

Santiago de Cali, 28 de abril de 2025

Señor
Harrison Smith Arrieta Montes
Representante Legal
Monaros S.A.S

Asunto: Retraso entrega de Software.

A continuación, me permito enviar parte de la cronología de adquisición del Software Medical Soft a la empresa Seven Global Company S.A.S Nit 901.626.629-8, el cual fue adquirido por la empresa Monaros SAS, identificada con el Nit 901841973-8, entidad a la cual usted representa:

- 1) 18 de diciembre de 2023 se realiza un primer pago por \$ 7.146.500.
- 2) 22 de diciembre de 2023, se envía de parte de Seven Global el cronograma de implementación del Software.
- 3) Se realiza la primera reunión de implementación de Software
- 4) 31 de diciembre de 2023, Seven Soft expide la factura No FVE – 79 por valor de \$14.293.000, que corresponde al valor del total de las licencias adquiridas del Software.
- 5) 09 de enero de 2024, se confirma de parte de Seven Soft el cargue de los pacientes de nuestros pacientes en el Software Medical Soft.
- 6) 11 de enero de 2024, realizaron cargue de los usuarios tanto asistenciales, como administrativos en el Software Medical Soft, se activaron las 10 licencias adquiridas con el perfil de los especialistas.
- 7) 15 de enero de 2024 se realiza pago por \$ 4.000.000.
- 8) 19 de enero de 2024 se cancela saldo por valor de \$2.646.245.
- 9) 25 de enero de 2024, nos solicitan de Seven Soft información para la habilitación de la factura electrónica.
- 10) 30 de enero de 2024, envía a Supervisor de Seven Soft, el listado de los convenios, con las entidades con las cuales tenemos convenio, con sus respectivas tarifas para que sean cargadas en el Software Medical Soft.
- 11) 12 de febrero de 2024, se enviar el Plan Único de Cuentas de Airec para que sea parametrizado en el Software Medical Soft.
- 12) 01 de marzo de 2024, nos escribe la Supervisora de Seven Soft, que ya se encuentran cargados los medicamentos, en el Software Medical Soft, al igual que ya se pueden generar los Rips, en formato Jason.

13) 12 de Marzo de 2024. Sigue la Dra. Jessica Garcia, nuestra auditora médica, base de datos en Excel de medicamentos, pues no fueron cargados de manera correcta, igualmente informa que los Rips solo cargaron los de cardiología, mas no de neumología y alergología.

En la misma fecha, 12 de marzo, se envía informe en Excel, del estado de avance de implementación del software, donde se evidencia el atraso que se tiene a la fecha.

14) 07 de mayo se envía estructura en Excel para que se realice la interfase contable

15) 14 de mayo de 2024, la Dra. Jessica Garcia, envía correo a Seven Soft, informando las evidencias, donde no es posible el cargo de los exámenes de Ecocardiografía en los formatos que nos dieron del Software Medical Soft.

16) 12 de junio de 2024, se envía resolución de facturación y cámara de comercio.

17) 03 de julio de 2024, envío correo a la supervisora de operaciones de Seven Soft, donde manifiesto mi inconformidad, por el retroceso en la implementación del Software, y solicito reunión con el gerente y representante legal para la entrega definitiva del software.

18) 09 de Julio, se recibe información del Supervisor de Seven Soft, donde informa que el día 10 de julio se entrega definitiva del software.

19) 29 de agosto de 2024, a la fecha no había sido posible la implementación y entrega del Software, se envía de nuevo informe de los requerimientos a la fecha.

20) 30 de septiembre de 2024 se envía de nuevo los pendientes del Software sin que a la fecha se haya entregado a satisfacción.

21) 07 de octubre de 2024 se envía ya a Monaros los hallazgos de los pendientes del Software.

22) 16 de octubre de 2024, se envía de nuevo al líder de desarrollo de Monaros los pendientes que están sin resolver para la entrega definitiva del Software.

23) 29 de octubre de 2024 nuestro ingeniero German Ayala le envía a su correo la historia del usuario y los requerimientos del Software, que aún no se habían solucionado. El mismo día, usted confirma recibida la información.

24) 05 de noviembre de 2024 el Ingeniero German Ayala se comunica con usted para solicitar respuesta de la información enviada referente a la historia del usuario.

25) 06 de noviembre de 2024, envían de Monaros SAS, enlace para ruta de seguimiento.

26) El 08 de noviembre 2024, la Empresa Monaros SAS, solicita el pago por concepto de mantenimiento y Hosting por 10 usuarios, concepto él lo cual no había quedado incluido en el contrato inicial, firmado con la empresa Seven Soft. Se radico con la factura FEV 31 por valor de \$1.596.000. En esta misma fecha se hace el pago por un valor de \$1.524.180.

27) 13 de noviembre de 2024 el ingeniero German Ayala, solicita revisar cronograma, no se ven videos explicativos.

28) 19 de noviembre de 2024, se solicita reunión para revisar avances.

- 29) 21 de noviembre de 2024 se realiza reunión para revisar avances
- 30) 28 de noviembre de 2024, se realizan pruebas en el sistema, se evidencia que en el sistema no se puede realizar agendamiento de pacientes, ni realizar historias clínicas, pues se borraron los profesionales que se tenían ya parametrizados. El turnero tampoco está funcionando. Las notas crédito y la facturación, tampoco están funcionando, sale un error al generar la factura. Se evidenciaron muchos errores, por tal motivo no se pudo continuar con la prueba.
- 31) 10 de diciembre de 2024, se realizan de nuevo prueba en el Software, se evidencia que se debe cambiar la razón social de sociedad Limitada a SAS, no se observa el consentimiento informado luego de diligenciado, luego al imprimirlo no sale los datos del paciente, ni la firma del profesional. La nota clínica de las auxiliares, no se puede diligenciar. No se permite agendar paciente cada 75 minutos. Los especialistas aun no aparecen parametrizados, lo que no permite realizar el proceso de agendamiento.
- 32) 12 de diciembre de 2024 El ingeniero German Ayala, solicita a Monaros SAS avances de los errores encontrados en las pruebas.
- 33) 17 de diciembre de 2024, se le informa a usted que al momento no se puede realizar ninguna historia clínica, se agenda el paciente, pero no está la opción de abrir la historia clínica.
- 34) 20 de diciembre de 2024, se solicita reunión para capacitación en el Software, para el personal administrativo y asistencial de Airec.
- 35) 10 de enero de 2025 se programa capacitación en el Software para el día 18 de enero de 2025.
- 36) 14 de enero de 2025, el ingeniero German Ayala le envía todos los errores e inconsistencias del sistema para que sean solucionados, antes de la capacitación del día 18 de enero de 2025.
- 37) 18 de enero, se realiza la capacitación, sin su presencia, el Software, para esta fecha tampoco está listo, se entregan hallazgos, para que sean corregidos a la mayor brevedad posible.
- 38) 23 de enero de 2025 se le solicita a usted informe de avances.
- 39) 24 de enero de 2025. El ingeniero German Ayala le comunica a usted, que con la actualización del sistema dañaron los avances que se habían hecho le manifiesta que sus ingenieros arreglan algo, pero dañan otra cosa. Lo invita para que el 25 de enero, para que evidencie los problemas que se están presentados, algunos con consecuencias legales para Airec y sus profesionales, como diagnósticos y medicamentos que no corresponden al paciente que se están atendiendo.
- 40) 25 de enero de 2025, se realiza reunión con usted, ingeniero Harrison, se corrigen algunos problemas. Nos manifiesta usted en la reunión, que, para corregir todos los problemas, se va a sacar una nueva versión, la cual promete implementarnos, sin costo adicional. Como también nos da respuesta que no se va a perder lo realizado hasta el momento.
- 41) 27 de enero de 2025, se realiza reunión para revisar problemas en el sistema.
- 42) 03 de febrero 2025, se solicita arreglo de decimales y cuadre de caja, en el proceso de facturación.

43) 04 de febrero de 2025, se reportan errores de facturación, por no renovación de la facturación electrónica. Monaros nos envía la factura No FE 50 por valor de \$800.000 por concepto de activación plan de facturación anual.

44) 06 de febrero de 2025, se realiza pago de la Factura FE 50, por valor de \$800.000 pesos.

45) 07 de febrero de 2025, Monaros solicita Rut, para actualización de factura electrónica.

46) 10 de febrero de 2025, se realiza reunión, con usted Ingeniero Harrison, para explicarle el manejo de copagos y cuotas moderadoras, que es el principal tema que el Software ha tenido inconvenientes, no permite el cobro de estos conceptos, no los liquida bien. Usted nos informa que con la nueva salida al aire de la versión del Software esto se va a solucionar.

47) 13 de febrero de 2025, se hace reunión con el personal de Airec, y el ingeniero German Ayala, para presentar la nueva versión del Software, el cual usted se compromete entregar a finales de marzo o primera semana del mes de abril de 2025.

48) 19 de febrero de 2025, el ingeniero Ayala le pregunta a usted sobre avances, manifiesta que todo está en desarrollo.

49) 01 de marzo de 2025 el ingeniero Ayala le pregunta sobre avances, contesta que están realizando ajustes, se compromete a enviar link para revisión de la nueva versión, usted no envía dicho link, manifiesta también que se va fuera del país.

50) 02 de abril de 2025, se cita a reunión para la presentación de la nueva versión. Se evidencia que no tiene la consulta en espejo, la cual la versión anterior si la tenía. Yo Néstor Jaime Gonzalez H, como gerente de Airec le manifiesto que se escogió el Software Medical Soft, pues tenía esa opción, la cual es vital para nuestra operación. Con el Ingeniero Ayala encuentran una opción la cual quedan de habilitarla.

51) 11 de abril de 2025 el Ingeniero German Ayala solicita tablas de parametrización para ir avanzando en su diligenciamiento, tablas por entidad, medicamentos, formularios etc. No son enviadas

52) 23 de abril de 2025. El ingeniero Ayala vuelve y solicita información del punto anterior, informa que no las tiene, que están en desarrollo, que se presenta atraso por Semana Santa, cuando el tiempo de entrega de la nueva versión era para la primera semana de abril, antes de semana Santa.

53) 25 de abril, como gerente de Airec, le escribo a usted por WhatsApp y lo llamo solicitándole fecha de entrega del Software, la respuesta es la misma, que por semana santa hubo atraso, cuando la fecha de entrega, reitero era la primera semana de abril. Me manifiesta que es por el módulo de consulta en espejo, cuando en la versión anterior funcionaba. Finalmente, en esta llamada, le solicito una fecha de entrega, se compromete a enviármelo, sin que, hasta hoy 29 de abril de 2025, tenga una respuesta.

Ingeniero, ya hemos tenido suficiente paciencia, pagamos unas licencias de Software, vitalicias, sin poder utilizar un Software que necesitamos de manera prioritaria, hemos cancelado unos paquetes de facturación electrónica sin que tampoco la podamos utilizar. Después de 16 meses de adquirido el Software no hemos podido atender el primer paciente, ni hemos podido hacer la primera factura.

Adicional a esto nos cobró un valor anual por soporte de un Software que no ha entregado a satisfacción.

Son muchas las horas invertidas por nuestro personal en reuniones infructíferas, muchos los costos y perjuicios que hemos tenido, por lo que solicito:

- 1) La entrega inmediata del Software a satisfacción, con todos los requerimientos que se han hecho y los cuales tenemos documentados.
- 2) Si no es factible la entrega inmediata del Software, realizar devolución de los dineros pagados por licencia del Software, por paquetes de facturación electrónica y el pago realizado por mantenimiento y Hosting de los 10 usuarios que en su momento se pagaron.

Quedo atento a su respuesta.

Cordialmente,



NESTOR JAIME GONZALEZ HERRERA
GERENTE GENERAL