CTO 346
1010

2025 09 08 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. 22,500
Fecha : 08/septiembre/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. 24,773.00 **Fact** MCM285 **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
1845	2059	664	636	212020200802	Servicios prestados a las empresas y ser	18,000,000.00

POR CONCEPTO DE MANTE SERVIVIOS -ADMI
No. 24,774.00 **Fact** MCM-285 **Valor Bruto $**4,201,681.00 **Valor Neto $** 4,686,975.00

Codigo	Descripcion	Valor

ELABORADO **REVISADO** **APROBADO** Hora: 12:19

Usuario Imprime: TATIANA
Usuario Responsable: TATIANA

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEI

NIT. 900750333

COMPROBANTE DE EGRESO No. 22,500

Fecha : 08/septiembre/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
1844	2060	664	636	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

Recibi: _____

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 JULIO SEGUN CONTRATO 346 DE 2025

ELABORADO **REVISADO** **APROBADO** Hora: 12:19

Usuario Imprime: TATIANA
Usuario Responsable: TATIANA

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

Fecha: 06/08/2025 Hora: 08:13

Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

CUENTA POR PAGAR

CONCEPTO	NUMERO	FECHA	FECHA VENC.	No FACTURA
GASTOS ADMON	24,773	31/jul./2025	31/jul./2025	MCM285

Obligación: 2,059 **Registro:** 664

TERCERO

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

OBSERVACIONES	VALORES	
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES 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 JULIO 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	**NETO :**	15,814,285.00
	CANCELADO :	0.00
QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS CATORCE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS MCTE	**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: 06/08/2025 Hora: 07:48

Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

CUENTA POR PAGAR

CONCEPTO	NUMERO	FECHA	FECHA VENC.	No FACTURA
MANTE SERVIVIOS -ADMI	24,774	31/jul./2025	31/jul./2025	MCM-285

Obligación: 2,060 **Registro:** 664

TERCERO

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

OBSERVACIONES	VALORES	
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES 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 JULIO 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	**NETO :**	4,686,975.00
	CANCELADO :	0.00
CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MCTE	**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
510106001	REMUNERACION DE SERVICIOS TEC	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	Area 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 + adición y prorroga n 1

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 + adición y prorroga n 1 de fecha 02/05/2025, la presente cuenta correspondiente al mes de JULIO, 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	$18.000.000	$5.000.000
No. CDP	636	636
No. RP	664	664
Plazo de Ejecución	31 JULIO	31 JULIO
MODIFICACION		
Otro si modificatorio		
Valor Contrato Inicial + Adición – Modificación	$54.000.000	$15.000.000
Valor Ejecutado	$36.000.000	$10.000.000
Valor Factura Actual	$18.000.000	$5.000.000
Total Ejecutado	$54.000.000	$15.000.000
Saldo por Ejecutar		
Porcentaje de Ejecución = Total Ejecutado /(Valor Contrato Inicial + Adición – Modificación) %	100%	100%

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

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

NOMBRE LIDER: GINNA VANESSA CASTILLO
CARGO: LIDER SIAU.

MCM

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 285

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	27/07/2025, 20:57
Expedición	27/07/2025, 20:57
Vencimiento	31/07/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Total
1	PRESTACION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL 01 AL 31 DE JULIO	1.00	15,126,050.42	18,000,000.00
2	PRESTACION DE SERVICIOS MANTENIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL 01 AL 30 DE JULIO	1.00	4,201,680.67	5,000,000.00

Total items: 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 2025-07-31 por $ 23,000,000.00

Observaciones:
PRORROGA N. 1 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 los mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764078903432 aprobado en 20240305 prefijo IMCM desde el número 190 al 999 Vigencia: 12** Meses

Responsable de IVA - Actividad Económica 6220 Actividades [illegible] llamadas (call center) Tarifa 9.6%

CUFE: d377716a9dcacea5897c0157dc3c4883f9205c58dcb26bb368[illegible]0acbe29377fc02ac48a0bc981acf9986c68

Fabricante Software y Proveedor tecnológicos Siigo SAS - Nit 830.040.145-9. 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 + adición y prorroga n 1
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)	1 MES
FECHA FINAL DEL CONTRATO	HASTA EL 31 DE JULIO DE 2.025
FECHA TERMINACION ANTICIPADA (si aplica)	
VALOR ADICION	$23.000.000
VALOR CONTRATO DEL CONTRATO + ADICION	$ 69.000.000
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	JULIO del 2025
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME	JULIO del 2025
NUMERO DE INFORME	3 de 3
SALDO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	$ 23.000.000
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



