INFORME DE NOVEDADES E INCIDENCIAS OPERATIVAS
SERVICIO CONTACT CENTER

Bogotá D.C., 8 de mayo de 2026

Señores
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL – CASUR
Ciudad

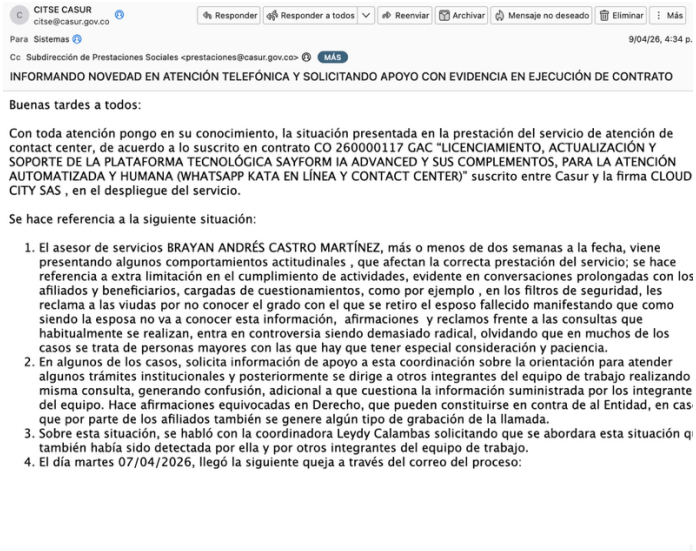
Asunto: Informe de incidencias operativas y acciones correctivas – Servicio Contact Center

Cordial saludo,

En el marco del contrato CO260000117 GAC, cuyo objeto corresponde al "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)", Cloud City Colombia SAS se permite presentar el siguiente informe relacionado con las incidencias operativas presentadas durante el mes de abril de 2026 en el componente de atención humana del servicio Contact Center, así como las medidas correctivas, administrativas y operativas implementadas para garantizar la continuidad y calidad del servicio prestado a los afiliados y beneficiarios de la Entidad.

Durante el mes de abril de 2026 fue reportada por parte de la Entidad una novedad relacionada con el desempeño operativo y actitudinal del asesor de servicios BRAYAN ANDRÉS CASTRO MARTÍNEZ, situación inicialmente puesta en conocimiento mediante comunicación formal remitida a Cloud City Colombia SAS, en la cual se informó que el citado agente venía presentando comportamientos que afectaban la correcta prestación del servicio, evidenciados en conversaciones prolongadas con afiliados y beneficiarios, cuestionamientos reiterativos durante los filtros de validación y conductas no alineadas con los protocolos de atención establecidos para la operación del Contact Center.

Dentro de los hechos reportados se indicó que el agente realizaba comentarios improcedentes frente a los usuarios, particularmente en casos relacionados con beneficiarios y viudas afiliadas, generando situaciones de incomodidad durante la atención. Así mismo, se informó que el agente formulaba cuestionamientos reiterativos frente a consultas habituales realizadas por los afiliados, asumía posiciones controversiales frente a la información institucional suministrada y presentaba conductas que podían afectar la experiencia de atención de los usuarios, especialmente tratándose de población adulta mayor que requiere una atención diferencial basada en principios de respeto, paciencia y orientación adecuada.



CITSE CASUR
citse@casur.gov.co

Responder | Responder a todos | Reenviar | Archivar | Mensaje no deseado | Eliminar | Más

Para Sistemas 9/04/26, 4:34 p.

Cc Subdirección de Prestaciones Sociales <prestaciones@casur.gov.co> MÁS

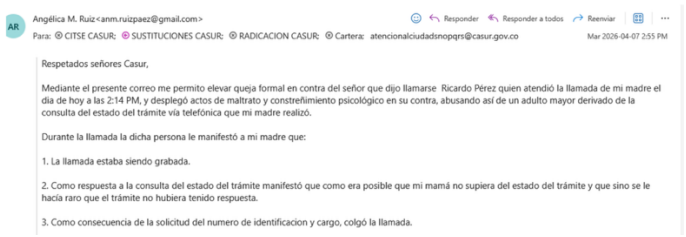
INFORMANDO NOVEDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SOLICITANDO APOYO CON EVIDENCIA EN EJECUCIÓN DE CONTRATO

Buenas tardes a todos:

Con toda atención pongo en su conocimiento, la situación presentada en la prestación del servicio de atención de contact center, de acuerdo a lo suscrito en contrato CO 260000117 GAC "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)" suscrito entre Casur y la firma CLOUD CITY SAS , en el despliegue del servicio.

