Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS ($ 2.652.438.789)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 3		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/03/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630181		
Período certificado:	Desde 01/02/2025 hasta 28/02/2025		

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
VF202501	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	17	17	O232020200883117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	2.634.539.618
VF202501	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	17	16	O232020200883117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	17.899.171

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00003	81111806_1-Servicio de análisis de bases de datos	vr	1	66.867.439	66.867.439
00002	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	2.147.031.400	2.147.031.400
00001	83111507_2-IT-BPO-CC-10-6 Minuto conexión Inbound	vr	1	15.041.320	15.041.320
				Subtotal	2.228.940.159
				IVA	423.498.630
				Total	2.652.438.789

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O232020200883117	2.228.940.159	0
TOTALES	2.228.940.159	0

1. Servicio recibido:

Durante el periodo facturado, el contratista prestó los siguientes servicios:

3 Sistemas de asignación de turnos

Durante el mes de febrero se suministraron un total de 3 digitarnos para los centros de Experiencia.

Métricas Generales
Expedición del turno sin o con impresión de tiquete
Atención general y prioritaria
Administración de categorías, usuarios y prioridades
Módulo de generación de estadísticas
Módulo de monitoreo en tiempo real del estado de la sala y los agentes
Alertas de tiempo de atención cuando supere las métricas establecidas por cada proceso.
Capturar el número de identificación del ciudadano y/o teléfono para asignar el turno de atención.
Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención.

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS ($ 2.652.438.789)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 3		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/03/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630181		
Período certificado:	Desde 01/02/2025 hasta 28/02/2025		

Gestionar y configurar de acuerdo con la guía de trámites de la SDH los mecanismos de asignación y priorización de servicios entre los diferentes agentes, según las necesidades definidas por la Entidad. Así mismo, cada agente hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender.
Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de usuarios, según como lo defina la Entidad en su priorización.
Digiturno automatización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos.

5 Pantallas de alto contraste

Durante el mes de febrero, la Secretaría Distrital de Hacienda solicitó un total de 5 pantallas, las cuales facilitaron la visualización de los turnos en los centros de experiencias. Estas pantallas permitieron desplegar contenido multimedia en diversos formatos, incluyendo audio, video e imagen, optimizando la comunicación y la experiencia del usuario.

10 Quioscos de Autoatención

Durante el mes de febrero fueron solicitados 10 Quiscos para los diferentes supercades y centros de experiencia de la ciudad.

Servicio de atención autónoma y virtual en quiosco: un módulo interactivo diseñado para que los ciudadanos puedan realizar de manera rápida y sencilla los mismos trámites disponibles en la página web de la Secretaría de Distrital de Hacienda (SDH). Este sistema intuitivo permite a los usuarios gestionar sus solicitudes y obtener información de forma autónoma, sin necesidad de asistencia presencial, optimizando tiempo y facilitando el acceso a los servicios públicos de forma eficiente y moderna.

CAD es el punto de atención que mayor usabilidad genero desde los quioscos de atención con un 28% de participación, seguido de Supercade Suba y 20 de julio.

La tipología con mayor participación fue factura predial vigencia con un 82%, seguido de factura vehicular vigencia con un 13%.

5 Canales dedicados entre puntos

Durante el mes de febrero se garantizó que los computadores de los Centros de Experiencia, contaran con un canal dedicado, estos equipos se conectan exclusivamente a la VPN proporcionada por la Secretaría Distrital de Hacienda, a través del servicio de internet asignado. Esto se logra mediante la implementación de políticas en los equipos suministrados, que asegurarán una conexión exclusiva a dicha VPN.

Canales dedicados principales:

Centro de experiencia 114

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS ($ 2.652.438.789)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 3		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/03/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630181		
Período certificado:	Desde 01/02/2025 hasta 28/02/2025		

Centro de experiencia Plaza de las Américas
Omnicanalidad

Canales dedicados de apoyo
Centro de experiencia 114
Centro de experiencia Plaza de las Américas

6 Licencias analítica de datos

Las licencias de Power BI permiten acceder a funciones avanzadas de análisis y visualización de datos, facilitando la toma de decisiones basada en información actualizada y segura.

Funciones avanzadas: Acceso a informes interactivos, IA y múltiples fuentes de datos.
Colaboración segura: Compartición de dashboards y control de acceso.
Datos actualizados: Programación de actualizaciones automáticas.

El detalle de las actividades realizadas por el personal: jefes de operaciones de servicio, coordinadores, supervisores de servicio, líderes de calidad, mineros de datos, agentes profesionales especializados, agentes profesionales, agentes técnicos, agentes generales y agentes generales para videollamada con puesto de trabajo, se encuentran detalladas en el informe de gestión presentado por la UT AXONBPM 2024.

A continuación, se relacionan la cantidad de personal solicitado por la Entidad para la ejecución de las actividades, durante el mes de febrero de 2025:

2 Coordinadores

Actividades de seguimiento, estrategia y resultados

Planificación y ejecución del proyecto
Gestión de recursos y equipo
Control del presupuesto y costos
Relación con clientes y stakeholders
Monitoreo y mejora continua del proyecto
Gestión del riesgo y cumplimiento normativo
Innovación y propuestas

5 Jefes de operaciones

Actividades de seguimiento, control y formación

Seguimiento y apoyo a su canal de gestión o puntos de atención.

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS ($ 2.652.438.789)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 3		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/03/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630181		
Período certificado:	Desde 01/02/2025 hasta 28/02/2025		

Estrategias operativas
Creación de malla de turnos
Seguimiento a indicadores operativos
Capacitación equipo de trabajo
Retroalimentación a sus supervisores y líderes de calidad

11 Supervisores de servicios

Actividades de seguimiento, control y formación

Atención a contribuyente en segundo nivel
Retroalimentaciones
Pre turnos
Gestión de correos
Capacitaciones
Control operativo (Asistencia, cumplimiento a horarios)

Tienen como objetivos mensuales:

Fortalecer conocimientos en colaboradores
Mitigación de radicaciones en canal de escritos
Evaluar el desempeño y optimizar el proceso

7 Lideres de calidad

Actividades de seguimiento, control y formación:

Estructura (matriz de calidad, encuestas, flujos, guiones, protocolos)
Cronograma de auditorias
Monitoreos preventivos
Retroalimentaciones y feedback
Alertas preventivas
Toma de tiempos y movimientos
Diseño y ejecución de planes de acción

5 Mineros de datos

El área de minería de datos se enfoca en el análisis y visualización de datos mediante Power BI, optimizando el control operativo y la toma de decisiones. Se generan informes clave y se monitorean anomalías, como registros duplicados. Además se gestionan procesos de planificación y

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS ($ 2.652.438.789)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 3		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/03/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630181		
Período certificado:	Desde 01/02/2025 hasta 28/02/2025		

comunicación a través de agendamientos y envíos masivos de mensajes.

Análisis y visualización de datos
Control y seguimiento de la operación
Generación de informes
Monitoreo y alertamiento de anomalías operativas
Planificación y organización

A continuación se relacionan la cantidad de agentes dispuestos en los canales de atención:

8 Agentes profesionales especializados con puesto de trabajo
51 Agentes profesionales con puesto de trabajo
24 Agentes técnicos con puesto de trabajo
88 Agentes generales con puesto de trabajo
57 Agentes generales con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)

211.933 Mensajeria Telefónica
La herramienta de envío masivo de SMS es una plataforma diseñada para facilitar la comunicación directa y eficiente con los usuarios a través de mensajería telefónica. Este servicio permite enviar mensajes de manera rápida y escalable a un gran volumen de destinatarios, garantizando que los mensajes sean entregados de forma inmediata y efectiva para los contribuyentes de la Secretaría Distrital de Hacienda de (SHD). Esta herramienta es clave para notificar a los ciudadanos sobre plazos de pago, actualizaciones de servicios y otros trámites importantes. A través de esta herramienta, se asegura un contacto directo y accesible con los usuarios, mejorando la eficiencia en la comunicación institucional.

3 Campaña celulares control extensivo, reteica 6 bimestre (2PG1-L20: 49.191
8 Campaña celulares fidelización ICA. Régimen común 6 Bimestre (1PG3-L12): 24.611
13 Campaña celulares fidelización, ICA Régimen Común Anual (1PG3-L38): 72.149
15 Campaña celulares fidelización, ICA Preferencial (1PG3-L38): 65.982

174 Llamadas
A través de campañas de salida de llamadas se realizaron marcaciones a contribuyentes relacionadas con trámites de la entidad como son:
Estados de cuenta
Estados de solicitud
Aclaraciones de documentos
Respuestas a solicitudes realizadas por la entidad.

2. Análisis Técnico y Financiero:

Período a facturar: 01 al 28 de febrero de 2025. Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS ($ 2.652.438.789)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 3		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/03/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630181		
Período certificado:	Desde 01/02/2025 hasta 28/02/2025		

cumplió con el 100% de las condiciones establecidas en el anexo técnico.

3. Constancia:

Se verifica y deja constancia que UT AXON BPM 2024 en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 presentó certificación suscrita por el representante legal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF.

4. Área Responsable:

SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO

En Bogotá, a los 18.03.2025

Duyiver Andres Sanin Arias

Firmado digitalmente por Duyiver Andres Sanin Arias
Fecha: 2025.03.18 13:25:51 -05'00'

Elaboró

Duyiver Andres Sanin Arias

Patricia Ochoa Restrepo

Firmado digitalmente por Patricia Ochoa Restrepo

Supervisor

PATRICIA OCHOA RESTREPO

JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO