

Bogotá, 05 de agosto 2026

CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA CLASIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO AUTOMÁTICO DE CASOS

Yo, **John Henry Gonzalez Enciso**, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. **80.008.139**, actuando en calidad de Representante Legal de **Virtual Technology Partner SAS**, identificada con NIT 901.405.063-1, certifico que la solución tecnológica ofrecida por nuestra compañía dentro del proceso **INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026** dispone de herramientas de **Inteligencia Artificial (IA) y/o Aprendizaje Automático (Machine Learning)** orientadas a apoyar la gestión de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención de la operación.

Así mismo, certificamos que la solución cuenta con capacidades para la **clasificación, priorización y direccionamiento automático de casos**, permitiendo optimizar los procesos de atención, reducir tiempos de gestión, mejorar la experiencia de los usuarios y garantizar una adecuada asignación de solicitudes de acuerdo con las reglas de negocio definidas por la Entidad.

En particular, certificamos que la solución permite como mínimo las siguientes funcionalidades:

1. **Clasificación automática de solicitudes**, mediante el análisis de la información recibida por los diferentes canales de atención y su categorización de acuerdo con tipologías previamente definidas.
2. **Priorización de casos según reglas de negocio**, considerando criterios operativos y de atención establecidos para la gestión oportuna de las solicitudes.
3. **Direccionamiento automático hacia grupos de atención especializados**, garantizando la asignación de los casos al equipo o área competente para su tratamiento.
4. **Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**, facilitando su recepción, clasificación, seguimiento y control dentro de los flujos operativos definidos.
5. **Gestión de solicitudes de autorizaciones**, mediante mecanismos de clasificación, enrutamiento y seguimiento que apoyan el trámite eficiente de este tipo de requerimientos.
6. **Gestión de procesos de referencia y contrarreferencia**, permitiendo la identificación, clasificación y direccionamiento de los casos asociados a dichos procesos conforme a las necesidades operativas de la Entidad.

Adicionalmente, la solución puede integrarse con los procesos operativos y tecnológicos de la organización, contribuyendo a la automatización de actividades, el seguimiento de casos, la trazabilidad de la información y la generación de indicadores para la supervisión y mejora continua de la operación.

La presente certificación se expide para ser presentada dentro del proceso **INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026**, como constancia del cumplimiento de los requerimientos relacionados con la disponibilidad de herramientas de Inteligencia Artificial para clasificación y direccionamiento automático de casos.

En constancia se firma en Bogotá, a los **05 días del mes de agosto de 2026**.



John Henry Gonzalez Enciso
Representante Legal
Virtual Technology Partner SAS
NIT: 901.405.063-1
Correo electrónico: contacto@virtualtech.com.co
Teléfono: 3173743415