

INFORME DE GESTIÓN 2021
INES CHALELA SERRANO S.A.S.

CAPACITACIÓN

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Los clientes con los que trabajó la IPS en el 2021 fueron:

1. Seguros bolívar
2. Allianz
3. Liberty seguros
4. Colsanitas medicina prepagada
5. Suramericana medicina prepagada
6. Colmedica medicina prepagada
7. Colpatria medicina prepagada
8. Pacientes particulares

ATENCIÓN AL USUARIO

PLANES INSTITUCIONALES

POLÍTICA INSTITUCIONAL

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN:

En el 2021 se contrataron por prestación de servicios a 8 fisioterapeutas.
Como personal de planta se mantienen en el 2021 dos secretarías y una persona de servicios generales

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

EVALUACIÓN DE PERSONAL

Se realizan las evaluaciones al personal asistencial. Se mantiene la calificación en nivel superior, evidenciando la competencia y compromiso del personal.

prevenir los riesgos que el gobierno de la institución al usuario, brindando un servicio seguro al paciente y su familia.

CAPACITACIÓN.

Se realizaron 31 capacitaciones al personal, relacionadas con los temas de habilitación, participación social en salud. Entre los temas contemplados se encuentran: Guías o protocolos de atención en fisioterapia, programa de seguridad del paciente, incluida la política, tecnovigilancia, eventos adversos, participación social, entre otros. Se evalúa el entendimiento de las mismas y se logran los objetivos propuestos.

Realización de capacitación a usuarios a través de información disponible en diferentes lugares de la IPS.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se continúan la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con la profesional especialista contratada para tal fin y con el programa de gestión de residuos hospitalarios.

Curso de interés sobre el manejo de los datos realizados por la IPS.

ATENCIÓN AL USUARIO

Para la información general que requieren los usuarios, hay disponibilidad de dos

POLÍTICA INSTITUCIONAL

INES CHALELA SERRANO S.A.S., dedicada a la prestación de servicios de fisioterapia, está comprometida con la satisfacción de sus clientes a través de una *atención segura, oportuna y eficaz*, cumpliendo la normatividad legal vigente, garantizando la idoneidad del talento humano y el funcionamiento adecuado de la tecnología, respetando los derechos de los pacientes, asegurando el trato humanizado por parte del personal, garantizando un ambiente de trabajo seguro y mejorando continuamente sus procesos.

El comité de satisfacción da cuenta de través de cartas de agradecimiento, PQRS,

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Nos comprometemos a implementar una cultura de seguridad del paciente con estrategias encaminadas a la práctica de acciones seguridad para identificar y

prevenir los riesgos que se generen en la atención al usuario, brindando un entorno seguro al paciente y su familia.

La política de seguridad el paciente incluye la identificación y análisis de los eventos adversos y los incidentes, para identificar sus causas y las acciones para intervenirlos. De manera que a partir del análisis causal se deben diseñar e implementar prácticas seguras en los diferentes procesos de atención.

Se han desarrollado prácticas de capacitación a usuarios a través de información disponible en diferentes lugares de la IPS.

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION

Se mantiene el sistema de gestión documental y la política de protección de datos. Se informa a los usuarios y grupos de interés sobre el manejo de los datos realizados por la IPS.

Para la información general que requieran los usuarios, hay disponibilidad de dos recepcionistas y para información técnica asistencia, la gerencia (Profesional de Fisioterapia), realiza el apoyo a los requerimientos de los usuarios. Se continua con el modelo de atención que garantiza la dedicación de una profesional en fisioterapia por paciente en cada turno de atención (45 minutos)

Tanto la asociación de usuarios, como el comité de ética hospitalaria (se reúnen mensualmente) aseguran la adecuada atención de pacientes y el seguimiento a la satisfacción y comunicaciones de clientes y acompañantes. Adicional, se maneja el comité de satisfacción dónde se tratan los temas de encuestas, PQRS, atención.

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se mantiene el buzón de quejas, reclamos y sugerencias, el cual es abierto cada quince días por la presidenta de la asociación de usuarios, además del SIAU para la atención personalizada de los usuarios y sus familias.

En el 2021 no se presentaron quejas.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Se aplican mensualmente las encuestas de satisfacción del cliente. En el 2021 se logra una satisfacción global del 100%, entre respuestas muy buenas y buenas. El 94,76% calificó el servicio como muy bueno (máximo estándar de acuerdo a la resolución 256 de 2016) y el 4,80% calificó el servicio como bueno. No se evidenciaron respuestas con calificación regular, mala o muy mala.

RECOMENDACIÓN DE LA IPS

Se aplican mensualmente las encuestas a los usuarios y se les pregunta acerca de la recomendación de la IPS. Los resultados de 2021 fueron: el 97,54% de los encuestados definitivamente SI y el 2,26% de los usuarios PROBABLEMENTE SI la recomendaría. Ningún usuario contestó que NO recomendarían la IPS o que PROBABLEMENTE NO la recomendarían.

REGISTRO DE INCIDENTES Y EVENTOS ADVERSOS

Se continúa con las capacitaciones al personal acerca del protocolo de eventos adversos para lograr adherencia en identificación y reporte.

Durante el 2021 no se presentan eventos adversos o incidentes.