Informe Mensual _____	Informe Final _____X_____

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 CUMPLIMIENTO
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	100%
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 Karen Bermudez, 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.	100%
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.	100%
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	100%

	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 mas 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	
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.	100%
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.	100%

	la oficina de Calidad de la institución, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.		
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.	100%
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.	100%

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	JUNIO	MAYO
No. PLANILLA	87998314	9488136055
APORTE SALUD	$ 114.400	$ 178.000
APORTE PENSION	$ 456.800	$ 227.800
APORTE ARL	$ 30.200	$ 34.700
APORTE CAJA COMPENSACION	$ 114.300	$ 0
VALOR TOTAL PAGADO	$ 700.600	$ 440.500

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 Castillo Torres 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 JULIO.

Atentamente

Ginna Castillo Torres

GINNA VANESSA CASTILLO TORRES
TRABAJO SOCIAL - SIAU

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

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

Quienes proyectamos, revisamos y aprobamos, declaramos que el presente documento lo encontramos [illegible] 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.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

"HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES"

TIPO DE DOCUMENTO:	NOMBRE	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:
FORMATO	PAZ Y SALVO CONTRATISTAS	GESTION DE TALENTO HUMANO
CÓDIGO	**VERSIÓN**	**FECHA ELABORACION** / **PAGINA**
A-TH-F-012	8	05/03/2025 / 1 de 1



1. INFORMACION DE CONTRATISTA:

MCM SOLUTIONS SAS

DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y/O NIT: 901482482 — **No. Contrato: 346 - 2025**

AREA: ASISTENCIAL — CARGO: **ASIGNACION DE CITAS**

2. OBJETO DEL CONTRATO:

PRESTACION 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 CATO Y SIETE TROJES

3. AREA ADMINISTRATIVA Y ASISTENCIAL

CONTRATACION		TALENTO HUMANO	
Contrato / Acta de inicio Firmanda	✓	Documentacion Hoja de Vida	NHF
Polizas de Contrato	✓	Capacitaciones	COK
Liquidacion/ Acta Terminacion	PTO	Seguridad Social del contrato al dia	✓
FIRMA		Carnet	✓
		FIRMA	

ALMACEN		SISTEMAS	
Equipo de Computo	✓	Cierre de Registros al Dia	✓
Entrega de Inventario Asignado	✓	Entrega de Usuario CNT	✓
FIRMA		Información Intranet	✓
		Backup - Información	✓
		FIRMA	

3. AREA ASISTENCIAL

BIOMEDICO		SALUD PUBLICA	
Buen estado de Equipos	✓	Informes - Reportes al dia	✓
Entrega de Inventario Asignado	✓	Indicadores	✓
FIRMA		Metas	✓
		FIRMA	

Laura Arguello
1073518817
Enfermera Jefe
Hospital Bosque

CONTRATISTA Y/O REPRESENTANTE	SUPERVISOR DEL CONTRATO
MCM SOLUTIONS SAS	MARTHA PATRICIA TELLEZ ROMERO
CC Y/O NIT: 901482482	CARGO: SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

MCM SOLUTIONS S.A.S
NIT 901.482.482-2

Certificación de pago de aportes a seguridad social y parafiscales

Bogotá D.C., 24 de Julio 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 la suscrita contadora pública 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 Julio de 2025.

Cordialmente,

Miguel Mateo Herrera Lopez
Representante Legal
CC. 1.015.435.249

Nidia Milena Forero C.
Contadora Pública
T.P. 108669-T

Nidia Milena Forero
Contadora Pública
T.P. 108669-T

Scanned with CamScanner

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

52.885.009
NUMERO

FORERO CARABUENA
APELLIDOS

NIDIA MILENA
NOMBRES



FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 29-ENE-1982

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.60
ESTATURA

A+
G.S. RH

F
SEXO

17-FEB-2000 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADORA NACIONAL
ALMABEATRIZ HENDFO LOPEZ

INDICE DERECHO

A-1500116-45116701-F-0052885009-20031216 00408 03350A 01 136694924

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

108669-T



NIDIA MILENA
FORERO CARABUENA
C.C. 52885009
RESOLUCION INSCRIPCION 03 FECHA 2005/02/03
UNIVERSIDAD CORP. UNIV. NUEVA COLOMBIA

PRESIDENTE

LUZ MYRIAM DIAZ NUÑEZ 1838

IDEOS

FIRMA DEL TITULAR 28504

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de Contadores.

