2026 04 08 20,933,545.00

MCM SOLUTIONS SAS

VEINTE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS MCTE .....

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEI
NIT. 900750333

COMPROBANTE DE EGRESO No. 24,119

Fecha : 08/abril/2026 **Pagado a :** 901482482-2 MCM SOLUTIONS SAS

La Suma de : VEINTE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS MCTE ..... **Valor $** 20,933,545.00

Banco : 51 DAVIVIENDA
Cuenta : 04 462169999366 **Cheque :** PE

POR CONCEPTO DE GASTOS ADMON
No. 27,057 **Fact** MCM351 **Valor Bruto $** 15,126,050.00 **Valor Neto $** 15,211,685.00

Codigo	Descripcion	Valor
303	ICA SERVICIOS ICA 10 X 1000	15,126.00
IV1	IVA 19%	2,873,950.00
IVA	RETENCION DEL IVA	431,093.00
RH2	HONORARIOS 11%	1,663,866.00

MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

GIRO	OBLIGACION	REGISTRO	CDP	COD. ARTICULO	ARTÍCULO	VALOR
559	503	7	34	212020200802	Servicios prestados a las empresas y ser	18,000,000.00

POR CONCEPTO DE MANTE SERVIVIOS -ADMI
No. 27,058 **Fact** MCM-351 **Valor Bruto $** 5,129,412.00 **Valor Neto $** 5,721,860.00

Codigo	Descripcion	Valor

ELABORADO **REVISADO** **APROBADO** Hora: 10:53

Usuario Imprime: TATIANA
Usuario Responsable: TATIANA

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEI NIT. 900750333	COMPROBANTE DE EGRESO No. 24,119

Fecha : 08/abril/2026 **Pagado a :** 901482482-2 MCM SOLUTIONS SAS

La Suma de : VEINTE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS MCTE ..... **Valor $** 20,933,545.00

Banco : 51 DAVIVIENDA
Cuenta : 04 462169999366 **Cheque :** PE

303	ICA SERVICIOS ICA 10 X 1000	5,129.00
IV1	IVA 19%	974,588.00
IVA	RETENCION DEL IVA	146,188.00
RSI	SERVICIOS 4%	205,176.00

MOVIMIENTO PRESUPUESTAL

GIRO	OBLIGACION	REGISTRO	CDP	COD. ARTICULO	ARTÍCULO	VALOR
558	504	7	34	212020200803	Servicios prestados a las empresas y ser	6,104,000.00

TOTAL IMPUESTOS | **TOTAL DESCUENTOS**

TASA PRODEP $ 602,600.00

CUENTA	NOMBRE CUENTA	DEBITOS	CREDITOS
111005001	BANCO DAVIVIENDA CTA CORRIENTE 0560462	0.00	20,933,545.00
240101002	SERVICIOS	5,721,860.00	0.00
240101003	REMUNERACION DE SERVICIOS TECNICOS	15,814,285.00	0.00
240722001	PRODEPORTES Y RECREACION 2*5%	0.00	602,600.00

Recibí: _____

Nombre: _____

C.C. No. _____ de _____

Firma: _____

Huella dactilar

OBSERVACIONES: PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONAL DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMEN Y DESPLI DEL SISTEMA DE CONTAC CENTER MULTICANAL PARA EL AGEND DE CITAS DURANTE EL MES DE ENERO DEL 2026 CONTRATO 010 DE 2026

ELABORADO **REVISADO** **APROBADO** Hora: 10:53

Usuario Imprime: TATIANA
Usuario Responsable: TATIANA

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZ
NIT. 900750333

Fecha: 08/04/2026 Hora: 16:34

Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

CUENTA POR PAGAR

CONCEPTO	NUMERO	FECHA	FECHA VENC.	No FACTURA
GASTOS ADMON	27,057	27/feb./2026	27/feb./2026	MCM351

Obligación: 503 **Registro:** 7

TERCERO

NIT: 901482482 2 **NOMBRE:** MCM SOLUTIONS SAS
TEL: 3202555767 **DIRECCION :** CL 25 12 27 OF 302 001

OBSERVACIONES	VALORES	
PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONAL DE APOYO A AL AGESTION ADMINISTRATIVA EN AL IMPLEMENTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC CENTRL MULTICANAL PRA EL AGENDAMIENTO DE CITAS. DURANTE EL MES DE ENERO DEL2026* SEGUN CONTRATO 10 2026.	**BRUTO :**	18,000,000.00
	DESCUENTOS :	0.00
IMPUESTOS :		
ICA SERVICIOS ICA 10 X 1000		15,126.00
RETENCION DEL IVA		431,093.00
HONORARIOS 11%		1,663,866.00
VALOR NETO EN LETRAS	**NETO :**	15,889,915.00
	CANCELADO :	0.00
QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS MCTE	**N. CREDITO :**	0.00
	N. DEBITO :	75,630.00
	SALDO ACTUAL :	15,814,285.00

IMPUTACION CONTABLE

CUENTA		DEBITOS	CREDITOS
240101003	REMUNERACION DE SERVICIOS TEC	0.00	15,889,915.00
243603002	retencion en la fuente del 11%	0.00	1,663,866.00
243625001	RETE IVA	0.00	431,093.00
243627002003	303- ICA SERVICIOS ICA 10 X1000	0.00	15,126.00
510801001	REMUNERACION POR SERVICIOS TE	18,000,000.00	0.00

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES D
NIT. 900750333

NOTA DEBITO A CXP
No. 968

TERCERO
901482482 2 MCM SOLUTIONS SAS

Fecha
31/marzo/2026

LA SUMA DE SETENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS TREINTA PESOS MCTE

CUENTA POR PAGAR	NUMERO	FACTURA	SALDO	VL N. DEBITO
GASTOS ADMON	27,057	MCM351	15,889,915.00	75,630.00

CODIGO	DEBITOS	CREDITOS
240101003	75,630.00	
243627002002		90,756.00
243627002003	15,126.00	

TOTAL $ 75,630.00

OBSERVACIONES

RETEICA

Hora: 16:34 Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZ
NIT. 900750333

Fecha: 08/04/2026 Hora: 16:38

Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

CUENTA POR PAGAR

CONCEPTO	NUMERO	FECHA	FECHA VENC.	No FACTURA
MANTE SERVIVIOS -ADMI	27,058	27/feb./2026	27/feb./2026	MCM-351

Obligación: 504 **Registro:** 7

TERCERO

NIT: 901482482 2 **NOMBRE:** MCM SOLUTIONS SAS
TEL: 3202555767 **DIRECCION :** CL 25 12 27 OF 302 001

OBSERVACIONES	VALORES	
PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONAL DE APOYO A AL AGESTION ADMINISTRATIVA EN AL IMPLEMENTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC CENTRL MULTICANAL PRA EL AGENDAMIENTO DE CITAS. DURANTE EL MES DE ENERO DEL2026* SEGUN CONTRATO 10 2026.	**BRUTO :**	6,104,000.00
	DESCUENTOS :	0.00

IMPUESTOS :		
ICA SERVICIOS ICA 10 X 1000		5,129.00
RETENCION DEL IVA		146,188.00
SERVICIOS 4%		205,176.00

VALOR NETO EN LETRAS		
CINCO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS SIETE PESOS MCTE	**NETO :**	5,747,507.00
	CANCELADO :	0.00
	N. CREDITO :	0.00
	N. DEBITO :	25,647.00
	SALDO ACTUAL :	5,721,860.00

IMPUTACION CONTABLE

CUENTA		DEBITOS	CREDITOS
240101002	SERVICIOS	0.00	5,747,507.00
243605001	retencion del 4%	0.00	205,176.00
243625001	RETE IVA	0.00	146,188.00
243627002003	303- ICA SERVICIOS ICA 10 X1000	0.00	5,129.00
589701001	COSTOS Y GASTOS POR DISTRIBUIR	6,104,000.00	0.00

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES D
NIT. 900750333

NOTA DEBITO A CXP
No. 969

TERCERO
901482482 2 MCM SOLUTIONS SAS

Fecha
31/marzo/2026

LA SUMA DE VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS MCTE

CUENTA POR PAGAR	NUMERO	FACTURA	SALDO	VL N. DEBITO
MANTE SERVIVIOS -ADMI	27,058	MCM-351	5,747,507.00	25,647.00

CODIGO	DEBITOS	CREDITOS
240101003	25,647.00	
243627002002		30,776.00
243627002003	5,129.00	

TOTAL $ 25,647.00

OBSERVACIONES

RETEICA.

Hora: 16:38 Usuario Imprime: AVARIAS
Usuario Responsable: AVARIAS

E.S.E DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA			
Tipo de Documento	Area o Proceso que lo Genera:		
FORMATO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
Nombre	Código	Versión	Fecha aprobación
SUPERVISOR CONTRATO	A-TH-F-009	V5	05/03/2025

EL SUPERVISOR DEL CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO No. 010-2026

CERTIFICA:

Que **MCM SOLUTIONS SAS** identificado (a) con documento de identidad y/o Nit. No 901482482-2 cumplió a satisfacción con las actividades relacionadas con el objeto del Contrato de **PRESTACIONES DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMEMTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC 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** del Contrato de prestación de Servicios No. 010 – 2026 de fecha 05/01/2026 , la presente cuenta correspondiente al periodo de ENERO 2026 , y cumple con el pago de seguridad social.

DETALLE	Administrativo	Mantenimiento
Valor Contrato Inicial	$18.000.000	$6.104.000
No. CDP	34	34
No. RP	07	07
Rubro Presupuestal: Servicios Administrativos y de mantenimiento administrativo		
Plazo de Ejecución	31 - ENERO	31 - ENERO
ADICION		
No. CDP		
No. RP		
Plazo de Ejecución		
MODIFICACION		
Otro si modificatorio		
Valor Contrato Inicial + Adición – Modificación	$18.000.000	$6.104.000
Valor Ejecutado		
Valor Factura Actual	$18.000.000	$6.104.000
Total Ejecutado	$18.000.000	$6.104.000
Saldo por Ejecutar		
Porcentaje de Ejecución = Total Ejecutado /(Valor Contrato Inicial + Adición – Modificación) %	100%	100%

Se expide en la ciudad de Funza, en el mes de FEBRERO del año dos mil Veintiséis (2.026).

NOMBRE SUPERVISOR: MAURICIO O'BYRNE RAMIREZ
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.

