

Auditoria de la calidad de atención en salud. IPS: Salud vital integral.

Jheimy Linned Reyes Gallo.



INSTITUCION UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA
COLEGIO ADMINISTRATIVO Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GERENCIA DE SERVICIOS EN SALUD

2026



Auditoria de la calidad de atención en salud. IPS: Salud vital integral.

Jheimy Linned Reyes Gallo.

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
Especialista en Gerencia de Servicios en Salud

ASESORES:
Luz Amparo Ruiz García
Alexander Cortés Cortes

INSTITUCION UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA
COLEGIO ADMINISTRATIVO Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Gerencia de Servicios en Salud.

Bogotá

2026

AUDITORIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

IPS: Salud Vital Integral

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en salud constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar la seguridad del paciente, la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia (**SGSSS**), la cual rige principalmente por la Ley 100 de 1993, la cual creó el sistema de seguridad social integral. Su funcionamiento, ajustes y financiación están actualizados por la Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011 (reforma de salud pública) y la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria). . En este contexto, la auditoría de la calidad se consolida como una herramienta estratégica para evaluar, controlar y mejorar de manera continua los procesos asistenciales y administrativos desarrollados por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).

El presente informe académico se elabora como opción de grado del Diplomado en Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, y tiene como propósito aplicar los conocimientos teóricos, normativos y prácticos adquiridos durante el desarrollo del diplomado en la IPS Salud Vital Integral, institución de carácter privado que presta servicios de salud de I y II nivel basados en el Manual para la elaboración de planes de mejoramiento del Ministerio de salud a los afiliados de la EPS Sanitas en el municipio de Duitama y el departamento de Boyacá.

La auditoría en salud, entendida como un proceso sistemático, continuo y objetivo, permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la gestión institucional y promover una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo. Su aplicación resulta especialmente relevante en las IPS de primer y segundo nivel de complejidad, donde la atención primaria, la prevención de la enfermedad y la gestión del riesgo en salud juegan un papel determinante basándose en la Política Nacional de Seguridad del paciente con el objetivo de prevenir la ocurrencia de eventos adversos y mitigar sus consecuencias. (1,2).

Desde el enfoque del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud (**SOGCS**), la auditoría se articula con componentes como la habilitación, el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (**PAMEC**), la seguridad del paciente y la información para la calidad, convirtiéndose en un eje transversal para la toma de decisiones gerenciales. En este sentido, el desarrollo del presente informe busca no solo describir una realidad institucional, sino también analizarla de manera crítica desde una perspectiva gerencial, proponiendo acciones concretas que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.(1,2,4).

El alcance del informe comprende la caracterización institucional de Salud Vital Integral, el diagnóstico de su gestión administrativa y asistencial, la identificación de fortalezas y debilidades en sus procesos y la formulación de un plan de mejoramiento acorde con los hallazgos obtenidos. Para ello, se utilizó una metodología de tipo descriptiva y analítica, basada en la revisión documental de la normatividad vigente, los lineamientos del diplomado, el análisis de los procesos institucionales y la aplicación de los conceptos de auditoría de la calidad en un contexto real de prestación de servicios de salud.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar los conceptos, metodologías y herramientas del Diplomado en Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud para evaluar la gestión institucional de la IPS Salud Vital Integral y formular un plan de mejoramiento orientado al fortalecimiento de la calidad, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el cumplimiento de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud (SOGCS) en la IPS Salud Vital Integral.

- Evaluar los procesos asistenciales y administrativos desde el enfoque de la auditoría para el mejoramiento de la calidad.
- Identificar fortalezas, debilidades y riesgos asociados a la prestación de los servicios de salud de I y II nivel.
- Valorar la gestión institucional desde una perspectiva gerencial, enfocada en la toma de decisiones basadas en evidencia.
- Formular un plan de mejoramiento acorde con los hallazgos del diagnóstico, orientado al PAMEC y a la preparación para procesos de acreditación en salud.

CARACTERIZACIÓN DE EMRESA

INFORMACIÓN:

La razón social de la institución es Salud Vital Integral, identificada con el NIT 900384552-6.