LOGOFORMAS CONM.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

4F52946880 A 4F4910

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 **NIDIA MILENA FORERO CARABUENA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 52885009 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 108669-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 10 días del mes de Julio 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:**	junio 2025
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	**Periodo liquidación Salud:**	julio 2025
Número de Radicación:	87998314	**Total a pagar:**	$700,600
Fecha de vencimiento:	18/07/2025	**Total de empleados:**	2
Fecha de Pago:	22/07/2025	**Número de Administradoras:**	6

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:**	1644985766
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	830037700	ARL SURA	2		$0	$15,100
230301	800224808	Porvenir	1		$0	$228,400
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	1		$0	$228,400
CCF22	860007336	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	2		$0	$114,300
EPS005	800251440	Sanitas EPS	1		$0	$57,200
EPS010	800088702	EPS Sura	1		$0	$57,200
						$700,600

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

Le informamos que el pago de la planilla No. 87998314, 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 este 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

MCM

Bogotá, 30 de julio de 2025

Revisado
Bien Cuello
E

Señores:
E.S.E. 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 ese Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio del 2025.

El informe de gestión del mes de julio 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 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 julio, 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 f ases 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.

Scanned with CamScanner

- Chat Bot al número **3157004673** para todas las sedes, el propósito del chates 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 período del 1 de julio al 31 de julio la central de citas, realizó un agendamiento de 611 citas médicas obteniendo el 9.67% sobre el total de asignacion aunque este número es significativo, MCM dispondrá de una persona una vez por semana para realizar educación al paciente, incentivando el uso de los demás canales de atención con el f in de minimizar aglomeraciones y fácil acceso al sistema de Salud.

Citas Agendadas por línea Telefónica:

Durante este periodo, la central de citas recibió un total de 2.296 llamadas telefónicas de las cuales se asignaron 1,128 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

SOLICITUDES DE LLAMADAS	Cantidad	Porcentaje
Llamada cortada	5	0.22%
No asignadas: No se oferta el servicio	17	0.74%
No asignadas: Por disponibilidad de agenda	41	1.79%
No asignadas: Paciente cotizante	57	2.48%
Solicitud de reprogramaciones	112	4.88%
No asignadas: Paciente retirado de la EPS	125	5.45%
No asignadas: No somos su IPS	211	9.19%
Solicitud de cancelaciones	259	11.28%
No asignadas: Información general	341	14.85%
Citas asignadas	1128	49.13%
TOTAL	**2296**	**100%**

El gráfico muestra el comportamiento de las solicitudes telefónicas, obteniendo la asignación de citas médicas el 49.13%.

Citas Agendadas por WhatsApp:

Scanned with CamScanner

Durante este periodo, la central de citas recibió un total de 6.519 solicitudes por Chat de las cuales se asignaron 4.489 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

SOLICITUDES DE WHATSAPP	Cantidad	Porcentaje
No asignadas: No se oferta el servicio	11	0.17%
No asignadas: Por disponibilidad de sede	28	0.43%
Solicitud de reprogramaciones	89	1.37%
No asignadas: Paciente cotizante	89	1.37%
No asignadas: Paciente retirado de la EPS	167	2.56%
Solicitud de cancelaciones	271	4.16%
Solicitud de información general	312	4.79%
No asignadas: No somos su IPS	351	5.38%
No asignadas: Por disponibilidad de agenda	712	10.92%
Citas asignadas	4489	69%
TOTAL	**6519**	**100%**

Citas Agendadas por Correo Electrónico:

Durante este periodo, la central de citas recibió un total de 58 solicitudes por correo electrónico de las cuales se asignaron 49 citas médicas, obteniendo la asignación de citas médicas al 84.48%

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 este periodo, lo que permite identificar las áreas con mayor actividad en cada centro de atención.

ESPECIALIDAD	SIETE TROJES	EL HATO	HOSPITAL	Total general
ANESTESIOLOGIA	0	0	2	2
TERAPIA RESPIRATORIA	0	0	7	7
TRABAJO SOCIAL	0	0	13	13
GASTROENTEROLOGIA	0	0	16	16
CIRUGIA GENERAL	0	0	21	21
FONOAUDIOLOGIA	0	0	21	21
CARDIOLOGIA	0	0	23	23

