INFORME DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha:	07/07/2026
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 01/06/2026 AL 30/06/2026
Valor que se certifica con el presente informe:	$37.636.363
Acta de recepción de los bienes:	N/A
No. Factura:	**FV1443**
Fecha de la factura:	07/07/2026
Valor Factura:	$37.636.363
Nota Crédito o Débito:	N/A
Valor Neto:	$37.636.363

CONCEPTO DE CUMPLIMIENTO
Calidad del servicio o bien: Las actividades técnicas y administrativas desarrolladas durante el mes de Junio 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: **02 de junio de 2026**: Se solicitó la actualización de número telefónico de una afiliada que reside en el exterior, donde se realizó la actualización pertinente por el proveedor el mismo día al requerimiento solicitado. **03 de junio de 2026:** Se realizó una mesa de trabajo entre CASUR y Cloud City Colombia SAS con el fin de revisar el estado operativo y técnico del asistente conversacional Kata en Línea, dando cumplimiento al Ítem 1.2 del anexo técnico. **05 de junio de 2026:** Se presentó el requerimiento de la actualización de datos de dos afiliados que residen en el exterior (Uno a las 11:23 am y el segundo a las 2:21 PM) en la que el proveedor brindo solución pertinente a los requerimientos en la mayor brevedad y dando solución y cumplimiento a los AN8. **12 de junio de 2026**: Debido a la caída mundial de la plataforma meta, se presentó indisponibilidad del WhatsApp interactivo kata en línea en horas de la mañana, sin embargo, debido al restablecimientos de servicios de meta se logró realizar la validación de los servicios del WhatsApp interactivo Kata en Línea a las 12:21 pm, realizando el restablecimiento del servicio.

23 de junio de 2026: teniendo en cuenta el cargue de los desprendibles de pago, se informa por parte del funcionario Edison Rodríguez a las 5:24 de la mañana que los desprendibles de pago correspondientes a la nómina de junio ya se encuentran disponibles, por lo que el proveedor realizo la sincronización para la expedición del desprendible del presente mes hacia los afiliados.

30 de Junio de 2026: Debido a la Segunda falla a nivel mundial de Meta que se presentó el pasado 23 de Junio a las 8:41 am, el whatsaap interactivo Kata en línea comenzó a brindar respuestas a las consultas realizadas con el reconocimiento y pago de IPC, a lo que verificado se constató que la lógica del whatsaap interactivo presento una desincronización, lo que ocasionada brindar respuestas erróneas cuando se preguntaban acerca del IPC, Se realizó el ajuste del modelo de inteligencia artificial para excluir las consultas relacionadas con el pago del IPC y demás temas no autorizados. Posteriormente se efectuaron pruebas de validación, confirmando que el asistente no dispone de información sobre dichos temas y orienta al usuario únicamente hacia los trámites y servicios habilitados por CASUR, quedando el incidente solucionado el mismo día de reportada la novedad.

Con fundamento en lo anterior, se concluye que las acciones de soporte y gestión adelantadas durante el mes de junio de 2026 se realizaron conforme a los procedimientos contractuales establecidos. Si bien se presentaron novedades técnicas, estas 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 Junio de 2026 no se presentó ninguna novedad administrativa, 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 junio 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 junio de 2026. • El Contratista entrego los soportes requeridos en el contrato para el Whatsaap interactivo Kata en Linea y brindó la informacion que se requería a través del Contact center dando cumplimiento a los niveles de seguridad para este ítem correspondiente al mes de junio de 2026. • El proveedor brindo el soporte de la API, dando cumplimiento a los ANS de servicios y continuando con la expedición los documentos solicitados por el Whatsaap interactivo en el mes de junio de 2026. • El proveedor suministro el personal humano idóneo para la prestación del servicio de Contact center con los equipos de cómputo y del Whatsaap Interactivo en el mes de junio. • El proveedor suministro personal técnico para el soporte del WhatsApp interactivo Kata en línea para el mes de junio de 2026. • El proveedor aporta los respectivos reportes, informe técnico y estadísticas de conversación e interacción que han tenido

		los afiliados con el WhatsApp interactivo kata en Línea, adicionalmente las estadísticas de envio de mensajes de texto para el mes de Junio. 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 Junio 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 junio de 2026 presto el respectivo servicio solicitado en el anexo tecnico. • El Contratista brindó la informacion 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, Sin embargo, para el mes de Junio no se presentó ninguna novedad administrativa. • 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 Junio.
4. Garantías	SI	Para este mes el Contratista cumplió los términos de garantía del mantenimiento realizado durante el mes de Junio de 2026, corrigiendo los defectos de funcionamiento.

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

Elaboro: TS Gr. 23 Edison Rodriguez