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 NOVECIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS ($ 2.960.929.815)

N° Factura o Cuenta de Cobro: UTAB-7
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 17/07/2025
Número Verificación Factura Preliminar: 5105632045
Período certificado: Desde 01/06/2025 hasta 30/06/2025

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
VF202501	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		15	O21202020080383117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	2.960.929.815

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00001	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	2.488.176.315	2.488.176.315
				Subtotal	2.488.176.315
				IVA	472.753.500
				Total	2.960.929.815

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O21202020080383117	2.488.176.315	0
TOTALES	2.488.176.315	0

1. Servicio recibido:

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

2 sistemas de asignación de turnos

Durante el mes de junio se suministraron un total de 2 digiturnos 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.
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

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 NOVECIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS ($ 2.960.929.815)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/07/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105632045		
Período certificado:	Desde 01/06/2025 hasta 30/06/2025		

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 junio, 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.

11 Quioscos de Autoatención
Durante el mes de junio fueron solicitados 11 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.

SUPERCADE CAD (CAD Express) es el punto de atención que mayor usabilidad genero desde los quioscos de atención con un 66% de participación, seguido del Supercade Calle 13 con un 9%.

La tipología con mayor participación fue, factura predial vigencia con un 31%, seguido de factura predial años anteriores con un 20%.

3 Canales dedicados entre puntos

Durante el mes de junio se garantizó que los computadores de los Centros de Experiencia y omnicanalidad, 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
Centro de experiencia Plaza de las Américas
Omnicanalidad

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 NOVECIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS ($ 2.960.929.815)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/07/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105632045		
Período certificado:	Desde 01/06/2025 hasta 30/06/2025		

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 junio de 2025:

3 Coordinadores

Actividades de seguimiento, estrategia y resultados

Análisis, acompañamiento y entrega de información.
Implementación estrategias, tiempos y movimientos.
Análisis a la productividad operativa.
Control del presupuesto y costos de la operación.
Implementación de nuevos procesos y estrategias.
Seguimiento y control operativo de la gestión en canales de atención.

5 Jefes de operaciones

Actividades de seguimiento, control y formación

Reconocimiento: Tablero de control para identificar logros generales y específicos.
Planeación: Organización de la estructura para la gestión de los diferentes procesos y respuestas.
Trabajo en equipo: Actividades de trabajo en equipo con líderes de calidad y supervisores. Mejora continua.
Incentivos: Plan de incentivos por cumplimiento y superación de metas.
Seguimiento: Plan de acción para realizar seguimientos en las diferentes líneas de atención.
Habilidades: Desarrollo de actividades de empoderamiento y formación para identificar fortalezas.

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 NOVECIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS ($ 2.960.929.815)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/07/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105632045		
Período certificado:	Desde 01/06/2025 hasta 30/06/2025		

Estrategias generales:

Autogestión: Capacidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva y eficiente.
Autorregulación: Capacidad para desarrollar y aplicar en su interior, métodos, normas y procedimientos.
Autocontrol: Capacidad para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna.

11 Supervisores de servicios

Actividades de seguimiento, control y formación

Retroalimentación: Espacios periódicos para reconocer logros y detectar oportunidades de mejora de forma oportuna.
Planificación: De los horarios garantizando la atención continua en sala y evitando afectaciones en el servicio.
Mapa de la operación: Mejorar la visualización organizacional, detalla ubicación de los agentes, sus horarios y las habilidades de cada uno.
Inducción guiada: Los nuevos integrantes comenzaron la atención al contribuyente de forma acompañada y supervisada directamente, facilitando el aprendizaje práctico.
Capacitación: Se capacita al equipo y se refuerza con material de apoyo en diferentes temas tributarios.
Distribución de turnos: Asignación rotativa de turnos que permite atender distintos tipos de solicitudes.
Optimización de recursos: Se reasignaron tareas de acuerdo con las capacidades observadas en cada funcionario sin esperar niveles formales de formación.

Tienen como objetivos mensuales:

Cumplimiento de metas establecidas
Capacitación continua del equipo
Seguimiento operativo, planificación de estrategias.
Utilización de herramientas de control.

8 Lideres de calidad

En el mes de junio se realizaron 1.300 monitoreos aplicables a todos los canales 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 NOVECIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS ($ 2.960.929.815)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/07/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105632045		
Período certificado:	Desde 01/06/2025 hasta 30/06/2025		

Durante el periodo evaluado nuestros canales alcanzaron los umbrales establecidos tanto para el ECUF (Error Crítico de Usuario Final) como para el ECN (Error Crítico de negocio) lo cual refleja un desempeño general positivo.

No obstante se identifican oportunidades de mejora en el canal telefónico, específicamente en:
Canal PBX, con un indicador ECUF superior al 84%.
Canal videollamada, con indicador ECUF superior al 75%.

Estos resultados están asociados a hallazgos relacionados con la necesidad de fortalecer la entrega de información completa y precisa especialmente en aspectos como: horarios de atención aplicación adecuada de preguntas filtro y claridad en la comunicación con el usuario

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 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 relaciona la cantidad de agentes dispuestos en los canales de atención:

9 agentes profesionales especializados con puesto de trabajo
66 agentes profesionales con puesto de trabajo
20 agentes técnicos con puesto de trabajo
86 agentes generales con puesto de trabajo
74 agentes generales con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)

10.393 Mensajería 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

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 NOVECIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS ($ 2.960.929.815)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/07/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105632045		
Período certificado:	Desde 01/06/2025 hasta 30/06/2025		

accesible con los usuarios, mejorando la eficiencia en la comunicación institucional.

391.105 Mensajería Mailing
El servicio de mailing se lleva a cabo a través de una herramienta de mensajería masiva, que permite configurar y ejecutar campañas de comunicación dirigidas a un público específico. Esta herramienta facilita el envío de mensajes de manera eficiente, asegurando una cobertura amplia y un alcance inmediato.

5.507 Llamadas
A través de campañas de salida de llamadas se realizaron marcaciones a contribuyentes relacionadas con trámites de la entidad como son:

1. Estados de cuenta
2. Estados de solicitud
3. Aclaraciones de documentos
4. Respuestas a solicitudes realizadas por la entidad.
5. Cierres de Ciclo

2. Análisis Técnico y Financiero:

Período facturado: 01 al 30 de junio del 2025 Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este 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 18.07.2025

Ana Victoria Barrero Lima

Firmado digitalmente por Ana Victoria Barrero Lima

Elaboró

ANA VICTORIA BARRERO LIMA

Patricia Ochoa Restrepo

Firmado digitalmente por Patricia Ochoa Restrepo

Supervisor

PATRICIA OCHOA RESTREPO

JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO