

**unicoc**

**COLEGIO ADMINISTRATIVO  
Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**NILSA FERNANDA URREGO ALFONSO  
FALON JANETH HERNANDEZ SANCHEZ**

Evaluación del Cumplimiento y Propuesta de Mejoramiento del PAMEC en los Servicios de Odontología de la Clínica ART DENTAIRE durante el Primer Trimestre de 2023

## INTRODUCCIÓN

Este informe evalúa la implementación y eficacia del PAMEC en ART DENTAIRE, una IPS odontológica. El objetivo es identificar áreas de mejora en sus procesos asistenciales para garantizar la excelencia en la atención.



facilita el reconocimiento de oportunidades de optimización a través de la auditoría interna

se consolida como una herramienta esencial para la evaluación y mejora constante de la calidad asistencial.

La implementación efectiva del PAMEC es crucial para las IPS

por lo que se enfoca en evaluar el grado de implementación y eficacia del PAMEC en la clínica Art Dentaire.

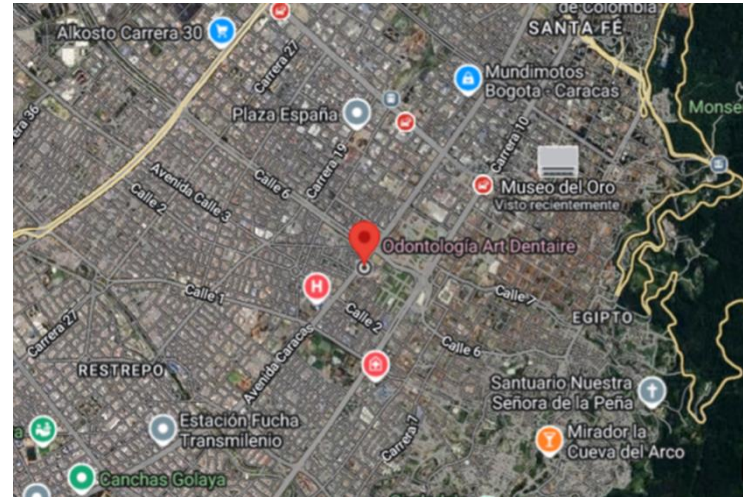
se realizara enfoque sistemático para garantizar la excelencia

se podra identificar brechas y fortalecer procesos en la atención

El objetivo principal de este trabajo es diagnosticar el estado actual del cumplimiento de los requisitos de habilitación y de mejoramiento continuo de la calidad en Art Dentaire.

Se espera que la aplicación de este proceso PAMEC genere una transformación positiva en la clínica, utilizando una metodología de enfoque mixto, descriptivo y documental.

- ART DENTAIRE cuenta con un equipo de profesionales construyendo sonrisas localizados en la ciudad de Bogotá, la cual brinda comodidad e innovación a sus pacientes por medio de servicios especializados.  
ART DENTAIRE está ubicada en la Avenida Caracas # 4-54 Local 14 Bogotá, Colombia, como se aprecia



**DESCRIPION DE LA EMPRESA**

- Clínica ART DENTAIRE
- NIT: 1.010.194.517-5



- Misión: Brindar servicios con confianza e impresionar las sonrisas de nuestros clientes, con profesionales de más de 10 años de experiencias que nos entregaran sus capacidades y mayor atención.
- Visión: Aumentar y avalar permanencia en todo el portafolio de servicios con excelencia por lo menos hasta el 2030, persiguiendo brindar un servicio integral con elevados niveles de calidad humana, junto con un alto sentido de pertenencia empresarial, colaborando con el desarrollo de las instalaciones de acuerdo a la planeación y los objetivos propuestos para, de esta forma, obtener procesos con resultados efectivos.

## DESCRIPION DE LA EMPRESA

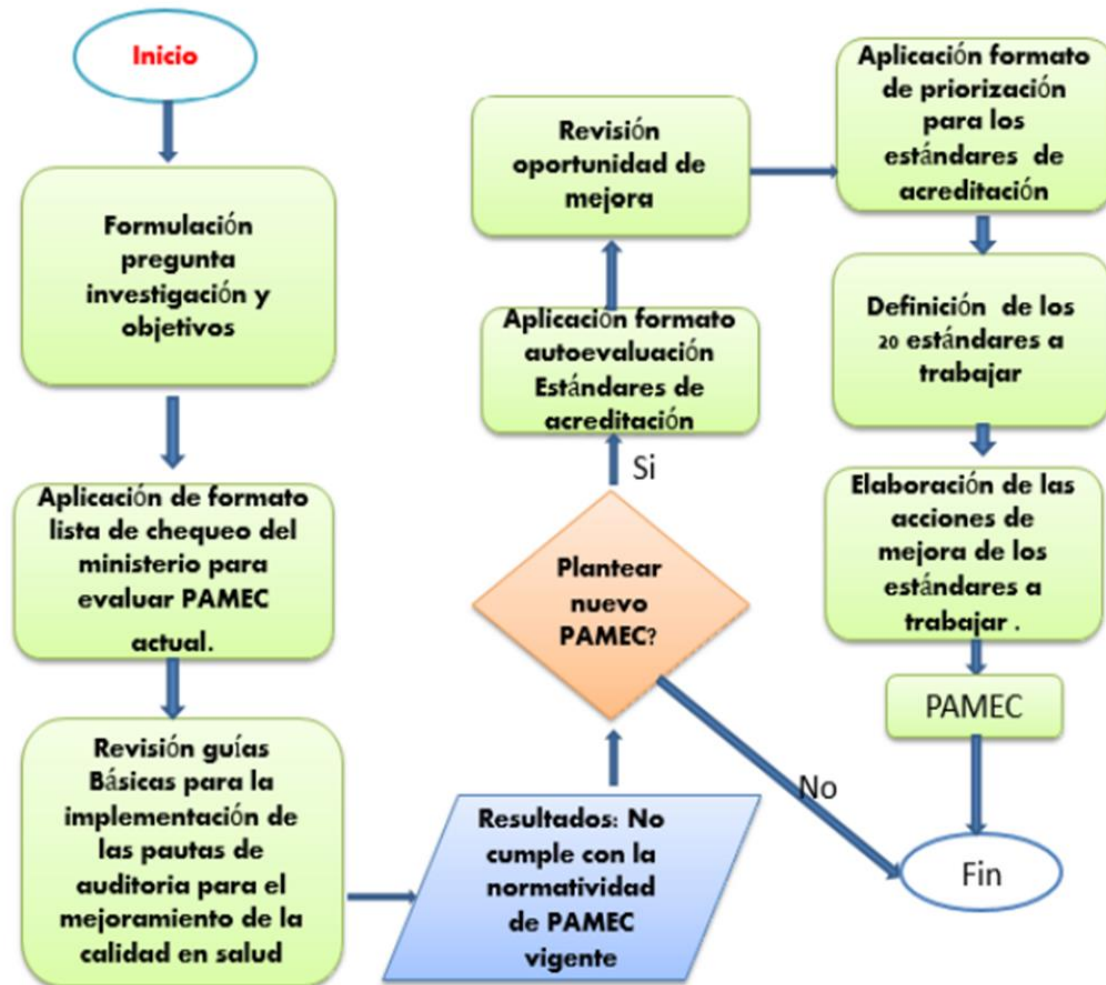
- La clínica ART DENTAIRE tiene la responsabilidad de mejorar continuamente todos los procesos para asegurar y prestar todos los servicios odontológicos con excelencia, de manera oportuna, accesible, y con igualdad para cumplir con los requerimientos y expectativas de los pacientes y su entorno familiar, los empleados, inversores, provisosores, y la cimentación de una superior sociedad.



**DESCRIPION DE LA EMPRESA**

# DIAGNOSTICO

Se evaluó el cumplimiento del PAMEC en la clínica Art Dentaire mediante un diagnóstico de sus procesos y gestión de calidad, identificando su marco metodológico y estructura operativa para detectar oportunidades de mejora.



Las conclusiones de este informe sintetizan los hallazgos claves derivados de la evaluación del cumplimiento del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) en la clínica ART DENTAIRE. Se presentan de manera estructurada, reflejando el logro de los objetivos propuestos y destacando las principales fortalezas y debilidades identificadas en relación con la garantía de calidad de sus servicios odontológicos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES	CAMBIOS	PLAZO
<b>Emplear encuestas de ambiente laboral habitualmente.</b>	Ejecutar tertulias cada 30 días, después de diagnosticar el cuestionario de ambiente laboral para analizar y trazar cambios modificaciones para determinar lapsos para su ejecución.	30 días
<b>Formalizar reuniones sociales periódicamente fuera del trabajo para fortalecer las relaciones interpersonales y mejora el trabajo en equipo</b>	Fundar una comisión para establecer las celebraciones de las relaciones sociales, fechas especiales	30 días
<b>Definir por parte de la gerencia de la clínica ART DENTAIRE el talento humano que se encargue de la implementación, vigilancia y control del proceso de gestión de calidad de forma permanente, y dependiente de la dirección clínica.</b>	Mejorar las competencias de los líderes en relación a las técnicas de resolución de problemas, la comunicación asertiva y la solución de conflicto.	45 días
<b>Aplicar el direccionamiento según costa en el cronograma planteado en el PAMEC por parte de la gerencia de la clínica ART DENTAIRE</b>	Diseñar protocolos internos de manejo integral de las patologías más relevantes atendidas en la sede, realizando socializaciones mensuales, seguimiento y evaluación de la adherencia por medio de auditoría a las historias clínicas	15 días
<b>Dar continuidad al proceso ya iniciado mediante este trabajo para así obtener los resultados esperados en el tiempo programado.</b>	Definir la ruta del paciente en los procesos internos desde la asignación de citas, facturación y prestación del servicio para determinar las necesidades de los usuarios, los tiempos de atención, identificar los reproceso, con el fin de optimizar los tiempos de atención.	60 días

