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: CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)
N° Factura o Cuenta de Cobro: FUOM 6
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 10/06/2026
Número Verificación Factura Preliminar: 5105639265
Período certificado: Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Vigencia	C. Gestor	CDP	CRP	PosPre	Concepto de Gasto	Vr. C. Gasto
VF202602	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		101	O21202020080383117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	3.781.834.915
VF202602	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		102	O232020200883117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	419.317.000

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00001	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	3.178.012.534	3.178.012.534
00003	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	199.332.773	199.332.773
00002	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	153.034.454	153.034.454
				Subtotal	3.530.379.761
				IVA	670.772.154
				Total	4.201.151.915

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O21202020080383117	3.178.012.534	0
O232020200883117	352.367.227	0
TOTALES	3.530.379.761	0

1. Servicio recibido:

A continuación, se relaciona la cantidad de personal requerido durante el mes de mayo 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.

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

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.

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:

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

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

Actividades:
Habilidades: desarrollo de actividades de empoderamiento y formación para identificar fortalezas.
Incentivos: plan de incentivos por cumplimiento y 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 organizacional, detalla ubicación de los agentes sus horarios y los skills de cada uno.

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

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 mayo se realizaron 1.205 monitoreos en todos los canales de atención, lo que corresponde a un cumplimiento del 81% del total de 1.486 muestras proyectadas.

Durante el mes de mayo 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 y WhatsApp con un 95%. Aunque se supera el umbral, en los monitoreos realizados se evidencia oportunidades relacionadas con la entrega de información completa y correcta:

En redes sociales se requiere leer y analizar los documentos enviados por el ciudadano para brindar una orientación adecuada, por ejemplo al guiarlo en la solicitud de una aplicación de pago con respuesta bajo radicado.

Sistema de pago alternativo por cuotas para vehículos: falta de referencia al calendario tributario al orientar al ciudadano. (WhatsApp y Redes Sociales).

Entrega de información incorrecta relacionada con el registro RIT de comercio: No se indican los formatos requeridos. (WhatsApp).

Errores críticos de negocio:

Bajo el umbral definido (≥ 85%), los canales con mayor oportunidad de mejora fueron redes sociales,

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

telefónico, WhatsApp y Backoffice todos con el 90%, las principales causas identificadas son:

Se evidencian falencias en la coherencia de la tipificación entre niveles 1, 2 y 3, además de errores en la actualización de datos de contacto en el CRM. También hay oportunidades de mejora en la selección de niveles 2 y 3, especialmente en predial y vehicular. (WhatsApp, telefónico, Redes Sociales y Videollamada).

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. (WhatsApp, telefónico, Redes Sociales).

Se identifican aspectos por mejorar en los tiempos de atención, tanto al inicio de la interacción como en la retoma de llamadas tras solicitar espera, lo que afecta la eficiencia y calidad del servicio.

Planes de acción:

Cómic: tomando como referencia los criterios afectados, se diseñó un plan de acción denominado Cómic Choco Aventuras, cuyo propósito es mostrar a los agentes, a través de diferentes situaciones, la manera adecuada de aplicar buenas prácticas en el canal de atención.

Caza de Jugadas: enfocada en identificar errores dentro de plantillas. La actividad permitió reforzar el análisis detallado de respuestas y aumentar la atención frente a errores recurrentes.

Level Up CX: la actividad Level Up Cx busca fortalecer los criterios más afectados. A través de una ruleta se seleccionan dos criterios que se evalúan en auditorías con equipos de 4 a 5 agentes, promoviendo la mejora continua en mayo.

Alineación del equipo BO: se asignaron códigos individuales a cada agente para garantizar la confidencialidad de resultados y fortalecer la supervisión, además se implementó la estrategia de reconocimiento “Copa de la Calidad” para incentivar buenas prácticas y consolidar la cultura de calidad.

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.

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

Análisis de atención: visualización del % de efectividad promedio
Administración de recursos: mallas de turnos, programación de agendas.
Encuestas: percepción de cliente final

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
112 Agentes generales
48 Agentes generales con puesto de trabajo para omnicanalidad
41 Agentes técnicos con puesto de trabajo para omnicanalidad

Otros servicios suministrados por el contratista:

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,

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

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 mayo, 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 mayo 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 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

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

realización de sus trámites de manera ágil y segura.

Durante el mes de mayo, en los kioscos de autoatención se gestionaron 1.508 atenciones, de las cuales 1.337 correspondieron a consultas únicas y 171 a múltiples consultas. Los puntos con mayor uso fueron 20 de julio, Suba y CAD concentrando la mayor cantidad de interacciones.

Durante el mes de mayo, los kioscos de autoatención fueron utilizados principalmente para la consulta y generación de facturas, destacándose Factura Predial Vigencia con 549 usos y Factura Vehículo Vigencia con 492. 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 mayo, 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 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 mayo 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

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

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.

