Acta de inicio de contrato CPS-121-2026

Modalidad de selección Contratación directa

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Nº CPS-121-2026

PRIMERA: Objeto del contrato: CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LICENCIAMIENTO Y USO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA BAJO MODALIDAD SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL AGENDAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS CITAS EN E.S.E HOSPITAL SAN FERNANDO – AMAGA-ANTIOQUIA.

Alcance del Objeto: El contratista en su calidad de proveedor del servicio implementará la plataforma, realizará las integraciones necesarias para permitir la interoperabilidad y otorgará una licencia de uso de la plataforma. Esto incluye los servicios de comercialización y venta, implementación y puesta a punto, formación y entrenamiento, servicio soporte, mejoras y evolución de la Plataforma de Agendamiento de Citas en Nube "COCO"

La Plataforma de Agendamiento de Citas en la Nube "COCO", incluye las siguientes funcionalidades:

13. **ASIGNACIÓN DE CITAS:** Se habilitarán los siguientes medios para agendamiento, reprogramación y cancelación de citas, los cuales estarán disponibles para que el paciente/afiliado/usuario inicie el primer contacto con la institución, facilitando así el acceso a la disponibilidad de las citas y mejorando los tiempos de respuesta:

1.7. Interfaz para agendamiento interno: Se entrega el software con una interfaz para agendar citas, de forma fácil y eficiente, mejorando tiempos de respuesta al paciente.

1.8. Portal de Auto - agendamiento Web /Autogestión: interfaz de usuario que permite gestionar las citas al usuario desde el portal web.

1.9. Chat Bot de Auto - agendamiento WhatsApp /Autogestión: se habilitan Bots virtuales que contestarán los chats y gestionarán citas interactuando con los usuarios, esto incluye: Robots 24/7 sin interrupciones, atención del 100% de chats de entrada y número compartido por subregiones. Si se requiere un número personalizado para la institución, tiene cobro adicional.

14. **GESTIÓN ASISTENCIA A LA CITA (ANTES DE LA CITA):** Herramientas dispuestas para mejorar significativamente la asistencia a las citas médicas, creando una experiencia de atención integral que fortalezca la relación médico-paciente y garantice un seguimiento efectivo de la salud.

Se incluyen las siguientes:

- Confirmación de cita por WhatsApp (1 mensaje)
- Confirmación de cita por llamada (máximo 3 intentos)
- Demanda insatisfecha + lista de espera: Se brinda un sistema para el manejo de la demanda insatisfecha por medio de la lista de espera que se activa para los pacientes que no encuentren disponibilidad
- Módulo de Autorizaciones: Durante el proceso de agendamiento y auto agendamiento de citas COCO le pedirá al paciente información sobre la autorización: Cédula del paciente, número de autorización y fecha de vencimiento, donde COCO procesa la

información y hace la validación con la base brindada por la institución y si está autorizado se le permite gestionar su cita.

- Acciones masivas por email: Este módulo permite notificar a los pacientes de manera eficiente sobre cancelaciones o reprogramaciones de citas. Las comunicaciones son enviadas por correo electrónico de forma masiva, asegurando que todos los pacientes afectados reciban información oportuna sobre los cambios en su agenda.
- Gestión de archivos: Facilita la interacción entre pacientes y la institución permitiendo el envío y recepción de archivos como imágenes, documentos PDF o resultados médicos. Esto mejora la comunicación y reduce tiempos al centralizar la información directamente en el sistema.
- Portal Paciente: Un espacio digital intuitivo donde los pacientes pueden gestionar sus citas médicas. Desde este portal pueden validar su historial de consultas, agendar, cancelar o reprogramar citas, brindándoles autonomía y mejorando su experiencia de atención.

Contratante	
E.S.E	HOSPITAL SAN FERNANDO Amagá – Antioquia
Representante legal:	Walter Darío Giraldo Espinal
Cedula de Ciudadanía:	71.589.024 expedida en Medellín – Antioquia
Nit:	890906346-1
Contratista	
Nombre	**ROBERT ANDRES PARADA ZULUAGA**
NIT	901.314.811-2
REPRESENTANTE LEGAL	COCO INVERSIONES TECNOLOGICAS SS
Cédula	1.152.195.305
Interventor	
Nombre	Maribel Del Socorro Chica Pareja
Cargo	Subdirectora Administrativa y Financiera

CERTIFICACIÓN DE INICIO DE OBJETO DE CONTRATO

Se certifica que el contrato para prestación de servicios número CPS-121-2026 con una duración de Tres (03) meses, contados a partir de la suscripción de la presente acta de inicio y por valor de TRECE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($13.500.000) M/CTE, IVA INCLUIDO, inicia el día 07 de abril de 2026 y que este cumplió con los requisitos previos de la etapa precontractual según el Estatuto de contratación.

En constancia de lo anterior firman:

WALTER DARIO GIRALDO ESPINAL
CONTRATANTE

ROBERT ANDRES PARADA ZULUAGA
R/L COCO INVERSIONES TECNOLÓGICAS S.A.S
CONTRATISTA

MARIBEL DEL SOCORRO CHICA PAREJA
SUPERVISORA