Se hace referencia a la siguiente situación:

1. El asesor de servicios BRAYAN ANDRÉS CASTRO MARTÍNEZ, más o menos de dos semanas a la fecha, viene presentando algunos comportamientos actitudinales , que afectan la correcta prestación del servicio; se hace referencia a extra limitación en el cumplimiento de actividades, evidente en conversaciones prolongadas con los afiliados y beneficiarios, cargadas de cuestionamientos, como por ejemplo , en los filtros de seguridad, les reclama a las viudas por no conocer el grado con el que se retiro el esposo fallecido manifestando que como siendo la esposa no va a conocer esta información, afirmaciones y reclamos frente a las consultas que habitualmente se realizan, entra en controversia siendo demasiado radical, olvidando que en muchos de los casos se trata de personas mayores con las que hay que tener especial consideración y paciencia.
2. En algunos de los casos, solicita información de apoyo a esta coordinación sobre la orientación para atender algunos trámites institucionales y posteriormente se dirige a otros integrantes del equipo de trabajo realizando misma consulta, generando confusión, adicional a que cuestiona la información suministrada por los integrante del equipo. Hace afirmaciones equivocadas en Derecho, que pueden constituirse en contra de al Entidad, en cas que por parte de los afiliados también se genere algún tipo de grabación de la llamada.
3. Sobre esta situación, se habló con la coordinadora Leydy Calambas solicitando que se abordara esta situación q también había sido detectada por ella y por otros integrantes del equipo de trabajo.
4. El día martes 07/04/2026, llegó la siguiente queja a través del correo del proceso:



AR Angélica M. Ruiz <anm.ruizpaez@gmail.com>

Responder | Responder a todos | Reenviar

Para: CITSE CASUR; SUSTITUCIONES CASUR; RADICACION CASUR; Cartera; atencionalciudadsnopqrs@casur.gov.co Mar 2026-04-07 2:55 PM

Respetados señores Casur,

Mediante el presente correo me permito elevar queja formal en contra del señor que dijo llamarse Ricardo Pérez quien atendió la llamada de mi madre el dia de hoy a las 2:14 PM, y desplegó actos de maltrato y constreñimiento psicológico en su contra, abusando así de un adulto mayor derivado de la consulta del estado del trámite vía telefónica que mi madre realizó.

Durante la llamada la dicha persona le manifestó a mi madre que:

1. La llamada estaba siendo grabada.

2. Como respuesta a la consulta del estado del trámite manifestó que como era posible que mi mamá no supiera del estado del trámite y que sino se le hacía raro que el trámite no hubiera tenido respuesta.

3. Como consecuencia de la solicitud del numero de identificacion y cargo, colgó la llamada.

Adicionalmente, la Entidad informó que el agente realizaba consultas reiteradas sobre procedimientos institucionales a distintos integrantes del equipo de trabajo, aun después de haber recibido orientación previa por parte de la coordinación correspondiente, situación que generaba confusión operativa y cuestionamientos frente a la información institucional suministrada. De igual forma, se reportó preocupación respecto a afirmaciones emitidas por el agente relacionadas con temas jurídicos y procedimentales que podían eventualmente generar interpretaciones inadecuadas frente a los usuarios de la Entidad.

