ACTA DE REUNIÓN
VERIFICACIÓN IMPLEMENTACIÓN CALL CENTER

Fecha: 17 de febrero de 2026
Entidad: Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional – CASUR
Contratista: Cloud City Colombia S.A.S

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Realizar la **verificación de la implementación y funcionamiento del Call Center**, así como validar la operación del servicio y el personal asignado a las funciones de atención.

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día **17 de febrero de 2026** se llevó a cabo reunión con el área encargada, en la cual se abordaron los siguientes aspectos:

- Presentación general de la **implementación del Call Center**.
- Revisión del **funcionamiento actual del servicio** y su esquema de operación.
- Verificación de los **procesos de atención y gestión de solicitudes**.
- Identificación del **personal asignado como agentes del Call Center**, incluyendo quienes ingresaron a ocupar dichos roles

Durante la reunión se evidenció la estructura operativa del servicio y se realizó la validación del equipo de trabajo encargado de la atención.

3. CONCLUSIONES

- Se verificó la correcta **implementación del Call Center**.
- Se confirmó el **funcionamiento operativo del servicio** conforme a lo establecido.
- Se identificó el **personal asignado a la operación del Call Center**, evidenciando la conformación del equipo de atención.

Atentamente:



JONATHAN DAVID LUNA
Cédula de Ciudadanía No. 1.073.706.360
En Calidad de REPRESENTANTE LEGAL
Empresa: CLOUD CITY COLOMBIA SAS
Nit: 901.249.716-3