Salud Vital Integral es una IPS de carácter privado que presta servicios de salud ambulatorios de primer y segundo nivel de complejidad a los afiliados de la EPS Sanitas, enfocándose en la atención integral, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el control oportuno de patologías de base, con el propósito de disminuir la demanda de servicios de urgencias y hospitalización en el municipio y su área de influencia.

RESEÑA HISTÓRICA

Salud Vital Integral inició sus labores el 01 de octubre de 2018, con el objetivo de generar un impacto positivo en la salud de la población afiliada a la EPS Sanitas en el municipio de Duitama y municipios aledaños. Desde su creación, la institución ha orientado su quehacer hacia la prestación de servicios ambulatorios oportunos y resolutivos, contribuyendo a la disminución de consultas innecesarias a servicios de urgencias y a la prevención de complicaciones derivadas de enfermedades crónicas y patologías de base.

El crecimiento institucional ha permitido la consolidación de un modelo de atención centrado en el usuario, apoyado en un equipo interdisciplinario idóneo y comprometido, así como la expansión de sus servicios en diferentes municipios del departamento de Boyacá, contando actualmente con sedes en Tunja, Chiquinquirá, Duitama y Paipa. Esta trayectoria evidencia el fortalecimiento progresivo de la institución y su compromiso con la calidad en la atención en salud.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA:

MISIÓN

Somos una empresa prestadora de servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad, dirigida a los afiliados de la EPS Sanitas, en la cual los estándares de calidad, servicio y eficiencia constituyen pilares fundamentales para el desarrollo de nuestras actividades. Contamos con un equipo interdisciplinario idóneo, comprometido y humanizado, que garantiza una atención integral, segura y oportuna, orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

VISIÓN

Para el año 2030, Salud Vital Integral se proyecta como la IPS privada líder en la prestación de servicios de salud de primer y segundo nivel en el municipio de Duitama y en el departamento de Boyacá, destacándose por la alta calidad de sus servicios, la eficiencia en la gestión, la ética profesional y la implementación de políticas sólidas de seguridad del paciente como base del excelente desarrollo de su labor institucional.

VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

El desarrollo de las actividades institucionales se fundamenta en la aplicación de valores y principios éticos que orientan el actuar del talento humano y fortalecen la cultura organizacional, entre los cuales se destacan:

- Responsabilidad y compromiso social en la atención de la salud.
- Trabajo en equipo como eje del enfoque interdisciplinario.
- Mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos.
- Integralidad en la atención del usuario.
- Respeto por la dignidad humana y la diversidad.
- Equidad en el acceso a los servicios de salud.
- Ética profesional y transparencia en el actuar.
- Calidad como principio transversal de la gestión institucional.
- Liderazgo orientado al logro de objetivos estratégicos.

SERVICIOS OFRECIDOS:

La IPS Salud Vital Integral ofrece un portafolio amplio de servicios ambulatorios de primer y segundo nivel de complejidad, orientados a la atención integral del usuario, dentro de los cuales se incluyen: medicina general, consulta no programada, enfermería, odontología general, endodoncia, cirugía maxilofacial, pediatría, ginecología y ginecoobstetricia, medicina interna, medicina familiar, psicología, nutrición y trabajo social.

Adicionalmente, la institución presta servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico como la toma de muestras de laboratorio, realización de procedimientos mínimos, servicio de esterilización y vacunación. En el marco de las actividades de promoción y prevención, desarrolla programas de detección temprana dirigidos a los diferentes cursos de vida (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez), detección temprana de cáncer de cuello uterino, alteraciones de la agudeza visual, atención preventiva en salud bucal y planificación familiar.

POBLACION ATENDIDA Y ENFOQUE DE ATENCIÓN

La población atendida por Salud Vital Integral está conformada principalmente por usuarios afiliados a la EPS Sanitas, pertenecientes a diferentes grupos etarios y con diversas condiciones de salud. La institución adopta un enfoque de atención integral

por curso de vida, priorizando la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

El diagnóstico empresarial constituye una herramienta fundamental dentro de la auditoría de la calidad de la atención en salud, ya que permite evaluar de manera integral la gestión, operatividad y funcionamiento de una organización, con el fin de identificar fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejora que orienten la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento institucional.