Tatiana Castañeda Delgado.
NOMBRE: TATIANA ALEJAN CASTAÑEDA DELGADO
CARGO: TRANAJO SOCIAL-SIAU

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 351

Señores	ESE DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA		
NIT	900.750.333-1	**Teléfono**	(315) 7004673 - Ext. 000
Dirección	CLL 11 9 99	**Ciudad**	Funza - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	09/02/2026, 17:01
Expedición	09/02/2026, 17:01
Vencimiento	09/02/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Vr. Total
1	PRESTACION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL 05 AL 31 DE ENERO DE 2026	1.00	15,126,050.42	18,000,000.00
2	PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS DEL 05 AL 31 DE ENERO DE 2026	1.00	5,129,411.77	6,104,000.01

Total items: 2

Total Bruto	20,255,462.19
IVA 19%	3,848,537.82
Total a Pagar	24,104,000.01

Valor en Letras:
Veinticuatro millones ciento cuatro mil pesos m/cte con un cent.

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Pago a crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-02-09 por $ 24,104,000.01

Observaciones:
CONTRATO N. 010-2026

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: 03f27956fe452b70b5f5c8ce799db619dd9864649f7c9cab657057013db650397516035f15a8a20cb78c5dce4e8f40dc2

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

E.S.E DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA			
Tipo de Documento	Área o Proceso que lo Genera:		
FORMATO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
Nombre	Código	Versión	Fecha aprobación
INFORME	A-TH-F-011	V5	05/03/2025



1. INFORMACION DEL CONTRATISTA:

NUMERO DE CONTRATO	010 de 2.026
NOMBRE DEL CONTRATISTA	MCM SOLUTIONS
DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y/O NIT	901.482.482 - 2
FECHA ACTA DE INICIO	05/01/2026
VALOR DEL CONTRATO	$ 24.104.000
PLAZO DE EJECUCION	26 DIAS
PRORROGA (ADICION)	
FECHA FINAL DEL CONTRATO	HASTA EL 31 DE ENERO DE 2026
FECHA TERMINACION ANTICIPADA (si aplica)	
VALOR ADICION	
VALOR CONTRATO DEL CONTRATO + ADICION	$24.104.000
OBJETO CONTRATO	PRESTACIONES DE SERVICIOS PROFESIONALESDE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMEMTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC 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.
PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	ENERO del 2026
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME	ENERO del 2026
NUMERO DE INFORME	1 de 1
SALDO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	$ 24.104.000
VALOR A PAGAR EN LA PRESENTE ACTA	$ 24.104.000
ENTIDAD BANCARIA, N° DE CUENTA	BANCOLOMBIA N° DE CUENTA 68900001425 AHORROS
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO___	SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD__X___
NOMBRE DEL SUPERVISOR DELCONTRATO	**MAURICIO OBYRNE RAMIREZ** SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

2. TIPO DE INFORME: Marque con una x el tipo de informe.



Informe Mensual _____	Informe Final ____X✓____

3. **OBLIGACIONES ESPECIFICAS:** Escriba todas las obligaciones contractuales especificas con el detalle de cada una y el grado de cumplimiento.

No	OBLIGACIÓNES ESPECIFICAS CONTRACTUALES	DETALLE DE ACTIVIDAD	% DE CUMPLIMIENTO
1	**Contar con Agentes de servicio**: Operación de 04 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 presenciales y virtuales, garantizando un servicio oportuno y de calidad para el usuario.	Angie Pedraza 1073523938 Michel Zarate 1000788665 Jessica Amézquita 1032465943 Karen Bermúdez 1023037788	100%
2	**Contar con Supervisor del servicio**: 1 supervisor encargado de realizar el seguimiento al proceso y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, manteniendo siempre indicadores eficientes coordinando la programación de cita para garantizar la atención oportuna de los pacientes.	La señora Karen Bermudez, ha sido nombrado director operativo, asumiendo el rol de instructor a tiempo completo para ofrecer apoyo tanto al personal como a los usuarios durante la implementación del Sistema. Esta tarea se lleva a cabo en estrecha colaboración con Mateo López, ambos miembros del equipo de MCM SOLUTIONS.	100%
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.	**APLICATIVO SOLVOT**: Este aplicativo ha sido implementado con el objetivo principal de automatizar, agilizar y resolver cada gestión realizada por nuestros usuarios en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes. Su finalidad es que cada uno de ellos reciba una atención rápida, efectiva y personalizada, facilitando el uso de una plataforma accesibley ampliamente conocida como WhatsApp. Gracias a este programa, es posible supervisar de manera eficiente la productividad de nuestros agentes, a la vez que se genera un reporte detallado de cada gestión realizada por MCM SOLUTIONS, optimizando así la calidad del servicio brindado.	100%
4	**Automatización y sistemas omnicanal**: integración de una plataforma omnicanal que permite solicitar a través de WhatsApp, correo	Para mejorar la calidad de atención y la eficiencia en nuestro hospital, hemos implementado un sistema centrado en optimizar la experiencia de nuestros	100%

