

	FORMATO ACTAS	CÓDIGO JUR-F-08
		VERSIÓN 04
		PÁGINA 1 de 7

ACTA No. 04											
CIUDAD	FUSAGASUGA			FECHA PRESENTE ACTA	12	12	2025				
INICIO						SUSPENSION					
REINICIO						PRORROGA					
ADICION						MODIFICACION					
ENTREGA Y RECIBO						X	LIQUIDACION				
PAGO PARCIAL No. ____						OTRA CUAL? _____					
FINALIZACION O TERMINACION BILATERAL											
Contrato No.	119- 2025		Fecha de Suscripcion del Contrato				27	06	2025		
Objeto	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 Ejecucion	UN (1) MES	Fecha Acta de Inicio	03	07	25	Fecha de Terminación	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
Fecha de suspension					Tiempo de suspension						
Fecha de reinicio					Nueva Fecha de terminación						
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 del Contratista	NUA TECHNOLOGY S.A.S										
Supervisor	CARMEN LUCIA GONZÁLEZ MARIN – JEFE DIVISIÓN COMERCIAL O QUIEN HAGA SUS VECES Y/O MELISSA CARRILLO GUCHUVO P.U. Mercadeo O QUIEN HAGA SUS VECES										
Interventor	N.A.										
Ingreso al almacen	No Aplica	X	Aplica		Número	44282	Fecha ingreso	14	05	2025	

En el Municipio de Fusagasugá. a los doce (12) días del mes de diciembre del año (2025), se reunieron por una parte el Doctor CARLOS ALBERTO LESSER SANABRIA mayor de edad, identificado con C.C. No. 11.256.463 expedida en Fusagasugá en calidad de Gerente, y CARMEN LUCIA GONZÁLEZ MARIN identificado con C.C No. 1.032.383.597 de Bogotá Jefe

	FORMATO ACTAS	CÓDIGO JUR-F-08
		VERSIÓN 04
		PÁGINA 2 de 7

División Comercial y MELISSA CARRILLO GUCHUVO identificada con C.C No. 1.069.761.147 . en calidad de SUPERVISOR (ES) y/o INTERVENTOR (ES); y el señor 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; con el objeto de proceder a la liquidación del contrato que se identifica a continuación:

B. ADICIONES Y/O PRORROGAS AL CONTRATO

Fecha de Prorroga: 03-09-2025
Tiempo de Prorroga: 1 MES
Valor de la adición: N/A
Disponibilidad Presupuestal: N/A

C. GARANTÍA CONSTITUIDA

ASEGURADORA: SEGUROS DEL ESTADO S.A
NIT: 860.009.578-6
PÓLIZA: No. 18-45-101183395 Anexo 1

AMPARO	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	VALOR ASEGURADO
Cumplimiento	27/06/2025	04/01/ 2027	\$ 55.999.999,80
TOTAL, ASEGURADO			\$ 55.999.999,80

D. CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL.

Durante la ejecución del contrato se realizaron 2 prórrogas al mismo debido a implementaciones necesarias con terceros (Meta Business Suite y AWS) para conectar el bot a WhatsApp y realizar las notificaciones pertinentes. Además de demoras en la optimización de la IA y el banco de preguntas frecuentes.

Así mismo, esta supervisión manifiesta que el proveedor tuvo fallas en las notificaciones y en la satisfacción del servicio al cerrar las conversaciones. Sin embargo, estos fueron subsanados.

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	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	1	\$3,883,836.00	\$3,883,836.00



FORMATO ACTAS

CÓDIGO JUR-F-08

VERSIÓN 04

PÁGINA 3 de 7

	garantice la comunicación efectiva con nuestros usuarios				
3	Red social de mensajería instantánea 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 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.	8	\$800,000.00	\$9,600,000.00	



FORMATO ACTAS

CÓDIGO JUR-F-08

VERSIÓN 04

PÁGINA 4 de 7

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 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	1	\$3,719,100.00	\$3,719,100.00

	FORMATO ACTAS	CÓDIGO JUR-F-08
		VERSIÓN 04
		PÁGINA 5 de 7

	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 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.	6	\$252,200.00	\$1,513,200.00	
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	1	\$376,164.00	\$376,164.00	

	FORMATO ACTAS	CÓDIGO JUR-F-08
		VERSIÓN 04
		PÁGINA 6 de 7

el usuario por medio del chatbot alojado en la red de mensajería instantánea o página web"			
VALOR TOTAL DEL CONTRATO (INCLUIDOS IMPUESTOS DE LEY)			\$ 55.999.999,80

E. APORTES EN SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.

El interventor y/o Supervisor verificó el cumplimiento por parte de la CONTRATISTA de sus obligaciones frente a los aportes a los sistemas de seguridad social en salud y pensiones, de conformidad con la Ley 789 de 2002, art. 50, todo lo cual consta en el expediente contractual.

F. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO.

Valor Total del Contrato		\$ 55.999.999,80
Valor a cancelar en la presente acta	\$ 55.999.999,80	
Valor Total	\$ 55.999.999,80	\$ 55.999.999,80

G. ASPECTO LEGAL

El Contrato No. 119-2025 se liquida entre las partes, por haberse cumplido con el objeto del mismo y efectuado el pago correspondiente, por lo tanto, se deja constancia que los abajo firmantes se encuentran a paz y salvo por todo concepto.

No siendo otro el objeto de la presente, se firma en Fusagasugá, a los doce (12) días del mes de diciembre del año (2025).

Firmas			
SUPERVISOR	SUPERVISOR	CONTRATISTA	ORDENADOR DEL GASTO
CARMEN LUCIA GONZALEZ MARIN – Jefe Division Comercial	MELISSA CARRILLO GUCHUVO – P.U Mercadeo	NUA TECHNOLOGY S.A.S 01.144.257-2 CARLOS ANDRES BALCAZAR CARDENAS Representante legal CC 80.092.954 de Bogotá	CARLOS ALBERTO LESSER SANABRIA – GERENTE EMSERFUSA E.S.P
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
			