DESARROLLO INSTITUCIONAL

GERENCIA DE PROCESOS MISIONALES

DOCUMENTACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La documentación existente en la IPS se relaciona con la requerida por los estándares de habilitación. Se realiza actualización de protocolos y guías de atención realización revisión de la literatura existente y con apoyo de las profesionales de la IPS.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

MISION

Lograr el desarrollo responsable de la profesión y su aplicación ética, velando por la unidad y el bienestar profesional y de los pacientes, con base en una organización científica y gerencial que permita cumplir con sus objetivos de honestidad, honradez, respeto a la veracidad, eficiencia y eficacia.

VISIÓN

La constitución de un grupo de fisioterapeutas con una base de conocimientos sólida, que luchan por el bienestar profesional, y de sus pacientes en procura del mejoramiento de la calidad de vida

PLAN DE MERCADEO

Se mantiene a través de la atención de los usuarios, generando su fidelización. Debido a esta fidelización, son los usuarios quienes solicitan a sus aseguradoras la contratación con nuestra IPS.

Las entidades contratantes realizan visitas de seguimiento a la IPS, para verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales y normativos

GESTIÓN FINANCIERA

Para una mejor comprensión del mismo y en cumplimiento del mandato legal antes relacionado, se encuentra dividido en seis (6) temas diferentes, las cifras están expresadas en miles de pesos, así:

1. Exposición fiel sobre la evolución de los negocios.

La sociedad **INÉS CHALELA SERRANO S.A.S.**, obtuvo ingresos operacionales por valor de \$609.388 como resultado del desarrollo de su objeto social.

Los Costos del sistema general de seguridad social en salud de la sociedad corresponden a la suma de \$355.810, gastos administrativos por valor de \$138.490 y de no operacionales por valor de \$4.325.

Existen a nombre de la sociedad activos por valor de \$169.375 representados en Efectivo y Equivalente al Efectivo \$127.556, deudores \$29.497 y propiedad planta y equipo \$11.872.

Los pasivos de la sociedad ascienden a la suma de \$22.830 y se hallan representados en Costos y Gastos por Pagar \$4.326, Retención en la Fuente \$700, Retención de Industria y Comercio \$21, Impuesto de Renta y Complementarios \$13.379, Impuesto de Industria y Comercio \$4.167.

Por lo anterior, el patrimonio de la sociedad por valor de \$ 146.545 se halla representado en: capital \$56.300, la Utilidad del presente ejercicio por valor de \$ 43.560 y Resultados de Ejercicios Anteriores por \$46.685.

2. Exposición fiel sobre la situación jurídica, económica y administrativa de la sociedad INÉS CHALELA SERRANO S.A.S.

Para efectos de clarificar este punto lo explicaré así:

a. Situación Jurídica:

La sociedad se constituyó mediante documento privado con un término de duración indefinida. Desde la constitución fue designada como Representante Legal de la sociedad y única socia fundadora INÉS CHALELA SERRANO.

Durante el año 2021, se cumplieron con las siguientes obligaciones:

- Renovación de Matrícula Mercantil del 2020: marzo 17 de 2021.
- Depósito de Estados Financieros a diciembre 31 de 2020 en la Cámara de Comercio de Bucaramanga: depositados en 2021.
- Presentación oportuna de declaración de renta del año 2020 y pago del impuesto de renta: abril 21 de 2021.
- Presentación oportuna de Declaración de Retención en la fuente: Doce declaraciones del 2.021: febrero 18, marzo 17, abril 14, mayo 19, junio 18, julio 19, agosto 20, septiembre, octubre 19, noviembre 19, diciembre 21, enero 21 de 2022.
- La Compañía es Responsable de IVA a partir de junio de 2021: Las Declaraciones fueron presentadas oportunamente: septiembre 18, enero 21 de 2022
- Presentación de información exógena nacional ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-Dian: mayo 30 de 2021
- Pago de aportes parafiscales (Caja de subsidio Familiar y Administradora de Riesgo Laboral) cancelados oportunamente.
- Pago de Aportes de Administradora de Fondo de Pensiones y Entidades Prestadoras de Salud, cancelados oportunamente.
- Presentación y pago del impuesto de industria y comercio: marzo 11 de 2021

b. Situación Económica de la sociedad INÉS CHALELA SERRANO S.A.S.

La situación económica de la compañía durante el año 2021 fue \$609.388 y ante la situación de emergencia sanitaria COVID-19, se incrementaron los ingresos con

respecto al año gravable 2020 en un valor de \$136.401 y un 28,83%, la empresa operó desde enero hasta diciembre 22 de 2021, con las medidas de seguridad ordenadas por el ministerio de salud y protección social.

3. Evolución previsible de la sociedad INÉS CHALELA SERRANO S.A.S.

De conformidad con los aspectos antes relacionados, la sociedad seguirá prestando los servicios de Terapia Física a sus Pacientes Particulares y de Empresas de Medicina Prepagada, por el normal funcionamiento presentado durante el año gravable 2021.

4. Hechos importantes acaecidos con posterioridad al 31 de Diciembre de 2021

Con posterioridad al 31 de Diciembre de 2021 no se ha presentado ningún hecho que afecte el desarrollo normal de la compañía.

5. Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

De conformidad con lo previsto en la Ley 603 del 27 de Julio de 2.000 se deja constancia de que la sociedad cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, la contabilidad de la sociedad se maneja en el programa World Office licenciado a nombre de Inés Chalela Serrano S.A.S.

6. Cumplimiento de normas sobre negociación de facturas

Adicionalmente dejo constancia de no haberse entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Espero hayan quedado completamente informados de mi gestión en la sociedad **INÉS CHALELA SERRANO S.A.S.** durante el año 2021 y lo que va corrido de la presente anualidad.

Cordialmente,



INÉS CHALELA SERRANO

Representante Legal