INFORME DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha:	20/04/2026
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 01/03/2026 AL 31/03/2026
Valor que se certifica con el presente informe:	$37.636.363
Acta de recepción de los bienes:	N/A
No. Factura:	**FV-1425**
Fecha de la factura:	06/04/2026
Valor Factura:	$37.636.363
Nota Crédito o Débito:	N/A
Valor Neto:	$37.636.363

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO

Calidad del servicio o bien: Durante el mes de marzo de 2026 se presentó una novedad técnicas asociadas con la verificación de autenticación de informacion de desprendibles de pago a través del whatsaap interactivo Kata en linea, lo anterior teniendo en cuenta que a vulnerabilidad no se originó por un error de diseño inicial en la arquitectura de Cloud City, sino como consecuencia directa y colateral de una actualización estructural y unilateral en las políticas de privacidad de Meta (WhatsAppBusiness API). sin embargo, esta novedad fue subsanada y solucionada en la que el proveedor el que realizo un desarrollo de validaciones informacion.

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

04 de marzo de 2026: Mediante el canal de WhatsApp, se solicitó al ingeniero Rafael de la firma Cloudcity la validación y confirmación de envio de desprendibles de pago de un afiliado, a lo que el ingeniero mencionado confirma que el desprendible de pago fue enviado a través del correo electronico nelson.salcedo@casur.gov.co el pasado 26-01-2026 y 23-02-2026.

Ese mismo día se realiza la validación de día la maquina del repositorio de expedición de hojas de servicio y resoluciones de reconocimiento, en la que se logró realizar la validación

de que esta maquina funcione sin ninguna novedad dejando los mencionados documentos listos para la expedición por kata en linea.

09 de marzo de 2026: Mediante el chat de whatsaap, se solicita al proveedor en la confirmación del envio del desprendible de pago del mes de febrero al correo electronico institucional de una afiliada, a lo que el ingeniero Rafael de la firma Cloud city, confirma ese mismo día que si se envio la informacion requerida.

11 de marzo de 2026: Se informa al proveedor que el certificado de ingresos y retenciones de la vigencia 2026, en la que se procedió a realizar la carga y validaciones pertinentes de este documento, en la que ese mismo día se dejó cargada la informacion lista para ser expedida por Kata en linea.

12 de marzo de 2026: Se realiza una sesion virtual en la que se requiere validar la el cruce de informacion que reposa en la base de datos, ya que actualmente figuran afiliados 2 veces, lo que ocasiona novedades con afiliados, a lo que se realizó la depuración para subsanar estas novedades el mismo 12 de marzo de 2026, junto con la firma Cloudcity.

18 de marzo de 2026: Se realiza la consulta proveedor desde que fecha se encuentra expidiendo las hojas de servicio y las resoluciones de reconocimiento de la prestación, a lo que se estan expidiendo desde el 2024 hasta la fecha, y que se estan realizando las validaciones del script de consulta y expedición de estos documentos de los años anteriores al 2024.

25 de marzo de 2026: Se realiza el cargue de los desprendible de pago correspondientes al mes de marzo, en la que ese mismo día se informa que se debe iniciar el proceso de envio de mensajes de texto a los afiliados de la disponibilidad del desprendible de pago correspondiente en el mes de marzo de 2026.

Con fundamento en lo anterior, se concluye que las acciones de soporte y gestión adelantadas durante el mes de marzo 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 marzo de 2026 se presentó la novedad 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 y contact center. 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 marzo de 2026, ya que mediante la ejecución de las actividades desarrollaron en el

		marco del contrato, las cuales las más relevantes son: • El contratista realizo las activaciones pertinentes de las licencias **SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER,** esta actividad se brindó cumplimiento en el mes de febrero de 2026, para el mes de marzo se continuo con el cumplimiento de este ítem. • El Contratista entrego los documentos requeridos mediante el Whatsaap interactivo Kata en Linea y se brindó la informacion que se requerida a través del contacto center dardo cumplimiento a los niveles de seguridad. • El proveedor brindo el soporte de la API de la interconexión de Whatsaap interactivo y contact center. • El proveedor suministro el personal humano idóneo para la prestación del servicio de contact center con los equipos de cómputo propios de la empresa. • El proveedor suministro personal técnico para el soporte **del WhatsApp interactivo Kata en línea.** • El proveedor aporta los respectivos reportes de interacciones que han tenido los afiliados con el WhatsApp interactivo kata en Línea Para el cumplimiento de este ítem, el proveedor anexa los soportes con el respectivo informe de actividades.
2. CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER	SI	Este ítem se cumple de acuerdo a la facturación del mes de marzo de 2026, ya que mediante la ejecución de las actividades desarrollaron en el marco del contrato, las cuales las más relevantes son: • El contratista realizo las activaciones pertinentes de las licencias **SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER,** en el mes de febrero de 2026, sin embargo para el mes de marzo de 2026 realizo el respectivo soporte de las licencias renovadas en este contrato. • 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 cómputo. • 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 marzo de 2026, corrigiendo los defectos de funcionamiento.

P.D HERNAN ALFONSO LUGO GIRON
Coordinador Grupo Informática
Supervisor del contrato CO26000151-GAC

Elaboro: TS Gr. 23 Edison Rodriguez

Anexos: INFORME DE ACTIVIDADES
ANEXO 1 - CERTIFICADO SAYFORM ADVANCE
ANEXO 2 - INFORME TÉCNICO PERICIAL Y DE MITIGACIÓN
ANEXO 3- CREDENCIALES ACCESO PLATAFORMA SMS MASIVOS
ANEXO 4 - REPORTE ENVIO SMS MASIVOS
ANEXO 5 - ANEXO TÉCNICO
ANEXO 6- INFORME KATA MARZO 2026
ANEXO 7 - CREDENCIALES ACCESO PLATAFORMA SOPORTE
ANEXO 8 - CERTIFICADO SAYFORM SUPPORT CENTER
ANEXO 9 - ACTA DE REUNIÓN VERIFICACIÓN IMPLEMENTACIÓN CALL CENTER
ANEXO 10 - INFORME CALL CENTER MARZO DE 2026
ANEXO 11 - GUION PBX Y PROTOCOLO DE ATENCION
ANEXO 12 INFORME GENERAL KATA 2026
ANEXO 13 INFORME GENERAL CALL CENTER 2026
EVALUACION DE PROVEEDORES MARZO 2026
Factura -FV1425