desarrollo de su objeto

social, para su uso gratuito y con cargo a restituirlo. Fue firmado el día 14 de junio de 2023 mediante acta de inicio de la misma fecha y con fecha de terminación 14 de junio de 2028.

## 2.4 Talento Humano

El talento humano sigue siendo uno de los pilares más importantes en la Fundación Covida, por lo cual desde la dirección ejecutiva se ha decidido fortalecer este recurso año a año, a continuación, se exponen algunos de los puntos más relevantes que tienen que ver con la gestión del talento humano realizada durante el año 2023.

### 2.4.1 Rotación de personal año 2023

Durante el año 2023 se presentaron aproximadamente 6 renunciaciones, tanto del área misional como administrativa. La rotación de personal es un tema que preocupa al área directiva, ya que la falta de profesionales en áreas terapéuticas dificulta los procesos de reclutamiento y selección. Desde el año 2022 la directora ejecutiva asumió la función de realizar entrevistas de trabajo, en el año 2023 se contrató una asesora en talento humano quien se encargó principalmente de apoyar a la directora en dicho proceso de selección y entrevistas.

A pesar de las dificultades antes mencionadas, se logró la contratación de personal tanto para reemplazar los profesionales que renunciaron, como profesionales adicionales como respuesta a un incremento de usuarios y por ende de grupos en algunas de las fases terapéuticas, tal es el caso de Fase 1 en la cual hubo que re-organizar el horario de atención y se contrató un equipo misional adicional (fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y fonoaudióloga), cada una de estas profesionales se contrató bajo modalidad de contrato laboral de medio tiempo o tiempo parcial según la necesidad del servicio. De igual forma hubo que incrementar dos horarios de terapia hídrica lo que conllevó a tomar la decisión de implementar dos turnos para el área

de admisiones en piscina, esto se ve reflejado en la contratación de una auxiliar de admisiones más y así poder cumplir con todos los horarios de atención, ya que el servicio al cliente o línea de frente es fundamental en la calidad de la prestación del servicio.

Se realizaron dos contrataciones más a final de 2023, un asesor permanente para el tratamiento, seguimiento y control de la calidad del agua de la piscina terapéutica, ya que, a principio de año se presentaron varias dificultades a nivel fisicoquímico, lo cual repercutió en la cancelación del servicio de terapia hídrica en algunas oportunidades por la calidad del agua y algunas incapacidades de los colaboradores por irritación de la piel, alergias entre otros debido a la exposición al cloro. Todos estos inconvenientes se subsanaron a lo largo del año gracias a la intervención del experto, lo cual conllevó a la contratación de este. De igual forma vale la pena resaltar la vinculación de un economista quien inició labores como donación de su tiempo y profesionalismo para estructurar el área financiera, dicho profesional quedará contratado a partir de enero de 2024 con salario integral.

Es importante resaltar que una de las propuestas para el año 2024 es la contratación de un auxiliar para admisiones y un líder para este proceso, este último se encargará de la supervisar la operación completa del área de admisiones, ya que es un área que va em crecimiento por el aumento de usuarios y que por ser el primer eslabón de la facturación es de vital importancia para la operación administrativa y financiera de la Fundación.

Se realizó la consulta en el SENA sobre la cuota de aprendiz, contratación que están obligadas las empresas (y Fundaciones sin ánimo de lucro para el caso de Covida) a realizar a partir de 15 colaboradores. Se inició el proceso en diciembre de 2023 y se espera que para el primer trimestre de 2024 se haga la contratación, ya que depende de la agenda académica del SENA. El

aprendiz será asignado al área financiera para que apoye en todos los procesos de dicha área.

#### 2.4.2 Plan incentivos año 2023 (bienestar del empleado)

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 2023 se implementó el plan de incentivos diseñado en el año 2022 el cual se socializa y hace entrega a los colaboradores cuando firman contrato.

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 en redes sociales y una tarjeta el día de su cumpleaños con un pequeño detalle.	Hacer sentir especial al colaborador durante el día de su cumpleaños.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
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 hábil inmediatamente siguiente. No podrá ser acumulado este medio día con otros permisos o incentivos. Este beneficio no aplica cuando la fecha del cumpleaños coincida con el periodo vacacional.		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Realiza tus diligencias personales	El colaborador dispondrá de dos medios días al año para realizar algunas diligencias personales que debido a los horarios de las entidades se le crucen con el horario laboral de la Fundación Covida.	Tener la oportunidad de realizar diligencias personales en entidades que tengan el mismo horario laboral de la Fundación Covida
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
El colaborador deberá presentar de manera escrita el permiso a la administradora o líder de talento humano argumentando el lugar y entidad donde realizará sus diligencias. Según sea el caso, se evaluará y se podrán unir los dos medios días, es decir un día completo remunerado al año.		
INCENTIVO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Estudia y capacítate	El colaborador que desee realizar estudios de pregrado, post grado o algún curso de capacitación o especialización tendrá el tiempo para hacerlo	Dar al colaborador la oportunidad de crecer profesionalmente y poder aplicar dichos conocimientos en pro del beneficio de la



	y en algunos casos un porcentaje de subsidio económico para el pago de dichos estudios.	fundación Covida.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
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 o no recuperar dicho tiempo, todo en pro de la productividad de la Fundación Covida. Los apoyos económicos serán presentados al área financiera para su aprobación.		
<b>INCENTIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
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.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
El Colaborador recibirá por parte de las directivas un reconocimiento 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.		
<b>INCENTIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
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.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
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.		
<b>INCENTIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
Comparte con tu familia	El colaborador recibirá un día remunerado 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.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
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.		
<b>INCENTIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
Promoción y prevención de la salud física, emocional y	El colaborador podrá hacer uso de las instalaciones de la	Prestar los servicios terapéuticos a los

mental.	Fundación Covida y de los servicios terapéuticos que se brindan según necesidad.	colaboradores.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
La piscina terapéutica, el gimnasio, y otros espacios podrán ser utilizados por los colaboradores únicamente bajo supervisión de alguno de los terapeutas o profesionales a cargo, 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.		
<b>INCENTIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
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.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
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.		
<b>INCENTIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
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.
<b>CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS</b>		
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 el área 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.		

#### 2.4.3 Celebración fin de año (celebración navidad funcionarios, fiesta navidad niños y niñas)

La celebración de navidad tanto para los niños y niñas de la Fundación Covida como para los colaboradores se realizó el viernes 22 de diciembre de 2023, se recibieron donaciones de natilla y buñuelos por parte de miembros de junta directiva, los regalos de los niños y niñas fueron donados por la empresa Márquez y Fajardo y entregados por dos funcionarios de la empresa, se contó con la presencia de aproximadamente 150 niños y niñas con sus padres. Se compartió un almuerzo con los colaboradores y algunos miembros de junta directiva que asistieron y se hizo entrega de un detalle a cada uno de estos.



#### 2.4.4 Informe PQRSF

El buzón de sugerencias es un mecanismo de participación ciudadana que se ha impulsado desde la Fundación Covida, pues no solo es una obligación como institución presentar el informe respectivo a la Secretaría de salud Municipal de manera semestral, sino que, se ha convertido en una herramienta para la gestión administrativa muy importante, ya que a partir de la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias se hace un análisis y se toman decisiones con base al mejoramiento de la calidad de los servicios, infraestructura, talento humano, entre otros. Las felicitaciones también son demasiado importantes ya que se tiene una cultura interna de reconocimiento y agradecimiento a los colaboradores. Los informes se presentan a la secretaría en el formato correspondiente de manera semestral y las respuestas se presentan de manera escrita a cada uno de los usuarios.

A continuación, se refleja el número total de consultas ciudadanas durante el año 2023 según la clasificación:

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Según clasificación	16	28	1	18	24

#### 2.5 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, si bien es un sistema de obligatorio cumplimiento, en la Fundación Covida se ha hecho conciencia de la

importancia de este, ya que abarca desde el personal hasta los usuarios y lo que pretende es prevenir cualquier accidente y/o incidente que pueda ocurrir dentro de las instalaciones. A continuación, se enmarcan los puntos principales de este, a los cuales se les hace el debido seguimiento y control gracias al trabajo de la asesora en SST y la administradora, quienes se encargan directamente del cumplimiento de metas.

#### 2.5.1 Orden y aseo

De acuerdo con el informe realizado por la ARL Sura de inspección para controlar el riesgo biomecánico, se tomaron medidas acatando las recomendaciones a puestos de trabajo se invierte en elementos necesario para mejorar los puestos de trabajo, como descansa pies, sillas, cojines lumbares (según examen médico laboral) cambios de pad mouse entre otros que optimizan los lugares de trabajo en cuanto a confort y comodidad.

#### 2.5.2 Protocolos de bioseguridad

El ministerio de salud a través de la resolución 2121 del 18 diciembre de 2023 retiró el uso obligatorio del tapabocas en instituciones de salud. Teniendo en cuenta las sugerencias de la líder de calidad, la Fundación Covida estableció como política interna que el tapabocas lo utilizarían las personas que se sintieran con síntomas de gripa, tanto colaboradores misionales como administrativos. A los usuarios y acompañantes no se les debe exigir, pero si se realizan campañas de concientización del uso preventivo del tapabocas si presenta síntomas. Se continua con el lavado de manos como única medida para mitigar infecciones respiratorias.

#### 2.5.3 Exámenes médico-laborales de ingreso, retiro y seguimiento

En el 2023 se da continuidad al Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo, a través del COPASST (comité Paritario de seguridad y salud en el trabajo) fomentando las pausas activas, el orden y aseo, actividades y campañas para los buenos hábitos de la salud, prevención de enfermedades

de toda índole que puedan repercutir en una enfermedad laboral, acompañado de los exámenes médico laborales de ingreso, periódicos y de retiro dado el caso. De igual forma, se realizan capacitaciones a los colaboradores que ayudan a la salud mental, emocional y físico.

## 2.6 Sede Fundación Covida

La sede de la Fundación Covida siempre se ha caracterizado por ser un espacio adaptado especialmente para las personas con discapacidad, los niños y niñas y sus co-terapeutas, de igual forma, por ser un espacio agradable, bonito y sobre todo un ambiente acogedor para quienes allí laboran. Desde la dirección existe una constante preocupación por el bienestar del empleado y de los usuarios y se crea a partir del año 2023 una estrategia de mantenimientos preventivos de cada uno de los espacios, siendo conscientes de que el deterioro progresivo a corto y mediano plazo es totalmente normal. La administradora es la persona encargada del mantenimiento preventivo y correctivo de la sede, por lo cual, se solicita constantemente el cronograma de mantenimientos y es ella quien está a cargo de la contratación, compra de material y demás necesidades para mantener la sede en perfectas condiciones.

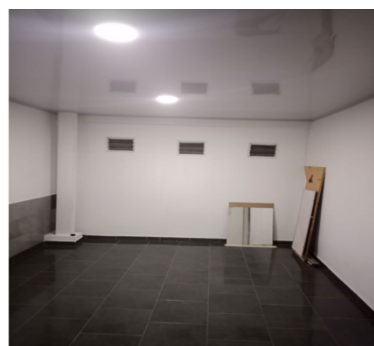
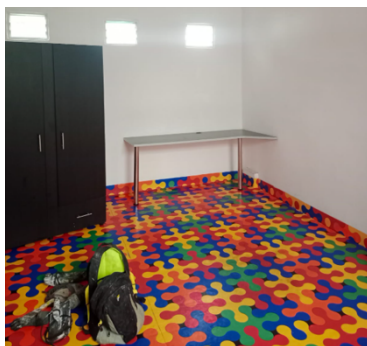
### 2.6.1 Mantenimientos preventivos y correctivos

Las humedades y las goteras que conllevan al deterioro de las paredes han sido los mantenimientos más repetitivos y constantes, pues estas conllevan al deterioro parcial o total de las paredes, pisos y en algunos casos estructuras de la sede, es por esto por lo que, se han tomamos decisiones tanto correctivas como preventivas en los consultorios y áreas afectadas.

A continuación, se presentan algunas imágenes de las intervenciones en humedades, pintura y cambio de pisos en tres consultorios (fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología y sala de estimulación sensorial).



Consultorio de fisioterapia 2



Consultorio de terapia ocupacional



Fonoaudiología



Sala de estimulación sensorial

Así mismo se intervino tanto el cuarto de residuos como los baños de discapacidad, donde se corrigieron las humedades y se cambió el sentido de las puertas, estos dos últimos para subsanar los hallazgos de las auditorias de EPS.



Cuarto de residuos



Baños de discapacidad

Acudiendo a la necesidad de la Fundación se construyó un cuarto de máquinas, en el cual se instalaron los tanques de reserva y se tiene un espacio para bodega de elementos de mantenimiento y aseo de la piscina.



Cuarto de máquinas área de la piscina

Es importante resaltar que dentro de los mantenimientos también se realizaron actividades preventivas y correctivas dentro de la sede en general, tales como:

- Mantenimientos y cambio de guardaescobas en algunos consultorios.
- Mantenimiento y limpieza de canales de agua (techos).
- Cambio de ventanas exteriores por deterioro normal.
- Mantenimiento de gradual en el patio exterior.
- Control de plagas (fumigaciones trimestrales).
- Mantenimiento y calibración de equipos biomédicos.

## 2.6.2 Materiales terapéuticos y equipos

Se realizaron diferentes compras de material didáctico y terapéutico lo cual es necesario para la operación de la fundación, atención de los usuarios y



una excelente prestación del servicio, el material lo solicita la terapeuta que requiere el elemento o material y este se prioriza desde el área administrativa. El gasto anual oscila entre \$9.490.033 aproximadamente.

Dentro de las compras adicionales a material didáctico y terapéutico que se realizan de manera mensual están los químicos de la piscina. Los elementos como mobiliario, camillas u otro material que haga falta para la operación se compran según necesidad.

### 2.6.3 Inversión de excedentes en obra de infraestructura

Tal y como lo aprobó la asamblea ordinaria del año 2022 los excedentes financieros fueron reinvertidos en el objeto social de la Fundación a través de obras nuevas y mantenimientos de infraestructura. Cabe resaltar que las obras se iniciaron en el año 2023 pero por imprevistos de obra se finalizaron en el mes de febrero de 2024. Nuevamente se intervinieron algunas áreas en reparación de humedades, resane y pintura de paredes, mantenimiento de drywall y refuerzo en paredes para los espaldares de la sala de espera.



Cabe resaltar que algunas de las obras de mayor tamaño o impacto se realizaron en el área de la piscina, la cual se intervino en varios espacios incluida la piscina la cual hubo que desocupar para sellado de siliconas y polichado de la fibra de vidrio de la misma. También se intervino la estructura metálica del techo de la piscina, los baños mejorando el desagüe, las duchas y el área de sanitarios en general.



Una vez solucionado el tema de goteras y humedades en la sala de estimulación sensorial se decidió intervenirla cambiando el piso para evitar filtración de humedades y tener un espacio más adaptado para la realización de las terapias a los niños y niñas.



Dos grandes obras que también se realizaron fue el cambio de algunas tejas y la pintura de todo el techo de la Fundación Covida, lo cual permitió sellar algunas goteras y el embellecimiento de este. La segunda obra fue la fachada, donde se intervinieron los andenes, se mejoró el acceso a parqueaderos de motos y el muro de la entrada principal, pintura general de la fachada y cambio de logo y fotos de la fachada.



Con respecto a las mejoras y las obras realizadas, se han invertido hasta 31 de diciembre del 2023 la cifra de \$50'432,098 COP. Adicionalmente en el primer trimestre de 2024 se continuaron con las inversiones de obra con alrededor de \$60'000.000 COP, las cifras exactas se verán reflejadas en el estado de resultados del 2024.

### 3. Área misional

#### 3.1 Procesos terapéuticos integrales

##### 3.1.1 Fases terapéuticas

La población atendida en la Fundación Covida se encuentra distribuida en diferentes grupos o fases según patologías y edades. A lo largo del año 2023 se sostuvieron las mismas 8 fases: Fase 0 (preventiva, bebés de alto riesgo neurológico), Fase 1 (niños y niñas entre 1 mes y 5 años de edad neurológica con alguna patología de base), Fase 2 (niños y niñas entre 6 y 12 años de edad neurológica con alguna patología de base), Fase 3 (niños y niñas entre 6 y 12 años de edad con déficit de atención, hiperactividad o alguna alteración comportamental), Fase 4 (niños y niñas entre 6 y 12 años de edad con déficit de atención, hiperactividad o alguna alteración comportamental que vienen a solo 1 o 2 procesos terapéuticos, no a proceso integral), Fase 5 (adultos que asisten a programa integral por alguna condición neurológica) Fase 6 (adultos con alguna condición osteomuscular que solo asisten a programa de fisioterapia), Fase 7 (adultos o adolescentes que asisten por alguna condición neurológica u osteomuscular que solo asisten a programa de terapia hídrica).

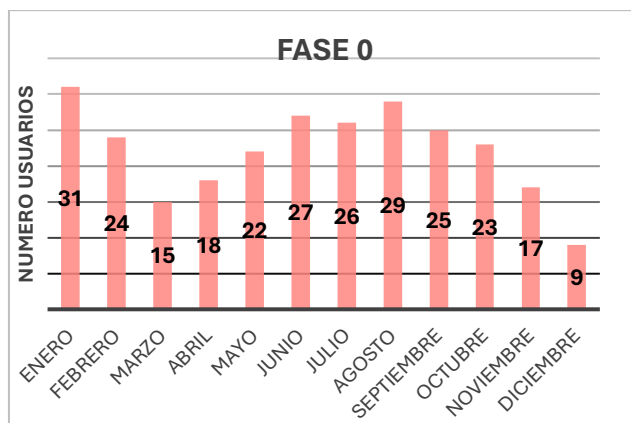
##### 3.1.2 Número de usuarios año 2023 (análisis mensual)

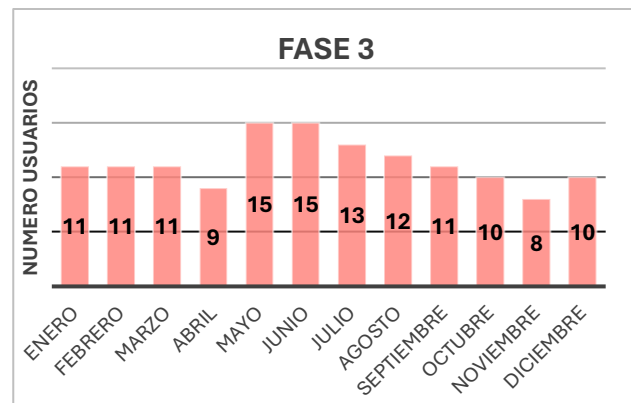
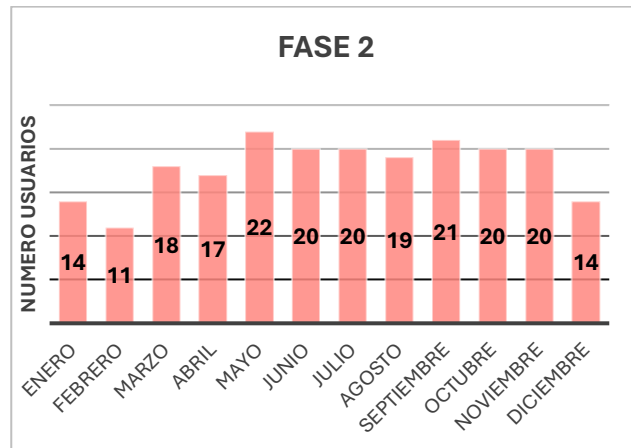
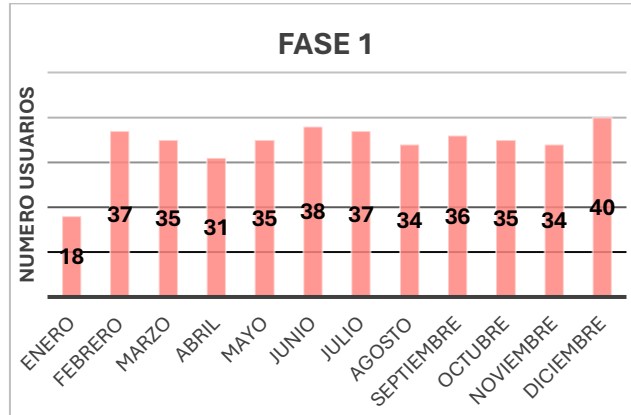
Para el año 2023 se realizó un análisis mensual de la asistencia de los usuarios en cada una de las fases anteriormente descritas, este con el fin de crear estrategias y tomar decisiones a nivel operativo y administrativo que facilitara no solo la prestación del servicio, sino el incremento del personal según número de usuarios, la adecuación de nuevos espacios terapéuticos y

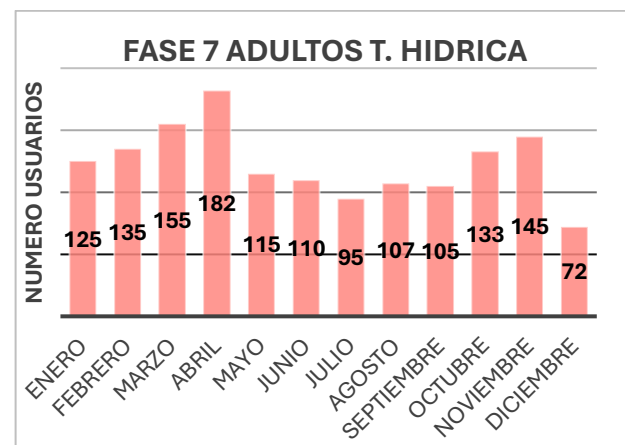
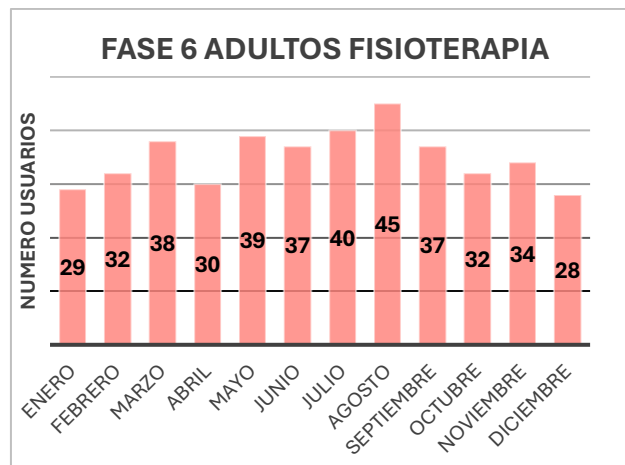
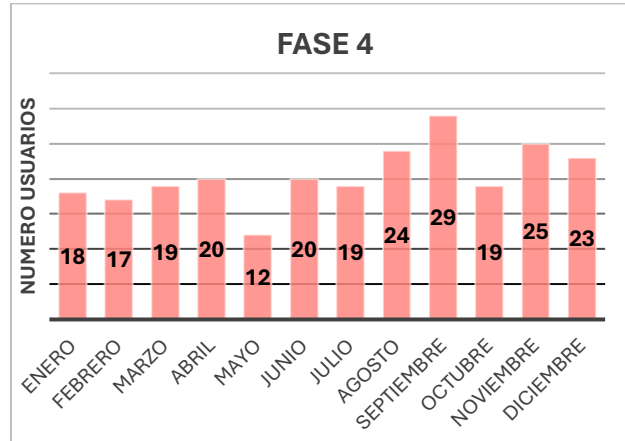
la decisión de otorgar a una parte del equipo de trabajo vacaciones colectivas para el mes de diciembre.

A continuación, se muestra un cuadro resumen con el número de usuarios total por meses (todas las fases) y las gráficas correspondientes al comportamiento mensual por fases.

MES	NÚMERO TOTAL USUARIOS
ENERO	246
FEBRERO	267
MARZO	291
ABRIL	307
MAYO	260
JUNIO	267
JULIO	250
AGOSTO	270
SEPTIEMBRE	264
OCTUBRE	272
NOVIEMBRE	283
DICIEMBRE	196







3.1.3 Escuela de padres y Política de participación social en salud (PPSS)  
Durante el año 2023 se articuló la escuela de formación a padres y/o cuidadores de la Fundación Covida con los ejes de la Política de

participación social en salud (PPSS), ya que muchas de las actividades realizadas se comparten entre ambas. Es importante resaltar que tanto las actividades que se realizan en la escuela de formación a padres y/o cuidadores, como actividades propias de Covida se enmarcan en 3 estrategias principales de la Política (PPSS):

Estrategia educación: permite generar herramientas para el acceso al conocimiento.

- Fortalecimiento institucional del recurso humano a través de capacitaciones en la atención humanizada, equitativa y de calidad.
- Operatividad de los mecanismos de participación social en salud: asociación de usuarios y comité de ética asistencial, capacitaciones periódicas trimestrales a los colaboradores y padres. Seguimiento mensual a encuestas de satisfacción y PQRSF.
- Talleres de “Cuidando al cuidador” enfocados al manejo del stress, la fatiga y autocuidado.
- Actividad educativa sobre temas relevantes: videoconferencia, entrega de artículos impresos en el grupo de apoyo para padres GAMA (Trastornos del espectro del autismo) el cual fue creado por iniciativa de la gestora Gladys A. Ramírez R, en el año 2022.
- Educación mensual a usuarios, acompañantes y visitantes en temas tales como: derechos en salud, protocolos de seguridad del paciente, bioseguridad, cultura de la salud, normatividad en discapacidad.

Estrategia gestión: se generan las condiciones para la operación y ejecución de tareas.

- En el mes de abril se desarrolló la semana de la seguridad social mediante actividades de participación con los usuarios, capacitación y difusión.
- Sesiones terapéuticas de puertas abiertas con el objetivo de empoderar a las familias en el manejo de la condición del usuario, técnicas de manejo en



casa, implementación del proceso terapéutico y algunas de sus herramientas, trabajo orientado a mejorar la calidad de vida del usuario, su familia y su entorno.

Estrategia comunicación: estrategia en la cual se presenta interacción entre los participantes para tener acceso a información, servicios, atención con calidad, derecho a los mecanismos de participación en salud.

- Publicaciones mensuales en las redes sociales de la Fundación Covida de videos, infografías sobre temas de interés en salud mental y física, fechas importantes para diferentes enfermedades o patologías que permitan la visibilización de los usuarios y su condición.

Es importante resaltar la participación y el premio al primer puesto en el concurso Departamental “*participamos por la salud*”, en la categoría: Institución prestadora de salud IPS (experiencia exitosa en la promoción de la Participación Social en Salud como derecho inherente al derecho fundamental de la salud en el territorio).

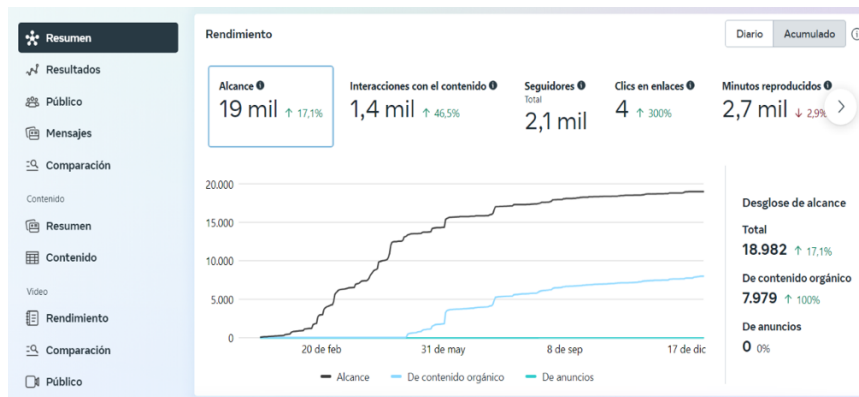


### 3.2 Estrategias de comunicación y promoción en redes sociales

A continuación, se hace un análisis de los logros obtenidos en las redes sociales de la Fundación Covida durante el año 2023, este tipo de análisis anual permite no solo tener en cuenta el número de personas alcanzadas, sino que con base en estos se plantean las estrategias de difusión y promoción para el año siguiente. Cabe resaltar que estas dos redes sociales (Facebook e Instagram) se han convertido en uno de los principales mecanismos de promoción y mercadeo de los servicios que se

ofrecen en la institución, aprovechando la era de la tecnología en la cual cada día son más las personas que consumen este tipo de redes sociales y de contenidos.

### Página de Facebook



La gráfica evidencia un crecimiento sostenido en el alcance e interacción de los seguidores de la página de Facebook de la fundación durante todo el año 2023, lo que ha llevado a alcanzar un mayor número de usuarios interesados en conocer o acceder a los servicios que COVIDA ofrece. Sin embargo, la cifra negativa muestra una disminución en el tiempo que las personas pasan reproduciendo los videos. Este resultado no necesariamente afecta de manera negativa los resultados del sitio, pero sí presenta un reto para mejorar en el periodo 2024 con innovaciones en el contenido para llegar a un número mayor de usuarios.

### Perfil de Instagram





La gráfica y los datos del perfil de Instagram también evidencian un crecimiento constante en la interacción de los seguidores durante todo el año 2023, lo que ha llevado a alcanzar un mayor número de usuarios interesados en conocer o acceder a los servicios que COVIDA ofrece a través de mensajes directos. Los usuarios son redireccionados a los números de teléfono y WhatsApp con los que cuenta la fundación para atención. Sin embargo, la cifra negativa del alcance está en concordancia con las cifras evidenciadas en la página de Facebook. Este resultado no necesariamente afecta de manera negativa la efectividad del sitio, pero sí presenta un reto: hacer modificaciones en el contenido en video y aumentar su cantidad, ya que este tipo de contenido brinda el mayor alcance. Además, se plantea una reducción en el volumen de contenido fijo que se publica en el sitio, para lograr un equilibrio en la producción del mismo.

### 3.3 Proyecto social barrio Providencia

Este proyecto hace parte de una iniciativa que se tuvo hace muchos años en la Fundación Covida, un proyecto creado por sus gestores quienes siempre en busca del beneficio de la comunidad y del servicio están prestos a buscar alternativas para que Covida y sus servicios lleguen a más personas de la ciudad, del departamento y del país. Hoy en día, se busca a partir de este proyecto piloto llegar a los barrios más cercanos, iniciando por su puesto con el barrio del cual hace parte la sede de la Fundación Covida.

El objetivo principal del proyecto es conocer la población que allí habita y por medio de una encuesta sencilla, poder conocer de primera mano si las familias están compuestas por algún niño, niña o adulto con discapacidad que pueda acceder a los servicios de Covida, bien sea por intermedio de la EPS o subsidiado de alguna manera. El segundo objetivo del proyecto es hacer un aporte social a la comunidad por intermedio de la piscina terapéutica, brindando algunas sesiones de piscina o un festival de natación al que accedan los niños y niñas del barrio sin ningún costo.

Una vez se tengan los resultados de la encuesta se podrá establecer el horario, el tipo de evento o las necesidades a nivel operativo que requiera la Fundación. El proyecto está pensado para ejecutarse durante el segundo semestre del año 2024 e intenta involucrar personal misional y administrativo de la Fundación.

### Encuesta:

ENCUESTA PROYECTO BARRIO

FECHA : \_\_\_\_\_

DIRECCION RESIDENCIA : \_\_\_\_\_

NOMBRE DE QUIEN RECIBE VISITA : \_\_\_\_\_ NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA ENCUESTA : \_\_\_\_\_

NOMBRE PADRE / MADRE / RESPONSIBLE HOGAR : \_\_\_\_\_

CONFORMACION NUCLEO FAMILIAR : MADRE \_\_\_\_ PADRE \_\_\_\_ HIJOS \_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_\_

CUANTOS NIÑOS ENTRE 1 – 6 AÑOS DE EDAD HABITAN EN LA CASA : \_\_\_\_\_ PARTICIPA EN ALGUNA ACTIVIDAD FISICA : \_\_\_\_\_

REGIMEN DE SALUD : SISBEN \_\_\_\_ CONTRIBUTIVO \_\_\_\_ EPS : \_\_\_\_\_

PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL HOGAR : \_\_\_\_\_ EDAD : \_\_\_\_\_

TIPO DE DISCAPACIDAD : \_\_\_\_\_ ASISTE A PROCESO TERAPEUTICO : \_\_\_\_\_

NOTA: firma de consentimientos autorización imágenes y tratamiento de datos

## 4. Área calidad

### 4.1 Sistema único de habilitación

A lo largo del año 2023 se continuó con el sistema obligatorio de la garantía de la calidad bajo el cumplimiento del decreto 780 de 2016, liderado por la líder de calidad, quien es la encargada de dar cumplimiento a los lineamientos y normatividad que rigen la Fundación, 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.

El año 2023 cerró con un cumplimiento del 85% en la implementación del sistema

- Talento Humano (ajustes en las competencias del personal, principalmente profesionales del área de terapia hídrica).

- Infraestructura (constantes auditorías internas para el cumplimiento de la resolución 3100 de 2019).
- Procesos prioritarios (ajuste de protocolos de acuerdo con las guías de práctica clínica GPC adoptadas para cada uno de los servicios terapéuticos).
- Historia Clínica (en continuo mejoramiento y capacitación de los colaboradores)

#### 4.2 Plan de auditoria para el mejoramiento de la garantía de la calidad PAMEC y auditorias internas.

En el informe presentado por la líder de la calidad, para el año 2023 se priorizaron seis actividades complementarias enfocadas a la Seguridad del Paciente, se realizaron cuatro auditorías internas dando un cumplimiento del 87.5% al PAMEC 2023.

#### 4.3 Indicadores de calidad (resolución 256 de 2016)

- Oportunidad de cita, servicio de psicología : inmediata.
- Porcentajes de caídas: menor al 1%, obedecen a incidentes, ningún evento adverso.
- Satisfacción del usuario: 97% se recomienda la Fundación Covida para recibir atención

#### 4.4 Auditorías externas

Se realizan dos visitas de auditoria con algunas de las EPS's con las que se tiene contratación:

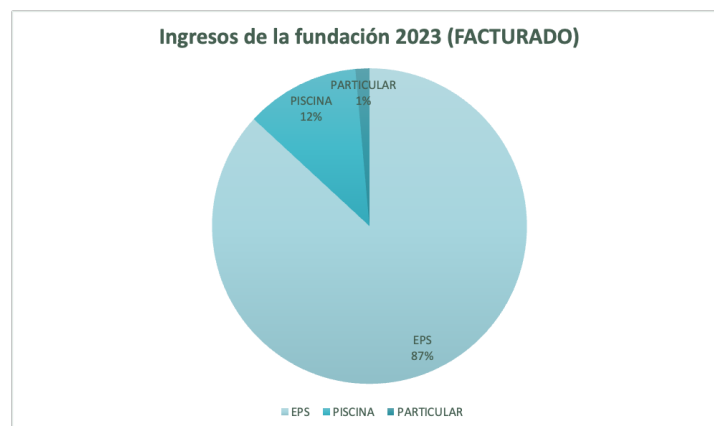
- EPS Sura: 88% de cumplimiento, después de la auditoria se subsanaron los hallazgos para llegar a un cumplimiento final de 100%.
- Sanitas EPS: 93.7% de cumplimiento, después de la auditoria se subsanaron los hallazgos encontrados.

## 5. Área financiera

El siguiente informe financiero pretende ser un resumen detallado de las operaciones contables de la fundación en el año 2023. De ninguna manera busca reemplazar el análisis de los estados financieros de la revisora fiscal, sino ser un complemento y una visión minuciosa de la situación financiera mes a mes del 2023.

### 5.1 Distribución de los ingresos año 2023

La Fundación COVIDA para 2023 recibió ingresos mensuales de tres<sup>1</sup> fuentes: Empresas Prestadoras de Salud (EPS) , Piscina y Otros<sup>2</sup>. La gráfica a continuación enseña que porcentaje de los ingresos pertenecen a cada rubro:



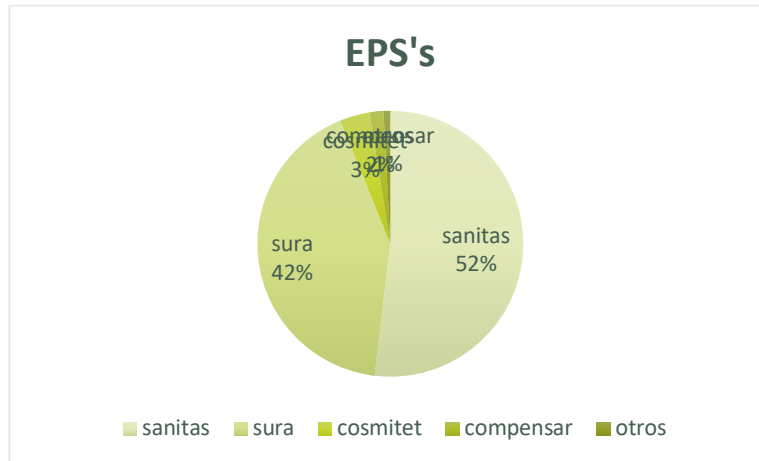
### 5.2 Análisis mensual de ingresos por EPS

La gráfica anterior demuestra que los ingresos de la fundación dependen en un 87% de la contratación con EPS's, dentro de los cuales el 52% de la facturación del rubro se obtiene de la EPS Sanitas.

La grafica a continuación detalla la composición del 87% que pertenece al rubro de las EPS:

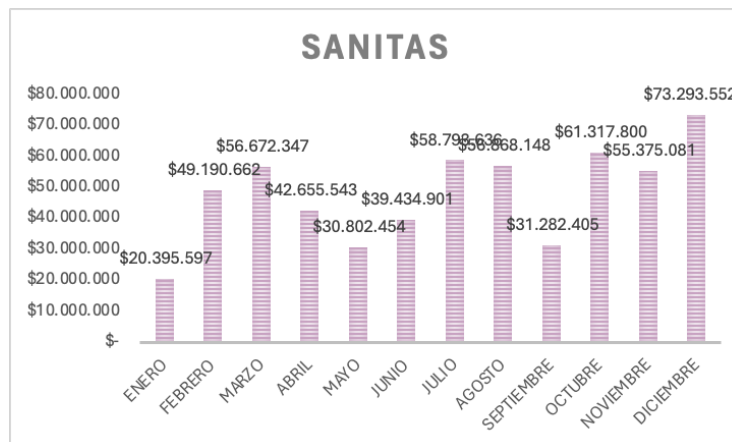
<sup>1</sup> Para este análisis no se tomaron en cuenta los ingresos no operacionales como las donaciones, los rendimientos financieros, entre otros, presentes en el estado de resultados.

<sup>2</sup> ARL's, y servicios prestados con pago anticipado para otras entidades.

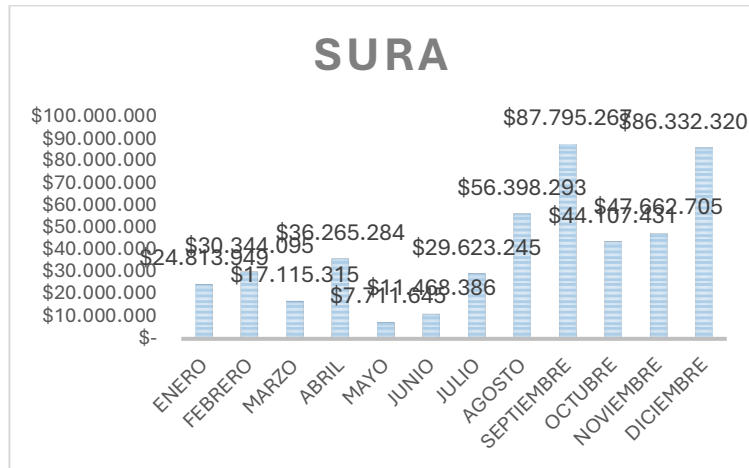


Sura por su parte aporta el 42% mientras que Compensar, Cosmitet y las otras entidades completan el 100%.

Dada la importancia de SURA Y SANITAS las siguientes gráficas expone el comportamiento mensual de los ingresos (dinero disponible) en 2023 provenientes de estas:



La gráfica anterior y la siguiente no toman en cuenta los valores recaudados en el primer trimestre de 2024 y solo funcionan como un indicador del flujo disponible para las operaciones mensuales de la fundación.



Son los ingresos evidenciados en las anteriores dos gráficas, sumados a los ingresos mensuales de la piscina los que sostienen la operación mensual COVIDA.

Uno de los retos más grandes que se presenta en el área de recaudo es la alta variabilidad en el valor de los pagos, pues la trazabilidad de factura a factura se hace imposible con el tamaño del equipo financiero actual.

Normalmente los giros provenientes de las EPS se ven reflejados en diferentes momentos del mes, agrupando varias facturas en una misma consignación. Sin embargo, el monto de varias de las consignaciones no reflejan la cancelación del valor total de las facturas allí agrupadas, dejando remanentes pequeños en algunas facturas que serán cancelados en meses posteriores.

### 5.3 Porcentajes de recaudo por EPS

Ahora bien, dentro del proceso financiero que consta de: facturación, radicación y recaudo, existe un dato importante que para el presente informe se denominará **porcentaje de recaudo** que corresponde al contraste de lo facturado y radicado Vs lo recaudado.

Es importante tener en cuenta que dada la naturaleza de los contratos, el tiempo de ingreso es diferente con cada entidad.

Siendo SURA la que más demora en girar los pagos con un tiempo de 60 días. Y Sanitas por su parte con tiempos entre 30 y 45 días.



Esta es la razón por la cual, durante el primer trimestre de cada año aún se recaudan dineros correspondientes a la facturación de noviembre y diciembre del año inmediatamente anterior.<sup>3</sup>

La siguiente tabla muestra el porcentaje de recaudo a 15 de marzo de 2024.

INGRESOS EPS						
	2023 facturado	recaudado	% de recaudo		recaudo a marzo 15 de 2024	% de recaudo
sanitas	\$ 657.518.257	\$ 576.082.126	88%		\$ 564.990.974	86%
sura	\$ 531.626.711	\$ 371.099.292	70%		\$ 461.645.177	87%
cosmitet	\$ 46.082.000	\$ 29.897.480	65%		\$ 38.794.960	84%
compensar	\$ 21.423.290	\$ 17.345.270	81%		\$ 17.345.270	81%
otros	\$ 10.485.360	\$ 9.797.840	93%		\$ 9.797.840	93%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.267.135.618</b>	<b>\$ 1.004.222.008</b>	<b>79%</b>		<b>\$ 1.092.574.221</b>	<b>86%</b>

Si se toma en cuenta el año calendario, el porcentaje de recaudo promedio de la fundación es del 79%, sin embargo, como se explicó anteriormente el cálculo debe hacerse con la cifra de recaudo del primer trimestre de 2024. Lo cual aumenta dicho promedio a un 86%<sup>4</sup>

**Nota aclaratoria:** existe una diferencia entre la tabla anterior y el estado de resultados presentado por la revisora fiscal, debido a que este análisis no toma en cuenta glosas y devoluciones, además de algunas facturas sin radicar.<sup>5</sup> La diferencia es de \$25.342.851COP.

#### 5.4 Análisis mensual de ingresos de piscina

La piscina dentro de este análisis toma en cuenta solo los servicios prestados a niños particulares.

El total de ingresos para 2023 fue de \$170'853.500<sup>6</sup> COP lo cual corresponde a un 12% de los ingresos totales, analizados anteriormente en este informe.

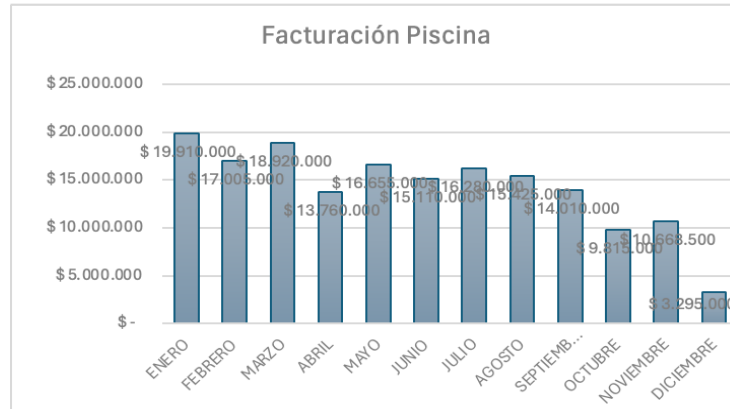
Mensualmente el flujo de ingresos de la piscina se ve de la siguiente manera:

<sup>3</sup> En este momento se adelantan esfuerzos por parte de la división financiera de COVIDA para poder tener la trazabilidad 1 a 1 de cada factura con cada pago. Es un reto muy grande para este 2024 pues las EPS consignan pequeñas cantidades a lo largo del mes que pueden o no corresponder a pequeños grupos de facturas

<sup>4</sup> Se espera un incremento del porcentaje general debido al incremento a casi el 98% con Sanitas después del último jueves de marzo que consignen el saldo.