Scanned with CamScanner

OFTALMOLOGIA	0	0	23	23
UROLOGIA	0	0	45	45
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	0	0	46	46
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	0	66	66
PSIQUIATRIA	0	0	87	87
OPTOMETRIA	0	0	113	113
PEDIATRIA	0	0	122	122
DERMATOLOGIA	0	0	137	137
TERAPIA FISICA	0	0	153	153
PSICOLOGIA	0	0	175	175
MEDICINA INTERNA	0	0	199	199
HIGIENE ORAL	0	99	128	227
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	239	239
GINECOLOGIA	0	0	273	273
ORTOPEDIA	0	0	390	390
ODONTOLOGIA	69	329	226	624
ENFERMERIA	181	94	383	658
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	658	658
MEDICINA GENERAL	484	470	1025	1979
Total general	734	**992**	**4591**	**6317**

Citas Agendadas por EPS:

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

EPS	SIETE TROJES	EL HATO	SEDE HOSPITAL	Total general
CAJACOPI EPS S.A.S	0	0	2	2
COMPAÑIA DE SEGUROS COLSANITAS S.A.	0	0	2	2
LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C.	0	0	2	2
AXA SEGUROS COLPATRIA S.A	0	0	3	3
COMPENSAR EPS	0	1	2	3
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A	0	0	3	3
SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO EST	0	0	3	3
CAPITAL SALUD EPS S	0	0	4	4

Scanned with CamScanner

SEGUROS DEL ESTADO S.A	0	0	5	5
SEGUROS GLES SURAMERICANA SOAT	0	0	8	8
ADRES	0	0	9	9
ATENCION A PARTICULARES	1	0	10	11
SEGUROS BOLIVAR S.A	0	0	12	12
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	0	0	14	14
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA	0	0	16	16
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A	1	3	15	19
ESE CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO	0	0	24	24
MUNDIAL DE SEGUROS	0	0	24	24
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA SAS	0	0	32	32
ESE CENTRO DE SALUD TIMOTEO RIVEROS CUBILLOS DE UNE	0	0	34	34
MUTUAL SER ESS	2	5	34	41
SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA	0	8	79	87
EPS FAMISANAR SAS	0	0	372	372
SALUD TOTAL S.A.	194	183	708	1085
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS SAS - EN INTERVENCIÓN BAJO LA MEDIDA DE TOMA DE POSESIÓN	298	405	1216	1919
NUEVA EPS	238	387	1953	2583
Total general	734	**992**	**4591**	6317

Citas Incumplidas:

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 julio, se registraron un total de 585 ausencias de pacientes de un total de 6 317 citas programadas, lo que equivale al 9,26%. 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.

Scanned with CamScanner

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.

CITAS INCUMPLIDAS POR ESPECIALIDAD	EL HATO	SIETE TROJES	HOSPITAL	Total general
CIRUGIA GENERAL	0	0	1	1
UROLOGIA	0	0	1	1
CARDIOLOGIA	0	0	3	3
DERMATOLOGIA	0	0	4	4
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	4	4
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	0	0	5	5
FONOAUDIOLOGIA	0	0	7	7
ORTOPEDIA	0	0	7	7
TERAPIA FISICA	0	0	7	7
PSIQUIATRIA	0	0	8	8
PEDIATRIA	0	0	12	12
MEDICINA INTERNA	0	0	13	13
GINECOLOGIA	0	0	14	14
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	15	15
OPTOMETRIA	0	0	18	18
HIGIENE ORAL	16	0	8	24
PSICOLOGIA	0	0	37	37
ODONTOLOGIA	37	12	20	69
ENFERMERIA	22	50	58	130
MEDICINA GENERAL	48	44	114	206
Total general	**123**	**106**	**356**	**585**

Citas Incumplidas por lugar de atención y EPS:

Scanned with CamScanner

El siguiente gráfico 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.

Este cuadro detalla la cantidad total de citas que no fueron atendidas por lugar de atención y EPS:

CITAS INCUMPLIDAS POR EPS	EL HATO	SIETE TROJES	HOSPITAL	Total general
AXA SEGUROS COLPATRIA S.A	0	0	1	1
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA	0	0	1	1
ATENCION A PARTICULARES	0	1	1	2
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA SAS	0	0	2	2
MUTUAL SER ESS	0	0	2	2
EPS FAMISANAR SAS	0	0	14	14
SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA	4	0	10	14
SALUD TOTAL S.A.	25	21	76	122
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS SAS	37	41	108	186
NUEVA EPS	57	43	141	241
Total general	123	**106**	**356**	**585**

Aperturas de agendas:

MCM Solutions, ha venido realizando aperturas de agendas 2 veces por semana para atención médica.

