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 - 2023 2. AREA

3. CONTRATISTA ZACM Solutions -- Call center

COORDINADOR DE SEDE Y/O SECRETARIA

COPIA CONTRATO	001	
COPIA ACTA DE INICIO		
INFORME DE ACTIVIDADES	083	SI
PAGO S.G.S.S.S		
CERT. BANCARIA	079	R2
FOR. RETEFUENTE		
INFORME Y/O ACTA DE ALMACEN	263	TP
	068	R3

OBSERVACIONES
Se completa documentacion el 28/11/25 Definitivo

SUPERVISOR:

		FECHA DE ENTREGA	FIRMA
CERTIFICADO DE SUPERVISION			
PAZ Y SALVO			
LIQUIDACION			

OBSERVACIONES	FECHA DE ENTREGA	FIRMA

PRESUPUESTO: 1203

OBSERVACIONES	FECHA DE ENTREGA	FIRMA
	FECHA DE ENTREGA	FIRMA

CONTABILIDAD:

OBSERVACIONES	FECHA DE ENTREGA	FIRMA
	FECHA DE ENTREGA	FIRMA

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

	escrita de la Entidad contratante. Por lo anterior, la Entidad tiene el deber de verificar las condiciones del cesionario antes de aceptar la cesión del contrato, de modo que la ejecución del contrato la asuma una persona con las mismas o con mejores calidades que el contratista original. El cesionario asume la posición contractual del cedente. El contratista prestará sus servicios de manera autónoma e independiente, esto es, sin subordinación laboral.
Subcontratación	El Contratista no podrá subcontratar el presente contrato de prestación de servicios a persona natural o jurídica alguna, por lo tanto, el contratista sigue siendo responsable ante la entidad estatal por el cumplimiento del contrato en los términos y condiciones pactados mediante el presente instrumento.
Impuestos	El Contratista pagará todos los impuestos, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la Ley colombiana.
Liquidación	En cumplimiento del artículo 217 del Decreto 19 de 2012, mediante el cual se modificó el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, el presente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y/o Apoyo a la Gestión **no será objeto de liquidación**, salvo en los siguientes casos: **1)** Muerte del contratista. **2)** Incapacidad permanente del contratista. **3)** Incapacidad temporal del contratista que afecte la ejecución adecuada del objeto contractual. 4) Terminación anticipada por mutuo acuerdo. **5)** Cuando haya procedido la aplicación de la potestad exorbitante de terminación unilateral. **6)** Cuando se haya declarado la caducidad del contrato. **7)** Cuando se haya declarado el incumplimiento total o parcial del contrato, esto es, originado en el incumplimiento por parte del contratista en la ejecución de actividades definidas y acordes con el objeto contractual. **8)** Cuando se haya pactado cesión de derechos. **9)** Demás factores que generen una terminación anómala de la ejecución del contrato. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, Decreto 19 de 2012, lo previsto en el artículo 11° de la Ley 1150 de 2007 y en concordancia con lo citado en los términos del Manual de contratación adoptado por la Empresa Social del Estado E.S.E Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza en el artículo 73° y demás normas vigentes.
Responsable del Proceso	**DADELY MORALES MENDEZ** **SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

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 315

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	23/10/2025, 10:31
Expedición	23/10/2025, 10:31
Vencimiento	23/10/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Total
1	PRESTACION DE SERVICIOS DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL 01 AL 15 DE OCTUBRE DE 2025	1.00	7,142,857.14	8,500,000.00

E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza
RECIBIDO
FECHA: 28/10/25
HORA: 4:16 PM
FOLIOS:
No.Radicación:
Firma:

Total items: 1

Total Bruto	7,142,857.14
IVA 19%	1,357,142.86
Total a Pagar	8,500,000.00

Valor en Letras:
Ocho millones quinientos mil pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Pago a crédito - Cuota No. 001 vence el 2025-10-23 por $ 8,500,000.00

Observaciones:
OTRO SI N. 1 CONTRATO 082-2025

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 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: c62a199067d0cf851c16cf897577f1ecd8c10557c47b4e7067d159bcb2dc9aba961a633d6f72f019fbc860904a9a6ff1

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

1. Número del contrato: **082 de 2025**
2. Nombre del contratista: **MCM SOLUTIONS S.A.S**
3. NIT: **901.482.482-2**
4. Plazo de ejecución: **1 OCTUBRE AL 15 DE OCTUBRE DEL 2025**
5. Objeto del contrato: **CONTRATACIÓN SERVICIO DE CENTRAL DE CITAS PARA LA E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA**
6. **Certificación del cumplimiento de las obligaciones generales:**

Obligaciones especificas	Cumple	No cumple	N/A	Observaciones
1. Garantizar la presencia y ejecución de tres (3) agentes de atención y un agente remoto, quienes deberán estar dotados con los recursos técnicos, logísticos y tecnológicos necesarios para la prestación del servicio de atención a usuarios, agendamiento y gestión de citas médicas a través de los canales virtuales definidos. El contratista será responsable de asegurar un servicio oportuno, continuo y de calidad, llevando control, seguimiento y registro de la actividad realizada, los cuales deberán estar disponibles para revisión del supervisor del contrato en cualquier momento.	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 Marcos y 1 agente Virtual. 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. Valentina Ruiz — 1022437057 Tatiana Páez — 22698575 Gloria Beltrán — 20879461
2. Contar con un supervisor operativo asignado por el contratista, responsable de efectuar el seguimiento al proceso de agendamiento y garantizar el cumplimiento de los estándares de oportunidad, calidad y eficiencia en la prestación del servicio. El referido supervisor deberá coordinar la programación de citas y presentar al supervisor del contrato de la E.S.E.	X			Se establece un supervisor para el proceso de Call center y agendamiento de citas. Dagmary Anzola — 1014312576
3. Implementar un sistema inteligente de agendamiento en salud, que permita la personalización de horarios según la disponibilidad de especialistas, genere trazabilidad de la programación y optimice la utilización de la oferta médica. El sistema deberá permitir la generación de informes periódicos de desempeño, evidenciando resultados y oportunidades de mejora, los cuales deberán ser presentados al supervisor del contrato y a la Gerencia de la E.S.E. cuando así se requiera.	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. Integrar y mantener operativa una plataforma omnicanal de atención, que garantice al usuario la solicitud de citas médicas a través de WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y demás canales pertinentes, asegurando uniformidad en la experiencia del usuario y trazabilidad de cada interacción.	X			La integración de la plataforma omnicanal es (Solvot), la cual integra las solicitudes de WhatsApp, correo electrónico, pagina web y llamadas telefónicas.
5. Disponer de una herramienta de visualización y analítica de datos que proporcione información en tiempo real, con indicadores de desempeño, tiempos de atención, resolutividad y proyecciones para la gestión de la E.S.E., de manera que se facilite la toma de decisiones basadas en información pertinente y confiable.	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
6. Garantizar un soporte técnico y operativo de la plataforma omnicanal, de manera oportuna y cualificada durante jornadas laborales y superiores a veinticuatro (24) horas. Así mismo, el contratista deberá desarrollar procesos de capacitación continua al personal designado por la E.S.E., debiendo entregar al supervisor del contrato las evidencias documentales de dichas capacitaciones.	X			MCM cuenta con personal de soporte técnico que resuelve de manera oportuna los inconvenientes. Sergio Carvajal 1030564164 Anderson Salazar 80182269 Se realizan capaciones 2 veces al mes para personal (**Se adjunta evidencia Anexo 1**) • Resolución 3280 • Atención al usuario Proceso de agendamiento
7. Diseñar, implementar y mantener protocolos de atención al paciente, en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente sobre estándares de habilitación de servicios de salud (Resolución 3100 de 2019 o la norma que la modifique o sustituya). Dichos protocolos deberán estar sujetos a monitoreo permanente, ser actualizados de acuerdo con las necesidades detectadas y orientados a garantizar un servicio humanizado y de calidad.	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 de citas médicas, mediante SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, con capacidad de reagenda miento y cancelación por parte del usuario. El contratista deberá generar informes que evidencien la reducción de inasistencias y reprogramaciones, los cuales harán parte del seguimiento contractual.	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. (**Se adjunta evidencia Anexo. 1.1**)
9. Se dará acceso al número propio de la E.S.E. para el agendamiento **350 3503022**, el cual debe ser manejado con la responsabilidad propia para informar de cualquier novedad, y entregado con toda la información pertinente al finalizar el contrato.	X			Se vincula el chat bot con el numero 3503503022

