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: TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL CIENTO TREINTA PESOS ($ 3.283.117.130)

N° Factura o Cuenta de Cobro: UTAB - 4

Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 15/04/2025

Número Verificación Factura Preliminar: 5105630593

Período certificado: Desde 01/03/2025 hasta 31/03/2025

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	1.080.229.861
VF202501	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	17	17	O232020200883117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	1.514.635.331
VF202501	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	17	16	O232020200883117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	688.251.938

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00001	83111507_2-IT-BPO-CC-10-6 Minuto conexión Inbound	vr	1	578.362.973	578.362.973
00004	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	907.756.186	907.756.186
00002	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	1.260.097.986	1.260.097.986
00003	81111806_1-Servicio de análisis de bases de datos	vr	1	12.704.813	12.704.813
				Subtotal	2.758.921.958
				IVA	524.195.172
				Total	3.283.117.130

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O21202020080383117	907.756.186	0
O232020200883117	1.851.165.772	0
TOTALES	2.758.921.958	0

1. Servicio recibido:

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

2 Sistemas de asignación de turnos
Durante el mes de marzo 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

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:	TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL CIENTO TREINTA PESOS ($ 3.283.117.130)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 4		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	15/04/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630593		
Período certificado:	Desde 01/03/2025 hasta 31/03/2025		

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.

5 Pantallas de alto contraste

Durante el mes de marzo, 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 marzo 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.

SUBA es el punto de atención que mayor usabilidad genero desde los quioscos de atención con un 20.33% de participación, seguido de Super cade Américas y CAD.

La tipología con mayor participación fue, factura predial vigencia con un 72%, seguido de factura vehicular vigencia con un 19%.

3 Canales dedicados entre puntos

Durante el mes de marzo 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

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:	TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL CIENTO TREINTA PESOS ($ 3.283.117.130)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 4		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	15/04/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630593		
Período certificado:	Desde 01/03/2025 hasta 31/03/2025		

VPN.

Canales dedicados principales:

Centro de experiencia 114
Centro de experiencia Plaza de las Américas
Omnicanalidad

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 marzo de 2025:

3 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 propuesta de transformación en el proyecto

5 Jefes de operaciones

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 :	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:	TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL CIENTO TREINTA PESOS ($ 3.283.117.130)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 4		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	15/04/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630593		
Período certificado:	Desde 01/03/2025 hasta 31/03/2025		

Seguimiento y apoyo a su canal de gestión o puntos de atención.
Estrategias operativas
Creación de malla de turnos
Seguimiento a indicadores operativos
Análisis a la productividad operativa
Capacitación equipo de trabajo
Retroalimentación a sus supervisores y líderes de calidad
Capacitación de equipo de trabajo

13 Supervisores de servicios

Actividades de seguimiento, control y formación

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

Tienen como objetivos mensuales:

Fortalecer conocimientos en colaboradores
Mitigación de radicaciones en canal de escritos
Evaluar el desempeño y optimizar el proceso
Realizar control de novedades y ausentismos

9 Lideres de calidad

En el mes de marzo se realizaron 1026 monitoreos aplicables a todos los canales de atención. Se identificó una mayor afectación en o canales telefónico y web chat, atribuida a errores en la tipificación y direccionamiento acordes a los lineamientos de la Secretaria de Hacienda. Además, en cuanto a oportunidades de mejora, se requiere mayor trabajo en habilidades comunicativas d forma transversal en canales digitales y presencial, así mismo el uso adecuado de plantillas para el canal backoffice

Actividades de seguimiento, control y formación:

Estructura (matriz de calidad, encuestas, flujos, guiones, protocolos)
Cronograma de auditorias
Monitoreos preventivos

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:	TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL CIENTO TREINTA PESOS ($ 3.283.117.130)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 4		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	15/04/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630593		
Período certificado:	Desde 01/03/2025 hasta 31/03/2025		

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 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
68 Agentes profesionales con puesto de trabajo
25 Agentes técnicos con puesto de trabajo
105 Agentes generales con puesto de trabajo
80 Agentes generales con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)

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

17 campañas celulares fidelización, Reteica 1 bimestre (1PG3-L27): 142.362
19 campañas celulares control extensivo- ICA Régimen común y preferencial anual (2PG1-L22): 29.481
22 campañas celulares fidelización, ICA Régimen Común 1 Bimestre (1PG3-L7): 34.677
Agendamiento 39.466 Mensajes de Texto

2.674 Llamadas

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:	TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL CIENTO TREINTA PESOS ($ 3.283.117.130)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	UTAB - 4		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	15/04/2025		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105630593		
Período certificado:	Desde 01/03/2025 hasta 31/03/2025		

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

2. Análisis Técnico y Financiero:

Período a facturar: 01 al 31 de marzo de 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 15.04.2025

Duyiver Andres Sanin Arias

Firmado digitalmente por Duyiver Andres Sanin Arias
Fecha: 2025.04.16 08:46:59 -05'00'

Elaboró

Duyiver Andres Sanin Arias

Lina Maria Fierro Losada

Firmado digitalmente por Lina Maria Fierro Losada
Fecha: 2025.04.16 09:42:31 -05'00'

Supervisor

LINA MARIA DEL PILAR FIERRO LOSADA
ASESOR - DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.