INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

ASPECTOS GENERALES

CONTRATO N°:	241031
OBJETO:	Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	TREINTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS ONCE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE
CONTRATISTA:	UT AXON BPM 2024
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	27/11/2024
FECHA DE INICIO:	04/12/2024
PLAZO:	11 Mes(es) 10 Día(s)
PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:	De 01/08/2025 a 31/08/2025
CONSECUTIVO REF. PAGO:	5105633234/2025
SUPERVISOR:	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO PATRICIA OCHOA RESTREPO-JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO

RESUMEN EJECUTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

OBLIGACIONES GENERALES

1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital, y demás disposiciones pertinentes.
2. Prestar el servicio objeto del presente contrato con estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas en el anexo técnico, así como en la propuesta presentada.
3. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.
4. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social., salud, pensiones , aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007,ley 1562 de 2012, Decreto. 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003, artículo 23 de la ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
5. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo.
6. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello.

7. Colaborar con la entidad contratante para que el objeto contratado se cumpla y que este sea el de mejor calidad.
8. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamiento que pudieran presentarse.
9. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
10. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. y sólo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.
11. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C por conducto del supervisor del contrato.
12. Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.
13. Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.
14. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)
15. En cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 de 2012 el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es del caso.
16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.
17. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
18. Cumplir con las políticas y lineamientos señalados en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) implementado por la Secretaría Distrital de Hacienda, si es del caso.
19. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, modificado por el Decreto 634 de 2023, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009
20. Incorporar los bienes ofrecidos en su propuesta, para el cumplimiento del contrato, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.6.3.1 del presente complemento del pliego de condiciones. Para el cumplimiento de esta obligación se deberán presentar facturas, órdenes de compras, certificaciones y cualquier otro documento que permita establecer que los bienes empleados para el desarrollo del contrato u obra efectivamente fueron adquiridos a proveedores inscritos en el Registro de Productores de Bienes Nacionales y que fueron obtenidos durante la vigencia

del registro de los respectivos bienes.
21. Incorporar el personal con discapacidad, en caso que el contratista haya utilizado para su ponderación este el criterio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7. del Decreto 392 de 2018.
22. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales

Durante el periodo facturado, el contratista cumplió con las obligaciones generales establecidas.

OBLIGACIONES ESPECIALES

1. El contratista deberá presentar al inicio de la ejecución un plan de trabajo que se debe aprobar por la supervisión del contrato, así como los indicadores para la medición para cada servicio y la descripción de la operación por cada uno de los canales de atención.

2. El contratista debe disponer según la propuesta de:

Servicios integrales para atención que permita a los ciudadanos encontrar una oferta institucional de servicios y herramientas con las que pueda interactuar, recibir atención y solución a sus requerimientos. Soporte a la atención del canal escrito (a través del Back Office), atención canal virtual, video llamada, video llamada en lenguaje de señas, agendamiento, oficina virtual. Servicios adicionales de: envío SMS, campañas Mailing certificado, autenticado o equivalente. Formularios WEB, estadísticas e Informes. Back Office- y front office Para respuesta a PQRS.

3. El contratista debe realizar las actualizaciones de los servicios y desarrollos tecnológicos que se requieran durante la ejecución del contrato y que sean inherentes a la operación sin costo, garantizando la interacción con los sistemas de la Secretaría Distrital de Hacienda, presentando un plan de trabajo al inicio y para el cual debe implementar metodologías agiles de desarrollo de software.

4. El contratista debe garantizar la disponibilidad del personal en cantidad como en conocimientos (capacitaciones y entrenamientos del portafolio de trámites y servicios y campañas de la Secretaría Distrital de Hacienda) que se requiera de acuerdo con el dimensionamiento de la operación, perfiles requeridos para la adecuada prestación de los servicios, en el horario establecido por la entidad.

5. Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), Anexo No. 6, los cuales estarán sujetos también al presupuesto estimado y destinado para el desarrollo del contrato.

6. Reportar y presentar informe mensual, relacionado con las encuestas de satisfacción (las fechas de encuestas, se realizan de acuerdo con lo acordado con la SHD), que evidencie las medidas tomadas para mejorar el porcentaje de satisfacción del ciudadano cuando sea inferior al 88% sin generar un costo adicional para la Secretaría Distrital de Hacienda, así mismo dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio.

7. Disponer de una herramienta que registre y administre la información generada por la operación y/o que permita generar los reportes e informes (Reportes de la Operación, Reportes Estadísticos Consolidados), para retroalimentar resultados, además su visualización en tiempo real, establecidos por la secretaria de hacienda.

8. El contratista deberá entregar usuarios de acceso a la SHD para efectos de monitoreo en línea de la operación y de cada uno de los canales. (acceso a las llamadas en tiempo real, acceso al software de reportería de tráfico diario).

9. El contratista deberá generar los mecanismos técnicos necesarios para identificar las atenciones o interacciones de un contribuyente por los canales que atiende en el marco de este contrato y de esta forma realizar una vista 360 dentro de lo que su alcance permita y que lleve a una mejor experiencia de servicio.

10. Asumir todos los gastos que demande la ejecución del servicio, los cuales deberán estar incluidos en el valor de la oferta.

11. Reemplazar cualquier tipo de recurso técnico, físico y/o humano que, por falla, daño, ausencia, quejas reiteradas de los participantes o pérdida, no permitan el adecuado desarrollo de los servicios contratados.

La seguridad de los elementos estará a cargo del contratista, quien asume todos los riesgos que esto conlleva como son: daños, hurto, entre otros.

12. Tramitar ante las autoridades correspondientes todos los permisos para la realización de las actividades propuestas, así como formular e implementar según sea el caso, un plan de contingencia aprobado por el supervisor del contrato para superar los problemas técnicos, físicos y/o humanos, a fin de asegurar la prestación de los servicios contratados.

13. Participar en las reuniones que se programen para el seguimiento de la ejecución del contrato, mensualmente y/o cuando sea requerido, suscribiendo las respectivas actas, respondiendo a los requerimientos formulados y velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, con la finalidad de asegurar la correcta ejecución del contrato.

14. Asumir la actividad fallida por razones atribuibles a la inadecuada adopción de las condiciones y características definidas en el Anexo Técnico. El reemplazo de la actividad fallida se hará sin costo adicional o en su defecto se entenderá como actividad no realizada.

Se entiende por actividad fallida aquella en la cual:

- No se cuenta como mínimo con el 90% del recurso humano acordado para la prestación del servicio.
- Se presente personal en condiciones no aptas para prestar el servicio (bajo la influencia de sustancias alucinógenas, estimulantes o en estado de embriaguez).
- Se presente el personal por fuera de los Horarios de Operación descritos en el Anexo Técnico para la prestación del servicio y/o se ausente de los puestos de trabajo sin permiso o motivo justificado;
- Se evidencie un maltrato o trato grosero a la ciudadanía durante la prestación del servicio.
- No se cumpla con las especificaciones logísticas, técnicas y tecnológicas, según verificación constatada por la supervisión.
- Falla técnica en la plataforma tecnológica para los servicios contratados, por más de 30 minutos.
- La plataforma tecnológica contratada, deberá mantener un tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%, de acuerdo con las características funcionales de la plataforma tecnológica.

15. Suministrar de manera inmediata soporte técnico si se presenta cualquier falla en la prestación de los servicios contratados.

16. Presentar un informe a la supervisión del contrato que contenga el cumplimiento de las obligaciones, actividades y estadísticas de los servicios e indicadores de gestión.

Dimensionamiento del personal en cada canal u servicio
Material fotográfico de ser requerido Resultados de atención por canal y consolidado
la información adicional que sea requerida por la entidad
Y presentar recomendaciones de mejora por cada uno de los canales

17. Para efectos de pagos y seguimiento el contratista deberá presentar un informe mensual consolidado de todos los servicios prestados.

18. El contratista se obliga cumplir a nivel legal todas las condiciones para la correcta prestación del servicio y adherirse en especial a las normas, políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información, confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades teniendo en cuenta la Resolución SDH-172 ” por la cual se adopta la política de seguridad de la información y seguridad digital de la Secretaría Distrital de Hacienda” junto con la Resolución SDH 246 “Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda” la aplicabilidad de la norma ISO/IEC 27001 frente a la protección de datos, la norma ISO 22301-2019 en cuanto continuidad de negocio, las buenas prácticas relacionadas en la ley 43 de 1990 en conjunto con la aplicabilidad de las normas NIA relacionadas con auditoria del servicio, la aplicabilidad de la Ley 1581 de 2012 que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y la ley 1279 del 2019 que crea un bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos”.

19. La información gestionada en los servicios contenidos en el Anexo Técnico es propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda y deberá ser gestionada con criterios de reserva y seguridad conforme Resolución SDH-172” por la cual se adopta la política de seguridad de la información y seguridad digital de la Secretaría Distrital de Hacienda” junto con la Resolución SDH 246 “Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda”. Así mismo, deberá ser entregada al funcionario designado por la supervisión del contrato y por los mecanismos autorizados, cuando así se solicite. Para el cumplimiento de esta obligación se suscribirá anexo de acuerdo de confidencialidad entre las partes una vez adjudicado el proceso.

20. Los equipos de cómputo junto con todos los licenciamientos de software correspondientes que soportan la operación serán suministrados por el contratista garantizando el buen funcionamiento de estos. De igual forma deberán cumplir con las buenas prácticas de seguridad informática.

21. En cuanto a la seguridad y tratamiento de la información se considera que el contratista debe:

- Mantener la confidencialidad de la información y protección de datos personales. El operador debe certificar que mantiene estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.
- Informar su conformidad y acatamiento con lo establecido en la Resolución 000246 del 06 de julio de 2022 “Por

la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría de Hacienda Distrital" y demás normas que la adicionen o modifiquen

- Informar a la SDH sobre incidentes que comprometan los datos personales en un plazo no mayor a 5 días hábiles de detectado el incidente. (este plazo tiene su origen en que la ley establece un plazo de 10 días hábiles para que la SDH reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes detectados).
- Posibilidad y autonomía de la SDH a realizar visitas de auditoría a los procesos propios del contratista, en los cuales se haga tratamiento de datos personales, estas visitas pueden ser realizadas directamente por la SDH o por un tercero que actúe en representación de la SDH, antes o durante la prestación del servicio.
- Realizar un proceso estándar de borrado seguro en todos aquellos equipos de cómputo en los cuales se almacena la información involucrada en el servicio, una vez que el servicio ha finalizado.
- El borrado seguro "es un método de borrado de archivos basado en software cuya función es sobrescribir los datos con el propósito de destruir completamente todos los datos electrónicos que residen en una unidad de disco duro u otros medios de almacenamiento.
- El borrado seguro busca la eliminación permanente de los datos, por lo que va más allá de los comandos básicos de eliminación de archivos, que sólo eliminan los punteros a los sectores de disco que contienen los datos, haciendo posible la recuperación de datos con herramientas de software comunes"
- El contratista utilizará para esta actividad una herramienta de software de su predilección y antes de proceder con el borrado masivo en los equipos, realizará un piloto de borrado con la presencia de personal técnico de la SDH (seguridad de la información), el cual será citado con una semana de anticipación y en la citación se informará la herramienta a usar y la parametrización que se aplicará en el proceso.
- Acreditar que cuenta con un proceso de análisis y gestión de riesgos de seguridad de la información que abarque el servicio ofrecido mediante un documento formal que establezca la política de gestión de riesgos de la empresa, acompañado de un documento interno que describa las actividades y responsabilidades que la empresa establece para la gestión de riesgos.
- Inclusión en los contratos de sus colaboradores, contratistas y subcontratistas de cláusulas de cumplimiento de las políticas de seguridad de la SDH y del prestador del servicio.
- Comprometerse con la SDH a la implementación de las medidas de seguridad de tipo técnico y administrativo que establezca la entidad, para proteger la información en tránsito, así como en los repositorios y plataforma tecnológicas usadas por el prestador del servicio y sus subcontratistas.
- Establecer procedimientos que cuenten con trazabilidad y posibilidad de auditoría por parte de la SDH para la destrucción de información y documentos físicos cuando aplique.

22. Una vez suscrita el acta de inicio, la supervisión coordinará con el contratista la realización de las siguientes actividades que contemplan los plazos máximos para la disposición de cada uno de los servicios contratados:

- Reunión de inicio de la ejecución del contrato, Hasta 5 días hábiles.
- Presentación del equipo de trabajo Socialización de la documentación contractual definición de canales de comunicación entre la supervisión y el contratista.
- Inducción al personal del contratista, Hasta 10 días hábiles Servicio al contribuyente.
- Manejo de herramientas de la página web de la entidad
- Aspectos sustantivos de los impuestos que administra la entidad.

23. Vincular para la ejecución del contrato a mujeres en un porcentaje mínimo del 50%, priorizando para ello factores que acentúan su vulnerabilidad como la condición de víctima del conflicto armado, las discapacidades, ser mujer jefa

de hogar, entre otras, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 332 de 2020. La vinculación debe garantizar la plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.

Así mismo, el contratista durante la ejecución del contrato debe allegar de manera bimestral un documento por medio del cual manifieste bajo la gravedad de juramento que ha realizado la contratación de que trata el presente numeral en el porcentaje aquí indicado. Este documento debe encontrarse suscrito por el contratista persona natural, o por el representante legal del contratista (cuando se trate de persona jurídica o consorcio o unión temporal) y el revisor fiscal, este último cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley.

Nota: Para todo el personal a contratar el valor de los costos que se causen por las reformas a la legislación laboral o de seguridad social en salud o pensiones, se encuentran incluidos en el valor ofertado por el contratista, razón por la cual, serán asumidos por el mismo.

24. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5o del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.

25. Acreditar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de inicio del contrato, que tiene domicilio, sucursal, agencia o establecimiento de comercio en la ciudad de Bogotá D.C., conforme con las reglas del Código de Comercio y demás normas que regulan la materia, para lo cual, el contratista debe allegar el certificado de Existencia y Representación Legal o el Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil, según sea el caso, en donde se refleje la correspondiente inscripción. En caso de que el contratista sea un consorcio o unión temporal, el integrante con mayor participación, debe acreditar el anterior requisito.

26. La entidad contratante, a través del supervisor asignado, podrán realizar una visita a las instalaciones registradas como domicilio del contratista, o a la sucursal, agencia o establecimiento de comercio, según corresponda.

27. En el evento de requerir por parte de la entidad y conforme a las necesidades que se presentan para realizar las campañas de gestión tributaria, servicios o bienes diferentes a los incluidos en el presente proceso, el contratista debe presentar por lo menos tres (3) cotizaciones de proveedores legalmente constituidos, con precios promedio del mercado. El supervisor del contrato aprobará la cotización más favorable, garantizando la eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio o bien requerido; si lo considera necesario, el supervisor podrá solicitar una cuarta cotización para la selección del proveedor, la cual deberá ser atendida por el contratista si esta es más favorable para la Entidad.

28. Realizar la custodia y guarda en condiciones óptimas del material que produzca el contratista o el que sea entregado por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda.

29. Custodiar, guardar y realizar la devolución de los materiales que sean de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda una vez finalizado el contrato

30. Cumplir con la oferta comercial presentada a la Secretaría Distrital de Hacienda.

31. Acatar las disposiciones legales referidas a las prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de

intereses

32. Cumplir durante el plazo de ejecución del contrato con los preceptos legales contenidos en la Ley 361 de 1997 y Ley 1618 de 2013 y demás normas que la reglamenten o adicionen, en temas de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas. Adicionalmente deberá cumplir con la normatividad relacionada con seguridad industrial y salud en el trabajo.

33. Realizar los inventarios, verificación del estado del inmueble y cantidad de los bienes muebles, dentro del quinto (5º) día hábil anterior al vencimiento del plazo de ejecución del contrato. El documento correspondiente, previa constatación y firma por parte del supervisor, hará parte integral del acta de devolución del inmueble y bienes muebles arrendados.

34. La adecuación, disposición, modificación o ajustes de las estaciones de trabajo, áreas de servicio, sala de espera y accesos, serán adoptadas de mutuo acuerdo por las partes y ejecutadas por el personal. Dichas actividades serán solicitadas únicamente por la Supervisión del contrato.

35. Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, de las condiciones enunciadas en las especificaciones técnicas y en general todas las que se desprendan de la ejecución de este.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales

Durante el periodo facturado, el contratista cumplió con las obligaciones especiales establecidas.

SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Sistema de asignación de turnos Pantallas de alto contraste Quioscos virtuales de auto consulta Canal dedicado entre puntos Licencia analítica de datos Jefe de operaciones de servicios Coordinadores Supervisores de servicios Lideres de calidad Mineros de datos Agente profesional especializado con puesto de trabajo Agente profesional con puesto de trabajo Agente técnico con puesto de trabajo Agente general con puesto de trabajo Agente general con puesto de trabajo para atención	Durante el periodo facturado, el contratista prestó los siguientes servicios: **2 Sistemas de asignación de turnos** Durante el mes de agosto 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.

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
personalizada por videollamada (Omnicanalidad) Mensajería telefónica (Omnicanalidad) Mensajería Mailing (Omnicanalidad) Llamadas	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 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. **3 Pantallas de alto contraste** Durante el mes de agosto, la Secretaría Distrital de Hacienda solicitó un total de 3 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 agosto 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

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	eficiente y moderna. En este periodo el Centro de Experiencia Plaza de las Américas, es el punto de atención que mayor usabilidad generó desde los quiscos de atención con un 36% de participación, seguido del Supercade Calle 13 con un 16%. La tipología con mayor participación fue, factura predial vigencia con un 39%, seguido de factura vehicular vigencia con un 35%. **4 Canales dedicados entre puntos** Durante el mes de agosto 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: 1 Centro de experiencia Plaza de las Américas: 1 Omnicanalidad: 1 Gestión de Cobro: 1 **11 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

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	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 agosto de 2025: **4 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. Seguimiento estrategias y resultados. Bienestar, capacitación y evaluación. **6 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. Estrategias generales: Autogestión: Capacidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva y eficiente.

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	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. **9 Lideres de calidad** En el mes de agosto se realizaron 973 monitoreos aplicables a todos los canales de atención. 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.

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el canal telefónico, específicamente en: Canal PBX, con un indicador ECUF superior al 84%. Estos resultados están asociados a hallazgos relacionados con la necesidad de fortalecer aspectos como: horarios de atención, aplicación adecuada de preguntas filtro y claridad en la comunicación con el usuario. El contratista se encuentra implementando los siguientes planes de acción: Tips informativos: Con el fin de brindar buenas prácticas en todo el canal, se enviaron tips informativos sobre tipificación, buenas prácticas y consejos para la gestión. Cliente incognito: con el fin de encontrar oportunidades de mejora en protocolos y producto en los puntos de atención presencial. Apoyo en piso: se apoyó a los agentes con casos críticos de manejo difícil con contribuyente, solicitudes remitidas a los funcionarios directos de la oficina de gestión del servicio. Infografías: en canva con información importante del producto tributario y socializado en pre turnos y pos turnos. **6 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:** 5 agentes profesionales especializados con puesto de

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	trabajo 61 agentes profesionales con puesto de trabajo 38 agentes técnicos con puesto de trabajo 62 agentes generales con puesto de trabajo 62 agentes generales con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad) **20.886 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. 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. **489.255 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. **91.498 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.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	Cierres de Ciclo

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de VEINTIUN MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTISIETE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS MONEDA CORRIENTE($ 21.684.827.552) por concepto de la ejecución del contrato 241031.

Para informe final, el supervisor deberá anexar el reporte de pagos y descuentos de contratos.

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3001044217-2024	14/01/2025	3.666.130.899
3000117145-2025	25/02/2025	2.636.024.884
3000227420-2025	25/03/2025	2.652.438.789
3000347900-2025	24/04/2025	3.283.117.130
3000454400-2025	22/05/2025	3.395.350.677
3000568569-2025	24/06/2025	3.090.835.358
3000681805-2025	25/07/2025	2.960.929.815
	TOTAL PAGADO	21.684.827.552

Balance Financiero de la ejecución del contrato			
Valor inicial del contrato	26.310.209.000	0	0
Valor adiciones	9.001.564.998	0	0
Valor total ejecutado	0	0	27.493.883.278
Valor total de pagos realizados	0	21.684.827.552	0
Valor no ejecutado del contrato	0	0	7.817.890.720
SUMAS IGUALES	35.311.773.998	21.684.827.552	35.311.773.998

RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO

Durante el periodo no se presentaron retrasos en el cronograma de ejecución.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR

Durante el periodo no se presentaron novedades.

CERTIFICACIÓN PAGO APORTES

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.

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

No se materializó ningún riesgo durante el periodo

Para constancia se firma a los 24/09/2025.

SUPERVISOR:	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO PATRICIA OCHOA RESTREPO-JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO	Patricia Ochoa Restrepo Firmado digitalmente por Patricia Ochoa Restrepo

Anexos: Se adjuntan los documentos entregados por el contratista como soporte del presente informe.

Elaboró: Ana Victoria Barrero Lima