10. Realizar contacto proactivo con los pacientes para agendamiento en programas de promoción y prevención, con el fin de asegurar su participación en actividades de salud preventiva, cumpliendo con las metas de cobertura establecidas en las políticas públicas de salud.	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. 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.
11. Implementar procesos automatizados y eficientes de agendamiento, que disminuyan los tiempos de espera, eviten duplicidad de citas y mejoren la percepción del servicio. Estos procesos deberán ser evaluados periódicamente mediante la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario.	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
12. Establecer e implementar métricas y KPIs de gestión, que permitan evaluar y mejorar de manera continua el servicio. Como mínimo, deberán medirse indicadores de oportunidad, satisfacción del usuario, cumplimiento en asignación, tasa de inasistencias y tiempos de respuesta de soporte. Dichos indicadores deben ser reportados mensualmente al supervisor del contrato.	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 1.2)** En llamadas un tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios de 5 minutos aproximadamente. **(se adjunta evidencia anexo 1.3)**
13. Garantizar la calidad del servicio prestado, mediante un sistema de monitoreo constante y mecanismos de retroalimentación continúa orientados a elevar la satisfacción del paciente. Esto incluye encuestas de percepción, gestión de PQRS y análisis de resultados. Deberán formularse e implementarse planes de mejora continúa orientados a elevar 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.
14. Coordinar la programación de citas en concordancia con las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), asegurando la accesibilidad a servicios integrales y la continuidad en la atención, conforme a las políticas y lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social	X			Se realiza seguimiento mediante demanda inducida, para realizar el agendamiento de Rutas integrales de atención en salud. resolución 3280, también se les realiza capacitación a los asesores sobre dicha resolución.
15. Dar estricto cumplimiento a la normativa vigente en materia de privacidad y seguridad de la información, en particular lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 2015 de 2020 y demás disposiciones aplicables. El contratista deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales y clínicos de los pacientes, implementando controles de seguridad de la información y políticas de acceso autorizadas.				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 en la elaboración, actualización y proyección de informes de gestión, de conformidad con los lineamientos de la E.S.E., de los entes de control y de auditoría, entregando oportunamente los insumos necesarios para la toma de decisiones estratégicas.	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.
17. Diseñar e implementar un plan de contingencia y continuidad del servicio, que contemple medidas técnicas, administrativas y operativas para mitigar el impacto de fallas tecnológicas, afectaciones de la plataforma o situaciones de fuerza mayor, garantizando la operación ininterrumpida del servicio de agendamiento y atención al usuario.	X			La organización da cumplimiento al Plan de Contingencia y Continuidad del Servicio para garantizar la operación ininterrumpida del call center y del sistema de agendamiento. Se implementaron medidas técnicas (respaldos, redundancia, doble Internet, UPS), administrativas (roles) y operativas (Operación remota) para mitigar fallas tecnológicas, caídas del CRM o situaciones de fuerza mayor, asegurando la continuidad del servicio y la protección de la información de los pacientes y sus citas.

ANEXO 1. GUIA PARA ASESORES, GUIA PARA AGENDAMIENTO, EVIDENCIA DE CAPACITACION, ACTA DE CAPACITACION, PREGUNTAS DE CAPACITACION.

ANEXO 1.1 (Se adjunta evidencia de cómo se envían los mensajes masivos, ya será recordatorio de citas, incumplimientos o eventos que realizaba la ESE Municipal de Soacha Julio cesar Peñaloza.

¡Atención a nuestros pacientes con Hipertensión y Diabetes Mellitus!

ESE Municipal de Soacha Julio César Peñaloza te invita cordialmente a participar en nuestro tercer encuentro "***Club Corazones Fuertes***".

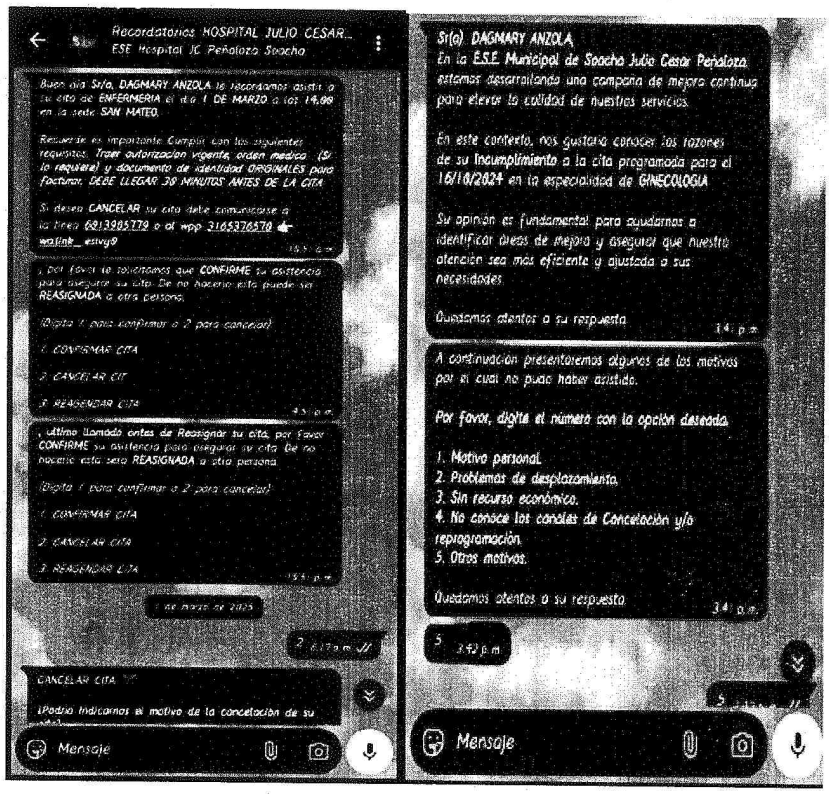
Esta jornada está diseñada especialmente para ti, donde podrás recibir valiosa información sobre cómo llevar una vida más saludable, rodeada de apoyo y bienestar.

