

**INFORME DE GESTIÓN AÑO 2023 CENTRO DE DERMATOLOGIA Y CIRUGIA
DERMATOLOGICA DEL COUNTRY CDCD LTDA
Presentado por la Representante Legal**

Palabras de Gerencia.

En cumplimiento a los Estatutos del CDCD LTDA y de conformidad con las normas legales vigentes, presenté a la Junta de Socios este informe, en donde se consignan las actividades más relevantes ejecutadas durante el año 2023 y una visión del entorno actual y futuro del CDCD LTDA.

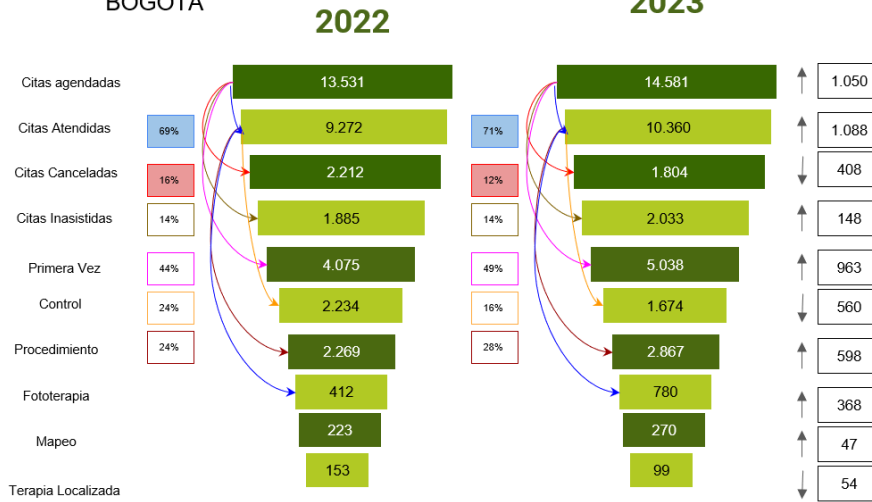
En el CDCD, siempre nos hemos enfocado en brindar compromiso y dedicación en la prestación de nuestros servicios, dejando una huella positiva en cada uno de nuestros pacientes y cuidadores. Para el año 2023, nos basamos en la prestación de servicios integrales en el diagnóstico temprano de enfermedades de la piel, diagnóstico temprano de cáncer de piel y tratamientos estéticos, contribuyendo a la recuperación de la salud de los colombianos. Trabajamos constantemente en la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos, dejando conocer las falencias para tomarlas como oportunidades y lograr brindar una mejor experiencia a nuestros usuarios.

Somos un grupo de colaboradores, dispuestos a encaminar nuestros conocimientos, humanización y fuerzas para contribuir a un país más equitativo e igualitario, y de fácil acceso.

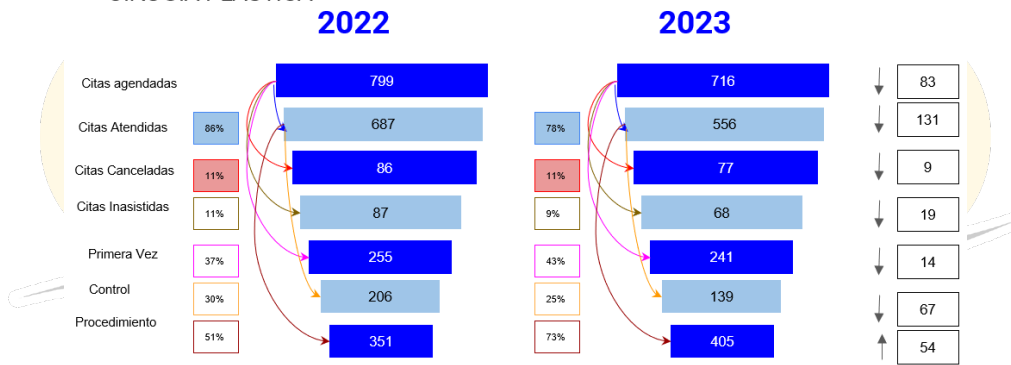
Nuestras Cifras.

Atendimos 10.360 pacientes en consultas por Dermatología y 716 en la especialidad de Cirugía Plástica, así mismo prestamos servicios en procedimientos Dermatológicos con una atención de 2.867 y 405 para Cirugía Plástica. Adicional en la implementación de servicios de estética, evidenciamos una adherencia complementaria a algunos tratamientos dermatológicos. Gracias a este volumen de atención nuestra meta para el 2024 es incrementar nuestra capacidad instalada, ampliación y fortalecimiento de nuestro portafolio de servicios, brindando mayor cobertura y oportunidad a nuestros pacientes.

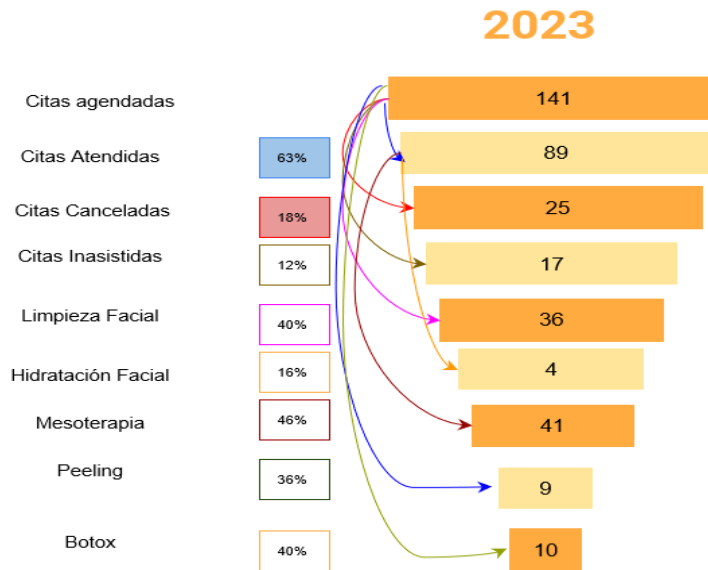
**DERMATOLOGÍA
 BOGOTÁ**



CIRUGÍA PLÁSTICA



ESTÉTICA



Nuestra Misión y Visión.

Misión

Proporcionar atención médica integral de la más alta calidad en Dermatología, abarcando las áreas médicas, quirúrgicas y estéticas.

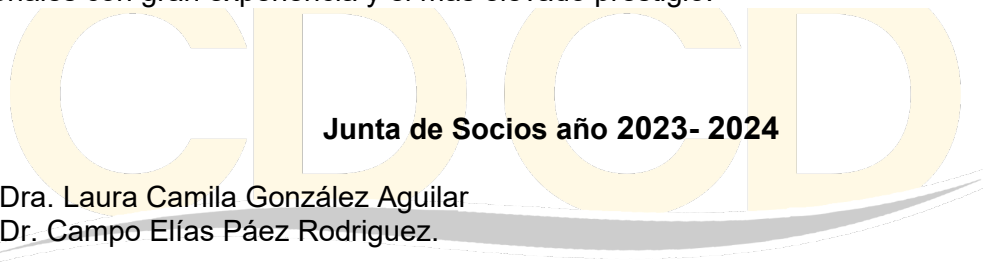
Mantener una relación médico-paciente de calidad y humana para ser reconocidos en el sector.

Tener un buen servicio de calidad, velando por una óptima atención al paciente, ágil, eficiente y accesible y destinamos los máximos recursos en evitar la lista de espera.

El CDCD seguirá siendo reconocida como una entidad líder en la prestación de los servicios en dermatología y cirugía dermatológica, contando con profesionales con gran experiencia y el más elevado prestigio.

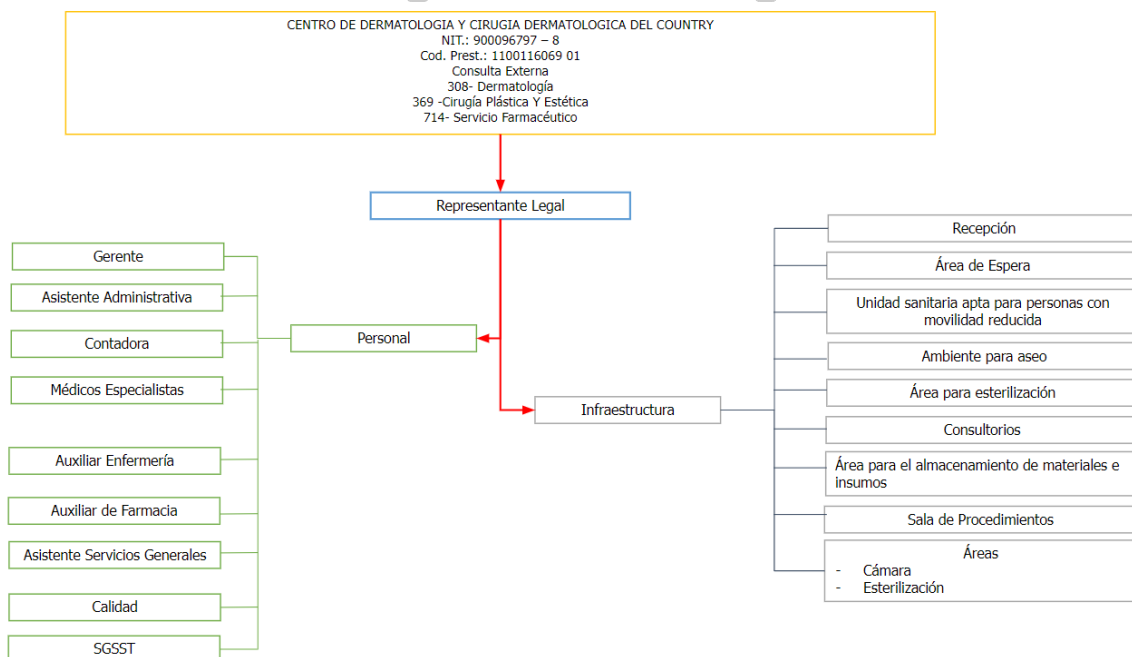
Visión

El CDCD Ltda. seguirá siendo reconocida como una entidad líder en la prestación de los servicios en Dermatología y Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética, contando con profesionales con gran experiencia y el más elevado prestigio.



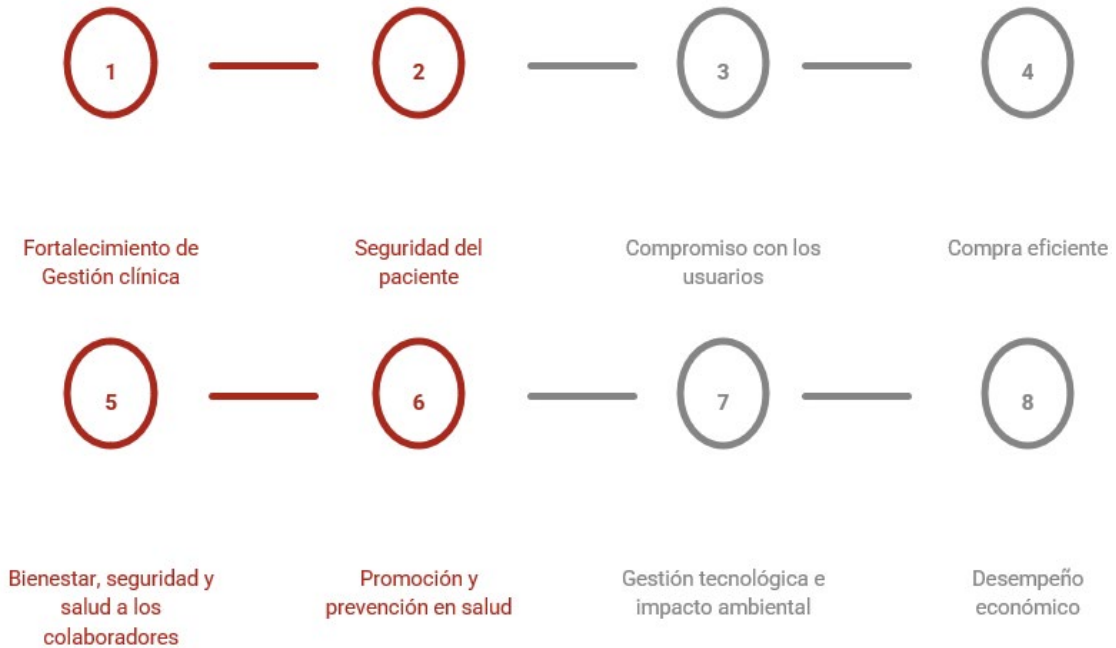
Centro De Dermatología y Cirugía Dermatológica

Nuestra Estructura Organizacional



Factores de Impacto en la toma de Decisiones.