	electrónico, llamadas telefónicas, pagina web y otros canales de Atención garantizando una experiencia uniforme en todos los puntos de contacto	usuarios. A continuación, se destacan los aspectos clave deesta iniciativa: Mejora en la accesibilidad y usabilidad: Hemos desarrollado una plataforma que permite a los pacientes modificar o cancelar sus citas de manera rápida y sencilla • Diversificación en la programación de citas: Para brindar mayor comodidad, ofrecemos diversas opciones como un chat bot, correo, una línea telefónica de atención, para que los pacientes puedan elegir elmétodo más conveniente para solicitar sus citas. Recordatorios automatizados: Implementamos un sistema de recordatorios automáticos a través de mensajes de texto, correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el fin de reducir las ausencias y optimizar la gestión de agendas médicas. Integración del historial clínico: Nuestro sistema se integra con el historial médico de los pacientes, lo que facilita una gestión más efectiva de la información clínica y una atención más personalizada. Estas medidas han transformado el proceso de asignación de citas, aumentando la satisfacción de nuestros pacientes y optimizando los recursos del hospital al reducir las citas incumplidas y mejorar la productividad del personal	
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.	**Capacitación del Personal:** Hemos proporcionado formación especializada a nuestro equipo para que estén completamente familiarizados con el nuevo sistema y puedan asistir a los pacientes en la asignación de citas cuando sea necesario.	100%
6	**Atención de Calidad**: Implementación de protocolos y/o procedimientos de atención al paciente para garantizar un servicio de calidad con previo aval de	**Adherencia a los Estándares de Calidad:** Se garantizará el cumplimiento estricto del sistema de garantía de calidad establecido, con especial atención.	100%

	la oficina de Calidad de la institución, con monitoreo constante para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del paciente.		
7	**Recordatorio de citas multicanal**: Sistemas de recordatorio automáticos a través de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, reduciendo significativamente las tasas de ausencia y reprogramación de citas.	Nuestro sistema de confirmación de citas es altamente eficiente y confiable, empleando métodos automatizados para validar las reservas. Hemos implementado múltiples canales de comunicación, incluidos mensajes de texto y mensajes por WhatsApp con opciones interactivas para confirmar las citas. Este enfoque asegura que tanto pacientes como profesionales médicos estén completamente informados sobre las citas programadas, lo que disminuye las ausencias y optimiza el tiempo dedicado a las consultas. Además, ofrecemos soporte adicional para la reprogramación o modificación de citas, con el fin de proporcionar la mayor comodidad posible a nuestros pacientes y mejorar su experiencia en las visitas. Esta estrategia ha tenido un impacto significativo en la eficiencia general de nuestros servicios hospitalarios.	100%
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.	Con la implementación de los múltiples canales de comunicación,con opciones de Confirmación, cancelación y reprogramación.	100%

4. RELACION PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL: Si es primera cuenta, por favor adjuntar certificados de afiliación, de lo contrario adjuntar planilla de seguridad social pagada.

4.1 DESCRIPCION PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL: Por favor describa el pago del mes vencido de sus aportes y adjunte su planilla pagada.

MES DE PAGO	DICIEMBRE	DICIEMBRE
No. PLANILLA	92132744	9497025674
APORTE SALUD	$ 114.400	$ 178.000
APORTE PENSION	$ 456.600	$ 227.800
APORTE ARL	$ 15.100	$ 34.700
APORTE CAJA COMPENSACION	$ 114.300	$ 0
VALOR TOTAL PAGADO	$ 700.400	$ 440.500

DECLARACIÓN No. 1: Manifiesto que he cumplido con las obligaciones derivadas del contrato y que las actividades mencionadas en el presente informe corresponden a las labores efectivamente desarrolladas en el periodo indicado, declarando que seré responsable por las afirmaciones contenidas en el presente documento, que sirve como soporte para certificar el cumplimiento del objeto del contrato.
SI __X__ NO_____

DECLARACIÓN No. 2: Manifiesto que he cumplido con mi obligación de cotizar a salud y pensión de acuerdo con lo establecido en el contrato, y que no he recibido ingresos adicionales durante el presente mes que aumenten la base de cotización.
SI __X__ NO_____

Contratista y/o Representante	Vto. Bueno Lider de proceso o área en el cual realiza sus actividades
MIGUEL MATEO LOPEZ MCM ABOGADOS Y ASOCIADOS SAS C.C 1015435249	**TATIANA ALEJANDRA CASTAÑEDA DELGADO** TRABAJO SOCIAL – SIAU

Supervisor del Contrato

MAURICIO OBYRNE RAMIREZ
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Visto Bueno Tesorería

Firma

E.S.E DEL ORDEN DEPARTAMENTAL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DEL MUNICIPIO DE FUNZA			
Tipo de Documento	Área o Proceso que lo Genera:		
FORMATO	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		
Nombre	Código	Versión	Fecha aprobación
CERTIFICACIÓN PQRSDF	M-AU-F-001	V4	05/03/2025

DE: SIAU

PARA: SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

ASUNTO: CERTIFICACIÓN PQRSDF A SATISFACCIÓN

Cordial Saludo,

La líder de la oficina SIAU se permite certificar la empresa MCM ***ABOGADOS ASOCIADOS SAS****, identificada con NIT. No. 901.482.482 - 2. Quien se desempeña en el marco de la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 757 - 2025: PRESTACIONES DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA IMPLEMEMTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC 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, no registra PQRSDF pendientes en el mes de ENERO.*

Atentamente

Tatiana Alejandra Castañeda

TATIANA ALEJANDRA CASTEÑDA DELGADO
TRABAJO SOCIAL - SIAU

En constancia se firma en el municipio de Funza en el mes de FEBRERO de 2026.

Elaboró y Proyectó: TATIANA ALEJANDRA CASTAÑEDA DELGADO /TRABAJO Social SIAU.
Revisó: Mauricio Obyrne Ramires – Subgerente de salud.
Aprobó: Julia Isabel Muelle Plazas-Gerente.

