E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

832.001.794 - 2

CUENTA POR PAGAR: 20869

Estado: Confirmado

Fecha de la CXP: 13/02/2026

Tercero: NIT - 900581092 - PAACSISTEM S.A.S.

Proveedor: 900581092 - PAACSISTEM S.A.S.

Cuenta contable: 24010104 - BIENES Y SERVICIOS ALMACEN

Disponibilidad: 45 **Compromiso:** 45 **Obligación:** 592

Factura: PAC750 **Fecha:** 13/02/2026 **Plazo:**

Valor: $ 14.014.928

Valor en letras: CATORCE MILLONES CATORCE MIL NOVECIENTOS VEINTIOCHO PESOS CON CERO CTVS M/Cte.

Observaciones: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDIANTE EL SOFTWARE Y PAS PLATAFORMAS REQUERIDAS.
CONTRATO 07 DE 2026
PAGO: MES DE ENERO DE 2026

Detalle compromiso: Contrato No. 007 Pago servicios para la gestion integral de call center y asignacion de citas mediante el 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	$ 15.210.000,00
083	24360502 - SERVICIOS 4%	$ 12.781.513,00		Credito	$ 511.261,00
079	24362709 - SERVICIOS (RETEICA) 10 X MIL	$ 12.781.513,00		Credito	$ 127.815,00
263	24404001 - TASA PRODEPORTE Y RECREACION 1.5%	$ 12.781.513,00		Credito	$ 191.723,00
068	24362501 - IVA POR PAGAR	$ 2.428.487,00		Credito	$ 364.273,00

CUOTAS

N° Cuota	Fecha de vencimiento	Valor
1	13/02/2026	$ 14.014.928,00

Codigo y nombre del rubro	Codigo y nombre del tipo de gasto	Valor
		$ 0,00

ELABORO: LUIS ALFONSO NUÑEZ GUITERREZ

Reporte: PGRPCxP
Usuario: AD79206503
LICENCIADO A: [E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA] NIT [832001794-2]

832001794

OBLIGACION

592

Estado: Confirmado
Fecha: 13/02/2026 2:37:44 p. m.
CDP: 45
RP: 45
Tercero: 900581092 - PAACSISTEM S.A.S.
Documento: PAC750
Observaciones: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDIANTE EL SOFTWARE Y PAS PLATAFORMAS REQUERIDAS.
CONTRATO 07 DE 2026
PAGO: MES DE ENERO DE 2026

RUBROS

Código	Nombre	Recurso	Tipo de Gasto	Valor	Debito	Credito	Total Final
2.4.5.02.09.01	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	001 - RECURSOS CORRIENTES	2.4 - GASTOS DE OPERACION	$ 15.210.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 15.210.000,
			Total Obligacion :	**$ 15.210.000,00**			**$ 15.210.000,**

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

	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 07-2026 2. AREA

3. CONTRATISTA PaacSystem. - Call center.

COORDINADOR DE SEDE Y/O SECRETARIA

COPIA CONTRATO	
COPIA ACTA DE INICIO	
INFORME DE ACTIVIDADES	
PAGO S.G.S.S.S	
CERT. BANCARIA	
FOR. RETEFUENTE	
INFORME Y/O ACTA DE ALMACEN	

OBSERVACIONES
YA PAGA

SUPERVISOR:

CERTIFICADO DE SUPERVISION	
PAZ Y SALVO	
LIQUIDACION	

FECHA DE ENTREGA	FIRMA

OBSERVACIONES

FECHA DE ENTREGA	FIRMA

PRESUPUESTO:

45

OBSERVACIONES

FECHA DE ENTREGA	FIRMA
FECHA DE ENTREGA	FIRMA

CONTABILIDAD:

OBSERVACIONES

FECHA DE ENTREGA	FIRMA
FECHA DE ENTREGA	FIRMA
17/2/26	

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

DIAN

Certificado de Ingresos y Retenciones por Rentas de Trabajo y de Pensiones
Año gravable 2024

220

Antes de diligenciar este formulario lea cuidadosamente las instrucciones

4. Número de formulario: 19,489,327

Retenedor

5. Número de Identificación Tributaria (NIT):	6. DV.	7. Primer Apellido	8. Segundo Apellido	9. Primer Nombre	10. Otros Nombres
832001794	2				

11. Razón Social: E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

Empleado

24. Cód. Tipo	25. Número de documento de identificación	26. Primer apellido	27 Segundo apellido	28. Primer Nombre	29 Otros Nombres
13.	19,489,327	JIMENEZ	CUBILLOS	OSEALDO	0

Periodo de la Certificación		32. Fecha de Expedición	33. Lugar donde se practicó la retención	34 Cód. Dpto.	35. Cód. Ciudad/ Municipio
30. de: 10/09/2024	31. A: 31/12/2024	12/02/2025	Soacha	25	754

Concepto de los Ingresos		Valor
Pagos por salarios	36	9,821,038
Pagos realizados con bonos electrónicos o de papel de servicio, cheques, tarjetas, vales, etc	37	-
Valor del exceso de los pagos por alimentación mayores a 41 UVT, art. 387-1 E.T.	38	-
Pagos por honorarios	39	-
Pagos por servicios	40	-
Pagos por comisiones	41	-
Pagos por prestaciones sociales	42	921,497
Pagos por viáticos	43	-
Pagos por gastos de representación	44	-
Pagos por compensaciones por el trabajo asociado cooperativo	45	-
Otros pagos	46	-
Auxilio de cesantía e intereses efectivamente pagadas al empleado	47	-
Auxilio de cesantía reconocido a trabajadores del régimen tradicicnal del CST, contenido en el Capitulo VII, Título VIII Pa	48	-
Auxilio de cesantías consignado al fondo de cesantias	49	-
Pensiones de jubilación, vejez o invalidez	50	-
Apoyos económicos educativos financiados con recursos públicos, no reembolsables o condonados	51	-
Total de ingresos brutos (Sume 36 a 51)	**52**	**10,742,535**

Concepto de los aportes		Valor
Aportes obligatorios por salud a cargo del trabajador	53	368,900
Aportes obligatorios a fondos de pensiones y solidaridad pensional a cargo del trabajador	54	368,900
Cotizaciones voluntarias al régimen de ahorro individual con solidaridad - RAIS	55	0
Aportes voluntarios a fondos de pensiones	56	0
Aportes a cuentas AFC	57	0
Aportes a cuentas AVC	58	0
Ingreso laboral promedio de los últimos seis meses anteriores (numeral 4 art. 206 E.T.)	59	0
Valor de la retención en la fuente por ingresos laborales y de pensiones	**60**	0

Nombre del pagador o agente retenedor
Nombre del pagador: Stefania Acero

Datos a cargo del trabajador o pensionado

Concepto de otros ingresos		Valor recibido		Valor retenido
Arrendamientos	61		68	
Honorarios, comisiones y servicios	62		69	
Intereses y rendimientos financieros	63		70	
Enajenación de activos fijos	64		71	
Loterías, rifas, apuestas y similares	65		72	
Otros	66		73	
Totales: (**Valor recibido:** Sume casillas 61 a 66), (**Valor retenido:** Sume 68 a 73)	**67**	-	**74**	-
Total retenciones año gravable (Sume 60 + 74)			**75**	**0**

Ítem	76. Identificación de los bienes poseídos	77. Valor Patrimonial
1		
2		
3		
4		
Deudas vigentes a 31 de Diciembre		78

Identificación del dependiente económico de acuerdo al parágrafo 2 del artículo 387 del Estatuto Tributario

79. Tipo de documento	80. No. Documento	81. Apellidos y Nombres	82. Parentesco

Certifico que durante el año gravable de 2024:
1. Mi patrimonio bruto no excedió de 4.500 UVT ($211.792.000).
2. Mis ingresos brutos fueron inferiores a 1.400 UVT ($65.891.000).
3. No fui responsable del impuesto sobre las ventas a 31 de diciembre de 2024
4. Mis consumos mediante tarjeta de crédito no excedieron la suma de 1.400 UVT ($65.891.000).
5. Que el total de mis compras y consumos no superaron la suma de 1.400 UVT ($65.891.000).
6. Que el valor total de mis consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras no excedieron los 1.400 UVT ($65.891.000).

Firma del trabajador o pensionado

NOTA: este certificado sustituye para todos los efectos legales la declaración de Renta y Complementario para el trabajador o pensionado que cumpla con lo estabecido en el artículo 1.6.1.13.2.7. del Decreto 1625 de 2016 Unico reglamentario en materia tributaria. Para aquellos trabajadores independientes contribuyentes del impuesto unificado deberán presentar la declaración anual consolidada del Régimen Simple de Tributación (SIMPLE).

www.consultorcontable.com

PAACSISTEM SAS
NIT 900.581.092-4
CRA 48 No 9830
Tel: (+57) 3205721219
Bogotá - Colombia
contabilidad@paacsystem.com

Factura electrónica de venta
No. PAC 750

Señores	ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA SOACHA		
NIT	832.001.794-2	**Teléfono**	(601) 7293922 - Ext. 000
Dirección	CARRERA 2 # 12 - 38	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	28/01/2026, 16:43
Expedición	28/01/2026, 16:43
Vencimiento	28/01/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Impto. Cargo	Vr. Total
1	PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS MEDIANTE L SOFTWARE Y LAS PLATAFORMAS REQUERIDAS PARA LA ESE	1.00	12,781,512.61	19 %	15,210,000.01

900581092

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

RECIBIDO
FECHA: 29/01/26
HORA: 9:38 am
FOLIOS:
No.Radicación:
Firma: Idania Alegre

Total items: 1

Total Bruto	12,781,512.61
IVA (19%)	2,428,487.40
Total a Pagar	15,210,000.01

Valor en Letras:
Quince millones doscientos diez mil pesos m/cte con un cent.

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Clientes Nacionales - Cuota No. 001 vence el 2026-01-28 por $ 15,210,000.01

14,014,928

Observaciones:
POR FAVOR CONSIGNAR A CUENTA DE AHORROS BANCOOMEVA N° 051204388801 A NOMBRE DE PAACSISTEM SAS - CTO 007/2026

Orden de entrega: - Fecha:

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 18764100259141 aprobado en 20251017 prefijo PAC desde el número 704 al 2000 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 4651 Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática Tarifa 9.66%
CUFE: 8b963100fcf9f9e03ec8276f7816bf17946f4858ee960cae058dcc8fc948f32fafd746eb39e457bd01f5789a1ce3150d

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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 51.699.560

DIAZ DIAZ
APELLIDOS

NEFORIS ZORAIDA
NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 04-FEB-1963

UNE
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.65
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

30-OCT-1981 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500150-00198894-F-0051699560-20091121 0018182152A 1 1200109502

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



81023-T

NEFORIS ZORAIDA
DIAZ DIAZ
C.C. 51689560
RESOLUCION INSCRIPCION 116 FECHA 23/08/2001
UNIVERSIDAD LIBRE

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON **90760**

FIRMA DEL TITULAR

81023

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

DUPLICADO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

0A9452040628A2C6

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 **NEFORIS ZORAIDA DIAZ DIAZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 51699560 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 81023-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

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

EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTA a los 26 días del mes de Enero de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

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

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

Bogotá, 30 de enero de 2026

CERTIFICACION CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES

Yo **NEFORIS ZORAIDA DIAZ DIAZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.699.560., y con Tarjeta Profesional No. 81023-T de la Junta Central de Contadores, en mi condición de Contador de la Empresa **PAACSISTEM SAS**. identificada con NIT. **900.581.092- 4**, luego de examinar los estados financieros de la empresa de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certifico que durante el último mes calendario legalmente exigibles, la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes. Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Cordialmente

PABLO ARGUELLO CANO
C.C. 80772596
Representante Legal

NEFORIS ZORAIDA DIAZ DIAZ
C.C 51.699.560
Contador Público T.P. 81023-T

Bancoomeva

NIT 900.406.150-5

OFICINA Oficina Principal - Bogota

CERTIFICA QUE:

La Empresa PAACSISTEM SAS, identificado con Nit Sociedad Jurídica No.900581092 de BOGOTA D.C. (D.C), tiene vínculos financieros con nuestra entidad a través del producto Cuenta de Ahorros No.051204388801, con apertura el día 2025/07/10 la cual se encuentra activa a la fecha y presenta un buen manejo.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado a los 10 de mes de Noviembre del año 2025.

Atentamente,

Colaborador Bancoomeva
Usuario:JJBC5178

PAAC SYSTEM
THE POWER OF TECHNOLOGY
NIT. 900.581.092-4

INFORME OPERATIVO – CALL CENTER PAAC SYSTEM SAS

Periodo evaluado: enero de 2026

1. Resumen ejecutivo

Durante el periodo evaluado correspondiente a enero de 2026, se garantizó la continuidad del servicio del Call Center, manteniendo activos los canales sincrónicos principales de atención (WhatsApp mediante 3SChat y telefonía mediante PBX Yeastar). La operación se enfocó en la atención eficiente de la demanda entrante, el agendamiento oportuno de citas y el fortalecimiento de la trazabilidad operativa del proceso.

