Oferta Comercial

agenti

Atención Virtual



natura software

Tel. 57(1) 338 40 13
Calle 23 A # 25 -52 Of 201
Bogotá - Colombia
www.agenti.com.co
info@naturasoftware.com

Bogotá, 05 de octubre de 2026

Señores
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA
Ant: Diana Juliette Moreno Rodríguez
Profesional de Gestión - Área de Atención al Ciudadano

Asunto: **Propuesta Activación, Alojamiento, Soporte y Mantenimiento Sistema Agenti**

Estimados Señores:

Es motivo de agrado para **Natura Software** presentarles la siguiente propuesta comercial para la implantación del nuestro *Sistema* **Agenti Chatbot**. Los aspectos claves de esta propuesta son:

- Descripción del servicio y la plataforma Agenti Chatbot v3.1, con anexos sobre las características y requerimientos técnicos.
- Oferta comercial en relación al valor de la inversión sobre los servicios de activación del sistema, construcción de la Base de Conocimiento del dominio de **COPNIA**.
- Servicio mensual de soporte y mantenimiento del sistema **Agenti Chatbot v3.1**

Reciban nuestro agradecimiento por el interés mostrado por los productos y servicios de nuestra compañía. No duden en contactarnos si tiene inquietudes o requieren información adicional.

Cordialmente,

David Enrique Suarez
Representante Legal
Natura Software SAS
Cel. 300 2075613
david.suarez@naturasoftware.com

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. Perfil Corporativo 3
2. Sistema Agenti: ¿De Qué se Trata? 4
3. Integración lado a lado entre los Agentes y el Robot (Chat-router-bot) 6
4. Agenti Q&A Community 7
5. Agenti Reports & Analytics 8
6. Integración con WhatsApp Business API 9
7. Alcance 11
8. Valor de la Inversión 13
9. Condiciones 14
10. Confidencialidad 15

1. Perfil Corporativo

Natura Software es una empresa dedicada a la integración de servicios y desarrollo de aplicaciones en entornos Web. Nuestra filosofía nos distingue, queremos cambiar la forma en que el mundo usa las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), haciendo natural y satisfactoria la interacción entre humanos, sistemas informáticos y las organizaciones. ¡En **Natura Software** estamos haciendo fácil y práctica la Web!

Nuestra empresa, fundada en 2007, ha logrado posicionarse como referente en Colombia en la oferta de aplicaciones y servicios para la atención automatizada al cliente/usuarios mediante canales virtuales, con nuestro producto estrella: **Agenti**. Aunque somos una empresa de joven trayectoria, hemos logrado incursionar con éxito en segmentos del mercado como Educación, Banca y Finanzas, Retail, Salud, Telecomunicaciones y Sector Gubernamental. Entre nuestros clientes se encuentran:





















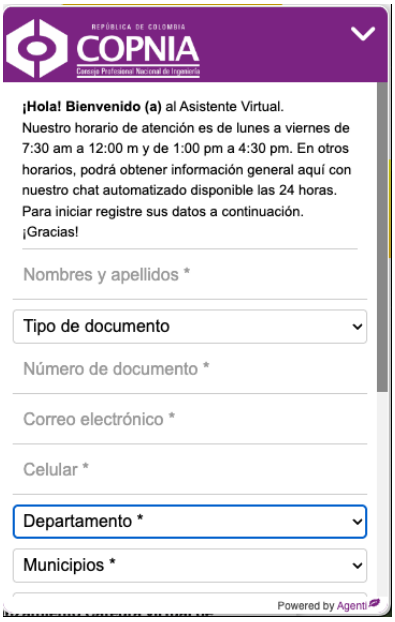




2. Sistema Agenti: ¿De Qué se Trata?

Agenti es una herramienta de software que puede actuar como asistente automatizado para la atención y asesoría a interesados y afiliados a **COPNIA**, a través de canales virtuales (chat en portal Web, Facebook, Twitter, SMS, App), con posibilidad de transferencia de preguntas complejas al personal de soporte.

Agenti funciona como una ventana de conversación que entiende preguntas realizadas por los usuarios en lenguaje natural, y provee respuestas oportunas desde una base de conocimientos especialmente diseñada para tal fin.





Agenti proporciona gestión inteligente de consultas, disponibilidad 24h al día, 7 días a la semana, atención simultanea a cientos de usuarios, ahorro en costos de servicio al usuario, permitiendo brindar una atención de mayor satisfacción al liberar al personal de soporte de las consultas comunes y repetitivas, y permitirles concentrarse en casos realmente complejos.