Quienes proyectamos, revisamos y aprobamos, declaramos que el presente documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo recomendamos para la firma de la Gerencia de la E.S.E.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES"			
TIPO DE DOCUMENTO:	NOMBRE		ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:
FORMATO	PAZ Y SALVO CONTRATISTAS		GESTION DE TALENTO HUMANO
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA ELABORACION	PAGINA
A-TH-F-012	8	05/03/2025	1 de 1

1. INFORMACION DE CONTRATISTA:

NOMBRE DEL CONTRATISTA: MCM SOLUTIONS SAS

DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y/O NIT: 901482482	**No. Contrato: 010-2026**
AREA: ADMINISTRATIVO	**CARGO:** Agendamiento

2. OBJETO DEL CONTRATO:

IMPLEMEMTACION Y DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE CONTAC 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

3. AREA ADMINISTRATIVA Y ASISTENCIAL

CONTRATACION		TALENTO HUMANO	
Contrato / Acta de inicio Firmanda	✓	Documentacion Hoja de Vida	✓
Polizas de Contrato	✓	Capacitaciones	✓
Liquidacion/ Acta Terminacion	✓	Seguridad Social del contrato al dia	✓
		Carnet	✓
FIRMA		**FIRMA**	
ALMACEN		**SISTEMAS**	
Equipo de Computo	✓	Cierre de Registros al Di	✓
Entrega de Inventario Asignado	✓	Entrega de Usuario CNT	✓
		Información Intranet	✓
		Backup - Informacion	✓
FIRMA		**FIRMA**	

3. AREA ASISTENCIAL

BIOMEDICO		SALUD PUBLICA	
Buen estado de Equipos		Informes - Reportes al di	✓
Entrega de Inventario Asignado		Indicadores	✓
		Metas	✓
FIRMA	N.A	**FIRMA**	Laura Argello.

CONTRATISTA Y/O REPRESENTANTE	SUPERVISOR DEL CONTRATO
	MAURICIO BYRNE RAMIREZ
CC Y/O NIT: 1015485249	**CARGO: SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

MCM SOLUTIONS S.A.S
NIT 901.482.482-2

Certificación de pago de aportes a seguridad social y parafiscales

Bogotá D.C., 1 de Febrerp de 2026

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 Diciembre 2025.

Miguel Mateo Herrera Lopez
Representante Legal
CC. 1.015.435.249

Nidia Milena Forero
Contadora Pública
T.P. 108669-T

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
52.885.009
NUMERO

FORERO CARABUENA
APELLIDOS

NIDIA MILENA
NOMBRES

FIRMA





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
CLAUDIA BEATRIZ RENGIFO LOPEZ

INDICE DERECHO

A-1500116-45116701-F-0052885009-20031216 0040803350A 01 136694924

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

IDEQS

FIRMA DEL TITULAR

28504

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 Educación Nacional - Junta Central de Contadores.

LOGOFORMAS CONM. 9802568

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

D E 2 1 8 F 9 A 4 9 0 8 E 0 E D

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 **********
****
****

Dado en BOGOTA a los 24 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

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1073523938		PEDRAZA ALZATE ANGIE YOJANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CRA 8 7 15	FUNZA-CUNDINAMARCA	1234567	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2025-12	2025-12	2069482865	94970256741	1	2026/01/13	2026/01/08	BANCOLOMBIA	0	$440,500

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$227,800	$0	$0	$227,800
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	$227,800	$0	$0	$227,800
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$34,700	$0	$0	$34,700
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	$34,700	$0	$0	$34,700
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$178,000	$0	$0	$178,000
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$178,000	$0	$0	$178,000
TOTAL				1	$440,500	$0	$0	$440,500

2026/01/08 04:29 PM

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1073523938		PEDRAZA ALZATE ANGIE YOJANA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CRA 8 7 15	FUNZA-CUNDINAMARCA	1234567	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-12	2025-12	2069482865	9497025674	I	2026/01/13	2026/01/08	BANCOLOMBIA	0	$440,500

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION		SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$34,700		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$34,700		$0	$0
Ciudad: FUNZA Depto: CUNDINAMARCA (1 Afiliados)					$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$34,700		$0	$0
1	CC 1073523938	PEDRAZA ANGIE	230201	30	$1,423,500	$227,800	EPS037	30	$1,423,500	$178,000		0	$0	$0	14-11	30	$1,423,500	$34,700	0	$0	$0
Total	Afiliados(1)				$1,423,500	$227,800			$1,423,500	$178,000			$0	$0			$1,423,500	$34,700		$0	$0

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901482482-2	MCM SOLUTIONS S.A.S	CLL 25 12 27 OF 301	3124166913	JURIDICO@MCMASOCIADOS.COM	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	C – MIPYME		BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
					2	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2025-12	2025-11	E	22/12/2025	92132744	$700.400	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	57.000	0		0		0	3	200	0	57.200	1
EPS010	EPS Sura	800088702-2	57.000	0		0		0	3	200	0	57.200	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230301	Porvenir	800224808-8	227.800	0	0	0	0	3	500	0	228.300	1
25-14	Colpensiones	900336004-7	227.800	0	0	0	0	3	500	0	228.300	1

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-11	ARL SURA	890903790-5	15.000				15.000	3	100	15.100			150	15.100	2

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF22	Colsubsidio	860007336-1	114.000	3	300	114.300	2

