19 de junio de 2025

PROPUESTA ECONÓMICA

Automatización del agendamiento hacia LA AUTOGESTIÓN.

Familia ESE Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe,

Queremos unirnos a ustedes para construir juntos un mejor país. Les presentamos soluciones de automatización con inteligencia artificial, lo que influye directamente en el aumento de ingresos, reducción de costos, mejora en indicadores de acreditación y de gestión.

Atentamente,



Luisa Fernanda Moreno Muñoz
Regional Sales Leader
COCO Tecnologías SAS
luisa.moreno@cocodigital.co
Cel: 314 491 3069

1. OBJETIVO

Implementar un Centro Integrado de Agendamiento a través de una estrategia de omnicanalidad automatizada, fusionando los sistemas de información de la ESE Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe y COCO. ¡Descubre cómo transformamos la atención médica en una experiencia integral y conectada!

2. ALCANCE

La presente propuesta posibilitará integrar el viaje del paciente a través de todos los canales de autogestión disponibles. Logrando así una impecable experiencia de usuario, reducción de costos operativos e infraestructura y aumento de rentabilidad.

Impulsando la Experiencia del Paciente con COCO

En COCO, creemos que cada interacción con el paciente es una oportunidad para brindar una experiencia excepcional de la siguiente forma:

- **Simplificando el Agendamiento**

  COCO agiliza el agendamiento de citas. Nuestra plataforma en línea permite a los pacientes reservar fácilmente desde sus dispositivos, eliminando esperas y olvidos.

- **Comunicación Efectiva y Oportuna**

  COCO garantiza comunicación efectiva con pacientes. Ofrecemos recordatorios automáticos, notificaciones de resultados y actualizaciones médicas. Los pacientes se sienten informados y atendidos.

- **Minimizando el Tiempo de Espera**

  Reducir tiempos de espera es clave en la satisfacción del paciente. COCO optimiza citas y reduce esperas, brindando una experiencia fluida y placentera.

- **Acceso a Información y Recursos**
  En la era digital, la información precisa y rápida es crucial. COCO brinda acceso fácil a datos relevantes: horarios, servicios y contacto. Además, ofrece recursos educativos y enlaces confiables.
- **Monitoreo Continuo de la Satisfacción del Paciente**
  COCO permite encuestas y feedback constante, mejorando áreas y asegurando experiencias positivas.

COCO permite encuestas y feedback constante, mejorando áreas y asegurando experiencias positivas.

¡Ya lo hicimos!

Más de **1.700 centros de salud** han confiado en nosotros y los resultados han sido excepcionales. Le invitamos a explorar nuestro blog en Blog COCO para leer testimonios que le proporcionarán información valiosa y le ayudarán a tomar una decisión informada.

Lo que dicen nuestros clientes



“Nosotros teníamos servicios muy críticos cómo era el programa de Riesgo Cardiovascular, el cuál tenía 45% de Inasistencia y con COCO logramos disminuir al 11%. Esto es un impacto demasiado grande con COCO”.
Carolina Porras, Gestión del Riesgo.
Coopsana IPS, Colombia.



“Hubo mucha flexibilidad de COCO en términos de responder a todos nuestros requerimientos para los diferentes servicios que entregamos y ellos tuvieron mucha paciencia, buena disposición y soluciones. COCO se adaptó a nuestras necesidades”.
Catalina Venegas, Coordinadora de Control de Gestión
Fundación para la Confianza, Santiago de Chile.



“Estoy muy feliz de contarle a todos que la plataforma ha sido un éxito en el municipio, hemos impactado el 90% de la comunidad logrando mejorar el acceso y más equidad en la asignación de citas”
Margarita Monsalve Gerente 2020-2023
Hospital La Anunciación de Mutatá, Colombia.

3. CANALES DE AGENDAMIENTO

Canales Inbound

Canales de entrada

- Agendamiento web
- Sistema de agendamiento con bots

Canales Outbound

Canales de salida

- Notificaciones por email
- Voicebot + SMS, recordatorios inteligentes

Facilitando el Acceso a la Cita Perfecta: se habilitarán los siguientes medios para agendamiento de citas, los cuales estarán disponibles para que el paciente/afiliado/usuario inicie el primer contacto.