Te esperamos el **31 de Octubre a las 8:00 AM** en nuestra sede de **San Mateo** (CRA 28 D # 7-50 Este).

¡No faltes, tu bienestar es nuestra prioridad!

#CorazonesFuertes #SaludParaTodos
#ESEJulioCesarPeñaloza #MiPlanEsServirte
#AlcaldiadeSOACHA

2:43 p. m.



ANEXO 1.2 (se evidencia el tiempo de respuesta desde donde escribe el paciente hasta donde el asesor da respuesta)

KATE LEAL

Reabrir

Contacto

Mensajes

Solo puede responder a esta conversación usando una plantilla de mensaje debido a Restricción de ventana de mensajes de 24 horas

Paciente: * Jenny Katerine Leal Pardo *
DNI: * 1108452904 *
EPS: * Famisanar *
Fecha: * Cualquier día *
Servicio : * Enfermería *
Medico: * *

Le solicitamos ser paciente, estamos trabajando para asignar su cita medica, tenemos una alta demanda de solicitudes, pero no se preocupe su cita ya esta registrada sera informado por este medio de la fecha y hora de la misma en breve.

Oct 30, 10:38 AM

Quiero saber si mañana tengo de odontologia

Oct 30, 10:40 AM

Sr(a). KATE su *cita* de ODONTOLOGIA fue *agendada.*

Lea atentamente este documento, por favor valide los datos que estén correctos y que sea la especialidad que está requiriendo.

para el dia de su cita por favor llegar 40 minutos antes, traer orden médica y exámenes en caso tal hayan sido requeridos (SACAR UN JUEGO DE COPIAS A SUS DOCUMENTOS) tenga en cuenta que sin estos documentos no podrán ser atendidos.

Si por algún motivo usted debe cancelar esta cita puede hacerlo comunicándose con nuestra línea de *Call Center 6017702707* o escribiendo a **WhatsApp al 3503503022** por favor hágalo con mínimo *24 horas* de anticipación en un horario de 7 am a 5 pm LUNES a VIERNES, de lo contrario le generará una inasistencia, la cual le niega la oportunidad de cita a otro usuario.
Recuerda que mi plan es servirte

Oct 30, 10:42 AM

1. Abstenerse de relaciones sexuales 48 horas previas a la toma

KL

KATE LEAL

No Disponible

No Disponible

Habilitar Captain

Habilitar Bot

Acciones de conversación

Agente asignado

Asignar a mí

Valentina Puentes

Equipo asignado

Ninguna

Prioridad

Ninguna

Etiquetas de conversación

Añadir etiquetas

Typebot Bot

Session

Mensajes Programados

Macros

Información de la conversación

Atributos de contacto

ANEXO 1.3 Se el tiempo de respuesta en las llamadas (En la parte izquierda donde indica duración, se ve el tiempo de respuesta, es el tiempo en el que el asesor contestaba la llamada.

El usuario actual no tiene un número de extensión asociado a él. Puede asociar un número de extensión a su usuario haciendo click **aquí**

Mostrar Filtro ▾ Descargar ▾ Página 2 de 2

Filtro aplicado: Fecha inicial = 24 Oct 2025, Fecha final = 31 Oct 2025 *Filtro aplicado: Origen = 201*

Fecha	Hora	Origen	Destino	Duración	Tipo	Mensaje
24 Oct 2025	16:36:07	201	3232511687	00:00:40	Saliente	Escuchar Descargar
24 Oct 2025	16:34:26	201	3232511687	00:00:35	Saliente	Escuchar Descargar
24 Oct 2025	16:29:40	201	3232511687	00:00:39	Saliente	Escuchar Descargar
24 Oct 2025	16:28:42	201	3232511687	00:00:36	Saliente	Escuchar Descargar
24 Oct 2025	16:26:57	201	3232511687	00:00:40	Saliente	Escuchar Descargar
24 Oct 2025	11:28:50	3203696201	7015	00:03:02	Cola	Escuchar Descargar
24 Oct 2025	07:44:13	3203696201	7015	00:01:52	Cola	Escuchar Descargar
Fecha	Hora	Origen	Destino	Duración	Tipo	Mensaje

Página 2 de 2

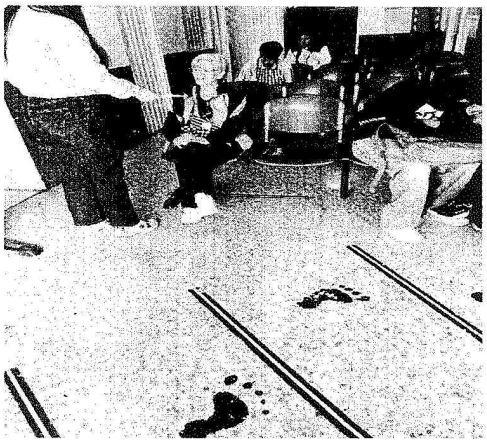
ANEXO 2.

