

Auditoría externa a la clínica del country: un paso más hacia la cima de la salud colombiana.

Mariana Torres Rodríguez



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

2026



Auditoría externa a la clínica del country: un paso más hacia la cima de la salud colombiana.

Mariana Torres Rodríguez

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

En el presente informe podrán encontrar un ejercicio de auditoría en salud general, aplicado a la institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad, Clínica del Country en su sede de Bogotá D.C. Con la salvedad de no haber tenido accesos a información de carácter privado a la institución. Análisis orientado a evaluar de manera integral el funcionamiento de la institución, analizando de esta manera el cumplimiento de las normativas que respaldan su operación dentro del sistema de salud colombiano y teniendo en consideración sus procesos administrativos, asistenciales y estratégicos.

Constituye la auditoría en salud como una de las herramientas fundamentales para el fortalecimiento de la gestión institucional al permitir la identificación de fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de la atención, la seguridad del paciente, el modelo de sostenibilidad aplicado dentro de la organización y la eficiencia en el uso y distribución de recursos. Siendo escogida la Clínica del Country por su gran trayectoria y reconocimiento nacional, acreditación en salud y nivel de complejidad de los servicios prestados, posicionándose, así como un referente para este análisis desde un punto de vista gerencial.

La realización de este informe surge de la necesidad de aplicar y evidenciar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante el posgrado en Gerencia en Salud y el diplomado en Auditoría en Salud. Así mismo respondiendo al interés de poder analizar cómo una institución de estructura tan sólida pone en práctica procesos de control interno, auditoría clínica interna y mejora continua en un contexto de altos estándares de exigencia normativa, asistencial y financiera.

Su propósito es analizar desde un enfoque de auditoría en salud a la Clínica del Country para poder comprender la gestión de sus procesos críticos, identificar áreas susceptibles a fortalecimiento y formular recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones gerenciales, a la mejora continua y en consecuencia garantizar la calidad en la prestación de servicios en salud a sus usuarios.

Para la elaboración del informe se utilizó la metodología analítica y descriptiva, basada en la revisión y el análisis de información recopilada de diferentes fuentes públicas, como páginas institucionales, normatividad vigente del sector salud en Colombia, documentos de acreditación, publicaciones académicas y reportes oficiales.

Esta información será analizada bajo los conceptos técnicos de la auditoria en salud, aplicando la teoría a la práctica para obtener como resultado un ejercicio académico con enfoque aplicado y contextualizado.

Objetivos

El objetivo General

Analizar la gestión institucional de la Clínica del Country de su sede en Bogotá desde un enfoque en auditoria en salud, evaluando procesos internos administrativos, estratégicos y asistenciales, con el fin de identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora que contribuyan al correcto funcionamiento organizacional, garantizar la seguridad de los pacientes y dictaminar el nivel de calidad en la prestación de servicios de salud dentro de la institución.

Los objetivos específicos

- Evaluar la calidad de la prestación de servicios dentro de la institución.
- Corroborar la veracidad de la acreditación de la organización.
- Identificar fortalezas y oportunidades de mejora.
- Proponer acciones de mejora continúa basadas en los resultado de la investigación realizada.

Caracterización de la empresa

Nombre de la organización: Clínica del Country.

Razón Social: Administradora Country S.A.S.

NIT: 830.005.028 -1.

Ubicación: Carrera 16 # 82 – 57. Bogotá, Colombia.

Propietarios - Accionistas: CDC Holdings Colombia S.A.S.

Banmédica S.A.S.

Objeto Social: Prestación de servicios de salud humana complementarios.

Tipo de Entidad: Privada - Sociedad por Acciones Simplificada.

Documentos Constitutivos: Escritura Pública No. 2879. Notaría 9° de Bogotá del 23 de mayo de 1995. Inscrita el 5 de junio de 1995 bajo el No. 0495441 del Libro IX. Operador de la unidad de negocio Clínica del Country del Patrimonio Autónomo Nueva Clínica.

La Clínica del Country es una institución privada de cuarto nivel de complejidad en Colombia que atiende a más de 137.000 urgencias por año y cerca de 3.000 partos anuales. Ubicada en la localidad de chapinero en Bogotá.

La clínica hace parte del Grupo Banmédica Colombia, que a su vez ha estado bajo la administración de grandes conglomerados de salud internacionales.

Este grupo, busca mantener estándares superiores en calidad y seguridad en la prestación de sus servicios lo cual es respaldado por la Junta de Acreditación en Salud, quien otorgó a la Clínica del Country el certificado de institución acreditada el 22 de agosto del 2012, misma que se ha mantenido en el tiempo durante tres ciclos siendo ratificada por última vez en el año 2021, la cual tuvo vigencia hasta agosto del 2025. Este proceso requirió de más de 13 autoevaluaciones por parte de los equipos responsables de liderar la implementación de las acciones continuas de mejoramiento, para lograr así

el cumplimiento de los estándares establecidos en el proceso de atención en salud. Además de gestionar estrategias alineadas presentes en la CE003 del 2018 de la Super Intendencia Nacional de Salud de Colombia, cuyo objetivo es adoptar las mejores prácticas organizacionales para garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de las IPS, definiendo también medidas concretas respecto al órgano social, de administración y control, grupos de interés, revelación de información y pautas de conducta, cumpliendo con todas las anteriores y permitiendo que la administración cumpla con sus funciones y se realice una toma de decisiones dentro de un marco definido, alineado con el direccionamiento estratégico actuando con integridad y profesionalismo, conforme a lo establecido en el Código de Conducta Institucional, caminando hacia una mejora institucional en prestación de los servicios de la salud.

Cuentan con una estructura de gobernanza piramidal estando en la parte superior la Asamblea de accionistas, continuando sucesivamente con la Junta directiva, Gerente general, Jefatura jurídica y Director médico, Gerencia comercial y mercado, Gerencia financiera y administrativa, Gerencia de tecnología, Gerencia de administración y operaciones y Gerencia de personas.

La Clínica del Country cuenta con 7 grupos de interés.

- Pacientes y familia
- Empresas clientes
- Comunidad
- Socios y accionistas
- Colaboradores
- Cuerpo medico
- Proveedores

Cuenta con servicios médicos de:

- Cardiología.
- Angiografías y Hemodinamia

- Centro Diagnóstico.
- Cirugía de Obesidad.
- Cirugía Mínimamente Invasiva.
- Farmacia.
- Ginecología.
- Laboratorio Clínico.
- Ortopedia.
- Patología.
- Radiología y Ultrasonido.
- Terapia Física.
- Terapia Respiratoria.
- Unidad Transfusional.
- Centro de Oncología.
- Urgencias Adultos, Obstétricas y Pediátricas.
- Centro de Investigaciones Medicina Nuclear - PET Scan.
- Clínica de Heridas Trasplantes
- Cirugía Ambulatoria
- Cirugía General
- Escenografía
- Gastroenterología
- Hospitalización
- Nutrición.
- Otorrinolaringología.
- Pediatría
- Resonancia Magnética
- Terapia Ocupacional
- UCI Neonatal y para adultos
- Urología.
- Centro Materno Fetal.

La Clínica del Country cuenta con servicio de urgencias, hospitalización, cirugía especializada, Unidad de Cuidados Intensivos, diagnósticos avanzados y programas de alta complejidad y cuenta además con acreditación por parte de ICONTEC, lo que respalda su compromiso con la calidad asistencial.

Misión

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

Visión

Ser reconocida como la compañía de salud más confiable en Colombia, por la excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y su solidez financiera.

