

CASO DE ÉXITO · SOFTWARE A MEDIDA

Agendar, cobrar y atender. La consulta completa, en una sola plataforma.

Cómo **Desde Punto Cero** —acompañamiento psicológico virtual en Colombia— pasó de un prototipo aprobado a una plataforma con tres portales, pasarela de pago real y videollamada generada sola, *cobrando en producción tres semanas después.*

CLIENTE

Desde Punto Cero

SECTOR

Salud y bienestar

PAÍS

Colombia

AÑO

2026

DE UN VISTAZO

El desafío: una consulta virtual es media docena de trámites.

Desde Punto Cero ofrece **acompañamiento psicológico en modalidad virtual**, con un equipo de profesionales que atienden a pacientes de distintas ciudades.

Visto de afuera, el servicio es una conversación de cincuenta minutos. Visto de adentro, cada sesión son seis trámites encadenados: encontrar un horario libre, cobrar antes de atender, dejar constancia de los consentimientos, generar el enlace de la videollamada, registrar que la sesión ocurrió y liquidarle el honorario al profesional.

Resuelto a mano —agenda en un calendario compartido, cobro por transferencia, enlace coordinado por chat— cada uno de esos pasos es un lugar donde el servicio se cae: una sesión sin pagar, un horario ofrecido dos veces, un consentimiento que nadie firmó.

Kembron construyó la **plataforma de Desde Punto Cero**: portal del paciente, portal del profesional y consola de administración sobre una sola base, con pasarela de pago y videollamada integradas.

Si la sesión se agenda antes de estar pagada, el problema no es de cobranza: es de producto.

EL CRITERIO QUE ORDENÓ EL PROYECTO

LO QUE LA PLATAFORMA REEMPLAZA

- Agenda coordinada por mensajes y calendario compartido.
- Cobro por transferencia, confirmado a mano.
- Enlaces de videollamada armados y enviados uno por uno.
- Consentimientos aceptados de palabra.
- Honorarios de cada profesional calculados en una planilla.
- Reclamos y solicitudes atendidos por correo, sin plazo ni registro.

3

Portales sobre una sola base: paciente, profesional y administración.

40

Pantallas en producción entre los tres portales.

21 días

De la aprobación del prototipo a la plataforma cobrando en producción.

1

Pago que confirma la sesión, genera el enlace y avisa a las dos partes.

100 %

De las sesiones con consentimientos aceptados y registrados.

\$0

De licencias por usuario. El sistema es un activo de la empresa.

EL PROBLEMA DEL RUBRO

Seis lugares donde se cae una consulta virtual.

Aparecen en casi toda práctica profesional que agenda, cobra y atiende a distancia. Son los seis que cierra la plataforma.

1 La agenda se coordina por mensaje

Proponer horarios por chat consume más tiempo que la consulta y termina en el mismo espacio ofrecido a dos personas.

2 Se atiende antes de cobrar

Cuando el pago va después, la ausencia sale gratis y la cobranza se convierte en una conversación incómoda con alguien que vino a pedir ayuda.

3 El enlace de la sesión se arma a mano

Alguien lo genera, lo copia y lo manda. Es un trabajo invisible que se multiplica por cada sesión de cada día.

4 Los consentimientos se dan por hechos

En un servicio de salud, tener constancia de que la persona leyó y aceptó no es un trámite: es la condición para prestarlo.

5 Los honorarios se calculan aparte

Sesiones realizadas por profesional, tarifas distintas, ausencias que cuentan o no. Una planilla al final del mes, y una discusión.

6 Los reclamos no tienen plazo ni registro

Si una solicitud entra por correo, no hay término que correr ni forma de demostrar que se respondió a tiempo.

NO ES UN PROBLEMA DE GENTE

Aparecen con profesionales excelentes. Son problemas de estructura: falta que el pago, la agenda y la constancia sean un solo acto.

NO LO CIERRA UN CALENDARIO EN LÍNEA

Una herramienta de agendamiento genérica no cobra antes de reservar, no guarda consentimientos ni liquida honorarios.

LOS SEIS SALEN DEL MISMO ACTO

Un pago confirmado agenda la sesión, genera el enlace, deja la constancia y alimenta el honorario. Una captura, seis puntos cerrados.

LA SOLUCIÓN

Tres portales, un solo recorrido: agendar, pagar, atender.

El pago es el eje. Confirmarlo agenda la sesión, genera el enlace, guarda los consentimientos y deja el honorario listo para liquidar.

PACIENTE · PORTAL PROPIO

Elegir, aceptar y pagar en una sola vez

Disponibilidad real del profesional, aceptación de los consentimientos, pago con tarjeta, transferencia o billetera, y la sesión confirmada con su enlace.

PROFESIONAL · PORTAL PROPIO

Su disponibilidad, su agenda y sus honorarios

Define cuándo atiende, ve su agenda del día, accede a la ficha de cada paciente y consulta lo que tiene por liquidar. Sin pedirle nada a administración.

ADMINISTRACIÓN · CONSOLA

El servicio completo en una pantalla

Sesiones agendadas, realizadas y ausencias; pagos con su origen; coberturas y bonos empresariales; honorarios por profesional listos para liquidar.

CUMPLIMIENTO · CONSOLA

Constancias y reclamos con plazo

Acuerdo de acompañamiento, tratamiento de datos y demás documentos legales aceptados y registrados; y un canal de peticiones, quejas y reclamos con términos que corren.

ADEMÁS — LO QUE SOSTIENE TODO POR DEBAJO

Tarifas por profesional, políticas de reprogramación y ausencia, bonos empresariales y coberturas se configuran desde la consola. La videollamada y los avisos por correo se generan solos al confirmarse el pago, y cada sesión queda con su rastro: quién agendó, cuándo pagó, qué aceptó y qué ocurrió.

UNA SOLA BASE DE DATOS, EN LA PRÁCTICA

El dato se captura una vez

Lo que se registra en la operación alimenta todo lo demás. Nadie vuelve a escribirlo en una planilla aparte.

Nadie concilia nada

No hay un archivo de un área contra el de otra. Si dos personas ven números distintos, el problema es el dato, no el archivo.

Crece por módulos

Lo que se agrega después hereda usuarios, permisos, auditoría y reportes. Sumar no significa empezar de nuevo.

RECORRIDO · ADMINISTRACIÓN

La semana entera de sesiones, con su pago y su honorario.

 DESDE PUNTO CERO
S.A.S.

- Panel general
- Sesiones**
- Profesionales
- Pacientes
- Buzón PQR
- Coberturas EPS
- Pagos
- Honorarios
- Descuentos
- Configuración

Sesiones

Registro completo: qué profesional atendió a cada paciente, cuándo, por cuánto tiempo y —cuando la sesión no se completó— el motivo que registró el profesional.

Todos Programada Completada Suspendida Cancelada Inasistencia

29 sesiones

FECHA	PACIENTE	PROFESIONAL	DURACIÓN	MONTO	ESTADO
30 de ago · 16:00	Carolina Méndez Arrieta "Caro" · Sincelajo	 Dra. Mariana Restrepo	45 min	\$ 90.000	Programada
26 de ago · 17:00	Miguel Ángel Torres Villa "Miguel" · Barranquilla	 Dr. Andrés Pineda	45 min	\$ 90.000	Programada
25 de ago · 15:00	Daniela Pardo Quintero "Dani" · Cali	 Dra. Valentina Ortiz	45 min	\$ 90.000	Programada
24 de ago · 14:00	Laura Jiménez Osorio "Lau" · Cartagena	 Dra. Luisa Cárdenas	45 min	\$ 90.000	Programada
24 de ago · 10:00	Juan David Rojas Peña "Juanda" · Bogotá	 Dr. Camilo Herrera	45 min	\$ 90.000	Programada
23 de ago · 16:00	Carolina Méndez Arrieta "Caro" · Sincelajo	 Dra. Mariana Restrepo	45 min	\$ 90.000	Programada
23 de ago · 11:00	Sara Gutiérrez Lombana "Sara" · Medellín	 Dra. Mariana Restrepo	45 min	\$ 90.000	Programada
23 de ago · 08:00	Felipe Castellanos Díaz "Pipe" · Montería	 Dr. Camilo Herrera	45 min	\$ 90.000	Completada
22 de ago · 10:00	Juan David Rojas Peña	 Dr. Camilo Herrera	45 min	\$ 90.000	Completada

Sesiones. El registro completo: qué profesional atendió a cada paciente, cuándo, por cuánto tiempo, con qué monto y en qué estado quedó. Datos de demostración.

Ninguna sesión sin pago

El estado de pago viaja con la sesión. Que exista una sesión agendada sin pagar deja de ser posible, en lugar de ser un problema que se persigue.

El honorario se calcula solo

Sesiones realizadas por su tarifa, con la política de ausencias aplicada. Liquidar es aprobar un número, no armarlo.

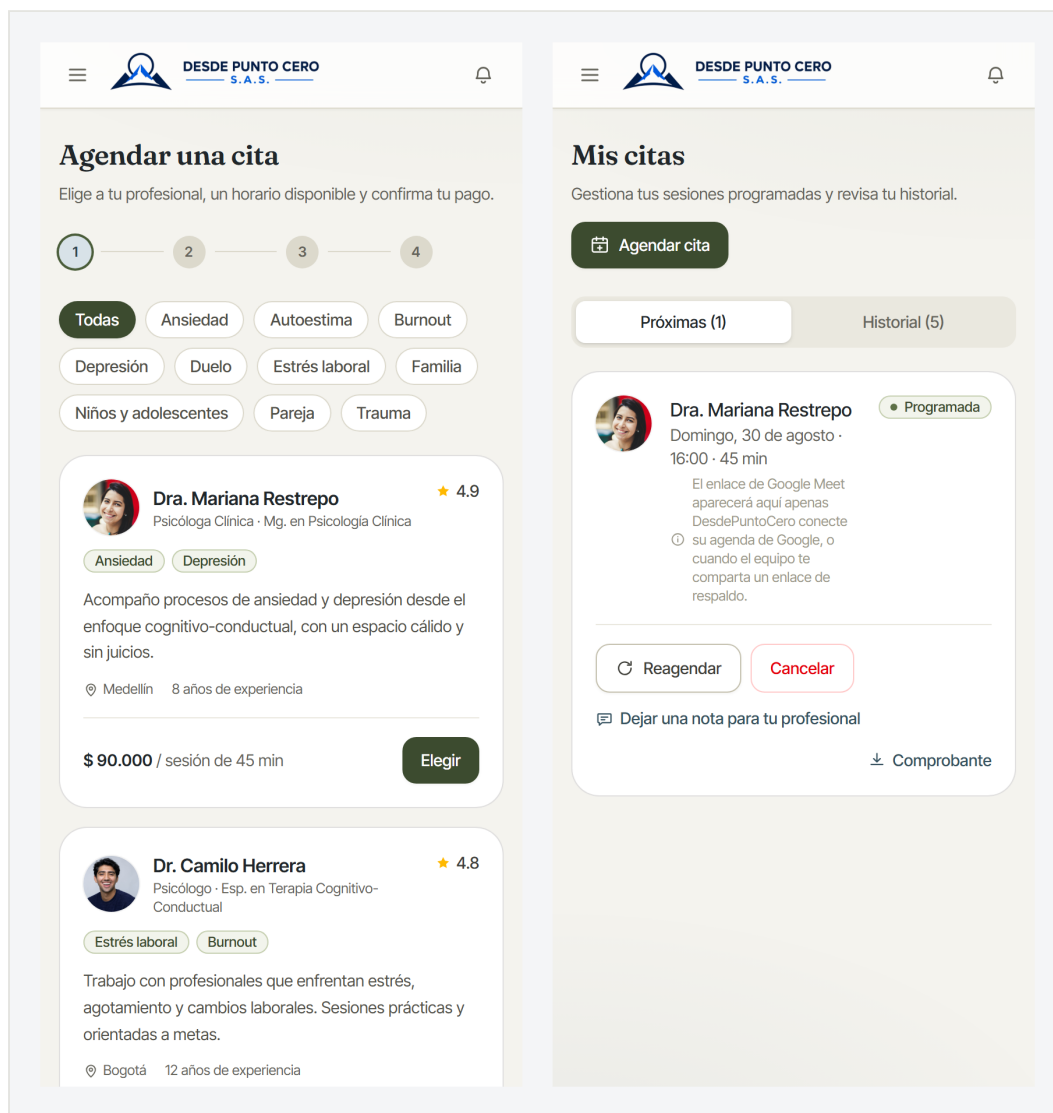
Los reclamos corren contra un plazo

Cada solicitud entra con su fecha y su término. Lo que está por vencer se ve antes de vencer.

Las capturas de este documento se tomaron del sistema en funcionamiento sobre un **juego de datos de demostración**: los pacientes aparecen numerados, y los profesionales, las agendas y los importes son inventados.

RECORRIDO · PORTAL DEL PACIENTE

Del horario elegido a la videollamada, sin intermediarios.



El portal del paciente. Agendar sobre la disponibilidad real del profesional y seguir las citas propias, desde el teléfono. Datos de demostración.

La disponibilidad es la real

Los horarios que se ofrecen salen de lo que el profesional configuró y de lo que ya está tomado. No hay forma de reservar dos veces el mismo espacio.

El consentimiento va en el mismo paso

Se acepta antes de pagar y queda registrado con la sesión. Deja de ser un trámite aparte que alguien tiene que recordar.

El enlace aparece solo

Confirmado el pago, la videollamada se genera y llega por correo a las dos partes. Nadie coordina nada por chat.

Las capturas de este documento se tomaron del sistema en funcionamiento sobre un **juego de datos de demostración**: los pacientes aparecen numerados, y los profesionales, las agendas y los importes son inventados.

ANTES Y DESPUÉS

Qué cambia, en concreto, el día que el sistema entra.

PROCESO	COORDINADO A MANO	CON LA PLATAFORMA
Agendar una sesión	Proponer horarios por chat hasta que uno coincida.	El paciente elige sobre la disponibilidad real del profesional.
Cobrar	Transferencia después de atender, confirmada a mano.	Pago en línea antes de confirmar; sin pago no hay sesión.
Generar la videollamada	Alguien la arma y la manda por chat, una por una.	Se genera sola al confirmarse el pago y llega por correo.
Consentimientos	Se dan por aceptados.	Se aceptan en el mismo paso del pago y quedan registrados.
Liquidar honorarios	Una planilla al final del mes y una discusión.	Calculados sobre sesiones realizadas y tarifa, listos para aprobar.
Atender un reclamo	Un correo sin plazo ni registro.	Canal con radicación, término que corre y trazabilidad de la respuesta.

CONSOLA Y API

Next.js · React · TypeScript estricto

BASE DE DATOS

PostgreSQL, con migraciones versionadas y base reconstruible desde cero

PAGOS

Pasarela local con tarjeta, transferencia y billetera digital

VIDEOLLAMADA

Enlace generado al confirmar el pago y enviado por correo

CUMPLIMIENTO

Documentos legales aceptados con constancia y canal de PQR con términos

ENTREGA

Código fuente completo y propiedad intelectual a nombre del cliente

KEMBRON · DESARROLLO DE SOFTWARE A MEDIDA

Sistemas que se entregan, no que se alquilan.

Construimos software a medida para empresas que ya tienen una operación funcionando y necesitan que deje de sostenerse con Excel, WhatsApp y memoria. El código fuente y la propiedad intelectual quedan a nombre de su empresa, sobre tecnología estándar, sin licencias por usuario y sin dependencia del proveedor.

100 %

Del código y la propiedad intelectual,
para su empresa

\$0

De licencias por usuario, por
profesional o por sesión

21 días

De prototipo aprobado a plataforma
cobrando en producción