Fecha:	7 DE MAYO DE 2026			
Tipo de contrato:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
Número del Contrato:	CO26000117-GAC			
Objeto del Contrato:	"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)"			
Contratista:				
Nombre:	CLOUD CITY COLOMBIA SAS			
Nit:	901249716-3			
Tel:	(601) 656-4021 - 3182011697			
Email:	administrativo@cloudcity.com.co			
Contratante:	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA			
Póliza Garantía:	Si aplica	X	No Aplica	
Número de la Póliza	**Fecha de Expedición**	**Fecha de Aprobación**	**Vigencia de la Póliza**	
NB-100429612	23 ENE 26	26 ENERO 26	31 DIC 29	
COBERTURA		**FECHA INICIAL**	**FECHA VENCIMIENTO**	
CALIDAD DEL SERVICIO		23 ENE 26	30 JUN 27	
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO		23 ENE 26	30 JUN 27	
PRESTACIONES SOCIALES		23 ENE 26	31/12/2029	
Número Recibo pago Impuestos Municipales:		N/A		
No de Acta de Inicio del Contrato.		CO26000117-GAC		
Fecha Inicio del Contrato		26 DE ENERO DE 2026		
Adicional Plazo No.1:		N/A		
Plazo de total:		31 DICIEMBRE 2026		
Fecha de Terminación:		31 DICIEMBRE 2026		
Forma de Pago:		"El valor del futuro contrato se cancelará en pagos mensuales. Lo anterior, previa presentación de los soportes requeridos los cuales deberán ser entregados en el grupo de Adquisiciones y Contratos, y el cargue de los mismos en la plataforma SECOP II."		
Certificado de Disponibilidad Presupuestal				
Número del CDP	**Fecha del CDP**		**Valor del CDP**	
15826	2026		$414.000.000	
Especificaciones del Contrato				
Valor del contrato:	$414.000.000			

Presentación de Informe de Contratista	
Contratista: CLOUD CITY COLOMBIA SAS	
Informe: ACTIVIDADES DE CONTRATISTA	
Contrato: CO26000117-GAC	
Objeto del Contrato: "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)"	
Periodo reportado:	ABRIL

<table>
<tr><th>Obligaciones del Contrato
Obligaciones Especificas</th><th>Actividades realizadas por el Contratista</th></tr>
<tr><td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED

1.1 El contratista suministrará por su cuenta y riesgo el personal idóneo y capacitado, así como las herramientas de papelería, hardware y software (incluyendo ambiente propio de infraestructura) necesarios para el cumplimiento del objeto.</td><td>Desde el inicio de la ejecución contractual, el día 26 de enero de 2026, Cloud City Colombia SAS ha dispuesto y suministrado por su cuenta y riesgo el personal idóneo y debidamente capacitado, así como los recursos técnicos, herramientas de hardware, software, licenciamiento e infraestructura tecnológica propia requeridos para la correcta ejecución del objeto contratado. Así mismo, se garantiza la continuidad operativa, disponibilidad, soporte y funcionamiento de dichos recursos y ambientes tecnológicos hasta el 31 de diciembre de 2026, asegurando la adecuada prestación de los servicios y el cumplimiento de las actividades contratadas.</td></tr>
<tr><td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED

1.2 Asistir a todas las reuniones de seguimiento y mesas de trabajo convocadas por el supervisor del contrato para la coordinación de la ejecución.</td><td>
<table>
<tr><th>Fecha de reunión</th><th>evidencia</th></tr>
<tr><td>24 de abril de 2026</td><td></td></tr>
<tr><td>26 de abril de 2026</td><td>▾ SP / HERNAN ALFONSO LUGO GIRON le ha invitado a Instalación certificado ssl
Título: Instalación certificado ssl
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Cuándo: domingo, 26 de abril de 2026, 2:00 a 3:00 p. m.
Organizador: SP / HERNAN ALFONSO LUGO GIRON <hernan.lugo980@casur.gov.co>
Descripción:
Reunión de Microsoft Teams
Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/257472131290049?p=N1oNZwV5upJvSk4C0o
Id. de reunión: 257 472 131 290 049
Código de acceso: kw2cF2F6
¿Necesita ayuda?<https://aka.ms/JoinTeamsMeeting?omkt=es-ES> | Referencia del sistema<https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NjMwMDIyZjUtMmRjNy00N2ZjLTg2ZTQtNDhmN2Y4YzlkZGQz%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22fa7a0551-8945-499c-aeac-fb3f1fd573ad%22%2c%22Oid%22%3a%229f13f3c5-38b2-4175-833c-1fd1185cd3f9%22%7d>
Para organizadores: Opciones de la reunión<https://teams.microsoft.com/meetingOptions/?organizerId=9f13f3c5-38b2-4175-833c-1fd1185cd3f9&tenantId=fa7a0551-8945-499c-aeac-fb3f1fd573ad&threadId=19_meeting_NjMwMDIyZjUtMmRjNy00N2ZjLTg2ZTQtNDhmN2Y4YzlkZGQz@thread.v2&messageId=0&language=es-ES>
Asistentes: Michael Steven Martinez Gordillo <mmartinez@heimcore.com.co>
OMAR TIQUE MASMELA <omar.tique026@casur.gov.co>
soporte@cloudcity.com.co <soporte@cloudcity.com.co></td></tr>
<tr><td>27 de abril de 2026</td><td>Título: CRM
Ubicación: Reunión de Microsoft Teams
Cuándo: lunes, 27 de abril de 2026, 8:00 a 8:30 a. m.
Organizador: SP / HERNAN ALFONSO LUGO GIRON <hernan.lugo980@casur.gov.co>
Descripción:
Reunión de Microsoft Teams
Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/256806292274290?p=RPoe35pZ7jNvZRzZzT
Id. de reunión: 256 806 292 274 290
Código de acceso: GV3Hn3PP
¿Necesita ayuda?<https://aka.ms/JoinTeamsMeeting?omkt=es-ES> | Referencia del sistema<https://teams.microsoft.com//meetup-join/19%3ameeting_ZTY1ZTJiNmUtNjkzNy00MGY1LWFkOWUtNTNiMTQ3NjJlY2Q0%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22fa7a0551-8945-499c-aeac-fb3f1fd573ad%22%2c%22Oid%22%3a%229f13f3c5-38b2-4175-833c-1fd1185cd3f9%22%7d>
Para organizadores: Opciones de la reunión<https://teams.microsoft.com/meetingOptions/?organizerId=9f13f3c5-38b2-4175-833c-1fd1185cd3f9&tenantId=fa7a0551-8945-499c-aeac-fb3f1fd573ad&threadId=19_meeting_ZTY1ZTJiNmUtNjkzNy00MGY1LWFkOWUtNTNiMTQ3NjJlY2Q0@thread.v2&messageId=0&language=es-ES>
Asistentes: Administrativo Cloud City <administrativo@cloudcity.com.co></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED

1.3 Realizar la activación y entregar el certificado de los códigos o números identificadores de licencias para las herramientas SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER.</td>
<td>Se accede la asignación de la suscripción del plan Sayform IA Advance para la cuenta casur@cloudcity.com.co, a partir del 26 de enero de 2026. Se anexa certificado.