El presente informe consolida los resultados de la gestión del Call Center durante el periodo, evidenciando su aporte al proceso de agendamiento institucional, el desempeño de los canales de atención y el comportamiento de los indicadores operativos definidos.

2. Contexto y alcance

El presente informe consolidó la gestión operativa del Call Center durante el mes de enero de 2026. La información presentada incluye:

- Desempeño del Call Center frente al total global de citas agendadas.
- Resultados de atención por canal (WhatsApp y PBX).
- Gestión de interacciones entrantes y llamadas salientes.
- Indicadores operativos del periodo.
- Distribución de agendamientos por especialidad.

Las cifras corresponden exclusivamente a la gestión realizada por el equipo del Call Center y se basan en los registros consolidados en Dinámica Gerencial y las plataformas tecnológicas habilitadas.

3. Desempeño del Call Center sobre el total global de agendamientos

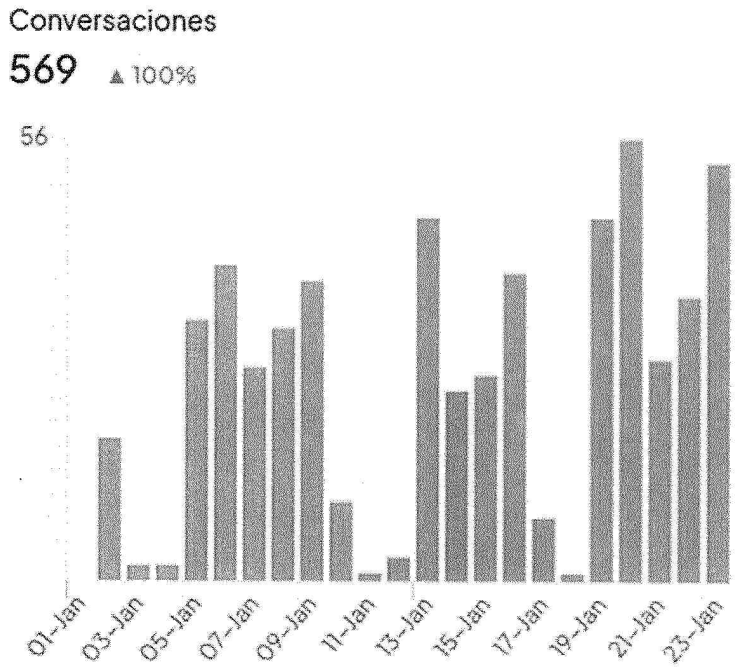
Durante el periodo evaluado, el Call Center registró un total de **1.121 citas agendadas**, frente a un total global de **5.742 citas** agendadas por todos los medios institucionales.

Esto representó una participación del **19,52 %** del Call Center sobre el total de la operación de agendamiento del periodo, evidenciando su aporte operativo en la atención y gestión de la demanda de los usuarios.

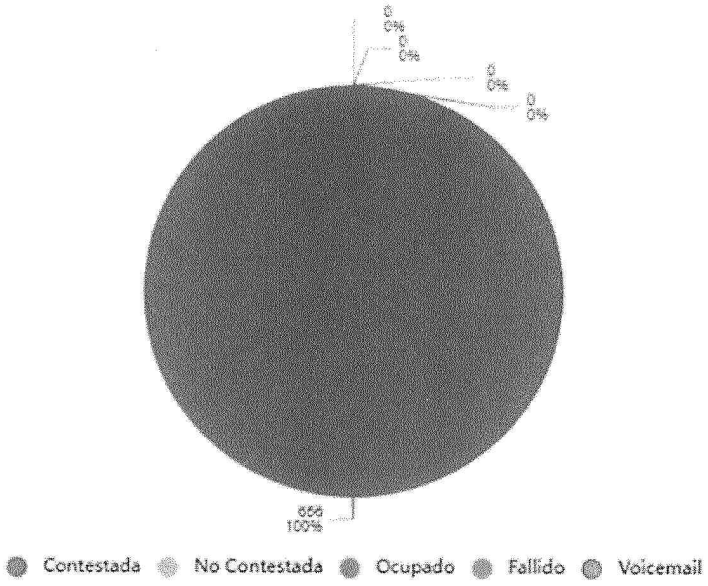
4. Resultados operativos

Durante enero de 2026, el Call Center gestionó un total de **1.225 interacciones entrantes**, discriminadas de la siguiente manera:

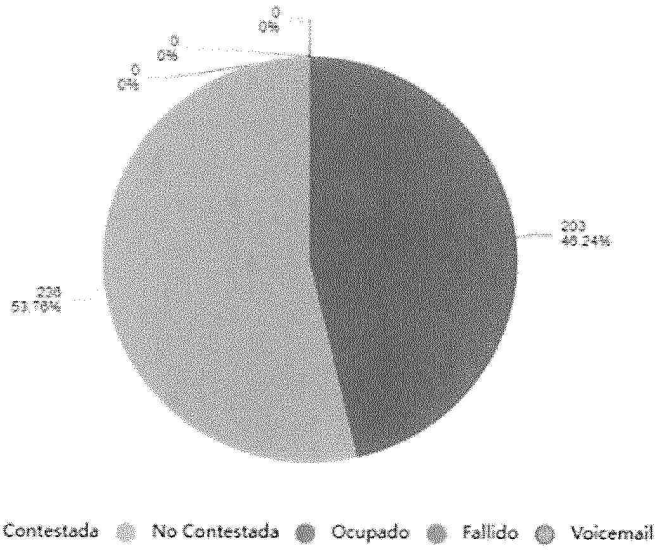
- **Conversaciones entrantes por WhatsApp (3SChat):** 569



- **Llamadas entrantes por PBX Yeastar:** 656



- **Llamadas salientes por PBX Yeastar:** 435



A partir de estas interacciones se concretaron **1.121 citas agendadas**, lo que reflejó una alta efectividad en la atención y gestión de los contactos recibidos.

Adicionalmente, se realizaron **435 llamadas salientes** en actividades de contacto proactivo, de las cuales **200 fueron contestadas** y **235 no fueron contestadas**, evidenciando un esfuerzo operativo sostenido en el seguimiento y la inducción de la demanda

5. Indicadores (KPI) del periodo

5.1 Indicador de conversión (Interacciones vs agendamientos)

Durante el periodo evaluado, el Call Center gestionó **1.225 interacciones entrantes** a través de los canales habilitados, de las cuales se derivaron **1.121 citas agendadas**, alcanzando una **tasa de conversión del 91,51 %**.

La diferencia entre el número de interacciones y el número de citas agendadas se explicó por situaciones propias del proceso, tales como solicitudes incompletas, ausencia de disponibilidad de agenda médica o requerimientos que no culminaron en agendamiento efectivo.

5.2 Indicador de oportunidad en la asignación de citas (desagregado)

El indicador de oportunidad se evaluó como la diferencia en días calendario entre la **fecha deseada por el paciente** y la **fecha de asignación** registrada en Dinámica Gerencial. Para su análisis, las citas se clasificaron en tres categorías:

- **Asignación anticipada:** menor a –3 días.
- **Asignación oportuna:** entre –3 y +3 días.
- **Asignación tardía:** mayor a +3 días.

Resultados del indicador

Del total de **1.121 citas evaluadas**:

- **44,60 %** fueron asignadas de manera anticipada (más de 3 días antes de la fecha deseada).
- **55,40 %** fueron asignadas dentro del rango de oportunidad definido (–3 a +3 días).
- **0 %** correspondió a asignaciones tardías.

El **promedio general del indicador** fue de **–3,28 días calendario**, evidenciando una tendencia a la asignación anticipada de citas.

Este comportamiento se asoció principalmente a la disponibilidad de agenda médica y a estrategias operativas de inducción de la demanda, sin evidenciar retrasos en la asignación de citas ni afectaciones en la atención a los usuarios.

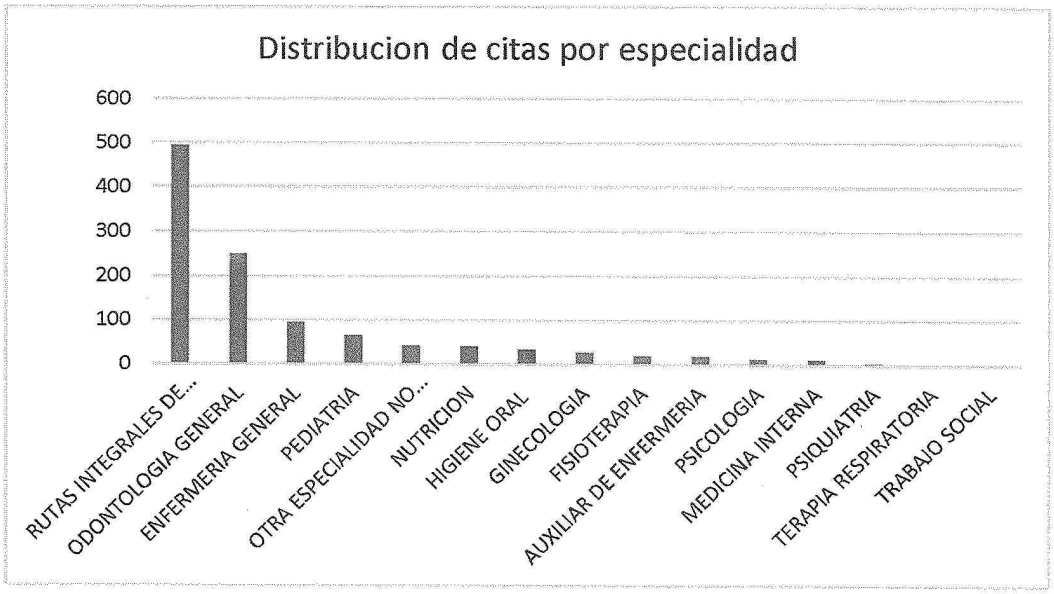
5.3 Distribución de agendamientos por especialidad

Durante enero de 2026, el Call Center gestionó un total de **1.121 citas agendadas**, incluyendo aquellas que posteriormente fueron canceladas, dado que estas hicieron parte de la gestión efectiva del proceso.

La distribución de agendamientos por especialidad evidenció una concentración en las líneas misionales de mayor demanda:

Especialidad	Cantidad	Porcentaje (%)
RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD	494	44,07
ODONTOLOGIA GENERAL	249	22,21
ENFERMERIA GENERAL	95	8,47
PEDIATRIA	66	5,89
OTRA ESPECIALIDAD NO CLASIFICADA	42	3,75
NUTRICION	41	3,66
HIGIENE ORAL	34	3,03
GINECOLOGIA	28	2,5
FISIOTERAPIA	21	1,87
AUXILIAR DE ENFERMERIA	19	1,69

PSICOLOGIA	14	1,25
MEDICINA INTERNA	12	1,07
PSIQUIATRIA	4	0,36
TERAPIA RESPIRATORIA	1	0,09
TRABAJO SOCIAL	1	0,09



Este análisis permitió caracterizar los patrones de demanda y sirvie como insumo para la planeación operativa y el fortalecimiento de la gestión de agendas inducidas.

6. Seguimiento contractual

6.1 Garantizar dos (02) agentes de atención y un (01) agente virtual

Durante el periodo evaluado correspondiente a enero de 2026, se mantuvo la operación del Call Center con los agentes asignados, asegurando la atención efectiva de las solicitudes recibidas a través de los canales sincrónicos principales. El agente virtual se mantuvo en fase de consolidación y ajuste funcional, conforme a la planeación estratégica establecida para 2026, sin generar afectaciones en la continuidad del servicio.

6.2 Designar un Coordinador Operativo

Durante enero de 2026 se contó con una coordinación operativa activa del Call Center, encargada del seguimiento y control diario de la operación, así como de la consolidación del informe del periodo. Este rol permitió garantizar la supervisión del proceso misional y la trazabilidad de las novedades operativas gestionadas.

6.3 Implementar un sistema inteligente de agendamiento en salud

Durante el periodo evaluado, se avanzó en el levantamiento funcional, la preparación de la información y la definición de la arquitectura operativa requerida para la automatización posterior del proceso del Call Center, prevista para su implementación progresiva durante 2026.

6.4 Integración omnicanal del servicio

Se mantuvieron integrados y operativos los canales activos del Call Center. El canal de WhatsApp, mediante la plataforma 3SChat, gestionó **569 conversaciones entrantes**, mientras que la PBX Yeastar recibió **656 llamadas entrantes**, evidenciando atención efectiva y continuidad del servicio durante el periodo evaluado.

6.5 Visualización y analítica de datos

Se definieron y consolidaron las variables base de medición operativa del Call Center, incluyendo volumen de interacciones por canal, conversión a agendamientos y gestión de llamadas salientes, las cuales sirvieron como insumo para el seguimiento operativo y el análisis del desempeño del servicio.

6.6 Soporte técnico especializado

Se brindó soporte técnico continuo para garantizar la estabilidad y disponibilidad de las plataformas tecnológicas del Call Center, así como la atención oportuna de novedades operativas,

sin registrarse afectaciones críticas que comprometieran la prestación del servicio durante el periodo.

6.7 Protocolos unificados de atención

Se mantuvieron en aplicación los protocolos operativos unificados para la atención del Call Center, incluyendo criterios de escalamiento, responsabilidades por rol y trazabilidad de los registros, reforzados mediante seguimiento operativo permanente.