Semana	Cantidad	% sobre el total
Semana 1	99	17,28 %
Semana 2	113	19,72 %
Semana 3	165	28,79 %
Semana 4	97	16,92 %
Total	**573**	**100%**

Mensajes masivos:

Durante el periodo evaluado, **MCM Solutions** implementó el uso de herramientas digitales para fortalecer la asistencia a citas agendadas por parte de los usuarios. Para ello, se utilizó una estrategia

Scanned with CamScanner

combinada de mensajería por WhatsApp y mensaje de texto (SMS), con el objetivo de brindar recordatorios oportunos y permitir la gestión de citas.

Estrategia de recordatorio

- **WhatsApp:**

Se enviaron recordatorios dos días antes y un día antes de la cita. El mensaje incluía:

1. Fecha y hora de la cita
2. Opciones para confirmar asistencia
3. Cancelar o solicitar reprogramación

- **Mensaje de texto (SMS):**

Se complementó la estrategia con un mensaje adicional un día previo, reforzando la información enviada por WhatsApp para asegurar el acceso a todos los usuarios, incluso aquellos sin disponibilidad de conexión a internet.

Mensajes Masivos de citas	
WhatsApp	18951
Mensajes de texto	9475
Total	**28,426**

Ejemplo de ello:

1. **Para un día previo a la cita:**

- **¡Hola, *LAURA XIMENA LAMPREA CERINZA*!**

¡Mañana nos veremos! Queremos recordarle su importante cita de ***MEDICINA GENERAL,*** programada para el ***28 de julio*** a las ***10:50 a.m.*** en nuestra sede ubicada en ***FUNZA.***

Por favor, *recuerde asistir*. Queremos contribuir a su bienestar y acompañarlo en su proceso de cuidado.

Para su comodidad y una atención ágil:
Le agradecemos llegar ***1 HORA ANTES*** de la hora asignada. Esto nos ayuda con los procesos de admisión. Es indispensable presentar en ***ORIGINAL:***

- Autorización vigente (si es necesaria).
- Orden médica correspondiente.

Scanned with CamScanner

MCM

- Su documento de identidad.

¿No puede asistir?

Política de Cancelación (¡Importante!):
Entendemos los imprevistos, Si no puede asistir a su cita, ***DEBES*** notificar la ***CANCELACIÓN*** o solicitar ***REAGENDA****MIENTO* con un mínimo de *24 horas de antelación.* No hacerlo impide que otro paciente en espera acceda a la atención que necesita.

(Selecciona tu opción)

1. ***¡Confirmo! Allí estaré.***
2. ***Necesito Cancelar.***
3. ***Quiero Reagendar.***
4. ***Esta Equivocado.***

¡Gracias por tu confianza y colaboración! Nos vemos mañana.

2. Dos días previos a la cita:

- **¡Hola, *SAMANTHA MARTINEZ ALDANA*!**

¡En dos días nos veremos! Queremos recordarle su importante cita de ***ODONTOLOGIA,*** programada para el ***30 de julio*** **a las** ***11:10 a.m.*** en nuestra sede ubicada en ***FUNZA.***

Para su comodidad y una atención ágil:

Le agradecemos llegar *1 HORA ANTES* de la hora asignada. Esto nos ayuda con los procesos de admisión. Es indispensable presentar en *ORIGINAL*:

- Autorización vigente (si es necesaria).
- Orden médica correspondiente.
- Su documento de identidad.

¿No puede asistir?

Política de Cancelación (¡Importante!):
Entendemos los imprevistos, Si no puede asistir a su cita, *DEBES* notificar la *CANCELACIÓN* o solicitar *REAGENDAMIENTO* con un mínimo de *24 horas de antelación.* No hacerlo impide que otro paciente en espera acceda a la atención que necesita.

(Selecciona tu opción)

1. *¡Confirmo! Allí estaré.*
2. *Necesito Cancelar.*
3. *Quiero Reagendar.*
4. *Está Equivocado.*

¡Gracias por tu confianza y colaboración! Nos vemos mañana.

Scanned with CamScanner

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 comunicad.

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.

Scanned with CamScanner

MCM

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.

Miguel Mateo López Herrera
Gerente Comercial
MCM ABOGADOS ASOCIADOS

Scanned with CamScanner

Certificado
Bancario

Miércoles, 5 de marzo de 2025

A quien pueda interesar

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que MCM SOLUTIONS SAS identificado(a) con NIT 901482482, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA DE AHORROS	68900001425	2022/01/29	ACTIVA

***Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.

Catalina Cortés Uribe.
Gerente Servicios Contact Center & BPO.