Archivo de Excel **"EVIDENCIAS MASIVOS OCTUBRE SOACHA (el valor de los mensajes masivos no coincide con el de los informes anteriores, ya que el envió de recordatorios varia a la asignación de citas por mes)**

ANEXO 2.1

Archivo de Excel **"INFORME DE LLAMADAS DEL 1 DE OCTUBRE AL 15 DE OCTUBRE"**

ANEXO 3.



MCM

Bogotá, 23 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 desde el 1 de octubre de 2025 hasta el 15 de octubre del 2025.**

En el mes de octubre 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.

El 10 de septiembre 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 periodo anterior, la central de citas gestiono un total de **3.504** Solicitudes recibidas atravez de llamadas y WhatsApp.
De estas solicitudes, se lograron asignar **1266** citas médicas.
Adicionalmente, como parte de las actividades de apoyo a la atención, se realizaron:
8.423 envíos masivos de recordatorios de citas.
43 aperturas de agenda para la programación de nuevas citas
Con estas acciones, se alcanzo un total de **14.691**

DISTRIBUCION DE LAS GESTIONES:

Citas Agendadas Telefónicas:

Durante este período, la central de citas recibió un total de 1.110 llamadas telefónicas de las cuales se asignaron 323 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Cantidad
LLAMADAS CORTADAS	16
SOLICITUD DE REPROGRAMACIONES	21
NO ASIGNADAS SOLICITUD DE CANCELACION	45
NO ASIGNADAS NO SE OFERTA EL SERVICIO	128
NO ASIGNADAS POR DISPONIBILIDAD DE SEDE	98
NO ASIGNADAS PACIENTE RETIRADO DE LA EPS	111
NO ASIGNADAS PACIENTE COTIZANTE	87
NO ASIGNADAS POR OPORTUNIDAD DE AGENDA	136
NO ASIGNADAS NO SOMOS SU IPS	145
CITAS ASIGNADAS	323
TOTAL, GENERAL	**1.110**

Citas Agendadas por WhatsApp:

Durante este período, la central de citas recibió un total de 2.394 solicitudes por chat de las cuales se asignaron 934. Citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Cantidad
NO ASIGNADAS SOLICITUD DE CANCELACION	98
SOLICITUD DE REPROGRAMACIONES	112
NO ASIGNADAS POR OPORTUNIDAD DE AGENDA	143
NO ASIGNADAS PACIENTE RETIRADO DE LA EPS	89
NO ASIGNADAS POR DISPONIBILIDAD DE SEDE	124
NO ASIGNADAS PACIENTE COTIZANTE	146
NO ASIGNADAS NO SE OFERTA EL SERVICIO	158
NO ASIGNADAS: INFORMACION GENERAL	354
NO ASIGNADAS NO SOMOS SU IPS	227
CITAS ASIGNADAS	943
TOTAL GENERAL	**2.394**

Aperturas de agendas:

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

Semana	Cantidad de aperturas	Porcentaje
Semana 1	43	50.00%
Semana 2	43	50.00%
TOTAL	**86**	**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	7.312
Mensajes de texto	3.789
Total	**11.101**

Total, de Citas Agendadas por Especialidad:

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

ESPECIALIDAD	CANTIDAD
GINECOLOGIA	2
TERAPIA RESPIRATORIA	7
PSIQUIATRIA	22
PSICOLOGIA	63
MEDICINA INTERNA	64
NUTRICION	73
AUXILIAR DE ENFERMERIA	106
PEDIATRIA	122
HIGIENE ORAL	123
FISIOTERAPIA	148
RADIOLOGIA	177
ENFERMERIA GENERAL	368
ODONTOLOGIA GENERAL	688
MEDICINA GENERAL	2017
Total general	**3980**

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 Octubre del 2025, lo que permite identificar con mayor actividad en cada centro de atención.

SEDE	CANTIDAD
CIUDADELA SUCRE	287
OLIVOS	391
COMPARTIR	1004
SAN MATEO	1126
SAN MARCOS	1172
Total	**3980**

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 Octubre del 2025.

