

Evaluación del sistema de gestión de calidad y propuesta de mejoramiento bajo el enfoque de auditoría en salud: Estudio de caso CityDent Colombia.

Tatiana Paola Ramírez Tarazona.



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



Evaluación del sistema de gestión de calidad y propuesta de mejoramiento bajo el enfoque de auditoría en salud: Estudio de caso CityDent Colombia.

Tatiana Paola Ramírez Tarazona.

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

ASESORES:
Luz Amparo Ruiz García

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA
COLEGIO ADMINISTRATIVO Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Gerencia de Servicios en Salud.

Bogotá

2026

Introducción

Este informe académico es el resultado del proceso de aprendizaje desarrollado a lo largo del Diplomado en Auditoría en Salud y la Especialización en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad UNICOC, el objetivo central es aplicar y analizar los conocimientos, metodologías y herramientas adquiridas durante el programa en un contexto real del sector odontológico colombiano, tomando como referencia a CityDent Clínicas Dentales de Colombia.

La salud oral es un aspecto fundamental para el bienestar y la calidad de vida de las personas, sin embargo, en Colombia ha ocupado durante muchos años un lugar secundario dentro de las prioridades del sistema de salud, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud Bucal (ENSAB IV, 2014), el 62,4 % de la población presenta algún grado de enfermedad periodontal y más del 40 % ha tenido experiencia de caries dental. Estas cifras reflejan la magnitud de los problemas de salud bucal en el país y ponen en evidencia las dificultades que aún existen para garantizar una atención oportuna y de calidad. Frente a este panorama, organizaciones como CityDent han desempeñado un papel relevante desde el sector privado, ampliando el acceso a servicios odontológicos especializados en Bogotá y sus alrededores (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

La calidad de la atención en salud es una obligación de las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) odontológicas para brindar atención segura, oportuna y centrada en las necesidades de los pacientes. En Colombia, el Decreto 780 de 2016 y la Resolución 3100 de 2019 establecen los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para garantizar estándares mínimos de calidad. Estas normas conforman el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC).

La auditoría en salud se entiende como una evaluación sistemática, independiente y documentada de los procesos y resultados, herramienta fundamental al servicio del mejoramiento continuo.

Para elaborar este informe se realizó una revisión documental de la plataforma estratégica de CityDent disponible en su sitio web oficial (citydent.com.co), del marco normativo colombiano y la literatura académica sobre gestión de calidad en IPS

odontológicas. Como corresponde a una IPS privada, CityDent gestiona con reserva su información interna de operación protocolos clínicos detallados, indicadores institucionales y registros de eventos adversos, dado el carácter confidencial que estas organizaciones otorgan a sus datos por razones de secreto comercial y reputación institucional. En consecuencia, el presente análisis se fundamenta exclusivamente en una metodología de revisión documental externa, basada en la información de transparencia pública disponible en la plataforma estratégica de la empresa.

A través de una matriz DOFA se desarrollaran hallazgos encontrados en la empresa, que permote identificar estrategias de mejoramiento para el contexto de CityDent, también se tomaron como referencia algunos elementos y etapas de la auditoría en salud estudiados en el diplomado de auditoria en salud, que incluyen la preparación del equipo auditor, la revisión de normas y estándares aplicables, la elaboración de la guía de trabajo y el establecimiento de criterios de evaluación.

Objetivos

Objetivo General

Aplicar las herramientas y metodologías adquiridas en el Diplomado en Auditoría en Salud y la Especialización en Gerencia en Salud para realizar un diagnóstico organizacional de CityDent Clínicas Dentales de Colombia, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en sus procesos de calidad, con el propósito de formular recomendaciones estratégicas orientadas al mejoramiento continuo de los servicios de salud oral.

Objetivos Específicos

- Describir la plataforma estratégica de CityDent, identificando su razón social, misión, visión y objetivos estratégicos como marco de referencia para el análisis organizacional.
- Elaborar un diagnóstico empresarial mediante la aplicación de la matriz DOFA, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes en los procesos de calidad de la organización.
- Analizar los procesos prioritarios de la organización en relación con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGC), evaluando su documentación, estandarización y pertinencia.