<table>
<tr><th>Código identificador de licencia</th><th>Válidez</th></tr>
<tr><td>SAYAD15210354</td><td>26/01/2026 – 31/12/2026</td></tr>
</table>

Evidencia Certificado:



1. <u>ANEXO 1 -CERTIFICADO SAYFORM ADVACED LICENCIA.pdf</u>

NOTA: Se deja constancia que, a partir del día 26 de enero de 2026, fecha de inicio de la ejecución contractual, se realizó la activación y puesta en funcionamiento de la licencia correspondiente, garantizando su vigencia, disponibilidad y operación continua hasta el día 31 de diciembre de 2026, conforme a las condiciones establecidas para la prestación del servicio.</td>
</tr>
<tr>
<td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED

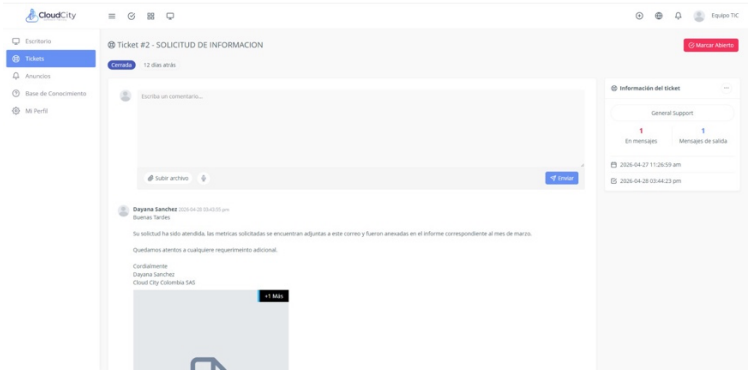
1.4 Brindar soporte y mantenimiento integral a la plataforma, asegurando el acceso a nuevas características, actualizaciones de API, Endpoints para contenedores y la estructura modular de entrega de archivos.</td>
<td>• El día 27 de abril de 2026 fue reportada, a través del canal grupal de soporte, una novedad relacionada con demoras en los tiempos de respuesta de Kata en Línea. En atención a lo anterior, se efectuó un ajuste sobre la infraestructura tecnológica mediante el incremento de recursos de CPU, con el propósito de optimizar el procesamiento y mitigar la afectación presentada. Una vez aplicada la mejora técnica correspondiente, el funcionamiento se normalizó y los tiempos de respuesta fueron restablecidos satisfactoriamente.

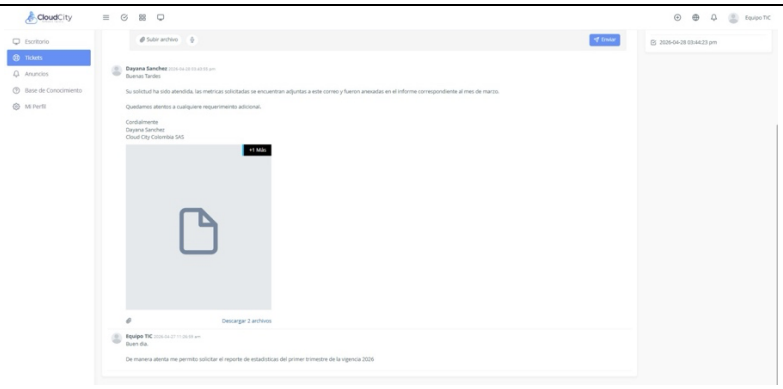
<u>ANEXO 2 – INFORME INCREMENTO DE RECURSOS</u></td>
</tr>
</table>



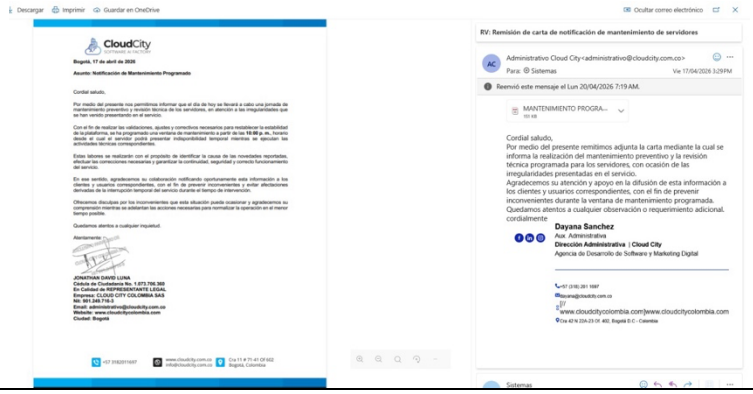
- El 27 de abril de 2026 se recibe por medio de la plataforma de soporte una solicitud del reporte de las estadísticas correspondientes al primer trimestre de la vigencia del 2026.

  El día 28 de abril por el mismo medio se adjuntan los documentos solicitados y se informa que estos documentos también se adjuntaron en el informe entregado.

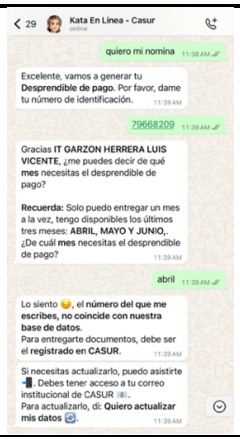


<table>
<tr>
<td></td>
<td>


El 17 de abril de 2026 a las 10:00 pm se llevó a cabo una jornada de mantenimiento preventivo y revisión técnica de los servidores, con el fin de garantizar un servicio de calidad.

