Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso : Prestac_servicios **No. Compromiso** 250850 del 27.11.2025

Nombre o razón social contratista: UT OMNIA

NIT / C. C.: 902011121

Valor a cancelar: TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)

N° Factura o Cuenta de Cobro: FUOM 7

Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: 29/07/2026

Número Verificación Factura Preliminar: 5105640104

Período certificado: Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026

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	2.441.282.582
VF202602	0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		102	O232020200883117-Servicios de gestión de desarrollo empresarial	1-100-F001-VA-Recursos distrito	936.793.010

INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

Pos.	Material	UM	Valor Unitario	Cantidad	Subtotal
00001	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	2.051.497.968	2.051.497.968
00003	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	587.888.244	587.888.244
00002	80111600_-Servicios de personal temporal	vr	1	199.332.773	199.332.773
				Subtotal	2.838.718.985
				IVA	539.356.607
				Total	3.378.075.592

INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

PosPre	Servicios	Compras / Repuestos
O21202020080383117	2.051.497.968	0
O232020200883117	787.221.017	0
TOTALES	2.838.718.985	0

1. Servicio recibido:

Durante el periodo facturado, el contratista prestó los siguientes servicios:
Personal Contratado
A continuación, se relaciona la cantidad de personal requerido durante el mes de junio 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
2 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:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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:
Profundizar en los indicadores clave para impulsar la eficiencia operativa, mejorar la toma de decisiones y elevar la experiencia del cliente.
3 Jefes de operaciones de servicios

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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.
11 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.
Capacitación: se capacita al equipo y se refuerza con material del apoyo en diferentes temas tributarios.
Objetivos mensuales:

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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.
5 Líderes de calidad
Durante el mes de Junio se realizaron monitoreos en todos los canales de atención.
791 Monitoreos realizados en todos los canales de atención
78% De cumplimiento frente a las 1005 muestras proyectadas
Precisión general Error crítico de negocio: 94% / Error crítico usuario final: 97%

El umbral de cumplimiento establecido para este indicador es del 85%.

DESEMPEÑO DE CANALES – INDICADORES ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL Y NEGOCIO
Bajo el umbral definido (= 85%), los canales con mayor oportunidad de mejora fueron:
Aunque se supera el umbral, en los monitoreos realizados se evidencia oportunidades relacionadas con la entrega de la información completa y correcta: Redes sociales: Las principales afectaciones del grupo ECUF estuvieron relacionadas con el suministro de información incorrecta durante la gestión de trámites, especialmente en el registro inadecuado de la información del ciudadano, generando reprocesos y nuevas interacciones.

En el canal WhatsApp/Videollamada, las principales oportunidades de mejora en ECUF se concentraron en la calidad de la información suministrada, el direccionamiento adecuado de los ciudadanos, el cumplimiento de los protocolos de atención y el fortalecimiento de la empatía durante la interacción.

ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO
Bajo el umbral definido (= 85%), los canales con mayor oportunidad de mejora
fueron:
Las principales causas identificadas son: Redes sociales: La actualización de los datos del ciudadano en CRM, el registro incompleto de las observaciones, el cumplimiento de los tiempos de espera y la apertura oportuna de los casos
Inbound: La tipificación incorrecta de los niveles 1, 2 y 3, el registro

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

incompleto de las observaciones y datos del ciudadano en CRM, el inicio tardío de las interacciones y el incumplimiento de los protocolos de cierre.
WhatsApp: Estuvieron relacionadas con la tipificación de los niveles 1, 2 y 3, la documentación en CRM, la actualización de datos del ciudadano y el cumplimiento de los protocolos de atención.
Videollamada: Tipificación incorrecta de los niveles 1, 2 y 3, el diligenciamiento incompleto de los datos del ciudadano en CRM, el incumplimiento de los protocolos de atención y la apertura o documentación extemporánea de los casos.
4 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
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

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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:
8 Agentes profesionales especializados
53 Agentes profesionales
17 Agentes técnicos
86 Agentes generales
42 Agentes generales con puesto de trabajo para omnicanalidad
32 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, 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 junio, 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 junio se suministró de manera efectiva el servicio 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:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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 realización de sus trámites de manera ágil y segura.
Durante el mes de junio, 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 junio, 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

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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 junio, 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

4 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 junio se dispuso de cuatro (4) licencias,. 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.

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

110.627 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.
309.742 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.

1.471.740 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.
1860.062 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 junio 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.

4.387 minutos llamadas de salida
Durante el mes de junio se realizó el procesamiento y consolidación 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:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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 junio de 2026, en la cual se presenta el consolidado de la gestión realizada en el mes.

9 Licencias de Redes Sociales

En junio 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)

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

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

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.
1 Unidad Móvil Tipo Furgón
Durante el mes de junio se prestó el servicio de Unidad Móvil Tipo Furgón, 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.
1 Unidades Móviles Tipo Panel
Durante el mes de Junio se gestionó el suministro y la operación 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 junio 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): 9
Servicios especiales de transporte Tipo van (Dia): 9
Servicios especiales de transporte Tipo camioneta o vehículo (hora): 12

3 Puestos de trabajo (Mes)
Durante el mes de Junio 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:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

115 Computadores Portátiles (Mes)
1 Impresoras Láser Con Escáner DIA / 8 Impresoras Láser Con Escáner MES
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 Junio 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.

18 Refrigerios
Durante el mes de junio el contratista suministró 18 refrigerios, para las actividades de la Secretaria Distrital de Hacienda, cumpliendo normas de higiene, nutrición y salubridad.
1 Estación de crispetas para 300 personas / 2 Estaciones de Hidratacion.
El contratista suministró un punto de preparación y distribución de crispetas, con sal y cono o bolsa amigable con el ambiente y 2 puntos de hidratación.
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 30 de junio 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.

Período facturado: 01 al 30 de junio de 2026 Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este cumplió con el 100% de las condiciones establecidas en el anexo técnico.

4. Área Responsable:

SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO

En Bogotá, a los 03.08.2026

Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

Tipo de compromiso :	Prestac_servicios	**No. Compromiso**	250850 del 27.11.2025
Nombre o razón social contratista:	UT OMNIA		
NIT / C. C.:	902011121		
Valor a cancelar:	TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS ($ 3.378.075.592)		
N° Factura o Cuenta de Cobro:	FUOM 7		
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:	29/07/2026		
Número Verificación Factura Preliminar:	5105640104		
Período certificado:	Desde 01/06/2026 hasta 30/06/2026		

Duyiver Andres Sanin Arias

Firmado digitalmente por Duyiver Andres Sanin Arias

Elaboró

Señor/a DUYIVER SANIN

Firmado digitalmente por Aleida Fonseca Marin

Juan Manuel Gomez

Firmado digitalmente por Juan Manuel Gomez
Fecha: 2026.08.04 09:56:39 -05'00'

Edwin Fernando Cárdenas Pita

Firmado digitalmente por Edwin Fernando Cárdenas Pita

Supervisor

Edwin Fernando Cardenas Pita

Subdirector Tecnico - Sub. Gestion De Peticione