6.8 Sistema de recordatorios automáticos

Durante enero de 2026 se continuó con la preparación de plantillas y lineamientos funcionales para la integración posterior del sistema de recordatorios automáticos del Call Center, previsto para su automatización progresiva durante 2026, sin activación plena en el periodo evaluado.

6.9 Administración del número institucional

Se administró el número telefónico institucional asignado por la E.S.E. para la operación del Call Center, utilizándolo exclusivamente para procesos de agendamiento y campañas proactivas, garantizando trazabilidad y control sobre su uso.

6.10 Contacto proactivo para PyP

Durante el periodo evaluado se realizaron **435 llamadas salientes proactivas** desde el Call Center en actividades de contacto y seguimiento, de las cuales **200 fueron contestadas** y **235 no fueron contestadas**, evidenciando capacidad operativa para la ejecución de campañas de contacto proactivo.

6.11 Automatización del agendamiento

Se avanzó en la preparación lógica y funcional del proceso automatizable del Call Center, incluyendo el diseño inicial del agente de inteligencia artificial proyectado para 2026, sin afectar la operación regular del servicio durante el periodo evaluado.

6.12 Métricas y KPI del periodo

Se consolidaron las métricas e indicadores operativos del Call Center correspondientes al periodo de enero de 2026, basados en información real de la operación, incluyendo volumen de interacciones por canal, conversión a citas agendadas y análisis del indicador de oportunidad.

6.13 Calidad del servicio

La operación del Call Center se mantuvo estable durante el periodo evaluado, sin registrarse PQRS atribuibles al proceso, lo que evidenció control adecuado del servicio y cumplimiento de los lineamientos operativos establecidos.

6.14 Coordinación conforme a RIAS

Se mantuvo la coordinación operativa del Call Center conforme a los lineamientos de programación de agenda médica habilitada por la E.S.E., utilizando la caracterización de la demanda y la distribución por especialidad como insumo para la planeación operativa posterior.

6.15 Privacidad y seguridad de la información

Se aplicaron controles de acceso y manejo responsable de la información gestionada por el Call Center, sin reportarse incidentes de fuga, pérdida o uso indebido de la información durante el periodo evaluado.

6.16 Elaboración de informes de gestión

Se consolidó y elaboró el informe operativo mensual correspondiente a enero de 2026, incluyendo métricas, indicadores y análisis de la operación, garantizando la continuidad documental y la trazabilidad del contrato.

6.17 Plan de contingencia y continuidad

Se mantuvieron los lineamientos iniciales del plan de contingencia y continuidad del Call Center, incluyendo respaldo de canales y esquemas de escalamiento técnico, con fortalecimiento progresivo previsto para 2026, sin comprometer la operación del servicio durante el periodo evaluado.

7. Proyección

Para los siguientes periodos se proyecta el fortalecimiento progresivo del modelo de agendamiento, el incremento de la gestión proactiva y la preparación para la automatización del servicio, conforme a la planeación estratégica definida para el año 2026.

8. Conclusión

Durante enero de 2026, la operación del Call Center se mantuvo estable y con altos niveles de efectividad en la conversión de interacciones a citas agendadas. El análisis de los indicadores evidenció una gestión orientada a la asignación anticipada y oportuna de citas, sin registros de asignaciones tardías.

El desempeño del Call Center reflejó control operativo, trazabilidad y un aporte significativo al proceso de agendamiento institucional, en coherencia con los lineamientos definidos y las obligaciones contractuales del servicio.

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 **PAAC SYSTEM S.A.S.** identificado con NIT 900581092-4, en ejecución del contrato de prestación de Servicios No. 007-2026 cuyo objeto es la "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDIANTE EL 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 mes de enero de 2026, 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 trece (13) días del mes de febrero de Dos Mil Veintiséis (2026)

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 **PAACSISTEM S.A.S** Identificada con el **NIT: 900.581.092-4** y representada legalmente por el(la) señor(a) **PABLO ANDRES ARGUELLO CANO**, identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No. 80.772.596, ejecutó el contrato No. **07 - 2026** con el objeto contractual **"PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS MEDIANTE EL SOFTWARE Y LAS PLATAFORMAS REQUERIDAS PARA LA ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CÉSAR PEÑALOZA"** las actividades realizadas en el periodo del mes de enero de 2026, 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 $15.210.000.

Soacha, 13 de febrero de 2026

DADELY MORALES MENDEZ
Subgerente Administrativa y Financiera

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

	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	13 DE FEBRERO DE 2026
CONTRATO No.	07 – 2026
CONTRATISTA	**PAACSISTEM S.A.S**
NIT:	900581092-4
REPRESENTANTE LEGAL	**PABLO ANDRES ARGUELLO CANO**
IDENTIFICACIÓN	**80.772.596**
OBJETO CONTRACTUAL	***PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE LA ASIGNACION DE CITAS MEDIANTE EL SOFTWARE Y LAS PLATAFORMAS REQUERIDAS PARA LA ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CÉSAR PEÑALOZA***
FECHA DE INICIO	08 DE ENERO DE 2026
FECHA DE TERMINACIÓN	30 DE ABRIL DE 2026
PRORROGA	NO APLICA
VALOR DEL CONTRATO INICIAL	$65.910.000
ADICION	NO APLICA
PERIODO FACTURADO	MES DE ENERO DE 2026
VALOR A GIRAR	$15.210.000
LUGAR DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL	ESE Municipal Julio Cesar Peñaloza
ACTIVIDADES EJECUTADAS	El contratista desarrollo a satisfacción las actividades correspondientes al objeto contractual, cumpliendo a cabalidad con responsabilidad.
OBSERVACIÓN	El contratista allega certificación de Paz y Salvo de seguridad social y aportes de parafiscales generado por el contador, generada el 30 de enero de 2026 e informe de actividades. Factura Electrónica de Venta PAC750 $15.210.000.

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 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

RELACIÓN DE PAGOS	VALOR CONTRATADO	$65.910.000
	VALOR PAGADO A LA FECHA	$0
	VALOR A GIRAR	**$15.210.000**
	SALDO POR EJECUTAR	$50.700.000
NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR	**DADELY MORALES MENDEZ** Subgerente Administrativo y Financiero	
FIRMA SUPERVISOR		

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

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

17 de Febrero de 2026 2:56:40 PM
Dirección IP: 38.52.157.45

Su última entrada a la Sucursal Virtual Empresas fue el: martes, 17 de febrero de 2026 - 2:39 PM

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:	paacsistemmm
Cuenta a Debitar:	221-522446-31 - Corriente
Nit de la Cuenta:	832001794
Nombre de la Cuenta:	EMP. DE SALUD SOACHA
Valor Total:	14,014,928.00
Número Total de Registros:	1
Fecha de Creación del Lote:	13/02/2026
Fecha de Aplicación:	13/02/2026
Fecha de Envío:	13/02/2026
Número de Secuencia:	5
Fecha Efectiva (dd/mm/aaaa):	13/02/2026
Estado:	Orden de pago recibida, en proceso de verificación

Indicador de Registros		
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 Beneficiario	Valor	Código	Tipo Producto
ⓘ	☐	1	OKB	PAGO EXITOSO Y ABONADO EN CUENTA DE OTRO BANCO	PAACSISTEM SAS	900581092	51204388801	14,014,928.00	BANCOOMEVA	AHORROS

Fecha Actual : martes, 17 febrero 2026

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 : 000000000022592

Estado : Confirmado
Fecha del Egreso : 17/02/2026 2:56:45 p. m.
Beneficiario: 900581092 PAACSISTEM S.A.S.
Valor: 14014928,0000
Valor en letras: CATORCE MILLONES CATORCE MIL NOVECIENTOS VEINTIOCHO PESOS CON CERO CTVS M/Cte.
Detalle : PRESTACION DE SERVICIO INTEGRAL DE CALL CENTER CTO 007 DE 2026

DATOS DEL PAGO EN CHEQUE

Banco: BANCOLOMBIA
Numero : **Consignar :** 02/17/2026 **Impuesto X Mil :** $ 0,00

DETALLE DEL MOVIMIENTO

CONCEPTO	CUENTA	DEBITO	CREDITO
BANCOLOMBIA CTA.CTE 4631	11100501	$ 0,00	$ 14.014.928,00
BIENES Y SERVICIOS ALMACEN1	24010104	$ 14.014.928,00	$ 0,00

FACTURAS AFECTADAS

Factura	Valor	Factura	Valor	Factura	Valor
PAC750	$ 14.014.928,00				

ORDEN DE PAGO GENERADA

Consecutivo	Fecha	Rubro	Nombre	Recurso	Valor
492	20260217	2.4.5.02.09.01	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	001 - RECURSOS CORRIENTES	$ 15.210.000,00

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]