TOTALES PARAFISCALES

Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	3	0	0	0
ICBF				
0	3	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA

Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	2	114.000	114.400
Pensión	2	455.600	456.600
Riesgos Laborales	1	15.000	15.100
CCF	1	114.000	114.300
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	6	698.600	700.400

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE							
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901482482-2	MCM SOLUTIONS S.A.S		CLL 25 12 27 OF 301	3124166813	JURIDICO@MCMASOCIADOS.COM	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	C – MIPYME			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					2	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2025-12	2025-11	E	22/12/2025	92132744	$700.400	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE								INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colombiano en el Exterior	Estudiante	IGE	IRT	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	COTIZANTE	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	1014312576	ANZOLA CERON DAGMARY STPHANYA	1	0			S																	23/30/1	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS005	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF22	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
2	CC	1033744163	MURCIA ARIZA JULIANA CAMILA	1	0			S																	23-14	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS010	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF22	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

MCM

Revisado.
Tatiana Alejandra Castañeda Delgado.

Bogotá, 30 de enero de 2026.

Señores:
E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE FUNZA
Atn. Dr. Tatiana Alejandra Castañeda Delgado 010-2025 Funza, Cundinamarca

Asunto: Informe de gestión para el proceso de agendamiento de citas del ESE Hospital Nuestra Señora De las Mercedes de Funza del periodo comprendido entre el 05 de enero al 31 de enero del 2026.

- **Líneas de atención 6013288948**, la meta principal de este proceso es aumentar la eficiencia y efectividad del servicio. Para alcanzarla, se están llevando a cabo capacitaciones para el personal, asegurando una comunicación clara en todas las f ases del procedimiento. Se busca ofrecer una experiencia mejorada tanto para los pacientes como para el equipo, promoviendo una atención más eficiente y satisfactoria en general.
- **Chat Bot al número 3157004673** para todas las sedes, el propósito del chat es optimizar la asignación de citas y minimizar la necesidad de que los usuarios se desplacen al Centro Médico. Se pretende acelerar las respuestas, simplificar la comunicación a través del Chat Bot para reducir los tiempos de espera y facilitar el acceso a los servicios médicos especializados. De esta manera, se asegura una atención más rápida y conveniente para los pacientes.

GESTION CALL CENTER:

En el periodo anterior, la central de citas gestiono un total de **12.972**, solicitudes recibidas a través de llamadas, WhatsApp y línea de frente.

De estas solicitudes, se lograron asignar **5.939** citas médicas.

Adicionalmente, como parte de las actividades de apoyo a la atención, se realizaron 34.495 envíos masivos de recordatorios de citas.

573 aperturas de agenda para la programación de nuevas citas., con estas acciones se alcanzó un total de **53.979**

DIFICULTADES EN EL PROCESO DE AGENDAMIENTO

Durante el mes de enero se presentaron algunas novedades que afectaron la asignación de citas, lo que generó una disminución en comparación con el mes anterior:

- Ausencia de dos Ginecólogas.
- Reprogramación o cancelación de agendas de Jefe de Enfermería.
- Ausencia del servicio de jefes de enfermería en centro de salud.
- Ausencia de médico general en la sede principal.
- Cancelación de agenda de Medicina Interna debido a novedades en el servicio de Urgencias.
- Reprogramaciones Del servicio de Odontología, Por problemas de equipo.
- Ausencia de especialista de Urología.
- Ausencia de especialista de Psiquiatra

DISTRIBUCION DE LAS AGENDA:

Las gestiones se discriminan de la siguiente manera:

Scanned with

Citas Agendadas Línea de Frente:

Durante el período del mes de enero la central de citas, realizó un agendamiento de 594 citas médicas, se atendieron más de 1.678 personas en el mes de enero, aunque este número es significativo, MCM dispondrá de una persona una vez por semana para realizar educación al paciente, incentivando el uso de los demás canales de atención con el f in de minimizar aglomeraciones y fácil acceso al sistema de Salud.

Citas Agendadas Telefónicas:

Durante este período, la central de citas recibió un total de 4.797 llamadas telefónicas de las cuales se asignaron 1.289 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
LLAMADAS CORTADAS	6	0,13 %
SOLICITUD DE REPROGRAMACIONES	98	2,04 %
NO ASIGNADAS – SOLICITUD DE CANCELACIÓN	65	1,35 %
NO ASIGNADAS – NO SE OFERTA EL SERVICIO	289	6,02 %
NO ASIGNADAS – POR DISPONIBILIDAD DE SEDE	384	8,01 %
NO ASIGNADAS – PACIENTE RETIRADO DE LA EPS	141	2,94 %
NO ASIGNADAS – PACIENTE COTIZANTE	174	3,63 %
NO ASIGNADAS – POR OPORTUNIDAD DE AGENDA	1.018	21,22 %
NO ASIGNADAS – NO SOMOS SU IPS	341	7,11 %
INFORMACIÓN GENERAL	992	20,68 %
CITAS ASIGNADAS	1.289	26,86 %
TOTAL GENERAL	4.797	100 %

Citas Agendadas por WhatsApp:

Durante este periodo, la central de citas recibió un total de 10,265 solicitudes por Chat de las cuales se asignaron 3.337 citas médicas, las solicitudes se discriminan de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
No asignadas: no se oferta el servicio	8	0,08 %
No asignadas: paciente cotizante Hospital Nueva EPS	141	1,44 %
Solicitud de reprogramaciones	318	3,25 %
No asignadas: paciente retirado/cancelado de la EPS	621	6,35 %
Solicitud de cancelaciones	241	2,46 %
No asignadas: no somos su IPS	879	8,99 %
Solicitud de información general	1.574	16,09 %
No asignadas por disponibilidad de agenda	2.854	29,19 %

Scanned with

Citas asignadas	3.142	32,13 %
TOTAL GENERAL	**9.778**	**100%**

Citas Agendadas por Correo Electrónico:

Durante este periodo, la central de citas recibió un total de 32 solicitudes por correo electrónico de las cuales se asignaron 30 citas médicas.