En el caso de la IPS Salud Vital Integral, el diagnóstico se desarrolló desde un enfoque académico-práctico, articulando los lineamientos del (SOGCS) y el (PAMEC). Este enfoque permitió analizar los procesos administrativos y asistenciales como un sistema interrelacionado, cuyo desempeño impacta directamente la calidad de la atención, la seguridad del paciente y la satisfacción de los usuarios.

El diagnóstico se concibe como una etapa fundamental dentro del PAMEC, orientada a la identificación de brechas entre la situación actual de la institución y los estándares de calidad esperados, facilitando la priorización de problemas, el análisis de causas y la formulación de acciones de mejora con un enfoque preventivo, correctivo y de mejoramiento continuo.

ENFOQUE DEL DIAGNÓSTICO DESDE LA AUDITORÍA Y EL PAMEC.

El diagnóstico empresarial de la IPS Salud Vital Integral se desarrolla bajo el enfoque de la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, integrando los principios del autocontrol, la autorregulación y la mejora continua. Desde el PAMEC, el diagnóstico permite evaluar de manera sistemática, objetiva y continua los procesos institucionales, identificando oportunidades de mejora orientadas a la eficiencia institucional, la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario.

La metodología empleada se basó en la revisión documental, el análisis de los procesos institucionales y la aplicación de los conceptos abordados en el Diplomado en Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, lo cual permitió realizar una valoración integral del desempeño institucional desde una perspectiva gerencial.(1,2,3,4,5).

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

La gestión administrativa de la IPS Salud Vital Integral constituye el soporte fundamental para el adecuado funcionamiento de los procesos asistenciales. Se evidencia que la institución cuenta con una plataforma estratégica claramente definida, reflejada en su misión, visión y objetivos institucionales, lo cual favorece la planeación y la coherencia organizacional.

Desde la auditoría de la calidad, se identifica que la estructura administrativa permite soportar la operación diaria de los servicios cumpliendo con los estándares de la resolución 3100 de 2019; sin embargo, el diagnóstico evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización y formalización de procedimientos administrativos, el fortalecimiento del seguimiento a indicadores de gestión y el uso sistemático de la información como herramienta para la toma de decisiones gerenciales basadas en datos. Así mismo, se resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno y la trazabilidad documental como elementos clave para el cumplimiento de los lineamientos del SOGCS.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ASISTENCIAL:

La gestión asistencial de Salud Vital se caracteriza por la prestación de servicios ambulatorios de primer y segundo nivel de complejidad, orientados a la atención integral del usuario. La institución cuenta con un portafolio amplio de servicios que facilita la atención desde un enfoque preventivo, diagnóstico y terapéutico, destacándose la orientación hacia la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. (Resolución 3100 de 2019).

No obstante, desde la auditoría de la calidad se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de la medición de atributos clave de la atención, tales como la oportunidad, la pertinencia y la continuidad, así como la documentación sistemática de los procesos asistenciales y la retroalimentación de los resultados al equipo de salud, con el fin de consolidar una cultura de mejoramiento continuo y seguridad del paciente. (1,3).

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:

El talento humano representa uno de los pilares fundamentales para la calidad de la atención en la IPS Salud Vital Integral. Se identifica como fortaleza la idoneidad, el compromiso y el enfoque humanizado del personal asistencial y administrativo, así como el trabajo interdisciplinario orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Desde el enfoque de la auditoría y el PAMEC, el diagnóstico evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de inducción, reinducción y capacitación continua, especialmente en temas relacionados con auditoría de la calidad, seguridad del paciente, gestión del riesgo y normatividad vigente. El fortalecimiento de las competencias del talento humano resulta esencial para consolidar una cultura organizacional orientada al autocontrol, la autorregulación y la mejora continua.

GESTIÓN FINANCIERA Y TECNOLÓGICA:

La gestión financiera y tecnológica de la IPS se orienta a garantizar la sostenibilidad institucional y el soporte adecuado de los procesos asistenciales. Se evidencia un esfuerzo por mantener el equilibrio entre la rentabilidad social y financiera, asegurando la disponibilidad de recursos para la prestación de los servicios de salud.

Desde la auditoría de la calidad, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los recursos financieros, el fortalecimiento del análisis de costos y la articulación de la gestión financiera con los procesos de

calidad. En cuanto a la gestión tecnológica, se reconoce la necesidad de fortalecer el uso estratégico de herramientas tecnológicas para la gestión de la información, el seguimiento de indicadores y la trazabilidad de los procesos, como soporte para la toma de decisiones gerenciales.

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ASISTENCIALES:

La evaluación de los procesos asistenciales se realizó teniendo en cuenta los atributos fundamentales de la calidad definidos por el SOGCS:

Accesibilidad: La IPS dispone de una oferta amplia de servicios ambulatorios que facilita el acceso de los usuarios afiliados a la EPS Sanitas. No obstante, se identifica la necesidad de fortalecer mecanismos de monitoreo continuo para identificar y gestionar posibles barreras administrativas u operativas.

Oportunidad: La atención ambulatoria contribuye a la resolución temprana de necesidades en salud; sin embargo, se evidencia la importancia de fortalecer el seguimiento a los tiempos de asignación de citas, atención y entrega de resultados mediante indicadores de oportunidad.

Seguridad del paciente: La institución cuenta con lineamientos orientados a la atención segura. No obstante, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento de la cultura de reporte de eventos adversos, el análisis de riesgos y la implementación de acciones preventivas.

Continuidad: El enfoque integral y el trabajo interdisciplinario favorecen la continuidad de la atención; sin embargo, se requiere fortalecer los mecanismos de seguimiento clínico, la articulación entre servicios y la documentación adecuada de los procesos asistenciales.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO (SOGCS, habilitación y auditoría)

Desde el marco normativo, Salud Vital Integral se encuentra alineada con los lineamientos del SOGCS y cumple con los requisitos del Sistema Único de

Habilitación. No obstante, el diagnóstico evidencia oportunidades para fortalecer la articulación del PAMEC con los procesos institucionales, la documentación de las acciones de mejora y el seguimiento sistemático a los resultados, como elementos clave para avanzar hacia estándares superiores de calidad y procesos de acreditación.(2,3).

FORTALEZAS, DEBILIDADES Y RIESGOS:

Como fortalezas institucionales se destacan el compromiso con la calidad, la orientación hacia la atención integral del usuario, el enfoque humanizado del talento humano y la diversidad del portafolio de servicios. Entre las debilidades se identifican la necesidad de fortalecer la medición y análisis de indicadores, la sistematización de la información y el seguimiento estructurado al PAMEC. En cuanto a los riesgos, se reconocen aquellos asociados a la variabilidad de los procesos, la limitada trazabilidad y el riesgo de incumplimiento de estándares si no se fortalecen los mecanismos de control.

HALLAZGOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA DE LA CALIDAD:

Gestión Administrativa

Ítem evaluado	Criterio	Cumple	No cumple	Observaciones / Hallazgos
Plataforma estratégica definida	Misión, visión y valores documentados y socializados	X		Se encuentran definidos y alineados con la prestación de servicios
Manuales y procedimientos administrativos	Existencia de procedimientos documentados	X		Procesos se encuentran formalizados Y actualizados
Gestión por indicadores	Indicadores definidos, medidos y analizados		X	Medición parcial y bajo análisis sistemático

Control documental	Trazabilidad y actualización de documentos		X	Se evidencia oportunidad de mejora en la trazabilidad
Toma de decisiones basada en datos	Uso de información para decisiones gerenciales		X	Análisis no documentado de forma sistemática

Gestión Asistencial

Ítem evaluado	Criterio	Cumple	No cumple	Observaciones / Hallazgos
Portafolio de servicios	Coherente con nivel I y II	X		Portafolio amplio y pertinente
Protocolos asistenciales	Protocolos definidos y aplicados	X		Requieren fortalecimiento documental
Registros clínicos	Historias clínicas completas y oportunas	X		Registros variables entre servicios
Continuidad de la atención	Seguimiento y referencia efectiva		X	Falta sistematización del seguimiento
Medición de oportunidad	Seguimiento a tiempos de atención	X		Indicadores consolidados basados en los entregados por Sanitas

