

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE  
HABILITACIÓN EN EL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO SONRISA SALUDABLE  
S.A.S.**

**SONRISA SALUDABLE**

**LEANDRA VANESSA TURRIAGO MORENO**

**ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA Y SERVICIOS DE SALUD**

**CHIA CUNDINAMARCA**

**2025**

**Resumen**

El presente informe tiene como objetivo verificar los estándares de habilitación de acuerdo a la normativa colombiana (Resolución 3100 de 2019), mediante una evaluación del consultorio odontológico Sonrisa Saludable S.A.S., en el municipio de Fómeque, Cundinamarca, a través de una revisión integral de procesos, estructura y gestión que permite describir las fortalezas, oportunidades de mejora y elaborar un plan de acción para poder garantizar la calidad, la seguridad del paciente y el cumplimiento normativo. El diagnóstico evidenció cumplimiento parcial en los estándares evaluados, con fortalezas en infraestructura, atención personalizada y personal calificado. No obstante, se identificaron debilidades significativas en la ausencia de un sistema de gestión de calidad formal, limitaciones en el control de inventarios, deficiencias en la estandarización de protocolos y oportunidades de mejora en el manejo de las historias clínicas.

A partir del análisis de los puntos estructuraron un plan de mejoramiento por fases (corto plazo: ajustes en bioseguridad, encuestas de satisfacción, control de inventarios y capacitación, mediano plazo: diseño del sistema de gestión de calidad, optimización de citas, estandarización de procesos y digitalización, largo plazo: herramientas de telemedicina, gestión de riesgos y mejora continua). El informe concluye que la habilitación no solo debe asumirse como un requisito legal, sino como una herramienta estratégica de gestión para asegurar servicios seguros, eficientes y centrados en el paciente. La implementación del plan permitirá a Sonrisa Saludable S.A.S. fortalecer su desempeño institucional, cumplir con la normativa vigente y proyectarse hacia estándares superiores de calidad en salud.

El informe da cuenta de que la habilitación no solo debe entenderse como una condición de carácter legal, sino como una herramienta estratégica de gestión para asegurar servicios seguros, eficientes y centrados en el paciente. La puesta en marcha del plan permitirá a la institución Sonrisa Saludable S.A.S. mejorar su desempeño institucional, hacer cumplir la normativa en vigencia y proyectarse a estándares superiores de calidad en salud.

#### Summary

This report aims to verify the habilitation standards in accordance with Colombian regulations (Resolution 3100 of 2019) through an evaluation of the dental clinic Sonrisa Saludable S.A.S., located in the municipality of Fómez, Cundinamarca. The evaluation was conducted through a comprehensive review of processes, structure, and management, allowing for the identification of strengths, opportunities for improvement, and the development of an action plan to guarantee quality, patient safety, and regulatory compliance. The diagnosis revealed partial compliance with the evaluated standards, highlighting strengths in infrastructure, personalized care, and qualified personnel. However, significant weaknesses were identified, including the absence of a formal quality management system, limitations in inventory control, deficiencies in protocol standardization, and opportunities for improvement in the management of clinical records.

Based on this analysis, two key points shaped a phased improvement plan: short term (adjustments in biosecurity, satisfaction surveys, inventory control, and staff training), medium term (design of the quality management system, appointment optimization, process standardization, and digitalization), and long term (implementation of telemedicine tools, risk management, and continuous improvement).

The report concludes that habilitation should not only be viewed as a legal requirement but as a strategic management tool to ensure safe, efficient, and patient-centered services. Implementing the plan will enable Sonrisa Saludable S.A.S. to strengthen its institutional performance, comply with current regulations, and advance toward higher health quality standards.

## 1. INTRODUCCIÓN

El primer lugar en la habilitación en salud, es decir, el conjunto de procedimientos a través de los cuales el prestador de servicios de salud tiene que cumplir con condiciones técnico-administrativas mínimas para operar (de forma segura, ética y eficiente), también permite el reconocimiento de las condiciones del consultor odontológico o el consultorio odontológico en sí, lo que puede tener una función importante en la medida en que los estándares de calidad de la salud brinden protección a la salud de los pacientes y a la calidad del servicio.

Por este motivo nos vemos obligados a dar forma a lo que más tarde se cree que debe ser un informe en el que el caso de odontología que utilizamos es un caso de estudio ficticio: el consultorio Sonrisa Saludable S.A.S. con sede en [Dirección ficticia], que ofrece servicios de odontología general y algunas especialidades como ortodoncia o estética dental, por lo que el informe es un documento que tiene la intención de describir el grado de correspondencia de los estándares de habilitación requeridos por la norma legal vigente pero también una medida de identificación de brechas que permitan establecer un plan de mejora que intente fortalecer los procesos internos e intente ofrecer una prestación de servicios de salud seguro y con calidad.

La relevancia de este ejercicio radica en la necesidad de que las consultas odontológicas dan cumplimiento a la normativa vigente, no solo como un aspecto regulador, sino en su condición de instrumento para propiciar la mejora continua, la seguridad del paciente y el respeto por los derechos de este.

**Comentado [LR1]:** La introducción contiene los elementos esenciales: tema, propósito, justificación, alcance y metodología. Sin embargo, presenta algunas repeticiones, frases genéricas y una organización que puede mejorarse para lograr un texto más fluido y profesional.

### Introducción – Versión Mejorada 1. INTRODUCCIÓN

La habilitación en salud es un proceso fundamental que garantiza que los prestadores de servicios de salud cumplan con condiciones técnico-administrativas mínimas para operar de manera segura, ética y eficiente. En el ámbito odontológico, estos estándares son esenciales para proteger la salud de los pacientes y asegurar la calidad del servicio.

Este informe se desarrolla con base en un caso de estudio hipotético: el consultorio odontológico **Sonrisa Saludable S.A.S.**, ubicado en [Dirección ficticia], el cual ofrece servicios de odontología general y especialidades como ortodoncia y estética dental. El propósito principal del informe es **evaluar el grado de cumplimiento de los estándares de habilitación exigidos por la normativa vigente**, identificar brechas o áreas de mejora, y proponer un plan de acción orientado a fortalecer los procesos internos y garantizar la prestación de un servicio seguro y de calidad.

La importancia de este ejercicio radica en la necesidad de que los consultorios odontológicos cumplan con la normatividad establecida, no solo como un requisito legal, sino como una herramienta para promover la mejora continua, la seguridad del paciente y el respeto por sus derechos.

El alcance del informe abarca la revisión y análisis de procesos clave del consultorio: atención al paciente, esterilización, gestión de historias clínicas y mantenimiento de equipos. Para ello, se utilizó una metodología basada en la revisión documental de la normativa de habilitación en salud, el análisis de los procesos institucionales, la identificación de riesgos y la formulación de recomendaciones alineadas con las mejores prácticas del sector.

Este trabajo contribuye a generar una cultura de calidad en los servicios de salud bucal, ofreciendo una guía práctica para el cumplimiento de los estándares y la consolidación de una atención centrada en el paciente.

El objeto del informe es la consulta clave del consultorio: la atención al paciente -esterilización -gestión de historias clínicas -mantenimiento de los equipos. Para ello se realizó una metodología de trabajo que incluyó la revisión documental de la normativa de habilitación en salud, el análisis de los procesos institucionales, la detección de riesgos y las recomendaciones para cada uno de los procesos de acuerdo con los mejores estándares del sector.

Este trabajo contribuye a fomentar una cultura de calidad en los servicios de salud bucal, proporcionando una guía de cumplimiento que favorezca una cultura de cumplimiento y a la vez desarrolle una atención centrada en el paciente.

## **2. OBJETIVO DE LA GUÍA**

Parametrizar la presentación de informe académico, generado de los conceptos y experiencias obtenido en el desarrollo del Diplomado por el que sé que optó como opción de grado.

### **2.1. Objetivo General**

Evaluar el cumplimiento de los estándares de habilitación en el consultorio odontológico **Sonrisa Saludable S.A.S.**, identificando brechas de calidad y proponiendo un plan de mejoramiento que garantice la seguridad del paciente y la prestación efectiva del servicio.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Caracterizar los procesos clave del consultorio odontológico (atención al paciente, esterilización, gestión documental y mantenimiento de equipos) frente a los estándares de habilitación vigentes.
- Evaluar el grado de cumplimiento normativo en dichos procesos, identificando fortalezas, debilidades y riesgos asociados a la seguridad del paciente.
- Diseñar un plan de mejoramiento que contemple acciones concretas, responsables y tiempos, orientado al cierre de brechas y a la sostenibilidad de la calidad en la prestación del servicio.

### 3. Descripción de la Empresa

Comentado [LR2]: Esto esta bien

#### 3.1. Datos Generales de la Empresa

3.1.1. **Razón Social:** Sonrisa Saludable S.A.S.

3.1.2. **Ubicación:** Car 2 #3-15 Fόμεque Cundinamarca

#### 3.2. Plataforma Estratégica

3.2.1. **Visión:** Ser el consultorio odontológico líder en la región, reconocido por la excelencia en la atención, la innovación en tratamientos y el compromiso con la salud bucal integral de nuestros pacientes.

3.2.2. **Misión:** Brindar servicios odontológicos de alta calidad, personalizados y accesibles, utilizando tecnología de vanguardia y un equipo humano calificado, para lograr sonrisas saludables y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

3.2.3. **Objetivos Estratégicos:**

- Incrementar la satisfacción del paciente en un 20% en el próximo año, mediante la implementación de encuestas de satisfacción y la mejora continua de los procesos de atención.
- Ampliar el portafolio de servicios, incluyendo tratamientos de ortodoncia invisible y estética dental avanzada, en un plazo de 2 años.
- Fortalecer la presencia en línea y la comunicación con los pacientes a través de redes sociales y una plataforma de tele consulta, en un plazo de 1 año.
- Implementar un programa de gestión de calidad que cumpla con los estándares de habilitación en salud, en un plazo de 6 meses.

### 3.3. Descripción Detallada de la Empresa y Servicios

Sonrisa Saludable S.A.S. es un consultorio odontológico comprometido con el cuidado integral de la salud bucal de sus pacientes. Ubicado en Fόμεque Cundinamarca, el consultorio ofrece un ambiente cálido y acogedor, diseñado para brindar una experiencia cómoda y agradable a cada persona que nos visita.

El consultorio cuenta con [Número] unidades odontológicas modernas, equipadas con tecnología de vanguardia para el diagnóstico y tratamiento de diversas afecciones bucodentales. Además, se dispone de un sistema de radiología digital que permite obtener imágenes de alta calidad con mínima exposición a la radiación, y un sistema de gestión de citas en línea que facilita la programación y el seguimiento de las citas por parte de los pacientes.

### 3.4. Servicios Ofrecidos:

Sonrisa Saludable S.A.S. ofrece una amplia gama de servicios odontológicos, que incluyen:

- **Odontología General:** Limpieza dental, extracciones, tratamiento de caries, sellantes, fluorización.
- **Odontopediatría:** Atención odontológica especializada para niños, enfocada en la prevención y el tratamiento de enfermedades bucales en la infancia.
- **Endodoncia:** Tratamiento de conducto para salvar piezas dentales con afecciones en la pulpa.
- **Periodoncia:** Prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de las encías y los tejidos de soporte de los dientes.
- **Rehabilitación Oral:** Diseño y colocación de prótesis dentales (fijas y removibles) para restaurar la función y estética de la boca.
- **Implantología:** Colocación de implantes dentales para reemplazar piezas perdidas y brindar una base sólida para prótesis.
- **Ortodoncia:** Corrección de la posición de los dientes y los maxilares mediante brackets y ortodoncia invisible.
- **Estética Dental:** Blanqueamiento dental, carillas de porcelana, diseño de sonrisa y otros tratamientos para mejorar la apariencia de los dientes.

### 3.5. **Historia, Cultura, Estructura Organizacional y Procesos**

- **Historia:** Sonrisa Saludable S.A.S. fue fundado en 2020 por la Dra. Vanessa Turriago, una odontóloga con una amplia trayectoria y un profundo compromiso con la salud bucal de la comunidad de Fómeque. Desde sus inicios, el consultorio

se ha destacado por su enfoque en la calidad de la atención, la ética profesional y la calidez humana.

- **Cultura:** La cultura de Sonrisa Saludable S.A.S. se basa en los siguientes valores:

- ❖ **Excelencia:** Búsqueda constante de la más alta calidad en todos los aspectos de la atención odontológica.

- ❖ **Respeto:** Trato digno y considerado a cada paciente, reconociendo su individualidad y necesidades.

- ❖ **Compromiso:** Dedicación al bienestar de los pacientes y a la mejora continua de los servicios.

- ❖ **Trabajo en Equipo:** Colaboración y comunicación efectiva entre los miembros del personal para brindar una atención integral.

- ❖ **Actualización:** Constante capacitación y actualización en las últimas técnicas y tecnologías odontológicas.

- **Estructura Organizacional:**

- **Gerente General:** PAULA FERNANDEZ

- Director Científico (Odontólogo Jefe): PAULA FERNANDEZ

- **Odontólogos Generales y Especialistas:** HERNAN ROMERO, ELIZABETH BAQUERO, JULIANA AGUIRRE, DAVID OVIEDO, VANESSA TURRIAGO

- **Higienistas Orales:** LAURA RINCON

- **Auxiliares de Odontología:** CAMILA UMAÑA

- **Recepcionista/Administrador:** DUBY RINCON

- **Procesos:**

- **Proceso de Atención al Paciente:**

- a) **Cita y Admisión:** El paciente solicita una cita por teléfono, en persona o a través de la plataforma en línea. Se registra la información del paciente y se confirma la cita.

- b) **Evaluación y Diagnóstico:** El odontólogo realiza una historia clínica completa, examen clínico y, si es necesario, toma de radiografías. Se elabora un plan de tratamiento personalizado y se explica al paciente.

- c) **Tratamiento:** Se lleva a cabo el tratamiento según el plan establecido, utilizando protocolos y técnicas estandarizadas. Se brinda información y educación al paciente sobre el cuidado bucal.

- d) **Seguimiento:** Se programa citas de control y se realiza seguimiento telefónico para evaluar la evolución del paciente y resolver dudas. Se solicita retroalimentación sobre la satisfacción del paciente.

- **Proceso de Esterilización y Bioseguridad:** Se siguen estrictos protocolos de limpieza, desinfección y esterilización del instrumental y las superficies, de acuerdo con la normativa vigente. Se realiza control de la esterilización y se manejan los residuos biosanitarios de forma segura.

- **Proceso de Gestión de Historias Clínicas:** Se mantiene un registro completo y actualizado de la información de cada paciente, garantizando la confidencialidad y el acceso autorizado. Se utilizan sistemas de

información para facilitar la gestión y el seguimiento de las historias clínicas.

- **Proceso de Facturación y Recaudo:** Se realiza la facturación de los servicios prestados de manera clara y transparente, ofreciendo diversas opciones de pago a los pacientes. Se lleva un control riguroso de los ingresos y egresos del consultorio.

#### 4. Diagnóstico Empresarial y Revisión de los Procesos de Calidad

##### 4.1. Evaluación de la Gestión, Operatividad y Funcionamiento

La evaluación efectuada a Sonrisa Saludable S.A.S. estuvo basada en el análisis de sus procesos clave frente a este estándar de habilitación en salud, cada vez con más énfasis en la gestión organizacional, la atención clínica, la infraestructura física, la seguridad del paciente y la gestión documental.

###### 4.1.1. Fortalezas

- **Talento humano competente:** En el consultorio tienen profesionales con formación universitaria y experiencia clínica debidamente verificada, lo que favorece la calidad técnica de los procedimientos odontológicos.
- **Infraestructura moderna:** Las instalaciones cumplen con los requisitos básicos de habilitación, incluyendo áreas definidas para la esterilización, el almacenamiento y la atención clínica, y favorecen de este modo un flujo correcto de los procesos.
- **Atención centrada en el usuario:** Se manifiesta un enfoque humanizado y personalizado de la atención, lo que afecta de forma positiva la satisfacción del paciente.

**Comentado [LR3]:** Ese diagnóstico es muy plano, le dejo una versión mejorada para que la tome en consideración: con un **enfoque más técnico y gerencial**, organización lógica y redacción más profesional.

#### 4. Diagnóstico Empresarial y Revisión de Procesos de Calidad

##### 4.1. Evaluación de la Gestión, Operatividad y Funcionamiento

El diagnóstico realizado a Sonrisa Saludable S.A.S. se basó en el análisis de sus procesos clave frente a los estándares de habilitación en salud, con énfasis en la gestión organizacional, la atención clínica, la infraestructura física, la seguridad del paciente y la gestión documental.

###### 4.1.1. Fortalezas

- **Talento humano calificado:** El consultorio cuenta con profesionales con formación universitaria y experiencia clínica comprobada, lo que favorece la calidad técnica de los procedimientos odontológicos.
- **Infraestructura moderna:** Las instalaciones cumplen con requisitos básicos de habilitación, incluyendo áreas definidas para esterilización, almacenamiento y atención clínica, lo que facilita un flujo adecuado de los procesos.
- **Atención centrada en el usuario:** Se evidencia un enfoque humanizado y personalizado en la atención, lo cual impacta positivamente en la satisfacción del paciente.
- **Incorporación de tecnología:** Uso de equipos modernos para diagnóstico y tratamiento, lo cual mejora la precisión clínica y la percepción de calidad.

###### 4.1.2. Debilidades

- **Ausencia de un sistema de gestión de calidad formal:** No se cuenta con políticas, procedimientos documentados ni indicadores de calidad que permitan evaluar y controlar los procesos.
- **Gestión ineficiente de citas y tiempos de atención:** Se identifican cuellos de botella en la programación y atención oportuna, afectando la continuidad del servicio y la experiencia del usuario.
- **Manejo informal del inventario de insumos:** Falta de control sistemático sobre el ingreso, uso y reposición de materiales, lo cual pone en riesgo la disponibilidad continua de recursos para la atención.
- **Gestión documental deficiente:** Historias clínicas incompletas o sin trazabilidad en algunos casos, lo que representa un riesgo jurídico y asistencial.
- **Presencia digital limitada:** La ausencia de canales digitales actualizados restringe el posicionamiento y captación de pacientes en un entorno cada vez más competitivo.

#### 6. Conclusiones

##### 6.3. Implicaciones para la Calidad de los Servicios y la Sostenibilidad

###### Calidad de los Servicios

Las fortalezas identificadas permiten establecer una base técnica adecuada para ofrecer servicios seguros y eficaces. Sin embargo, la falta de un sistema

- Incorporación de tecnología: Uso de equipos modernos para el diagnóstico y la conducta de los tratamientos, lo que favorece la precisión clínica y la percepción de la calidad.

#### **4.1.2. Debilidades**

- No existe un sistema de gestión de la calidad formal: Ausencia de políticas, procedimientos documentados ni indicadores de calidad que posibiliten la evaluación y control de los procesos.
- Gestión inadecuada de las citas y los tiempos de atención: En este sentido, se encuentran colas y/o cuellos de botella en la programación y tiempo de espera de atención, lo cual compromete la continuidad del servicio y el buen trato al usuario.
- Gestión informal del inventario o stock de insumos: No existe control sistemático sobre el ingreso, uso y reposición de materiales, lo cual puede comprometer la garantía de contar con los recursos necesarios para la atención.
- Gestión de la documentación: Historias clínicas incompletas o carentes de trazabilidad en algunos casos, riesgos jurídicos y asistenciales.
- Presencia online limitada: La falta de canales online actualizados limita el posicionamiento y la captación de pacientes en un entorno cada vez más competitivo.

### **5. Conclusiones**

#### **5.1. Implicaciones para la Calidad de los Servicios y la Sostenibilidad**

##### **Calidad de los Servicios**

Las fortalezas que han sido reconocidas ayudan a establecer la base técnica necesaria para ofrecer servicios seguros y eficaces. Sin embargo, la ausencia de un sistema sistematizado de gestión de calidad tiene la posibilidad de ser una amenaza considerable para la estandarización de procesos, el análisis de desempeño y la mejora continua. Las debilidades en la gestión de citas y en la gestión del inventario tienen efectos adversos en la eficiencia operativa revistiendo insatisfacción del paciente e interrupción del servicio.

Por tanto, se hace necesario intervenir desde la actividad gerencial en dirección a la mejora de los procesos aplicando un acercamiento sistémico y de indicadores.

### **Sostenibilidad**

Las ineficiencias actuales pueden influir negativamente en términos de sostenibilidad, pudiendo dar lugar a productividades muy bajas, rentabilidades más bajas y un alto incumplimiento de la normativa.

Un sistema de gestión de la calidad bien implementado garantizaría, además de la habilitación del consultorio, menores riesgos de ser sancionados por incumplimiento, mejoraría la capacidad de la toma de decisiones basada en datos y facilitaría que el consultorio mantuviera una posición competitiva.

La optimización de la gestión operativa y la consolidación de una identidad digital significativa serán claves para garantizar la permanencia y el crecimiento de Sonrisa Saludable S.A.S. a mediano y largo plazo.

## **5.2. Reflexiones Finales y Perspectivas Futuras**

## **Lecciones del Proceso**

La evaluación permitió evidenciar la importancia de contar con un enfoque integral para el cumplimiento de la habilitación. La falta de documentación formal y de indicadores dificulta la trazabilidad y el seguimiento efectivo de los procesos. Aun así, se destaca la disposición del personal y la apertura al cambio, factores facilitadores para implementar un plan de mejora exitoso. La participación activa del equipo permitió validar el diagnóstico y enriquecer las propuestas.

## **Perspectivas Estratégicas**

A futuro, Sonrisa Saludable S.A.S. puede avanzar hacia la implementación de un **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** bajo estándares como ISO 9001 o la acreditación en salud. Esto no solo consolidará el cumplimiento normativo, sino que elevará su posicionamiento en la región. La mejora de los canales digitales, la automatización de procesos administrativos y el uso de indicadores permitirán optimizar la toma de decisiones y atraer más usuarios. Con una adecuada planificación e inversión en calidad, el consultorio puede convertirse en un modelo de atención odontológica segura, eficiente y centrada en el paciente.

## **6. Plan de Mejoramiento Integral para Sonrisa Saludable S.A.S.**

### **6.1. Síntesis Ejecutiva del Plan de Mejoramiento**

Tabla 1

## Cumplimiento de estándares de habilitación

Área Crítica	Hallazgo o Brecha	Acción Correctiva	Responsable	Plazo	Indicador de Cumplimiento
<b>Gestión de Calidad</b>	No existe un sistema formal de gestión de calidad	Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con políticas, procedimientos y auditorías	Gerente / Coordinador de Calidad	3 meses	Documento SGC implementado y operativo
<b>Procesos Administrativos</b>	Gestión ineficiente de citas y atención	Establecer un protocolo digital/manual para la programación eficiente de citas	Auxiliar administrativo	1 mes	Reducción de tiempos de espera $\geq 30\%$
<b>Seguridad del Paciente</b>	Falencias en el manejo del inventario	Implementar sistema básico de control de inventario	Odontólogo responsable / Auxiliar	2 meses	Inventario actualizado $\geq 95\%$ de los ítems
<b>Gestión Documental</b>	Historias clínicas incompletas	Estandarizar y auditar periódicamente el diligenciamiento de historias clínicas	Profesional de salud	2 meses	$\geq 90\%$ de historias completas según auditoría
<b>Comunicación y posicionamiento</b>	Baja presencia digital	Crear perfiles activos en redes y directorios médicos digitales	Gerente / Asesor externo	2 meses	Aumento de contactos digitales en $\geq 40\%$
<b>Infraestructura</b>	Señalización y accesibilidad con cumplimiento parcial	Adecuar rutas de evacuación y señalización según normativas	Área administrativa	1 mes	Aprobación en visita de verificación de infraestructura

**Fuente:** Elaboración propia con base en el diagnóstico del consultorio Sonrisa Saludable S.A.S. (2025)

El siguiente plan fue formulado a partir del diagnóstico realizado y de la evaluación de los estándares de habilitación aplicables al consultorio odontológico Sonrisa Saludable S.A.S. Su propósito es corregir las brechas identificadas, fortalecer la calidad del servicio, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad institucional.