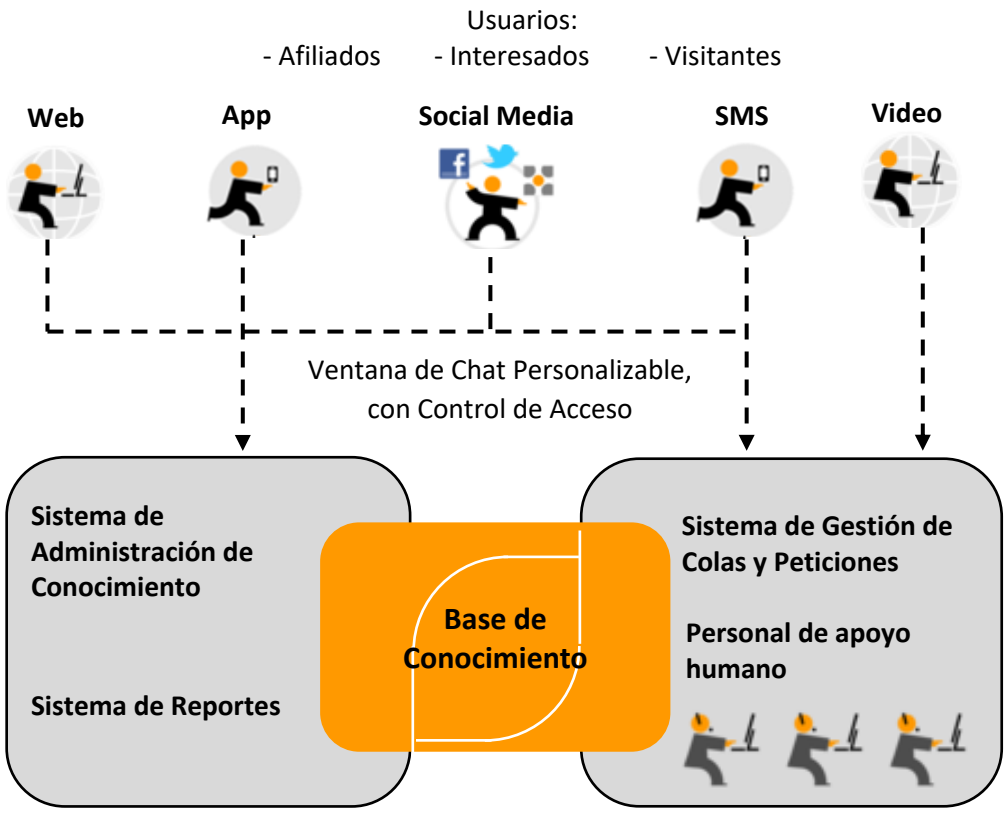
Agenti es una tecnología innovadora, que brindará mayor recordación de la imagen de **COPNIA**, y presencia inteligente en sus canales virtuales (web, redes sociales), o a través del teléfono celular.

Agenti tiene la posibilidad de integrarse con asesores humanos enviándoles las preguntas que automáticamente no pudo resolver para que el asesor humano responda, siendo esta comunicación transparente para el usuario.

Agenti tiene posibilidad de integrarse con su plataforma tecnológica, sean estas bases de datos, canales de ayuda atendidos por personal de soporte, sistemas de quejas, peticiones y solicitudes, servicios de consulta transaccionales (estado de crédito, fechas de pago, etc.), sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM), y plataformas de mensajería instantánea y correo electrónico.

Agenti permite capturar datos de mercadeo de alta calidad. La información de las conversaciones con sus usuarios puede analizarse para conocer mejor sus patrones de comportamiento y necesidades. Agenti posee un módulo configurable para obtención de reportes e informes operativos y gerenciales.