Para la correcta prestación de los servicios, la Junta de Socios y Gerencia, han unido esfuerzos en fortalecer las herramientas para la toma de decisiones, en estos 8 factores.



Nuestro Talento Humano

Garantizamos un talento humano idóneo, comprometido y consecuente con la misión y visión de la institución, caracterizado por un trato amable, cordial y humano con los pacientes.

Durante el año 2023, los líderes del CDCD se enfocaron en fortalecer a sus colaboradores en conocimientos de habilitación en servicios de salud, con el fin de apropiarse en brindar servicios de calidad. Nuestros colaboradores han tenido oportunidades de ascenso, incentivos económicos y préstamos, así mismo se celebran cumpleaños y fechas importantes, que generan solución de conflictos y manejo del estrés.

La jornada de exámenes médicos ocupacionales periódicos finaliza con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Responsabilidad Social.



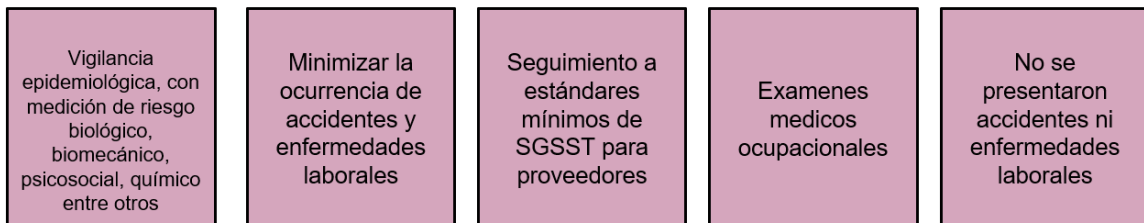
Para el 2023, mejoramos el servicio en los canales de atención y facilitar la interacción con los usuarios.

Nuestros canales de comunicación son:

- **Canal presencial:** Es la acción en la que el usuario establece una interacción física en la IPS solicitando atención en alguno de los servicios ofertados por la IPS.
- **Encuesta de satisfacción:** Su fin es medir la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en la IPS y poder tomar acciones de mejora en la atención y prestación de servicios de calidad.
- **Buzón de sugerencias:** Es una herramienta donde el usuario manifiesta por escrito una sugerencia o felicitación por el servicio y la atención prestada. La apertura es cada 15 días, de acuerdo con el protocolo de la IPS.
- **Autorizaciones:** Área encargada de gestionar las autorizaciones antes las entidades prestadoras de salud.
- **Consulta externa:** Servicios que se prestan dentro de la Institución con el fin de dar mejoras en el estado de salud.
- **Canal telefónico:** Con el fin de brindar un servicio oportuno el CDCD, ha dispuesto un PBX y líneas celulares. Es una estrategia oportuna, integral, en donde el usuario solicita información general. El horario establecido es de lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

- **Canal de WhatsApp:** Con el fin de brindar un servicio oportuno el CDCD, ha dispuesto líneas de WhatsApp, en el horario establecido es de lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- **Canal Virtual:** Para generar atención virtual el CDCD a disposición la página web <https://www.centrodermatologicocountry.com/> para solicitud de información sobre los servicios ofertados, la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Así mismo, se pueden tramitar por medio del correo electrónico info@centrodermatologicocountry.com, atencionalusuario@centrodermatologicocountry.com. También se cuenta con red social como herramienta de interacción donde se publica información de interés general de la IPS: <https://www.instagram.com/cdcd.country/> <https://www.facebook.com/people/Dematologico-Cdcd/100068614345867/>

SGSST.



Farmacia.

Gestionamos eficiente y eficazmente los requerimientos de medicamentos y dispositivos médicos, con el fin de garantizar atención oportuna y adecuada a nuestros médicos y pacientes.

Gestión de Infraestructura.

El mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura durante el año 2023, genero servicios más oportunos e integrales, evitando la depreciación prematura de los mismos, dando un ambiente más seguro y amigable para los pacientes y colaboradores del CDCD.

Gestión de Tecnología e Información.

El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos garantiza la seguridad, confiabilidad y oportunidad en la información, bajo los lineamientos de la legislación vigente.

Sandra Esmeralda Méndez Suárez
Gerente y Representante Legal