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 Lopez Garcia

Dr. Luz Amparo Ruiz Garcia

2026-1

unicoc
¡EDUCACIÓN...SUPERIOR!

Introducción

- Como ejercicio técnico-administrativo de la auditoría proporciona recomendaciones basadas en evidencia sólida para orientar la gestión institucional.
- Se fundamenta en la evaluación integral y la confidencialidad , garantizando que los resultados impulsen un crecimiento constante y fundamentado, asegurando la mejora continua mediante la retroalimentación y el sustento en evidencias.

evita un vuelo sin retorno → asegura características esenciales en la atención



SOGCS como torre de control



Acreditación

Reconocimiento



la habilitación

Rigurosa inspección técnica



Sis. Información

tablero de control (indicadores)



El PAMEC

monitoreo constante de los procesos para oportunidad de mejora



Objetivos de la Auditoria

Objetivo General:

- Analizar los procesos de control de calidad, confidencialidad de la información y gestión de riesgo administrativo bajo el rigor de la auditoria en salud

Objetivos Específicos:

- Identificar oportunidades de mejora en procesos administrativos y asistenciales
- Proponer recomendaciones estructuradas para el mejoramiento continuo

IPS Marlon Becerra S.A.S.: Excelencia en Salud Oral



Trayectoria y Tecnología de Vanguardia

Más de 30 años de experiencia en estética dental y rehabilitación oral utilizando tecnología avanzada.



Servicios Integrales con Calidad Humana

Prestación de servicios odontológicos enfocados en la seguridad y la satisfacción total del paciente.



Liderazgo en Excelencia Clínica

Ser referentes en el sector mediante la mejora continua de todos nuestros procesos asistenciales.



Nuestra Misión

Calidad, seguridad y satisfacción total. Prestación de servicios odontológicos integrales garantizando la excelencia en cada atención al paciente.



Nuestra Visión

Liderazgo mediante la innovación tecnológica. Proyección hacia la excelencia clínica y la mejora continua para liderar el sector odontológico.

Metodología Del Diagnostico

Fase Sistémica

- Revisión exhaustiva de la articulación institucional con el Sistema obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) y Resolución 3100 de 2019

Fase documentada

- Análisis del marco normativo interno incluyendo los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 sobre políticas de tratamiento, recolección y almacenamiento seguro de datos

Fase Analitica

- Evaluación del diseño operativo de los programas de seguridad del paciente, tecnovigilancia y mantenimiento frente a la realidad de las sedes.

MATRIZ DOFA DE CALIDAD

FORTALEZAS
(Interno +)

Reconocimiento Social y Talento Humano

Equipo humano altamente calificado y humanizado con un prestigio consolidado en el sector

OPORTUNIDADES
(Externo +)

Transformación Digital e Innovación

Aprovechamiento de nuevas herramientas tecnológicas para incrementar la precisión en los diagnósticos clínicos

DEBILIDADES
(Interno -)

Heterogeneidad Documental y Subregistro

Estandarización de la gestión documental y optimización del reporte de incidentes para la mejora continua

AMENAZAS
(Externo -)

Riesgo de Cartera y Cambios Normativos

Gestión eficiente de glosas y preparación ante las actualizaciones constantes de la legislación sanitaria

Diagnóstico Situacional de Calidad: **IPS Marlon Becerra S.A.S.**

RESUMEN EJECUTIVO



Liderazgo en Odontología Integral

Más de 30 años de experiencia centrada en la innovación y satisfacción del paciente.



Marco Normativo Sólido

Operación alineada con la Resolución 3100 de 2019 y estándares de habilitación vigentes.



Enfoque en Auditoría de Salud

Proceso sistemático para generar evidencias que fortalezcan la toma de decisiones gerenciales.

Auditoría de Componentes Críticos (Resolución 3100 de 2019)

- **Hallazgos principales**
- Cumplimiento de protocolos institucionales y normativas de calidad.
- Fortalezas en gestión de la información y protección de datos.
- Implementación de auditorías internas y acciones de mejora continua.

Seguridad del paciente

- Fortalecer la identificación y análisis de riesgos operativos.
- Promover el reporte de eventos e incidentes como herramienta de aprendizaje.
- Consolidar una cultura de mejora continua centrada en la prevención y no en la sanción.

- **Brechas identificadas**
- Necesidad de fortalecer la actualización de procedimientos asistenciales.
- Oportunidades de mejora en la estandarización de registros clínicos y trazabilidad documental.
- Requerimiento de mayor capacitación del personal en procesos críticos y gestión del riesgo.

Discucion Y Analisis

La institución presenta un nivel de calidad aceptable, respaldado por protocolos, auditorías internas y cumplimiento normativo.

Los procesos actuales permiten una operación funcional; sin embargo, la mejora continua debe orientarse a fortalecer la eficiencia y la gestión del riesgo.

La sostenibilidad financiera requiere optimizar el control documental y la calidad de los registros para disminuir reprocesos, inconsistencias y posibles glosas.

La seguridad del paciente depende de consolidar procesos estandarizados y fomentar el autocontrol en todos los niveles de la organización.

El principal desafío gerencial es evolucionar de una cultura basada en el cumplimiento de requisitos hacia una cultura de excelencia, prevención y mejora continua.

Plan de mejoramiento Institucional: IPS Marlon Becerra SAS

Fase 1: Capacitación e Implementación



Capacitación continua en manejo de datos.

Talleres semestrales prácticos para reducir errores operativos y proteger información sensible. (Responsable: Coordinador de Calidad / Talento Humano).



Implementación de auditoría interna semestral.

Control periódico de riesgos operativos y cumplimiento de la legislación de salud vigente. (Responsable: Coordinador de Calidad / Talento Humano).

Fase 2: Actualización y Automatización



Actualización trimestral de protocolos internos.

Revisión periódica de manuales para reflejar la realidad técnica y tecnológica de cada sede. (Responsable: Gerente General).



Automatización anual de seguimiento de indicadores.

Implementación de herramientas digitales para facilitar decisiones estratégicas basadas en datos objetivos. (Responsable: Equipo de TI).

Plan de mejoramiento Institucional: IPS Marlon Becerra SAS

- Este plan estratégico surge para mitigar riesgos operativos y normartivos identificados en la auditoria de salud. Se enfoca en la excelencia clínica mediante el fortalecimiento del factor humano y la moderzacion técnica de la IPS.

Resumen de la periodicidad de las acciones clave del plan de mejora.

Acción	Frecuencia	Responsable
Actualización de Protocolos	Trimestral	Gerente General
Auditoría Interna y Capacitación	Semestral	Coordinador de Calidad / Talento Humano
Automatización de Indicadores	Anual	Equipo de TI

Conclusiones

- **La auditoría interna es una herramienta clave para la mejora continua**, ya que permite identificar riesgos y oportunidades de fortalecimiento institucional.
- **La IPS cuenta con fortalezas importantes** en calidad, talento humano y tecnología, pero requiere fortalecer la actualización de protocolos y la estandarización de sus procesos.
- **El plan de mejoramiento propuesto es viable**, contribuyendo a optimizar la gestión del riesgo, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de la institución.

Gracias