## **6.2. Justificación Técnica y Desarrollo del Plan**

### **6.2.1. Recomendaciones Relacionadas con la Gestión**

- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Se propone implementar un SGC basado en estándares de habilitación y mejores prácticas, que incluya: políticas claras, procedimientos operativos estándar (POEs), indicadores clave de gestión (ej. satisfacción del paciente, cumplimiento de protocolos), auditorías internas semestrales y una cultura organizacional centrada en la calidad.
- **Liderazgo de la Alta Dirección:** Se recomienda fortalecer el compromiso institucional mediante asignación de recursos, comunicación efectiva, responsabilidades claras por proceso y programas de formación continua para todo el personal.
- **Gestión de Riesgos:** Se sugiere implementar un sistema de gestión de riesgos que permita identificar, priorizar y mitigar situaciones que puedan comprometer la seguridad del paciente o la continuidad del servicio.

### **6.2.2. Recomendaciones Relacionadas con los Procesos**

- **Gestión de Citas:** Es crucial implementar un sistema eficiente (preferiblemente digital) de programación, redistribuir tareas administrativas y mejorar la comunicación con el paciente antes, durante y después de la consulta.
- **Estandarización de Protocolos:** Se requiere formalizar y documentar los protocolos clínicos y administrativos clave, con revisiones anuales. Esto asegurará la uniformidad en la atención y facilitará el entrenamiento del personal nuevo.
- **Control de Inventario:** Implementar un sistema que registre entradas y salidas, con alertas para niveles críticos y fechas de vencimiento. La optimización en compras reducirá costos y riesgos de desabastecimiento.

#### 6.2.3. Recomendaciones Relacionadas con la Tecnología

- **Historia Clínica Digital:** La implementación de un software odontológico facilitará la trazabilidad, legibilidad y seguridad del manejo clínico, además de optimizar la programación, facturación y reportes regulatorios.
- **Telemedicina:** Como estrategia a largo plazo, se sugiere implementar servicios como seguimiento remoto, orientación preventiva y consultas asincrónicas, especialmente para poblaciones rurales o con barreras de acceso.

#### 6.2.4. Recomendaciones Relacionadas con el Talento Humano

- **Capacitación Permanente:** Establecer un plan anual de capacitación alineado con las funciones del personal y los hallazgos del diagnóstico. Temas clave: bioseguridad, atención humanizada, normatividad, manejo de software clínico.

- **Ambiente Laboral y Motivación:** Fomentar un entorno positivo con reuniones periódicas, retroalimentación constructiva y programas de reconocimiento, fortaleciendo así el compromiso y la retención del personal.

### Cronograma Implementación Plan de Mejora

**Tabla 2**

*Implementación del Plan de Mejora*

<i>Plazo</i>	<i>Acciones a Implementar</i>
<b>Corto Plazo (1-6 meses)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar encuestas de satisfacción del paciente</li> <li>- Actualizar protocolos de esterilización y bioseguridad</li> <li>- Establecer sistema de control de inventario</li> <li>- Desarrollar plan de capacitación en atención al paciente</li> </ul>
<b>Mediano Plazo (6-12 meses)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar el sistema de gestión de calidad formal</li> <li>- Optimizar el proceso de gestión de citas</li> <li>- Estandarizar y documentar protocolos clínicos y administrativos</li> <li>- Incorporar un sistema de información clínica y administrativa</li> </ul>
<b>Largo Plazo (12-24 meses)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporar herramientas de telemedicina</li> <li>- Desarrollar un plan de gestión de riesgos clínicos y operativos</li> <li>- Establecer un programa de mejora continua (PHVA + auditorías periódicas)</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, diseñado en función de los lineamientos de gestión de calidad en salud (ISO 9001:2015 o Resolución 3100).

