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** 250850 del 27.11.2025

Nombre o razón social contratista: UT OMNIA

NIT / C. C.: 902011121

Valor a cancelar: TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)

N° Factura o Cuenta de Cobro: FUOM 2

Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 17/02/2026

Número Verificación Factura Preliminar: 5105636436

Período certificado: Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
VF202602	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		102	O232020200883117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	1.619.528.106
VF202602	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		101	O212020200803831117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	2.196.034.480

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00001	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	840.336.134	840.336.134
00003	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	1.008.580.761	1.008.580.761
00004	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	153.034.454	153.034.454
00005	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	199.332.773	199.332.773
00002	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	1.005.070.992	1.005.070.992
				Subtotal	3.206.355.114
				IVA	609.207.472
				Total	3.815.562.586

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O232020200883117	1.360.947.988	0
O212020200803831117	1.845.407.126	0
TOTALES	3.206.355.114	0

1. Servicio recibido:

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

Personal Contratado

A continuación, se relaciona la cantidad de personal requerido durante el mes de enero por la Secretaria Distrital de Hacienda y suministrado por el contratista de acuerdo con los perfiles establecidos en el Anexo Técnico:

1 Gerente De Proyecto
3 Coordinadores
5 Jefes de operaciones de servicios
15 Supervisores de servicios

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**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 2		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/02/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105636436		
Período certificado:	Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026		

7 Líderes de calidad
7 Mineros de datos
8 Agentes profesionales especializados
56 Agentes profesionales
16 Agentes técnicos
92 Agentes generales
35 Agentes generales con puesto de trabajo para omnicanalidad
40 Agentes técnicos con puesto de trabajo para omnicanalidad

Otros servicios suministrados por el contratista:

37 Licencias calificadores de servicio

Se llevó a cabo la adquisición de 37 licencias destinadas a los calificadores de servicio instalados en los diferentes SuperCADE, con el propósito de fortalecer los procesos de medición de la experiencia ciudadana. Esta inversión garantiza la continuidad operativa de la plataforma, optimiza la recolección de información estratégica y permite un seguimiento más preciso de los indicadores de satisfacción.

2 Sistemas de asignación de turnos avanzados

Durante el mes de enero 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 TV

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**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 2		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/02/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105636436		
Período certificado:	Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026		

Durante el mes de enero, 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 de multimedia en diversos formatos, incluyendo audio, video e imagen, optimizando la comunicación y la experiencia del usuario.

12 Quioscos De Autoatención

Durante el mes de enero se suministró de manera efectiva el servicio de atención presencial a los ciudadanos en los diferentes puntos de atención de la ciudad, mediante la instalación y operación de doce (12) quioscos informativos y de servicio en los principales SuperCades y Centros de Experiencia de Bogotá. Estos quioscos tuvieron como objetivo facilitar el acceso de los contribuyentes a la información, la orientación y la realización de trámites relacionados con los servicios y obligaciones tributarias administradas por la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH), así como mejorar la experiencia de atención al ciudadano en los espacios presenciales.

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.

Durante la prestación del servicio, el contratista asumió los costos correspondientes al cableado eléctrico y de red, los cuales fueron necesarios para la correcta instalación y puesta en funcionamiento de los quioscos.
Asimismo, los quioscos fueron asegurados físicamente mediante la implementación de medidas de seguridad adecuadas, garantizando la protección de los equipos instalados y su correcta fijación, con el fin de salvaguardar tanto los activos como la seguridad de los ciudadanos.
De igual manera, se garantizó la conexión a internet con el ancho de banda suficiente para asegurar el adecuado funcionamiento de los aplicativos dispuestos, evitando retrasos o afectaciones derivadas de problemas de conectividad.
En los quioscos se dispuso y habilitó el servicio de pagos a través de la página web de la Entidad, incluyendo el botón de pagos, la oficina virtual y la opción de descargue y pague, facilitando a los ciudadanos la realización de sus trámites de manera ágil y segura.

