

ASPECTOS GENERALES

CONTRATO No.	220787 – OC 97677
OBJETO	Prestar los servicios de soporte a la operación y funcionalidad de la solución Bogdata en su componente Core Tributario y módulos asociados.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	NUEVE MIL CUATROCIENTOS ONCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE
CONTRATISTA	SAP COLOMBIA SAS
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	20/10/2022
FECHA DE INICIO	01/11/2022
PLAZO	8 Mes(es)
PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO	De 01/11/2022 a 07/06/2023
SUPERVISOR	RAUL ALBERTO BERMUDEZ CRUZ-ASESOR - DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.

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

Se encuentran contenidas en la Cláusula 12 “Obligaciones de los Proveedores - Obligaciones derivadas de la orden de compra”, del instrumento de agregación de demanda CCE-139-IAD-2020.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales

Obligaciones derivadas de la Orden de Compra

Entregar el Software de acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas de los Documentos del Proceso, particularmente de conformidad con lo descrito en el numeral 2 de los Estudios previos “Lugar de Entrega del Software por Catálogo”

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

- Cumplida para el periodo certificado

Contar con todos los permisos, autorizaciones y licencias necesarias para entregar el Software y prestar los servicios durante toda la ejecución del Instrumento de Agregación de Demanda y la vigencia de las Órdenes de Compra.

- Cumplida para el periodo certificado

Contar con el personal certificado para el Software o servicio específico adquirido por la entidad estatal durante la ejecución de todas las Órdenes de Compra a cargo.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Seguir las instrucciones de la Entidad Compradora para la Entrega del Software y la Prestación de servicios adicionales, siempre y cuando se encuentren enmarcadas en los contratos de licenciamiento y distribución de software del fabricante.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Garantizar la protección de datos e información entregada por las Entidades Compradoras, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

El Proveedor debe garantizar la entrega del Software y prestación de servicios adicionales en todo el territorio nacional. En el caso de los Servicios adicionales, el Proveedor puede atender las necesidades de la Entidad Compradora remotamente, de acuerdo con las especificaciones definidas en la Solicitud de Cotización.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Entregar a la Entidad Compradora los certificados de competencias y certificados académicos de las personas que presten servicios adicionales, si esta los solicita.

Cumplida durante la ejecución del contrato

Brindar servicio de soporte y capacitación cuando lo solicite la Entidad Compradora en la orden de compra, en los términos descritos en el Estudio Previo.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

En el caso de las modalidades SaaS y similares, suspender el acceso a la o las aplicaciones. Se entenderá por suspensión que el Proveedor configure la aplicación de tal forma que la entidad no pierda información ni configuraciones. La entidad deberá pagar los servicios mínimos que se mantengan antes de restablecer el servicio o entregar la información a la Entidad Compradora.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Si el Proveedor es un distribuidor autorizado o Partner, extender a la entidad compradora todos los beneficios que reciba del fabricante relacionados con el Software.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Mantener la condición de distribuidor autorizado del Fabricante durante la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda y de todas las Órdenes de Compra.

-Cumplida durante la ejecución del contrato

Mantener la debida confidencialidad e integridad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Se certifica el pleno cumplimiento de las Obligaciones Generales durante la ejecución del contrato

OBLIGACIONES ESPECIALES

Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en el Instrumento de Agregación de la Demanda para los Productos de Software por Catálogo que a su vez incluye el Suplemento del Contrato CCE - 139-IAD2020 SAP COLOMBIA, mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual y los Acuerdos de Niveles de Servicio del Instrumento de Agregación de la Demanda CCE -139-IAD2020 SAP COLOMBIA.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales

Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Operar el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Cumplir con los procesos definidos en la guía de Proveedores para el Instrumento de Agregación de Demanda.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente si conoce de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que pueda presentarse entre los Proveedores del Instrumento de Agregación de Demanda, o entre estos y terceros.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega del Software o la prestación de servicios adicionales por mora de la Entidad Compradora.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Entregar el Software y los Servicios Profesionales de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso. Particularmente de conformidad con lo descrito en el numeral 2 de los Estudios previos “Lugar de Entrega del Software por Catálogo”

-Durante la ejecución del contrato, el contratista prestó los servicios profesionales de acuerdo con las condiciones establecidas en los documentos que hacen parte del proceso.

Cumplir con los plazos establecidos en el Instrumento de Agregación de Demanda.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8 y abstenerse de cotizar en días de reciprocidad por encima de los establecidos en el Catálogo. Los precios cotizados por encima de los máximos permitidos se entenderán como cotizados en las condiciones del Catálogo.

- El contratista se abstuvo de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8.

Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda y en los documentos del proceso generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

-Cumplida durante la ejecución del contrato

Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud (Cuando aplique).

