capitalsalud eps-s	**LISTA DE CHEQUEO MODIFICACIONES CONTRACTUALES** PROCESO CONTRATACIÓN ETAPA CONTRACTUAL	**CÓDIGO:** FR-085-CON **VERSIÓN:** V1.0-2026

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA Y/O COTRATACIÔN ASISTENCIAL	
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA Y/O PRESTADOR	
NÚMERO DEL CONTRATO	CS-AD-045-2026
TIPO DE CONTRATO:	Administrativo
NOMBRE DEL CONTRATISTA Y/O PRESTADOR:	COLSOF SAS
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:	NIT. 800.015.583-1
SESIÒN DE COMITÉ No	28

ETAPA CONTRACTUAL – MODIFICACIONES CONTRACTUALES					
No	**RELACIÓN DE DOCUMENTOS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**
1	Formato FR-065-CON – Formato Requerimiento Y Justificación De Otrosí suscrito por el Supervisor del contrato	X			
2	Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP)	X			Aplica cuando haya adición presupuestal
3	Anexos				Aplica cuando el otrosí modifique tablas de negociación, indicadores, cronograma, anexos técnicos, entre otros.
4	Cambio de representante legal				En caso de que exista cambio de R.L. se deberá allegar los documentos correspondientes descritos en la lista de chequeo precontractual.

NOTAS:

Trabajador que aporta la documentación, (Espacio para el área técnica – Supervisor del contrato)

Firma: Firmado digitalmente por ANTONIO JOSÉ ROMERO VERGARA Nombre: ANTONIO JOSE ROMERO VERGARA Cargo: DIRECTOR DE TECNOLOGIA

Trabajador que revisa la documentación, (Espacio para la Dirección Jurídica – Profesional del proceso de contratación)

Firma: _____ Nombre: JOSE ANDRES TORRES PE. Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO CONTRATACION

ELABORÓ/MODIFICO	**REVISÓ**	**APROBÓ**
Nombre: Adriana Katerine Vargas Avila Cargo: Profesional Universitario de Contratación Fecha: Junio 2026	Daniel Felipe Salazar Mojica / Lizeth Montero Coordinador de Contratación/ Profesional P y C Junio 2026	Diana Yineth Rodriguez Niño Directora Jurídica Junio 2026

1. Los documentos de la presente lista deberán ser verificados y aportados en su totalidad por el área que requiere la necesidad a la Dirección Jurídica, para elaboración del otrosì.
2. Los documentos relacionados en el presente documento deberán ser verificados por el profesional designado por la Dirección Jurídica – Coordinación de Contratación, quien validará su suficiencia y pertinencia como soporte documental para la elaboración y formalización de la respectiva modificación contractual.
3. En los casos en que se evidencie un cambio de representante legal del contratista, deberá adjuntarse a la solicitud de justificación del Otrosí la totalidad de los documentos exigidos en la lista de chequeo precontractual vigente. Asimismo, deberá efectuarse la validación y actualización del formato SARLAFT ante el Oficial de Cumplimiento, de conformidad con los procedimientos internos establecidos.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÒN	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
V1.0-2026	Formato nuevo

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2026

Señores
DIRECCIÓN JURÍDICA

Cordial saludo,

De conformidad con la aprobación impartida en la sesión 28 de fecha 12 de agosto del Comité de Contratación, en mi condición de Supervisor del contrato Administrativo No. CS-AD- 045-2026, comedidamente solicito, se sirva tramitar la y prórroga a la ejecución y adición presupuestal, conforme se relaciona a continuación y según consta en el Acta del Comité de Contratación No. 28:

1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATO

CONTRATISTA	COLSOF SAS
ID. DEL CONTRATISTA	NIT. 800.015.583-1
No. CONTRATO	CS-AD-045-2026
FECHA INICIO DEL CONTRATO	30 de enero de 2026
FECHA DE ACTA DE INICIO	30 de enero de 2026
OBJETO DEL CONTRATO	Contratar la implementación, configuración y puesta en marcha de un software CRM integrado con IVR, que incluya inteligencia artificial mediante agente virtual, monitoreo de agentes, administración y parametrización del IVR, así como el suministro de licencias, soporte técnico y actualizaciones necesarias para su correcta operación.

1.1. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO INICIAL

No. CDP - FECHA	2026-0739 del 23 de enero del 2026
No. CRP – VALOR - FECHA	CRP-2026-1630 $102.459.000 de 29 de enero de 2026

1.2. PLAZO INCIAL Y PRORROGAS DEL CONTRATO

PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	7 meses
PRORROGA DEL CONTRATO	No aplica
PLAZO TOTAL DEL CONTRATO	7 meses

2. TIPO DE MODIFICACIÓN

(Marcar con una X según la justificación)

ADICIÓN	X
PRÓRROGA	X
MODIFICACIÓN	

3. JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN:

Se solicita la suscripción del Otrosí No. 1, mediante el cual se contempla una prórroga de un (1) mes, comprendida entre el 1 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2026, así como una adición presupuestal por valor de CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE ($14.637.000), toda vez que la entidad cuenta con una solución tecnológica orientada a la gestión de las interacciones con los usuarios mediante un sistema CRM integrado con IVR, que incorpora funcionalidades de inteligencia artificial a través de un agente virtual, monitoreo de agentes, administración y parametrización del IVR, así como las licencias, soporte técnico y actualizaciones requeridas para garantizar su adecuada operación.

La solución actualmente implementada constituye un componente tecnológico relevante para la operación de los canales de atención, dado que permite gestionar, organizar, registrar y realizar seguimiento a las interacciones recibidas a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad.

La continuidad de esta solución resulta necesaria teniendo en cuenta que su operación se encuentra articulada con procesos, configuraciones, parametrizaciones, flujos de atención e integraciones tecnológicas que han sido desarrollados y ajustados de acuerdo con las necesidades particulares de Capital Salud EPS-S.

En consecuencia, la interrupción o discontinuidad del servicio podría generar afectaciones en la atención de los usuarios, pérdida de continuidad en la gestión de las interacciones, disminución de la capacidad de respuesta de los agentes, afectaciones sobre los mecanismos de autoservicio y atención automatizada, así como riesgos relacionados con la trazabilidad y disponibilidad de la información generada durante las interacciones.

Por lo anterior, se requiere garantizar la continuidad de la plataforma mediante la renovación de los servicios asociados a su implementación, configuración, operación, mantenimiento, soporte y actualización.

4. VALOR DE LA ADICIÓN SOLICITADA

CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE ($14.637.000)

5. No. DE CDP DE LA ADICIÓN Y FECHA

CDP – 2026 – 2020 del 13 de agosto de 2026

6. PRÓRROGA SOLICITADA

Un (1) mes desde el 01 septiembre del 2026 y hasta el 30 de septiembre de 2026

7. DURACIÓN TOTAL DEL CONTRATO INCLUIDA LA PRÓRROGA SOLICITADA

Ocho (8) meses

8. VALOR TOTAL DEL CONTRATO INCLUIDA LA ADICIÓN SOLICITADA

CIENTO DIECISIETE MILLONES NOVENTA Y SESIS MIL PESOS M/CTE ($117.096.000).

9. ANEXOS DE LA SOLICITUD

CDP-2026-2020 del 13 de agosto de 2026

Cordialmente,

Firmado digitalmente por ANTONIO JOSÉ ROMERO VERGARA

ANTONIO JOSE ROMERO VERGARA
Director de Tecnología
SUPERVISOR DEL CONTRATO

Elaborado por: Sandra Patricia Pulido Roa - Ing. Gobierno Corporativo
Aprobado por: Antonio José Romero Vergara – Director de Tecnología

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÒN	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
V2.0-2023	Se modifica código del documento (código anterior F65-LJ, código nuevo FR-065-CON), asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL # CDP-2026-2020