4 Canales dedicados

Durante el mes de enero, se garantizó que los computadores de los Centros de Experiencia, y la sede de omnicanalidad ubicada en Mall Plaza 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.
Centro de experiencia 114: 1

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**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 2		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/02/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105636436		
Período certificado:	Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026		

Centro de experiencia Plaza de las Américas: 1
Omnicanalidad: 2

9 Licencia Analítica De Datos

Durante el mes de enero, se pusieron a disposición de la Entidad las herramientas necesarias para realizar el monitoreo de la operación, asegurar la calidad del servicio y realizar la auditoría correspondiente.
Estas herramientas permitieron medir la precisión de la operación y los errores críticos de los usuarios, así como realizar el seguimiento y la parametrización requeridos para la generación de reportes y la visualización en tiempo real del estado de la operación.
Entre las funcionalidades disponibles se incluyeron:
Tablero de control parametrizado en MS Power BI, para la visualización y análisis de datos: omnicanalidad, presencial, backoffice.
Monitoreo de los tiempos de espera.
Seguimiento al número de agentes libres, ocupados o en otros estados.
Capacitación, retroalimentación, apoyo.
Visualización de los indicadores en diferentes formatos.

168.254 Mensajeria Telefonica SMS (Omnicanalidad)

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).

1.681.885 WhatsApp ingreso por conversación

Durante la prestación del servicio, se realizaron un total de 1.681.885 de interacciones a través de la herramienta Dynamics, herramienta destinada por la entidad y administrada la UT OMNIA.

7.288 WhatsApp Template de Salida

La funcionalidad de WhatsApp Salida permite el envío de comunicaciones proactivas a los ciudadanos mediante mensajes estructurados y previamente aprobados (templates), garantizando estandarización y cumplimiento de las políticas del canal.
Estos mensajes pueden personalizarse con datos específicos del usuario y permiten trazabilidad del envío y seguimiento de estados. La herramienta fortalece la comunicación oportuna, optimiza tiempos de contacto y consolida la estrategia omnicanal de atención.

60 Troncales Para llamadas entrantes y salientes

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**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 2		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/02/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105636436		
Período certificado:	Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026		

La troncal del protocolo de iniciación de sesión (SIP) es el método digital para llevar a cabo y recibir llamadas telefónicas y otras comunicaciones digitales a través de una conexión a Internet. El término troncal en troncales SIP se refiere a las líneas telefónicas virtuales que se pueden utilizar para hacer llamadas telefónicas a través de Internet a cualquier persona con un número de teléfono. Las troncales SIP sustituyen a las líneas telefónicas analógicas y RDSI.
Para el mes de enero se mantuvieron disponibles 60 troncales SIP con el objetivo de mantener una relación de 2 a 1
entre agentes y troncales, logrando equilibrio en el uso de los recursos.

476 minutos llamadas de salida

Durante la prestación del servicio, se utilizaron un total de 476 minutos en llamadas salientes a través de la herramienta Genesys.

9 Licencias de Redes Sociales

Se requieren nueve (9) licencias, distribuidas de la siguiente manera: seis (6) licencias para agentes, quienes realizan la gestión operativa, y tres (3) licencias adicionales, correspondientes a los roles de supervisor, jefe de operaciones y minero de datos indispensables para el control, seguimiento, monitoreo y toma de decisiones del proceso.
Estas licencias son las mínimas necesarias para garantizar el funcionamiento adecuado, la supervisión efectiva y la continuidad del servicio.
Zoho Social es la plataforma implementada para la gestión integral de las redes sociales oficiales de la Secretaría de Hacienda, centralizando su administración en un solo entorno para garantizar control operativo, trazabilidad y oportunidad en la atención. La herramienta permite monitorear en tiempo real las interacciones, asignar y hacer seguimiento a los casos, controlar tiempos de respuesta y generar reportes con métricas de desempeño. De esta manera, fortalece la gestión del canal digital, mejora la experiencia del ciudadano y apoya la toma de decisiones con información consolidada y confiable.

97 Horas de desarrollo
Se presenta el desarrollo del aplicativo de agendamiento asociado a sus módulos, arquitectura, manuales, y automatizaciones requeridas para su operación en el marco de los requerimientos establecidos por el contratante.

1 Implementación Nuevas Ventanillas Bancarias extendidas De Recaudo

Ventanilla instalada en el Supercade CAD Carrera 30 # 25-90.

3 Operación Ventanilla Extendida De Recaudo

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**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 2		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/02/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105636436		
Período certificado:	Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026		

Las ventanillas bancarias extendidas son puntos de pago disponibles con todos los servicios del Banco de Bogotá, los cuales cuentan con equipos, software, hardware, sistemas de comunicación, monitoreo de alarmas y cámaras, así como la provisión de elementos como contadoras de billetes, cofres y demás recursos requeridos para la prestación de los servicios financieros.

Adicionalmente, se provee el servicio de transporte de valores requerido para la administración del efectivo en cada una de las ventanillas extendidas autorizadas.

Las ventanillas extendidas se encuentran ubicadas en:

Puntos de Atención Especializada: Carrera 19 # 114 - 65 Local 3 y Carrera 71D # 6 - 94 Sur Centro Comercial Plaza de las Américas, locales 1132 y 1134.

Supercade CAD: Carrera 30 # 25-90.

1 Unidad Móvil Tipo Furgón

Durante el mes de enero, se prestó el servicio de Unidad Móvil Tipo Furgón a todo costo, el cual incluyó una (1) unidad con un (1) conductor y tres (3) agentes generales, disponible y operativa para el desarrollo de las actividades programadas.
La unidad corresponde a un vehículo tipo camión carrocería furgón, modelo 2021, con plataforma para personas en condición de discapacidad, aire acondicionado, instalación eléctrica de 110 voltios con planta de 3.5 kW, tres puestos de trabajo completamente dotados, monitor de 55 pulgadas, piso para tráfico pesado y sistema de control solar. El vehículo está matriculado en Bogotá, con impuestos y documentación al día, cumpliendo con las especificaciones técnicas del servicio.

1 Unidad Móvil Tipo Panel

Durante el mes de enero se suministró y estuvo en operación de (1) móvil tipo panel. Esta prestó servicio en las localidades de Kennedy, Bosa, Suba Usaquén y Chapinero.

La mini unidad estuvo completamente equipada con:
Un conductor-orientador y un orientador adicional
Carpa institucional y mobiliario
Equipos portátiles y una impresora multifuncional
Conexión a internet 4G o 5G
Sistema eléctrico propio
Elementos de seguridad
Esta unidad permite ofrecer atención eficiente y descentralizada a la ciudadanía en los diferentes puntos de la ciudad.

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**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 2		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/02/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105636436		
Período certificado:	Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026		

Servicios Especiales De Transporte

Durante el mes de enero se llevó a cabo el suministro de horas de transporte, destinado al desarrollo de actividades orientadas al fortalecimiento y mejora de los procesos internos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Servicios especiales de transporte tipo VAN (hora): 1

Servicios especiales de transporte tipo camioneta o vehículo (hora): 3

90 Computadores Portátiles (Mes)

Durante el mes de enero se efectuó el suministro de computadores portátiles de alto rendimiento, cada uno con pantalla de 14 pulgadas. Los equipos cuentan con procesador Intel Core i7 o AMD Ryzen 7, 16 GB de memoria RAM y unidad de estado sólido (SSD) de 512 GB, lo que garantiza un desempeño óptimo.

5 Impresora Láser Con Escáner

El contratista suministró 5 impresoras láser con escáner, cada una con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Láser Monocromático, compatibles con el sistema operativo de los computadores de la operación.

Así mismo el contratista suministró papelería blanca tamaño carta y tóner.

2 Modem Internet 4G o 5G

Durante el mes de enero se entregaron 2 módem de internet 4G o 5G, de acuerdo con los lineamientos operativos establecidos. La asignación se realizó conforme a la solicitud realizada por la Secretaría Distrital de Hacienda.

40 Refrigerios

Cumpliendo normas de higiene, nutrición y salubridad

2. Análisis Técnico y Financiero:

Período facturado: 01 al 31 de enero de 2026 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 OMNIA 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 18.02.2026

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**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS ($ 3.815.562.586)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 2		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	17/02/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105636436		
Período certificado:	Desde 01/01/2026 hasta 31/01/2026		

Ana Victoria Barrero Lima — Firmado digitalmente por Ana Victoria Barrero Lima

Elaboró

ANA VICTORIA BARRERO LIMA

Juan Manuel Gomez — Firmado digitalmente por Juan Manuel Gomez. Nombre de reconocimiento (DN): cn=Juan Manuel Gomez, o=Secretaria Distrital de Hacienda, ou=Oficina de Operación del Servicio, email=jmgomez@shd.gov.co, c=ES. Fecha: 2026.02.18 12:40:58 -05'00'

Aleida Fonseca Marin — Firmado digitalmente por Aleida Fonseca Marin

Edwin Fernando Cárdenas Pita — Firmado digitalmente por Edwin Fernando Cárdenas Pita

Supervisor

Edwin Fernando Cardenas Pita

Subdirector Tecnico - Sub. Gestion De Peticiones Ciuda Y Notif