E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza	**ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA**	
MACROPROCESO: APOYO	**Formato:** **HOJA DE TRAZABILIDAD**	CODIGO: A-RFGD-F 018
PROCESO: RECURSOS FISICOS		VERSION: 01
SUBPROCESO: GESTION DOCUMENTAL		FECHA: 28/03/2023

1.CONTRATO 082-2025 2. AREA

3. CONTRATISTA MCM Solutions S.A.S.

COORDINADOR DE SEDE Y/O SECRETARIA

COPIA CONTRATO	601	
COPIA ACTA DE INICIO	083 SI	
INFORME DE ACTIVIDADES	079 R2	
PAGO S.G.S.S.S	068 R3	
CERT. BANCARIA		
FOR. RETEFUENTE		
INFORME Y/O ACTA DE ALMACEN	263 TD	

OBSERVACIONES
1'566.285

SUPERVISOR:

CERTIFICADO DE SUPERVISION	
PAZ Y SALVO	
LIQUIDACION	

FECHA DE ENTREGA	FIRMA

OBSERVACIONES

FECHA DE ENTREGA	FIRMA

PRESUPUESTO:

OBSERVACIONES

1652

FECHA DE ENTREGA	FIRMA
FECHA DE ENTREGA	FIRMA

CONTABILIDAD:

OBSERVACIONES

FECHA DE ENTREGA	FIRMA
FECHA DE ENTREGA	FIRMA
6/11/26	

TESORERIA:

OBSERVACIONES

FECHA DE ENTREGA	FIRMA
FECHA DE ENTREGA	FIRMA

JURIDICA:

OBSERVACIONES

FECHA DE ENTREGA	FIRMA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Lily Yohana Ávila - Referente Gestión Documental	Claudia Puello Castro - Referente de Calidad	María Victoria Herrera Roa - Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATEGICO		**CODIGO: ES-DECSDP-F 001**
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**Formato:**	**VERSION: 1**
SUBPROCESO: CONTRATACION	**SOLICITUD DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL**	**FECHA: 08/04/2025**

DESTINATARIO: GERENCIA

Objeto del contrato para el que se solicita el certificado de disponibilidad presupuestal: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL ÁREA DE PROYECTOS Y PROCESOS ESTRATEGICOS DE LA E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA

Cuantía: TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($3.500.000)

Plazo de Ejecución: Un (1) mes, contado a partir de la puesta en ejecución del contrato en la plataforma SECOP II y la expedición del registro presupuestal como requisito de ejecución.

PAA: (80101600)

Fecha de Solicitud: 10 de julio de 2025

RESPONSABLE DE LA EXPEDICIÓN DE LA CERTIFICACIÓN, ÁREA DE PRESUPUESTO DE LA E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

ENTREGA,

DADELY MORALES MENDEZ

Subgerente Administrativa y Financiera

FIRMA: _____

FECHA:

RECIBE,

LUIS ALFONSO NUÑEZ

Área de Presupuesto

FIRMA: _____

FECHA:

VISTO BUENO APROBACIÓN DE GERENCIA: _____

Elaborado: Liliana Acevedo – Auxiliar Administrativo - Contratista

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
DIANA VILLANI LADINO – ASESORA JURIDICA CHARLES GONZALEZ – Referente Gestión Documental	SANDRA MILENA BALLEN CORONADO Referente de Calidad	WALDETRUDES AGUIRRE RAMIREZ Gerente

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 322

Señores	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA		
NIT	832.001.794-2	**Teléfono**	(601) 7293922 - Ext. 000
Dirección	CRA 2 12 38	**Ciudad**	Soacha - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	05/11/2025, 10:56
Expedición	05/11/2025, 10:56
Vencimiento	05/11/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Total
1	PRESTACION DE SERVICIOS DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2025	1.00	14,285,714.29	17,000,000.01

E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza
RECIBIDO
FECHA: 5 NOV 25
HORA: 12:13 PM
FOLIOS:
No.Radicación:
Firma:

Total ítems: 1

Total Bruto	14,285,714.29
IVA 19%	2,714,285.72
Total a Pagar	17,000,000.01

Valor en Letras:
Diecisiete millones de pesos m/cte con un cent.

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Pago a crédito - Cuota No. 001 vence el 2025-11-05 por $ 17,000,000.01

Observaciones:
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 18764098114502 aprobado en 20250903 prefijo MCM desde el número 300 al 999 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 8220 Actividades de centros de llamadas (call center) Tarifa 9.66
CUFE: 545ffb28fc329a225ba5e0f584149e08bc118d3dbb8b5b9866b81991e6248f52785bb89e08f872140de323993dd6cc83

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

Número del contrato: **082 de 2025**

1 Nombre del contratista: **MCM SOLUTIONS S.A.S**

2 NIT: **901.482.482-2**

3 Plazo de ejecución: **septiembre del 2025**

4 Objeto del contrato: **CONTRATACIÓN SERVICIO DE CENTRAL DE CITAS PARA LA E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA**