Hace constar que la EPSS Capital Salud SAS para la vigencia fiscal 2026 tiene disponibilidad por una suma de **$14,637,000**, para adelantar los siguientes procesos:

Objeto o necesidad:	RENOVAR EL CONTRATO NO. CS-AD-045-2026 PARA LA IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SOFTWARE CRM INTEGRADO CON IVR, QUE INCLUYA INTELIGENCIA ARTIFICIAL MEDIANTE AGENTE VIRTUAL, MONITOREO DE AGENTES, ADMINISTRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL IVR, ASÍ COMO EL SUMINISTRO DE LICENCIAS, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES NECESARIAS PARA SU CORRECTA OPERACIÓN. APROBADO EN EL COMITÉ DE CONTRATACIÓN NO. 28 DEL 12 DE AGOSTO DE 2026.

La afectación del presupuesto para la vigencia 2026 es la siguiente:

COD	RUBRO	VALOR
2.1.2.02.02.008.04.01.01	Servicios de operadores (conexión)	$ 14,637,000

La certificación se emite a solicitud de **Antonio Jose Romero Vergara** - **Dirección de Tecnologia**, el **13/08/2026** y tiene una vigencia hasta el **31/12/2026**.

Para constancia se firma por:

ANGELICA PAZ BERMUDEZ

Firmado digitalmente por ANGELICA PAZ BERMUDEZ

_____

Responsable del Presupuesto

Nombre: ANGELICA PAZ BERMUDEZ
Cargo: Coordinadora de Presupuesto

Elaboró: Carlos Daniel Garcia Castellanos – Profesional Universitario de Presupuesto

capitalsalud eps-s	**SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL** PROCESO FINANCIERA SUBPROCESO DE GESTIÓN PRESUPUESTAL	**CÓDIGO:** FR-054-FIC **VERSIÓN:** V4.0-2025

Bogotá D.C. 13 de agosto de 2026

PARA: **ANGELICA PAZ BERMUDEZ**
Coordinadora de Presupuesto

DE: **ANTONIO JOSE ROMERO VERGARA**
Director de Tecnología

ASUNTO: **Expedición Certificado de Disponibilidad Presupuestal**

1. **Descripción de la Necesidad**: Se requiere la expedición del CDP para renovar por 1 mes el contrato de la implementación, configuración y puesta en marcha de un software CRM integrado con IVR, que incluya inteligencia artificial mediante agente virtual, monitoreo de agentes, administración y parametrización del IVR, así como el suministro de licencias, soporte técnico y actualizaciones necesarias para su correcta operación. Contrato No. CS-AD-045-2026. Esto según aprobación en el Comité de Contratación No. 28 del 12 de agosto de 2026.

2. **Valor:** CATORCE MILLONES SEICIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE ($14.637.000)

3. **Soporte de la solicitud**:

   Contrato _X_ Orden de Servicio / Compra ___ Otros ___

4. **Tipo de gasto:** Funcionamiento _X_ Operación Comercial ___

5. **Rubro: Código:** 2.1.2.02.02.008.04.01.01. **Nombre:** Servicios de Operadores (conexión)

Firmado digitalmente por ANTONIO JOSÉ ROMERO VERGARA

ANTONIO JOSE ROMERO VERGARA
Director de Tecnología
FIRMA DEL SOLICITANTE

NOTA: En los casos que se requiera solicitar el trámite de CDP y CRP al mismo tiempo se debe diligenciar el formato de solicitud de registro presupuestal anexando todos los soportes que justifiquen el gasto.

Control de Cambios
02262025: Se ajustó el nombre del proceso y subproceso y código del documento debido al cambio y migración del mapa. Código F56-GF paso a FR-056-FIC. Se modifica el cargo responsable destinatario del documento 03272025: Se actualiza dirección de correspondencia

OTROSÍ No. 1 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. CS-AD-045-2026 CELEBRADO ENTRE CAPITAL SALUD E.PS-S S.A.S Y COLSOF S.A.S

INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA	
NOMBRE	COLSOF S.A.S
IDENTIFICACIÓN	NIT: 800.015.583-1
DIRECCIÓN	ZF METROPOLITANA VDA VUELTA GRANDE PD SAN RAFAEL BG 55 56 COTA – C/MARCA
PLAZO INICIAL	SIETE (7) MESES, CONTADOS A PARTIR DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, APROBACIÓN DE GARANTÍAS, EXPEDICIÓN DEL REGISTRO PRESUPUESTAL Y SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO.
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	CIENTO DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE ($102.459.000)
CDP INICIAL	CDP NO. 2026-0739 DEL 23 DE ENERO DEL 2026
TIPO DE MODIFICACIÓN	PRORROGA Y ADICIÓN PRESUPUESTAL
ACTA DE COMITÉ	ACTA #28 DEL 12 DE AGOSTO DE 2026
OBJETO	CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SOFTWARE CRM INTEGRADO CON IVR, QUE INCLUYA INTELIGENCIA ARTIFICIAL MEDIANTE AGENTE VIRTUAL, MONITOREO DE AGENTES, ADMINISTRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL IVR, ASÍ COMO EL SUMINISTRO DE LICENCIAS, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES NECESARIAS PARA SU CORRECTA OPERACIÓN.

Entre los suscritos a saber **RICARDO TRIANA PARGA**, mayor de edad, domiciliado en Bogotá D.C. identificado con cédula de ciudadanía No. **93.236.484** expedida en Ibagué; en calidad de Gerente General (E), según Acta No. 181 del 10 de agosto de 2026, de Junta Directiva sesión extraordinaria, facultado para ejecutar o celebrar todos los actos o contratos comprendidos dentro del objeto social de la EPS-S, de conformidad con lo establecido en el artículo 45° del documento de constitución y Estatutos Sociales de **CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO S.A.S**., sociedad legalmente constituida mediante documento privado de Asamblea de Accionistas del 1 de julio de 2009, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá el 6 de julio de 2009, con el número 01310247, con Número de Identificación Tributaria - NIT 900.298.372-9 y domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., sociedad que en adelante se denominará **CAPITAL SALUD EPS-S** por una parte y por la otra, **RICARDO RODRIGUEZ VASQUEZ,** mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. **79.052.197** expedida en Bogotá D.C, facultado para suscribir contratos, actuando en calidad de Representante Legal de la empresa **COLSOF S.A.S,** tal y como costa en el certificado de existencia y representación legal, identificada con **NIT. 800.015.583-1**, quien para efectos de este otrosí se denominará **EL CONTRATISTA,** y en conjunto se denominarán las **PARTES,** hemos acordado celebrar el presente otrosí No 1 al contrato No **CS-AD-045-2026**, el cual se regirá por las cláusulas que se expresan a continuación, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1) Que el día 29 de enero de 2026, se suscribió el contrato No. CS-AD-045-2026 con COLSOF S.A.S, cuyo objeto es: *"CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SOFTWARE CRM INTEGRADO CON IVR, QUE INCLUYA INTELIGENCIA ARTIFICIAL MEDIANTE AGENTE VIRTUAL, MONITOREO DE AGENTES, ADMINISTRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL IVR, ASÍ COMO EL*

OTROSÍ No. 1 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. CS-AD-045-2026 CELEBRADO ENTRE CAPITAL SALUD E.PS-S S.A.S Y COLSOF S.A.S

SUMINISTRO DE LICENCIAS, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES NECESARIAS PARA SU CORRECTA OPERACIÓN.".

2) Que, en la cláusula quinta se estipuló como valor del contrato la suma de CIENTO DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE ($102.459.000) IVA INCLUIDO, incluido todos los costos directos e indirectos, impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total del contrato que resulte del presente proceso de contratación.

3) Que, en la en la cláusula sexta plazo de ejecución se estipuló como plazo de ejecución del contrato de siete (7) meses contados a partir de su perfeccionamiento, aprobación de garantías, expedición del Registro Presupuestal y acta de inicio.

4) Que el día treinta (30) de enero del año 2026, las partes suscribieron acta de inicio.

5) Que, la Dirección de Tecnología en calidad de Supervisor del contrato y en ejercicio de sus funciones establecidas en el Capítulo V, del Manual de Contratación y Supervisión de Capital Salud, presentó ante Comité de Contratación la necesidad de prorrogar y adicionar presupuestalmente el contrato de prestación de servicios CS-AD-045-2026. En ese sentido, el Dr. ANTONIO JOSE ROMERO VERGARA, director de tecnología, el día 14 de agosto de 2026 presento a la Dirección Jurídica – Coordinación de Contratación, Formato de Requerimiento y Justificación de otrosí, mediante el cual se solicita la suscripción de la prórroga y adición en los siguientes términos:

> *"Se solicita la suscripción del Otrosí No. 1, mediante el cual se contempla una prórroga de un (1) mes, comprendida entre el 1 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2026, así como una adición presupuestal por valor de CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE ($14.637.000), toda vez que la entidad cuenta con una solución tecnológica orientada a la gestión de las interacciones con los usuarios mediante un sistema CRM integrado con IVR, que incorpora funcionalidades de inteligencia artificial a través de un agente virtual, monitoreo de agentes, administración y parametrización del IVR, así como las licencias, soporte técnico y actualizaciones requeridas para garantizar su adecuada operación.*
>
> *La solución actualmente implementada constituye un componente tecnológico relevante para la operación de los canales de atención, dado que permite gestionar, organizar, registrar y realizar seguimiento a las interacciones recibidas a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad.*
>
> *La continuidad de esta solución resulta necesaria teniendo en cuenta que su operación se encuentra articulada con procesos, configuraciones, parametrizaciones, flujos de atención e integraciones tecnológicas que han sido desarrollados y ajustados de acuerdo con las necesidades particulares de Capital Salud EPS-S.*
>
> *En consecuencia, la interrupción o discontinuidad del servicio podría generar afectaciones en la atención de los usuarios, pérdida de continuidad en la gestión de las interacciones, disminución de la capacidad de respuesta de los agentes, afectaciones sobre los mecanismos de autoservicio y atención automatizada, así como riesgos relacionados con la trazabilidad y disponibilidad de la información generada durante las interacciones.*
>
> *Por lo anterior, se requiere garantizar la continuidad de la plataforma mediante la renovación de los servicios asociados a su implementación, configuración, operación, mantenimiento, soporte y actualización.".*

6) Que, conforme a lo expuesto por el supervisor del contrato el Comité de Contratación en sesión No. 28 del 12 de agosto de 2026; recomendó a la Gerencia la suscripción de la prórroga y adición presupuestal al contrato No

OTROSÍ No. 1 AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. CS-AD-045-2026 CELEBRADO ENTRE CAPITAL SALUD E.PS-S S.A.S Y COLSOF S.A.S

CS-AD-045-2026, por ser pertinente y estando dentro de la vigencia del plazo del contrato, las partes acuerdan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: Modificar la cláusula sexta – Plazo de Ejecución en sentido de **PRORROGAR** la vigencia del contrato No. **CS-AD-045-2026,** por el término de **UN (1) MES ES DECIR DEL (01) DE SEPTIEMBRE HASTA EL (30) DE SEPTIEMBRE DE 2026.**

SEGUNDA: Modificar la cláusula quinta – Valor del contrato, en el sentido de **ADICIONAR** presupuestalmente el contrato No. **CS-AD-045-2026** por un valor **CATORCE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE ($14.637.000),** con cargo al Certificado de Disponibilidad presupuestal **CDP-2026-2020** expedido el 13 de agosto de 2026.

TERCERA: Dado lo pactado entre **LAS PARTES, EL CONTRATISTA** se compromete a ajustar y/o constituir las pólizas contractuales con las modificaciones y/o ajustes señalados en el presente otrosí, y remitirlas a **CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del presente otrosí.

CUARTA: PERFECCIONAMIENTO: El presente documento se perfecciona con la suscripción de las partes, aprobación de garantías y expedición de Certificado de Registro Presupuestal.

PARÁGRAFO ÚNICO: Corresponderá a CAPITAL SALUD, efectuar la respectiva publicación en SECOP de la presente minuta, dentro de los (3) días siguientes a la expedición del presente documento.

QUINTA: VIGENCIA DE LAS CLÁUSULAS NO MODIFICADAS: Las demás cláusulas, deberes, obligaciones y estipulaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios No. **CS-AD-045-2026,** no se modifican mediante el presente otrosí por lo que continuaran surtiendo todos los efectos legales en ellas establecidas.

Para constancia de lo anterior y en señal de aceptación **LAS PARTES** suscriben el presente otrosí en la ciudad de Bogotá D.C., el 26 de agosto de 2026.

CAPITAL SALUD EPS-S,

RICARDO TRIANA PARGA Firmado digitalmente por RICARDO TRIANA PARGA

RICARDO TRIANA PARGA
Gerente General (E)
CAPITAL SALUD EPS-S

EL CONTRATISTA,

RICARDO RODRIGUEZ VASQUEZ
Representante Legal
COLSOF S.A.S

Elaboró: Jóse Andres Torres Pe. - Profesional Universitario Contratación
Revisó: Daniel Felipe Salazar Mojica. – Coordinador de Contratación
Aprueba: Diana Rodríguez Niño. -Directora Jurídica

capitalsalud eps-s	**CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL** PROCESO FINANCIERA SUBPROCESO GESTION PRESUPUESTAL	**CÓDIGO:** FR-057-FIC **VERSIÓN:** V3.0-2025

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL # CRP-2026-9580

Hace constar que la EPSS Capital Salud SAS para la vigencia fiscal 2026 tiene registro presupuestal por la suma de **$14,637,000**, a nombre de **NIT 800015583 - COLSOF S.A.S.**, originada del CDP-2026-2020 para responder a:

Objeto o necesidad:	No. 1 DEL CONTRATO No. CS-AD-045-2026 CUYO OBJETO ES "CONTRATAR LA IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SOFTWARE CRM INTEGRADO CON IVR, QUE INCLUYA INTELIGENCIA ARTIFICIAL MEDIANTE AGENTE VIRTUAL, MONITOREO DE AGENTES, ADMINISTRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL IVR, ASÍ COMO EL SUMINISTRO DE LICENCIAS, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIONES NECESARIAS PARA SU CORRECTA OPERACIÓN.". APROBADO EN EL COMITÉ DE CONTRATACIÓN EN ACTA NO. 28 EN SU SESIÓN DEL 12 DE AGOSTO DE 2026.

La afectación del presupuesto para la vigencia 2026 es la siguiente:

COD	RUBRO	VALOR REGISTRADO
2.1.2.02.02.008.04.01.01	Servicios de operadores (conexión)	$ 14,637,000

La certificación se emite a solicitud de **Daniel Felipe Salazar Mojica** - **Coordinador de Contratación**, el **26/08/2026** y tiene una vigencia hasta el **31/12/2026**.

Para constancia se firma por:

RICARDO TRIANA PARGA — Firmado digitalmente por RICARDO TRIANA PARGA

Ordenador del Gasto

Nombre: RICARDO TRIANA PARGA
Cargo: Director Administrativo y Financiero

ANGELICA PAZ BERMUDEZ — Firmado digitalmente por ANGELICA PAZ BERMUDEZ

Responsable del Presupuesto

Nombre: ANGELICA PAZ BERMUDEZ
Cargo: Coordinadora de Presupuesto

Elaboró: Maria Helena Naranjo – Profesional Especializado de Presupuesto