INFORME DE ACTIVIDADES

Contrato: 271-2026
Periodo: 24 al 31 marzo 2026
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA EL AGENDAMIENTO VIRTUAL, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA ESE SAN JUAN DE DIOS DE RIONEGRO (ANT)

Durante el período comprendido entre el 24 y el 31 de marzo de 2026, COCO Tecnologías SAS, prestó de manera continua los servicios contratados de agendamiento virtual, confirmación, cancelación y reasignación de citas médicas para la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Rionegro. Se garantizó la disponibilidad de la plataforma, la atención de los pacientes a través de los canales habilitados y el correcto funcionamiento de la interoperabilidad con el sistema Dinámica Gerencial.

Indicadores del período

- Citas confirmadas: **15.531**
- Citas no confirmadas: **1.515**
- Total citas gestionadas: **17.046**
- Canales habilitados:
  - Portal Web
  - WhatsApp
  - Integración con Dinámica Gerencial
- Disponibilidad del servicio: **100%**
- Incidentes críticos reportados: **0**

Nro.	Obligaciones – Alcance Objeto a Contratar	Actividades ejecutadas	Soportes y/o evidencias
1	El Contratista ejecutará el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos por la E. S. E., en los plazos establecidos, bajo las condiciones económicas, técnicas y financieras estipuladas en las cláusulas correspondientes y de acuerdo con su propuesta y/o cotización anexa, los cuales hacen parte integral de la presente contratación.	La actividad se ejecutó a satisfacción, manteniendo los criterios de desempeño exigidos y contribuyendo al cumplimiento general del contrato.	Evidencias de ejecución del contrato. Cantidad de citas confirmadas:15.531 Cantidad de citas no confirmadas: 1.515
2	El Contratista tendrá a su cargo el agendamiento de las citas médicas. Sin perjuicio de lo anterior, COCO cobrará por la gestión de confirmación de las citas programadas en el período facturado, independientemente de que el agendamiento haya sido realizado por el Contratista. Para efectos de validación y facturación, COCO suministrará un informe con el detalle de las citas confirmadas y no confirmadas gestionadas durante el respectivo mes.	**Cantidad de citas confirmada: 15.531** **Cantidad de citas no confirmadas: 1.515** En el presente link podrá ver las citas procesadas mes a mes https://datastudio.google.com/reporting/d4ce388c-632f-4238-ab58-e7f4caa99894/page/p_q0kfwpkw4c 	
3	El Contratista realizara el auto agendamiento las citas médicas vía web.	La actividad se ejecutó satisfactoriamente, permitiendo la programación oportuna de citas médicas vía web y asegurando el acceso eficiente para los usuarios del servicio.	
4	El Contratista realizara auto agendamiento por WhatsApp compartido	SI, desde la línea **573132375632**	
5	El Contratista realizara Interfaz para agendamiento desde el call center de manera presencial	La funcionalidad de interfaz para agendamiento se encuentra disponible y operativa dentro de la plataforma COCO. La gestión de agendamiento presencial o mediante	

		Call Center es ejecutada directamente por personal del Hospital, por lo cual durante el período reportado el contratista garantizó la disponibilidad tecnológica de la herramienta, sin intervenir en la operación realizada por el contratante.r.	
6	El contratista realizara la confirmación de la cita por WhatsApp (1mensaje), llamadas telefónicas (máximo 3 intentos) y atreves de SMS (1mensaje)	El contratista ejecutó de manera satisfactoria las actividades asignadas, entre ellas la confirmación de citas médicas a través de los canales establecidos: envío de mensajes vía WhatsApp (1 por usuario), contacto telefónico con hasta tres intentos y remisión de SMS (1 mensaje), garantizando una comunicación efectiva con los pacientes y reduciendo el riesgo de inasistencia. Se llevó a cabo la demanda inducida correspondiente al 10% de las citas contratadas, orientada a promover el acceso oportuno a los servicios disponibles. Asimismo, se elaboraron y presentaron los informes asociados a demanda insatisfecha, permitiendo monitorear y analizar el comportamiento de la oferta frente a la ocupación real. De igual forma, se desarrollaron campañas y acciones masivas vía correo electrónico relacionadas con cancelaciones, traslados de agenda, cambios en los estados de cita y migración de profesional, asegurando la oportuna notificación a los usuarios. Finalmente, se aplicaron encuestas de satisfacción por WhatsApp dirigidas a pacientes con estado de asistencia confirmado, obteniendo insumos para la evaluación continua del servicio y contribuyendo a la mejora de la experiencia del usuario dentro del proceso asistencial.	
7	El Contratista deberé realizar, Demanda inducida hasta 1 O % de las citas contratadas.		
8	El Contratista deberá realizar informes sobre la Demanda insatisfecha		
9	El Contratista acciones masivas por email (Cancelación, traslado de agenda, cambio de estados, migración de profesional).		
10	El contratista realizara la aplicación de encuesta de satisfacción por WhatsApp para pacientes que estén en estado de asistido		
11	El contratista Mantenimiento interoperabilidad / integración con 1 sistema de historia clínica HIS, ERP, HER, etc.).	El contratista garantizó durante el período reportado el mantenimiento y correcto funcionamiento de la interoperabilidad con el sistema de información Dinámica Gerencial, permitiendo el intercambio de información necesaria para la gestión de citas médicas, actualización de agendas y sincronización operativa entre ambas plataformas. Durante el período no se presentaron incidentes críticos asociados a la integración, asegurando la continuidad del servicio y la disponibilidad de la información requerida para la operación.	
12	El contratista realizara el llamado a la cita desde turnero con voz.	La funcionalidad de llamado a cita mediante turnero con voz se encuentra disponible dentro del portafolio de soluciones COCO; sin embargo, durante el período reportado no fue requerida ni solicitada su puesta en operación por parte de la institución. Por tal motivo no se registran actividades asociadas a este componente durante el mes informado.	
13	El contratista Módulo de estadísticas predefinidas	El contratista desarrolló y mantuvo en funcionamiento el módulo de estadísticas predefinidas, permitiendo el seguimiento analítico de indicadores asociados al agendamiento, confirmación, demanda inducida, cumplimiento de citas y demás dinámicas operativas del servicio. Este módulo facilitó la consulta estructurada de datos históricos y en tiempo real, brindando soporte a la toma de decisiones mediante reportes consolidados, variables comparativas y visualización de tendencias. Su correcta operación aportó a la optimización del monitoreo del servicio, contribuyendo al control y evaluación del comportamiento de la oferta y la utilización efectiva de la agenda médica.	
14	El contratista realizara la Asignación de diferentes roles de usuarios	El contratista cumplió con las actividades asociadas a la gestión y configuración operativa del sistema, realizando la asignación de distintos roles de usuarios de acuerdo con los niveles de acceso requeridos para cada perfil funcional, garantizando así un manejo adecuado, seguro y segmentado de la información. Asimismo, se llevaron a cabo las actualizaciones automáticas y permanentes de la plataforma, asegurando la estabilidad del sistema, la disponibilidad de nuevas mejoras y la continuidad del servicio sin afectación operativa. Se logró la habilitación de usuarios ilimitados conforme a las necesidades de servicio, lo que permitió ampliar la capacidad de uso sin restricciones. De igual forma, se prestó soporte oportuno a través de correo electrónico y chat en vivo, facilitando la atención de solicitudes, inquietudes y eventualidades técnicas. Finalmente, Durante el período reportado no se requirió la generación de nuevos tutoriales o material de	
15	El contratista realizara Actualizaciones automáticas y permanentes de la plataforma		
16	El contratista realizara Usuarios ilimitados		
17	El contratista realizara Soporte por mail y chat en vivo		
18	El contratista realizara tutoriales de capacitación en el funcionamiento de la plataforma a través de diferentes canales		

		capacitación, manteniéndose disponibles los recursos previamente suministrados a la institución	
19	Los precios de la contratación se entienden fijos y firmes, los cuales no serán objeto de posteriores reajustes a la inflación, por lo tanto, serán asumidos por el contratista.	El contratista dio cumplimiento a las obligaciones económicas y operativas estipuladas, manteniendo los precios pactados como fijos y firmes, asumiendo los costos sin solicitar reajustes inflacionarios o incrementos posteriores. Se realizaron a satisfacción los informes de trazabilidad predefinidos, permitiendo el control, seguimiento y visibilidad de la operación contractual. Asimismo, el contratista puso en marcha todas las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento íntegro del objeto contractual, presentando y manteniendo vigentes los permisos, licencias y títulos requeridos por la normativa legal y administrativa para el ejercicio de la actividad. De manera permanente, informó al supervisor sobre cualquier situación que pudiera afectar el desarrollo normal del servicio, actuando con ética, responsabilidad, compromiso y buena fe, en concordancia con las normas profesionales y la regulación vigente. Se cumplió con las disposiciones relacionadas con el sistema de Seguridad Social Integral y los aportes parafiscales, tal como lo establecen la Ley 789 de 2002, la Ley 100 de 1993 y demás normas aplicables.	
20	El Contratista realizara Informes de trazabilidad predefinidos		
21	El Contratista deberá poner en marcha todas las actividades necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.		
22	El Contratista deberá presentar y mantener vigentes los permisos, licencias y títulos especiales exigidos por parte de la Ley o las autoridades administrativas, civiles o sanitarias para el ejercicio de la actividad contratada.		
23	El Contratista informará al supervisor cualquier situación anómala que impida la normal ejecución de la presente Contratación		
24	El Contratista ejecutará la contratación correspondiente con un alto sentido de ética, compromiso, responsabilidad, solidaridad y buena fe y de acuerdo con las normas de su actividad y profesión.		
25	El Contratista deberá cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la normal prestación del servicio.		
26	El Contratista deberá cumplir con sus obligaciones frente al sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, la ley 100 del 93 y demás que establezca la ley.		
27			

Informes estadísticos: Ver consumo de citas agendadas, canales de autogestión: WhatsApp y web, eficiencia del Bot, confirmaciones, módulos de demanda insatisfecha, etc.

Documento que se expide a los 25 del mes de junio de 2026

KAM
Key Account Manager
Jorge Andrés Rodríguez Jiménez.