CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN CONTRATO

PARA: **Edson Ernesto Rojas Bayona**
Subdirector Financiero

DE: **Juan Manuel Gómez Macias**
Jefe Oficina de Operación del Servicio

ASUNTO: **Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción contrato**

En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento del objeto y obligaciones del Contrato No. 241031 del 27/11/2024, así:

Contratista: UT AXON BPM 2024
NIT / C. C.: 901892121
Valor a cancelar: CUATRO MIL DOSCIENTOS DOS MILLONES SEISCIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS ($4.202.629.899)
Nro. Factura o Cuenta de Cobro: UTAB-11
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 25/11/2025
Período certificado: Desde 01/10/2025 hasta 31/10/2025

Unidad Ejecutora - Rubro Presupuestal (9)	VALOR A PAGAR POR:			IVA (13)	Total (14)
	Servicios (10)	Honorarios (11)	Compras/ Repuestos (12)		
0111-01- SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA Pospre O21202020080383117	**3.531.621.764**			**671.008.135**	**4.202.629.899**
Totales	**3.531.621.764**			**671.008.135**	**4.202.629.899**

1. Servicio recibido:

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

2 Sistemas de asignación de turnos

Durante el mes de octubre 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 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 octubre, 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 octubre 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 39.9% de participación, seguido del Centro de Experiencia 114 con un 26.5%.
La tipología con mayor participación fue, factura predial vigencia con un 31.4%, seguido de factura vehicular años anteriores con un 28.3%.

4 Canales dedicados entre puntos
Durante el mes de octubre 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 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 octubre 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 campañas.
Seguimiento y control operativo de la gestión en canales de atención.
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.

10 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 octubre se realizaron 1.084 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 Calle 13 y Engativa, con dos casos de medios magnéticos “PIDO”.
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

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
69 agentes profesionales con puesto de trabajo
43 agentes técnicos con puesto de trabajo
61 agentes generales con puesto de trabajo
120 agentes generales con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)

3.222.253 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.

1.618.462 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.

918.632 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.

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN CONTRATO

Cierres de Ciclo

1.825.770 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.

2. Análisis Técnico y Financiero:
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.

En Bogotá, a los 26/11/2025

JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS

JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS
c=CO, email=jmgomez@shd.gov.co, sn=GOMEZ MACIAS, l=BOGOTÁ, D.C., st=BOGOTÁ, serialNumber=80492171, givenName=JUAN MANUEL, o=SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA, ou=OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO, cn=JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS, title=JEFE DE OFICINA, 2.5.4.13=Función Pública Hardware - Emitido por Lleida SAS CO SUB CA 001 CL 81 11 55 OF 903, 2.5.4.97=899999061, street=CRA 30 25 90
Fecha: 26/11/2025 08:14:26

JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS
JEFE OFICINA DE OPERACIÓN
DEL SERVICIO

Proyectado por:	Ana Victoria Barrero Lima	26/11/2025	Ana Victoria Barrero Lima Firmado digitalmente por Ana Victoria Barrero Lima