INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

ASPECTOS GENERALES

CONTRATO N°:	250850
OBJETO:	PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EJECUTAR EL MODELO DE SERVICIO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA A TRAVÉS DE LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES DISPUESTOS PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO Y PROVEER EL SOPORTE LOGÍSTICO, TÉCNICO Y TECNOLÓGICO PARA ROBUSTECER LAS LABORES QUE CONLLEVAN A FORMAR, INFORMAR E INCENTIVAR A LA CIUDADANÍA EN TORNO A LA REALIDAD TRIBUTARIA Y SUS PRINCIPIOS, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y DE SERVICIO
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	TREINTA Y UN MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y TRES MIL SETECIENTOS VEINTITRES PESOS M/CTE
CONTRATISTA:	UT OMNIA
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	27/11/2025
FECHA DE INICIO:	01/12/2025
PLAZO:	10 Mes(es)
PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:	De 01/04/2026 a 30/04/2026
CONSECUTIVO REF. PAGO:	5105638598/2026
SUPERVISOR:	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS A LA CIUDADANIA JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS-JEFE DE OFICINA - OF. DE OPERACION DEL SERVICIO EDWIN FERNANDO CARDENAS PITA-SUBDIRECTOR TECNICO - SUB. GESTION DE PETICIONES CIUDA Y NOTIF

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. Dar cumplimiento estricto a los lineamientos y directrices que están establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, así como a los procedimientos, guías y formatos del sistema de gestión ambiental de la entidad, y dará cumplimiento a toda normatividad ambiental, forestal y sanitaria que corresponda a la naturaleza del presente contrato. El contratista debe conocer e implementar en el presente contrato la normatividad ambiental aplicable. El PIGA puede ser consultado en el siguiente enlace: Sistema de Gestión Ambiental (SGA-PIGA) de la SDH.

19. 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

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

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), establecidos en el anexo técnico, los cuales estarán sujetos también al presupuesto estimado y destinado para el desarrollo del contrato.

7. Reportar y presentar informe mensual, relacionado con las encuestas de satisfacción por canal de atención y general de satisfacción (las fechas de encuestas, se realizan de acuerdo con lo acordado con la SDH), 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.

8. 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.

9. El contratista deberá entregar usuarios de acceso a la SHD para efectos de monitoreo en linea 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).

10. 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° sobre las atenciones en el marco de la omnicanalidad de las atenciones a los ciudadanos dentro de lo que su alcance permita y que lleve a una mejor experiencia de servicio.

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

12. En el espacio físico dispuesto por el contratista para ejecutar los servicios de omnicanalidad, se debe destinar hasta tres puestos de trabajo para la supervisión.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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 (inadecuada presentación personal, 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;

- Evidencia de 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 garantizar un tiempo mínimo de disponibilidad en línea del 95%, conforme a las características funcionales establecidas para dicha plataforma.

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

18. Mensualmente la supervisión realizará un comité operativo de seguimiento, en el cual el contratista deberá presentar un informe que contenga los siguientes puntos:

- Cumplimiento de las obligaciones.
- Actividades.
- Estadísticas de los servicios.
- Indicadores de gestión.

- Dimensionamiento del personal en cada canal u servicio.
- Material fotográfico de ser requerido.
- Gestión operativa por cada canal de atención.
- Resultados de mediciones de calidad por asesor
- La información adicional que sea requerida por la entidad.
- Presentar recomendaciones de mejora por cada uno de los canales.

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

20. 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”

21. 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.

22. 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.

23. 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. Así mismo, debe dar cumplimiento

- 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 del área de seguridad de la informaciónde de la SDH, 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.

24. 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
*Elementos fundamentales relacionados con los impuestos que administra la entidad.

25. 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, modificado mediante Decreto 634 de 2024. 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 semestral 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.

26. 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.

27. 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 deberá tener domicilio en Bogotá.

28. Participación, debe acreditar el anterior requisito. 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.

29. 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.

30. 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.

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

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

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

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. 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.

38. Garantizar la asistencia a la inducción y a las capacitaciones del cien (100%) del personal dispuesto para la ejecución del contrato.

39. Realizar las actividades de transporte, montaje y desmontaje de los elementos solicitados por la entidad para la prestación los servicios contratados, el montaje deberá estar dispuesto, mínimo con una hora de antelación a la realización de la actividad, con el fin de chequear y sortear imprevistos y/o pormenores.

40. Coordinar con el supervisor del contrato todos los servicios contratados para la ejecución de programas, campañas, conversatorios, operativos, talleres, jornadas de formación, charlas tributarias, ferias presenciales, ferias virtuales según características mínimas descritas en el Anexo Técnico, cumpliendo con todas las condiciones de distribución y transporte en los casos que se requiera.

41. 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, tales como daños, hurto o extravío, entre otros.

42. 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.

43. 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.

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

45. 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, 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” (las cuales se encuentran publicadas en la página web de la SDH www.haciendabogota.gov.co) 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”.

46. Mantener en su planta de personal, el porcentaje o número de trabajadores que dio lugar a la obtención del puntaje, en virtud de la promoción de la industria nacional ley 816 de 2003.

47.,,Mantener en su planta de personal, el personal con discapacidad ofrecido en su propuesta, en caso que el contratista haya utilizado para su ponderación, el criterio de personal con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7. del Decreto 392 de 2018.

48.,,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
Plan de trabajo y cronograma Informe mensual de seguimiento a la	Durante el periodo facturado, el contratista prestó los siguientes servicios:

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
operación y reportes descritos en el Anexo técnico	Personal Contratado A continuación, se relaciona la cantidad de personal requerido durante el mes de abril 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** Actividades de seguimiento, estrategia y resultados Implementación nuevos procesos y campañas: Diseño e implementación de nuevos procesos y campañas orientadas a mejorar la gestión. Análisis a la productividad operativa: Monitoreo y análisis de la productividad para la toma de decisiones basada en datos. Bienestar, capacitación y evaluación: promoción del bienestar del equipo a través de capacitación continua y evaluación de desempeño. Análisis, acompañamiento y entrega de información clara y oportuna para la gestión. Implementación estrategias, tiempos y movimientos: ejecución de estrategias enfocadas en la optimización de tiempos y movimientos: ejecución de estrategias enfocadas en la optimización de tiempos y movimientos operativos. Seguimiento y Control operativo de la gestión en canales: seguimiento continuo y control de la gestión en los canales para asegurar resultados y mejora continua. Enfoque estratégico: - Eficiencia: optimización de recursos y procesos. - Calidad: excelencia en el servicio y en los resultados. - Oportunidad: respuesta ágil y efectiva a las necesidades.

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	Profundización en indicadores de eficiencia: -Resolución al primer contacto: ¿Qué es?: el porcentaje de casos que se resuelven en la primera interacción sin que el usuario tenga que volver a contactar. Estrategia del coordinador: analizar las actividades de los agentes para optimizar drásticamente el volumen de entradas de peticiones y mejorar la experiencia del cliente. Supervisión en Tiempo de Gestión: Estrategia del coordinador: Si el tiempo estimado es alto, desde la coordinación se prevén estrategias con el fin de reforzar al equipo de trabajo en capacitación, significa que se encontró desde la coordinación un equilibrio que sin duda es clave en el proceso. - Pruebas y Revisiones: Estrategia del coordinador: Implementar un ciclo de mejora continua basado en pruebas, análisis y retroalimentación, liderado junto con el equipo de jefes de operación, supervisores, lideres de calidad, capacitadores y el equipo de operación presencial y de omnicanalidad. Se realizan auditorias de calidad, monitoreos y análisis de datos para identificar oportunidades de mejora, validar procesos, fortalecer competencias y estandarizar buenas prácticas que aseguren consistencia, cumplimiento y experiencia superior para el cliente. - Objetivo: Profundizar en los indicadores clave para impulsar la eficiencia operativa, mejorar la toma de decisiones y elevar la experiencia del cliente. **4 Jefes de operaciones de servicios** - Habilidades: desarrollo de actividades de empoderamiento y formación para identificar fortalezas. Incentivos: plan de incentivos por cumplimiento y