5 **Certificación del cumplimiento de las obligaciones generales:**

Obligaciones especificas	Cumple	No cumple	N/A	Observaciones
1. Garantizar la presencia y ejecución con 4 agentes de atención, a quienes deberán dotar de las herramientas para la buena atención al usuario, agendamiento y gestión de citas médicas a través de canales virtuales, garantizando un servicio oportuno y de calidad para el usuario, llevando control y seguimiento de la actividad realizada	X			Nuestro principal objetivo es gestionar de manera eficiente todas las solicitudes de asignación de citas a través de los canales disponibles, que incluyen llamadas telefónicas al número 6017702707 y el Chatbot al número 3503503022 Este proceso se mantiene en pie con 2 agentes presenciales en la sede San Mateo y 2 agentes en la sede del call center en las oficinas de MCM en Bogotá. El horario de atención establecido es de lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 05:00 p.m., y los sábados de 07:00 a.m. a 01:00 p.m. Karen Bermúdez 1023037788 Valentina Ruiz 1022437057 Tatiana Paez 22698575 Gloria Beltran 20879461
2. Contar con un supervisor, que será el encargado de realizar el seguimiento del proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de citas para garantizar la atención oportuna de los pacientes, de lo cual deberá presentar informe mensual al supervisor del contrato	X			Se establece un supervisor para el proceso de Call center y agendamiento de citas. Dagmary Anzola 1014312576

3. Implementar un sistema inteligente para agendar citas en el área de la salud, personalizando horarios según la disponibilidad de especialistas, el cual deberá presentarse al supervisor del contrato y a la Gerencia de la ESE al ser requerido y del cual se deberá levantar insumo que evidencie resultados y oportunidades de mejora	X			En cumplimiento con lo establecido, se está implementado el sistema para agilizar las solicitudes de citas médicas con Dinámica, este proceso se automatizará una vez nos habiliten los puertos del servidor. Solicitud de implementos para el desarrollo de la gestión de asignación: • El 14 de febrero de 2025, MCM entrego en las instalaciones de san mateo un servidor con el fin de agilizar los procesos de automatización en las solicitudes de los usuarios y asignación de citas, el mismo día se envió un correo con la solicitud de instalación soporte.ese.soacha@ticsolutions.com.co, La solicitud incluye la habilitación de los puertos apuntados a la ip que se le asigna al servidor: 443, 80, 8080, 666, 3389, 4430. De entrada y salida de tcp y udp. Solicitud que está en proceso por respuesta del operador de internet de la ESE

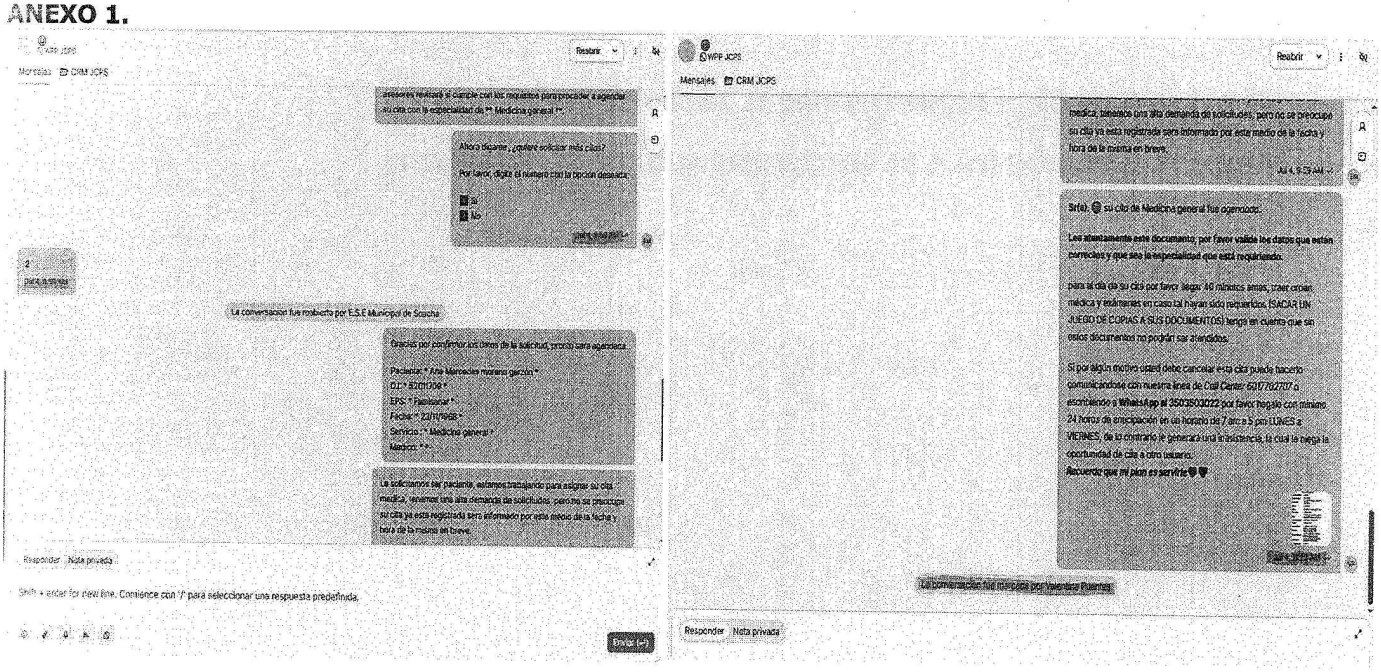
4. Integración de una plataforma omnicanal que permita solicitar citas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto.	X			La integración de la plataforma omnicanal es (Solvot), la cual integra las solicitudes de WhatsApp, correo electrónico, pagina web y llamadas telefónicas.
5. Contar con una herramienta de visualización de datos clave para la gestión del hospital, que proporciona información en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas	X			La herramienta de visualización de los datos recopilados en cada solicitud es el CRM que va anclado al sistema Solvot, lo cual permite obtener información en tiempo real de cada solicitud realizada por los usuarios o en proceso

se deberán entregar al supervisor del contrato.	X			Se realizan capaciones 2 veces al mes para personal • Resolución 3280 • Atención al usuario
7. Garantizar la implementación de protocolos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.	X			Se estableció un manual de agendamiento como protocolo. El cual ayuda al personal con el paso a paso del agendamiento de citas médicas y de esta manera mitigar errores en la asignación
8. Integrar un sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, reduciendo significativamente las tasas de ausencia y reprogramación de citas, lo cual deberá evidenciarse como parte de la debida ejecución del objeto del contrato. el cual deberá incluir como mínimo la capacidad de reagendamiento y cancelación de citas, ofreciendo mayor flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los pacientes y del hospital.	X			Confirmamos nuestro proceso de recordatorios. Por medio de SMS a través de la plataforma (háblame) Por medio de WhatsApp a través de la plataforma Toke Chat Por medio de llamadas telefónicas a través de IA Telecos Por medio de correo electrónico a través de dinámica una vez la cita queda asignada.
9. Contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, asegurando la participación en actividades de salud preventiva.	X			A través de nuestra plataforma Toke Chat realizamos envío masivo con invitaciones a los programas de promoción y prevención y las actividades de la ESE.

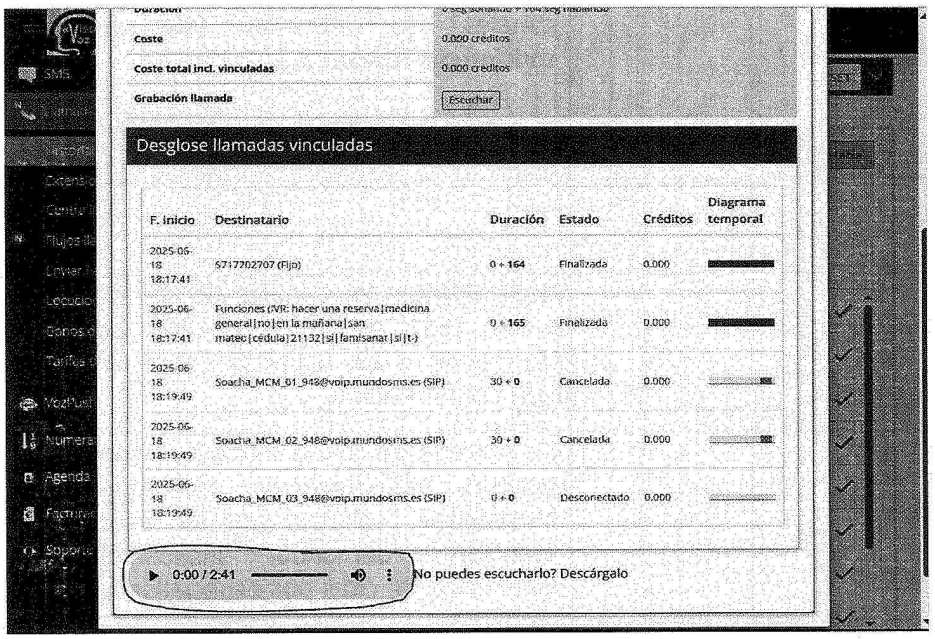
10. Incluir durante la ejecución del contrato procesos automatizados y eficientes que disminuyen los tiempos de espera para agendar citas, mejorando la percepción del servicio.	X			Las soluciones tecnológicas permitirán una mejor gestión del tiempo y una mayor agilidad en la programación, lo que resultará en una experiencia más fluida para los usuarios. Además, con la reducción de tiempos de espera, se mejorará significativamente la percepción del servicio, proporcionando una atención más rápida y satisfactoria, una vez queden habilitados los puertos apuntados a la ip que se le asigna al servidor: 443, 80, 8080, 666, 3389, 4430. De entrada y salida, veremos estas mejoras
11. Implementar el uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad	X			Las métricas establecidas por el call center que se han implementado son los tiempos de respuesta. En el chat se tiene un promedio de respuesta a las solicitudes de los usuarios es de 1 hora a 3 horas aproximadamente. **(se adjunta evidencia anexo 1)** En llamadas un tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios de 5 minutos aproximadamente. **(se adjunta evidencia anexo 1.1)** Trabajamos constantemente para minimizar los tiempos de respuesta y mejorar los indicadores.
12. Garantizar un servicio de calidad, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.	X			Por parte del supervisor del call center se realiza un seguimiento diariamente al trato que se le brinda a los usuarios para mejorar la calidad en la atención.
13. Sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, reduciendo significativamente las tasas de ausencia y reprogramación de citas, lo cual deberá evidenciarse como parte de la debida ejecución del objeto del contrato.	X			En cumplimento de la obligación especifica #8. Por medio de SMS enviando un total en periodo del 1 de septiembre al 30 de septiembre se han enviado 11241 mensajes **(se adjunta evidencia anexa 2.)** Por medio de WhatsApp enviando un total en el mes de septiembre de 16280 de WhatsApp, teniendo en cuenta que no todos los números cuentan con esta

				herramienta. Por medio de llamadas un total en el mes de septiembre 428. **(Se adjunta evidencia anexo 2.1)** Por medio de correo electrónico a través de dinámica una vez la cita queda asignada.
14. Contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, asegurando la participación en actividades de salud preventiva.	X			Educación al paciente una vez por semana enseñando el funcionamiento de nuestros canales de atención **(Se adjunta evidencia Anexo 3.)**
15. Cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes	X			Se monitorean los canales de atención bajo la ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008 informando a los usuarios en el momento de la comunicación
16. Contribuir activamente en la elaboración y proyección de informes de acuerdo cona las necesidades de la entidad.	X			Se entrega de forma mensual informes de gestión que incluyen indicadores de inasistencia, solicitud por los canales de atención, demanda insatisfecha y asignación de citas por especialidad.

ANEXO 1.

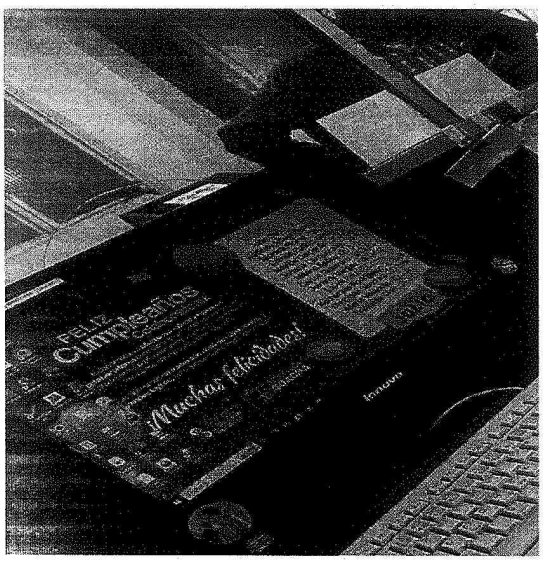


ANEXO 1.1 Se evidencia el tiempo el respuesta en las llamadas



ANEXO 2.
Archivo de Excel **"TEXTO SOACHA DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 30 SEPTIEMBRE"**
ANEXO 2.1
Archivo de Excel **"REPORTE LLAMADAS DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE SEPTIEMBRE"**

ANEXO 3.


FELIZ
Cumpleaños
¡Muchas felicidades!

Bogotá, 1 de octubre de 2025

Señores:

HOSPITAL ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA
DRA. DADELY MORALES SUPERVISORA DE CONTRATO No. 082-2025
Soacha, Cundinamarca

Asunto: **Informe de gestión para el proceso de agendamiento de citas del Hospital ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza de el mes de septiembre del 2025.**

En el mes de septiembre en el ESE Municipal Julio César Peñaloza de Soacha, hemos dedicado nuestros esfuerzos a mejorar el proceso de programación de citas médicas, con el propósito de ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad a nuestra comunidad.

se llevó a cabo un comité de gerencia con los agentes del servicio de agendamiento y consulta externa. Durante este encuentro, se decidió que la central de citas gestionará todas las citas solicitadas a través de los canales virtuales, la línea de atención 6017702707 y el Chatbot al número 3503503022, se canalizaran los usuarios ofertando servicios de especialidades como Pediatría y Medicina Interna, esto permitirá a la central de citas mejorar la calidad en el servicio y realizar demanda inducida lo cual ayudara a gestionar junio cantidad de asignación de citas médicas.

- **Gestión Call Center**

En el período anterior, la central de citas gestionó un total de **10.880** solicitudes recibidas a través de llamadas y WhatsApp.

De estas solicitudes, se lograron asignar **2.186** citas médicas.

Adicionalmente, como parte de las actividades de apoyo a la atención, se realizaron:

27.521 envíos masivos de recordatorios de citas.

172 aperturas de agenda para la programación de nuevas citas.

Con estas acciones, se alcanzó un total de **38.573** gestiones realizadas en el mes.

Distribución de las gestiones:

- **Citas Agendadas Telefónicas:**

Durante este período, la central de citas recibió un total de 4.277 llamadas telefónicas de las cuales se asignaron 979 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
LLAMADAS CORTADAS	12	0.30%
NO ASIGNADAS SOLICITUD DE CANCELACIÓN	82	1.90%
SOLICITUD DE REPROGRAMACIONES	94	2.20%

NO ASIGNADAS POR DISPONIBILIDAD DE SEDE	389	9.10%
NO ASIGNADAS PACIENTE RETIRADO DE LA EPS	421	9.80%
NO ASIGNADAS NO SE OFERTA EL SERVICIO	442	10.30%
NO ASIGNADAS PACIENTE COTIZANTE	458	10.70%
NO ASIGNADAS POR OPORTUNIDAD DE AGENDA	559	13.10%
NO ASIGNADAS NO SOMOS SU IPS	841	19.70%
CITAS ASIGNADAS	979	22.90%
TOTAL GENERAL	4,277	100.00%

- **Citas Agendadas por WhatsApp:**

Durante este período, la central de citas recibió un total de 6,603 solicitudes por chat de las cuales se asignaron 1,207 Citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
NO ASIGNADAS SOLICITUD DE CANCELACION	28	0.40%
SOLICITUD DE REPROGRAMACIONES	194	2.90%
NO ASIGNADAS PACIENTE COTIZANTE	612	9.30%
NO ASIGNADAS POR OPORTUNIDAD DE AGENDA	624	9.50%
NO ASIGNADAS POR DISPONIBILIDAD DE SEDE	689	10.40%
NO ASIGNADAS PACIENTE RETIRADO DE LA EPS	701	10.60%
NO ASIGNADAS NO SE OFERTA EL SERVICIO	728	11.00%
NO ASIGNADAS NO SOMOS SU IPS	841	12.70%
NO ASIGNADAS: INFORMACION GENERAL	979	14.80%
CITAS ASIGNADAS	1,207	18.30%
TOTAL GENERAL	6,603	100.00%

- **Aperturas de agendas:**

MCM Solutions, ha venido realizando aperturas semanales de agendas para atención médica.

Semana	Cantidad de aperturas	Porcentaje
Semana 1	43	25.00%
Semana 2	43	25.00%
Semana 3	43	25.00%
Semana 4	43	25.00%
TOTAL	**172**	**100.00%**

- **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 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	16280
Mensajes de texto	11241
Total	**27.521**

Total, de Citas Agendadas por Especialidad:

Esta tabla ofrece un resumen de la distribución de citas por especialidad durante el mes de septiembre de 2025, lo que permite identificar las áreas con mayor actividad.

ESPECIALIDAD	Cantidad	%
PSIQUIATRIA	48	0.50%
GINECOLOGIA	66	0.70%
MEDICINA INTERNA	174	2%
NUTRICION	209	2.20%
FISIOTERAPIA	214	2.30%
AUXILIAR DE ENFERMERIA	217	2.30%
PEDIATRIA	222	2.30%
PSICOLOGIA	381	4.00%
HIGIENE ORAL	394	4.20%
OTRA ESPECIALIDAD NO CLASIFICADA	411	4.30%

ENFERMERIA GENERAL	940	9.90%
ODONTOLOGIA GENERAL	1,641	17.40%
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	4,542	48.00%
TOTAL GENERAL	9,459	100%

Total, de Citas Agendadas por Sede:

Esta tabla ofrece un resumen de la distribución de citas en cada centro de atención durante el mes de septiembre del 2025, lo que permite identificar con mayor actividad en cada centro de atención.

SEDE	Cantidad	%
CIUDADELA SUCRE	846	8.90%
OLIVOS	1,145	12.10%
COMPARTIR	1,975	20.90%
SAN MARCOS	2,662	28.10%
SAN MATEO	2,831	29.90%
TOTAL GENERAL	9,459	100%

Esta tabla muestra que en la sede San Marcos, tiene un papel significativo en la atención médica, posiblemente debido a la necesidad de servicios integrales que combinen prevención, diagnóstico y tratamiento dentro de un mismo marco.

Total, de Citas Agendadas por EPS:

En la siguiente tabla presenta un resumen de las citas asignadas por Especialidad y por EPS durante el mes de septiembre del 2025.

CAPITAL SALUD EPS	Total
GINECOLOGIA	1
PSIQUIATRIA	1
MEDICINA INTERNA	5
FISIOTERAPIA	7
PEDIATRIA	7
AUXILIAR DE ENFERMERIA	36
NUTRICION	49
OTRA ESPECIALIDAD NO CLASIFICADA	78
HIGIENE ORAL	98
PSICOLOGIA	102
ENFERMERIA GENERAL	194
ODONTOLOGIA GENERAL	436
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	932
Total general	**1946**

EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	Total
PSICOLOGIA	1
NUTRICION	3
AUXILIAR DE ENFERMERIA	7
OTRA ESPECIALIDAD NO CLASIFICADA	8
HIGIENE ORAL	10
ENFERMERIA GENERAL	13
ODONTOLOGIA GENERAL	47
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	122
Total general	**211**

FAMISANAR	Total
PSIQUIATRIA	47
GINECOLOGIA	65
NUTRICION	157
MEDICINA INTERNA	169
AUXILIAR DE ENFERMERIA	173
FISIOTERAPIA	207
PEDIATRIA	215
PSICOLOGIA	277
HIGIENE ORAL	286
OTRA ESPECIALIDAD NO CLASIFICADA	325
ENFERMERIA GENERAL	732
ODONTOLOGIA GENERAL	1150
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	3,467
Total general	**7,270**

EPS	Total
CERTIFICACION DE DISCAPACIDAD	
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	1
ECOOPSOS	
ODONTOLOGIA GENERAL	1
PSICOLOGIA	1
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	5
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGION DE SALUD SOACHA PREVENCION Y MANTENIMIENTO	
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	1
SALUD TOTAL EPS	
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	1
Total general	**10**

PARTICULAR	Total
AUXILIAR DE ENFERMERIA	1
ENFERMERIA GENERAL	1
ODONTOLOGIA GENERAL	7
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	13
Total general	**22**

Total, de Citas Agendadas por EPS y Lugar de Atención:

El siguiente gráfico presenta un resumen de las citas asignadas por cada EPS en el centro de atención durante el mes de septiembre de 2025.

EPS	CIUDADELA SUCRE	COMPARTIR	OLIVOS	SAN MARCOS	SAN MATEO	Total general
CAPITAL SALUD EPS	0	1	0	0	0	1
CERTIFICACION DE DISCAPACIDAD	0	0	0	0	1	1
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGION DE SALUD SOACHA	2	3	1	1	0	7
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	3	3	1	11	4	22
FAMISANAR	29	38	34	61	50	212
PARTICULAR	225	417	317	533	454	1946
SALUD TOTAL EPS	587	1513	792	2056	2322	7270
Total general	**846**	**1975**	**1145**	**2662**	**2831**	**9459**

Citas incumplidas:

Durante este periodo, se reportaron 1.868 citas incumplidas. Aunque esta cantidad es considerable, es esencial entender que se debe a la dinámica propia del sistema de salud y las fluctuaciones inevitables en la disponibilidad y necesidades de los pacientes. Cabe resaltar que, como parte del proceso, se envían recordatorios de las citas asignadas por mensaje de texto y WhatsApp 48 y 24 horas antes para mitigar el nivel de inasistencia y 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:

ESPECIALIDAD	Incumplida	%
PSIQUIATRIA	19	1.00%
MEDICINA INTERNA	22	1.20%
GINECOLOGIA	27	2%
NUTRICION	31	1.70%
OTRA ESPECIALIDAD NO CLASIFICADA	43	2.40%
PEDIATRIA	58	3.20%
AUXILIAR DE ENFERMERIA	60	3.30%
FISIOTERAPIA	63	3.40%
HIGIENE ORAL	93	5.10%
PSICOLOGIA	123	6.70%
ENFERMERIA GENERAL	285	15.60%
ODONTOLOGIA GENERAL	353	19.30%
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	651	35.60%
TOTAL GENERAL	1828	100%

Citas incumplidas por EPS:

En el siguiente gráfico se presenta un resumen detallado de la distribución de citas médicas incumplidas por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS), correspondiente al período comprendido. Este análisis permite identificar con claridad cuál de las EPS registró el mayor número de incumplimientos durante este lapso, facilitando así la toma de decisiones y el diseño de estrategias orientadas a mejorar la oportunidad y la eficiencia en la prestación de los servicios de salud. Además, esta información resulta fundamental para realizar un seguimiento continuo del comportamiento de las EPS y promover una mayor responsabilidad en el cumplimiento de las citas asignadas a los usuarios del sistema.

EPS	Total
CERTIFICACION DE DISCAPACIDAD Y REGISTRO DE LOCALIZACION Y CARACTERIZACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD - RLCPD	1
SALUD TOTAL EPS	1
ECOOPSOS	5
PARTICULAR	7
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	43
CAPITAL SALUD EPS	402
FAMISANAR	1369
Total general	**1828**

Dificultades en el Proceso de Asignación:

1. El reciente cambio en el número de teléfono destinado a la recepción de solicitudes de citas a través de WhatsApp ha generado desafíos importantes en nuestra operatividad. Esta modificación ha generado cierta confusión entre nuestros pacientes, lo que ha dificultado el flujo habitual de solicitudes por este medio. Como resultado, hemos experimentado una disminución notable en la cantidad de solicitudes de citas recibidas.
2. En las especialidades de Medicina General, Odontología y Enfermería se han presentado reprogramaciones en último momento, esto afecta la cantidad de atenciones por medico ya que los usuarios no aceptan la reprogramación.

Conclusiones y Recomendaciones:

- El funcionamiento de la central de citas para especialidades ha demostrado ser altamente efectivo y eficiente en la gestión de programación de citas médicas. Este nuevo sistema ha optimizado significativamente la asignación y coordinación de citas para diversas especialidades, mejorando la accesibilidad y la experiencia del usuario. Esta iniciativa responde directamente a la necesidad de ofrecer un servicio más organizado y ágil, asegurando que los pacientes reciban la atención que requieren de manera puntual y efectiva.
- El proceso de migración ha representado un avance significativo hacia una gestión más centralizada y eficaz. Esta transición ha permitido integrar y optimizar diversos sistemas y procesos, resultando en una mayor eficiencia operativa y una mejora en la calidad del servicio ofrecido a nuestros usuarios. Con una gestión más centralizada, se ha logrado una mejor coordinación entre departamentos, reducción de tiempos de espera y una atención más coherente y personalizada para los pacientes. Esta evolución subraya nuestro compromiso continuo con la innovación y la excelencia en la prestación de servicios de salud.

Este informe refleja el compromiso constante del ESE Municipal Julio Cesar Peñaloza de Soacha con la mejora continua. Nos adaptamos proactivamente a las cambiantes necesidades de la comunidad, implementando estrategias y optimizando procesos para garantizar un servicio de alta calidad. Nuestra dedicación se manifiesta en la adopción de nuevas tecnologías, la formación de nuestro personal y la atención centrada en el paciente, asegurando que cada miembro de nuestra comunidad reciba la mejor atención posible. Este enfoque integral subraya nuestra misión de proporcionar servicios de salud excepcionales y accesibles a todos.

Miguel Mateo López Herrera
Gerente Comercial
MCM ABOGADOS ASOCIADOS

MCM SOLUTIONS S.A.S
NIT 901.482.482-2

Certificación de pago de aportes a seguridad social y parafiscales

Bogotá D.C., 7 de octubre 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 Septiembre de 2025.

Cordialmente,

Miguel Mateo Herrera Lopez
Representante Legal
CC. 1.015.435.249

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

Scanned with CamScanner

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

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 * * *

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 MUÑOZ

118342

IDEOS

FIRMA DEL TITULAR

2650A

Esta tarjeta es el unico 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 Educacion Nacional - Junta Central de Contadores.

REPUBLICA DE COLOMBIA

IDENTIFICACION PERSONAL

CEDULA DE CIUDADANIA

52.885.009

NUMERO

FORERO CARABUENA

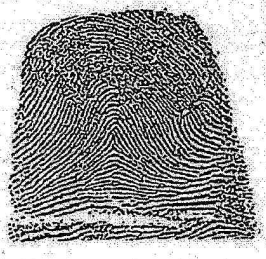
APELLIDOS

NIDIA MILENA

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 29-ENE-1982

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.60 ESTATURA

A+ G.S. RH

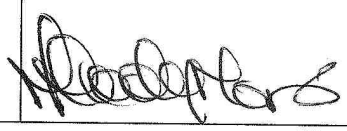
F SEXO

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

REGISTRADORA NACIONAL
ALMABEATRIZ RENGIFO LOPEZ

A-1500116-45116701-F-0052885009-20031216 0040803350A 01 136894924

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: APOYO	Formato: INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRACTUAL PERSONA NATURAL	CODIGO:A-JURCON-F 002
PROCESO: GESTIÓN JURIDICA		VERSION: 02
SUBPROCESO: CONTRATACIÓN		FECHA: 09/07/2025