Aperturas de agendas:

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

Semana	Cantidad	Porcentaje (%)
Semana 1	88	31.43%
Semana 2	88	31.43%
Semana 3	92	32.86%
Semana 4	12	4.29%
TOTAL	280	100%

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.

Medio de envío	Cantidad	Porcentaje

Scanned with

Mensajes de texto	7,989	34%
WhatsApp	15,458	65.92%
Total	23,447	100%

- **Ejemplo de ello: ¡Hola, *DANIEL FELIPE BERNAL GOMEZ*!**

¡En 2 dias nos vemos! Queremos recordarle su importante cita de *PSIQUIATRIA* programada para el *29 de enero* a las *09:20 a.m.* en nuestra sede ubicada en *SEDE NUEVA CASA BLANCA*.

Por favor, *recuerde asistir*. Queremos contribuir a su bienestar y acompañarlo en su proceso de cuidado.

Para su comodidad y una atención ágil:
Le agradecemos llegar *1 HORA ANTES* de la hora asignada. Esto nos ayuda con los procesos de admisión. Es indispensable presentar en *ORIGINAL*:

- Autorización vigente (si es necesaria).
- Orden médica correspondiente.
- Su documento de identidad.

¿No puede asistir?
Política de Cancelación (¡Importante!):
Entendemos los imprevistos, Si no puede asistir a su cita, *DEBES* notificar la *CANCELACIÓN* o solicitar *REAGENDAMIENTO* con un mínimo de *24 horas de antelación*. No hacerlo impide que otro paciente en espera acceda a la atención que necesita.

(Selecciona tu opción)

1. ☑ *¡Confirmo! Allí estaré.*
2. ✕ *Necesito Cancelar.*
3. 31 *Quiero Reagendar.*
4. *Esta Equivocado.*

¡Gracias por tu confianza y colaboración! Nos vemos mañana

Total, de Citas Agendadas por Especialidad y Centros de Atención:

Scanned with

MCM

Esta tabla ofrece un resumen de la distribución de citas por especialidad en cada centro de atención durante este período, lo que permite identificar las áreas con mayor actividad en cada centro de atención.

ESPECIALIDADES	EL HATO	FUNZA	SIETE TROJES	TOTAL
GASTROENTEROLOGIA	0	12	0	12
CIRUGIA GENERAL	0	14	0	14
TRABAJO SOCIAL	0	19	0	19
CARDIOLOGIA	0	20	0	20
FONOAUDIOLOGIA	0	20	0	20
OFTALMOLOGIA	0	28	0	28
TERAPIA RESPIRATORIA	0	46	0	46
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	60	0	60
OBSTETRICIA	0	68	0	68
DERMATOLOGIA	0	75	0	75
MEDICINA INTERNA	0	103	0	103
OPTOMETRIA	0	129	0	129
PEDIATRIA	0	172	0	172
NUTRICION Y DIETETICA	0	175	0	175
PSICOLOGIA	0	189	0	189
GINECOLOGIA	0	200	0	200
ORTOPEDIA	0	315	0	315
TERAPIA FISICA	0	467	0	467
ENFERMERIA	14	505	13	532
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	563	0	563
ODONTOLOGIA	245	331	180	756
HIGIENE ORAL	506	692	307	1505
MEDICINA GENERAL	455	1181	38	1673
TOTAL GENERAL	**1220**	**5384**	**538**	**7142**

Citas Agendadas por EPS:

Esta tabla presenta el resumen de las citas asignadas por cada EPS durante el periodo comprendido anteriormente.

EPS	TOTAL
CAPITAL SALUD EPS S	1
COMPAÑIA DE SEGUROS COLSANITAS S.A.	1
ASMET SALUD EPS SAS	2
AXA SEGUROS COLPATRIA S.A	2

Scanned with

COLMENA RIESGOS PROFESIONALES	2
SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO EST	2
SEGUROS GLES SURAMERICANA SOAT	3
ADRES	4
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA SAS	4
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A	4
CAJACOPI EPS S.A.S	5
COMPENSAR EPS	5
LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C.	7
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA	15
ATENCION A PARTICULARES	19
SEGUROS BOLIVAR S.A	19
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A	29
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	36
MUTUAL SER ESS	43
SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA	59
MUNDIAL DE SEGUROS	77
EPS FAMISANAR SAS	270
SALUD TOTAL S.A.	1377
NUEVA EPS	2529
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS SAS	2627
TOTAL GENERAL	**7142**

Citas Incumplidas:

Es importante aclarar que, a pesar de que en el momento de la asignación de la cita se informa claramente el tiempo mínimo requerido para realizar una cancelación (de manera oportuna), el paciente y/o el usuario no realizan la solicitud de cancelación con esta anticipación. Se debe tener en cuenta que, actualmente no contamos con autorización para cancelar la cita si el paciente la anula el mismo día en que está programada. Esta limitación persiste incluso si el usuario intenta hacerlo por medio de llamada, mensaje de texto o WhatsApp

En enero, se registraron un total de 546 ausencias de pacientes de un total de 7,142 citas programadas, lo que equivale al 9%. Cabe resaltar que, como parte del proceso, se envían recordatorios de las citas asignadas por mensaje de texto y WhatsApp, 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.

Scanned with

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:

En esta tabla se presenta la cantidad total de citas no asistidas por especialidad.

ESPECIALIDADES	TOTAL
CIRUGIA GENERAL	2
MEDICINA INTERNA	2
PEDIATRIA	2
TERAPIA RESPIRATORIA	2
OBSTETRICIA	4
ORTOPEDIA	4
NUTRICION Y DIETETICA	6
TERAPIA FISICA	7
GINECOLOGIA	14
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	21
HIGIENE ORAL	75
ODONTOLOGIA	84
ENFERMERIA	125
MEDICINA GENERAL	198
TOTAL GENERAL	**546**

Citas Incumplidas por EPS:

El siguiente cuadro presenta el número total de citas incumplidas por parte de los usuarios, desglosado por EPS. Esta información permite visualizar el impacto que tienen los incumplimientos de citas en la gestión de la atención en salud.

ESPECIALIDAD	TOTAL
ASMET SALUD EPS SAS	1
AXA SEGUROS COLPATRIA S.A	1
COMPENSAR EPS	1
LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C.	1
MUNDIAL DE SEGUROS	1
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA	2
SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA	2
ATENCION A PARTICULARES	3
MUTUAL SER ESS	4

Scanned

EPS FAMISANAR SAS	7
SALUD TOTAL S.A.	121
NUEVA EPS	182
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS SAS	220
TOTAL	**546**

DEMANDA INSATISFECHA

Este cuadro muestra la limitada disponibilidad en ciertas especialidades médicas debido al elevado volumen de solicitudes de servicios en esas áreas.

Se muestra un cuadro por Especialidad y así mismo por EPS

ESPECIALIDAD	**TOTAL**
PSIQUIATRIA	82
GINECOLOGIA	42
ORTOPEDIA	21
UROLOGIA	83
DERMATOLOGIA	110
ECOGRAFIAS TEJIDOS	310
TOTAL	**648**

Reuniones Estratégicas:

Es importante resaltar las reuniones de planificación realizadas con los líderes de los distintos servicios, las cuales han sido cruciales para optimizar el proceso de programación de citas. Estas sesiones han garantizado un servicio más eficiente y mejor adaptado a las necesidades de la comunidad.

Actualizaciones del Asistente Virtual:

La optimización del asistente virtual tiene un gran potencial para mejorar el acceso a los servicios de salud, ya que facilita la interacción con los usuarios mediante diversas plataformas en línea. Al estar disponible en múltiples canales, los pacientes pueden acceder a la información o solicitar servicios desde la comodidad de sus hogares, reduciendo la necesidad de desplazarse al hospital y mejorando la eficiencia general del sistema de salud.

Las mejoras en el asistente virtual no solo permiten una interacción más f luida, sino que también pueden ofrecer respuestas más detalladas y específicas a las necesidades de los pacientes. Esto puede incluir la capacidad de realizar agendamientos, responder preguntas f recuentes, hacer recomendaciones sobre atención médica y proporcionar información sobre servicios disponibles

Scanned with

MCM

Este mes, implementaremos una nueva línea de atención que será atendida inicialmente por un asistente virtual. El paciente podrá elegir entre esperar en línea o ser transferido a un agente cuando esté disponible. Esta medida forma parte de nuestro plan de mejora, con el objetivo de optimizar el seguimiento de las llamadas caídas y abandonadas.

Conclusiones y Sugerencias:

- Las mejoras en el asistente virtual han posibilitado una atención al usuario más sólida y adaptable mediante múltiples canales de comunicación. Esto asegura una experiencia más satisfactoria al proporcionar respuestas rápidas y precisas a las consultas de salud de los usuarios.

- El principal obstáculo es la limitada disponibilidad en la agenda, lo que impide ofrecer una respuesta positiva a los usuarios. Esto motiva que muchos prefieran ir al hospital en persona, con la esperanza de que se habilite la agenda y puedan obtener su cita. Es importante se realice una revisión y mejor distribución de las citas en los diferentes canales podría ayudar a evitar que se concentren en un solo medio y aumentar la disponibilidad en los canales virtuales.

Estos aspectos demuestran demuestra el f irme compromiso del Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes con la mejora continua, priorizando la eficiencia, la accesibilidad y la calidad en la atención al paciente. Si bien se han logrado avances significativos, especialmente con la implementación del asistente virtual, el desafío de la limitada disponibilidad en la agenda sigue siendo un obstáculo importante. La clave para mejorar este proceso radica en una revisión constante de los sistemas de distribución de citas y en una mejor planificación de la capacidad, con el f in de optimizar los canales disponibles y evitar la concentración excesiva en un solo medio. La integración de tecnología debe ser complementada con un enfoque humano y personalizado para garantizar que todos los pacientes reciban la atención que necesitan de manera oportuna y eficiente

Cordialmente,

Miguel Mateo López Herrera
Gerente Comercial
MCM SOLUTIONS

Scanned with