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aponte, I. (2014). Las fallas de planeación y su incidencia en el contrato estatal de obra. *Revista Digital de Derecho Administrativo* n.º 1, 177-207.

Decreto 1011. (3 de Abril de 2006). *Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema Central de Seguridad Social en Salud*. Obtenido de Red Jurista:

[https://www.redjurista.com/Documents/decreto\\_1011\\_de\\_2006\\_ministerio\\_de\\_la\\_proteccion\\_social.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/decreto_1011_de_2006_ministerio_de_la_proteccion_social.aspx#/)

Icontec. (2025). Salud. *Icontec*, <https://www.icontec.org/salud/>.

ISOTools. (2015). Cómo gestionar la calidad en los centros de salud. *ISOTools*, <https://www.isotools.us/2015/02/19/como-gestionar-la-calidad-en-los-centros-de-salud/>.

Minisalud. (1993). RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993. *Minisalud*,

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/dij/resolucion-8430-de-1993.pdf>.

Minisalud. (2016). orientaciones-tecnicas-gestion-resultados-monitoreo-calidad. *Minisalud*,

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/orientaciones-tecnicas-gestion-resultados-monitoreo-calidad.pdf>.

Minisalud. (2025). Acreditación en salud. *Minisalud*, <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Acreditaci%C3%B3n-en-Salud.aspx>.

Moreno, N. (2018). Introducción a la gerencia de proyectos: conceptos y aplicación. *Revista EAN*,

<https://editorial.universidadean.edu.co/media/acceso-abierto/Introduccion-a-la-gerencia-de-proyectos-conceptos-y-aplicacion-ean.pdf>.

## BIBLIOGRAFIA

- Nuño, B., Becerra, J., Villaseñor, M., & Hidalgo, A. (1996). Consideraciones éticas para la investigación médica con adolescentes. *Researchgate*, [https://www.researchgate.net/profile/Bertha-Nuno-Gutierrez/publication/276276726\\_Efectos\\_a\\_corto\\_plazo\\_de\\_un\\_programa\\_educativo\\_Escuela\\_para\\_padres\\_sobre\\_el\\_ambiente\\_familiar/links/5554d22f08aeaff3bf454cb/Efectos-a-corto-plazo-de-un-programa-educativo-Es](https://www.researchgate.net/profile/Bertha-Nuno-Gutierrez/publication/276276726_Efectos_a_corto_plazo_de_un_programa_educativo_Escuela_para_padres_sobre_el_ambiente_familiar/links/5554d22f08aeaff3bf454cb/Efectos-a-corto-plazo-de-un-programa-educativo-Es).
- Aponte, I. (2014). Las fallas de planeación y su incidencia en el contrato estatal de obra. *Revista Digital de Derecho Administrativo n.º 1*, 177-207.
- Decreto 1011. (3 de Abril de 2006). *Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema Central de Seguridad Social en Salud*. Obtenido de Red Jurista: [https://www.redjurista.com/Documents/decreto\\_1011\\_de\\_2006\\_ministerio\\_de\\_la\\_proteccion\\_social.aspx#/icontec](https://www.redjurista.com/Documents/decreto_1011_de_2006_ministerio_de_la_proteccion_social.aspx#/icontec).
- Icontec. (2025). Salud. *Icontec*, <https://www.icontec.org/salud/>.
- ISOTools. (2015). Cómo gestionar la calidad en los centros de salud. *ISOTools*, <https://www.isotools.us/2015/02/19/como-gestionar-la-calidad-en-los-centros-de-salud/>.
- Minisalud. (1993). RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993. *Minisalud*, <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/dij/resolucion-8430-de-1993.pdf>.

## BIBLIOGRAFIA