Seguridad del Paciente

Ítem evaluado	Criterio	Cumple	No cumple	Observaciones / Hallazgos
Política de seguridad del paciente	Documento institucional vigente	X		Existe lineamiento general
Reporte de eventos adversos	Cultura de reporte activa		X	Bajo número de reportes
Análisis de eventos	Análisis causa-efecto documentado		X	No se evidencia sistematicidad

Acciones preventivas	Planes derivados de eventos		X	Acciones no formalizadas
----------------------	-----------------------------	--	---	--------------------------

Talento Humano

Ítem evaluado	Criterio	Cumple	No cumple	Observaciones / Hallazgos
Idoneidad del personal	Formación acorde al cargo	X		Talento humano calificado
Inducción y reinducción	Programas documentados		X	Procesos no estandarizados
Capacitación continua	Plan anual estructurado		X	Capacitaciones no evaluadas
Cultura de calidad	Enfoque en autocontrol		X	Requiere fortalecimiento

PLAN DE MEJORAMIENTO

Con base en los hallazgos identificados, se formuló un Plan de Mejoramiento alineado con el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), orientado al cierre de brechas, la mitigación de riesgos y el fortalecimiento de la calidad de la atención en salud.

Objetivo del Plan de Mejoramiento

Fortalecer la gestión institucional de la IPS Salud Vital Integral mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua que impacten positivamente la calidad, la seguridad del paciente y la eficiencia de los procesos asistenciales y administrativos.

Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Tipo de acción	Responsable	Indicador	Meta	Plazo
Falta de procedimientos estandarizados	Elaborar, actualizar y socializar procedimientos administrativos y asistenciales	Correctiva Preventiva	Coordinacion / Calidad	% de procedimientos documentados	100%	6 meses
Débil medición de indicadores	Definir y monitorear indicadores de estructura, proceso y resultado	Correctiva	Comité de Calidad	Indicadores medidos trimestralmente	≥90% cumplimiento	Permanente
Bajo reporte de eventos adversos	Implementar estrategia de sensibilización en seguridad del paciente	Preventiva	Comité de Seguridad del Paciente	Nº de eventos reportados		6 meses
Registros clínicos incompletos	Capacitación en registros clínicos y auditoría de historias	Correctiva	Coordinación Asistencial	% historias completas	≥95%	3 meses
Falta de análisis de eventos	Implementar análisis causa efecto y planes de acción	Correctiva	Seguridad del Paciente	% eventos analizados	100%	Permanente
Capacitación no sistematizada	Diseñar plan anual de capacitación en calidad y PAMEC	Preventiva	Talento Humano	Cumplimiento plan capacitación	100%	Anual
Uso limitado de información	Fortalecer análisis	Preventiva	Gerencia	Actas con análisis documentado	100%	Permanente

	gerencial de datos					
--	-----------------------	--	--	--	--	--

TABLA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Acción	Indicador	Frecuencia	Fuente de verificación	Resultado esperado
Socialización de procedimientos	% procedimientos socializados	Trimestral	Actas y registros	Procesos estandarizados
Seguimiento a indicadores	Cumplimiento de metas	Trimestral	Informes de calidad	Mejora del desempeño
Reporte de eventos adversos	Nº eventos reportados	Mensual	Formatos de reporte	Fortalecer cultura de seguridad
Auditoría de historias clínicas	% cumplimiento	Trimestral	Informes de auditoría	Mejora en calidad del registro
Capacitación del personal	% asistencia	Semestral	Listados de asistencia	Talento humano fortalecido

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del diagnóstico realizado en la IPS Salud Vital Integral evidencian que la institución cuenta con una base organizacional sólida para la prestación de servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad, sustentada en una plataforma estratégica claramente definida, un portafolio amplio de servicios y un talento humano comprometido con la atención integral y humanizada del usuario.

Desde el enfoque de la auditoría de la calidad, se identifican fortalezas relevantes asociadas a la orientación hacia la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, el trabajo interdisciplinario y la disponibilidad de servicios ambulatorios que contribuyen a la resolución oportuna de las necesidades de salud de la población afiliada. Estos aspectos representan un valor agregado para la institución y constituyen una base favorable para la implementación de acciones de mejora orientadas a la calidad y la seguridad del paciente.

No obstante, el análisis crítico de los resultados permite identificar brechas que requieren intervención prioritaria, particularmente en lo relacionado con la estandarización de procesos, la medición sistemática del desempeño institucional y el uso estratégico de la información para la toma de decisiones. La limitada formalización de algunos procedimientos, la insuficiente medición de indicadores de calidad y el seguimiento parcial al PAMEC pueden generar variabilidad en los procesos y afectar la consolidación de una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo.

Desde la evaluación de la gestión administrativa y asistencial, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la gestión por procesos, articulando de manera más efectiva los componentes administrativos, asistenciales, financieros y tecnológicos con los objetivos estratégicos institucionales. En este sentido, la auditoría de la calidad se posiciona como una herramienta clave no solo para el control, sino para la planeación, el seguimiento y la evaluación del desempeño institucional.

En relación con los procesos asistenciales, los resultados del diagnóstico destacan la importancia de fortalecer atributos fundamentales de la calidad en la atención, tales como la accesibilidad, la oportunidad, la continuidad y la seguridad del paciente. Si bien la IPS facilita el acceso a los servicios y brinda atención ambulatoria oportuna, se identifica la necesidad de implementar mecanismos más robustos de seguimiento a los tiempos de atención, la continuidad del cuidado y la

gestión del riesgo, con el fin de minimizar eventos adversos y mejorar la experiencia del usuario.

La discusión de los resultados permite concluir que la IPS Salud Vital Integral se encuentra en una etapa de consolidación de su sistema de calidad, en la cual resulta prioritario fortalecer el PAMEC como eje transversal de la gestión institucional, promoviendo una cultura de auditoría permanente, autocontrol y mejora continua, liderada desde la alta dirección.

CONCLUSIÓN

El desarrollo del presente informe académico permitió aplicar de manera integral los conceptos, metodologías y herramientas adquiridas en el Diplomado en Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, evidenciando que la auditoría no constituye únicamente un mecanismo de control, sino un instrumento estratégico de gestión orientado a la sostenibilidad institucional, la seguridad del paciente y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

la aplicación de la auditoría de la calidad en la IPS Salud Vital Integral permitió evidenciar que la institución cuenta con una base organizacional sólida, coherente con los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y con un enfoque claro hacia la atención integral y humanizada.

Sin embargo, el análisis gerencial identificó oportunidades estratégicas de mejora relacionadas con la estandarización de procesos, el fortalecimiento del PAMEC, la medición sistemática de indicadores y la consolidación de una cultura de seguridad de la paciente basada en datos y autocontrol.

El plan de mejoramiento formulado no solo responde a los hallazgos identificados, sino que proyecta a la institución hacia un modelo de gestión más eficiente, medible y sostenible. Desde la perspectiva directiva, el principal desafío no es cumplir la norma, sino convertir la calidad en un eje estratégico de toma de decisiones.

Finalmente, este ejercicio demuestra que la auditoría en salud, más que un requisito normativo, es una herramienta gerencial que permite generar valor institucional, mejorar la experiencia del usuario y garantizar la seguridad del paciente como centro del sistema de salud.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016, 15 de febrero). Resolución 0256 de 2016. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
2. [Ministerio de Salud y Protección Social](#). (6 de mayo de 2016). *Decreto 780 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*.
3. Ministerio de Salud y Protección Social. (2019, 25 de noviembre). Resolución número 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud
4. [Ministerio de Salud y Protección Social](#). (s.f.). *Manual para la elaboración de planes de mejoramiento en acreditación*.
5. Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). *Lista de chequeo para implementar y evaluar el PAMEC*. Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria.