INFORME DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha:	12/03/2026
No. Contrato:	CO26000117-GAC
Contratista:	Cloud City
No. NIT O CC:	901249716-3
Objeto:	LICENCIAMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA SAYFORM IA ADVANCED Y SUS COMPLEMENTOS, PARA LA ATENCIÓN AUTOMATIZADA Y HUMANA (WHATSAPP KATA EN LÍNEA Y CONTACT CENTER)
Plazo de Ejecución:	26/01/2026
Fecha Finalización:	31/12/2026
Lugar de Ejecución:	Carrera 7B No 12B -58 Bogotá
Valor del contrato:	$414.000.000
Incumplimiento del plazo de ejecución	N/A
Fecha de entrega certificada:	Del 26/01/2026 AL 28/02/2026
Valor que se certifica con el presente informe:	$37.636.370
Acta de recepción de los bienes:	N/A
No. Factura:	**FV-1419**
Fecha de la factura:	18/03/2026
Valor Factura:	$37.636.370
Nota Crédito o Débito:	N/A
Valor Neto:	$37.636.370

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO

Calidad del servicio o bien: Durante el mes de febrero de 2026 se presentaron dos novedades técnicas asociadas con la generación del desprenidble de pago mediante kata en linea sin embargo estas novedades fueron subsanadas y solucionadas el mismo dia, se precisa que estas novedades reportadas durante el periodo mencionado no generaron afectación que implique la aplicación de descuentos o ajustes en la facturación correspondiente al mes de febrero de 2026

Las actividades técnicas y administrativas desarrolladas durante el mes de febrero de 2026 fueron gestionadas a través del chat de whatsaap establecido por la Entidad para el reporte de novedades, mediante la generación de tickets de soporte, Las novedades más relevantes fueron atendidas así:

05 de febrero de 2026: Mediante el canal de WhatsApp, se solicito al proveedor por parte del grupo CITSE, realizar la actualización de teléfono de un afiliado que se encuentra residiendo en el exterior.

24 de febrero de 2026: se informa que se presenta una falla, el cual solicita el desprendible y kata no genera el desprendible de pago, en la que se brindó solución el mismo día.

25 de febrero de 2026: se informa al grupo de WhatsApp que se envió el mensaje de notificación (mensaje de texto) de disponibilidad de los desprendibles de pago de febrero de 2026.

Con fundamento en lo anterior, se concluye que las acciones de soporte y gestión adelantadas durante el mes de febrero de 2026 se realizaron conforme a los procedimientos contractuales establecidos. Si bien se presentaron novedades, estos fueron atendidos mediante atención técnica oportuna, evidenciándose seguimiento permanente por parte de la supervisión contractual y gestión por parte del proveedor orientada a garantizar la continuidad del servicio del whatsaap interactivo.

OBSERVACIONES DEL BIEN Y/O SERVICIO
Durante el mes de febrero de 2026 se presentaron novedades la expedición de documentos mediante el grupo de whatsaap para reportar los soportes, los cuales fueron atendidos por el proveedor a través de acciones técnicas correctivas y de verificación, logrando la normalización del servicio de whatsaap interactivo. La supervisión contractual realizó el seguimiento correspondiente a cada caso, constatando la gestión y restablecimiento dentro de los mecanismos establecidos contractualmente.

El suscrito supervisor del contrato certifica el recibido a satisfacción de los bienes y/o servicios descritos en el contrato, los cuales cumplen con las especificaciones técnicas contratadas, así:

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Especificación Técnica	Cumplió	Observaciones
1. CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED	SI	Este ítem se cumple de acuerdo a la facturación del mes de febrero de 2026, ya que mediante la ejecución de las actividades desarrollaron en el marco del contrato , las cuales las mas relevantes son: • El contratista realizo las activaciones pertinentes de las licencias **SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER** • El Contratista entrego los documentos requeridos mediante el Whatsaap interactivo Kata en Linea y se brindó la informacion que se requerida a través del contact center dardo cumplimiento a los niveles de seguridad. • El proveedor brindo el soporte de la API. • El proveedor suministro el personal humano idóneo para la prestación del servicio de contact center con los equipos de cómputo. • El proveedor suministro personal técnico para el soporte **del WhatsApp interactivo Kata en línea.** • El proveedor aporta los respectivos reportes de conversación que han tenido los afiliados con el WhatsApp interactivo kata en Línea Para el cumplimiento de este item, el proveedor anexa el informe de actividades con sus respectivos anexos.

2. CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER	SI	Este ítem se cumple de acuerdo a la facturación del mes de febrero de 2026, ya que mediante la ejecución de las actividades desarrollaron en el marco del contrato , las cuales las mas relevantes son: • El contratista realizo las activaciones pertinentes de las licencias **SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER** • El Contratista brindó la informacion que se requerida a través del contact center dardo cumplimiento a los niveles de seguridad. • El proveedor brindo el soporte de la API. • El proveedor suministro el personal humano idóneo para la prestación del servicio de contact center con los respectivos equipos de computo. • El proveedor aporta los respectivos reportes de las llamadas que han tenido los afiliados con el Contact center. Para el cumplimiento de este ítem, el proveedor anexa el informe de actividades con sus respectivos anexos.
3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	SI	El contratista ha desarrollado las actividades correspondientes a este ítem, dando el respectivo soporte sobre el Whatsaap interactivo y contact center Dentro del informe de actividades se plasman las acciones realizadas.
4. Garantías	SI	Para este mes el Contratista cumplió los términos de garantía del mantenimiento realizado durante el mes de febrero de 2026, corrigiendo los defectos de funcionamiento.

P.D HERNAN ALFONSO LUGO GIRON
Coordinador Grupo Informática
Supervisor del contrato CO25000151-GAC

Elaboro: TS Gr. 23 Edison Rodriguez