FECHA DE ELABORACIÓN	04 DE NOVIEMBRE DE 2025	
CONTRATO No.	082-2025	
CONTRATISTA	**MCM SOLUTIONS S.A.S**	
NIT:	901.482.482-2	
REPRESENTANTE LEGAL	**MIGUEL MATEO LOPEZ HERRERA**	
IDENTIFICACIÓN	**1.015.435.249**	
OBJETO CONTRACTUAL	***PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS INCLUYENDO SOFTWARE Y LAS PLATAFORMAS QUE PARA ELLO SE REQUIERAN PARA LA ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CÉSAR PEÑALOZA Y PUESTOS DE SALUD DEPENDIENTES.***	
FECHA DE INICIO	20 DE SEPTIEMBRE DE 2025	
FECHA DE TERMINACIÓN	30 DE SEPTIEMBRE DE 2025	
PRORROGA	1 DE OCTUBRE AL 15 DE OCTUBRE DE 2025	
VALOR DEL CONTRATO INICIAL	$17.000.000	
ADICION	$8.500.000	
PERIODO FACTURADO	20 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025	
VALOR A GIRAR	$17.000.000	
LUGAR DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	ESE Municipal Julio Cesar Peñaloza	
ACTIVIDADES EJECUTADAS	El contratista desarrollo a satisfacción las actividades correspondientes al objeto contractual, con referencia a mantenimientos, repuestos y consumible y calibraciones cumpliendo a cabalidad con responsabilidad.	
OBSERVACIÓN	Se anexa certificación del contador público donde indica que se encuentran al día con el pago de aportes a seguridad social y parafiscales expedida el 7 de octubre de 2025.	
RELACIÓN DE PAGOS	VALOR CONTRATADO	$25.500.000
	VALOR PAGADO A LA FECHA	$0
	VALOR A GIRAR	**$17.000.000**
	SALDO POR EJECUTAR	$8.500.000
NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR	**DADELY MORALES MENDEZ** Subgerente Administrativa y Financiera	
FIRMA SUPERVISOR		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Charles Eduard Gonzalez Parraga Referente Gestion Documental	Sandra Milena Ballen Referente Calidad	Waldetrudes Aguirre Ramirez Gerente

E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza

El SUSCRITO EN CALIDAD DE APOYO A LA SUPERVISIÓN A LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA DE SALUD SOCIAL DEL ESTADO E.S.E MUNICIPAL DE SOCHA JULIO CESAR PEÑALOZA

C E R T I F I C A

Que el contratista **MCM SOLUTIONS S.A.S.** identificado con NIT 901482482-2, en ejecución del contrato de prestación de Servicios No. 082-2025 cuyo objeto es la "PRESTAR SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CITAS INCLUYENDO SOFTWARE Y LAS PLATAFORMAS QUE PARA ELLO SE REQUIERAN PARA LA ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA Y PUESTOS DE SALUD PENDIENTES", durante el periodo del 17 de septiembre al 30 de septiembre de 2025, ha realizado todas las actividades pactadas contractualmente, de acuerdo al informe del contratista y los documentos que así lo soportan, según confrontación de información reportada por el operador y el sistema de información institucional Dinámica Gerencial .Net.

Se expide a los cuatro (4) días del mes de noviembre de Dos Mil Veinticinco (2025)

DIEGO DAVID RODRIGUEZ GUZMAN
APOYO TÉCNICO A SUPERVISIÓN CONTRACTUAL

El (LA) SUSCRITO(A) SUPERVISOR(A) CONTRACTUAL DE LA E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

CERTIFICA QUE:

La empresa **MCM ABOGADOS ASOCIADOS S.A.S** Identificada con el **NIT: 901.482.482-2** y representada legalmente por el(la) señor(a) MIGUEL MATEO LÓPEZ HERRERA, identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No. 1.015.435.249, ejecutó el contrato No. 082 del 2025 las actividades realizadas en el periodo del 20 de septiembre al 30 de septiembre de 2025, durante el cual ejecutó el objeto contractual pactado y las obligaciones del mismo de acuerdo al informe del contratista y los documentos que así lo soportan.

Durante el mes de certificación, el contratista ejecutó la prestación de los servicios contratados en un porcentaje del 100% por lo tanto se sugiere el pago correspondiente al valor de $17.000.000

Soacha, 5 de noviembre de 2025

DADELY MORALES MENDEZ
Subgerente Administrativa y Financiera

E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

832.001.794 - 2

CUENTA POR PAGAR: 18908

Estado: Confirmado
Fecha de la CXP: 6/11/2025
Tercero: NIT - 901482482 - MCM SOLUTIONS S.A.S.
Proveedor: 901482482 - MCM ABOGADOS ASOCIADOS S.A.S.
Cuenta contable: 24010108 - SERVICIOS
Disponibilidad: 1493 **Compromiso:** 1652 **Obligación:** 2996
Factura: MCM322 **Fecha:** 6/11/2025 **Plazo:**
Valor: $15,664,285
Valor en letras: QUINCE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON CERO CTVS M/Cte.
Observaciones: PRESTACIÒN DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS,
PAGO: MES DE SEPTIEMBRE DE 2025
CONTRATO: 082 DE 2025
Detalle compromiso: Contrato No. 082 Pago servicios para la gestion integral de la asignacion de citas incluyendo software y las plataformas que pra ello se requieran
Detalle comprobante:

CONCEPTOS

	Cuenta contable	Base	Centro de costos	Naturaleza	Valor
001	58972339 - HONORARIOS, COMISIONES Y SERVICIOS		001 - SEDE SAN MARCOS	Debito	$17,000,000.00
083	24360502 - SERVICIOS 4%	$14,285,714.00		Credito	$571,429.00
079	24362709 - SERVICIOS (RETEICA) 10 X MIL	$14,285,714.00		Credito	$142,857.00
068	24362501 - IVA POR PAGAR	$2,714,286.00		Credito	$407,143.00
263	24404001 - TASA PRODEPORTE Y RECREACION 1.5%	$14,285,714.00		Credito	$214,286.00

CUOTAS

N° Cuota	Fecha de vencimiento	Valor
1	06/11/2025	$15,664,285.00

Codigo y nombre del rubro	Codigo y nombre del tipo de gasto	Valor

$0.00

ELABORO: JOSE CIRO PINTO GOMEZ

E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA
832001794

OBLIGACION
2996

Estado: Confirmado
Fecha: 6/11/2025 9:01:56 AM
CDP: 1493
RP: 1652
Tercero: 901482482 - MCM SOLUTIONS S.A.S.
Documento: MCM322
Observaciones: PRESTACIÒN DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS, PAGO: MES DE SEPTIEMBRE DE 2025 CONTRATO: 082 DE 2025

RUBROS

Código	Nombre	Recurso	Tipo de Gasto	Valor	Debito	Credito	Total Final
2.1.2.02.02.008.04	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	001 - RECURSOS CORRIENTES	2.1 - GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	$17,000,000.00	$0.00	$0.00	$17,000,000.00
			Total Obligacion :	**$17,000,000.00**			**$17,000,000.00**

LICENCIADO A: [E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA] NIT [832001794-2]

QUINCE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON CERO CTVS M/Cte.

E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

832001794

Fecha Actual : viernes, 07 noviembre 2025

COMPROBANTE DE EGRESO
Número : 000000000020590

Consecutivo :	000000000020590	Estado :	Confirmado
Fecha del Egreso :	7/11/2025 3:02:18 p. m.	Valor :	$ 15.664.285,00
Beneficiario	901482482 MCM SOLUTIONS S.A.S.		
Detalle :	PRESTACION INTEGRAL DE ASIGNACION DE CITAS CTO 082 SEPTIEMBRE DE 2025	*Numero Nota:*	18908
Valor en Letras	QUINCE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON CERO CTVS M/Cte.		

DATOS DEL PAGO EN CHEQUE

Banco	BANCOLOMBIA				
Numero :		Consignar :	11/07/2025	Impuesto X Mil :	$ 0,00

DETALLE DEL MOVIMIENTO

CONCEPTO	TERCERO	CUENTA	DEBITO	CREDITO
BANCOLOMBIA CTA.CTE 4631	901482482	11100501	$ 0,00	$ 15.664.285,00
SERVICIOS CUENTA 21010108	901482482	24010108	$ 15.664.285,00	$ 0,00

FACTURAS AFECTADAS

Factura	Valor	Factura	Valor	Factura	Valor
MCM322	$ 15.664.285,00				

ORDEN DE PAGO GENERADA

Consecutivo	Fecha	Rubro	Nombre	Recurso	Valor
3006	20251107	2.1.2.02.02.008.04	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	001 - RECURSOS CORRIENTES	$ 17.000.000,00

PREPARADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO DEL BENEFICIARIO

Elaboró. :AD1073691569 DORA ESTEFANIA ACERO RUIZ

Nombre reporte : TSRPComprobanteEgresoCheque

Usuario Id. :AD1073691569

LICENCIADO A: [E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA] NIT [832001794-2]

Empresa: EMP. DE SALUD SOACHA **Nit:** 832001794
Usuario: DORA ESTEFANIA ACERO RUIZ

10 de Noviembre de 2025 8:24:30 AM
Dirección IP: 38.52.157.45

Su última entrada a la Sucursal Virtual Empresas fue el: lunes, 10 de noviembre de 2025 - 8:14 AM

Consulta de Lotes

A continuación, podrá consultar el detalle del lote de pagos. Si envió el lote en forma SAP ó PAB, presione el botón "Actualizar Registros". Si el lote enviado tiene el formato FIL debe presionar el icono "Guardar" para consultar el estado de cada pago.

Te invitamos a actualizar el estado del lote a un estado Final, a través de la opción "Estado de transacciones/Histórico", debes seleccionar el lote y actualizarlo mediante el botón "Actualizar Lote" ubicado en la parte inferior de la pantalla.

Información del Lote

Tipo de Pago:	PAGO A PROVEEDORES
Nombre del Pago:	MCMSOLUTIONS
Cuenta a Debitar:	221-522446-31 - Corriente
Nit de la Cuenta:	832001794
Nombre de la Cuenta:	EMP. DE SALUD SOACHA
Valor Total:	15,664,285.00
Número Total de Registros:	1
Fecha de Creación del Lote:	07/11/2025
Fecha de Aplicación:	07/11/2025
Fecha de Envío:	07/11/2025
Número de Secuencia:	B
Fecha Efectiva (dd/mm/aaaa):	07/11/2025
Estado:	Orden de pago recibida, en proceso de verificación

Exitosos	1	☐
Pendientes	0	☐
Rechazados	0	☐
Otros	0	☐
Todos	1	☐

Búsqueda de Registros

Nombre Beneficiario

Identificación Beneficiario

Producto Beneficiario

Valor

Todos	☐	Núm. Registro	Código Transacción	Descripción Transacción	Nombre Corto Cuenta	Identificación Beneficiario	Producto Beneficiario	Valor	Entidad	Tipo Producto
ℹ	☐	1	OKA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	MCMABOGADOS	901482482	68900001425	15,664,285.00	BANCOLOMBIA	AHORROS