Descripción de la Empresa

Razón Social e Información General

CityDent Clínicas Dentales de Colombia es una sociedad privada dedicada a la prestación de servicios de salud oral de manera integral, con sede principal en Bogotá, D.C. La empresa nace en 2002 con la idea de crear un centro de alta especialización dental en Bogotá. Su sitio web oficial es citydent.com.co y puede ser contactada a través del PBX +57 601 316 1838 o por correo electrónico a servicioalcliente@citydent.com.co (CityDent, 2025).

La empresa opera como IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) clasificada como "Instituciones - IPS". Cuenta con un código CIU 8622, correspondiente a Actividades de la Práctica Odontológica, y está registrada en el sistema de información empresarial con dirección en CL 142 # 103F-72, Bogotá, D.C. 111131.

Historia y Contexto Organizacional

CityDent nació en el año 2002 con la idea de crear un centro de alta especialización dental en Bogotá, en el que la calidad y la excelencia de los tratamientos se combinaran con un trato más familiar hacia los pacientes. Desde sus inicios, la organización apostó por conformar un equipo de profesionales calificados y en constante formación, con especialización en diversas áreas de la odontología (CityDent, 2025).

Con más de 23 años de trayectoria en el sector de la salud oral, CityDent ha logrado consolidar una extensa red de clínicas en Bogotá y Chía. A lo largo de este tiempo, la empresa ha incorporado tecnología aplicada a la odontología digital, como la ortodoncia invisible y el diseño de sonrisa, lo que le ha permitido ampliar y diversificar su oferta de servicios. De acuerdo con LinkedIn, la compañía cuenta con entre 200-500 colaboradores a nivel nacional (LinkedIn, 2025).

Plataforma Estratégica

Misión

Citydent no publica explícitamente una misión, "citydent® clínicas dentales de Colombia nace en 2002, con la idea de crear un centro de alta especialización dental en Bogotá, en el que la calidad y excelencia de los tratamientos se combinara con un trato más familiar."

Su propósito establece que nacieron con la idea de "crear un centro de alta especialización dental en el que la calidad y excelencia de los tratamientos se combine con un trato familiar"

Visión

Su proyección comercial y operativa se enfoca en consolidar y expandir su red privada de clínicas odontológicas, manteniéndose como un referente con gran trayectoria en el sector de la salud oral y la ortodoncia

Esta empresa no publica estos enunciados en documentos de acceso público no tienen consolidada una misión y una visión directa que muestren publicamente.

Objetivos Estratégicos de la empresa

- garantiza la calidad y seguridad de la atención en salud oral mediante su Política Corporativa de Seguridad del Paciente, documentada oficialmente en el PDF *Política de Seguridad del Paciente PP-v2019*.
- La empresa mantiene una extensa red de clínicas en Bogotá y Chía, con 19-28 sedes operativas, facilitando el acceso de la población a servicios odontológicos especializados.
- Incorpora tecnologías de odontología digital en su oferta de servicios, incluyendo ortodoncia invisible, diseño de sonrisa e implantología oral, servicios que se destacan en sus especificaciones oficiales.

- Valora la formación continua de su equipo, conformado por profesionales calificados en constante formación con especialización en diversas áreas de la odontología

Estructura Organizacional

CityDent tiene canales formales de comunicación con los usuarios que incluyen un área de atención al cliente con horario de 8:00 am a 5:00 pm, PBX +57 601 316 1838 y correo electrónico servicioalcliente@citydent.com.co, lo que refleja el compromiso de la organización con la experiencia del paciente (CityDent, 2025).

La empresa cuenta con equipos especializados en odontología general, ortodoncia, endodoncia, periodoncia, implantología oral, cirugía oral y rehabilitación oral, lo que evidencia la estructura multidisciplinaria del equipo clínico. Estas especialidades se encuentran documentadas en su página oficial de especialidades (CityDent, 2025).

La organización tiene un Programa de Seguridad del Paciente formalmente documentado, con una Política Corporativa publicada en PDF que establece su compromiso de "proporcionar servicios de salud seguros y eficientes con los mínimos riesgos para el paciente, su familia y trabajadores" (CityDent, 2019).

Diagnóstico Empresarial — Revisión de los Procesos de Calidad

Metodología del Diagnóstico

Para realizar el diagnóstico empresarial de CityDent se tomaron como referencia los lineamientos establecidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGC), contemplados en el Decreto 780 de 2016. Este sistema orienta a las instituciones de salud en la búsqueda de una atención segura y de calidad, y está conformado por cuatro componentes principales: el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC), el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad. A partir de estos elementos se llevó a cabo el análisis de la organización, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.

La información utilizada para este informe se obtuvo a partir de la revisión del sitio web de CityDent, de diferentes fuentes académicas relacionadas con la gestión de calidad en instituciones prestadoras de servicios odontológicos y de la normatividad vigente aplicable al sector salud. Para el desarrollo del análisis se tuvieron en cuenta los lineamientos trabajados durante el Diplomado, incluyendo la definición de criterios de evaluación, la revisión de normas como el Decreto 780 de 2016 y la Resolución 3100 de 2019, así como el diseño de instrumentos que facilitaron la recolección y organización de la información.

Posteriormente, los datos recopilados fueron analizados mediante una matriz DOFA, herramienta que permitió identificar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización. Esto facilitó la formulación de estrategias acordes con la realidad y las necesidades de CityDent, aportando una visión más clara de las acciones que pueden contribuir a su fortalecimiento y crecimiento.

Análisis DOFA — Matriz Diagnóstica

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Red de clínicas con amplia cobertura en Bogotá y Chía • Más de 23 años de trayectoria en el sector odontológico • Equipo de especialistas en diversas áreas odontológicas • Robusto Programa de Seguridad del Paciente documentado • Portafolio diverso: ortodoncia, implantología, rehabilitación, endodoncia, cirugía oral	• Concentración geográfica principalmente en Bogotá (cobertura nacional limitada) • Información pública escasa sobre indicadores de calidad y acreditación • Dependencia de profesionales independientes en algunas sedes
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Posibilidad de expansión a municipios con déficit de oferta odontológica • Adopción de tecnologías digitales (ortodoncia invisible, diseño de sonrisa) • Mayor conciencia de la salud oral en la población colombiana	• Alta competencia de redes odontológicas (Dentisalud, Odontólogos de Colombia) • Cambios normativos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud • Riesgo reputacional ante eventos adversos no gestionados adecuadamente

Análisis de los Procesos de Calidad

Sistema Único de Habilitación

CityDent, en su calidad de IPS, debe cumplir con los estándares mínimos de habilitación ante el Ministerio de Salud y Protección Social, conforme a lo establecido en la Resolución 3100 de 2019. Dichos estándares incluyen talento humano, infraestructura, dotación, medicamentos, procesos prioritarios e historia clínica.

La Resolución 3100 de 2019 establece los requisitos de habilitación para las IPS, incluyendo capacidad técnico-administrativa, suficiencia patrimonial y financiera, y capacidad tecnológica y científica (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019). CityDent opera como IPS con 28 sedes en Bogotá y Chía desde 2002, manteniendo su presencia continua en el mercado (CityDent, 2025). La organización no tiene evidencia pública de sanciones por parte de la autoridad sanitaria, lo que sugiere que cumple con los estándares de habilitación vigentes.

Sin embargo, como ocurre en muchas IPS del sector odontológico colombiano, se identificó como área de mejora la necesidad de contar con protocolos propios validados y adaptados al contexto específico de cada sede, en lugar de adaptar guías de otras instituciones sin un proceso formal de revisión y aprobación institucional. Este fenómeno representa un riesgo para la seguridad del paciente y la pertinencia de los procesos clínicos.

Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad — PAMEC

Según el artículo 2.5.1.4.1 del Decreto 780 de 2016, los programas de auditoría para el mejoramiento de la calidad deben ser concordantes con la intencionalidad de los estándares de acreditación y superiores a los básicos del Sistema Único de Habilitación. Dicho artículo precisa que la auditoría implica:

- La realización de actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos definidos como prioritarios.
- La comparación entre la calidad observada y la calidad esperada, previamente definida mediante guías y normas técnicas, científicas y administrativas.

- La adopción de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas.

El análisis identificó que CityDent cuenta con un Programa de Seguridad del Paciente explícitamente mencionado en su plataforma institucional, lo que constituye una base importante para la implementación del PAMEC. Sin embargo, no existe información pública disponible sobre los indicadores de calidad que la organización reporta al Sistema de Información para la Calidad del Ministerio de Salud ni sobre los resultados de sus auditorías internas, lo que limita la posibilidad de comparación con referentes del sector.

Gestión del Riesgo y Seguridad del Paciente

La seguridad del paciente es uno de los aspectos más importantes dentro de la prestación de servicios de salud y hace parte de los componentes fundamentales del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. En odontología, algunos de los riesgos que pueden presentarse están relacionados con infecciones asociadas a la atención, complicaciones durante procedimientos clínicos o quirúrgicos, reacciones a medicamentos o anestésicos y errores en la identificación del paciente o del tratamiento que se va a realizar.

Durante el análisis de CityDent se evidenció que la organización cuenta con un Programa de Seguridad del Paciente claramente definido y orientado a promover la participación activa de los usuarios en el cuidado de su salud oral. Este aspecto demuestra un compromiso con la calidad de la atención y con la implementación de prácticas seguras dentro de sus servicios. Además, la alta calificación otorgada por los usuarios en plataformas de opinión refleja una percepción positiva sobre la atención recibida. Sin embargo, para obtener una visión más completa del desempeño institucional, es recomendable complementar estas valoraciones con indicadores clínicos y de seguridad que permitan evaluar de manera objetiva los resultados alcanzados y fortalecer los procesos de mejora continua.

Gestión del Talento Humano

El talento humano es uno de los pilares fundamentales para garantizar la calidad en la atención en salud, ya que son los profesionales quienes hacen posible la prestación de servicios seguros, oportunos y centrados en el paciente, en el caso de CityDent, la organización resalta que cuenta con un equipo de profesionales capacitados y comprometidos con su actualización constante, lo que refleja la importancia que le otorga al desarrollo y fortalecimiento de sus colaboradores.

En este sentido, resulta conveniente implementar estrategias que permitan gestionar de manera más eficiente las capacidades y habilidades del personal. La gestión por competencias constituye una herramienta útil para identificar las necesidades de cada cargo, evaluar el desempeño y promover procesos de formación acordes con los objetivos institucionales. Además de contribuir al crecimiento profesional de los colaboradores, este enfoque favorece la estabilidad de los procesos asistenciales y fortalece las iniciativas de mejoramiento continuo, aspectos esenciales para mantener altos estándares de calidad en la atención odontológica.

Presentación y Discusión de Resultados

Hallazgos Principales

El análisis realizado a CityDent Colombia permitió evidenciar que la organización cuenta con importantes fortalezas, entre ellas su experiencia en el sector, el compromiso de su talento humano y el enfoque que mantiene hacia la seguridad del paciente, estos aspectos constituyen una base favorable para el desarrollo de servicios de calidad y la generación de confianza en los usuarios. También se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la estructuración y formalización de algunos procesos de gestión de la calidad, lo que representa una posibilidad de fortalecimiento para continuar avanzando hacia estándares cada vez más altos de desempeño y excelencia en la atención.

Hallazgo 1: Estandarización de Procesos

CityDent ofrece una amplia variedad de servicios odontológicos especializados, lo que le permite atender diferentes necesidades de sus pacientes. Dado que el análisis se realizó mediante revisión documental externa, los protocolos clínicos institucionales —documentos de uso interno en cualquier IPS— no hacen parte de la información de acceso público de la organización. Por ello, se identificó como oportunidad de mejora avanzar hacia la divulgación controlada de los criterios de estandarización clínica aplicados, de manera que la organización pueda demostrar externamente el rigor técnico de sus procesos. Contar con guías y protocolos claramente definidos es importante para garantizar que la atención se realice de manera estandarizada y basada en criterios técnicos y científicos.

Esta necesidad cobra especial relevancia en procedimientos de mayor complejidad, como la implantología oral y la cirugía oral, donde la adecuada documentación, revisión y actualización de los protocolos contribuye a reducir riesgos, fortalecer la seguridad del paciente y favorecer el cumplimiento de los estándares de calidad y acreditación. En este sentido, la elaboración y actualización de protocolos institucionales representa una oportunidad para fortalecer la calidad de la atención,

facilitar la toma de decisiones clínicas y garantizar una mayor uniformidad en la prestación de los servicios.

Hallazgo 2: Sistema de Indicadores de Calidad

Durante la revisión documental externa realizada, los indicadores de calidad de gestión interna de CityDent no se encontraron publicados en sus canales de comunicación oficial, lo cual es consistente con la práctica habitual de las IPS privadas, que gestionan esta información de forma reservada. No obstante, para efectos de transparencia ante usuarios y entes reguladores, se identifica como oportunidad de mejora el diseño de un tablero de indicadores de calidad que permita hacer seguimiento a los procesos prioritarios de la organización. Contar con este tipo de herramientas resulta fundamental para monitorear el desempeño institucional, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones basada en datos.

Desde la perspectiva de la gerencia en salud, los indicadores permiten evaluar de manera objetiva el cumplimiento de metas y el impacto de las acciones implementadas. Por esta razón, disponer de un sistema estructurado de medición y seguimiento facilitaría el análisis de resultados

Hallazgo 3: Gestión de Eventos Adversos

CityDent cuenta con una Política de Seguridad del Paciente en la que se evidencia su compromiso con la prestación de una atención segura y con la promoción de buenas prácticas dentro de la organización. En cuanto a los datos de reporte de eventos adversos y los mecanismos específicos de retroalimentación al personal clínico, estos corresponden a información de uso interno que, por su naturaleza sensible, las IPS privadas administran de forma reservada y no publican en sus plataformas externas. Desde la perspectiva de esta revisión documental, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento de los canales internos de reporte y análisis de incidentes.

La gestión de estos eventos constituye un aspecto clave para el fortalecimiento de la calidad y la seguridad en los servicios de salud. Diversos estudios han señalado que, en muchas organizaciones, los incidentes y casi-incidentes pueden no reportarse debido a factores como el temor a sanciones o la percepción de que los reportes no generan acciones de mejora

Plan de Mejoramiento

Área de mejora	Acción propuesta	Responsable	Plazo
Estandarización de protocolos clínicos	Comité técnico-científico interno	Dirección de Calidad	0 – 6 meses
Sistema de indicadores de calidad	Balanced Scorecard con seguimiento mensual	Gerencia General	6 – 12 meses
Cultura de seguridad del paciente	Política de reporte no punitivo de eventos adversos	Coordinadores de sede	0 – 6 meses
Gestión documental digital	Plataforma de acceso a versiones vigentes de protocolos	Dirección de TI	6 – 12 meses
Acreditación en salud	Autoevaluación frente al SUA – Icontec	Alta Dirección	18 meses en adelante

Conclusiones

El desarrollo de este diagnóstico permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante el Diplomado en Auditoría en Salud a una organización real del sector odontológico, logrando identificar cómo se encuentran algunos de los componentes relacionados con la calidad y la seguridad de la atención en CityDent. El análisis evidenció que la empresa ha construido una posición sólida dentro del mercado gracias a su trayectoria, la diversidad de servicios que ofrece y el compromiso que mantiene con la atención de sus pacientes.

Entre las principales fortalezas encontradas se destacan sus más de 23 años de experiencia en el sector odontológico, la presencia de múltiples sedes que facilitan el acceso a los servicios, el talento humano especializado en diferentes áreas clínicas y la existencia de un Programa de Seguridad del Paciente que refleja el interés institucional por brindar una atención segura. También se identificó como fortaleza la incorporación de tecnologías odontológicas modernas, lo que contribuye a mejorar los procesos asistenciales y la experiencia de los usuarios.

Por otra parte, el diagnóstico permitió identificar algunas debilidades que pueden limitar el fortalecimiento de su sistema de gestión de calidad. No fue posible evidenciar la existencia de indicadores de calidad que permitan medir y hacer seguimiento al desempeño de los procesos prioritarios. De igual forma, se observó la necesidad de fortalecer la estandarización de los procesos clínicos mediante protocolos institucionales formalmente documentados, revisados y actualizados. También se encontró poca información relacionada con el reporte y análisis de eventos adversos, aspecto fundamental para consolidar una cultura de seguridad basada en el aprendizaje y la mejora continua.

El estudio muestran que CityDent cuenta con una base organizacional favorable para seguir avanzando en el fortalecimiento de la calidad de sus servicios, la organización ya posee elementos importantes sobre los cuales construir procesos más sólidos; sin embargo, será necesario fortalecer la medición de resultados, la gestión

documental y los mecanismos de seguimiento para garantizar una mejora continua sostenible.

La empresa dispone de condiciones que le permiten continuar evolucionando hacia estándares más altos de calidad, siempre que mantenga su compromiso con la seguridad del paciente, el fortalecimiento de sus procesos internos y la evaluación permanente de sus resultados.

Recomendaciones

A Corto Plazo (0 – 6 meses)

- Iniciar un proceso de autoevaluación frente a los estándares del Sistema Único de Acreditación (SUA), como primer paso preparatorio hacia la acreditación en salud. Esta autoevaluación —que se enmarca en el corto plazo— permitirá identificar las brechas existentes frente a los estándares del SUA y priorizar las acciones de mejoramiento necesarias. Cabe aclarar que la preparación (autoevaluación y cierre de brechas) corresponde a esta etapa inicial, mientras que la postulación formal al proceso de acreditación ante Icontec Internacional constituye una meta de largo plazo, conforme a lo establecido en el Plan de Mejoramiento.
- Revisar y actualizar el listado de protocolos y guías de atención de los procesos prioritarios, estableciendo un procedimiento formal de revisión, validación y aprobación institucional.

A Mediano Plazo (6 – 18 meses)

- Diseñar e implementar un Balanced Scorecard para la gestión de la calidad, con indicadores alineados a la estrategia organizacional, metas definidas y un sistema de seguimiento que permita la toma de decisiones oportuna en todos los niveles.

- Estructurar un programa de auditoría interna con alcance corporativo, que incluya auditorías de procesos prioritarios en todas las sedes con base en una metodología estandarizada.

A Largo Plazo (18 meses en adelante)

- Iniciar el proceso formal de acreditación ante Icontec Internacional, tomando como referencia los estándares del Sistema Único de Acreditación para IPS.
- Explorar alianzas estratégicas con instituciones académicas para el desarrollo de investigación aplicada sobre calidad y seguridad del paciente en el contexto odontológico.

Referencias Bibliográficas

- Betancourt, J., Guevara, L., & Fuentes, E. (2019). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en instituciones de salud colombianas. *Revista Colombiana de Salud Pública*, 12(2), 45-62.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- CityDent Clínicas Dentales de Colombia. (2025). Nosotros. <https://citydent.com.co/nosotros/>
- CityDent Clínicas Dentales de Colombia. (2025). Sedes. <https://citydent.com.co/sedes/>
- David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica* (14a ed.). Pearson Educación.
- Donabedian, A. (2001). *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press.
- Icontec. (2015). *NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Joint Commission International. (2021). *Joint Commission International accreditation standards for hospitals* (7a ed.). Joint Commission Resources.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Harvard Business School Press.
- LinkedIn. (2025). CityDent Clínicas Dentales de Colombia. <https://co.linkedin.com/company/citydentcolombia>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). *IV Estudio Nacional de Salud Bucal — ENSAB IV*. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Decreto 780 de 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud. Diario Oficial.
- Mintzberg, H. (1989). Mintzberg on management: Inside our strange world of organizations. Free Press.
- Organización de Estados Americanos [OAS]. (s.f.). Auditoría de gestión. Introducción al proceso de auditoría de gestión.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2018). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión (Norma núm. 19011). <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Informe mundial sobre la salud bucal. OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). Seguridad del paciente y calidad de la atención en salud: Marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente. OPS.
- CityDent. (2019). Política corporativa de seguridad del paciente [PDF]. CityDent Clínicas Dentales de Colombia. <https://citydent.com.co/wp-content/uploads/2025/03/Politica-Corporativa-de-Seguridad-del-Paciente-PP-v2019.pdf>
- CityDent. (2025). Nuestras especialidades. CityDent Clínicas Dentales de Colombia. <https://citydent.com.co/nuestras-especialidades/>

- CityDent. (2025). Sedes. CityDent Clínicas Dentales de Colombia. <https://citydent.com.co/sedes/>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Decreto 780 de 2016: Decreto único del sector de salud. <https://www.minsalud.gov.co>