INGENIERIAFYPCSS.A.S

Honda, marzo 11 de 2026

Señores
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FRESNO
Atn. Dra. Diana Tabares
Gerente
Fresno

PROPUESTA TÉCNICA Y COMERCIAL – SISTEMA INTEGRAL DE TURNOS DIGITALES (TOBY®) Para el ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FRESNO – Fresno

---

1. Introducción y Justificación Normativa

De conformidad con los lineamientos establecidos en la **Ley 1438 de 2011**, la **Ley 1122 de 2007**, la **Resolución 2003 de 2014**, y el **Decreto 1080 de 2015**, las instituciones prestadoras de servicios de salud deben fortalecer la gestión del servicio al usuario mediante herramientas tecnológicas interoperables que mejoren la accesibilidad, oportunidad, trazabilidad y calidad en la atención.

En ese marco, se presenta esta propuesta para la implementación de un **Sistema Integral de Turnos Digitales** (Toby®), bajo modalidad de **licenciamiento SaaS**, el cual permite gestionar de manera eficiente el flujo de pacientes en servicios ambulatorios, urgencias y atención especializada, integrándose con el sistema de información institucional Sihos®.

---

2. Objetivo General

Diseñar e implementar un sistema digital que permita administrar el flujo de atención, asignación, priorización y monitoreo de turnos de pacientes, integrándose con los módulos clínicos y asistenciales del HIS, facilitando la trazabilidad, estadísticas en tiempo real y cumplimiento normativo frente al tiempo de espera y calidad de la atención.

---

3. Marco Normativo Relacionado

- **Ley 1438 de 2011**
- **Ley 2015 de 2020**

- **Resolución 866 de 2021 – MinSalud**
- **Decreto 1080 de 2015**
- **Ley 1581 de 2012** y **Decreto 1377 de 2013**
- **Ley 87 de 1993**
- **Resolución 2284 de 2023**

---

4. Características Funcionales del Sistema

- Administración de hasta **10 colas de servicio**
- Módulos de llamado configurables y visualizadores para salas de espera
- **Solicitud de turnos por autogestión vía Web**
- **Envío de mensajes relacionados con la atención vía SMS, WhatsApp o Email**
- Paneles para agentes con validación de identidad e historiales auditados
- Integración con el **Sistema de Información Hospitalaria Sihos®**
- Priorización configurable
- **Indicadores clave**: tiempos de atención, eficiencia, usuarios atendidos
- Sistema de mensajes informativos y promocionales rotativos
- Registro seguro con trazabilidad completa

  Opcional.

  ✓ **Gestor Documental**. Sistema de gestor documental incluido para esquemas de facturación hospitalaria que permite gestionar, administrar, organizar y generar los documentos en pdf de acuerdo a los lineamientos de la resolución 2284/2023 de Minsalud. Teniendo en cuenta la tipificación de nombres y la posibilidad de gestionarlos de acuerdo a las características propias de cada ERP.

---

5. Modalidad SaaS (Software como Servicio)

El sistema se ofrece bajo modelo de **licenciamiento SaaS**, que implica:

- Infraestructura y software mantenido por Ingeniería Fypcs S.A.S.
- Acceso seguro y cifrado SSL
- Escalabilidad y actualizaciones incluidas
- Backup automatizado
- Administración técnica exclusiva, disponible 24/7

---

6. Soporte Técnico y Mantenimiento

- **Soporte remoto** 24/7 (WhatsApp, correo soporte@fypcs.com o llamada)

- **Seguimiento a casos en la plataforma https://st.soportefe.com**
- Atención a incidentes, mejoras y reinducciones
- Seguridad informática, administración de usuarios y monitoreo continuo
- Capacitaciones presenciales y virtuales

---

7. Infraestructura y Requisitos por parte del Hospital

- Sala segura con acceso restringido
- Conexión eléctrica estabilizada y red de mínimo 1Gbps
- Permisos de acceso al HIS
- Personal designado para uso del sistema
- Conexión a internet

---

8. Cronograma de Implementación (Para implementaciones Nuevas)

Fase	Actividad	Duración Estimada
1	Diagnóstico y parametrización inicial	1 día
2	Instalación física y configuración general	1 día
3	Capacitación, pruebas e integración HIS	1 día
4	Puesta en marcha y entrega del sistema	1 día

