E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE FUNZA

Funza Cundinamarca, 30 de enero de 2026

Señor (a) :
MCM SOLUTIONS S.A.S
E.S.M.

Referencia: Invitación a presentar propuesta de Prestación de servicios

Cordial Saludo

De acuerdo con el asunto de la referencia me permito invitarla a presentar propuesta Apoyo a la gestión administrativa en la implementación y despliegue del sistema de contact 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. que dé cuenta de los siguientes aspectos:

OBLIGACIONES
En desarrollo del objeto, el contratista desarrollara las siguientes actividades:

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS:

1. **Agentes de servicio:** Operación de 5 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, garantizando un servicio oportuno y de calidad para el usuario.
2. **Supervisor del servicio:** 1 supervisor 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.
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.
4. **Automatización y sistemas omnicanal:** Integración de una plataforma omnicanal que permite solicitar citas a través de WhatsApp, correo electrónico llamadas telefónicas, pagina web y otros canales de atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto.
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.
6. **Atención de Calidad:** 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.
7. **Recordatorio de citas multicanal:** Sistema de recordatorios automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, reduciendo significativamente las tasas de ausencia y reprogramación de citas.
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.

9. **Programas de Promoción y Prevención (PYP):** Contacto proactivo con los pacientes para agendar citas en programas de promoción y prevención, asegurando la participación en actividades de salud preventiva.

10. **Rutas de Salud:** Coordinación de citas para los pacientes en rutas de salud específicas por ciclos de vida, facilitando el acceso a servicios integrales y continuos de salud.

11. **Reducción de Tiempos de Espera:** Procesos automatizados y eficientes que disminuyen los tiempos de espera para agendar citas, mejorando la percepción del servicio.

12. **Optimización de Recursos:** Distribución equilibrada de la carga de trabajo entre agentes humanos y herramientas automatizadas, maximizando la eficiencia operativa.

13. **Seguimiento y Análisis de Desempeño:** Uso de métricas y KPIs para evaluar y mejorar continuamente el servicio, asegurando altos estándares de calidad.

14. **Protección de Datos:** Cumplimiento con normativas de privacidad y seguridad de la información, garantizando la confidencialidad de los datos de los pacientes.

15. **Servicio de mantenimiento:** Prestara el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura tecnológica del call center y sistema de agendamiento de citas del E.S.E Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Funza, garantizando la disponibilidad continua, eficiencia operativa y actualización de los equipos de comunicación, software de gestión y plataformas multicanal que soportan la atención al paciente.

Tipo de Contrato: Contrato de prestación de servicios de apoyo a la Gestión

Plazo de ejecución: Hasta 30 de abril de 2026

Valor: El valor del contrato $72.312.000 SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS DOCE MIL PESOS M/CTE.

Cordialmente

JULIA ISABEL MUELLE PLAZAS
GERENTE
Elaboro: Diana Mireya Alarcón Alarcón – Profesional de Contratación
Reviso: Freddy Armando Garzón Sanabria - Abogado Contratación