2025 07 09 19,926,260.00

MCM SOLUTIONS SAS

DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA PESOS MCTE **********

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEI
NIT. 900750333

COMPROBANTE DE EGRESO No. 21,996

Fecha : 09/julio/2025 **Pagado a :** 901482482-2 MCM SOLUTIONS SAS

La Suma de : DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA PESOS MCTE ********** **Valor $** 19,926,260.00

Banco : 51 DAVIVIENDA
Cuenta : 04 462169999366 **Cheque :** PE

POR CONCEPTO DE GASTOS ADMON
No. 23,939.00 **Fact** MCM269 **Valor Bruto $**15,126,050.00 **Valor Neto $** 15,239,285.00

Codigo	Descripcion	Valor
302	ICA SERVICIOS ICA 6 X 1000	90,756.00
IV1	IVA 19%	2,873,950.00
IVA	RETENCION DEL IVA	431,093.00
RH2	HONORARIOS 11%	1,663,866.00

MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

GIRO	OBLIGACION	REGISTRO	CDP	COD. ARTICULO	ARTÍCULO	VALOR
1184	1216	494	507	212020200802	Servicios prestados a las empresas y ser	18,000,000.00

POR CONCEPTO DE MANTE SERVIVIOS -ADMI
No. 23,962.00 **Fact** MCM-269 **Valor Bruto $**4,201,681.00 **Valor Neto $** 4,686,975.00

Codigo	Descripcion	Valor

ELABORADO **REVISADO** **APROBADO** Hora: 10:01

Usuario Imprime: TATIANA
Usuario Responsable: TATIANA

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEI NIT. 900750333	COMPROBANTE DE EGRESO No. 21,996

Fecha : 09/julio/2025 **Pagado a :** 901482482-2 MCM SOLUTIONS SAS

La Suma de : DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA PESOS MCTE **Valor $** 19,926,260.00

Banco : 51 DAVIVIENDA
Cuenta : 04 462169999366 **Cheque :** PE

302	ICA SERVICIOS ICA 6 X 1000	25,210.00
IV1	IVA 19%	798,319.00
IVA	RETENCION DEL IVA	119,748.00
RSI	SERVICIOS 4%	168,067.00

MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

GIRO	OBLIGACION	REGISTRO	CDP	COD. ARTICULO	ARTÍCULO	VALOR
1183	1239	494	507	212020200803	Servicios prestados a las empresas y ser	5,000,000.00

TOTAL IMPUESTOS	TOTAL DESCUENTOS
	TASA PRODEP $ 575,000.00

CUENTA	NOMBRE CUENTA	DEBITOS	CREDITOS
111005001	BANCO DAVIVIENDA CTA CORRIENTE 0560462	0.00	19,926,260.00
240101002	SERVICIOS	4,686,975.00	0.00
240101003	REMUNERACION DE SERVICIOS TECNICOS	15,814,285.00	0.00
240722001	PRODEPORTES Y RECREACION 2*5%	0.00	575,000.00

Recibí: _____
Nombre: _____
C.C. No. _____ de _____
Firma: _____

Huella dactilar

OBSERVACIONES: PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMENTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA CONTAC CENTER DURANTE EL MES DE MAYO SEGUN CONTRATO 379 DE 2025

ELABORADO **REVISADO** **APROBADO** Hora: 10:01

Usuario Imprime: TATIANA
Usuario Responsable: TATIANA

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZ
NIT. 900750333

Fecha: 05/06/2025 Hora: 12:32

Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

CUENTA POR PAGAR

CONCEPTO	NUMERO	FECHA	FECHA VENC.	No FACTURA
GASTOS ADMON	23,939	30/may./2025	30/may./2025	MCM269

Obligación: 1,216 **Registro:** 494

TERCERO

NIT: 901482482 2 **NOMBRE:** MCM ABOGADOS ASOCIADOS SAS
TEL: 3202555767 **DIRECCION :** CL 25 12 27 OF 302 001

OBSERVACIONES	VALORES	
PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONAL DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMENTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC CENTER MULTICANAL PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS * DURANTE EL MES DE MAYO DEL 2025* SEGUN CONTRATO 346 2025.	**BRUTO :**	18,000,000.00
	DESCUENTOS :	0.00

IMPUESTOS :		
ICA SERVICIOS ICA 6 X 1000		90,756.00
RETENCION DEL IVA		431,093.00
HONORARIOS 11%		1,663,866.00

VALOR NETO EN LETRAS		
QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS CATORCE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS MCTE	**NETO :**	15,814,285.00
	CANCELADO :	0.00
	N. CREDITO :	0.00
	N. DEBITO :	0.00
	SALDO ACTUAL :	15,814,285.00

IMPUTACION CONTABLE

CUENTA		DEBITOS	CREDITOS
240101003	REMUNERACION DE SERVICIOS TEC	0.00	15,814,285.00
243603002	retencion en la fuente del 11%	0.00	1,663,866.00
243625001	RETE IVA	0.00	431,093.00
243627002002	302-ICA SERVICIOS 6 X 1000	0.00	90,756.00
510801001	REMUNERACION POR SERVICIOS TE	18,000,000.00	0.00

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZ
NIT. 900750333

Fecha: 10/06/2025 Hora: 12:45

Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

CUENTA POR PAGAR

CONCEPTO	NUMERO	FECHA	FECHA VENC.	No FACTURA
MANTE SERVIVIOS -ADMI	23,962	30/may./2025	30/may./2025	MCM-269

Obligación: 1,239 **Registro:** 494

TERCERO

NIT: 901482482 2 **NOMBRE:** MCM ABOGADOS ASOCIADOS SAS
TEL: 3202555767 **DIRECCION :** CL 25 12 27 OF 302 001

OBSERVACIONES	VALORES	
PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONAL DE APOYO A LA GESTIN ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMENTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC CENTER* MULTICANAL* PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS* DURANTE EL MES DE MAYO DEL 2025* SEGUN CONTRATO 346 2025.	**BRUTO :**	5,000,000.00
	DESCUENTOS :	0.00

IMPUESTOS :		
ICA SERVICIOS ICA 6 X 1000		25,210.00
RETENCION DEL IVA		119,748.00
SERVICIOS 4%		168,067.00

VALOR NETO EN LETRAS		
CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MCTE	**NETO :**	4,686,975.00
	CANCELADO :	0.00
	N. CREDITO :	0.00
	N. DEBITO :	0.00
	SALDO ACTUAL :	4,686,975.00

IMPUTACION CONTABLE

CUENTA		DEBITOS	CREDITOS
240101002	SERVICIOS	0.00	4,686,975.00
243605001	retencion del 4%	0.00	168,067.00
243625001	RETE IVA	0.00	119,748.00
243627002002	302-ICA SERVICIOS 6 X 1000	0.00	25,210.00
589723001	SERVICIOS	5,000,000.00	0.00

E.S.E DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA			
Tipo de Documento	Área o Proceso que lo Genera:		
FORMATO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
Nombre	Código	Versión	Fecha aprobación
SUPERVISOR CONTRATO	A-TH-F-009	V5	05/03/2025

EL SUPERVISOR DEL CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO No. 346 – 2025

CERTIFICA:

Que **MCM SOLUTIONS SAS** identificado (a) con documento de identidad y/o Nit. No 901482482-2 cumplió a satisfacción con las actividades relacionadas con el objeto del Contrato de **PRESTACIONES DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMEMTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC CENTER MULTICANAL PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS CON DESTINO A LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA Y SUS PUESTOS DE SALUD HATO Y SIETE TROJES** del Contrato de prestación de Servicios No. 346 - 2025 de fecha 02/05/2025, la presente cuenta correspondiente al mes de MAYO, y cumple con el pago de seguridad social.

DETALLE	Administrativo	Mantenimiento
Valor Contrato Inicial	$36.000.000	$10.000.000
No. CDP	507	507
No. RP	494	494
Rubro Presupuestal: Servicios Administrativos y de mantenimiento administrativo		
Plazo de Ejecución	30 - Junio	30 - Junio
ADICION		
No. CDP		
No. RP		
Plazo de Ejecución		
MODIFICACION		
Otro si modificatorio		
Valor Contrato Inicial + Adición – Modificación	$36.000.000	$10.000.000
Valor Ejecutado		
Valor Factura Actual	$18.000.000	$5.000.000
Total Ejecutado	$18.000.000	$5.000.000
Saldo por Ejecutar	$18.000.000	$5.000.000
Porcentaje de Ejecución = Total Ejecutado /(Valor Contrato Inicial + Adición – Modificación) %	50%	50%

Se expide en la ciudad de Funza, en el mes de mayo del año dos mil Veinticinco (2.025).

NOMBRE SUPERVISOR: MARTHA PATRICIA TELLEZ
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Ginna Castillo Torres
NOMBRE LIDER: GINNA VANESSA CASTILLO
CARGO: LIDER SIAU.

MCM SOLUTIONS S.A.S
NIT 901.482.482-2
CRA 16 No. 49-16
Tel: (031) 3124166913
Bogotá - Colombia
juridico@mcmasociados.com

Factura electrónica de venta
No. MCM 269

Señores	ESE DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA		
NIT	900.750.333-1	**Teléfono**	(315) 7004673 - Ext. 000
Dirección	CLL 11 9 99	**Ciudad**	Funza - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	26/05/2025, 13:14
Expedición	26/05/2025, 13:14
Vencimiento	31/05/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Total
1	PRESTACION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL 02 AL 31 DE MAYO	1.00	15,126,050.42	18,000,000.00
2	PRESTACION DE SERVICIOS MANTENIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL 02 AL 31 DE MAYO	1.00	4,201,680.67	5,000,000.00

Total Ítems: 2

Total Bruto	19,327,731.09
IVA 19%	3,672,268.91
Total a Pagar	23,000,000.00

Valor en Letras:
Veintitres millones de pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Contado - Cuota No. 001 vence el 2025-05-31 por $ 23,000,000.00

Observaciones:
CONTRATO No. 346 -2025

POR FAVOR REALICE SU PAGO A:
BANCOLOMBIA CTA AHORROS No 68900001425

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764078903432 aprobado en 20240905 prefijo MCM desde el número 190 al 999 Vigencia: 12 Meses**

Responsable de IVA - Actividad Económica 8220 Actividades de centros de llamadas (call center) Tarifa 9.66

CUFE: a8221936ee8fee8d740f3e6e64e1cde0ef4160e5b5d104d1ed9d4e253f48463a0029c968ead5c3774354886269157ba8

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

E.S.E DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA			
Tipo de Documento	Área o Proceso que lo Genera:		
FORMATO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
Nombre	Código	Versión	Fecha aprobación
INFORME	A-TH-F-011	V5	05/03/2025



1. **INFORMACION DEL CONTRATISTA:**

NUMERO DE CONTRATO	346 de 2.025
NOMBRE DEL CONTRATISTA	MCM SOLUTIONS
DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y/O NIT	901.482.482 - 2
FECHA ACTA DE INICIO	02/ 05/ 2025
VALOR DEL CONTRATO	$ 46.000.000
PLAZO DE EJECUCION	59 DIAS
PRORROGA (ADICION)	
FECHA FINAL DEL CONTRATO	HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2.025
FECHA TERMINACION ANTICIPADA (si aplica)	
VALOR ADICION	
VALOR CONTRATO DEL CONTRATO + ADICION	$ 46.000.000
OBJETO CONTRATO	PRESTACIONES DE SERVICIOS PROFESIONALESDE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMEMTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC CENTER MULTICANAL PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS CON DESTINO A LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA Y SUS PUESTOS DE SALUD HATO Y SIETE TROJES.
PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	Mayo del 2025
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME	Mayo del 2025
NUMERO DE INFORME	__1__ de __2__
SALDO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	$ 46.000.000
VALOR A PAGAR EN LA PRESENTE ACTA	$ 23.000.000
ENTIDAD BANCARIA, N° DE CUENTA	BANCOLOMBIA N° DE CUENTA 68900001425 AHORROS
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO___ SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD__X__	
NOMBRE DEL SUPERVISOR DELCONTRATO	MARTHA PATRICIA TELLEZ SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

2. **TIPO DE INFORME:** Marque con una x el tipo de informe.

	E.S.E DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA			
	Tipo de Documento	Área o Proceso que lo Genera:		
	FORMATO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	Nombre	Código	Versión	Fecha aprobación
	INFORME	A-TH-F-011	V5	05/03/2025

Informe Mensual _____X_____	Informe Final _____

3. **OBLIGACIONES ESPECIFICAS:** Escriba todas las obligaciones contractuales especificas con el detalle de cada una y el grado de cumplimiento.

No	OBLIGACIÓNES ESPECIFICAS CONTRACTUALES	DETALLE DE ACTIVIDAD	% DE CUNPLIMIENTO
1	**Contar con Agentes de servicio**: Operación de 04 Agentes de atención al usuario puestos a disposición por parte del E.S.E. Hospital Nuestra Señora de las Mercedes para el agendamiento y gestión de citas médicas presenciales y virtuales, garantizando un servicio oportuno y de calidad para el usuario.	Angie Pedraza 1073523938 Fabián Herrera 1073810465 Jessica Amézquita 1032465943 Karen Bermúdez 1023037788	50%
2	**Contar con Supervisor del servicio**: 1 supervisor encargado de realizar el seguimiento al proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de cita para garantizar la atención oportuna de los pacientes.	La señora Dagmary Anzola, ha sido nombrado director operativo, asumiendo el rol de instructor a tiempo completo para ofrecer apoyo tanto al personal como a los usuarios durante la implementación del Sistema. Esta tarea se lleva a cabo en estrecha colaboración con Mateo López, ambos miembros del equipo de MCM SOLUTIONS.	50%
3	**Agendamiento de citas avanzado**: implementación de un sistema inteligente para agendar citas en el área de la salud, personalizando horarios según la disponibilidad de especialistas.	**APLICATIVO SOLVOT**: Este aplicativo ha sido implementado con el objetivo principal de automatizar, agilizar y resolver cada gestión realizada por nuestros usuarios en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes. Su finalidad es que cada uno de ellos reciba una atención rápida, efectiva y personalizada, facilitando el uso de una plataforma accesibley ampliamente conocida como WhatsApp. Gracias a este programa, es posible supervisar de manera eficiente la productividad de nuestros agentes, a la vez que se genera un reporte detallado de cada gestión realizada por MCM SOLUTIONS, optimizando así la calidad del servicio brindado.	50%
4	**Automatización y sistemas omnicanal**: integración de una plataforma omnicanal que permite solicitar a través de WhatsApp, correo	Para mejorar la calidad de atención y la eficiencia en nuestro hospital, hemos implementado un sistema centrado en optimizar la experiencia de nuestros	



	electrónico, llamadas telefónicas, pagina web y otros canales de Atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto	usuarios. A continuación, se destacan los aspectos clave deesta iniciativa: Mejora en la accesibilidad y usabilidad: Hemos desarrollado una plataforma que permite a los pacientes modificar o cancelar sus citas de manera rápida y sencilla • Diversificación en la programación de citas: Para brindar mayor comodidad, ofrecemos diversas opciones como un chat bot, correo, una línea telefónica de atención, para que los pacientes puedan elegir elmétodo más conveniente para solicitar sus citas. Recordatorios automatizados: Implementamos un sistema de recordatorios automáticos a través de mensajes de texto, correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el fin de reducir las ausencias y optimizar la gestión de agendas médicas. Integración del historial clínico: Nuestro sistema se integra con el historial médico de los pacientes, lo que facilita una gestión más efectiva de la información clínica y una atención más personalizada. Estas medidas han transformado el proceso de asignación de citas, aumentando la satisfacción de nuestros pacientes y optimizando los recursos del hospital al reducir las citas incumplidas y mejorar la productividad del personal	50%
5	**Soporte técnico y capacitación constante**: Equipo de soporte técnico dedicado para resolver rápidamente cualquier inconveniente, junto con la capacitación continua para el personal del hospital en el uso eficiente de la plataforma.	**Capacitación del Personal:** Hemos proporcionado formación especializada a nuestro equipo para que estén completamente familiarizados con el nuevo sistema y puedan asistir a los pacientes en la asignación de citas cuando sea necesario.	50%
6	**Atención de Calidad**: Implementación de protocolos y/o procedimientos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad con previo aval de	**Adherencia a los Estándares de Calidad:** Se garantizará el cumplimiento estricto del sistema de garantía de calidad establecido, con especial atención.	



	la oficina de Calidad de la institución, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.		50%
7	**Recordatorio de citas multicanal**: Sistemas de recordatorio automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, reduciendo significativamente las tasas de ausencia y reprogramación de citas.	Nuestro sistema de confirmación de citas es altamente eficiente y confiable, empleando métodos automatizados para validar las reservas. Hemos implementado múltiples canales de comunicación, incluidos mensajes de texto y mensajes por WhatsApp con opciones interactivas para confirmar las citas. Este enfoque asegura que tanto pacientes como profesionales médicos estén completamente informados sobre las citas programadas, lo que disminuye las ausencias y optimiza el tiempo dedicado a las consultas. Además, ofrecemos soporte adicional para la reprogramación o modificación de citas, con el fin de proporcionar la mayor comodidad posible a nuestros pacientes y mejorar su experiencia en las visitas. Esta estrategia ha tenido un impacto significativo en la eficiencia general de nuestros servicios hospitalarios.	50%
8	**Cancelación y reagendamiento de citas:** Esta versión incluye específicamente la capacidad de reagendamiento y cancelación de citas como parte integral de las soluciones propuestas, ofreciendo mayor flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los pacientes y del hospital.	Con la implementación de los múltiples canales de comunicación,con opciones de Confirmación, cancelación y reprogramación.	50%



4. RELACION PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL: Si es primera cuenta, por favor adjuntar certificados de afiliación, de lo contrario adjuntar planilla de seguridad social pagada.