Valores

- Integridad: Cumplimos nuestros compromisos. Nunca transigimos en cuestiones de ética.
- Compasión: Nos ponemos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.
- Relaciones: Generamos confianza a través de la colaboración.
- Innovación: Inventamos el futuro y aprendemos del pasado.
- Desempeño: Demostramos excelencia en todo lo que hacemos.

Su gobierno corporativo se basa en el cumplimiento de la normatividad, lineamientos éticos, responsabilidad social empresarial, estableciendo óptimos estándares de conducta, un correcto manejo de la información, gestión ambiental y de riesgos y un buen control interno.

Diagnóstico empresarial

Gestión general

La Clínica del Country operada por Administradora Country S.A.S, hace parte del grupo empresarial vinculado a Banmédica (subparte de UnitedHealth Group), quien brinda a la institución capital, estructura, respaldo corporativo y redes internacionales.

En septiembre del 2025 la Clínica del Country vuelve a obtener la acreditación en salud con excelencia por parte de ICONTEC. (una de las más altas certificaciones en Colombia y que no poseen muchas instituciones).

La Clínica del Country es reconocida como una de las 10 empresas del sector salud con mejor reputación en Colombia según el ranking Merco de reputación corporativa, posicionándose en el séptimo lugar en el 2024 y bajando un puesto (8a), novena en cuanto a capacidad de conservar y atraer talento humano y décima en responsabilidad y sostenibilidad en el 2025. También ha sido reconocida en el área de gestión de talento humano y responsabilidad social empresarial. Además, cuenta con reconocimientos extra como:

- IX Gira Capital Humano 2025: reconocimiento de la Nota Económica a la Gestión de Personas como Equipo de Clase Mundial por su contribución a la transformación de la gestión del talento en Colombia y la región.
- Certificación de Centros de Ictus en Latinoamérica por parte de la Organización Mundial de Ictus y la Sociedad Iberoamericana de Enfermedades Cerebrovasculares. reconocida como CENTRO AVANZADO por el Programa de Certificación de Centros de Accidente Cerebrovascular en América Latina y el Caribe de la Organización Mundial de Accidente Cerebrovascular (WSO) y la Sociedad Iberoamericana de Enfermedades Cerebrovasculares (SIECV).
- Certificación del escáner Siemens 1093 por parte de la Sociedad de Medicina Nuclear e Imagen Molecular, por el cumplimiento de los criterios de desempeño del programa de validación del escáner utilizando el fantasma torácico de oncología de la Red de Ensayos Clínicos (CTN).
- La Cuenta de Alto Costo reconoce al Centro de Oncología de Clínica del Country por sus mejores prácticas en gestión de riesgo y

mejores resultados en salud: la IPS tiene los mejores resultados en gestión de riesgo de leucemia mieloide aguda en menores de 18 años.

- Institución Amiga de la Mujer y la Niñez con Enfoque Integral (IAMI). Otorgado por La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá
- Clasificación de la conferencia de negocios de Latinoamérica en el puesto número 19 (2024-2025)
- Reconocimiento al compromiso y contribución al fortalecimiento de la cultura de la donación de órganos y tejidos para trasplantes. (Dona Bogotá 2024)
- Clasificación en categoría de Excelencia Ambiental, en el Programa de Reconocimiento a la Excelencia Ambiental del Distrito (PREAD), otorgado por la Secretaría Distrital de Medio Ambiente
- Reconocimiento por la Secretaría Distrital de Medio Ambiente a la Clínica del Country por su iniciativa de Techos verde y Jardines verticales.
- El Centro de Preparación Medicamentos renueva y amplía la certificación de Buenas Prácticas de manufactura en julio del 2024 y la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura para el proceso de producción de aire medicinal en sitio mediante compresor en febrero del 2025.

Auditoría interna

La Clínica del Country cumple con las normas actualmente vigentes del sector salud colombiano y evidencia un nivel bajo de hallazgos críticos ya que cuenta con un área de auditoría interna encargada la eficacia de los controles institucionales, por medio de revisiones constantes de los procesos, cumplimiento de normas, recopilación de datos y análisis de riesgos operativos.

Dentro de su equipo de auditores cuentan con un médico auditor en gestión clínica orientado al registro y control de reingresos, tasa de mortalidad, identificación de

problemas de calidad en la atención, planeación periódica de auditorías médicas y coordinación de la implementación de mejoras basadas en los datos recopilados, buscando no solo verificar el cumplimiento sino establecer planes de mejora a corto, mediano y largo plazo:

- Protocolos de seguridad del paciente.
- Cumplimiento de estándares de gestión.
- Indicadores de resultados clínicos.
- Cultura de reporte y aprendizaje organizacional
- Protocolos clínicos estandarizados.

Podemos dar como diagnóstico que la gestión institucional se encuentra encaminada a estándares de calidad internacional, lo que genera confianza hacia ellos por parte de los pacientes, aliados estratégicos y aseguradoras y refleja un vasto gobierno corporativo, buena gestión de riesgos clínicos e intenciones de mejora continua. Posterior a la auditoria se realiza una revisión fiscal externa que respalda el control de cumplimiento contable, normativo y de calidad.

Cuadro de indicadores de desempeño (2023)

Nombre de indicador de desempeño	Vigencia 2022	Vigencia 2023	Metas 2023	Clase mundial
↓ Infección del torrente sanguíneo asociada al uso de catéter central CLABSI (es mejor)	1.55	1.20	1.4	1.0
↓ Infección asociada al uso de catéter - CAUTI (es mejor)	2.29	1.72	1.8	0.9
↓ Infección asociada al uso de ventilación mecánica-VAP (es mejor)	1.18	0.63	1.0	1.0
↓ Endometritis poscesárea (es mejor)	0.05	0.1	0.5	0.5
↑ Higiene de manos (es mejor)	0.789	0.8956	95	95
↓ Úlceras por presión (es mejor)	0.03	0.02	1.0	1.0
↓ Caídas en hospitalización (es mejor)	0.51	0.52	0.8	0.9
↓ Caídas con daño (es mejor)	0.15	0.23	0.5	0.4
↑ Relación Near Miss/ Eventos serios (es mejor)	3.1	4.58	3.3	Meta Institucional

Basándonos en la tabla anterior podemos resaltar que 8 de los 9 indicadores estudiados presentaron una mejora significativa y de los 9, 4 han alcanzado un desempeño de clase mundial (IAUVM, EP, UP Y CH), aunque se debe tenerse en cuenta que la higiene en manos está por debajo de los estándares institucionales, teniendo un impacto directo en la seguridad clínica.

Comentarios, solicitudes y rendición de cuentas

La Clínica del Country brinda espacios a los pacientes para realizar solicitudes ciudadanas, PQRSF, indicadores de cumplimiento, directorios y gestión de datos públicos y acceso a información pública.

Operatividad y funcionamiento

La Clínica del country opera distintos centros de atención especializada de diferentes áreas (centro de diagnóstico, centro materno fetal y neonatal, centro de oncología integral, unidad de trasplantes, medicina nuclear y PET-CT) y con tratamientos de alta complejidad.

Además, cuenta con múltiples sedes extra, manejo de urgencias 24 horas, y demás servicios complementarios previamente descritos. (pag 10) es esta misma amplitud de servicios especializados la que le permite cubrir una gran cantidad de necesidades clínicas complejas dándole u valor agregado y una atención integral

Fortalezas

- Gestión de calidad de nivel internacional
- Mejoras cuantificables en infecciones asociadas a la atención
- Talento humano clínico especializado y de primera calidad
- Acciones de mejora continua
- Inversión en infraestructura y tecnología
- Buena reputación dentro del sistema de salud y dentro del sistema empleador.
- Oferta de servicios de alta complejidad y una amplia cartera
- Centro de investigación privado con trayectoria de más de 20 años y en colaboración con empresas farmacéuticas.

Debilidades

- Reingresos clínicos en el área de urgencias (1% anual 2019)
- Higiene de manos por parte del personal sanitario por debajo de las metas: esto puede aumentar la cantidad de eventos adversos
- Dificultades financieras que impactan los flujos de pago a los prestadores, de carácter externo por lo que no es controlable dentro del sistema de salud con las EPS.

- Dependencia de redes prestadoras como aseguradoras o EPS
- Coordinación interna: se han encontrado comentarios de pacientes en los que manifiestan dificultades en la solicitud de citas médicas o para procedimientos por huecos de comunicación entre áreas y la parte administrativa. Esto genera una sensación de inconformidad en la experiencia del paciente
- Cambios constantes en la normativa nacional: aunque la institución cuenta actualmente con el reconocimiento de ICONTEC, la normativa dentro del Ministerio de Salud, la Superintendencia de salud y el INVIMA se encuentran en actualización constante y con muchas más implicaciones para una institución con un portafolio tan amplio de servicios, por lo que se requiere de un equipo auditor interno que logre el control e implementación constante de las normativas nuevas dentro de los plazos permitidos.
- Integración de sistemas nuevos puede ser un desafío si no se cuenta con la capacitación adecuada para el manejo y la constancia para mantener al día los registros de control necesarios dando como resultado información insuficiente para el equipo auditor

Presentación y discusión de resultados

Durante el ejercicio de auditoria realizado a la Clínica del Country encontramos una institución organizada, con un modelo de atención y direccionamiento estratégico alineados con los altos estándares de calidad en salud establecidos por el Sistema de Salud Colombiano, esto sumado a los múltiples reconocimientos obtenidos en diferentes áreas de la institución a nivel nacional e internacional, confirma que la gestión institucional no busca simplemente cumplir con los requisitos mínimos normativos, sino que responde a una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la excelencia asistencial.

Desde un enfoque gerencial, los hallazgos en cuanto a la estructura de su gobierno corporativo y los procesos de control interno, muestran una gestión minuciosa y sólida, de la mano con auditorías internas constantes y revisiones externas que fortalecen su transparencia y su rendición de cuentas. Sin embargo, puede mejorar en el área de investigación, en disminuir el número de reingresos y en la experiencia del paciente. En contraste con la Fundación Valle del Lili, en Cali (mejor clínica en Colombia 4 años consecutivos), esta se destaca por su acreditación internacional, su modelo universitario y su fuerte integración de investigación y docencia.

Conclusiones y recomendaciones

En el análisis realizado a la Clínica del Country se evidencia una estructura de alto nivel organizacional, cumplimiento de normativas y estándares nacionales e internacionales de calidad, seguridad del paciente y gestión clínica, logros respaldados por diferentes entidades externas.

La clínica cuenta con un gobierno corporativo fuerte, encaminado al cumplimiento de su misión y visión, tiene una estructura organizacional clara y definida, con proposición e implementación de estrategias basadas en principios de integridad, eficiencia y mejora continua.

Desde la parte clínica los indicadores de desempeño muestran resultados positivos destacados a nivel nacional e internacional dentro de la mayoría de los indicadores evaluados. Sin embargo, durante la auditoría se identificaron áreas a fortalecer en el cumplimiento de estándares de higiene y lavado de manos lo que puede suponer un aumento en riesgos para el paciente y en consecuencia aumento de costos y mal manejo de suministros. Desde la parte económica se observan riesgos financieros causados por la dependencia a las EPS y el cumplimiento de pagos dentro de plazos variables y presencia de baches en la coordinación administrativa interna lo que afecta la experiencia de los pacientes.

RECOMENDACIONES

Gestión de riesgo clínico:

Deben enfocarse en alcanzar un cumplimiento de higiene de manos mínimo por encima del 95% para el 2026 implementando estrategias como la vigilancia y control de lavado de manos o auditorías internas rutinarias o con apoyo de tarjetas de puntuación para llevar un mejor registro y control de cumplimiento diario y con revisiones semanales.

Implementación de programas de educación continua especialmente para personal de ingreso nuevo, enfocado en prevención de riesgos, contaminación cruzada y seguridad del paciente.

Implementación de un sistema electrónico para llevar el control de cumplimiento de las dos propuestas anteriores para optimización de tiempo y recursos humanos.

REINGRESOS

Implementación de un programa de manejo de pacientes crónicos más amplio, combinado con una mejor coordinación entre los distintos niveles de atención, el uso de tecnología para el monitoreo remoto de los pacientes, educación continua para los pacientes y sus familias, y un seguimiento post-alta, más cercano, como llamadas de seguimiento y consultas de control tempranas.

ANALISIS DE DATOS

Integración del sistema de control junto con un ERP (planificación de recursos empresariales) para reportes automáticos que le permitan una mayor supervisión y seguimiento de los resultados.

CARTERA Y FINANZAS

El ambiente financiero en el sistema de salud suele ser muy variable por lo que deben realizar un monitoreo constante de las cuentas por cobrar a las EPS y realizar

análisis de riesgos a profundidad para poder planificar con antelación los costos que deban asumir mientras se hace el pago de las cuentas por cobrar.

TALENTO HUMANO

Implementación de programas de formación continua y liderazgo, de la mano con los talentos más antiguos y de mayor valor clínico para la empresa en un sistema de “mentoría” en el que se reconozcan y molden nuevos talentos formando una relación en el que se permita el crecimiento y permanencia dentro de la institución de manera continua beneficiando así a el prestador y a la entidad.

Bibliografía

Fuentes institucionales oficiales:

Clínica del Country. (2024–2026). La Clínica – Historia. Recuperado de <https://www.clinicadelcountry.com/la-clinica>

clinicadelcountry.com

Clínica del Country. (2024). Acreditación. Recuperado de <https://www.clinicadelcountry.com/acreditacion>

clinicadelcountry.com

Clínica del Country. (2025). Clínica del Country recibe la Acreditación en Salud con Excelencia otorgada por ICONTEC. Recuperado de <https://www.clinicadelcountry.com/en/Clinica-del-Country-recibe-la-Acreditacion-en-Salud-con-Excelencia-otorga-ICONTEC>

clinicadelcountry.com

Clínica del Country. (s.f.). Reconocimientos y certificaciones. Recuperado de <https://www.clinicadelcountry.com/reconocimientos-y-certificaciones>

clinicadelcountry.com

Clínica del Country. (s.f.). Transparencia y acceso a la información pública. Recuperado de <https://www.clinicadelcountry.com/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

clinicadelcountry.com

Fuentes externas y secundarias

Acreditación en Salud. (2025). Acreditación con Excelencia a la Clínica del Country S.A.S. Recuperado de <https://acreditacionensalud.org.co/noticias/acreditacion-con-excelencia-a-la-clinica-del-country-s-a-s/>

Acreditación en Salud

Acreditación en Salud. (2025). ICONTEC entrega certificado de Acreditación con Excelencia en Salud a la Clínica del Country S.A.S. Recuperado de <https://acreditacionensalud.org.co/noticias/icontec-entrega-certificado-de-acreditacion-con-excelencia-en-salud-a-la-clinica-del-country-s-a-s/>

Acreditación en Salud

Consultorsalud.com. (2025). Clínica del Country obtiene la Acreditación en Salud con Excelencia del ICONTEC. Recuperado de <https://consultorsalud.com/clinica-del-country-acreditacion-salud-icontec/>

consultorsalud.com

Revista Clevel. (2025). Clínica del Country recibe la Acreditación en Salud con Excelencia de ICONTEC. Recuperado de <https://revistaclevel.com/clinica-del-country-recibe-la-acreditacion-en-salud-con-excelencia-de-icontec>