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	superación de metas. - Planeación: organización de la estructura para la gestión de los diferentes procesos y respuestas. Seguimiento: plan de acción para realizar seguimientos en las diferentes líneas de atención. - Trabajo en equipo: actividades de trabajo en equipo con lideres de calidad y supervisor, mejora continua. - Reconocimiento: tablero de control para identificar logros generales y específicos. Estrategias Generales: Autogestión: Capacidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente. Autocontrol: Capacidad para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna. Auto regulación: Capacidad para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos. **15 Supervisores de servicios** Enfoque de gestión Fortalecer el desempeño del equipo a través del seguimiento continuo, control efectivo y formación permanente. Mapa de la operación - 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 del servicio. - Distribución de turnos: asignación rotativa 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. -Inducción guiada: Los nuevos integrantes comenzaron la atención al contribuyente de forma acompañada y supervisada directamente, facilitando el aprendizaje práctico. -Mapa de la operación: Mejorar la visualización

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	organizacional, detalla ubicación de los agentes sus horarios y los skills de cada uno. - Capacitación: se capacita al equipo y se refuerza con material del apoyo en diferentes temas tributarios. Objetivos mensuales: - Capacitación continua del equipo - Seguimiento operativo, planificación de estrategias. - Utilización de herramientas de control - Resultado esperado: Mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del contribuyente y el desarrollo del talento del equipo. **8 Líderes de calidad** Durante el mes de abril se realizaron 980 monitoreos en todos los canales de atención, lo que corresponde a un cumplimiento del 75% del total de 1.321 muestras proyectadas. Durante el mes de abril los indicadores se comportaron de la siguiente manera: Cálculo del indicador de Error Crítico: La fórmula aplicada para el cálculo del indicador es: (Total de monitoreos realizados – número de errores críticos) / total de monitoreos realizados. El umbral de cumplimiento establecido para este indicador es del 85%. Errores críticos de usuario final: Bajo el umbral definido (≥ 85%), los canales con mayor oportunidad de mejora fueron Redes sociales con un 91% y WhatsApp alcanzado 89%. Aunque se supera el umbral, en los monitoreos realizados se evidencia oportunidades relacionadas con la entrega de información completa y correcta: -Brindar información incompleta sobre cómo acogerse al Sistema de Pago, así como la omisión de los enlaces

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	de acceso a la Oficina Virtual para realizar la presentación de la declaración. Omisión de información sobre el proceso de descarga del certificado de pago a través de la Oficina Virtual. -Proceso de actualización de datos con referencia al formato que se debe utilizar para hacer dicha solicitud. Entrega de información incorrecta relacionada con el valor mínimo requerido para acceder a una facilidad de pago. Errores críticos de negocio: Bajo el umbral definido (≥ 85%), los canales con mayor oportunidad de mejora fueron redes sociales con un 85%, telefónico 93% y Backoffice 94%, las principales causas identificadas son: - Coherencia en la tipificación: Se debe asegurar que la tipificación en los niveles 1, 2 y 3 sea coherente con la solicitud inicial del ciudadano. Se identifica una oportunidad de mejora específicamente en la selección del nivel 3 de la tipificación principal asociada a predial, donde se presenta la falencia evidenciada. (WhatsApp y Redes Sociales). - Preguntas filtro: No se están efectuando las verificaciones necesarias para confirmar si el predio se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá o si el vehículo se encuentra matriculado en Bogotá. - Ajuste de la respuesta a las directrices de la operación: Se requiere mayor precisión en la adaptación de las respuestas a los parámetros definidos por la operación, garantizando uniformidad y pertinencia en la gestión. (BackOffice) Planes de acción: - Feria de servicio: Durante la Feria de Servicios y en las fechas de vencimiento, se realizó un apoyo operativo adicional, con el objetivo de brindar un mayor acompañamiento a los agentes en sus gestiones.