4.1 DESCRIPCION PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL: Por favor describa el pago del mes vencido de sus aportes y adjunte su planilla pagada.

MES DE PAGO	ABRIL	ABRIL
No. PLANILLA	86187317	9485034161
APORTE SALUD	$ 178.300	$ 179.200
APORTE PENSION	$ 712.200	$ 229.300
APORTE ARL	$ 23.500	$ 35.000
APORTE CAJA COMPENSACION	$ 178.300	$ 0
VALOR TOTAL PAGADO	$ 1.092.200	$ 443.500

DECLARACIÓN No. 1: Manifiesto que he cumplido con las obligaciones derivadas del contrato y que las actividades mencionadas en el presente informe corresponden a las labores efectivamente desarrolladas en el periodo indicado, declarando que seré responsable por las afirmaciones contenidas en el presente documento, que sirve como soporte para certificar el cumplimiento del objeto del contrato.
SI __X__ NO_____

DECLARACIÓN No. 2: Manifiesto que he cumplido con mi obligación de cotizar a salud y pensión de acuerdo con lo establecido en el contrato, y que no he recibido ingresos adicionales durante el presente mes que aumenten la base de cotización.
SI __X__ NO_____

Contratista y/o Representante	Vto. Bueno Líder de proceso o área en el cual realiza sus actividades
MIGUEL MATEO LOPEZ MCM ABOGADOS Y ASOCIADOS SAS C.C 1015435249	GINNA VANESSA CASTILLO LIDER SIAU

Supervisor del Contrato

MARTHA PATRICIA TELLEZ
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Visto Bueno Tesorería

Firma

E.S.E DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA			
Tipo de Documento	Área o Proceso que lo Genera:		
FORMATO	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
Nombre	Código	Versión	Fecha aprobación
CERTIFICACIÓN PQRSDF	M-AU-F-001	V4	05/03/2025



DE: SIAU

PARA: SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

ASUNTO: CERTIFICACIÓN PQRSDF A SATISFACCIÓN

Cordial Saludo,

La líder de la oficina SIAU se permite certificar la empresa MCM ***ABOGADOS ASOCIADOS SAS****, identificada con NIT. No. 901.482.482 - 2. Quien se desempeña en el marco de la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 346 - 2025: PRESTACIONES DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMEMTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC CENTER MULTICANAL PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS CON DESTINO A LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA Y SUS PUESTOS DE SALUD HATO Y SIETE TROJES, no registra PQRSDF pendientes en el mes de Mayo.*

Atentamente

Ginna Castillo Torres

GINNA VANESSA CASTILLO TORRES
TRABAJO SOCIAL - SIAU

En constancia se firma en el municipio de Funza en el mes de MAYO de 2025.

Elaboró y Proyectó: Ginna Castillo /Líder SIAU
Revisó: Martha patricia Tellez – Subgerente asistencial
Aprobó: Julie Isabel Muelle Plazas-Gerente.

Quienes proyectamos, revisamos y aprobamos, declaramos que el presente documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo recomendamos para la firma de la Gerencia de la E.S.E.

MCM SOLUTIONS S.A.S
NIT 901.482.482-2

Certificación de pago de aportes a seguridad social y parafiscales

Bogotá D.C., 26 de Mayo de 2025

Con el fin de acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, bajo la gravedad de juramento

El suscrito Representante Legal de MCM SOLUTIONS S.A.S., identificado con NIT 901.482.482-2 y El contador público de la compañía,

CERTIFICAN QUE:

La compañía ha cumplido en forma oportuna y completa con los aportes y demás obligaciones legales que le corresponden respecto del Sistema de Seguridad Social cuando a ello ha habido lugar, en cuanto a salud, pensiones y riesgos laborales y cuando ha sido del caso con los aportes del Servicio Nacional de Aprendizaje, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, durante el mes de mayo de 2025.

Cordialmente,

Miguel Mateo Herrera Lopez
Representante Legal
CC. 1.015.435.249

Daniel Santiago Bustos Espinosa
Contador Público
T.P. 315256-T

Scanned with CamScanner

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.020.819.376**

BUSTOS ESPINOSA

APELLIDOS

DANIEL SANTIAGO

NOMBRES

Daniel Santiago Bustos E

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **02-OCT-1996**

BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.77	**A+**	**M**
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

09-OCT-2014 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

P-1500150-00636614-M-1020819376-20141107 0040850105A 1 41151635

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL


República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
315256-T
DANIEL SANTIAGO
BUSTOS ESPINOSA
C.C. 1020819376
RES. INSCRIPCION 402
DEL 19/09/2023
UNIVERSIDAD EL BOSQUE
JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
DIRECTOR GENERAL
366001
368424


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público o Entidad Prestadora de Servicios Contables, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990 y el Decreto 1510 de 1998. Es personal e intransferible.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (60)(1) 644 4450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Carrera 16 No. 97- 46 Of.301 en Bogotá D.C.
FIRMA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

0 3 B A 1 C A 4 1 3 2 F 3 4 1 9

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **DANIEL SANTIAGO BUSTOS ESPINOSA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1020819376 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 315256-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS **********
****
****

Dado en BOGOTA a los 26 días del mes de Mayo de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

compensar | miplanilla.com

REPORTE RESUMEN DE PAGO

Información básica de la planilla

Empresa:	MCM SOLUTIONS S.A.S	**NIT:**	901482482
Tipo Planilla:	E	**Periodo liquidación Pensiones:**	abril 2025
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	**Periodo liquidación Salud:**	mayo 2025
Número de Radicación:	86187317	**Total a pagar:**	$1,092,200
Fecha de vencimiento:	21/05/2025	**Total de empleados:**	3
Fecha de Pago:	22/05/2025	**Número de Administradoras:**	7