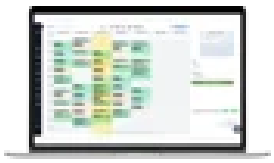
3.1. Inbound:



📅 **Agendamiento web:** Nuestro portal de paciente en la página web de cada uno de los hospitales les permite a sus pacientes/afiliados/usuarios tomar el control y agendar sus citas médicas de manera autónoma. Con tan solo unos clics, tendrán acceso a la disponibilidad en tiempo real y podrán elegir el horario y especialista que mejor se adapte a sus necesidades.

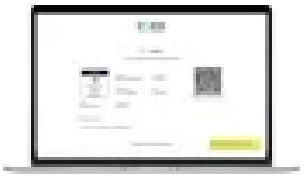


✅ **WhatsApp automatizado:** Hemos dado un paso más allá al incorporar la conveniencia y agilidad de WhatsApp en el proceso de agendamiento. A través de nuestra línea de WhatsApp operada por COCO, sus pacientes/afiliados/usuarios podrán solicitar una cita. Nuestro avanzado sistema automatizado, responderá rápidamente, brindando opciones y confirmaciones instantáneas.

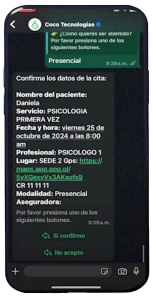


📞 **Interfaz de agendamiento:** El paciente llama a la línea telefónica de la institución para solicitar el agendamiento de una cita, un agente de centro del atención telefónica (no es COCO) atiende la solicitud utilizando el software de COCO.

3.2. Outbound



Mail: se realiza el envío rápido y seguro de información relevante sobre las citas. Sus usuarios, afiliados y/o pacientes recibirán notificaciones por correo electrónico con detalles de sus próximas citas. Además, tendrán la posibilidad de cancelar o reprogramar citas de manera sencilla y conveniente, sin necesidad de llamadas telefónicas.



WhatsApp: Comunicación Personalizada y Eficiente ✅
Entendemos la importancia de una comunicación cercana con sus usuarios, afiliados y/o pacientes. Por eso, hemos implementado la integración de WhatsApp para enviar mensajes de forma individual. Sus pacientes podrán confirmar, reagendar o cancelar sus citas directamente desde la comodidad de su teléfono móvil, manteniendo un canal de comunicación personal y efectivo.