846.945 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.

1.884.699 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 controles de seguimiento que aseguran la trazabilidad y contribuyen a la mejora continua del servicio.

1.764.252 Whatsapp ingreso por conversación

Durante la prestación del servicio, se realizaron un total de 1.764.252 de interacciones a través de la herramienta Dynamics, herramienta destinada por la entidad y administrada la UT OMNIA.

32.860 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 mayo se mantuvieron disponibles 70 troncales SIP con el objetivo de mantener una relación

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

de 2 a 1 entre agentes y troncales, logrando equilibrio en el uso de los recursos.

1.236 minutos llamadas de salida

Durante el mes de mayo 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 a mayo de 2026, en la cual se presenta el consolidado de la gestión realizada en el mes.

9 Licencias de Redes Sociales

En mayo 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.

10 Grabación pantalla mensual por puesto de trabajo

El contratista realizó la grabación de pantalla de las interacciones de los puestos de trabajo, seleccionados dentro de los canales solicitados, de forma aleatoria entre agentes.

A continuación, se relacionan los puestos de trabajo donde se realizaron las grabaciones:

Dos (2) en Atención presencial Centro de Experiencia Plaza de las Américas.
Dos (2) en Atención presencial Centro de Experiencia Calle 114.
Dos (2) en Redes sociales.
Dos (2) en Inbound.
Dos (2) en Videollamadas.

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

3 Operación Ventanilla Extendida De Recaudo (Unidad por Ventanilla Mensual)

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 Ferias virtuales tipo 2

En el mes de mayo se realizaron 2 ferias virtuales tipo 2.

Durante la ejecución de las Ferias Virtuales de Servicios se atendió a un total de 920 personas, lo que representó un promedio aproximado de 84 atenciones diarias.

Entre los trámites y servicios gestionados por los contribuyentes, el de mayor demanda fue el relacionado con el Impuesto sobre Vehículos Automotores, consolidándose como el trámite más solicitado durante el desarrollo de la feria.

El 35,3 % de los trámites se concentró en los tres últimos días de la feria (13, 14 y 15 de mayo).

El 15 de mayo fue el día con mayor número de atenciones, alcanzando el 12,3 % del total.

El 4 de mayo presentó la menor participación, con el 4,7 % de los trámites realizados.

Se evidencia una tendencia de crecimiento en la demanda a medida que avanzó la feria, especialmente durante la segunda semana.

1 Unidad Móvil Tipo Furgón

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

Durante el mes de mayo se prestó el servicio de Unidad Móvil Tipo Furgón en las localidades de Engativá, Kennedy, Teusaquillo, Usme 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 Unidades Móviles Tipo Panel

Durante el mes de mayo se gestionó el suministro y la operación de tres (3) móvil tipo panel. El servicio se prestó en las localidades de Antonio Nariño, Bosa, Chapinero, Engativá, Fontibón, puente Aranda, Rafael Uribe, San Cristóbal, Suba y Usme.

Cada unidad móvil tipo panel 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

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 mayo 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): 14
Servicios especiales de transporte Tipo camioneta o vehículo (hora): 38
Servicios especiales de transporte Tipo camioneta o vehículo (día): 3

3 Puestos de trabajo (Mes)

Durante el mes de mayo se implementó el Punto de Atención Exprés en el Centro Comercial Mall Plaza, para el cual se dispusieron tres puestos de trabajo.

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

115 Computadores Portátiles (Mes)
1 Computador Portátil (día)

Durante el mes de mayo se efectuó el suministro 116 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 Impresoras 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.
Así mismo el contratista suministró papelería blanca tamaño carta y tóner.

2 Modem Internet 4G o 5G

Durante el mes de mayo 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.

28 Refrigerios

Durante el mes de mayo el contratista suministró 28 refrigerios, para las actividades de la Secretaria Distrital de Hacienda, cumpliendo normas de higiene, nutrición y salubridad.

1 Estación de crispetas para 300 personas

El contratista suministró un punto de preparación y distribución de crispetas, con sal y cono o bolsa amigable con el ambiente.
Por día para 300 personas
Una persona de atención al público.
Incluyó transporte, montaje y desmontaje

2. Análisis Técnico y Financiero:

Período facturado: 01 al 31 de mayo 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.

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:	CUATRO MIL DOSCIENTOS UN MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL NOVECIENTOS QUINCE PESOS ($ 4.201.151.915)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 6		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	10/06/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105639265		
Período certificado:	Desde 01/05/2026 hasta 31/05/2026		

4. Área Responsable:

SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO

En Bogotá, a los 12.06.2026

Ana Victoria Barrero Lima

Firmado digitalmente por Ana Victoria Barrero Lima

Elaboró

ANA VICTORIA BARRERO LIMA

Firmado digitalmente por ALEIDA FONSECA MARÍN

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: 2026.06.16 09:23:43 -05'00'

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