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	- Creación del Equipo de Bo - “Ambiente Mundialista”: Se creó el equipo de BackOffice con un ambiente mundialista, asignando un número a cada agente para publicar logros, felicitaciones, auditorías, recurrencias, reincidencias y casos de éxito desde Calidad. -Guía de lenguaje profesional: Se creó una plantilla en la que los asesores registraron la palabra conectora que más utilizan. Esta información fue recopilada y posteriormente divulgada a la operación, con el fin de evitar el uso de muletillas. -Validación y cierre oportuno de casos en CRM: Se implementó seguimiento diario a los casos en CRM SAP que, pese a figurar como cerrados en la tipificación, permanecían abiertos, permitiendo su cierre efectivo mediante la inclusión de notas y evitando la continuidad en los tiempos de gestión. **5 Mineros de datos** -Arquitectura y ETL: Gestión de datos mediante la integración de fuentes heterogéneas: Procesos ETL: Flujos orientados a la integración de múltiples fuentes. Scripts Python, DAX, Lenguaje M, SQL: Consolidación, limpieza y clasificación automática para consultas. Integridad: Validaciones para asegurar consistencia en relaciones. - Impacto y Masivos Gestión proactiva del contacto con el contribuyente Omnicanalidad Masiva: Envío de SMS, E-mail, WhatsApp y Mailing. Análisis de atención: visualización del % de efectividad promedio Administración de recursos: mallas de turnos, programación de agendas. Encuestas: percepción de cliente final

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	-Proyección y Control Optimización del recursos humano basado en datos Monitoreo anomalías: acompañamiento de las cifras para optimización de recursos. Análisis Ocupación: Control de volumen y gestión de agentes según proyecciones. BSC Operativo: Resumen de indicadores personales y seguimiento individual. Cifras: proyecciones y dimensionamiento. -Visualización (BI) Contando historias con datos Power BI & Analytics: Dashboards ejecutivos con métricas KPI. Reporting Tiempo Real: Seguimiento constante de entradas ZOHO CRM. Tableros con Calidad: Medición de indicadores (FRC, reincidencia, ocupación, productividad, impacto de notificaciones y el impacto de cada actividad) -Desarrollo Soluciones tecnológicas internas personalizadas Automatización: Identificar oportunidades, en la programación de datos. Calculadora Productividad: Herramienta web para gestión. Automatización operativa: Reducción drástica de tareas manuales. Notificaciones: modelar estructuras de datos para la creación de comunicados. A Continuación, se relaciona la cantidad de agentes dispuestos en los canales de atención: 12 Agentes profesionales especializados,, 59 Agentes profesionales 17 Agentes técnicos 135 Agentes generales 43 Agentes generales con puesto de trabajo para omnicanalidad 40 Agentes técnicos con puesto de trabajo para omnicanalidad Otros servicios suministrados por el contratista:

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	3 Sistemas de asignación de turnos avanzados Se instalaron tres sistemas de digiturno en los centros de experiencia 114, Plaza de las Américas y CAD con el objetivo de optimizar la gestión de filas y mejorar la atención a los contribuyentes. Esta solución permite una asignación organizada de turnos, mayor control de la operación y reducción en los tiempos de espera, fortaleciendo la eficiencia del servicio y la experiencia del usuario. Medio por el cual se comparte la gestión de turnos y los demás KPIs asociados a la atención de los contribuyentes por cada uno de los centros de experiencia, así como la cuantificación de las atenciones realizadas a los Grandes Contribuyentes. **4 Pantallas de TV** Durante el mes de abril, la Secretaría Distrital de Hacienda solicitó un total de 4 pantallas, las cuales facilitaron la visualización de los turnos y contenido de la entidad en los centros de experiencia. Estas pantallas, permitieron desplegar contenido de multimedia en diversos formatos, incluyendo audio, video e imagen, optimizando la comunicación y la experiencia del usuario. **13 Quioscos De Autoatención** Durante el mes de abril 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 trece (13) 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 Bogotá (SDB), así como

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	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. Durante el mes de abril, en los kioscos de autoatención se gestionaron 8.229 atenciones, de las cuales 7.540 correspondieron a consultas únicas y 689 a múltiples consultas. Los puntos con mayor uso fueron Suba, CAD y 20 de julio, concentrando la mayor cantidad de