#### 6.4. Recomendaciones Estratégicas Futuras

- Una vez alcanzado el cumplimiento de los estándares de habilitación y con una cultura de calidad institucionalizada, se recomienda iniciar procesos de **acreditación en salud** bajo el modelo nacional (ICONTEC) o normas internacionales (ISO 9001).

- Consolidar alianzas con EPS o aseguradoras locales como fuente estable de ingresos y flujo de pacientes.
- Explorar nuevas líneas de servicio como estética dental avanzada o atención domiciliaria para diversificar y aumentar la cobertura.

## **Conclusiones**

### **1. Cumplimiento parcial de los estándares de habilitación:**

La evaluación realizada evidenció que Sonrisa Saludable S.A.S. cumple con varios de los requisitos mínimos exigidos por la normativa vigente (Resolución 3100 de 2019), especialmente en infraestructura y recurso humano. Sin embargo, persisten brechas significativas en procesos críticos como la gestión de calidad, el control de inventario y la documentación clínica.

### **2. Ausencia de un sistema de gestión de calidad formal:**

La falta de un enfoque sistemático para la gestión de la calidad impide el seguimiento efectivo de los procesos, limita la capacidad de mejora continua y puede comprometer la seguridad del paciente. Esta debilidad representa tanto un riesgo operativo como una barrera para la sostenibilidad institucional.

### **3. Fortalezas institucionales que favorecen la mejora:**

Se identificaron fortalezas clave como la disposición del talento humano para el cambio, la atención personalizada al paciente y una infraestructura adecuada. Estos

elementos constituyen una base sólida para la implementación de mejoras sostenibles y progresivas.

#### **4. Necesidad de un enfoque integral de mejora:**

El plan de mejoramiento propuesto articula acciones a corto, mediano y largo plazo que abordan dimensiones esenciales como procesos administrativos, talento humano, tecnología, gestión de riesgos y cultura organizacional. La implementación de dicho plan es fundamental para alcanzar el cumplimiento pleno de los estándares de habilitación y proyectarse hacia procesos de acreditación futura.

#### **5. Relevancia de la habilitación como herramienta de gestión y calidad:**

Más allá de su obligatoriedad legal, el proceso de habilitación representa una oportunidad estratégica para alinear la operación del consultorio con principios de calidad, eficiencia, seguridad del paciente y satisfacción del usuario. En este sentido, constituye una herramienta de gestión clave para organizaciones que buscan posicionarse en un entorno cada vez más exigente y competitivo.

#### **6. Importancia del liderazgo y la cultura organizacional:**

La sostenibilidad de las mejoras propuestas dependerá en gran medida del compromiso activo de la dirección y de la construcción de una cultura orientada a la calidad, el trabajo colaborativo y la innovación en la atención.

### Referencias Bibliográficas

- Agudelo Perdomo, A. R., Charris Gómez, S., & Sandoval Larrahondo, J. A. (2019). *La influencia del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el sector de salud [Trabajo de grado, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio Universidad Santiago de Cali.* Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/ae4f6344-7616-4cc3-a8be-2a2de4a88775>
- Artículo en Redalyc (s. f.). (2025). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. Definiciones clave sobre calidad en salud, condiciones estructurales y la relación entre beneficios y riesgos en procesos asistenciales. Obtenido de <http://Redalyc.org>
- Guerra Puerta, D. I., González Santa, E., & Atehortua García, N. (2009). *Guía para adoptar el diseño y la implementación del sistema obligatorio de la garantía de la calidad en instituciones odontológicas con base en la normatividad del sector salud [Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC.* . Obtenido de <http://repositorio.usc.edu.co>
- 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 y de habilitación de servicios de salud. Diario Oficial No. 51.104.* Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2025). *Condiciones técnicas (talento humano, infraestructura, etc.) para la habilitación de servicios de salud. En Compilación jurídica SuperSalud.* .