

	INFORME Y CERTIFICACION DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA	CÓDIGO JUR-F-13
		VERSIÓN 06
		PÁGINA 1 de 5

CIUDAD:	FUSAGASUGA	FECHA INFORME	12	12	2025	INFORME	01				
CONTRATO	No.119/2025		FECHA SUSCRIPCION CONTRATO				27	06	2025		
OBJETO DEL CONTRATO	SERVICIO DE SOFTWARE PARA EL MANEJO DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE CRM USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ E.S.P.										
PLAZO DE EJECUCIÓN	Un (1) mes		FECHA INICIO	03	07	2025	FECHA DE TERMINACION		04	08	2025
FECHA PRÓRROGA No 1	04	08	2025	Tiempo de prórroga					Un (1) mes		
				Fecha de terminación					04	09	2025
FECHA PRÓRROGA No 2	03	09	2025	Tiempo de prórroga					Dos (2) meses		
				Fecha de terminación					04	11	2025
VALOR DEL CONTRATO			CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON OCHENTA CENTAVOS M/CTE (55.999.999,80), incluidos impuestos de ley.								
NOMBRE CONTRATISTA			NUA TECHNOLOGY S.A.S								
NOMBRE INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR			CARMEN LUCIA GONZÁLEZ MARIN – JEFE DIVISIÓ COMERCIAL O QUIEN HAGA SUS VECES Y/O MELISSA CARRILLO GUCHUVO P.U. MERCADEO O QUIEN HAGA SUS VECES								

El interventor y/o supervisor CARMEN LUCIA GONZÁLEZ MARIN- jefe División Comercial y MELISSA CARRILLO – P.U de Mercadeo, certifica e informa: Que el contratista CARLOS ANDRES BALCÁZAR CÁRDENAS identificado con C.C. 80.092.954 de Bogotá en calidad de Representante legal de la empresa NUA TECHNOLOGY S.A.S . con Nit 901.144.257-2, ha dado cumplimiento al objeto contractual “CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON OCHENTA CENTAVOS M/CTE (55.999.999,80) , incluidos impuestos de ley.” realizando la primera (1) y última entrega del CRM factura No. FE 2312 por valor de **CINCUENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON OCHENTA CENTAVOS M/CTE (55.999.999,80).**

Por tal motivo manifiesto que es procedente ordenar el pago correspondiente, ya que se ha efectuado la revisión y verificación previa a las actividades y los documentos pertinentes a la entrega, y de conformidad, se evidencia el cumplimiento por parte del contratista con lo establecido en el objeto contractual, según se relaciona a continuación en el siguiente cuadro:

	INFORME Y CERTIFICACION DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA	CÓDIGO JUR-F-13
		VERSIÓN 06
		PÁGINA 2 de 5

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTI DAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Bot Personalizado Bot integrado con inteligencia artificial, que facilita la gestión de reportes, consultas y trámites de servicios públicos, permitiendo a los usuarios recibir atención inmediata y resolver sus necesidades de manera sencilla y efectiva. Con 5.000 conversaciones mensuales	1	\$25,692,499.80	\$25,692,499.80
2	Dominio de la página web Chatbot alojado en un dominio de Emserfusa para la página web de la entidad que garantice la comunicación efectiva con nuestros usuarios	1	\$3,883,836.00	\$3,883,836.00
3	Red social de mensajería instantanea de alta difusión que permita la conexión a través de una Api integrando el canal con un bot automatizado	1	\$3,891,000.00	\$3,891,000.00
4	Panel multiagente con 8 agentes incluidos (USUARIOS Y CONTRASEÑAS) - Posibilidad de desbordar las conversaciones a un agente de servicio en caso de ser necesario. - Panel Multiagente para colaborar de manera eficiente con el equipo y gestionar de manera conjunta los chats y contactos. - Configuración del equipo a la medida, con múltiples administradores y supervisores para tener siempre el equipo bajo control - Métricas históricas y en tiempo real que permitan ver el desempeño y gestión de atención tiempo real e históricamente para tomar decisiones a tiempo - Gestión de contactos y segmentación Guardado automático de contactos, segmentación con listas y etiquetas para enviar mensajes más relevantes y personalizados. - Plantillas y respuestas rápidas ilimitadas Chat bot mixto, que combina la interacción tradicional y opciones guiadas para reportes	8	\$800,000.00	\$9,600,000.00

	INFORME Y CERTIFICACION DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA	CÓDIGO JUR-F-13
		VERSIÓN 06
		PÁGINA 3 de 5

	e incidencias, apoyados con inteligencia artificial para resolver preguntas frecuentes y consultas más complejas. Esta estructura permite ofrecer a los usuarios una experiencia más clara, sencilla y eficiente en los procesos donde se requiere información estructurada, como el reporte de daños, fugas o solicitudes formales, guiando paso a paso y minimizando errores en el registro de datos. Al mismo tiempo, la integración de inteligencia artificial permite al bot comprender y responder preguntas abiertas, brindando información útil, precisa y disponible las 24 horas, sin limitar al usuario a opciones fijas.				
5	Integración con APIs de terceros El bot de la red social de alta difusión, como el bot web estarán integrados con una base de datos dispuesta por la entidad, para almacenar y gestionar de manera automática los registros de las calificaciones proporcionadas por los usuarios. Esta funcionalidad permitirá a la empresa contar con un histórico detallado y en tiempo real de la percepción ciudadana sobre la atención prestada, facilitando así la medición y mejora continua del servicio. Además, la solución es escalable e integrable con otros sistemas mediante APIs, lo que permitirá ampliar funcionalidades y ofrecer más opciones de autogestión para optimizar la experiencia digital de los usuarios.	1	\$5,811,000.00	\$5,811,000.00	
6	Entrenamiento y desarrollo bot red social de mensajería instantánea y web Gestionar de forma autónoma reportes de daños, consultas de facturación, trámites y horarios de pago, brindando respuestas inmediatas las 24 horas. Las solicitudes desde la web que requieran atención personalizada serán notificadas tanto a los usuarios como a los agentes, permitiendo continuar la comunicación directamente por una red de mensajería de alta difusión y asegurando una atención oportuna y efectiva. El usuario administrador podrá realizar cambios en el flujo del bot de la red	1	\$3,719,100.00	\$3,719,100.00	

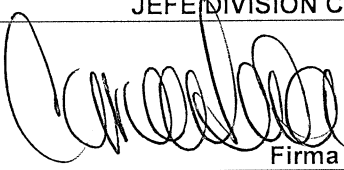
	INFORME Y CERTIFICACION DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA	CÓDIGO JUR-F-13
		VERSIÓN 06
		PÁGINA 4 de 5

	de mensajería de alta difusión; Para la web solo será necesario enviar un correo al equipo técnico para realizar la sincronización. Así, el equipo se concentra en casos complejos y los usuarios disfrutan de una atención más ágil y eficiente. Entrenamiento y desarrollo bot de la red de mensajería de alta difusión y web - Configuración del flujo - Integración con Métricas de atención a través de la base de datos proporcionada por la entidad - Desborde de conversación a un agente humano - Onboarding y verificación negocio ante la herramienta que se defina para tal fin La información para alimentar el bot será extraída de la página web, banco de preguntas frecuentes, documentos, inteligencia artificial y todos los portales o documentos entregados por la entidad para tal fin				
7	Sesiones de Capacitación de la plataforma Incluye una sesión personalizada de formación para el equipo de la entidad (virtual), en la que se enseña: - Cómo usar la plataforma para gestionar conversaciones. - Cómo asignar chats, responder como agente, escalar casos o supervisar interacciones. - Cómo crear nuevas plantillas y configurar respuestas automáticas. - Cómo modificar el flujo del bot - Gestión de contactos - Envíos masivos Cada sesión tendrá una duración máxima de 2 horas. Las sesiones serán grabadas para consulta de los equipos de la empresa	3	\$504,400.00	\$1,513,200.00	
8	Revisión de mejoras entrenamiento IA (Con garantía de ejecución por 12 meses, los cuales se desarrollara bimestralmente) Revisión Bimestral de Mejoras y Entrenamiento de IA : - Analiza el comportamiento del bot y las interacciones con los usuarios. - Identifican oportunidades de mejora en los	6	\$252,200.00	\$1,513,200.00	

	INFORME Y CERTIFICACION DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA	CÓDIGO JUR-F-13
		VERSIÓN 06
		PÁGINA 5 de 5

	flujos conversacionales. - Se actualizan o refinan las respuestas según nuevas necesidades, cambios en servicios o preguntas frecuentes detectadas. - Se entrena nuevamente el modelo de IA (si aplica) para mejorar la comprensión del lenguaje natural y aumentar la efectividad del bot.			
9	"Alarma tipo notificación fuera del horario comercial Enviada a la herramienta que la entidad destine para tal fin, para notificar si hay daño de tuberías o emergencia fuera del horario laboral, con la información suministrada por el usuario por medio del chatbot alojado en la red de mensajería instantanea o página web"	1	\$376,164.00	\$376,164.00
VALOR TOTAL DEL CONTRATO (INCLUIDOS IMPUESTOS DE LEY)				\$ 55.999.999,80

Dada en Fusagasugá a los doce (12) días del mes diciembre del año (2025)

FIRMAS	
INTERVENTOR	SUPERVISOR
N/A	Nombre: CARMEN LUCIA GONZÁLEZ MARIN JEFE DIVISIÓN COMERCIAL
N/A	
Firma	Firma
N/A	Nombre: MELISSA CARRILLO GUCHUVO PU. MERCADEO
N/A	
Firma	Firma