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	interacciones. Durante el mes de abril, los kioscos de autoatención fueron utilizados principalmente para la consulta y generación de facturas, destacándose Factura Predial Vigencia con 5.412usos y Factura Vehículo Vigencia con 1.165. En menor proporción, los ciudadanos realizaron consultas de facturas de años anteriores, agendamiento de citas y algunos trámites asociados a RIT e ICA, evidenciando que el canal se utiliza principalmente para consultas rápidas de facturación y autogestión de trámites tributarios. **4 Canales dedicados** Conexión exclusiva y constante entre las sedes y el ISP que garantiza la velocidad contratada y baja latencia; ancho de banda 1:1 (no compartido), simetría en subida/descarga, mayor SLA y mayor disponibilidad, lo que lo hace preferible para servicios críticos como videoconferencias, VoIP, mejor latencia y jitter, así como mejor estabilidad para aplicaciones críticas. Durante el mes de abril, 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 Centro de experiencia Plaza de las Américas: 1 Omnicanalidad: 2 **7 Licencia Analítica De Datos** Las licencias de Power BI y Zoho Analitycs permiten acceder a funcionalidades avanzadas de análisis y visualización de datos, facilitando la toma de decisiones

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	con información actualizada y segura. Entre sus principales capacidades se destacan el acceso a informes interactivos, la integración con múltiples fuentes de datos, el uso de herramientas de inteligencia artificial, la compartición segura de tableros con control de accesos y la programación de actualizaciones automáticas. Durante el mes de abril se dispuso de siete (7) licencias, distribuidas así: cinco (5) para mineros de datos, y dos (2) para el equipo de TI-Integración. Estas licencias corresponden al mínimo requerido para garantizar el adecuado funcionamiento del servicio. Entre las funcionalidades disponibles se incluyeron: - Tablero de control parametrizado en ms POWER BI + ZOHO ANALITYCS, para la visualización y análisis de datos. - 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. **37.472 Mensajeria Telefónica 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 de Hacienda de Bogotá. **1.340.311 Mensajeria Mailing (Omnicanalidad)** Se gestiona el envío de comunicaciones oficiales a contribuyentes, incluyendo respuestas, notificaciones y envíos masivos, garantizando calidad, oportunidad y cumplimiento normativo. El proceso cuenta con

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	controles de seguimiento que aseguran la trazabilidad y contribuyen a la mejora continua del servicio. **2.637.495 Whatsapp ingreso por conversación** Durante la prestación del servicio, se realizaron un total de 2.637.495 de interacciones a través de la herramienta Dynamics, herramienta destinada por la entidad y administrada la UT OMNIA. **187.797 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. **70 Troncales para llamadas entrantes y salientes** La troncal del Protocolo de Inicio de Sesión (SIP, por sus siglas en inglés) es un método digital que permite realizar y recibir llamadas telefónicas, así como otras comunicaciones, a través de una conexión a Internet. El término “troncal” en troncales SIP se refiere a las líneas telefónicas virtuales que permiten efectuar llamadas a cualquier número telefónico mediante tecnología IP. Para el mes de abril se mantuvieron disponibles 70 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. **725 minutos llamadas de salida**

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	Durante el mes de abril se realizó el procesamiento y consolidación de la información correspondiente a las llamadas salientes del canal telefónico, con el fin de generar reportes que permitan hacer seguimiento al volumen de gestión realizado por este canal de atención. Con base en la información disponible en las bases de datos operativas, se elaboró el acta de llamadas salientes correspondiente al mes de abril de 2026, en la cual se presenta el consolidado de la gestión realizada entre el 01 de abril y el 30 de abril de 2026. **9 Licencias de Redes Sociales** En abril se requirieron 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. **3 Operación Ventanilla Extendida De Recaudo (Unidad por Ventanilla Mensual)**

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	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. Para la ejecución del servicio, la UT OMNIA dispone del talento humano, las herramientas, plataformas tecnológicas necesarias, el soporte técnico, la conectividad, elementos de seguridad, entre otros y los requeridos para su adecuada operación. La operación de las ventanillas bancarias se realiza con personal autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Las ventanillas extendidas se encuentran ubicadas en: Centros de experiencia: Carrera 19 # 114 - 65 Local 3 Carrera 71D # 6 - 94 Sur Centro Comercial Plaza de las Américas, locales 1132 y 1134. Supercade CAD: Carrera 30 # 25-90. **2 Operación Corresponsal Bancario (unidad por corresponsal mensual)** Durante el mes de abril se dispuso la operación de 2 corresponsales bancarios destinados a la atención de las jornadas de Feria y del punto de atención especializado (PAE CAD), garantizando la implementación de los recursos técnicos, logísticos y operativos necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio. Se aseguró la disponibilidad de personal, conectividad y soporte requerido para la continuidad de la operación en cada punto habilitado. Adicionalmente, y con el fin de atender la demanda de las jornadas programadas, se implementaron horarios

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	extendidos de atención, incluyendo operación durante fines de semana y jornadas posteriores a las 5:00 p.m. en los días de feria, garantizando así la prestación continua, oportuna y eficiente del servicio a la ciudadanía. **10 días de Feria presencial tipo 1** La feria se realizó en el Centro Comercial Mall Plaza, del 8 al 17 de abril, entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. Durante la ejecución de la feria de servicios se atendió a más de 10.000 personas durante los 10 días del evento. Por primera vez se atendió en un fin de semana. Jornada Continua durante los 10 días de feria para dar accesibilidad y horarios flexibles. Beneficios de realizar la feria en el Mall Plaza: - Ubicación estratégica: Cra. 30 con calle 19 - Vías de acceso: Transmilenio, SITP, 2.720 calzos de parqueadero carros, 680 puestos de parqueadero de motos, y 800 puestos para bicicletas. - Accesibilidad: Escaleras eléctricas, ascensores, baños y baños para movilidad reducida, zona de lactancia<(>,<)> flexibilidad de horarios. Para la realización de la feria presencial tipo 1, el contratista dispuso diariamente de los siguientes elementos: 30 Puestos de trabajo 30 Agentes generales 6 Impresoras 1 Pantalla TV 1 Planta Eléctrica 25 Separadores de fila 200 Sillas 1 Estación hidratación para 300 personas 1 Estación de crispetas para 300 personas 1 Sistema de Asignación de Turnos (Hardware y Software)

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	1 Punto Mec (Asistencia médica, brigadista- camilla-accesorios) 1 Servicio de ambulancia o disponibilidad de traslado requerido. 1 Guarda de seguridad 2 rotativos (nocturno sin Arma) 1 Sistema de seguridad con grabación las 24 horas Debido al alto flujo de asistentes durante el desarrollo de la feria, fue necesario ampliar la cantidad de puestos de trabajo y recursos operativos, fortaleciendo así la capacidad instalada del evento, se solicitaron como adicionales diarios: 19 Puestos de Trabajo (19x10=190) 100 Sillas (100*10=1.000) 1 Estación hidratación para 300 personas (1x10=10) 1 Estación de crispetas para 300 personas (1x4=4) Durante el período del 08 al 17 de abril de 2026, la Feria de Servicios registró un total de 9.088 atenciones. Los días con mayor demanda fueron el 16 y 17 de abril, alcanzando 1.528 y 1.699 atenciones respectivamente, evidenciando un incremento sostenido en la participación ciudadana hacia el cierre de la jornada. El detalle de las atenciones evidencia que la mayor demanda estuvo concentrada en los trámites de Impuesto Predial Vigencias con 4.164 atenciones, seguido de Impuesto Predial Años Anteriores con 2.196, representando conjuntamente más del 70% del total de atenciones presenciales. También se destacó la atención de ICA y trámites relacionados con vehículos. **5 días de Feria presencial tipo 2** Durante el mes de abril se realizó en el parqueadero sur del CAD una Feria Presencial Tipo 2 durante cinco días del 13 al 17 de abril de 2026, orientada a atender los requerimientos ciudadanos relacionados con el primer vencimiento del Impuesto Predial. La jornada registró una alta participación, concentrando la mayor cantidad de atenciones en trámites de Predial vigencia y años

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	anteriores lo que permitió fortalecer la capacidad de respuesta y facilitar el acceso oportuno a los servicios tributarios. Para la realización de la feria presencial tipo 2, el contratista dispuso diariamente de los siguientes elementos: - CARPA de 4X4 mts con las siguientes especificaciones: cubiertas laterales, material: teflón, PVC o lona. ventanas en vinilo transparente, bolsillos laterales. - 2 Puestos de trabajo - 2 Agentes Generales - 1 Impresora Láser - 2 Sillas de espera **1 Unidad Móvil Tipo Furgón** Durante el mes de abril se prestó el servicio de Unidad Móvil Tipo Furgón en las localidades de Teusaquillo, Fontibón, Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Chapinero con una (1) unidad operativa, un (1) conductor y tres (3) agentes generales, garantizando la ejecución de las actividades programadas. La unidad, modelo 2022, estuvo completamente dotada y adecuada para la atención al ciudadano, incluyendo accesibilidad para personas con discapacidad, climatización, planta eléctrica, tres puestos de trabajo, monitor de 55” y demás especificaciones técnicas requeridas. El vehículo contó con matrícula de Bogotá y documentación al día, cumpliendo con las condiciones contractuales establecidas. **3 Unidad Móvil Tipo Panel** Durante el mes de abril se gestionó el suministro y la operación de tres (3) móvil tipo panel. El servicio se prestó en la localidad de San Cristobal, Bosa, Suba, Kennedy y Puente Aranda. Cada unidad móvil tipo panel estuvo completamente

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	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 Las unidades permiten ofrecer atención eficiente y descentralizada a la ciudadanía en los diferentes puntos de la ciudad. **Servicios Especiales De Transporte** Durante el mes de abril 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): 4 Servicios especiales de transporte Tipo van (día): 1 Servicios especiales de transporte Tipo camioneta o vehículo (hora): 15 **115 Computadores Portátiles (Mes)** Durante el mes de abril se efectuó el suministro 115 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. **8 Impresora Láser Con Escáner** El contratista suministró 8 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.

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
	Así mismo el contratista suministró papelería blanca tamaño carta y tóner. **2 Modem Internet 4G o 5G** Durante el mes de abril 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. **530 Refrigerios** Durante el mes de abril el contratista suministró 530 refrigerios, para las actividades de la Secretaria Distrital de Hacienda, cumpliendo normas de higiene, nutrición y salubridad.

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de DOCE MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS SEIS MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS MONEDA CORRIENTE($ 12.348.206.535) por concepto de la ejecución del contrato 250850.

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

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3001402031-2025	15/01/2026	4.817.758.996
3000100925-2026	25/02/2026	3.815.562.586
3000239895-2026	16/04/2026	3.714.884.953
	TOTAL PAGADO	12.348.206.535

Balance Financiero de la ejecución del contrato			
Valor inicial del contrato	31.946.573.723	0	0
Valor adiciones	0	0	0
Valor total ejecutado	0	0	23.625.862.818
Valor total de pagos realizados	0	12.348.206.535	0
Valor no ejecutado del contrato	0	0	8.320.710.905

INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Balance Financiero de la ejecución del contrato			
SUMAS IGUALES	31.946.573.723	12.348.206.535	31.946.573.723

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.

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 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.

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

No se materializó ningún riesgo durante el periodo.

Para constancia se firma a los 20/05/2026.

SUPERVISOR:	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. SERVICIOS A LA CIUDADANIA JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS-JEFE DE OFICINA - OF. DE OPERACION DEL SERVICIO EDWIN FERNANDO CARDENAS PITA-SUBDIRECTOR TECNICO - SUB. GESTION DE PETICIONES CIUDA Y NOTIF	Aleida Fonseca Marin Firmado digitalmente por Aleida Fonseca Marin 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: 2026.05.20 15:21:04 -05'00' Edwin Fernando Cárdenas Pita Firmado digitalmente por Edwin Fernando Cárdenas Pita

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

Elaboró: Ana Victoria Barrero Lima