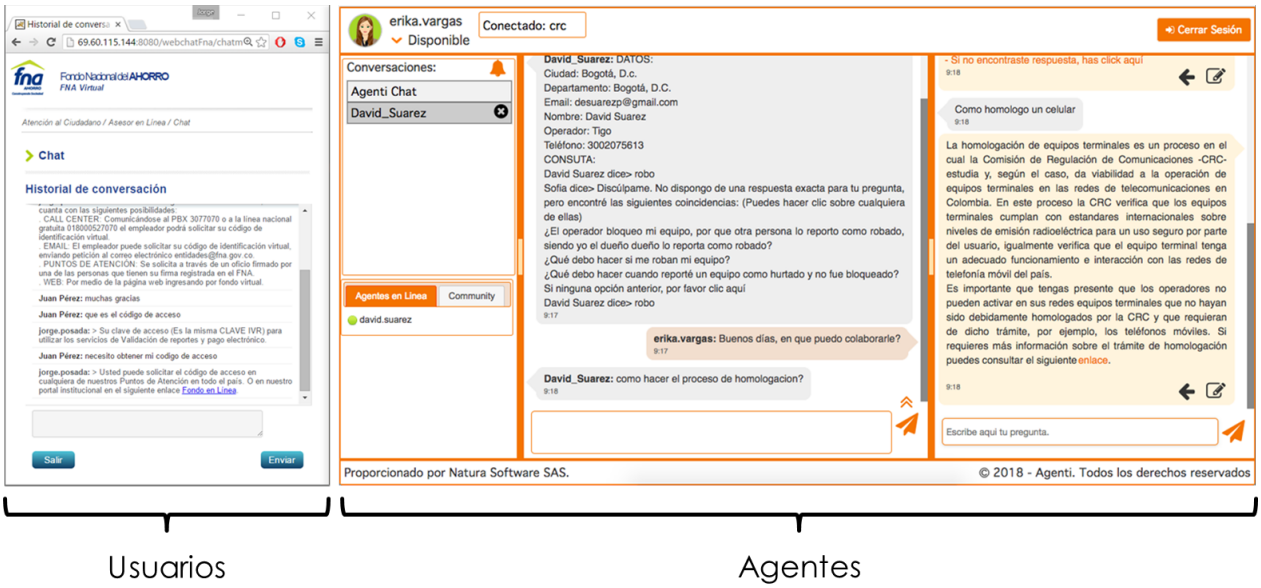
La arquitectura de Agenti contempla los siguientes subsistemas:



Las características técnicas y la descripción detallada de cada uno de los módulos de Agenti, se pueden consultar en los Anexos 1-4.

3. Integración lado a lado entre los Agentes y el Robot (Chat-router-bot)

Se cuenta con un esquema de integración entre los Asesores y el Robot, que consiste en que ante cada una de las preguntas realizadas por los clientes, en la interfaz que utilizan los Asesores, el robot propone una respuesta, la cual puede ser enviada con un solo clic al cliente, o puede ser actualizada y/o personalizada por parte del Asesor antes de enviarla. De esta manera se realiza una revisión y actualización permanente de la Base de Conocimiento y se tiende a una única respuesta por parte de los asesores



4. Agenti Q&A Community

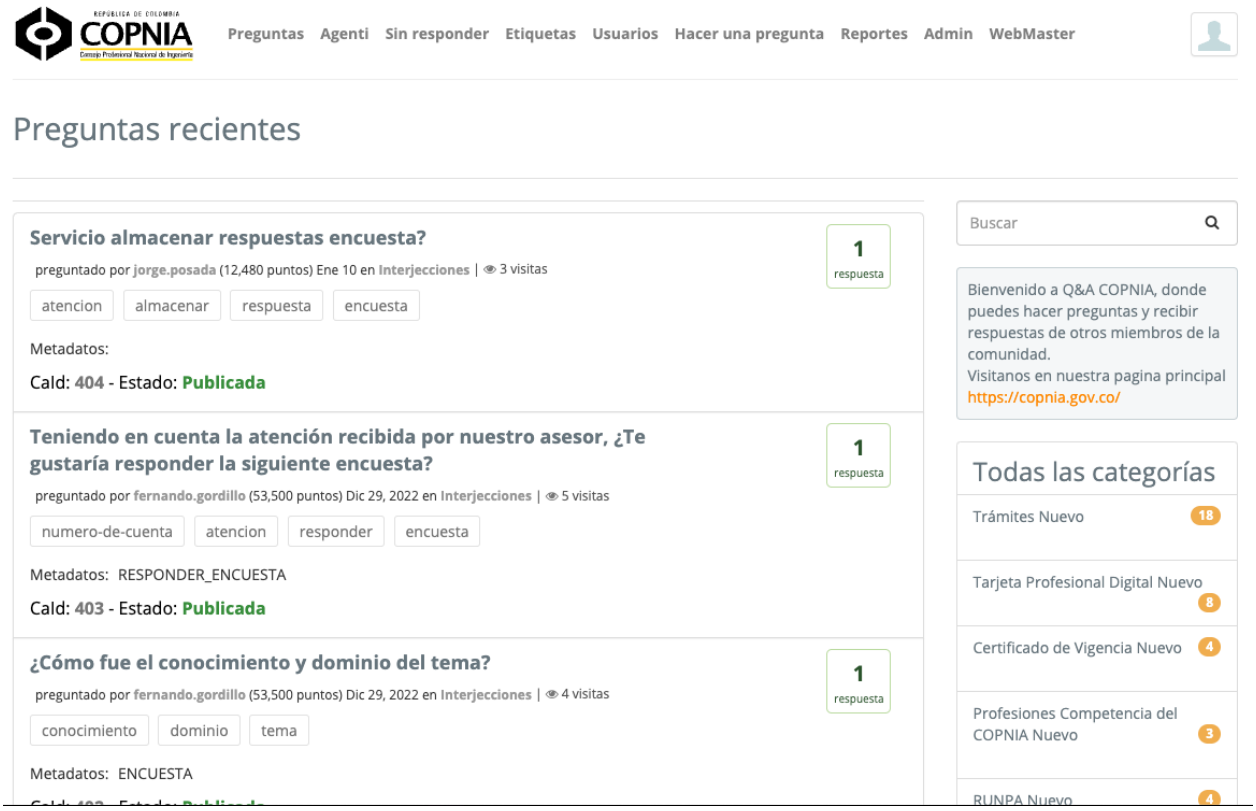
Es una comunidad en la que se pueden **formular** y **responder** preguntas, así como **votar** y **comentar** las preguntas y respuestas formuladas por otros. Las preguntas y respuestas pueden ser revisadas y mejoradas. Dichas preguntas pueden pasar automáticamente para la base de conocimiento del sistema de resolución automática de preguntas.

Una Comunidad de Preguntas y Respuestas es diferente de un Foro en Línea porque se enfoca en la búsqueda de respuestas a las preguntas de sus miembros. Un Foro en Línea, por el contrario, funciona más como un grupo de discusión.

Las buenas respuestas son votadas “arriba” y ascienden en la visualización. Las mejores respuestas se muestran en primer lugar para que sean fáciles de encontrar. La persona que formuló la pregunta puede marcar una respuesta como "aceptada". La aceptación no significa que sea la mejor respuesta, sólo significa que funciona para la persona que formuló la pregunta.

Al mantener un enfoque en preguntas y respuestas, la Comunidad de Preguntas y Respuestas asegura que la búsqueda de respuestas a las nuevas preguntas se puede hacer sin distracciones.

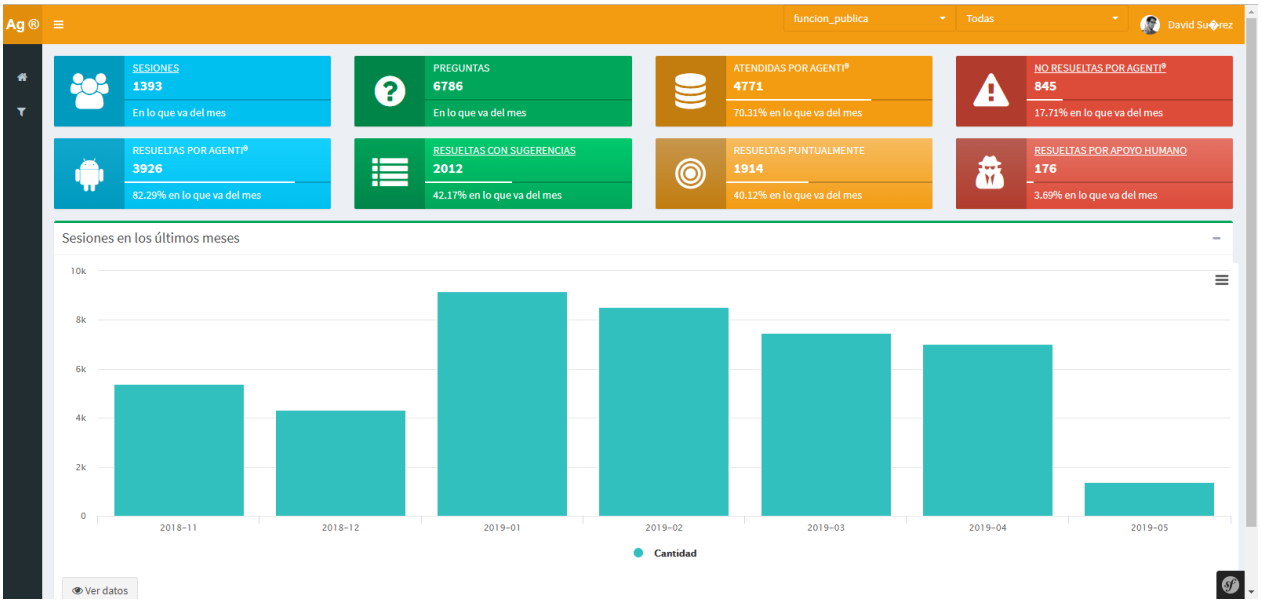
Dichas preguntas pueden pasar automáticamente para la base de conocimiento del sistema de resolución automática de preguntas.



