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 : Modificación **No. Compromiso** 241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista: UT AXON BPM 2024

NIT / C. C.: 901892121
Valor a cancelar: TRES MIL SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIEZ MIL NOVENTA Y SIETE PESOS ($ 3.061.110.097)
N° Factura o Cuenta de Cobro: UTAB-10
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 20/10/2025
Número Verificación Factura Preliminar: 5105633813
Período certificado: Desde 01/09/2025 hasta 30/09/2025

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
2025	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	576	866	O21202020080383117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	3.061.110.097

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00002	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	202.877.829	202.877.829
00001	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	2.369.483.597	2.369.483.597
				Subtotal	2.572.361.426
				IVA	488.748.671
				Total	3.061.110.097

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O21202020080383117	2.572.361.426	0
TOTALES	2.572.361.426	0

1. Servicio recibido:

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

2 Sistemas de asignación de turnos

Durante el mes de septiembre 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 :	Modificación	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	TRES MIL SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIEZ MIL NOVENTA Y SIETE PESOS ($ 3.061.110.097)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-10		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	20/10/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105633813		
Período certificado:	Desde 01/09/2025 hasta 30/09/2025		

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.

3 Pantallas de alto contraste
Durante el mes de septiembre, 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 septiembre 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.
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 30.6% de participación, seguido del Supercade Suba con un 30%.
La tipología con mayor participación fue, factura predial vigencia con un 37.4%, seguido de factura vehicular vigencia con un 30%.

4 Canales dedicados entre puntos
Durante el mes de septiembre 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

14 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.

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 :	Modificación	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	TRES MIL SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIEZ MIL NOVENTA Y SIETE PESOS ($ 3.061.110.097)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-10		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	20/10/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105633813		
Período certificado:	Desde 01/09/2025 hasta 30/09/2025		

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 septiembre 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, personal 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.

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.
Control: Tiempos y movimientos, novedades de asistencia

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

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 :	Modificación	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	TRES MIL SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIEZ MIL NOVENTA Y SIETE PESOS ($ 3.061.110.097)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-10		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	20/10/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105633813		
Período certificado:	Desde 01/09/2025 hasta 30/09/2025		

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 septiembre se realizaron 1.039 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.
No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el WhatsApp y PBX.
Se identifican áreas de mejora en el WhatsApp, con un indicador ECUF que cerró sobre el 89%, estos hallazgos están relacionados con la necesidad de fortalecer: 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 guiones establecidos, se envían los códigos y versiones actualizados de los formatos de la SDH, se brinda el paso a paso de como descargara los documentos desde el MIGEMA, se brinda paso a paso de como anexar la documentación requerida a CRM, recordatorio de como solicitar una preasignación de placa como persona natural o jurídica, recordatorio de siempre solicitar el formato del RIT diligenciado cuando venga por inscripción, actualización, modificación, cancelación y actualización de datos en TRM.
Cliente incognito: Se realizó en Supercade Suba, el día 09/09/2025 con dos casos uno de ICA y el otro de Predial.
Apoyo en piso: se apoyó a la operación con asistencia en quiosco y enrolamiento y se realizan protocolos de SHD con el formato correspondiente.

6 Mineros de datos

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 :	Modificación	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	TRES MIL SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIEZ MIL NOVENTA Y SIETE PESOS ($ 3.061.110.097)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-10		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	20/10/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105633813		
Período certificado:	Desde 01/09/2025 hasta 30/09/2025		

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:

6 agentes profesionales especializados con puesto de trabajo
60 agentes profesionales con puesto de trabajo
33 agentes técnicos con puesto de trabajo
59 agentes generales con puesto de trabajo
54 agentes generales con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)

16.288 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.

1.218.714 Mensajes de WhatsApp (Template de salida)
La herramienta de envío masivo de WhatsApp es una plataforma desarrollada para optimizar la comunicación directa y eficiente con los usuarios mediante mensajería telefónica. Este servicio permite el envío rápido y escalable de mensajes a un alto volumen de destinatarios, garantizando su entrega inmediata y efectiva a los contribuyentes de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD).
Su implementación resulta fundamental para la notificación de plazos de pago, la divulgación de actualizaciones de servicios y la comunicación de trámites relevantes. De esta manera, la herramienta fortalece el contacto directo y accesible con los ciudadanos, contribuyendo a una gestión más ágil y eficaz de la comunicación institucional.

245.690 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.

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 :	Modificación	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	TRES MIL SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIEZ MIL NOVENTA Y SIETE PESOS ($ 3.061.110.097)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-10		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	20/10/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105633813		
Período certificado:	Desde 01/09/2025 hasta 30/09/2025		

24.572 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.
Cierres de Ciclo

25 Horas de desarrollo

Las horas de desarrollo fueron orientadas al fortalecimiento de los procesos de envíos masivos de la Oficina de Cobro Especializado. Se desarrollaron y configuraron varios archivos HTML correspondientes a las distintas campañas activas del área, con el objetivo de estandarizar la presentación de la información y optimizar su despliegue en los diferentes canales, para su llegada final al contribuyente.
Adicionalmente, se implementó una tipificación especial en el sistema para el módulo de PIDO en medios magnéticos, permitiendo una categorización más precisa de los registros y mejorando la trazabilidad y análisis de la información asociada a este impuesto.
Tipificación PIDO – Medios Magnéticos: 14 horas de desarrollo
HTML campañas de Cobro Especializado: 11 horas de desarrollo

2. Análisis Técnico y Financiero:

Período facturado: 01 al 30 de septiembre 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 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 28.10.2025

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 :	Modificación	**No. Compromiso**	241031 del 27.11.2024
Nombre o razón social contratista:	UT AXON BPM 2024		
NIT / C. C.:	901892121		
Valor a cancelar:	TRES MIL SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIEZ MIL NOVENTA Y SIETE PESOS ($ 3.061.110.097)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB-10		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	20/10/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105633813		
Período certificado:	Desde 01/09/2025 hasta 30/09/2025		

Ana Victoria Barrero Lima

Firmado digitalmente por Ana Victoria Barrero Lima

Elaboró

ANA VICTORIA BARRERO LIMA

JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS

Supervisor

JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS

JEFE DE OFICINA - OF. OPERACIONES DEL SERVICIO