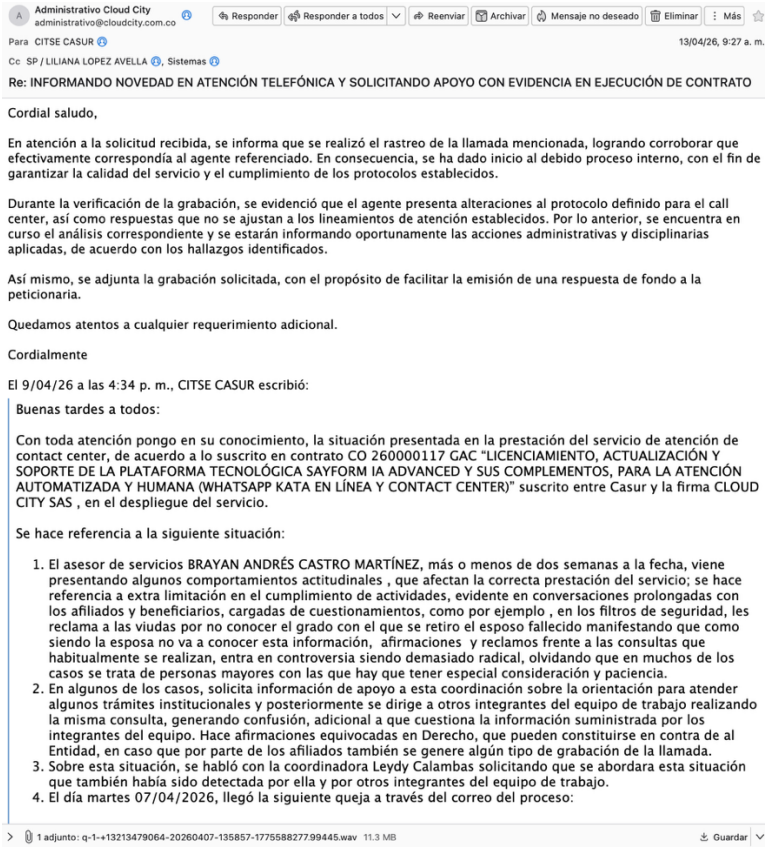
Conforme a lo solicitado por CASUR, Cloud City Colombia SAS procedió a realizar la verificación interna correspondiente, incluyendo el análisis de grabaciones, revisión operativa de llamadas, seguimiento aleatorio a la gestión del agente y evaluación del cumplimiento del guion PBX y protocolo operativo de atención definidos para la prestación del servicio.

Producto de dicha revisión, se identificó una incidencia ocurrida el día 07 de abril de 2026, relacionada con la atención brindada a la señora Esperanza Páez, quien se comunicó con el servicio de Contact Center para consultar el estado de un trámite relacionado con sustitución pensional. Durante el desarrollo de la llamada se evidenciaron comportamientos y expresiones por parte del agente que no correspondían a los lineamientos definidos para la atención institucional, generando inconformidad en la usuaria.

Así mismo, se verificó una situación adicional presentada el día 08 de abril de 2026 durante la atención suministrada a la señora Gloria Isabel Bautista Rodríguez, en la cual nuevamente se identificaron conductas asociadas a cuestionamientos improcedentes y manejo inadecuado de la interacción con la usuaria, situación que fue advertida por integrantes del equipo operativo y personal vinculado a la atención del servicio.

Como resultado del proceso de revisión y del debido procedimiento disciplinario interno adelantado por Cloud City Colombia SAS, incluyendo la respectiva diligencia de descargos y evaluación de los hallazgos encontrados, se concluyó que el agente incurrió en incumplimientos frente a los protocolos de atención definidos para la operación del Contact Center y en conductas que afectaban la calidad del servicio prestado a los afiliados y beneficiarios de CASUR.

En consecuencia, y con el propósito de garantizar la correcta prestación del servicio, proteger los estándares de calidad definidos contractualmente y preservar las condiciones adecuadas de atención a los usuarios, Cloud City Colombia SAS tomó la decisión de dar por terminada la vinculación laboral del señor BRAYAN ANDRÉS CASTRO MARTÍNEZ, decisión que fue informada formalmente a la Entidad mediante comunicación oficial y remisión del respectivo informe de actuación disciplinaria junto con la grabación de la llamada solicitada.



Administrativo Cloud City
administrativo@cloudcity.com.co

Responder | Responder a todos | Reenviar | Archivar | Mensaje no deseado | Eliminar | Más

Para CITSE CASUR 13/04/26, 9:27 a. m.

Cc SP / LILIANA LOPEZ AVELLA, Sistemas

Re: INFORMANDO NOVEDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SOLICITANDO APOYO CON EVIDENCIA EN EJECUCIÓN DE CONTRATO

Cordial saludo,

En atención a la solicitud recibida, se informa que se realizó el rastreo de la llamada mencionada, logrando corroborar que efectivamente correspondía al agente referenciado. En consecuencia, se ha dado inicio al debido proceso interno, con el fin de garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos establecidos.

Durante la verificación de la grabación, se evidenció que el agente presenta alteraciones al protocolo definido para el call center, así como respuestas que no se ajustan a los lineamientos de atención establecidos. Por lo anterior, se encuentra en curso el análisis correspondiente y se estarán informando oportunamente las acciones administrativas y disciplinarias aplicadas, de acuerdo con los hallazgos identificados.

Así mismo, se adjunta la grabación solicitada, con el propósito de facilitar la emisión de una respuesta de fondo a la peticionaria.

Quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional.

Cordialmente

El 9/04/26 a las 4:34 p. m., CITSE CASUR escribió:

> Buenas tardes a todos:
>
> Con toda atención pongo en su conocimiento, la situación presentada en la prestación del servicio de atención de contact center, de acuerdo a lo suscrito en contrato CO 260000117 GAC "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)" suscrito entre Casur y la firma CLOUD CITY SAS , en el despliegue del servicio.
>
> Se hace referencia a la siguiente situación:
>
> 1. El asesor de servicios BRAYAN ANDRÉS CASTRO MARTÍNEZ, más o menos de dos semanas a la fecha, viene presentando algunos comportamientos actitudinales , que afectan la correcta prestación del servicio; se hace referencia a extra limitación en el cumplimiento de actividades, evidente en conversaciones prolongadas con los afiliados y beneficiarios, cargadas de cuestionamientos, como por ejemplo , en los filtros de seguridad, les reclama a las viudas por no conocer el grado con el que se retiro el esposo fallecido manifestando que como siendo la esposa no va a conocer esta información, afirmaciones y reclamos frente a las consultas que habitualmente se realizan, entra en controversia siendo demasiado radical, olvidando que en muchos de los casos se trata de personas mayores con las que hay que tener especial consideración y paciencia.
> 2. En algunos de los casos, solicita información de apoyo a esta coordinación sobre la orientación para atender algunos trámites institucionales y posteriormente se dirige a otros integrantes del equipo de trabajo realizando la misma consulta, generando confusión, adicional a que cuestiona la información suministrada por los integrantes del equipo. Hace afirmaciones equivocadas en Derecho, que pueden constituirse en contra de al Entidad, en caso que por parte de los afiliados también se genere algún tipo de grabación de la llamada.
> 3. Sobre esta situación, se habló con la coordinadora Leydy Calambas solicitando que se abordara esta situación que también había sido detectada por ella y por otros integrantes del equipo de trabajo.
> 4. El día martes 07/04/2026, llegó la siguiente queja a través del correo del proceso:

1 adjunto: q-1-+13213479064-20260407-135857-1775588277.99445.wav 11.3 MB Guardar

Posteriormente, el día 13 de abril de 2026, se informó a la Entidad que mientras se adelantaba el proceso de selección y vinculación definitiva del nuevo personal operativo, se asignaría temporalmente un agente que anteriormente ya había apoyado coberturas operativas similares dentro del servicio, con el fin de garantizar la continuidad de la atención y evitar afectaciones en la operación del Contact Center.



Administrativo Cloud City
administrativo@cloudcity.com.co
Responder | Responder a todos | Reenviar | Archivar | Mensaje no deseado | Eliminar | Más

Para SP / LILIANA LOPEZ AVELLA, Sistemas — 14/04/26, 4:34 p. m.

Re: INFORMANDO NOVEDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SOLICITANDO APOYO CON EVIDENCIA EN EJECUCIÓN DE CONTRATO

buenas tardes

envió informe

El 13/04/26 a las 9:38 a. m., SP / LILIANA LOPEZ AVELLA escribió:

> Buenos días
>
> Por favor remitir informe formal con nombre completo de responsable
>
> Cordialmente,

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

Profesional de Defensa
LILIANA LÓPEZ AVELLA
Coordinadora Centro Integral de Trámites y Servicios
citse@casur.gov.co
IVR: 601 286 0911 #317
Carrera 7 12B 58
Bogotá, D.C. Colombia
www.casur.gov.co

De: Administrativo Cloud City <administrativo@cloudcity.com.co>
Enviado: lunes, 13 de abril de 2026 9:27a.m.
Para: CITSE CASUR <citse@casur.gov.co>
Cc: SP / LILIANA LOPEZ AVELLA <liliana.avella016@casur.gov.co>; Sistemas <sistemas@casur.gov.co>
Asunto: Re: INFORMANDO NOVEDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y SOLICITANDO APOYO CON EVIDENCIA EN EJECUCIÓN DE CONTRATO

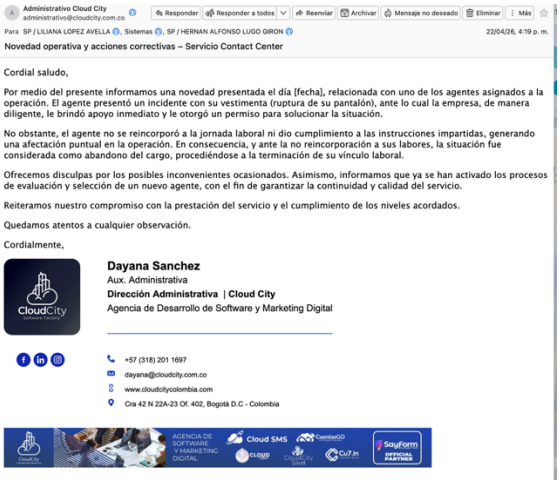
Cordial saludo,

En atención a la solicitud recibida, se informa que se realizó el rastreo de la llamada mencionada, logrando corroborar que efectivamente correspondía al agente referenciado. En consecuencia, se ha dado inicio al debido proceso interno, con el fin de garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos establecidos.

Durante la verificación de la grabación, se evidenció que el agente presenta alteraciones al protocolo definido para el call center, así como respuestas que no se ajustan a los lineamientos de atención establecidos. Por lo anterior, se encuentra en curso el análisis correspondiente y se estarán informando oportunamente las acciones administrativas y disciplinarias aplicadas, de acuerdo con los hallazgos identificados.

1 adjunto: INFORME CALL CENTER.pdf 154 KB — Guardar

De manera paralela, Cloud City Colombia SAS inició el proceso de convocatoria, evaluación y selección de nuevos perfiles para cubrir la vacante generada y fortalecer la operación del servicio. Durante dicho proceso, se notificó en múltiples oportunidades a la Entidad sobre los candidatos citados a capacitación y evaluación operativa; sin embargo, en diferentes casos los aspirantes no lograron consolidarse en el cargo o no asistieron a las instalaciones de la Entidad para continuar con el proceso de incorporación y entrenamiento, situación que impactó temporalmente los tiempos de estabilización definitiva del reemplazo requerido.



Administrativo Cloud City
administrativo@cloudcity.com.co
Responder | Responder a todos | Reenviar | Archivar | Mensaje no deseado | Eliminar | Más

Para SP / LILIANA LOPEZ AVELLA, Sistemas, SP / HERNAN ALFONSO LUGO GIRON — 22/04/26, 4:19 p. m.

Novedad operativa y acciones correctivas – Servicio Contact Center

Cordial saludo,

Por medio del presente informamos una novedad presentada el día [fecha], relacionada con uno de los agentes asignados a la operación. El agente presentó un incidente con su vestimenta (ruptura de su pantalón), ante lo cual la empresa, de manera diligente, le brindó apoyo inmediato y le otorgó un permiso para solucionar la situación.

No obstante, el agente no se reincorporó a la jornada laboral ni dio cumplimiento a las instrucciones impartidas, generando una afectación puntual en la operación. En consecuencia, y ante la no reincorporación a sus labores, la situación fue considerada como abandono del cargo, procediéndose a la terminación de su vínculo laboral.

Ofrecemos disculpas por los posibles inconvenientes ocasionados. Asimismo, informamos que ya se han activado los procesos de evaluación y selección de un nuevo agente, con el fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación del servicio y el cumplimiento de los niveles acordados.

Quedamos atentos a cualquier observación.

Cordialmente,

Dayana Sanchez
Aux. Administrativa
Dirección Administrativa | **Cloud City**
Agencia de Desarrollo de Software y Marketing Digital

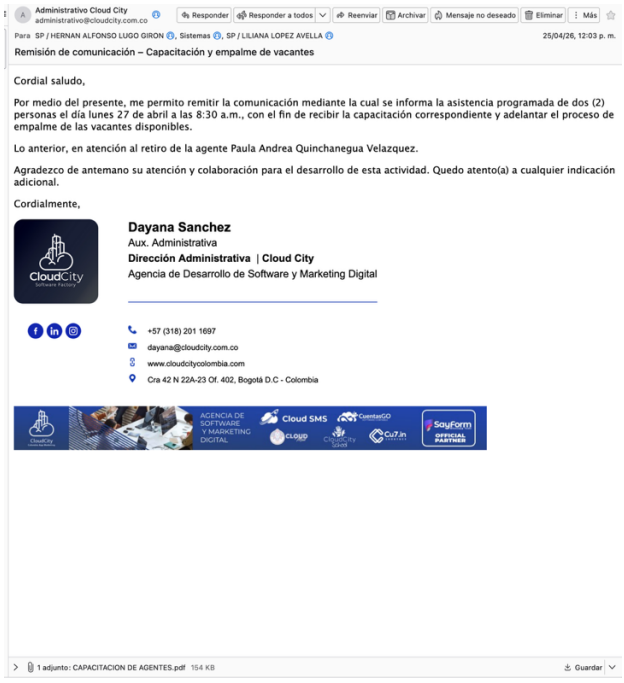
+57 (318) 201 1697
dayana@cloudcity.com.co
www.cloudcitycolombia.com
Cra 42 N 22A-23 Of. 402, Bogotá D.C - Colombia

Teniendo en cuenta lo anterior, el día 23 de abril de 2026 se llevó a cabo una reunión convocada por la Entidad con representantes de Cloud City Colombia SAS, con el fin de revisar la situación presentada, efectuar seguimiento a las acciones implementadas y establecer medidas de fortalecimiento operativo orientadas a garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Como resultado de dicha reunión, para el día 24 de abril de 2026 fueron programadas nuevas entrevistas de selección de personal. En desarrollo de este proceso, y conforme a lo acordado durante la reunión sostenida, se informó a la señora Liliana sobre la posibilidad de participar dentro del proceso de entrevistas, a lo cual accedió voluntariamente, participando directamente en dos entrevistas realizadas ese mismo día. Las entrevistas restantes fueron desarrolladas exclusivamente por el contratista, debido a restricciones relacionadas con los horarios institucionales.

Una vez culminado el proceso de evaluación de perfiles, Cloud City Colombia SAS tomó la decisión de seleccionar y vincular a los señores LUISA FERNANDA BLANCO JIMÉNEZ y JOHAM STEVEN GONZÁLEZ CAÑIZALES para asumir las vacantes operativas generadas dentro del servicio Contact Center.

En consecuencia, ambos agentes fueron citados el día lunes 27 de abril de 2026 con el propósito de iniciar el respectivo proceso de capacitación, inducción y empalme operativo. De igual forma, teniendo en cuenta que la agente Paula Quinchanegua informó su retiro voluntario del cargo con fecha efectiva del 30 de abril de 2026 por motivos personales, se realizó igualmente el proceso de transferencia de conocimiento y empalme correspondiente respecto al agente que asumiría dicha posición, garantizando la continuidad operativa del servicio y minimizando el impacto sobre la atención prestada a los afiliados y beneficiarios.



Administrativo Cloud City
administrativo@cloudcity.com.co

Responder | Responder a todos | Reenviar | Archivar | Mensaje no deseado | Eliminar | Más

Para SP / HERNAN ALFONSO LUGO GIRON, Sistemas, SP / LILIANA LOPEZ AVELLA — 25/04/26, 12:03 p. m.

Remisión de comunicación – Capacitación y empalme de vacantes

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito remitir la comunicación mediante la cual se informa la asistencia programada de dos (2) personas el día lunes 27 de abril a las 8:30 a.m., con el fin de recibir la capacitación correspondiente y adelantar el proceso de empalme de las vacantes disponibles.

Lo anterior, en atención al retiro de la agente Paula Andrea Quinchanegua Velazquez.

Agradezco de antemano su atención y colaboración para el desarrollo de esta actividad. Quedo atento(a) a cualquier indicación adicional.

Cordialmente,

Dayana Sanchez
Aux. Administrativa
Dirección Administrativa | Cloud City
Agencia de Desarrollo de Software y Marketing Digital

+57 (318) 201 1697
dayana@cloudcity.com.co
www.cloudcitycolombia.com
Cra 42 N 22A-23 Of. 402, Bogotá D.C - Colombia

1 adjunto: CAPACITACION DE AGENTES.pdf 154 KB — Guardar

Cloud City Colombia SAS reitera a la Entidad su compromiso con la correcta prestación del servicio, el cumplimiento de los protocolos de atención definidos para la operación del Contact Center y la

implementación continua de medidas de seguimiento, control y fortalecimiento operativo orientadas a garantizar estándares adecuados de calidad, respeto y orientación durante la atención brindada a los afiliados y beneficiarios de CASUR.

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
Email: administrativo@cloudcity.com.co
Website: www.cloudcitycolombia.com
Ciudad: Bogotá