5. Agenti Reports & Analytics

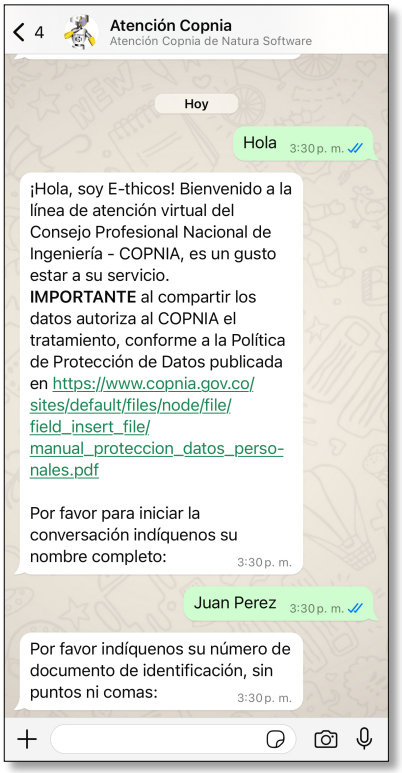
Agenti Reports o Módulo de Reportes es una aplicación web que permite realizar el seguimiento, control y evaluación de los diferentes elementos del sistema, a través de una serie de reportes exportables en diferentes formatos como Excel. Actualmente incluye el historial de conversaciones completo, indicadores, preguntas no resueltas, estadísticas por Cola, estadísticas por Asesor etc. Este módulo se puede personalizar fácilmente para cumplir los requerimientos particulares de la Organización, modificando los reportes existentes o agregando nuevos reportes.

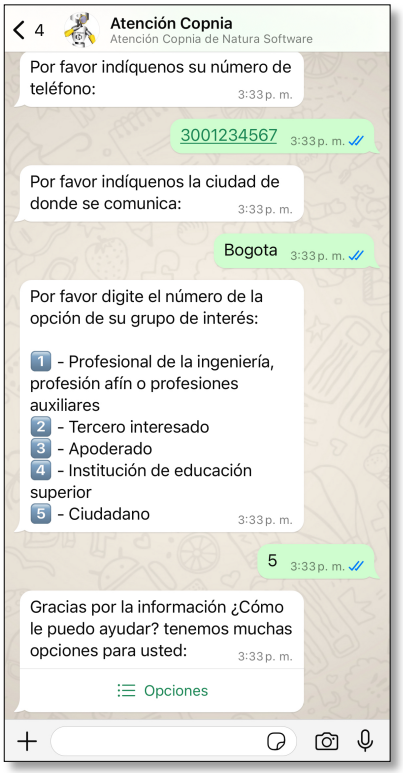
El sistema Agenti también se ofrece integrado con Google Analytics, lo que permite obtener información etnográfica, geográfica y tecnológica de los usuarios que lo acceden a través del canal web.



6. Integración con WhatsApp Business API

Se propone habilitar un chatbot conectándose a WhatsApp Business API el cual un usuario de la red social le pueda formular preguntas y el sistema le responda en tiempo real a partir de búsquedas en la base de conocimiento, de esta manera los usuarios pueden obtener respuestas desde cualquier lugar.





Actualmente se depende de las funcionalidades dispuestas por WhatsApp Business API y tipos de mensajes de la plataforma, por ejemplo, mensajes de lista, botones de respuesta, mensajes de un solo producto, mensajes multiproducto, etc. Si el usuario final envía mensajes de voz estos no son interpretados y no se responde a la videollamada.

Para la activación del Chatbot en WhatsApp Business API se requiere tener página Facebook Business en estado verificado.

La aprobación de integración con WhatsApp Business API depende de las políticas de WhatsApp.

https://www.whatsapp.com/policies/commerce-policy/

Uso del Sistema de Chatbot por WhatsApp Business API

Conversación Inbound de WhatsApp

Las conversaciones Inbound de WhatsApp contienen cualquier mensaje enviado y recibido en respuesta a un mensaje iniciado por el usuario a su aplicación. Una conversación de mensajería comienza cuando un usuario envía un mensaje a su aplicación y dura 24 horas. Puede esperar a que los usuarios envíen mensajes a su aplicación, o puede enviar un Mensaje de plantilla para invitar al usuario a responder.

Mensajes de plantilla de WhatsApp (Outbound)

Los mensajes de la plantilla de WhatsApp utilizan plantillas de mensaje preaprobadas para notificaciones salientes como alertas de entrega y recordatorios de citas. No se pueden usar para marketing. Debe usar un mensaje de plantilla de WhatsApp si han transcurrido más de 24 horas desde la última vez que el usuario le respondió. Cualquier otro tipo de mensaje fallará.

Las conversaciones iniciadas por COPNIA (Mensajes Outbound) se dividen en 3 categorías según la finalidad de la conversación:

Conversaciones de marketing:
Incluye ofertas o promociones, actualizaciones informativas o invitaciones para que los clientes respondan o realicen una acción. Si una conversación no califica como de utilidad o autenticación, es una conversación de marketing.

El costo unitario por mensaje iniciado por la organización es de $82.

Conversaciones de utilidad:
Facilitan una solicitud o transacción específica o acordada, o envían una actualización al cliente sobre una transacción en curso, incluidas las notificaciones posteriores a la compra y estados de facturación recurrentes. (ejemplo: recordatorio de citas, estado de envió, notificaciones)

El costo unitario por mensaje iniciado por la organización es de $0.

Conversaciones de autenticación:
Permite a las empresas autenticar usuarios con códigos de acceso únicos, probablemente en diferentes pasos del proceso de inicio de sesión (por ejemplo, en la verificación de la cuenta, la recuperación de la cuenta o los desafíos de integridad).

El costo unitario por mensaje iniciado por la organización es de $6.

7. Alcance

El alcance de la presente propuesta abarca los siguientes aspectos:

- **Configuración del Sistema:** Levantamiento de la información y de procesos, diseño de la base de conocimiento e implementación del robot virtual que preste servicio de respuesta inmediata y auto-atendido para todos las funcione correspondientes a **COPNIA**. Las actividades relacionadas con cada uno de estos elementos son:

  - ***Levantamiento de información*:** Ubicación, catalogación y consolidación de la información sobre servicio y atención al cliente, incluyendo preguntas y respuestas recibidas y entregadas, manuales de procesos y operaciones, listas de preguntas frecuentes, entrevistas al personal de **COPNIA** y demás fuentes de información que se consideren necesarias.

  - ***Diseño de la Base de Conocimientos*:** Apropiación de la información levantada en formatos digitales y arquitecturas informáticas propias del Sistema Agenti.

  - ***Implementación del robot virtual de* Agenti:** Diseño, montaje, pruebas y despliegue de uno agente virtual de **COPNIA** para respuesta inmediata automatizada, incluyendo el ajuste de la ventana de conversación al diseño gráfico del portal de **COPNIA** y la funcionalidad de soporte simultáneo de múltiples usuarios, presentación de hiperenlaces al portal Web con mayor información en el caso de respuestas largas, despliegue de preguntas relacionadas o más populares actualizadas dinámicamente, módulo de gestión de colas de consultas con transferencia a personal humano de preguntas no resueltas, y activación del robot en Facebook Messenger.

- **Integración lado a lado entre los Agentes y el Robot (Chat-router-bot):** Consiste en que cada una de las preguntas realizadas por los clientes, en la interfaz que utilizan los Asesores, el robot propone una respuesta, la cual puede ser enviada con un solo clic al cliente.

- **Integración con WhatsApp Business API**: Activación e integración de Agenti Chatbot en WhatsApp Business API.

- **Agenti Q&A Community:** se pueden formular y responder preguntas, así como votar y comentar las preguntas y respuestas formuladas por otros. Las preguntas y respuestas pueden ser revisadas y mejoradas. Automáticamente ser desplegadas para que los ciudadanos pueden consultar las respuestas.

- **Agenti Reports & Analytics:** El módulo de reportes muestra las estadísticas de uso del sistema, permitiendo visualizar el detalle de las conversaciones con los clientes y consultar reportes consolidados de del chatbot y los asesores.

❖ **Funciones del Sistema Agenti-LiveChat**

- Permite la configuración de diferentes campos para la identificación de los usuarios.
- Permite la administración de los asesores y acceso a cada uno de estos para atender el área asignada.
- Permite configurar un número ilimitado de colas o áreas.
- Permite almacenar el historial de las sesiones de chat durante el tiempo del contrato y debe permite exportarlos a excel.
- Permite acceder desde dispositivos móviles (Mobile Ready).
- Permite la creación de salas de chats abiertas, en donde en una misma conversación puedan participar diferentes asesores y ciudadanos simultáneamente.
- Permite notificar al usuario mediante un sonido cuando le llega un mensaje.
- Permite a los usuarios hacer cola para la atención en el chat.
- Permite configurar el envío de correo electrónico con una consulta mientras no existan asesores disponibles.
- Permite la generación de reportes automáticos sobre los contenidos (preguntas y respuestas), tiempos de espera, niveles de atención y niveles de servicio.
- Permite la creación de asesores desde la consola de administración.

❖ **Inclusión**: Nuestro sistema web ha sido diseñado en su interfaz gráfica y funcionamiento de acuerdo a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 de accesibilidad a las páginas web y sistemas web, además, permitiendo a las personas que se encuentran en situación de discapacidad visual interactuar con el sistema satisfactoriamente. A continuación la lista de funcionalidades que permiten la inclusión para discapacidad visual:

- En la opción de ventana completa emergente, el sistema está estructurado para que el software de lector de pantalla lo interprete y así se ubique la persona con discapacidad visual.
- Cada respuesta que emite el sistema es sintetizada, siendo leída por nuestro sistema.
- Se permite el reconocimiento de voz por medio del micrófono, permitiendo dictar las preguntas, únicamente en navegador Chrome.
- En la aplicación móvil se permite automáticamente la síntesis de voz y reconocimiento de voz.
- Se puede activar dos opciones de visualización, ventana tipo live (visualización en parte inferior derecha de la página principal) y ventana emergente completa para personas con discapacidad visual.

❖ **Incidentes:** La disponibilidad de la funcionalidad podría verse afectada por Incidentes que se presenten en su operación, los cuales deben ser atendidos bajo los siguientes parámetros de categorización:

- ✓ Tipo A: Interrupción completa del servicio, tiempo de atención: 1 hora.
- ✓ Tipo B: Disminución significativa del desempeño, Tiempo de atención: 2 horas.
- ✓ Tipo C: Falla menor, tiempo de atención: 2 horas.

En caso de incidente la entidad deberá comunicarse al teléfono 338 4013 en horario de oficina o enviar un mail al correo soporte@naturasoftware.com

❖ **Concurrencia:** La cantidad de usuarios que pueden entrar a realizar consultas simultáneamente sin que el asistente colapse es función del hardware de servidor en el que se encuentre desplegado. A continuación la relación entre usuarios y características de hardware:

- ✓ 1 a 500 usuarios - Al menos 1 GB de RAM disponible y un procesador de 1.8 Ghz.
- ✓ 501 a 10.000 usuarios - Al menos 2 GB de RAM disponible y un procesador de 2.6 Ghz.
- ✓ 10.001 a 100.000 usuarios - Al menos 4 GB de memoria RAM disponible y un procesador de 3.2 GHz.

- ❖ **Servicio de operación del sistema:** Permiso de operación del sistema y todos sus componentes en la etapa de post-activación según demanda mensual.

- ❖ **Alojamiento (Hosting):** Operación y administración del sistema con cobertura 7x24x365 en nuestros servidores dedicados de alto desempeño, con disponibilidad continua del sistema en porcentaje superior al 99.5% (48h al año por mantenimiento de servidores) y con cumplimiento de todos los están estándares de confidencialidad y seguridad de la información.

- ❖ **Mantenimiento y Soporte del sistema:** Actualización periódica de la base de conocimiento, mantenimiento de versiones según licencia, soporte técnico con nivel de servicio Premium, reportes mensuales de desempeño del sistema y atención a nuevos requerimientos realizables dentro la cobertura del servicio de soporte.

- ❖ **Capacitación:** La capacitación es un conjunto de actividades, principalmente inducciones, presentaciones y talleres, cuyo objetivo es transferir el conocimiento necesario para que la Organización pueda operar el sistema de la manera más autónoma y eficiente posible. Natura software brindará hasta 10 horas de capacitación que se dividirán en sesiones de 2 horas, cuando se soliciten.

8. Valor de la Inversión

El valor de la inversión de esta propuesta comercial se refiere al valor de realización y puesta en marcha de los aspectos enunciados en el apartado anterior.

Item	SERVICIO	MESES	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	TOTAL
1	Servicio del sistema de chat de respuesta automática Agenti en SaaS hasta por 7000 sesiones por mes	1	$ 1.356.418	$ 1.356.418	$ 16.277.016
2	Servicio de envío de mensajes plantilla de marketing por whatsapp en SaaS hasta por 15.243 mensajes		$ 1.250.000	$ 1.250.000	$ 1.250.000
				Valor total para 12 meses	$ 17.527.016
TOTAL EXCLUIDO IVA					**$ 17.527.016**

Servicio de AGENTI bajo modalidad SaaS de computación en la nube, excluido de IVA conforme al numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 11 de la Ley 2010 de 2019.

Se estima un consumo promedio por mes de 7.000 sesiones basados en el promedio de uso de los últimos siete (7) meses del sistema de chat de la página web. A continuación el detalle:

Mes	Sesiones
Enero 2026	10.414
Febrero 2026	6.083
Marzo 2026	5.059
Abril 2026	5.197
Mayo 2026	5.942
Junio 2026	4.394
Julio 2026	5.193
Promedio	**6.040**

En el caso que en un mes se llegarán a usar más de 7.000 sesiones para el sistema de chatbot, dichas sesiones adicionales no tendrán costo adicional. Natura Software se compromete a no cobrar costos adicionales durante la vigencia del contrato y brindar soporte a los servicios para Copnia.

9. Condiciones

Condiciones

- Disponibilidad del personal de **COPNIA** dedicado a los canales actuales de atención, soporte y servicio al cliente para la realización de entrevistas, cuestionarios y asistencia a reuniones programadas buscando cumplir el cronograma acordado.
- Colaboración del personal de las áreas TIC y de mercadeo de **COPNIA**.
- Colaboración del actual proveedor y área de desarrollo del portal web de **COPNIA** para asuntos de integración tecnológica y de contenido.
- Acceso a la información existente de servicio y atención al cliente, casos y consultas frecuentes, consultas y respuestas comunes, asuntos de interés del cliente y bases de datos de respuestas al cliente que **COPNIA** estime sean necesarios dar respuesta inmediata a quienes lo soliciten.
- Aprobación de la base de conocimientos, los árboles conversacionales, los diseños de avatares y diseño gráfico del el ambiente del asistente virtual por parte del director del proyecto de **COPNIA**.
- **COPNIA** debe designar a un Supervisor del Proyecto que coordinará todas las actividades del plan de trabajo acordado con nuestro Líder del Proyecto. El Supervisor será la persona encargada de facilitar y gestionar la consecución de la información y recursos necesarios en las áreas internas de **COPNIA** relacionadas con el proyecto.
- **COPNIA** o el Supervisor debe designar un(os) administrador(es) que reciba(n) la capacitación de uso de los módulos de administración y de informes del sistema, unos asesores que reciban la capacitación

para usar eficientemente el servicio de atención y respuesta a consultas del cliente, así como los funcionarios que realicen pruebas al sistema antes de entrar en operación al público.

Forma de Pago

- Pago mensual del valor de **Uso del sistema** por 12 meses una vez firmado el contrato y autorización por parte del supervisor del contrato.

Tiempo de Configuración: Duración aproximada de 5 días hábiles.

Vigencia de la oferta: 100 días.

10. Confidencialidad

La información contenida en este documento es confidencial y expresamente dirigida a **COPNIA**, y no debe ser reproducida, utilizada o divulgada completamente o en parte con propósito distintos a su revisión. **Natura Software SAS.** Se reserva los derechos de autor sobre este documento. A partir de la fecha mostrada, queda sin efecto cualquier documento anterior o información verbal relacionado con lo aquí indicado. Además, se autoriza la publicación de la propuesta y demás documentos enviados por parte nuestra, en las plataformas necesarias para el proceso, incluyendo SECOP o SECOPII.

2026 © Natura Software SAS.