Tiempo total estimado: 3–4 días hábiles

---

9. Alcance Económico y Condiciones

Concepto	Valor Unitario	IVA (19%)	Total
Parametrización, instalación y puesta en marcha	0	0	0
Mantenimiento anual de la plataforma del Sistema Integral de Turnos (TOBY®) – Vigencia 2026	1200000	228000	1428000
Son (IVA Incluido): ***Un Millón Cuatrocientos Veintiocho Mil Pesos M/cte.***			

Incluye Soporte técnico remoto 24/7 (WhatsApp, correo y mesa de ayuda). - Actualizaciones de seguridad y mejoras funcionales de la plataforma. - Monitoreo continuo de la infraestructura y respaldo automático de la información. - Reinducciones y capacitaciones programadas al personal del hospital. - Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos entregados en comodato (si los hubiere). - Administración técnica exclusiva por parte de

10. Observaciones Finales

- Confidencialidad de la información en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012**
- Monitoreo de uso para prevenir uso indebido
- Elementos físicos en calidad de **comodato operativo (Si Aplica)** durante la vigencia del contrato
- Mantenimiento, reposición o reconfiguración por parte de Ingeniería Fypcs S.A.S.

Firma Proponente:

EDGAR HURTADO FRANCO
Gerente General – Ingeniería Fypcs S.A.S.
3157035766 | ehf@fypcs.com
NIT: 900691249-5

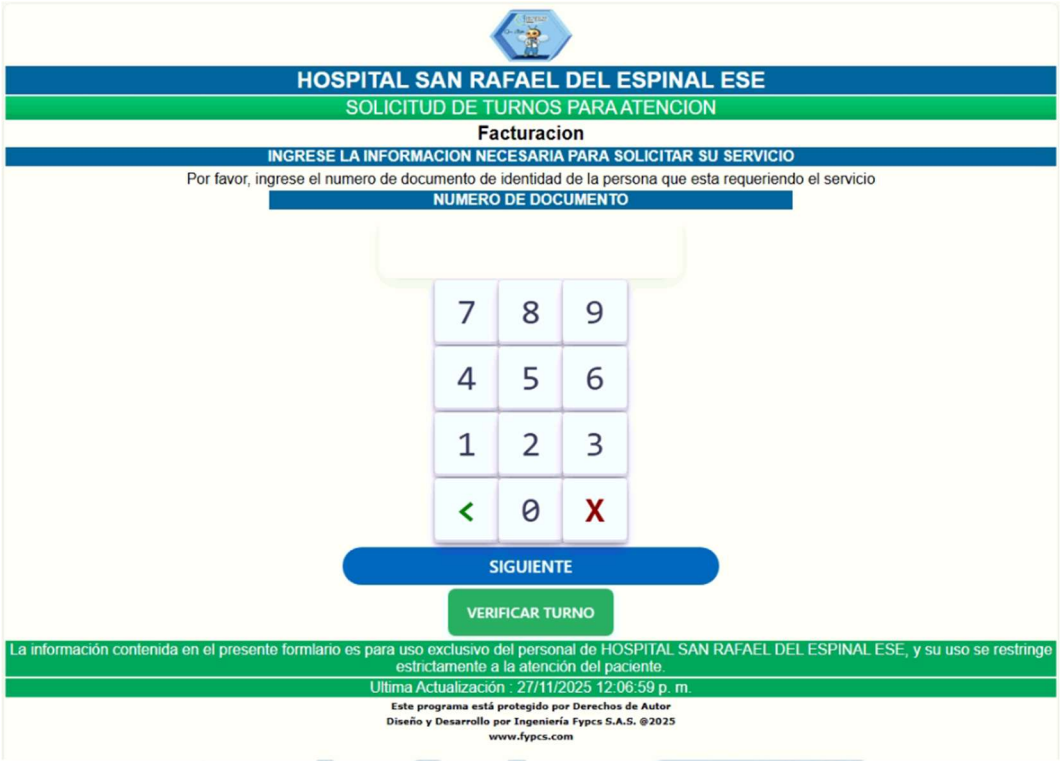
Firmado digitalmente porINGENIERIA FYPCS SAS
DN: cn=INGENIERIA FYPCS SAS c=CO o=INGENIERIA FYPCS SAS ou=Factura Electronica
Motivo:Certifico que la firma digital en el documento es totalmente v§lida y original.
Ubicaci· n:Gerencia
Fecha:2026-03-11 16:29-05:00

Características Básicas Técnicas :



El sistema permite administrar de acuerdo a lo definido en el contrato de arrendamiento colas de llamado o servicios debidamente codificadas; administrar puntos de visualización (salas de espera) individualizando por servicios/módulos, administrar módulos de llamado debidamente identificados al gusto de la institución, solicitud de turnos de manera autónoma vía internet (para ello se requiere una dirección IP pública con un canal de subida mínimo de 4 MB), envío de la información del turno al celular del usuario vía SMS, WhatsApp o correo electrónico, configuración de las prioridades a gusto de la institución (Embarazada, Discapacidad, Tercera Edad, Infantes, General), verificación de estado de turnos en línea, panel de llamado de pacientes por parte de los médicos y /o enfermeras de manera audible en los diferentes puntos de visualización debidamente auditado (se registra con usuario y contraseña para garantizar el buen uso de la herramienta), integración con el sistema de información institucional para mejorar la calidad del dato y la información básica de los pacientes (para ello se requiere permisos de acceso a la base de datos del sistema de información para hacer consultas de datos), entre muchas más ventajas.

Identificación por Documento de identidad :



Actualización del Número de Contacto:



Identificación del tipo de usuario:



Confirmación de la solicitud del turno con las características indicadas



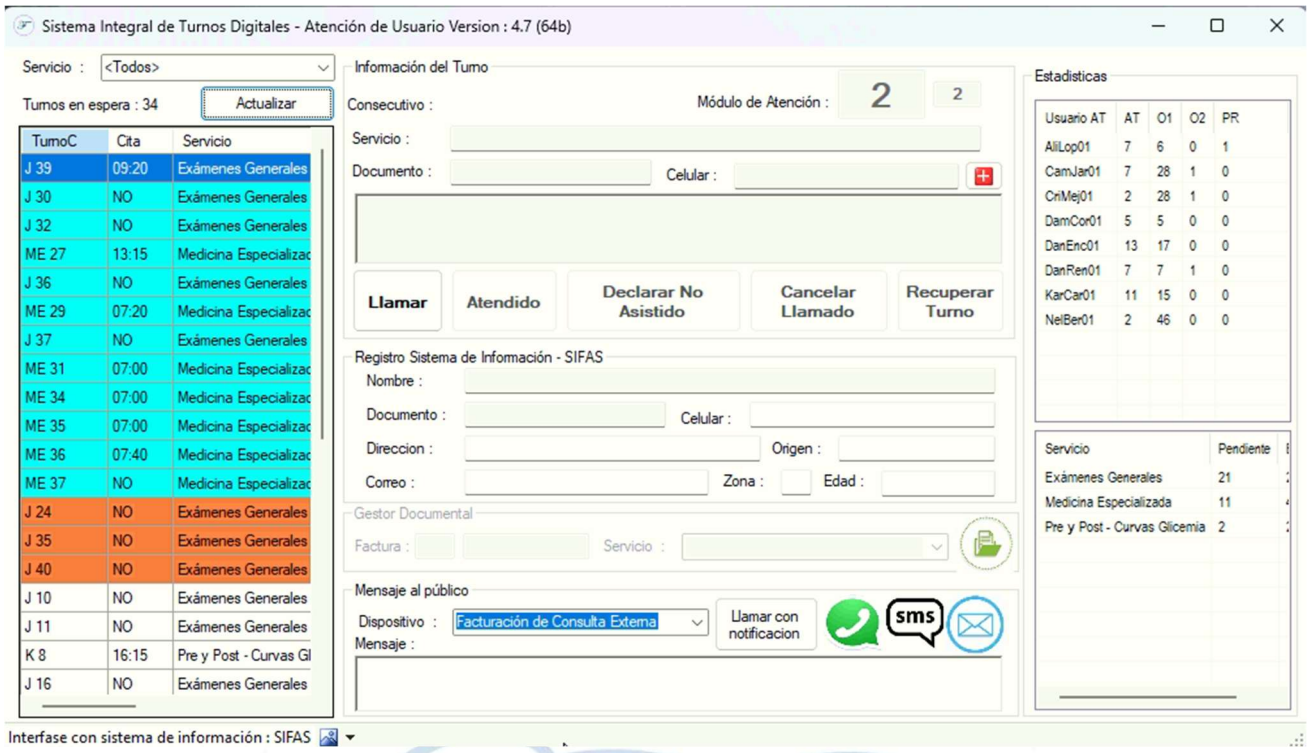
Impresión de la ficha de acuerdo a la información del turno :



Sistema debidamente desarrollado para control y auditoría de transacciones. El sistema permite mediante un registro de bitácora realizar seguimiento en todo momento a las acciones realizadas por cada usuario mediante el uso de un usuario asignado y su contraseña debidamente encriptada, que de acuerdo a los roles y perfiles definidos tendrán acceso o no a las diferentes características de la solución.



Pantalla para uso del agente/operador. En la pantalla del agente cuenta con las siguientes características: 1. Se puede visualizar los turnos pendientes semaforizados visualmente con colores las diferentes prioridades que tiene cada usuario (Discapacidad, Embarazada, Niño, Tercera Edad, etc.). 2. Cuenta con los botones de operaciones básicas para el manejo del turno por parte del agente. 3. Se puede visualizar la información del usuario mediante la interfase* con el sistema de información del Hospital con la posibilidad de actualización en línea en el llegado caso de contar con dicha interfase. 4. Cuenta con un sistema de envío de mensajes a los diferentes monitores (Televisores en salas de espera) para que mediante audio se escuche lo que el agente escribe en toda la sala de espera, (sistema auditado por seguridad). 5. Se puede visualizar un informe estadístico en tiempo real referente a todo el movimiento de los turnos en el día con su correspondiente usuario; a saber, a. Cantidad de pacientes atendidos, b. Minutos transcurridos desde que el usuario solicita el turno hasta que es llamado por el agente, c. Minutos Transcurridos desde que el agente realiza el llamado al paciente hasta que el paciente se presenta ante el agente; indicadores que sirven de base para optimizar el proceso de atención al usuario y calidad en la atención. 6. Cuenta con un informe de turnos pendientes por servicio para que el coordinador de SIAU pueda monitorear el flujo de atención al cliente en tiempo real. 7. Cuenta con un gestor documental que permite administrar los documentos de la cuenta del paciente de acuerdo a la resolución 2284/23.



Pantalla para visualización de turnos. Es la pantalla principal de visualización de turnos de llamado en salas de espera por parte de los agentes, se pueden individualizar por sala/servicio, cuenta con 8 áreas que cumplen entre otras las funciones de identificación de la institución, la cola de turno identificada por servicio y prioridad (de manera gráfica), proyección rotativa de un vídeo promocional o educativo para el área de espera, visualización del último turno llamado a nivel general del sistema, visualización de un mensaje totalmente configurable rotativo de información para que los usuarios puedan leer visualización de una imagen de entorno corporativo o publicitario y visualización de los nombres de los pacientes y consultorio de llamado cuando el médico realiza dicho llamado del paciente. Cabe resaltar que existen dos modalidades en el llamado del paciente: 1 Sin Interfase con el Sistema de Información Hospitalario. En esta modalidad solo se llama el turno indicando código del turno y el módulo de atención; 2 Con Interfase con el Sistema de Información Hospitalario. En esta modalidad en el llegado caso en donde el paciente cuente con registros de identificación en el HIS, se llama el turno con el nombre del paciente y el módulo de llamado para atención.

INGENIERIAFYPCSS.A.S



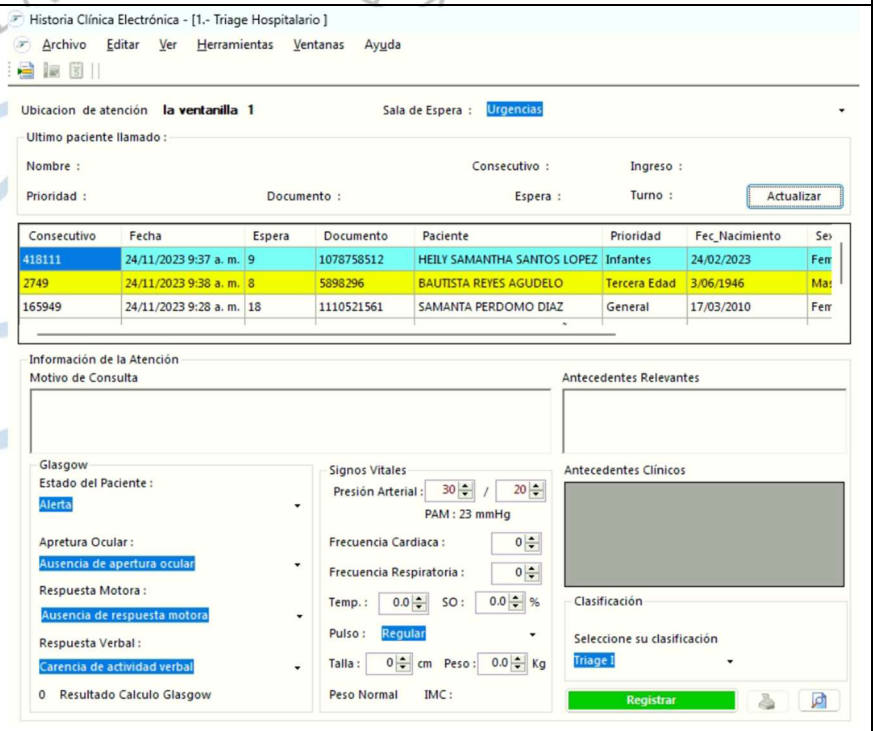
SISTEMA INTEGRAL DE TURNOS PARA URGENCIAS – TRIAGE (OPCIONAL)

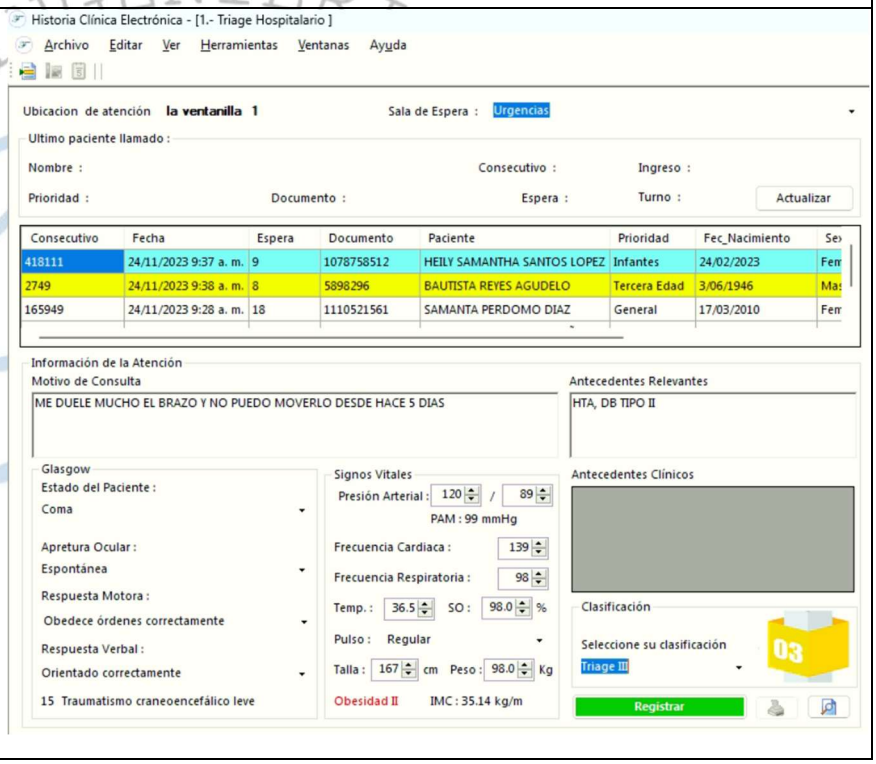
El sistema integral de turnos para el área de urgencias es un sistema especializado en la atención de pacientes de donde se pueden obtener las estadísticas más precisas en cuanto a tiempos y movimientos y las diferentes clasificaciones de prioridades de los usuarios que requieren el servicio.

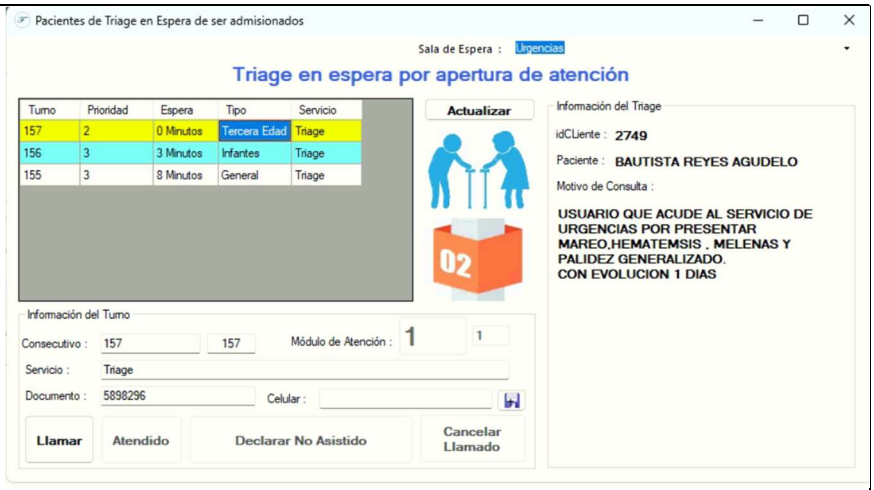
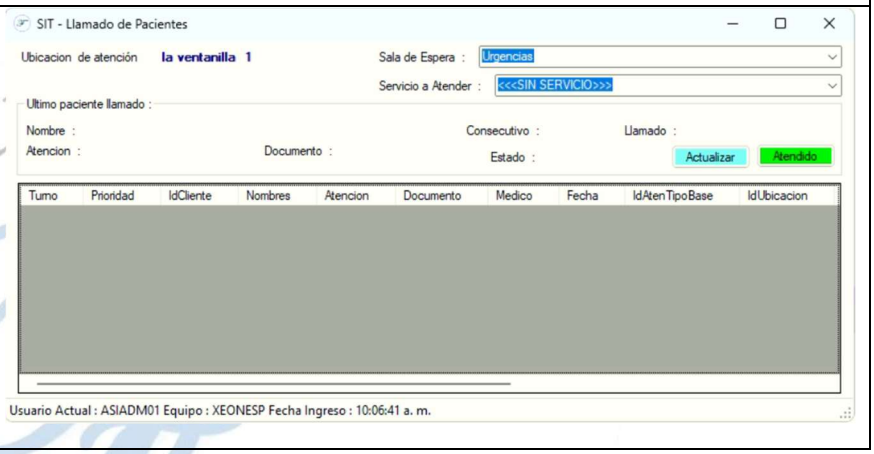
Funciona de manera estructurada con interfase en el sistema de información (Sihos®) que permite minimizar los procesos ya que el sistema automáticamente reconoce el Triage realizado dentro de la Historia Clínica Electrónica, disminuyendo así los procesos realizados por el médico en la consulta después de ser visto por el Triage.*

El funcionamiento es similar al de servicios ambulatorios, se identifican pasos precisos para garantizar el óptimo proceso de facturación y de seguimiento al paciente.

Requiere autorización expresa por parte de la Casa Matriz de Sihos

PROCESO DE TRIAGE DE URGENCIAS - SIT		
ACTOR	**PROCESO**	**FINALIDAD**
PACIENTE	Solicitud del turno directamente en el atril solo o con el acompañamiento de un orientador	
PERSONAL ASISTENCIAL TRIAGE	Realiza el llamado del turno solicitado en el sistema de información TOBY	

SISTEMA	Realiza el llamado del paciente al visualizador destinado.	
USUARIO	Se presenta en el sitio indicado por el sistema en el visualizador para la atención	
PERSONAL ASISTENCIAL DE TRIAGE	Valora al paciente en el módulo diseñado, valoración que puede ser impresa en caso de requerirlo, para aquellos pacientes que se clasifican como triage 1, 2 o 3, se generará una alerta al área de facturación para proceder a su correspondiente apertura de atención.	

FACTURADOR	Realiza el llamado del paciente al visualizador de acuerdo a las características indicadas para ello para realizar la apertura de la Admisión y le salga al médico para realizar el llamado.	
MEDICO	Realiza el llamado del paciente de acuerdo a los criterios establecidos por prioridad y clasificación de triage, se realiza de manera automática al seleccionar el paciente admisionado y en espera de ser atendido,	

Los elementos entregados son propiedad de Ingeniería Fypcs SAS en calidad de arrendamiento incluido en el valor del contrato y el mantenimiento, así como su cambio/reposición/reparación/configuración/administración será exclusivo del personal de Ingeniería Fypcs S.A.S.; cualquier daño será responsabilidad del Hospital.

El Hospital destinará un sitio con las garantías de seguridad, ambientales y de acceso restringido para la instalación del equipo servidor, el cual será administrado por Ingeniería Fypcs Sas cumpliendo todas las normas de seguridad informática y confidencialidad de la información relacionadas.

El soporte técnico estará disponible en horario de 24 horas 7 días a la semana los 365 días del año vía WhatsApp o telefónicas a nuestra mesa de ayuda (3157035766) o con solicitudes realizadas mediante correo electrónico soporte@fypcs.com.

Para temas de soporte presencial, o reinducciones, se requiere programación.