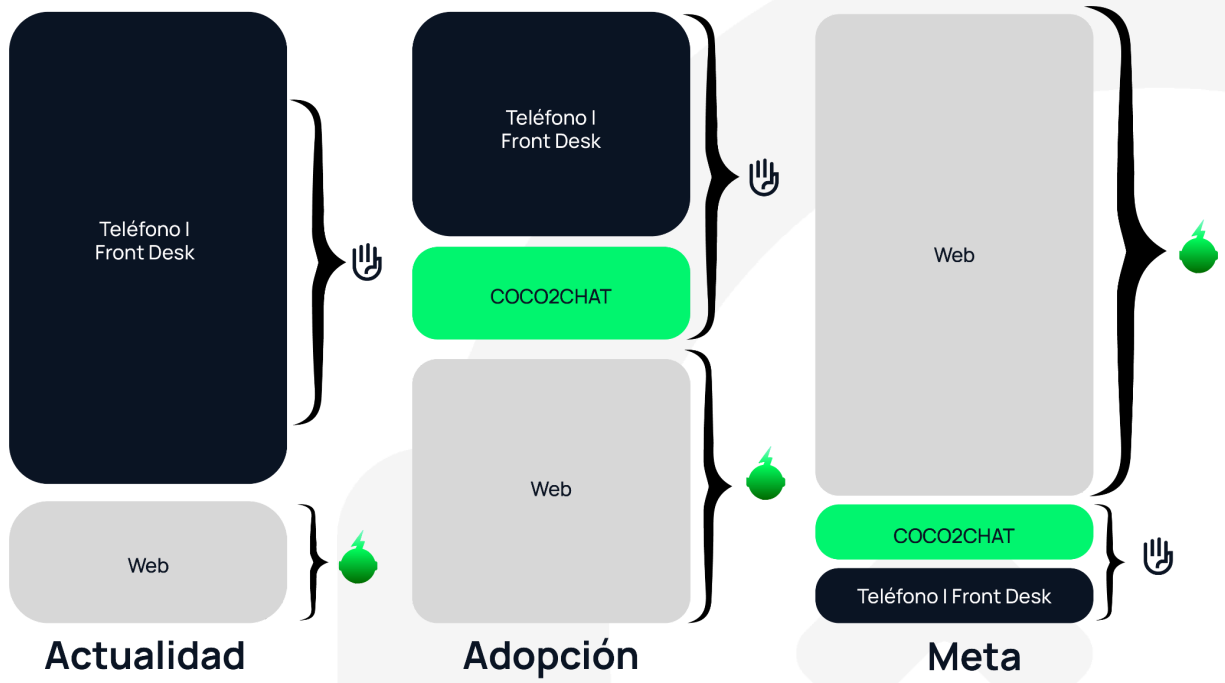


Voicebot: Recordatorios Inteligentes
Hemos llevado nuestra solución un paso más allá con la implementación de un Voicebot avanzado. Este asistente virtual se encarga de realizar llamadas automatizadas a cada paciente, de forma individualizada, para recordar y confirmar sus citas. Además, si un paciente no responde, se enviará un recordatorio por mensaje de texto (SMS) para garantizar una mayor tasa de confirmación.

Los hospitales podrán gestionar sus citas de manera flexible con COCO: Cargarlas masivamente para administración y rescate, o integrarlas automáticamente mediante API para una sincronización eficiente.

3.4. Proyección de los canales

Se proyecta una ruta hacia un alto desempeño articulando los nuevos canales de COCO para el agendamiento y contactabilidad de los pacientes con la estructura actual de la Clínica Llanogrande. La implementación de estos canales permitirá un mejor rendimiento y eficiencia, así como la transición de un proceso manual hacia uno automatizado, con capacidad de generar acciones masivas y trazabilidad de la información.



3.5. Envío de preparaciones para ayudas diagnósticas y procedimientos.

Nuestra plataforma facilita de manera eficiente los procesos de envío de preparación necesarios para ayudas diagnósticas y procedimientos. Esto implica la entrega de información detallada a través de canales de comunicación como correo electrónico y WhatsApp.

Esto garantiza que tanto la institución como los pacientes cuenten con pautas claras y precisas para llevar a cabo los preparativos requeridos. Nuestro objetivo es asegurar que cada procedimiento se realice con éxito y que los diagnósticos sean fiables, al tiempo que se mantiene una comunicación efectiva con todas las partes involucradas.

Otras funcionalidades

- **Módulo de autorizaciones:** Durante el proceso de agendamiento y autoagendamiento de citas COCO le pedirá al paciente información sobre la autorización: Cédula del paciente, número de autorización y fecha de vencimiento, donde COCO procesa la información y hace la validación con la base brindada por la institución y si está autorizado se le permite gestionar su cita.

- **Módulo de automatización de salas de espera:** Es una solución tecnológica, para gestionar los turnos o citas, siendo un sistema integrado con COCO donde el objetivo principal es obtener el control de la atención de los pacientes, con un sistema ágil, personalizado y de uso sencillo, optimizando los procesos de atención, enfocado en la satisfacción del paciente, pensando en preservar los recursos naturales minimizando el consumo del papel.

- **Módulo de Demanda Inducida:** Por medio del uso de canales como: SMS, Chatbot con WhatsApp, contactaremos a la población,para que utilicen los servicios de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de control.

- **Módulo de Demanda Insatisfecha con lista de Espera:** Se brinda un sistema para el manejo de la demanda insatisfecha por medio de la lista de espera que se activa para los pacientes que no encuentren disponibilidad.

- **Encuesta de satisfacción por SMS:** Una vez marcado como "asistido" en COCO, el bot envía un SMS al paciente invitándolo a responder hasta 5 preguntas en un formulario de Google Forms. Las respuestas se almacenan automáticamente en un repositorio y se sincronizan con el tablero estadístico, facilitando el análisis de satisfacción en tiempo real.

- **Formación certificada:** Capacitación para diferentes perfiles de usuario. En COCO tenemos disponible un sistema de educación online para que todas las personas aprendan a manejar el software según sea su perfil: médico, administrativo, admisiones, agendamiento, etc.
- **Actualizaciones:** Herramienta en permanente mejora y sin costo adicional.
- **Soporte Técnico:** Coco cuenta un soporte personalizado vía mail, Whatsapp y teléfono, con disponibilidad en horario laboral, donde sin costo adicional usted podrá contar con acompañamiento de nuestro equipo. Ya sea que el sistema presente algún problema o tenga alguna duda respecto al funcionamiento.

OBJETIVOS DE ÉXITO

Impulsando Resultados Medibles.

En COCO, nos enorgullecemos de nuestro compromiso con el éxito de nuestros clientes. Nuestra propuesta comercial está diseñada para generar un impacto significativo en sus indicadores de gestión clave. A través de nuestras soluciones y servicios personalizados, nos enfocamos en impulsar resultados medibles que conduzcan al crecimiento y la excelencia en su organización.

Asistencia
Nuestra misión es mejorar significativamente la asistencia a las citas médicas, creando una experiencia de atención integral que fortalezca la relación médico-paciente y garantice un seguimiento efectivo de la salud.

Autogestión
Al lograr que los pacientes/afiliados /usuarios tengan una interacción eficiente y satisfactoria con nuestro bot de WhatsApp y plataforma web, contribuiremos significativamente al crecimiento y excelencia de su institución médica.

Reducción de costos
Implementaremos soluciones eficientes y tecnologías avanzadas para optimizar sus procesos y mejorar la productividad de su equipo. Reduciremos los tiempos de respuesta y los costos operativos, lo que se traducirá en una mayor eficacia y rentabilidad.

4. Estimación del proyecto

Emitido: 21 de mayo de 2025

Caduca: 20 de junio de 2025

Aquí presentamos una evaluación detallada del proyecto propuesto. Hemos considerado sus requisitos cuidadosamente y elaborado una estimación precisa que abarca recursos, plazos y costos. Esta estimación refleja nuestro compromiso con la transparencia y le proporciona una visión clara de lo que implica llevar a cabo este proyecto.

En caso de requerir cualquier otro servicio de nuestro portafolio, pueden consultar los precios directamente en el anexo o con su ejecutivo comercial.

Servicios incluidos en esta propuesta

- 🟢 Interfaz para agendamiento interno.
- 🟢 Portal de Autoagendamiento WEB.
- 🟢 Chatbot de Autoagendamiento WhatsApp con línea compartida ASOHOSVAL

- 🟢 Confirmación de cita por WhatsApp (1 mensaje).
- 🟢 Confirmación de cita por llamada (máximo 3 intentos).
- 🟢 Llamado desde la cita o por botón de llamado (Turnero) con voz
- 🟢 Gestión de Archivos.
- 🟢 Demanda insatisfecha + lista de espera
- 🟢 Acciones masivas por email (Cancelación, traslado de agenda, cambio de estados, migración de profesional).
- 🟢 Módulo de estadísticas predefinidas.
- 🟢 Interoperabilidad / integración con (1) sistema de historia clínica (HIS, ERP, HER, etc.)
- 🟢 Usuarios ilimitados.
- 🟢 Actualizaciones automáticas y permanentes.
- 🟢 Acceso a tutoriales de capacitaciones a través de guías y videos.
- 🟢 Asignar diferentes roles de usuario.
- 🟢 Personalización de diseño.
- 🟢 Soporte por mail y chat en vivo.