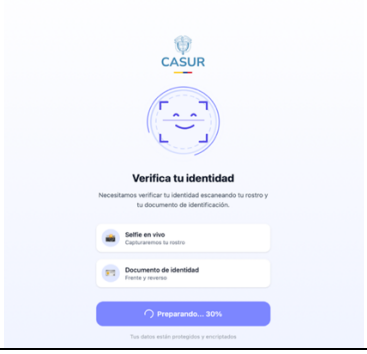

</td>
</tr>
<tr>
<td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED

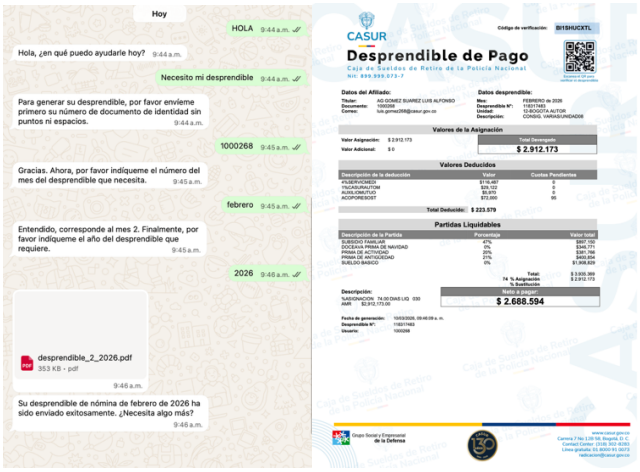
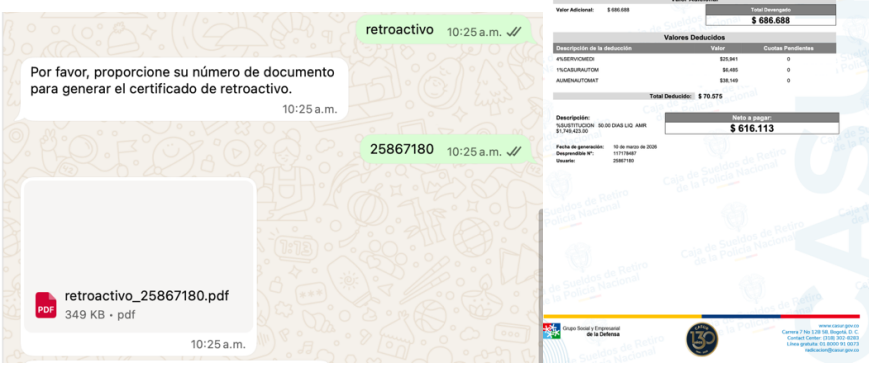
1.5 Implementar protocolos de seguridad mediante preguntas de validación de identidad y reconocimiento facial (contrastado con cédulas) para el suministro seguro de información y documentos en formato PDF.</td>
<td>Solo las personas podrán recibir el documento solicitado desde el número telefónico registrado en la base de datos de CASUR. Además, la IA pregunta el número de cédula y automáticamente detecta el número de celular del que le escriben. Con esos datos, valida la identidad del usuario con la base de datos de CASUR. Este es el método de validación.
<table>
<tr><th>Característica</th><th>Evidencia</th></tr>
<tr>
<td>Persona que coincide su número telefónico con la BD de casur, el sistema le permite continuar con la consulta de sus documentos.</td>
<td>
</td>
</tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

Si la persona no cumple con la validación de seguridad, se responde de la siguiente manera:	

Reconocimiento facial

Actualmente, el flujo de caracterización se encuentra debidamente implementado, así como la plataforma dispuesta para la consulta de la información recolectada.



CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.6 Automatizar mediante WhatsApp la consulta y entrega instantánea de desprendibles de pago, certificados de ingresos y retenciones, constancias de vinculación y sanidad, hoja de Servicio, Resolución de Asignación y Resolución de Sustitución (para beneficiarios).	Evidencias de la solicitud por medio de Whatsapp y entrega de los documentos: Desprendible de nómina:  Desprendible de prima:  Retroactivo: 

Certificación de sanidad





EL CENTRO INTEGRAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS – CITSE, DE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL

HACE CONSTAR QUE:

ROMERO GAMBOA KAROL DANIELA quien se identifica con **CC 1000269215**, devenga sustitución de asignación mensual de retiro por cuenta de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

De la prestación enunciada se descuenta el **4%** para servicios médicos, prestados por SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL.

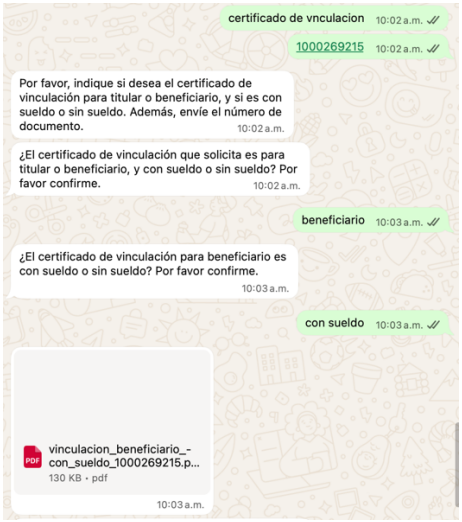
Se expide la presente a solicitud del interesado(a).

Dada en Bogotá D.C - Colombia, **diez de marzo de dos mil veintiséis.**

LILIANA LOPEZ AVELLA
Coordinadora Grupo de Centro Integral de Trámites y Servicios

www.casur.gov.co

Vinculación con sueldo:





EL CENTRO INTEGRAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS – CITSE, DE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL

HACE CONSTAR QUE:

ROMERO GAMBOA KAROL DANIELA quien se identifica con **CC 1000269215**, devenga sustitución de asignación mensual de retiro por cuenta de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

El valor de la prestación devengada por el citado beneficiario asciende a la suma de **dos millones seiscientos uno mil cuatrocientos diecinueve** pesos colombianos **($ 2.601.419)**, según liquidación de nómina correspondiente al mes de **JULIO** de **2025**.

Se expide la presente a solicitud del interesado(a).

Dada en Bogotá D.C - Colombia, **diez de marzo de dos mil veintiséis.**

LILIANA LOPEZ AVELLA
Coordinadora Grupo de Centro Integral de Trámites y Servicios

www.casur.gov.co

Vinculación sin sueldo:





EL CENTRO INTEGRAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS – CITSE, DE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL

HACE CONSTAR QUE:

El señor **AG** (RA) de la Policía Nacional **GOMEZ SUAREZ LUIS ALFONSO**, identificado con **CC 1000268**, ostenta la calidad de retirado de la citada Institución y devenga asignación mensual de retiro vitalicia por cuenta de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

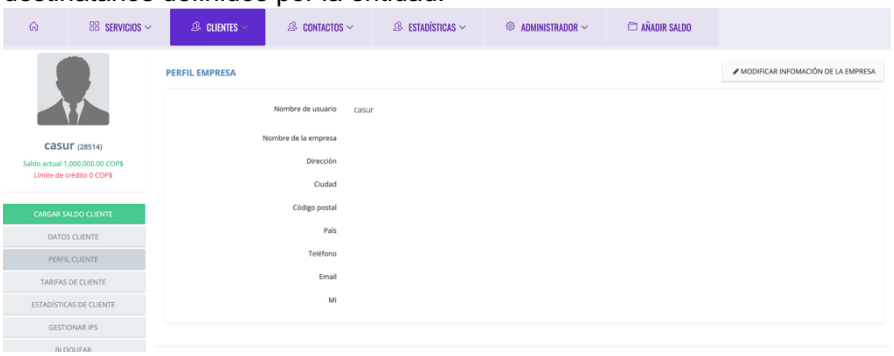
Se expide la presente a solicitud del interesado.

Dada en Bogotá D.C - Colombia, **diez de marzo de dos mil veintiséis.**

LILIANA LOPEZ AVELLA
Coordinadora Grupo de Centro Integral de Trámites y Servicios

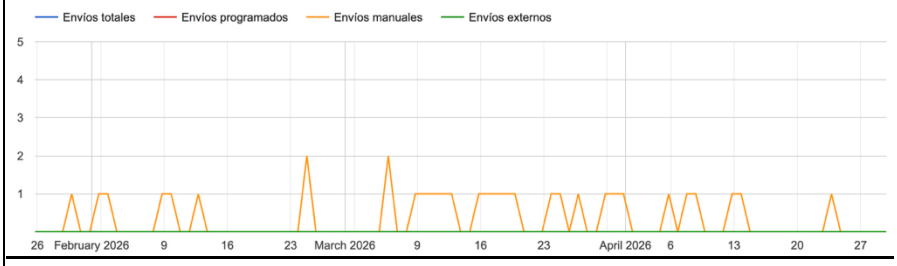
www.casur.gov.co

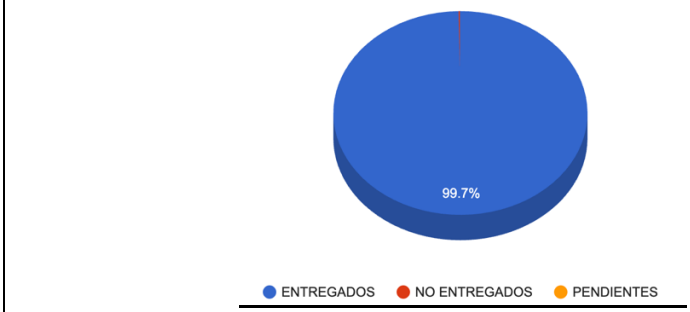
<table>
<tr>
<td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED

1.7 Suministrar una bolsa de 2.000.000 de mensajes SMS para la notificación de desprendibles mensuales y campañas de interés.</td>
<td>Se pone a disposición de la entidad una bolsa de 2.000.000 de mensajes SMS, destinada al envío de notificaciones relacionadas con la entrega de desprendibles mensuales y a la realización de campañas informativas o de interés institucional. Este servicio permitirá realizar comunicaciones masivas de manera eficiente, garantizando la entrega oportuna de la información a los destinatarios definidos por la entidad.


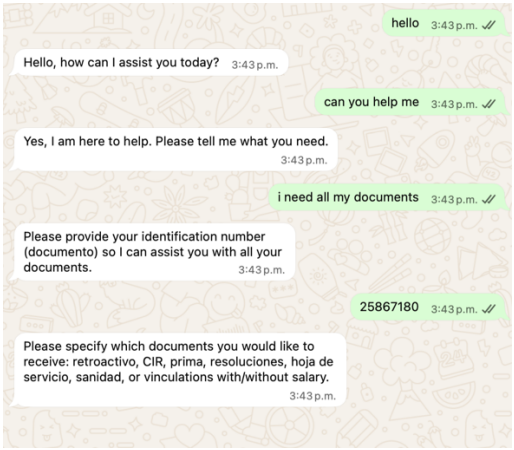
<u>ANEXO 3 – CREDENCIALES ACCESO PLATAFORMA SMS MASIVOS</u></td>
</tr>
<tr>
<td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED

1.8 Realizar notificaciones masivas mensuales vía SMS/WhatsApp informando la disponibilidad de nómina y certificados de ingresos, detallando la metodología de solicitud con el asistente virtual.</td>
<td>Se han realizado un total de envíos de mensajes de texto durante la vigencia del 26 de enero hasta el 30 de abril de 2026, así:

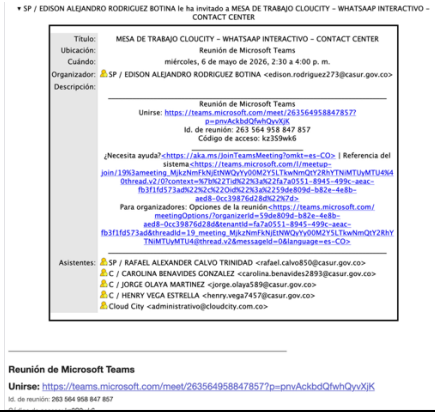
<table>
<tr><th>Bolsa total</th><th>Consumidos</th><th>Restantes</th></tr>
<tr><td>2,000,000</td><td>330.966</td><td>1.669.034</td></tr>
</table>
Fecha de corte: 30 de Abril de 2026


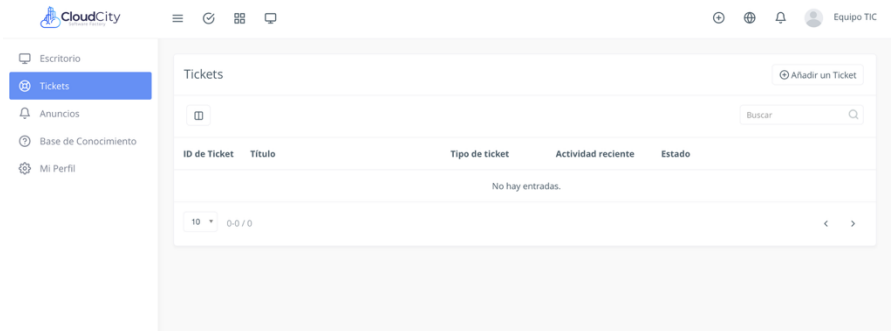
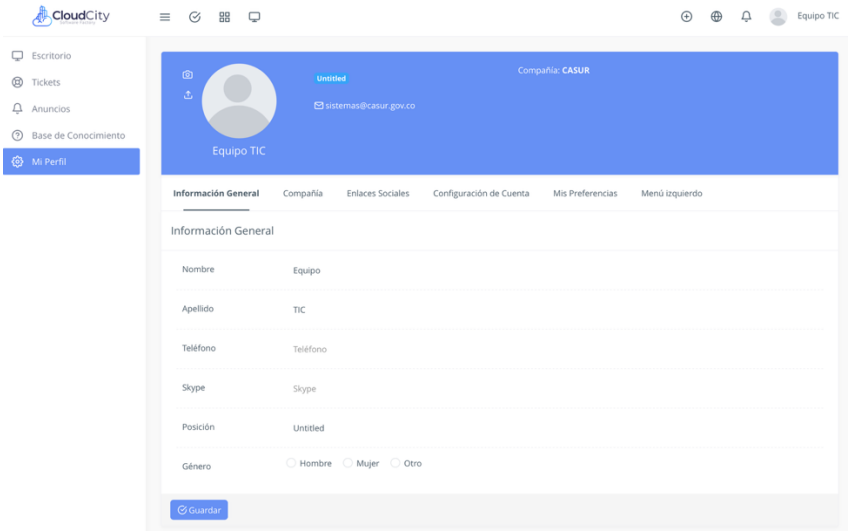


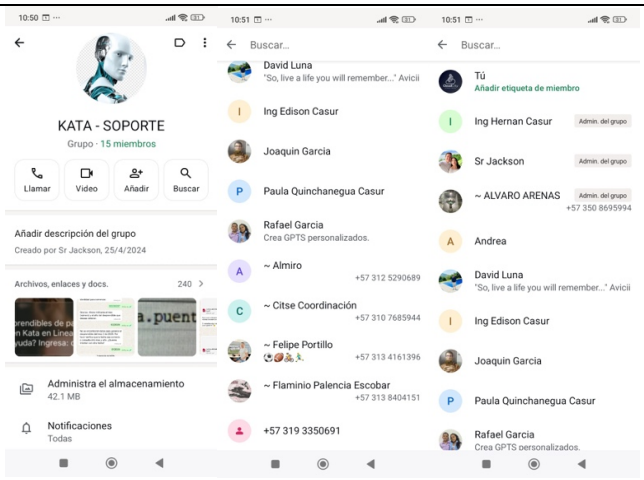
<u>Evidencia de los envíos:</u>
<u>Se anexa reporte de envíos masivos SMS:</u>
<u>ANEXO 4– REPORTE DE ENVÍO SMS MASIVOS.</u></td>
</tr>
</table>

CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.9 Integrar el canal de atención WhatsApp con un asistente virtual impulsado por inteligencia artificial LLM de última generación y memoria avanzada para facilitar las consultas del afiliado.	Se ha implementado exitosamente el canal de atención por WhatsApp mediante la solución denominada Kata en Línea, un asistente virtual basado en inteligencia artificial generativa, entrenado y desplegado por CloudCity en infraestructura propia y especializada para procesamiento de modelos de lenguaje de gran escala (LLM). Kata en Línea opera con un modelo LLM de última generación, con capacidades de comprensión avanzada del lenguaje natural, razonamiento contextual, interpretación semántica y generación de respuestas precisas, lo que permite brindar atención eficiente, coherente y personalizada a los afiliados de CASUR en tiempo real. **ANEXO 5- INFORME TECNICO**  En resumen, la ejecución de este ítem se ha cumplido satisfactoriamente con una solución robusta, segura, escalable y alineada con los objetivos de transformación digital de CASUR.
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.10 Implementar una inteligencia artificial para la interpretación de mensajes de voz enviados por los afiliados mediante el canal de WhatsApp.	Se ha integrado una solución avanzada de inteligencia artificial para la interpretación de voz de los mensajes enviados por los afiliados a través del canal de WhatsApp. Esta integración emplea tecnologías de procesamiento del lenguaje natural (NLP) y reconocimiento automático del habla (ASR) para convertir de manera precisa y eficiente los mensajes de voz en texto transcrito. El sistema utiliza modelos de aprendizaje profundo entrenados específicamente para comprender variaciones en el habla y dialectos, asegurando una alta precisión en la transcripción. Además, se ha implementado un mecanismo de retroalimentación y mejora continua del modelo, utilizando técnicas de aprendizaje automático para adaptarse dinámicamente a nuevos patrones lingüísticos y optimizar la precisión con el tiempo. La integración de esta inteligencia artificial no solo facilita la captura y gestión eficiente de los mensajes de voz de los afiliados, sino que también permite una respuesta más rápida y personalizada a través de la

	automatización de procesos posteriores, como la clasificación y análisis semántico de los mensajes transcritos.  **LINK: https://youtube.com/shorts/96BA7r5Ws1U?feature=share**
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.11 Entregar una relación mensual de consultas y/o métricas (formatos pdf, .txt, .csv), reporte de interacciones generales y estadísticas.	En el siguiente anexo se detalla el informe del mes de Abril, con corte al 30 de abril, donde se evidencia las cantidades de interacciones, cantidad de solicitudes y la segmentación por documentos solicitados al asistente. Se anexa **ANEXO 6- INFORME KATA ABRIL 2026**
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.12 Presentar un informe técnico sobre la implementación, integración con sistemas de CASUR y entregar la plataforma configurada para el envío de comunicaciones masivas de la entidad.	Se anexa - informe técnico **ANEXO 5- INFORME TECNICO**
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.13 Proveer capacitación técnica al personal de CASUR, manual de usuario digital y videos paso a paso que detallen la interacción con todas las funcionalidades de la	En relación con la obligación de **proveer capacitación técnica al personal de CASUR, junto con el manual de usuario digital y los videos explicativos paso a paso sobre el uso de la plataforma**, se informa que esta actividad se realizará una vez se hayan desarrollado en su totalidad las **mesas de trabajo destinadas al entrenamiento y estructuración de la base de conocimiento de la IA**. Lo anterior permitirá que el proceso de capacitación se lleve a cabo con la plataforma configurada y con la base de conocimiento debidamente definida, garantizando que el personal de CASUR reciba una **formación**

plataforma.	**completa sobre las funcionalidades operativas, flujos de interacción y herramientas disponibles**, facilitando así el uso adecuado del sistema. En consecuencia, la jornada de capacitación será programada posteriormente, una vez culminadas las mesas de trabajo programadas los días miércoles de cada semana, con el fin de asegurar que el contenido de los manuales, guías y material audiovisual refleje de manera precisa la operación final de la plataforma.
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.14 Proporcionar credenciales de acceso (usuario y contraseña) con perfil de consulta y realizar mesas de trabajo para el entrenamiento de la base de conocimiento de la IA.	Se informa que, a partir del mes de mayo de 2026, quedaron programadas los días miércoles las mesas de trabajo correspondientes al seguimiento técnico y operativo del contrato, así como las actividades relacionadas con el entrenamiento, ajuste y fortalecimiento de la base de conocimiento utilizada por la inteligencia artificial asociada al servicio. Dichos espacios tendrán como finalidad realizar validaciones funcionales, seguimiento a requerimientos y optimización continua de los procesos implementados.  ▾ SP / EDISON ALEJANDRO RODRIGUEZ BOTINA le ha invitado a MESA DE TRABAJO CLOUCITY – WHATSAAP INTERACTIVO – CONTACT CENTER Título: MESA DE TRABAJO CLOUCITY – WHATSAAP INTERACTIVO – CONTACT CENTER Ubicación: Reunión de Microsoft Teams Cuándo: miércoles, 6 de mayo de 2026, 2:30 a 4:00 p. m. Organizador: SP / EDISON ALEJANDRO RODRIGUEZ BOTINA <edison.rodriguez273@casur.gov.co> Descripción: Reunión de Microsoft Teams Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/263564958847857?p=pnvAckbdQfwhQvvXJK Id. de reunión: 263 564 958 847 857 Código de acceso: kz3S9wk6 ¿Necesita ayuda? <https://aka.ms/JoinTeamsMeeting?omkt=es-CO> | Referencia del sistema <https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjkzNmFkNjEtNWQyYy00M2Y5LTkwNmQtY2RhYTNiMTUyMTU4%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22fa7a0551-8945-499c-aeac-fb3f1fd573ad%22%2c%22Oid%22%3a%2259de809d-b82e-4e8b-ae68-0cc19876d28d%22%7d> Para organizadores: Opciones de la reunión <https://teams.microsoft.com/meetingOptions/?organizerId=59de809d-b82e-4e8b-ae68-0cc19876d28d&tenantId=fa7a0551-8945-499c-aeac-fb3f1fd573ad&threadId=19_meeting_MjkzNmFkNjEtNWQyYy00M2Y5LTkwNmQtY2RhYTNiMTUyMTU4@thread.v2&messageId=0&language=es-CO> Asistentes: SP / RAFAEL ALEXANDER CALVO TRINIDAD <rafael.calvo850@casur.gov.co> C / CAROLINA BENAVIDES GONZALEZ <carolina.benavides2893@casur.gov.co> C / JORGE OLAYA MARTINEZ <jorge.olaya589@casur.gov.co> C / HENRY VEGA ESTRELLA <henry.vega7457@casur.gov.co> Cloud City <administrativo@cloudcity.com.co> Reunión de Microsoft Teams Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/263564958847857?p=pnvAckbdQfwhQvvXJK Id. de reunión: 263 564 958 847 857
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.15 Garantizar el mantenimiento de la línea de WhatsApp principal y de respaldo, asegurando la administración continua por parte del contratista.	En cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la operación y mantenimiento del canal de comunicación vía WhatsApp utilizado para la prestación del servicio, el contratista garantiza la permanencia y correcto funcionamiento de la línea telefónica **3183028283**, la cual se encuentra activa y destinada para la ejecución del contrato. Para tal efecto, se realiza una administración y monitoreo continuo de la línea, asegurando su disponibilidad operativa, estabilidad y permanencia ante el proveedor de servicios de telefonía. Así mismo, se efectúan recargas periódicas que permiten garantizar la interacción permanente sobre la línea y mantener su actividad operativa. Adicionalmente, el ingreso de llamadas provenientes del sistema PBX direccionadas al mismo número telefónico genera tráfico constante sobre la línea, permitiendo conservar actividad continua ante el operador de telecomunicaciones y evitando su suspensión o inactividad. Lo anterior garantiza la disponibilidad permanente del canal de comunicación utilizado para la atención e interacción con los afiliados, así como el adecuado funcionamiento de los servicios asociados a Kata en Línea y al sistema de atención del Contact Center.

CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM IA ADVANCED 1.16 Garantizar acceso al soporte técnico 24x7 mediante plataforma web para el reporte de incidentes con asignación de número de seguimiento hasta el 31 de diciembre de 2026.	Actualmente se manejan dos canales de atención a los incidentes de la siguiente manera: **Imágenes de referencia:**   Esta plataforma permite registro de incidencias por parte de la entidad permitiendo el flujo de atención. Garantizando asi el cumplimiento de esta obligación. **ANEXO 7 – CREDENCIALES PLATAFORMA DE SOPORTE** **El segundo canal habilitado es por WhatsApp, mediante el grupo de WhatsApp**: https://chat.whatsapp.com/GHCP86zGR811p9IX0UCTzw



Actualmente se manejan dos canales de atención a los incidentes de la siguiente manera:

Acuerdos de niveles de servicio:

FALLA / TIEMPO DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (Horas Hábiles)	TIEMPO DE SOLUCION TEMPORAL (Horas hábiles)	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA (Horas hábiles)
FALLAS CRITICAS	Hasta 2 horas	Máximo 8 horas	Máximo 2 días
FALLAS MAYORES O URGENTES	Hasta 4 horas	Máximo 1 día hábil	Máximo 3 días
FALLAS MENORES O LEVES	Hasta 8 horas	Máximo 2 días hábiles	Máximo 5 días

CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER

2.1 Suministro de la licencia SAYFORM SUPPORT CENTER, mediante la entrega de los números de los indicadores de las licencias que constituye un servicio integral para la prestación de Contact Center y soporte tecnológico, incluyendo software, infraestructura y talento humano.

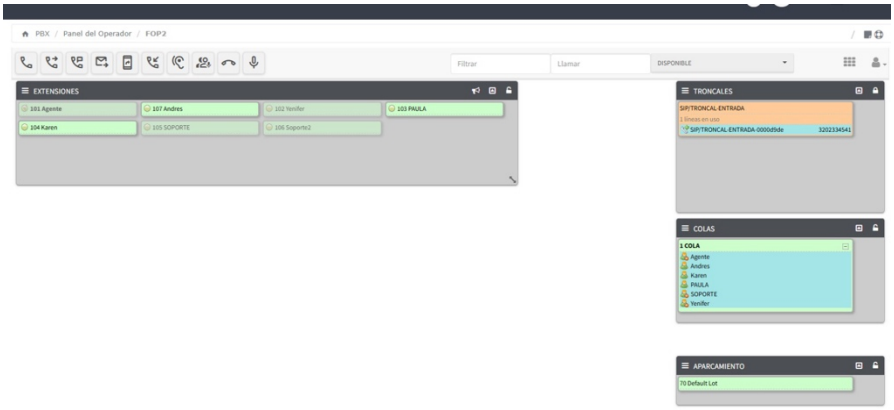
Se deja constancia que, a partir del día 26 de enero de 2026, fecha de inicio de la ejecución contractual, se realizó la activación y puesta en funcionamiento de la licencia correspondiente, garantizando su vigencia, disponibilidad y operación continua hasta el día 31 de diciembre de 2026, conforme a las condiciones establecidas para la prestación del servicio.

Se deja constancia de que la licencia activa corresponde a la vigencia del contrato



ANEXO 8 - CERTIFICADO SAYFORM SUPPORT CENTER

CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS
2.2 Provisión de un sistema con tres (03) asesores para brindar atención personalizada multicanal (presencial, telefónica y WhatsApp), orientada a resolver solicitudes y entregar documentos en formato PDF o imagen.	**1. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN** • **Agentes y Coordinación:** Se asignaron dos agentes operativos bajo la supervisión de un coordinador, quienes iniciaron actividades el 27 de enero de 2026 en las instalaciones del área CITSE de CASUR. A cada agente se le suministró un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de Casur, para la atención virtual consistente en: - **1 Monitor** - **1 CPU** - **1 Diadema** - **1 Teclado** - **1 Mouse**   Durante la semana comprendida entre el 27 y el 30 de abril de 2026, se llevó a cabo el proceso de capacitación e inducción de dos nuevos agentes asignados al servicio, con el propósito de fortalecer la atención operativa y

	garantizar la continuidad y mejora en la prestación del servicio, en reemplazo del personal anteriormente vinculado. **2. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** • **Software PBX Cloud:** Se instaló un sistema PBX Cloud conectado a la línea principal de CASUR **(318 302-8283).**  3. **Integración Multicanal y Grabaciones:** Se implementó un sistema de audio-respuesta para optimizar el flujo de llamadas entrantes. Esta solución permite la configuración de mensajes personalizados para profesionalizar la comunicación en los siguientes puntos de contacto: **Mensaje de Bienvenida:** Ofrece un saludo institucional al inicio de la llamada. **Audio en Espera:** Mantiene al afiliado informado mientras aguarda ser atendido. **Notificación de Fuera de Horario:** Comunica de forma clara la disponibilidad del servicio. **Encuesta de satisfacción:** Una vez terminado el contacto con el agente, se realizan 3 preguntas con el fin de conocer la satisfacción del usuario.
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER 2.3 Integración técnica del canal virtual WhatsApp Kata en Línea con el sistema de atención humana bajo los parámetros del software SAYFORM Support Center.	En cumplimiento de la obligación contractual relacionada con la **integración técnica del canal virtual WhatsApp "Kata en Línea" con el sistema de atención humana**, se informa que se realizó la implementación y configuración correspondiente bajo los parámetros operativos del software **SAYFORM Support Center**, permitiendo establecer la relación funcional entre el canal automatizado y el sistema de gestión del Call Center. La automatización implementada obedece a la necesidad de **organizar y canalizar de manera eficiente las solicitudes que ingresan a través del canal de WhatsApp**, permitiendo que el asistente virtual "Kata en Línea"

gestione la interacción inicial con los afiliados, brinde orientación sobre consultas frecuentes y clasifique los requerimientos según su naturaleza. Este proceso facilita que aquellas solicitudes que requieren intervención humana sean direccionadas adecuadamente hacia el sistema de atención gestionado por los agentes del Contact Center.

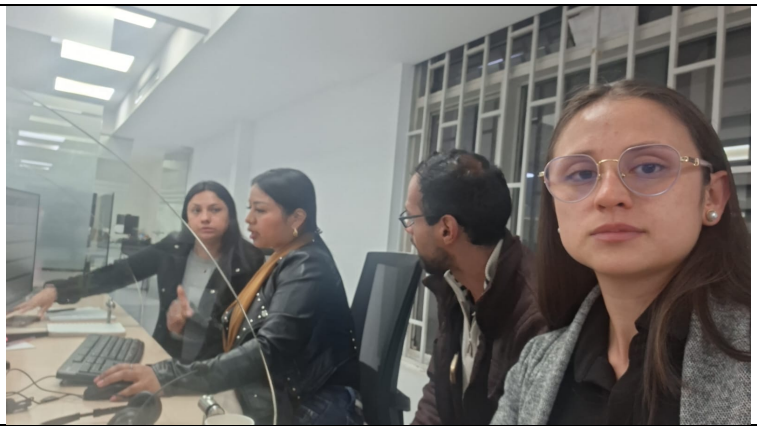
A través de esta integración, las interacciones generadas en el canal automatizado quedan **relacionadas con el sistema SAYFORM Support Center**, permitiendo el registro de las conversaciones, la trazabilidad de las solicitudes y la continuidad del proceso de atención cuando un agente humano debe intervenir. De esta manera se garantiza que la información del afiliado y el historial de la interacción se mantengan dentro del entorno de gestión del servicio.

Con la implementación de esta automatización se evidencia el **cumplimiento del requerimiento establecido dentro del contrato**, al disponer de un mecanismo tecnológico que integra el canal virtual con el sistema de atención humana, permitiendo optimizar el flujo de atención, fortalecer la organización de los requerimientos y asegurar una gestión adecuada de las solicitudes presentadas por los afiliados a través de los canales digitales.



De esta forma, los afiliados pueden gestionar algunas peticiones y consultas sobre la información que reposa en aplicativos institucionales, las agentes del Contact Center actúan como soporte, orientando al usuario en el uso de Kata en Línea y facilitando el acceso a la información y a los documentos solicitados.

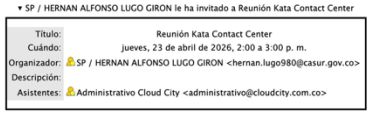
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER 2.4 Suministro por cuenta del contratista del personal idóneo capacitado, así como de las herramientas tecnológicas, hardware y software requeridos para la operación multicanal.	Se asignaron tres agentes operativos bajo la supervisión del contrato, quienes iniciaron actividades el 27 de enero de 2026 en las instalaciones del área CITSE de CASUR. - Se entregaron 3 equipos de cómputo para cada agente conformados por: 1 monitor, 1 CPU, 1 teclado, 1 mouse y 1 diadema por agente. - Se instalaron licencias y programas necesarios, incluyendo acceso al sistema prestacional y herramientas de actualización como SharePoint. Evidencia de implementación de los 3 agentes con su respectivos equipos:   Durante la semana comprendida entre el 27 y el 30 de abril de 2026, se llevó a cabo el proceso de capacitación e inducción de dos nuevos agentes asignados al servicio, con el propósito de fortalecer la atención operativa y garantizar la continuidad y mejora en la prestación del servicio, en reemplazo de dos de los agentes anteriormente vinculados.

<table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER

2.5 Implementación de preguntas de seguridad para la validación de identidad de los afiliados antes de activar correos, capturar datos o suministrar información y documentos institucionales.</td><td>Se da cumplimiento a lo establecido, en la medida en que el sistema implementado incorpora preguntas de seguridad orientadas a la validación de identidad de los afiliados. Dicho procedimiento se activa frente a cualquier gestión que implique la captura de datos, actualización de información o suministro de documentos. Las preguntas de seguridad se formulan con base en datos personales que únicamente son conocidos por el afiliado, garantizando así la autenticidad del usuario y la protección de la información institucional.

Entre las preguntas de seguridad que se realizan a los afiliados se encuentran:

- Fecha de nacimiento
- Fecha de reconocimiento (Ingreso a Casur)
- Último lugar de servicio mientras se encontraba activo
- Nombre completo del titular
- Grado</td></tr>
<tr><td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER

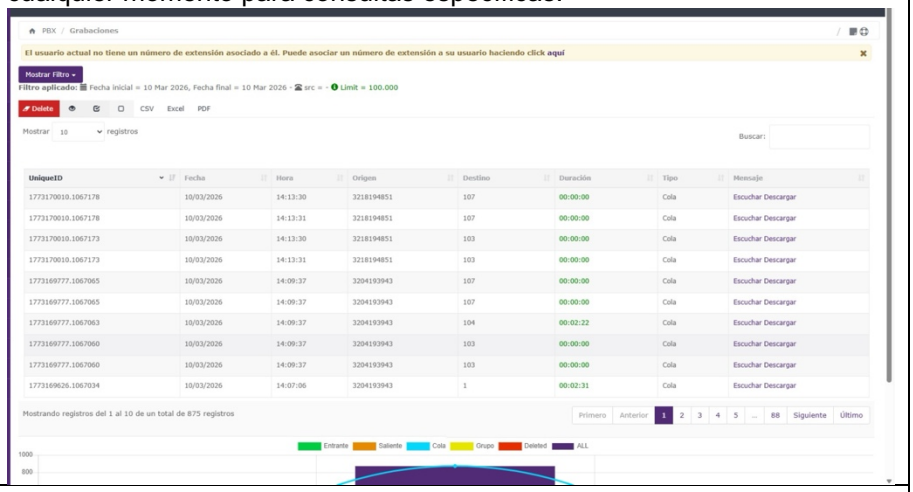
2.6 Gestión administrativa que incluye la asistencia a reuniones convocadas por el supervisor y la realización de mesas de trabajo con el equipo de CITSE para crear bases de registro y evaluar el servicio.</td><td><table><tr><th>Fecha de reunión</th><th>evidencia</th></tr><tr><td>23 de abril de 2026</td><td>
</td></tr></table>
Atendiendo a las novedades presentadas con los agentes de call center durante el mes de abri, se adjunta informe correspondiente

<u>ANEXO 9 - INFORME DE NOVEDADES E INCIDENCIAS OPERATIVAS – SERVICIO CONTACT CENTER</u></td></tr>
<tr><td>CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER

2.7 Entrega de un informe mensual de atenciones y, a solicitud de la entidad,</td><td>Se adjunta informe de atención realizado durante el mes de marzo.

<u>ANEXO 10 - INFORME CALL CENTER ABRIL 2026</u></td></tr>
</table>

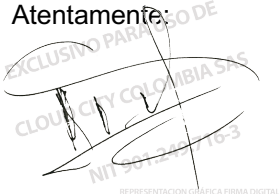
reportes de interacciones para casos específicos de usuarios con sus respectivas evidencias.	
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER 2.8 Elaboración y entrega de un informe técnico final sobre el funcionamiento e integración del sistema, detallando las nuevas funcionalidades aplicadas en la atención personalizada si aplica.	De conformidad con las actualizaciones realizadas en el mes de abril, se adjunta: **ANEXO 11- INFORME IMPLEMENTACION**
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER 2.9 Suministro de manuales de usuario, protocolos y guiones de atención e interacción con el sistema para estandarizar la comunicación con los afiliados.	Se cumple a cabalidad – se anexa **ANEXO 12- GUION PBX** **ANEXO 13- MANUAL DE USUARIO** **ANEXO 14- PROTOCOLO DE ATENCION**
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER 2.10 Provisión de accesos a plataformas, usuarios y claves que permitan a la entidad consultar datos de funcionamiento, estadísticas y características técnicas del sistema.	En cumplimiento con este punto, se pone a disposición de la supervisión, las credenciales de acceso a la plataforma de atención para el supervisor del contrato. Este acceso le permitirá realizar auditorías, consultar estadísticas de funcionamiento y revisar en tiempo real las características del sistema, conforme a lo requerido. **Evidencia correo enviado con credenciales de acceso a la supervisión del contrato:**  Administrativo Cloud City administrativo@cloudcity.com.co Para SP / LILIANA LOPEZ AVELLA, sistemas@casur.gov.co 12:57 p. m. credenciales PBX Cordial saludo, Por medio del presente correo se remiten las **credenciales de acceso al sistema PBX**, las cuales permitirán ingresar a la plataforma para la gestión y operación correspondiente. La información de acceso se encuentra adjunta. **Se recomienda mantener estas credenciales de forma confidencial y evitar compartirlas con terceros**, con el fin de garantizar la seguridad del sistema. Quedamos atentos ante cualquier inquietud o requerimiento 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

	Se informa que, por políticas de seguridad y optimización, la plataforma principal mantiene un histórico de datos en línea de los últimos 60 días. La información que supera este período es archivada de forma segura en la VPS dedicada al proyecto. El acceso a este histórico se puede solicitar en cualquier momento para consultas específicas. 
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER 2.11 Garantía de prestación del servicio dentro del horario establecido por Casur, coordinando con el Grupo CITSE la solución de casos de alta complejidad que superen el alcance de los asesores.	Se da cumplimiento a lo solicitado, garantizando la atención telefónica a los afiliados dentro del horario establecido por la Entidad, de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Asimismo, cuando una solicitud no puede ser atendida de manera inmediata, las agentes orientan al afiliado para que remita su requerimiento al correo electrónico institucional designado, a través del cual se canaliza la solicitud hacia el área competente encargada de su gestión y respuesta. De esta manera, se garantiza que las solicitudes sean direccionadas correctamente mediante los canales institucionales establecidos, manteniendo la coordinación con el Grupo CITSE y procurando en todo momento brindar una atención clara y oportuna a los requerimientos de los afiliados.
CARACTERISTICAS TÉCNICAS SAYFORM SUPPORT CENTER 2.12 Garantizar el soporte y mantenimiento integral de la herramienta SAYFORM Support Center hasta el 31 de diciembre de 2026.	En total cumplimiento con lo estipulado, se confirma que el servicio de soporte y mantenimiento para la herramienta SAYFORM Support Center se continuará prestando de manera ininterrumpida hasta el 31 de diciembre de 2026. Se integró la IP pública de la entidad dentro de la plataforma, lo que permite optimizar la conectividad y el flujo de comunicación entre los sistemas, garantizando una correcta operación y gestión del servicio. Esta configuración contribuye a mantener la estabilidad del sistema y facilita el adecuado funcionamiento de la plataforma durante la prestación del servicio. Adicionalmente, como parte de las tareas de mantenimiento y optimización del sistema, se lleva a cabo un proceso periódico de limpieza y depuración de logs cada tres (3) meses, con el fin de mantener el rendimiento de la plataforma, optimizar el uso de recursos y conservar un adecuado control y administración de los registros operativos del servicio.

Agradecemos su confianza en nuestros servicios. En Cloud City, nos comprometemos a ofrecer soluciones tecnológicas eficientes y de alto impacto, asegurando la calidad y seguridad en cada implementación. Seguimos a su disposición para cualquier requerimiento adicional.

1. **ANEXO 1 - CERTIFICADO SAYFORM LICENCIA.pdf**
2. **ANEXO 2 – INFORME INCREMENTO DE RECURSOS**
3. **ANEXO 3 – CREDENCIALES ACCESO PLATAFORMA SMS MASIVOS**
4. **ANEXO 4 - REPORTE DE ENVÍO SMS MASIVOS.**
5. **ANEXO 5- INFORME TECNICO**
6. **ANEXO 6- INFORME KATA ABRIL 2026**
7. **ANEXO 7 - CREDENCIALES PLATAFORMA DE SOPORTE**
8. **ANEXO 8 - CERTIFICADO SAYFORM SUPPORT CENTER**
9. **ANEXO 9 - INFORME DE NOVEDADES E INCIDENCIAS OPERATIVAS – SERVICIO CONTACT CENTER**
10. **ANEXO 10 - INFORME CALL CENTER ABRIL 2026**
11. **ANEXO 11- INFORME IMPLEMENTACION**
12. **ANEXO 12- GUION PBX**
13. **ANEXO 13- MANUAL DE USUARIO**
14. **ANEXO 14- PROTOCOLO DE ATENCION**
15. **ANEXO 15 - INFORME GENERAL KATA 2026**
16. **ANEXO 16 - INFORME GENERAL CALL CENTER 2026**

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