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	**Nit recaudo:**	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	**Medio de Pago:**	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCOLOMBIA	**Número Autorización:**	1498683834
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-11	890903790	ARL SURA	3		$0	$23,500
230301	800224808	Porvenir	1		$0	$228,000
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	2		$0	$484,200
CCF22	860007336	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	3		$0	$178,200
EPS005	800251440	Sanitas EPS	1		$0	$57,100
EPS010	800088702	EPS Sura	1		$0	$57,100
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	1		$0	$64,100
						$1,092,200

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

Le informamos que el pago de la planilla No. 86187317, fue posterior a la fecha límite establecida en el Decreto 1670 de 2007. Sin embargo, para las administradoras el recibir el aporte no implica que esté aceptando o se esté allanando a la mora, ya que la Ley establece la obligatoriedad de recibirlo, al igual que para los empleadores y aportantes la obligación de cotizar oportunamente, lo que permite el reconocimiento de las prestaciones económicas (Incapacidades, Licencias de Maternidad y Paternidad), evitando además, el recobro al empleador o trabajador independiente de los servicios prestados durante el periodo de pago extemporáneo.

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1073523938		PEDRAZA ALZATE ANGIE YOJANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CRA 8 7 15	FUNZA-CUNDINAMARCA	1234567	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-04	2025-04	1498712131	94850341 61	I	2025/05/12	2025/05/22	BANCOLOMBIA	10	$443,500

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			NOVEDADES																	PENSION		SALUD		CCF		RIESGOS		PARAFISCALES	
No.	Identificación	Nombre	ing	ret	sln	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	vs	vto	Codigo	Dias	Codigo	Dias	Codigo	Dias	Codigo	Dias	Dias	Exonerado SENA e ICBF
1	CC 1073523938	PEDRAZA ALZATE ANGIE YOJANA																		230201	30	EPS037	30		0	54-11	30	0	No
Total	Afiliados(1)																												

2025/05/23 02:16 PM

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1073523938		PEDRAZA ALZATE ANGIE YOJANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CRA 8 7 15	FUNZA-CUNDINAMARCA	7234567	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-04	2025-04	1498712131	9485034161	1	2025/05/12	2025/05/22	BANCOLOMBIA	10	$443,500

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$227,800	$1,500	$0	$229,300
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	$227,800	$1,500	$0	$229,300
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$34,700	$300	$0	$35,000
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	$34,700	$300	$0	$35,000
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$178,000	$1,200	$0	$179,200
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$178,000	$1,200	$0	$179,200
TOTAL				1	$440,500	$3,000	$0	$443,500

2025/05/23 02:16 PM

MCM

Revisado
Ginna Castillo
Líder SIAU. ✓

Bogotá, 26 de mayo de 2025

Señores:
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE FUNZA
Atn. Dr. Jairo Velásquez Chacón
Supervisor Contrato 346-2025
Funza, Cundinamarca

Asunto: **Informe de gestión para el proceso de agendamiento de citas del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza en el periodo comprendido de 1 de mayo al 31 de mayo del 2025.**

El informe de gestión del mes de mayo se centra en el proceso de asignación de citas en el Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Funza. Se ha puesto especial énfasis en la atención personalizada y en reducir la necesidad de visitas físicas al hospital para solicitar citas en persona. Con el objetivo de mejorar Mejorar la experiencia del paciente con un enfoque más cercano y directo, considerando sus necesidades y preferencias en cuanto a horarios y tipo de atención, minimizar la necesidad de que los pacientes se desplacen físicamente al hospital para solicitar citas, promoviendo el uso de canales alternativos como la llamada telefónica para la programación.

La asignación de citas es un aspecto fundamental en la prestación de servicios de salud, ya que afecta directamente la experiencia del paciente y la optimización de los recursos hospitalarios. En mayo, nuestros esfuerzos se han centrado en dos objetivos principales: ofrecer una atención más personalizada a cada paciente y disminuir la necesidad de visitas presenciales al hospital para solicitar citas, dando mayor prioridad a las solicitudes por medio de llamada. Esto está en línea con las recomendaciones de salud pública para minimizar el contacto innecesario en entornos hospitalarios.

La central de citas implementará un enfoque proactivo en la comunicación con los pacientes, asegurándose de mantenerlos informados y recordarles todos los detalles relacionados con sus citas programadas. Estas iniciativas buscan optimizar nuestros procesos y mejorar la experiencia de los pacientes en la gestión de sus citas médicas.

- **Líneas de atención 6013288948,** la meta principal de este proceso es aumentar la eficiencia y efectividad del servicio. Para alcanzarla, se están llevando a cabo capacitaciones para el personal, asegurando una comunicación clara en todas las fases del procedimiento. Se busca ofrecer una experiencia mejorada tanto para los pacientes como para el equipo, promoviendo una atención más eficiente y satisfactoria en general.
- **Chat Bot al número 3157004673 para todas las sedes,** el propósito del chat es optimizar la asignación de citas y minimizar la necesidad de que los usuarios se desplacen al Centro Médico. Se pretende acelerar las respuestas, simplificar la comunicación a través del Chat Bot para reducir los tiempos de espera y facilitar el acceso a los servicios médicos especializados. De esta manera, se asegura una atención más rápida y conveniente para los pacientes.

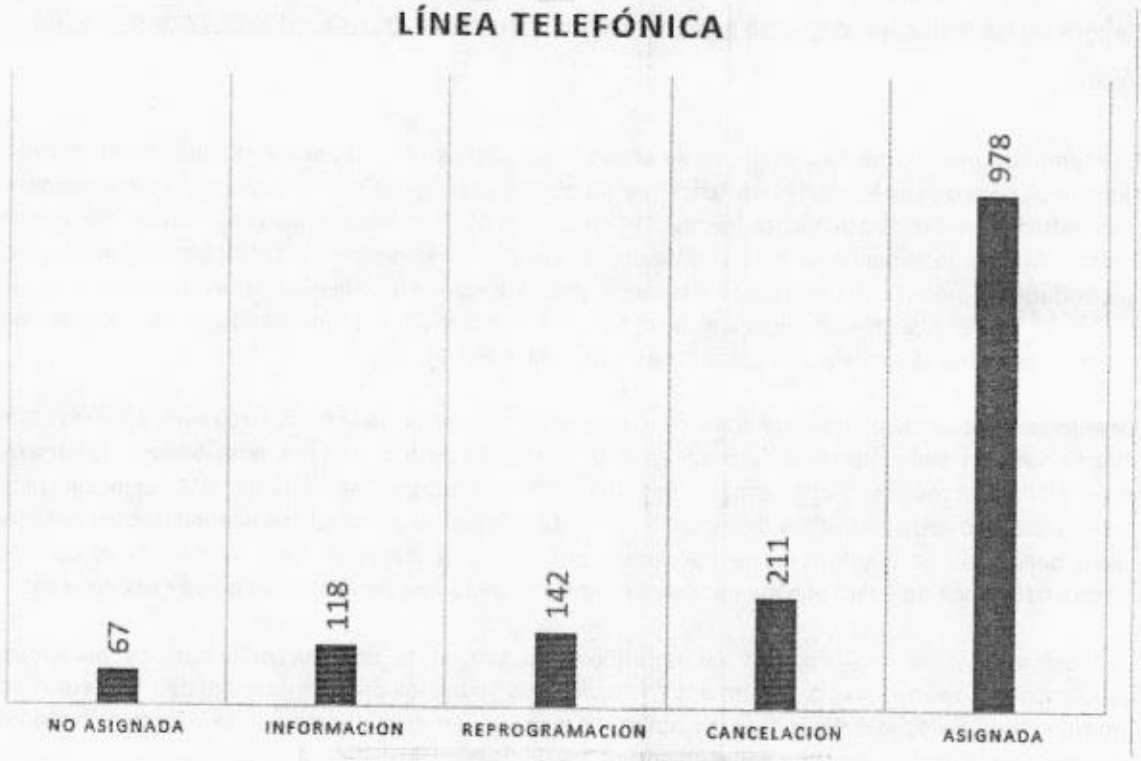
Citas Agendadas Línea de Frente:
Durante el periodo del 1 de mayo al 30 de Mayo la central de citas, realizó un agendamiento de 643 citas médicas obteniendo el 11.92% sobre el total de asignación, aunque este número es significativo, MCM dispondrá de una persona una vez por semana para realizar educación al paciente, incentivando

Scanned with CamScanner

el uso de los demás canales de atención con el fin de minimizar aglomeraciones y fácil acceso al sistema de Salud.

Citas Agendadas Telefónicas:

Durante este período, la central de citas recibió un total de 1,516 llamadas telefónicas de las cuales se asignaron 978 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

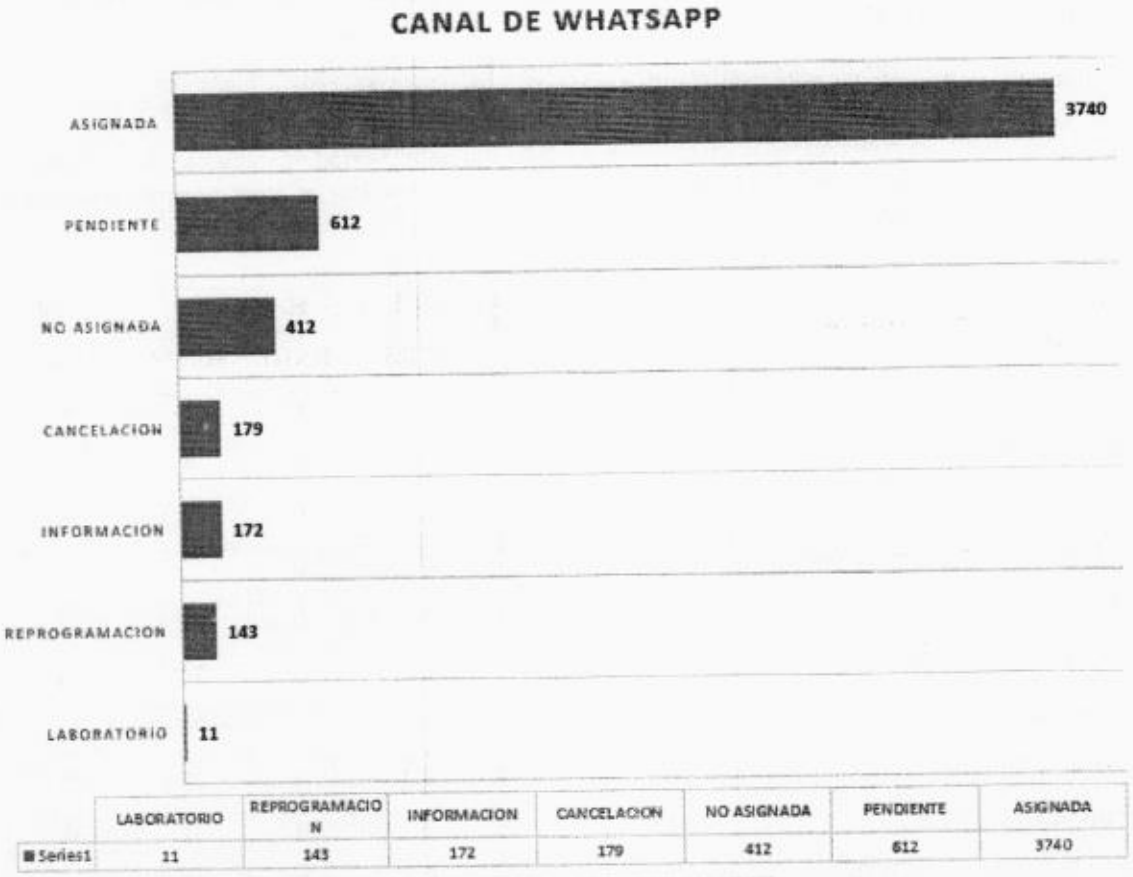


El gráfico muestra el comportamiento de las solicitudes telefónicas, obteniendo la asignación de citas médicas el 18.12%.

Citas Agendadas por WhatsApp:

Durante este periodo, la central de citas recibió un total de 5,656 solicitudes por Chat de las cuales se asignaron 3,740 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

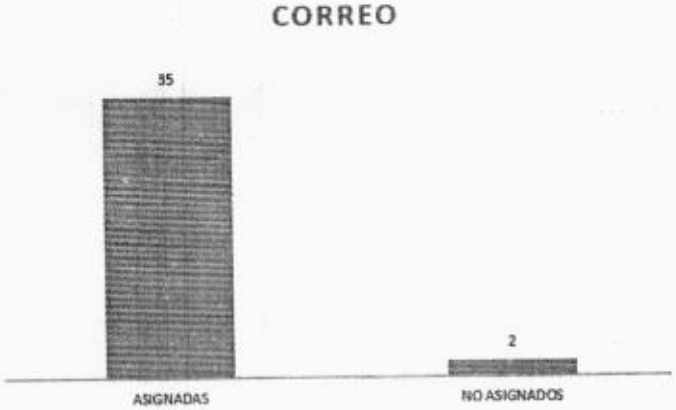
Scanned with CamScanner



El gráfico muestra el comportamiento de las solicitudes por WhatsApp, obteniendo la asignación de citas médicas el 69.31%.

Citas Agendadas por Correo Electrónico:

Durante este periodo, la central de citas recibió un total de 36 solicitudes por correo electrónico de las cuales se asignaron 35 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:



Scanned with CamScanner

El gráfico muestra el comportamiento de las solicitudes por correo electrónico, obteniendo la asignación de citas médicas al 0.65%

Total, de Citas Agendadas por Especialidad y Centros de Atención:

Esta tabla ofrece un resumen de la distribución de citas por especialidad en cada centro de atención durante el periodo del 1 de mayo al 31 de mayo, lo que permite identificar las áreas con mayor actividad en cada centro de atención.

ESPECIALIDAD	TELEMEDICINA	SIETE TROJES	EL HATO	FUNZA	Total general
FISIOTERAPIA	0	0	0	1	1
ANESTESIOLOGIA	0	0	0	4	4
OFTALMOLOGIA	0	0	0	14	14
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	16	16
CARDIOLOGIA	0	0	0	22	22
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	24	24
UROLOGIA	0	0	0	24	24
CIRUGIA GENERAL	0	0	0	25	25
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	31	31
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	0	0	0	33	33
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	0	55	55
PSIQUIATRIA	0	0	0	72	72
ELECTROCARDIOGRAMA	0	0	0	74	74
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	0	0	90	90
OPTOMETRIA	0	0	0	118	118
TERAPIA FISICA	0	0	0	133	133
PEDIATRIA	33	0	0	114	147
DERMATOLOGIA	0	0	0	150	150
MEDICINA INTERNA	47	0	0	118	165
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	0	166	166
PSICOLOGIA	0	0	0	180	180
GINECOLOGIA	27	0	0	173	200

Scanned with CamScanner

HIGIENE ORAL	0	0	141	93	234
ODONTOLOGIA	0	0	165	201	366
ORTOPEDIA	0	0	0	425	425
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	472	472
ENFERMERIA	0	338	147	254	739
MEDICINA GENERAL	0	392	315	709	1416
Total general	**107**	**730**	**768**	**3791**	**5396**

Citas Agendadas por EPS:

Esta tabla presenta el resumen de las citas asignadas por cada EPS durante el periodo comprendido anteriormente.

EPS	TOTAL
COMPENSAR EPS	1
COOSALUD EPS	1
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA	1
ASMET SALUD EPS SAS	2
CAJACOPI EPS S.A.S	2
CAPITAL SALUD EPS S	2
SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO EST	2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO- EN LIQUIDACION	4
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A	4
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A	4
SEGUROS BOLIVAR S.A	5
SEGUROS DEL ESTADO S.A	5
E.SE. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO	8
SEGUROS GLES SURAMERICANA SOAT	9
ADRES	12
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA	14
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	22
ATENCION A PARTICULARES	25

Scanned with CamScanner

ESE CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO	25
ESE CENTRO DE SALUD CUCUNUBA	27
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA SAS	29
MUTUAL SER ESS	30
ESE CENTRO DE SALUD TIMOTEO RIVEROS CUBILLOS DE UNE	47
MUNDIAL DE SEGUROS	52
SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA	52
EPS FAMISANAR SAS	405
SALUD TOTAL S.A.	791
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS SAS - EN INTERVENCIÓN BAJO LA MEDIDA DE TOMA DE POSESIÓN	1633
NUEVA EPS	2183
Total general	**5397**

Es importante aclarar que, a pesar de que en el momento de la asignación de la cita se informa claramente el tiempo mínimo requerido para realizar una cancelación (de manera oportuna), el paciente y/o el usuario no realizan la solicitud de cancelación con esta anticipación.

En mayo, se registraron un total de 557 ausencias de pacientes de un total de 5,397 citas programadas, lo que equivale al 10.32%. Cabe resaltar que, como parte del proceso, se envían recordatorios de las citas asignadas por mensaje de texto y WhatsApp, reiterando la importancia de asistir puntualmente o, en caso necesario, cancelar con el tiempo estipulado. Sin embargo, los registros reflejan que muchas citas continúan siendo incumplidas, afectando no solo la gestión del tiempo de los profesionales de salud, sino también a otros usuarios que podrían haber ocupado ese espacio.

Se evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de educación al usuario y de evaluar posibles ajustes normativos que permitan una gestión más eficiente de las cancelaciones y reprogramaciones. Desarrollar campañas de sensibilización sobre la importancia de asistir a las citas o cancelarlas oportunamente, explicando cómo las inasistencias afectan a otros usuarios.

Citas Incumplidas por Especialidad:
En esta tabla se presenta la cantidad total de citas no asistidas por especialidad.

ESPECIALIDAD	TOTAL
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
UROLOGIA	1
CIRUGIA GENERAL	2

Scanned with CamScanner

OPTOMETRIA	2
TERAPIA RESPIRATORIA	2
TRABAJO SOCIAL	2
GINECOLOGIA	5
NUTRICION Y DIETETICA	5
OTORRINOLARINGOLOGIA	5
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	5
DERMATOLOGIA	6
MEDICINA INTERNA	6
TERAPIA FISICA	6
FONOAUDIOLOGIA	7
ORTOPEDIA	8
PSIQUIATRIA	8
ELECTROCARDIOGRAMA	11
PEDIATRIA	15
HIGIENE ORAL	28
ODONTOLOGIA	39
PSICOLOGIA	54
ENFERMERIA	116
MEDICINA GENERAL	223
Total general	557

Citas Incumplidas por lugar de atención y EPS:

El siguiente cuadro presenta el número total de citas incumplidas por parte de los usuarios, desglosado por EPS y centros de atención. Esta información permite visualizar el impacto que tienen los incumplimientos de citas en la gestión de la atención en salud.

EPS	**TOTAL**
ADRES	1
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA SAS	1
SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO EST	1

Scanned with CamScanner

SEGUROS DEL ESTADO S.A	1
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA	2
MUTUAL SER ESS	2
SEGUROS BOLIVAR S.A	2
SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA	4
ATENCION A PARTICULARES	5
EPS FAMISANAR SAS	14
SALUD TOTAL S.A.	114
NUEVA EPS	174
SANITAS SAS - EN INTERVENCIÓN BAJO LA MEDIDA DE TOMA DE POSESIÓN	236
Total general	**557**

Demanda insatisfecha

Este cuadro muestra la limitada disponibilidad en ciertas especialidades médicas debido al elevado volumen de solicitudes de servicios en esas áreas.

Se muestra un cuadro por Especialidad y así mismo por EPS.

ESPECIALIDAD	**TOTAL**
PSIQUIATRIA	6
CIRUGIA GENERAL	10
OFTALMOLOGIA	24
GINECOLOGIA	26
OTORRINOLARINGOLOGIA	27
ORTOPEDIA	80
UROLOGIA	81
MAMOGRAFIA	84
DERMATOLOGIA	109
ECOGRAFIAS TEJIDOS	145
TOTAL	**592**

Reuniones Estratégicas:

Es importante resaltar las reuniones de planificación realizadas con los líderes de los distintos servicios, las cuales han sido cruciales para optimizar el proceso de programación de citas. Estas sesiones han garantizado un servicio más eficiente y mejor adaptado a las necesidades de la comunidad.

Scanned with CamScanner

MCM

Actualizaciones del Asistente Virtual:

La optimización del asistente virtual tiene un gran potencial para mejorar el acceso a los servicios de salud, ya que facilita la interacción con los usuarios mediante diversas plataformas en línea. Al estar disponible en múltiples canales, los pacientes pueden acceder a la información o solicitar servicios desde la comodidad de sus hogares, reduciendo la necesidad de desplazarse al hospital y mejorando la eficiencia general del sistema de salud.

Las mejoras en el asistente virtual no solo permiten una interacción más fluida, sino que también pueden ofrecer respuestas más detalladas y específicas a las necesidades de los pacientes. Esto puede incluir la capacidad de realizar agendamientos, responder preguntas frecuentes, hacer recomendaciones sobre atención médica y proporcionar información sobre servicios disponibles.

Este mes, implementaremos una nueva línea de atención que será atendida inicialmente por un asistente virtual. El paciente podrá elegir entre esperar en línea o ser transferido a un agente cuando esté disponible. Esta medida forma parte de nuestro plan de mejora, con el objetivo de optimizar el seguimiento de las llamadas caídas y abandonadas.

Conclusiones y Sugerencias:

- Las mejoras en el asistente virtual han posibilitado una atención al usuario más sólida y adaptable mediante múltiples canales de comunicación. Esto asegura una experiencia más satisfactoria al proporcionar respuestas rápidas y precisas a las consultas de salud de los usuarios.
- El principal obstáculo es la limitada disponibilidad en la agenda, lo que impide ofrecer una respuesta positiva a los usuarios. Esto motiva que muchos prefieran ir al hospital en persona, con la esperanza de que se habilite la agenda y puedan obtener su cita. Es importante se realice una revisión y mejor distribución de las citas en los diferentes canales podría ayudar a evitar que se concentren en un solo medio y aumentar la disponibilidad en los canales virtuales.

Estos aspectos demuestran demuestra el firme compromiso del Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes con la mejora continua, priorizando la eficiencia, la accesibilidad y la calidad en la atención al paciente. Si bien se han logrado avances significativos, especialmente con la implementación del asistente virtual, el desafío de la limitada disponibilidad en la agenda sigue siendo un obstáculo importante. La clave para mejorar este proceso radica en una revisión constante de los sistemas de distribución de citas y en una mejor planificación de la capacidad, con el fin de optimizar los canales disponibles y evitar la concentración excesiva en un solo medio. La integración de tecnología debe ser complementada con un enfoque humano y personalizado para garantizar que todos los pacientes reciban la atención que necesitan de manera oportuna y eficiente

Cordialmente,

Miguel Mateo López Herrera
Gerente Comercial
MCM SOLUTIONS

Scanned with CamScanner