Rango de precios			
Capacidad máxima mensual	**Precio total/mes (COP)**	**Implementación CIA**	**Interoperabilidad**
De 0 a 10.000	$ 10.000.000	$ 13.950.000	$ 8.579.250

Llamado por tunero adicional		
Capacidad máxima mensual	**Precio total/mes (COP)**	**Implementación turnero**
De 1 a 10.000	$ 2.700.000	$ 2.160.000

Pago pago: Implementación CIA + implementación turnero + interoperabilidad = **$24.689.250 COP**

Después aplica: Mensualidad + consumo turnero adicional = **$12.700.000 COP**

Descripción planes complementarios

Adicionales	Cobro
Encuesta de satisfacción por llamada, una vez se marque como asistido en COCO. (por cada encuesta) (Máximo 5 preguntas con un tiempo máximo de 3 minutos)	**$ 270**
SMS (Limitación de caracteres)	**$ 45**
Turnero adicional (por cada llamado) (Distinto al del centro principal)	**$ 270**
Demanda Inducida por WhatsApp (Por cada contacto)	**$ 162**
Línea de WhatsApp personalizada	**$ 1.500.000**

5. Los siguientes pasos a seguir

- **Aceptación Formal de la Propuesta:** Una vez que la propuesta comercial haya sido aprobada, le solicitamos proceder con la formalización mediante la firma correspondiente.
- **Revisión y Aprobación del Contrato:** El contrato relacionado con el proyecto será proporcionado para su revisión y posterior firma y aprobación por ambas partes involucradas.
- **Emisión de Factura Inicial:** Una vez confirmada la aceptación de la propuesta y el contrato, se generará una factura inicial que corresponde al monto acordado para la fase de implementación.
- **Convocatoria a la Reunión de Inicio del Proyecto:** Se coordinará y programará una reunión de inicio del proyecto, en la cual se abordarán aspectos esenciales como roles, expectativas y pasos a seguir.

- **Establecimiento del Cronograma de Implementación:** proporcionaremos un cronograma de implementación detallado, delineando las fases y los plazos asociados a cada etapa del proyecto.

Condiciones comerciales:

- La implementación y la interoperabilidad se pagan con un plazo máximo de 30 días, posterior al Visto Bueno de toda la documentación contractual.

- El servicio de interoperabilidad es un **único pago.** Esto aplica sólo para la labor de interoperabilidad que debe realizar el COCO. Es de anotar que el esfuerzo para interoperar por parte del Proveedor del software de historia clínica y/o facturación no está cubierta por este contrato y debe ser gestionada, cotizada y pagada directamente por el hospital.

- **Valor Mínimo Vital (No condicionado a la salida al aire):**
  Para garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, el soporte técnico y la reserva operativa necesaria, COCO establece un **Valor Mínimo Vital mensual**. Este valor será facturado **independientemente de que el cliente haya salido o no al aire**, siempre que se cumpla la siguiente condición:

- El cliente haya firmado el **acta de cierre de implementación**, documento que certifica que:
  - Todos los módulos contratados han sido implementados correctamente.
  - Se ha completado el proceso de capacitación previsto para los usuarios finales y administradores.

  Este valor asegura que COCO pueda mantener los recursos humanos, técnicos y operativos reservados para el proyecto, garantizando su disponibilidad continua, aun cuando el cliente decida postergar o retrasar su salida al aire por razones propias.

- La demora no sea imputable a COCO (es decir, COCO ha cumplido con la habilitación técnica, parametrización inicial o acompañamiento).

- El entorno técnico esté activo y disponible, incluyendo los canales digitales de autogestión o el acceso a soporte.
- El valor mínimo vital corresponderá al plan base acordado. Por ejemplo, para un cliente con capacidad máxima de 10.000 citas/mes, si se define un mínimo vital de 3.000 citas, se facturará el equivalente mensual a dicho volumen, de forma permanente mientras la institución no esté al aire y no haya un acuerdo escrito diferente.

Después aplica:

- **Mensualidad vencida:** Después de finalizar el mes se hace cierre de citas agendadas y se factura dependiendo del rango alcanzado.
  Forma de pago: El pago debe realizarse a un máximo de 30 días desde la emisión de la factura.
- **Aclaraciones**: Los servicios ofertados están en la Nube, por lo que no se cobra IVA.

Aclaraciones

- Los servicios ofertados están en la Nube, por lo que no se cobra IVA.

"Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio para lo cual, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S cuenta con política para el tratamiento de los datos personales, la cual puede ser consultada en el siguiente link. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. Puede usted ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S. a la dirección de correo electrónico hola@cocotech.ai, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar."