Informe de análisis documental sobre los procesos de control de calidad y gestión del riesgo en la IPS Marlon Becerra S.A.S.

Mabel Faisury López García

INSTITUCION UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA

COLEGIO ADMINISTRATIVO Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS

GERENCIA DE SERVICIOS EN SALUD

2026

Informe de análisis documental sobre los procesos de control de calidad y gestión del riesgo en la IPS Marlon Becerra S.A.S.

Mabel Faisury López García

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



Informe de análisis documental sobre los procesos de control de calidad y gestión del riesgo en la IPS Marlon Becerra S.A.S.

Introducción

La auditoría en salud es un proceso fundamental en las instituciones prestadoras de servicios que se caracteriza por ser sistemático, programado y documentado. Este ejercicio técnico-administrativo se enfoca en generar evidencias sólidas y recomendaciones estratégicas que sirvan como insumos para la alta gerencia, facilitando la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento organizacional. La efectividad de los hallazgos de la auditoría depende de su capacidad de cumplir con ciertas cualidades, entre las cuales se encuentran la objetividad, sistematización, evaluación integral, enfoque en la mejora continua, confidencialidad, participación multidisciplinaria, fundamentación en evidencia, y la retroalimentación constante.

Descripción de la empresa

Odontología Marlon Becerra S.A.S. es una organización colombiana especializada en odontología estética, rehabilitación oral y atención odontológica integral. Fundada por el odontólogo Marlon Becerra Díaz, cuenta con más de 30 años de trayectoria y se ha destacado por la incorporación de tecnología avanzada y un enfoque centrado en la experiencia del paciente.

Objetivo General

Analizar los procesos de control de calidad, confidencialidad de la información y gestión del riesgo administrativo en la IPS Marlon Becerra S.A.S. bajo el enfoque de la auditoría en salud.

Objetivos Específicos

1. Identificar oportunidades de mejora enfocadas en el fortalecimiento de los procesos administrativos y asistenciales de la clínica.

2. Proponer mejoras y recomendaciones basadas en el proceso de auditoría que contribuyan al mejoramiento continuo de la clínica.

Diagnóstico Empresarial

Evaluación de la gestión

La gestión organizacional de la clínica se orienta hacia la prestación de servicios odontológicos integrales, garantizando la calidad y satisfacción del paciente. Se han implementado estrategias enfocadas en la excelencia clínica y la mejora continua, logrando un posicionamiento significativo en el sector. Las acciones emprendidas incluyen la aplicación de protocolos clínicos, programas de seguridad del paciente y auditorías internas.

Fortalezas

- **Reconocimiento y posicionamiento:** La clínica goza de una sólida reputación en el sector, lo que genera confianza entre los usuarios.
- **Talento humano altamente calificado:** Cuenta con profesionales especializados, permitiendo ofrecer tratamientos integrales de alta complejidad.
- **Innovación tecnológica:** La incorporación de tecnología avanzada mejora la precisión clínica y la experiencia del paciente.
- **Cumplimiento de estándares de bioseguridad:** Aplicación de rigurosos protocolos que garantizan entornos seguros.

Procesos de control de calidad

La Articulación con los Estándares de Habilitación (Resolución 3100 de 2019) Se establece que la clínica opera bajo el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). La articulación con los estándares de habilitación se evidencia en los siguientes puntos:

Los procesos de la IPS Marlon Becerra están orientados a garantizar la calidad en la atención. Se desarrollan bajo lineamientos de la Ley 1581 de 2012, lo que

asegura proteger los datos personales de pacientes y colaboradores. Las políticas de tratamiento de datos incluyen la recolección, almacenamiento y uso seguro de la información.

La seguridad del paciente integra en la estructura operativa de las sedes a través de:

Implementar programas específicos orientados a la clínica de excelencia y la mejora continua. Estos programas deben articularse con los comités en cada sede para el reporte y análisis de eventos adversos o incidentes, liderada por un Coordinador de Calidad.

Este ejercicio es fundamental para que los comités de seguridad tengan datos reales sobre el cumplimiento de los protocolos y puedan generar acciones correctivas.

La institución asegura contar con profesionales especializados para tratamientos de alta complejidad, lo cual es un estándar primordial de habilitación para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

Lo que implica procesos de tecnovigilancia y mantenimiento preventivo exigidos por la norma para mejorar la precisión clínica.

Presentación y discusión de resultados

Se identificó que la organización cuenta con lineamientos claros para la gestión de datos, lo que fortalece la calidad del servicio y garantiza la confidencialidad. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de actualización constante de procedimientos y fortalecimiento de las capacitaciones al personal.

Riesgos asociados a los servicios de salud

Riesgo	Impacto	justificacion
Acceso no autorizado a la información	Alto	Al tratarse de historias clínicas odontológicas que incluyen datos sensibles, imágenes estéticas y financieras, una filtración generaría demandas legales millonarias bajo la Ley 1581 y un daño reputacional insalvable para una marca basada en la confianza.

Riesgo	Impacto	justificacion
Errores en el manejo de la información	Medio	Las fallas en el registro o actualización de datos afectan la precisión del diagnóstico y la continuidad del tratamiento interdisciplinario, impactando directamente la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa.
Incumplimiento normativo	Alto	La falta de actualización frente a los cambios en la legislación de salud en Colombia puede acarrear multas severas o incluso el cierre de sedes por parte de los entes territoriales de salud.
Vulnerabilidad del factor humano	Medio	La ausencia de capacitación técnica provoca que el personal ignore los protocolos de bioseguridad o seguridad digital, convirtiéndose en el eslabón más débil de la cadena de control de calidad.

Plan de Mejoramiento

Acción propuesta	Responsable	Plazo	Descripcion
Capacitación continua en manejo de datos	Gerente de Talento Humano	Semestral	Talleres prácticos sobre el uso adecuado de la información y cumplimiento de protocolos clínicos, enfocados en reducir el error operativo por factor humano.
Implementación de una auditoría interna semestral	Coordinador de Calidad	Cada 6 meses	Está orientado a abordar y controlar los riesgos operativos y normativos identificados, tales como el acceso no autorizado a información sensible, errores en el manejo de datos y el cumplimiento de la legislación vigente en salud para fortalecer la organización y facilitar las decisiones informadas
Actualización de protocolos internos	Gerente General	Trimestral	Se conformará un equipo encargado de revisar y adaptar los manuales

Acción propuesta	Responsable	Plazo	Descripcion
			internos para asegurar que no sean copias genéricas, sino que refleja la realidad de bioseguridad y equipos tecnológicos de cada sede.
Automatización de procesos de seguimiento de indicadores	Equipo de TI	Anual	Los indicadores automatizados proporcionan datos objetivos y en tiempo real que sirven de insumo estratégico para que la alta gerencia tome decisiones informadas sobre el fortalecimiento organizacional permitiendo verificar de manera ágil si las recomendaciones de la auditoría se están transformando en mejoras tangibles y si se están elevando los estándares de atención.

Conclusiones

La auditoría en salud en la clínica Marlon Becerra actúa como una herramienta clave para la identificación de oportunidades de mejora. A pesar de tener una sólida reputación y cumplir con diversas normativas, es crucial implementar un plan de mejora continua que aborde los riesgos operativos y normativos.

Bibliografia

-Camargo, J. A., y Vargas, C. M. (2021). *Gestión de la auditoría de cuentas médicas en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Colombia* [Tesis de especialización, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional UdeA. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21595/8/CamargoJorge_VargasCarlos_2021_Cuentasm%C3%A9dicasFacturaci%C3%B3nGlosas.pdf

-Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud(SOGCS)*. https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx

-Organización Internacional de Normalización. (2018). *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* (Norma ISO 19011:2018). Universidad Autónoma de Occidente. https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf

-Sáenz, M. A., Moreno, S., y Olascuaga, G. (2022). *La auditoría en salud y el sistema obligatorio de garantía de calidad frente a los derechos de los usuarios, 2021* [Tesis de especialización, Universidad de Córdoba]. Repositorio Institucional Unicórdoba. https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/b25cda12-4c4c-466b-b08a-5b3081770bfe/content

-Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2022). Manual para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las auditorías internas, evaluaciones, seguimientos, asesorías y acompañamientos.

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SIG/M-ED-01%20Manual%20Auditorias.Pu.pdf

-Monroy, L. L., y Simbaqueba, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas.

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewoonterit.cgi?article=2476&context=administracion de empresas

-Odontología Marlon Becerra. (s.f.). Política de tratamiento de datos. https://www.marlonbecerra.co/politica-tratamiento-de-datos/