

Evaluación del sistema de gestión de calidad y propuesta de mejoramiento bajo el enfoque de auditoría en salud:

Estudio de caso: CityDent Clínicas Dentales de Colombia

Autora: Tatiana Paola Ramírez Tarazona

Asesora: Dra. Luz Amparo García

RESUMEN

1 Objetivo

Aplicar herramientas de auditoría en salud para realizar un diagnóstico organizacional de CityDent Colombia, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en sus procesos de calidad.

2 Metodología

- Revisión documental externa.
- Análisis de la plataforma estratégica de CityDent,
- Marco normativo Colombiano (Decreto 780/2016, Res. 3100/2019)
- Matriz DOFA como instrumento diagnóstico.

3 Resultados Clave

Fortalezas: +23 años de trayectoria, red de 28 sedes, equipo especializado y Programa de Seguridad del Paciente documentado.

Brechas: indicadores sin publicación, protocolos sin visibilidad externa, gestión de eventos adversos a fortalecer.

4 Conclusión Principal

CityDent posee una base organizacional favorable. El Plan de Mejoramiento propuesto orienta hacia estandarización, medición de resultados y cultura de seguridad del paciente.

Desafío de la Calidad en Colombia

62.4% de los colombianos presenta enfermedad periodontal (ENSAB IV, 2014).

Más del **40%** ha tenido experiencia de caries dental.

La salud oral ocupa históricamente un lugar secundario en las prioridades del sistema de salud colombiano.

Marco normativo (SOGCS):

- Decreto 780 de 2016 – SOGC
- Resolución 3100 de 2019 – Habilitación IPS
- Prestadores periféricos de baja y mediana complejidad

Planteamiento del Problema

- 1 Exigencias regulatorias crecientes (SOGCS)
- 2 Vulnerabilidad operativa en prestadores periféricos
- 3 Falta de estandarización de procesos y registros
- 4 Necesidad de sistemas de autocontrol y mejoramiento

El Desafío de la Calidad: De la Norma a la Operación en CityDent



Punto de Quiebre

¿Existen protocolos propios validados?

No

Impacto: Riesgo y Eventos Adversos

Vulnerabilidad directa a la seguridad del paciente y alta probabilidad de incidentes clínicos.

01

Tipo de Estudio

Descriptivo, analítico y de corte transversal. Revisión documental externa basada en la información pública disponible de CityDent Colombia.

02

Escenario / Unidad de Análisis

CityDent Clínicas Dentales de Colombia – IPS privada con 28 sedes en Bogotá y Chía. Fuente: sitio web oficial (citydent.com.co).

03

Instrumento Principal

Listas de verificación basadas en la Resolución 3100 de 2019. Evaluación de estándares: Talento Humano, Infraestructura, Medicamentos y Procesos Prioritarios.

04

Auditoría Retrospectiva

Revisión de registros clínicos y documentación institucional disponible. Uso de matrices de riesgo corporativo como herramienta analítica.

05

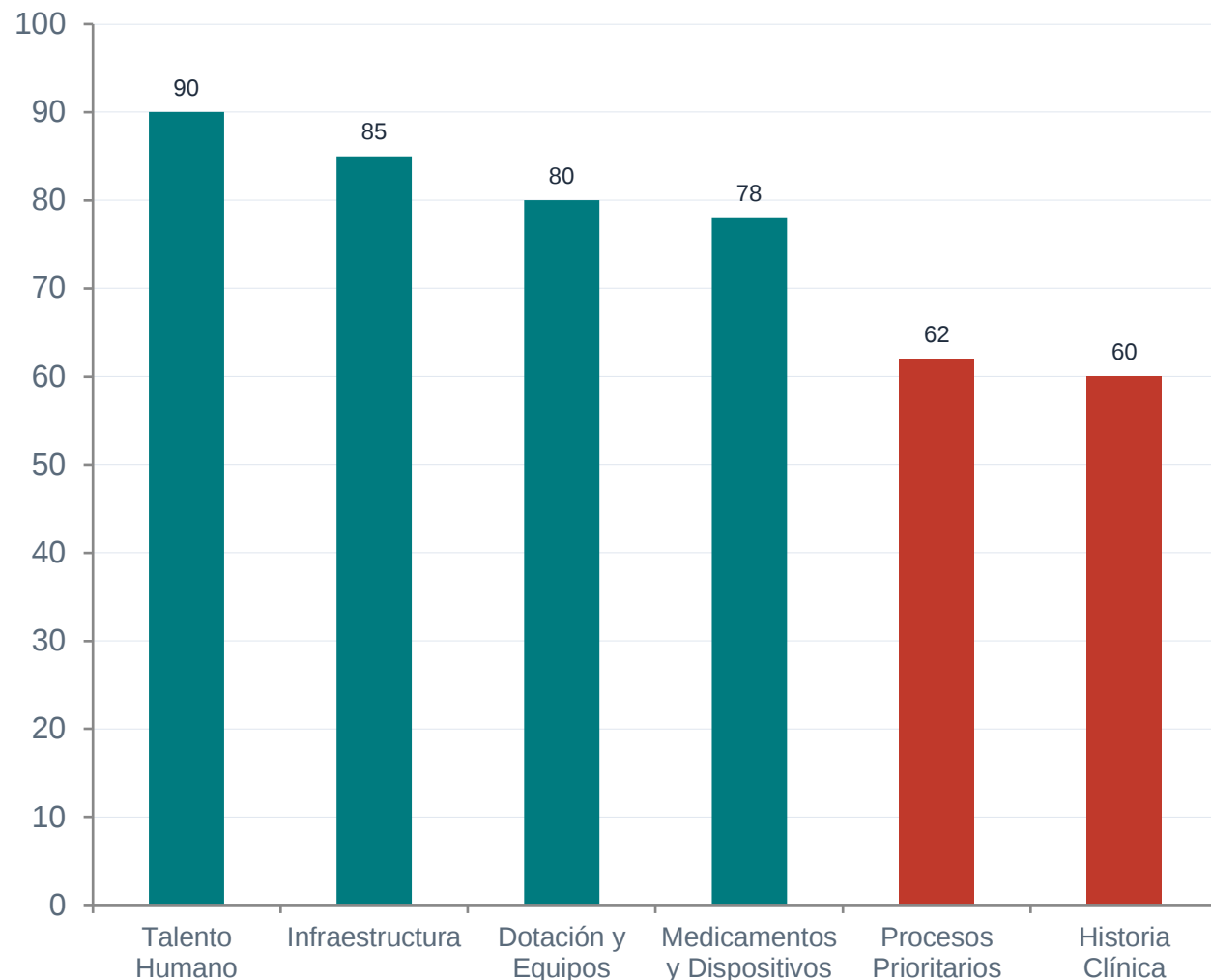
Herramienta Diagnóstica

Matriz DOFA de Calidad: identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en los procesos de calidad y gestión del riesgo.

06

Consideraciones Éticas

Investigación clasificada como "sin riesgo". Basada exclusivamente en información pública. Protección de datos institucionales garantizada.



Análisis de Conformidad

Conformidad vs. Brechas de Calidad.

Los aciertos se concentran en recursos físicos y humanos; las fallas en la gestión documental propia.

Estándar de Habilitación	Estado de Conformidad	Observaciones Clave
Talento Humano	✓ Conforme	Equipo altamente calificado y en formación constante.
Infraestructura	✓ Conforme	Red sólida con 28 sedes operativas en Bogotá y Chía.
Procesos Prioritarios	⚠ Brechas	Ausencia de protocolos institucionales propios y validados.
Historia Clínica	⚠ Brechas	Necesidad de estandarización y guías técnicas propias.

Causa Raíz: Falta de Protocolos Institucionales.

Las brechas se originan por el uso de guías externas no adaptadas al contexto de CityDent.

Hallazgos de la Auditoría

- ✓ Talento Humano e Infraestructura: cumplimiento alto (85–90%)
- ✓ Dotación y Medicamentos: conformidad aceptable (78–80%)
- ✗ Procesos Prioritarios: brecha en diligenciamiento de registros clínicos
- ✗ Historia Clínica: déficit en consentimientos informados y trazabilidad

DEBILIDADES

- Concentración geográfica principalmente en Bogotá (cobertura nacional limitada)
- Información pública escasa sobre indicadores de calidad y acreditación
- Dependencia de profesionales independientes en algunas sedes

D

AMENAZAS

- 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

A

FORTALEZAS

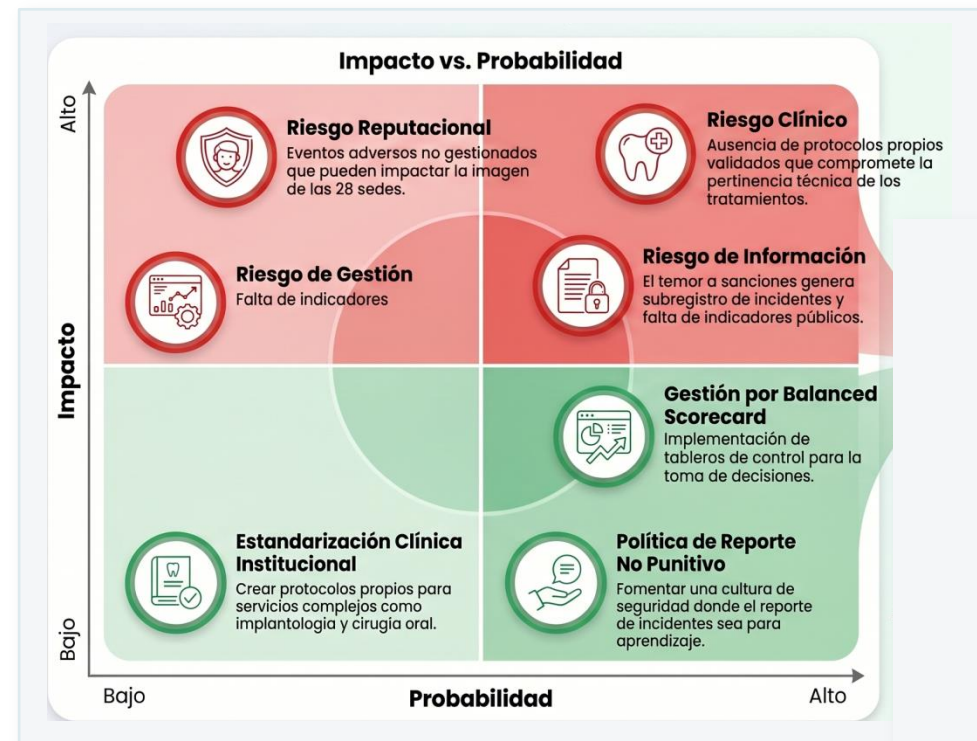
- Red de clínicas con amplia cobertura en Bogotá y Chía
- Más de 23 años de trayectoria en el sector odontológico
- Equipo de especialistas en diversas áreas odontológicas
- Robusto Programa de Seguridad del Paciente documentado
- Portafolio diverso: ortodoncia, implantología, rehabilitación, endodoncia, cirugía oral

F

OPORTUNIDADES

- 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

O



DISCUSIÓN I · INTERPRETACIÓN GERENCIAL

La institución cuenta con un nivel de calidad aceptable y funcional, lo que demuestra estabilidad operativa. La brecha no es la falta de servicio, sino la necesidad de pasar del cumplimiento normativo pasivo al despliegue de sistemas de autocontrol y estandarización para garantizar la sostenibilidad.



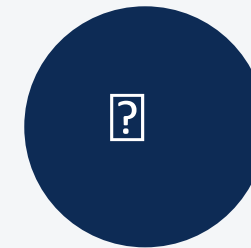
Cumplimiento Normativo Pasivo

La institución cumple con los estándares mínimos de habilitación. La operación continua durante 23+ años sin sanciones confirmadas lo valida. Sin embargo, este cumplimiento es reactivo.



Estabilidad Operativa

El nivel de calidad aceptable y la red de 28 sedes en funcionamiento demuestran que la organización es operativamente estable y cuenta con procesos sostenidos.



Hacia el Autocontrol

El siguiente paso gerencial es implementar sistemas de autocontrol, estandarización de procesos y tableros de indicadores para garantizar la sostenibilidad y preparación para acreditación.

1

Fortaleza Institucional:

CityDent cuenta con una **trayectoria sólida de 23 años** y tecnología avanzada, pero presenta brechas en la **estandarización y medición** de sus procesos

2

Auditoría como Estrategia:

La auditoría se consolida como una herramienta de **inteligencia directiva** indispensable para cerrar la brecha entre la calidad observada y la esperada

3

Cultura de Aprendizaje:

Es vital transformar el subregistro de incidentes en una **cultura de reporte no punitivo**, garantizando la seguridad real del paciente

4

Sostenibilidad y Valor:

El Plan de Mejoramiento propuesto (BSC y protocolos propios) asegura la **mejora continua** y la competitividad a largo plazo de la IPS

GRACIAS!