INFORME DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha:	24/06/2026
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 01/05/2026 AL 31/05/2026
Valor que se certifica con el presente informe:	$37.636.363
Acta de recepción de los bienes:	N/A
No. Factura:	**FV1433**
Fecha de la factura:	03/06/2026
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 abril de 2026 se presentó una novedad administrativa relacionada con un asesor del Contact center, sin embargo, debido a la decisión tomada por parte del proveedor, fue subsanada y solucionada con el reemplazo del mencionado asesor, 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 mayo de 2026

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

07 de Abril de 2026: : El mencionado día allega una queja formal de la señora Angelica María Ruiz Páez, en la que manifiesta que por el servicio del Contact center la beneficiaria recibió una atención con Discordialidad , a lo que se realizaron las acciones con el proveedor para verificar las faltas impartidas por el asesor de Contact center, a lo que al verificar las grabaciones, el proveedor realizo el reemplazo del asesor con el fin de evitar que esta situación se repita.

08 de abril de 2026: Mediante chat de whatsaap se reportó la novedad de actualizar el número de celular de un afiliado que reside en el exterior, a lo que la firma cloud city realizo la actualizacion pertinente el mismo día, dando solución al requerimiento.

14 de abril de 2026: Se reporta la novedad de una afiliada beneficiaria por sustitucion, en la que ella manifiesta que no puede realizar la descarga de informacion por Kata en linea, a lo que se verifica la novedad, se constató que la afiliada no se encontraba en nómina, por lo que no era posible realizar la descarga de informacion por el whatsaap interactivo.

17 de abril de 2026: El proveedor realiza un mantenimiento programado a partir de las 10:00 pm para garantizar la continuidad y seguridad de expedición de documentos a través del whatsaap interactivo Kata en Linea.

20 de abril de 2026: Se reporta la novedad desde el grupo Citse a través del grupo de Whatsaap establecido para la comunicación inmediata, donde se solicita al proveedor la actualizacion de un afiliado que reside en el exterior, a lo que el proveedor realizo la actualizacion de informacion el mismo día de la solicitud del requerimiento, dando solución definitiva al caso.

22 de abril de 2026: Se informa al proveedor que los desprendibles de pago del mes de abril de 2026, ya se encuentran disponibles en el micrositio de la Entidad, a lo que el proveedor, el mismo día procede a realizar la sincronización y generación de desprendibles listos para ser entregados a través del whatsaap interactivo Kata en Linea.

24 de abril de 2026: Se informa al proveedor que a partir de esta fecha ya se encuentra disponible el desprendible de pago del retroactivo del 2026 en el micrositio de la Entidad, a lo que el proveedor, el mismo día procede a realizar la sincronización y generación de desprendibles listos para ser entregados a través del whatsaap interactivo Kata en Linea.

24 de abril de 2026: Se realiza una mesa de trabajo donde se informa la situacion por parte del proveedor, en la que manifiesta que se asignara el nuevo asesor para la atencion del Contact center.

26 de abril de 2026: Se realiza una sesion virtual para la instalación del certificado SSL en el que se solicita el apoyo del proveedor para que se verifique la expedición de documentos vía Whatsaap interactivo sin ninguna novedad, por lo que una vez se realizó la instalación del certificado SSL por parte de la Entidad, Cloud city confirmo que no se presentaba ninguna novedad al momento de descargar documentos por el whatsaap interactivo Kata en Linea.

27 de abril de 2026: Se realiza el escalamiento del Ticket 2 a través de la herramienta asignada para las solicitudes durante la ejecución del contrato, en la que se solicita el reporte de estadísticas del primer trimestre de la vigencia 2026, es de anotar que el proveedor, brindo solución a este requerimiento el 28 de abril de 2026, dando cumplimiento a los AN8 establecidos en el contrato.

28 de abril de 2026: Se realiza la programación de reuniones el primer lunes de cada mes hasta la finalización del contrato para realizar seguimiento contractual del contrato CO26000117-GAC.

5 de mayo de 2026: Se solicitó la actualización de datos de un afiliado residente en el extranjero haciendo las validaciones mediante la herramienta El gestor.

11 de mayo de 2026: Se hicieron dos solicitudes de actualización de datos de residentes en el extranjero donde se realizaron las validaciones y se ingresaron los datos mediante la herramienta El gestor y se solicitó por parte de la mesa de trabajo del desprendible pago a una afiliada con doble prestación que se dio solución el día 13 de mayo habilitando el flujo para afiliado con doble presentación. Se reportó la falla técnica por la no generación de algunos documentos en el asistente Kata en línea donde se hizo un ajuste el código del modelo ejecutado el día 13 de mayo restableciendo la descarga modular de los archivos.

14 de mayo de 2026: Se hizo la actualización IP a raíz del cambio de proveedor de internet institucional para evitar afectaciones en el asistente virtual.

15 de mayo de 2026: Se hizo una solicitud de actualización de datos de un residente del extranjero, donde se realizó la validación e ingreso de los datos mediante el gestor de herramienta El gestor.

19 de mayo de 2026: Se hizo una solicitud de actualización de datos de un residente del extranjero, donde se realizó la validación e ingreso de los datos mediante el gestor de herramienta El gestor.

20 de mayo de 2026: Verificación técnica de envió de desprendible de nómina a un correo en específico por la auditoria del flujo del canal y reenvió exitoso del soporte solicitado.

21 de mayo de 2026: Se hizo una solicitud de actualización de datos de un residente del extranjero, donde se realizó la validación e ingreso de los datos mediante el gestor de herramienta El gestor.

26 de mayo de 2026: Se hizo una solicitud de actualización de datos de un residente del extranjero, donde se realizó la validación e ingreso de los datos mediante el gestor de herramienta El gestor.

Con fundamento en lo anterior, se concluye que las acciones de soporte y gestión adelantadas durante el mes de mayo 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 mayo de 2026 no se presentaron novedades administrativas. 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 mayo de 2026, ya que, mediante el informe de actividades, se evidencia la ejecución de las actividades desarrollaron en el marco del contrato, las cuales las más relevantes son:

		• El contratista realizo las activaciones en el mes de enero de 2026, las licencias **SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER,** dando cumplimiento a este ítem desde el inicio del contrato. • El contratista realizo brindo el soporte y mantenimiento de las licencias SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER durante el mes de mayo de 2026. • El Contratista entrego los soportes requeridos en el contrato para el WhatsApp interactivo Kata en Linea y brindó la información que se requería a través del Contact center dando cumplimiento a los niveles de seguridad para este ítem correspondiente al mes de mayo de 2026. • El proveedor brindo el soporte de la API, donde realizo la ampliación de recursos tecnológicos para que se brinde y se expidan los documentos solicitados por el WhatsApp interactivo en el mes de mayo de 2026. • 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 y estadísticas de conversación e interacción que han tenido los afiliados con el WhatsApp interactivo kata en Línea. • El proveedor brindo los soportes necesarios para la API por el cambio de proveedor de internet. Para el cumplimiento de este ítem, 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 mayo 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 la activación de las licencias **SAYFORM IA ADVANCED y SAYFORM SUPPORT CENTER,** en el mes de enero de 2026, sin embargo, para el mes de mayo de 2026 presto el respectivo servicio de soporte y actualización. • El Contratista brindó la información que se requerida a través del Contact center dando cumplimiento a los niveles de seguridad establecidos en el protocolo de atención. • El proveedor brindo el soporte de la API en la que implemento una encuesta de satisfacción al momento de finalizar la llamada telefónica. • El proveedor suministro el personal humano idóneo para la prestación del servicio de Contact center con los respectivos equipos de cómputo, sin embargo, se presentó una novedad con un asesor, por lo cual el proveedor realizo el reemplazo del asesor. • 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 licenciamiento del Whatsaap interactivo y licenciamiento del Contact center Dentro del informe de actividades se plasman las acciones realizadas para el mes de mayo
4. Garantías	SI	Para este mes el Contratista cumplió los términos de garantía del mantenimiento realizado durante el mes de mayo de 2026, corrigiendo los defectos de funcionamiento.

TS Rafael Alexander Calvo Trinidad
Coordinador (E) Grupo Informática
Supervisor (E) del contrato CO26000117-GAC

Elaboro: Henry Vega Estrella (Profesional Contratista)
Jorge Olaya Martínez (Profesional Contratista)