MCM
ABOGADOS ASOCIADOS

FAMISANAR	CANTIDAD
GINECOLOGIA	1
TERAPIA RESPIRATORIA	7
PSIQUIATRIA	22
NUTRICION	50
PSICOLOGIA	54
MEDICINA INTERNA	64
AUXILIAR DE ENFERMERIA	79
HIGIENE ORAL	92
PEDIATRIA	115
RADIOLOGIA	128
FISIOTERAPIA	144
ENFERMERIA GENERAL	267
ODONTOLOGIA GENERAL	481
MEDICINA GENERAL	1547
Total general	**3051**

EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	CANTIDAD
AUXILIAR DE ENFERMERIA	1
GINECOLOGIA	1
RADIOLOGIA	1
HIGIENE ORAL	2
NUTRICION	3
ENFERMERIA GENERAL	10
ODONTOLOGIA GENERAL	15
MEDICINA GENERAL	41
Total general	**153**

CAPITAL SALUD EPS	CANTIDAD
FISIOTERAPIA	4
PEDIATRIA	7
PSICOLOGIA	9
NUTRICION	20
AUXILIAR DE ENFERMERIA	26
HIGIENE ORAL	29
RADIOLOGIA	48
ENFERMERIA GENERAL	90
ODONTOLOGIA GENERAL	190
MEDICINA GENERAL	429
Total general	**852**

PARTICULAR	CANTIDAD
PEDIATRIA	1
ENFERMERIA GENERAL	4
MEDICINA GENERAL	10
Total general	**34**

Citas incumplidas:

Durante este periodo, se reportaron **749** 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
TERAPIA RESPIRATORIA	2
NUTRICION	5
PSIQUIATRIA	7
AUXILIAR DE ENFERMERIA	11
MEDICINA INTERNA	13
FISIOTERAPIA	20
RADIOLOGIA	24
HIGIENE ORAL	26
PEDIATRIA	29
PSICOLOGIA	30
ENFERMERIA GENERAL	115

ODONTOLOGIA GENERAL	142
MEDICINA GENERAL	325
Total general	**749**

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	**Incumplida**
PARTICULAR	1
FAMILIAR DE COLOMBIA	15
CAPITAL SALUD	160
FAMISANAR	572
Total general	**749**

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

Scanned with CamScanner

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 César 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

Scanned with CamScanner

Apoyo Concepto Radicado: PQRS-2025-E-626916_1 por parte de Famisanar

De <famibpms@famisanar.com.co>
Destinatario <siau@esesoacha.gov.co>
Fecha 2025-10-27 10:25

Cordial saludo siau@esesoacha.gov.co,
Favor responder el concepto dando click en el siguiente enlace: Enlace resolución Apoyo/Concepto

Tipo de PQRS: Reclamo de riesgo simple
Ente radicador: SUPERSALUD

Requerimos apoyo para la gestión del radicado # PQRS-2025-E-626916 para brindar su concepto.
El detalle de lo que solicitamos lo puede leer a continuación
CITA DE MEDICINA GENERAL GMORENOM
Solicitud o inconformidad del afectado
#RAD20252100025389542 #CM #PRESTADORNR Usuario activo según ADRES con la entidad #EPS FAMISANAR S.A.S. -CM SUBSIDIADO LA EPS FAMISANAR NO ME HA GARANTIZADO LA PROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL LUGAR DONDE RESIDO, ARGUMENTANDO QUE OTRA PERSONA RECIBE LA ATENCIÓN MÉDICA A MI NOMBRE EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ. LOS DETALLES SE ENCUENTRAN EN LOS DOCUMENTOS ANEXOS.

Información afectado		**Información reclamante**	
Nombre afectado:	KATERINE DIAZ GAITAN	Nombre reclamante:	KATERINE DIAZ GAITAN
Identificación:	1023889071	Identificación:	1023889071
Email:	gaitandiazkaterine14@hotmail.com	Email:	gaitandiazkaterine14@hotmail.com
Telefono:	3008417568	Telefono:	3008417568

Esperamos contar con su concepto para la fecha: 2025-10-27 16:22:00
Favor responder el concepto dando click en el siguiente enlace: Enlace resolución Apoyo/Concepto
Las acciones administrativas que se deriven de la no respuesta oportuna a las PQR son vinculantes a los prestadores, por lo que se solicita la gestión y cierre del concepto solicitado.

Cordialmente,

Famisanar EPS
https://www.famisanar.com.co
Tel: 307 8069 Dirección: Carrera 13A # 77A - 63 Bogotá Colombia
Línea Amable: **307 80 69** en Bogotá ó **01 8000 11 66 62** a nivel nacional

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

IDEAS

FIRMA DEL TITULAR 26504

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 Educación Nacional - Junta Central de Contadores.

Ediciones MAS CONAL 2002598

REPUBLICA DE COLOMBIA

IDENTIFICACION PERSONAL

CEDULA DE CIUDADANIA

52.885.009

NUMERO

FORERO CARABUENA

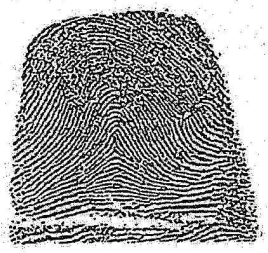
APELLIDOS

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 00408 03350A 01 136694924

MCM SOLUTIONS S.A.S
NIT 901.482.482-2

Certificación de pago de aportes a seguridad social y parafiscales

Bogotá D.C., 25 de Noviembre 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 Octubre de 2025.