<sup>5</sup> Se corrigen dichas fallas en mes de marzo de 2024.

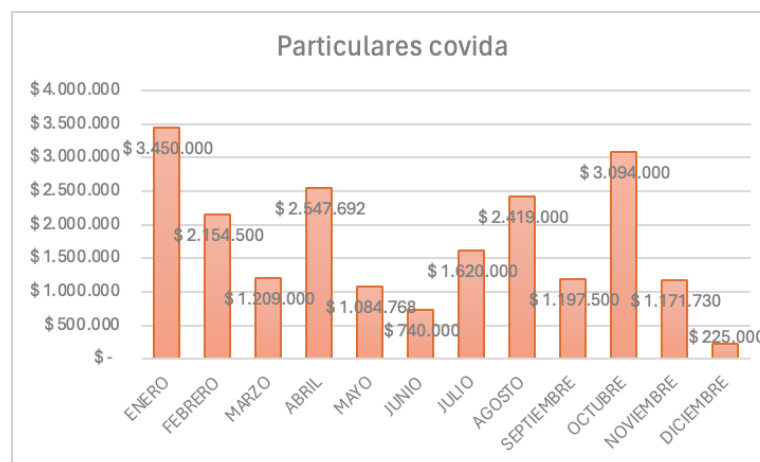
<sup>6</sup> Se encuentra una diferencia de \$446,500 con respecto al balance detallado del estado de resultados.



La gráfica anterior nos enseña un promedio mensual de \$14'237.792 COP, siendo enero y marzo los meses con mayor venta de servicios con \$19'910.00 COP y \$18'920.000 COP respectivamente. Por otro lado, la gráfica evidencia una dramática disminución en el mes de diciembre alcanzando solo la cifra de \$3'295.000 COP esto debido a los inicios de obra y periodo de vacaciones.

#### 5.5 Análisis mensual de ingresos por usuarios particulares

El apartado de particulares corresponde al 1% de los ingresos de la fundación en 2023. El rubro está compuesto por el carnet Sentir Humano, valoraciones y/o servicios particulares de terapia además de planes padrino. Con un total de \$20.913.190 COP en el 2023.



Al comparar el porcentaje total frente a piscina y EPS's existe una oportunidad importante. A través de la venta de servicios de bienestar al empleado para empresas privadas o un ejercicio mucho más activo de recaudo de donaciones se puede aumentar la proporción de este rubro en los ingresos de la fundación.

### 5.6 Propuesta incrementos salariales año 2024

La fundación este 2024 establece como prioridad el plan de estímulos monetarios para algunos de sus funcionarios con un aumento del 10% para las personas que se encuentran en color blanco de la siguiente tabla:

FUNCIONARIO	DOCUMENTO	SALARIO ACTUAL	AUMENTO	VALOR TOTAL
DIANA MARCELA ALBA	1.022.352.583	\$ 1.650.000		\$ - \$ 1.650.000
BEATRIZ ESNEDA ALZATE HERNANDEZ	41.913.552	\$ 1.540.000	10%	\$ 154.000 \$ 1.694.000
JEINDERBRAM BEDOYA PAREJA	1.094.955.465	\$ 1.500.000	10%	\$ 150.000 \$ 1.650.000
DANIELA BEATRIZ CHACÓN ANGULO	1.113.649.999	\$ 2.705.000		\$ - \$ 2.705.000
NATALIA CAROLINA DUARTE BORDA	1.014.194.903	\$ 1.485.000	10%	\$ 148.500 \$ 1.633.500
CLAUDIA CAROLINA GARNICA BARRERA	41.943.129	\$ 1.870.000	10%	\$ 187.000 \$ 2.057.000
YULIANA ANDREA HERRERA CARMONA	1.097.405.614	\$ 1.804.000	10%	\$ 180.400 \$ 1.984.400
CINDY CAROLINA JIMENEZ	1.094.907.967	\$ 1.870.000	10%	\$ 187.000 \$ 2.057.000
NATALIA LONDOÑO CALLE	1.094.911.286	\$ 2.459.160	10%	\$ 245.916 \$ 2.705.076
LUZ STEFANIA LOPEZ MARIN	1.094.947.127	\$ 2.000.000		\$ - \$ 2.000.000
MARIA TERESA MENESES RAMIREZ	41.955.305	\$ 4.840.000	10%	\$ 484.000 \$ 5.324.000
SANTIAGO DE JESUS MENESES RAMIREZ	1.094.960.824	\$ 4.000.000	10%	\$ 400.000 \$ 4.400.000
KATHERINE MUÑOZ CASTRILLON	1.111.769.328	\$ 2.459.160	10%	\$ 245.916 \$ 2.705.076
SARA ELIZABETH NARVAEZ SALAZAR	1.233.191.610	\$ 2.000.000	10%	\$ 200.000 \$ 2.200.000
DAYANA JACKELINE ORDOÑEZ CHASOY	1.088.975.142	\$ 2.459.160	10%	\$ 245.916 \$ 2.705.076
JUAN CAMILO OSPINA	1.005.363.113	\$ 1.300.000		\$ - \$ 1.300.000
SEBASTIAN OSPINA VELASQUEZ	1.094.934.395	\$ 1.650.000	10%	\$ 165.000 \$ 1.815.000
ESTEFANIA BARRERA QUIÑONEZ	1.061.803.162	\$ 2.620.000		\$ - \$ 2.620.000
TATIANA ALEJANDRA QUINTERO PARRA	1.005.975.402	\$ 1.350.000		\$ - \$ 1.350.000
GLADYS AMANDA RAMIREZ RIOS	51.558.398	\$ 6.050.000	10%	\$ 605.000 \$ 6.655.000
JENNY ALEXANDRA RIVERA SUAREZ	1.097.391.156	\$ 3.795.000	10%	\$ 379.500 \$ 4.174.500
LICCELY FERNANDA SALAMANCA BUSTAMAN	1.061.798.268	\$ 2.154.000		\$ - \$ 2.154.000
NATALIA SANCHEZ ALBA	1.001.176.385	\$ 1.350.000	10%	\$ 135.000 \$ 1.485.000
		\$ 54.910.480		\$ 59.023.628

Con el incremento propuesto, el total de salarios pasaría de \$54.910.480 COP a \$59.023.628 COP presentando una variación mensual total de \$4.113.148 COP.

MARÍA TERESA MENESES RAMÍREZ  
Directora Ejecutiva Fundación Covida