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

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 * * *

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

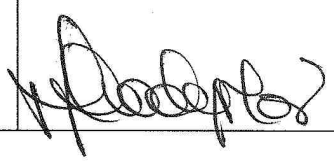
C E R T I F I C A

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 01 de octubre al 15 de octubre 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

	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	28 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	1 DE OCTUBRE AL 15 DE OCTUBRE DE 2025	
VALOR A GIRAR	$8.500.000	
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 25 de octubre de 2025.	
RELACIÓN DE PAGOS	VALOR CONTRATADO	$25.500.000
	VALOR PAGADO A LA FECHA	$17.000.000
	VALOR A GIRAR	**$8.500.000**
	SALDO POR EJECUTAR	$0
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

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 - 2025** con el 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"** las actividades realizadas en el periodo del 1 de octubre al 15 de octubre 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 $8.500.000.

Soacha, 28 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: 19716

Estado: Confirmado
Fecha de la CXP: 3/12/2025
Tercero: NIT - .901482482 - MCM SOLUTIONS S.A.S.
Proveedor: 901482482 - MCM ABOGADOS ASOCIADOS S.A.S.
Cuenta contable: 24010108 - SERVICIOS
Disponibilidad: 1561 **Compromiso:** 1709 **Obligación:** 3814
Factura: MCM315 **Fecha:** 3/12/2025 **Plazo:**
Valor: $7,832,143
Valor en letras: SIETE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS CON CERO CTVS M/Cte.
Observaciones: PRESTACIÒN DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS,
PAGO: DEL 1 AL 15 DE OCTUBRE DE 2025
CONTRATO: 082 DE 2025
Detalle compromiso: Pago adicion y prorroga contrato No. 082 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	$8,500,000.00
083	24360502 - SERVICIOS 4%	$7,142,857.00		Credito	$285,714.00
079	24362709 - SERVICIOS (RETEICA) 10 X MIL	$7,142,857.00		Credito	$71,429.00
263	24404001 - TASA PRODEPORTE Y RECREACION 1.5%	$7,142,857.00		Credito	$107,143.00
068	24362501 - IVA POR PAGAR	$1,357,143.00		Credito	$203,571.00

CUOTAS

N° Cuota	Fecha de vencimiento	Valor
1	03/12/2025	$7,832,143.00

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
3814

Estado: Confirmado
Fecha: 3/12/2025 9:01:47 AM
CDP: 1561
RP: 1709
Tercero: 901482482 - MCM SOLUTIONS S.A.S.
Documento: MCM315
Observaciones: PRESTACIÒN DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS, PAGO: DEL 1 AL 15 DE OCTUBRE 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	$8,500,000.00	$0.00	$0.00	$8,500,000.00
			Total Obligacion :	**$8,500,000.00**			**$8,500,000.00**

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

Fecha Actual : jueves, 04 diciembre 2025

E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

832.001.794 - 2
CARRERA 2 # 12 - 38 SAN MARCOS
TEL: 729 39 22

COMPROBANTE DE EGRESO
Número : 000000000021146

Estado : Confirmado
Fecha del Egreso : 3/12/2025 12:16:31 p. m.
Beneficiario: 901482482 MCM SOLUTIONS S.A.S.
Valor: 7832143,0000
Valor en letras: SIETE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS CON CERO CTVS M/Cte.
Detalle : CALL CENTER DEL 1 AL 15 DE OCTUBRE DE 2025

DATOS DEL PAGO EN CHEQUE

Banco: BANCOLOMBIA
Numero : **Consignar :** 12/03/2025 **Impuesto X Mil :** $ 0,00

DETALLE DEL MOVIMIENTO

CONCEPTO	CUENTA	DEBITO	CREDITO
BANCOLOMBIA CTA.CTE 4631	11100501	$ 0,00	$ 7.832.143,00
SERVICIOS CUENTA 21010108	24010108	$ 7.832.143,00	$ 0,00

FACTURAS AFECTADAS

Factura	Valor	Factura	Valor	Factura	Valor
MCM315	$ 7.832.143,00				

ORDEN DE PAGO GENERADA

Consecutivo	Fecha	Rubro	Nombre	Recurso	Valor
3547	20251203	2.1.2.02.02.008.04	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	001 - RECURSOS CORRIENTES	$ 8.500.000,00

Elaboró. :AD1073691569 DORA ESTEFANIA ACERO RUIZ
Usuario Id. :AD1073691569

Nombre reporte : TSRPComprobanteEgresoCheque

LICENCIADO A: [EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA] NIT [832001794-2]

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

4 de Diciembre de 2025 10:22:01 AM
Dirección IP: 38.52.157.45

Su última entrada a la Sucursal Virtual Empresas fue el: jueves, 04 de diciembre de 2025 - 7:23 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:	callcenter
Cuenta a Debitar:	221-522446-31 - Corriente
Nit de la Cuenta:	832001794
Nombre de la Cuenta:	EMP. DE SALUD SOACHA
Valor Total:	14,282,143.00
Número Total de Registros:	1
Fecha de Creación del Lote:	03/12/2025
Fecha de Aplicación:	03/12/2025
Fecha de Envío:	03/12/2025
Número de Secuencia:	A
Fecha Efectiva (dd/mm/aaaa):	03/12/2025
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	☐	Nro. Registro	Código Transacción	Descripción Transacción	Nombre Beneficiario	Identificación Beneficiario	Producto Para Debitar	Valor	Entidad	Tipo Producto
1 <	☐	1	OKA	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA BANCOLOMBIA	MCMABOGADOS	901482482	68900001425	14,282,143.00	BANCOLOMBIA	AHORROS

E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza	**E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA**	
MACROPROCESO: APOYO	**Formato:** **ACTA DE RECIBO FINAL Y LIQUIDACION PERSONA JURÍDICA**	**CODIGO: A-JURCON-F003**
PROCESO: GESTIÓN JURIDICA		**VERSION: 02**
CONTRATACIÓN		**FECHA: 18/09/2025**

NUMERO DE CONTRATO	082 - 2025
CONTRATISTA:	**MCM SOLUTIONS S.A.S**
NIT:	901482482-2
REPRESENTANTE LEGAL:	MIGUEL MATEO LÓPEZ HERRERA
CC:	1.015.435.249
OBJETO:	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.
VALOR:	$ 25.500.000
FECHA DE INICIO:	20 DE SEPTIEMBRE DE 2025
FECHA DE TERMINACION:	15 DE OCTUBRE DE 2025
PERIODO CERTIFICADO	20 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE OCTUBRE DE 2025
SUPERVISOR:	DADELY MORALES MENDEZ
FECHA PRESENTE ACTA:	18 DE NOVIEMBRE DE 2025

En Soacha, Cundinamarca, el día dieciocho (18) días del mes de noviembre de Dos mil veinticinco (2025) se reunieron: La Dra. **WALDETRUDES AGURRE RAMIREZ,** identificada con C.C. 64.558.248 en calidad de Gerente, el Sr(a). **MIGUEL MATEO LÓPEZ HERRERA,** identificado(a) con CC 1.015.435.249, como Representante Legal de la empresa **MCM SOLUTIONS S.A.S** y el (la) Dr(a). **DADELY MORALES MENDEZ** identificado(a) con CC 65.824.137 en el cargo de Subgerente Administrativa y Financiera, en calidad de supervisor(a), con el propósito de realizar el acta de recibo final y liquidación del contrato de la referencia, de la siguiente manera:

ACTIVIDADES:	Como supervisor(a) del contrato de prestación de servicios en mención y el informe de ejecución de actividades; se evidencia que el contratista ejecutó parcialmente las actividades propias de su objeto contractual.
OBSERVACIONES	El contratista allega certificación de revisor fiscal que la empresa ha cumplido con el pago de SGSSS, certificación generada el 25 de octubre de 2025.

ELABORADO POR	**REVISADO POR**	**APROBADO POR**
Subgerente Administrativo y Financiero	Referente de Calidad Referente de Planeación	Gerente

Scanned with CamScanner

E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: APOYO	Formato: ACTA DE RECIBO FINAL Y LIQUIDACION PERSONA JURÍDICA	CODIGO: A-JURCON-F003
PROCESO: GESTIÓN JURIDICA		VERSION: 02
CONTRATACIÓN		FECHA: 18/09/2025

RELACION DE PAGOS

CONCEPTO	VALOR
VALOR CONTRATADO	$ 25.500.000
VALOR PAGADO A LA FECHA	$17.000.000
SALDO POR EJECUTAR	**$8.500.000**
VALOR A GIRAR	**$8.500.000**
VALOR A LIBERAR	$ 0

El valor a pagar al contratista es por la suma de **OCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MCTE ($8.500.000)** y solicito de manera respetuosa se proceda a dicho pago.

En la presente acta las partes se declaran a paz y salvo la una para con la otra por todo concepto. El contratista recibirá del contratante la suma que le es adeudada en la cuenta de Nº 68900001425 de Banco Bancolombia.

Para constancia se firma la presente acta, en el Municipio de Soacha, por los que en ella intervinieron el día dieciocho (18) días del mes de noviembre de 2025.

DADELY MORALES MENDEZ
Subgerente Administrativa y Financiera
Supervisor

MIGUEL MATEO LÓPEZ HERRERA
Representante Legal
Contratista

WALDETRUDES AGUIRRE RAMIREZ
GERENTE

Elaboro: Liliana Acevedo – Auxiliar Administrativo - Contratista
Reviso: Jesús Eduard Alfonso González – Asesor Jurídico

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Subgerente Administrativo y Financiero	Referente de Calidad Referente de Planeación	Gerente

Scanned with CamScanner