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Remitir a Colombia Compra Eficiente las certificaciones de Socio Activo con las que fue habilitado y vinculado al Instrumento de Agregación de Demanda cuando estas hayan tenido fecha de vencimiento inferior al término de vigencia del Instrumento

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Remitir a Colombia Compra Eficiente las certificaciones de Distribuidor autorizado con las que fue habilitado y vinculado al Instrumento de Agregación de Demanda cuando estas hayan tenido fecha de vencimiento inferior al término de vigencia del Instrumento

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de las ventas generadas al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda, con los inconvenientes recurrentes cada año durante la vigencia del mismo, el último debe ser presentado diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Instrumento de Agregación de Demanda.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la representación legal del Proveedor en la administración y ejecución del Instrumento de Agregación de Demanda, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 31

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Mantener la calidad de Socio Activo del Fabricante o Distribuidor Exclusivo del Software durante toda la vigencia del Instrumento

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

-Cumplida durante la ejecución del contrato

Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 19.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Instrumento de Agregación de Demanda al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Instrumento de Agregación de Demanda.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Cumplir con las disposiciones del Instrumento de Agregación de Demanda durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Publicar las cuentas de cobro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Abstenerse de responder al evento de cotización en el evento de configurarse conflicto de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22.

- Cumplida durante la ejecución del contrato

Se certifica el pleno cumplimiento de las Obligaciones Especiales durante la ejecución del contrato

SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA

Descripción servicio/producto/avance	Verificación del cumplimiento
Documentación de Caso Documentación de Ajuste del Sistema Soporte a Funcionalidades Diagnósticos al Sistema Transferencia de Conocimiento	Presto los servicios de soporte a la operación y funcionalidad de la solución Bogdata en su componente Core Tributario y módulos asociados. El servicio de Soporte de Nivel 2 por parte del equipo de consultoría inició el 1 de Noviembre de 2022 y culminó de forma anticipada y acordada el 7 de Junio de 2023, al cumplirse la aplicación de las 13.320 horas, o 1.665 días de soporte contratados. Planeación del Programa: La planeación inicial de los recursos y esfuerzos necesarios se hizo bajo el siguiente estimado general y ajustado en una única adición

PLANEACION		
Parámetros		
Horas / Día	8 horas	
Días / Semana	5 días	
Semanas / Mes	4 semanas	
Horas / Mes	160 horas	
Equipo Base	11 Consultores	
FTE	160 horas/recurso	
PERFIL	Días/h	Horas/h
Gerente Proyecto	140	1120
PSCD (T&RM 1)	140	1120
PSCD (T&RM 2)	140	1120
Hybris –Commerce	140	1120
CRM	140	1120
ABAP BRF	140	1120
Abap Genérico Emigall	140	1120
BASIS	140	1120
PO	140	1120
PO	140	1120
Finanzas – FI	140	1120
Sub Total - Contrato	1540	12320
Consultor Especialista	125	1000
Sub Total - Adición 1	125	1000
Total	1665	13320

Con el equipo, esfuerzo y tiempos definidos, se adelantó el análisis, pruebas, remediaciones y aseguramiento de las actividades del ciclo tributario con foco en los impuestos Predial y Vehicular del 2023, que se consignaron en la lista preliminar de asuntos de interés que fueron priorizados, analizados y ajustados en los casos que hubiere lugar.

Esta lista de asuntos de interés (o lista de remediación) se denominó el BackLog del proyecto. La lista inicial se acordó como un instrumento referencial, que podría cambiar con el paso del tiempo, soportado en los hallazgos técnicos, prioridades y necesidades del servicio al ciudadano.

De esta forma se fue retroalimentando y evolucionando, en la medida en que se encontraban dentro de las revisiones de casos y ciclos, nuevos elementos de interés que deberían ser corregidos, ajustados o complementados con escenarios nuevos dictados por la normatividad.

Equipo de trabajo

La aplicación de las horas se realizó mediante un equipo de 18 consultores, algunos de los cuales se mantuvieron desde el inicio hasta el final (equipo Base) mientras que otros fueron incorporados por lapsos de tiempo establecidos (consultores de Refuerzo), todos ellos con perfiles técnicos y experticia en los frentes solicitados.

INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL

	Cargo / Rol / Perfil	C	Capítulo / Fase / Etapa / Actividad	Recurso
001	C Gerente	B	202 Apoyo Tecnico	Sonia Nieto
002	C ABAP 1	B	202 Apoyo Tecnico	Daniel Enriquez
003	C ABAP 2	B	202 Apoyo Tecnico	Abel Lopez G
004	C BASIS 1	B	202 Apoyo Tecnico	Jhan Chacon
005	C CRM 1	B	202 Apoyo Tecnico	Karim Abud (CRM)
006	C CRM 2	R	202 Apoyo Tecnico	Sandra Colchado
007	C HYBRIS 1	B	202 Apoyo Tecnico	Mónica Ortega (Hybris)
008	C HYBRIS 2	R	202 Apoyo Tecnico	Jorge Romero
009	C PO 1	B	202 Apoyo Tecnico	Mauricio Pacheco
010	C TRM-PSCD 1	B	202 Apoyo Tecnico	Esteban Sotelo (TRM-PSCD)
011	C TRM-PSCD 2	B	202 Apoyo Tecnico	Luis Macías (TRM-PSCD)
012	C TRM-PSCD 3	B	202 Apoyo Tecnico	Francisco Aspajo (TRM-PSCD)
013	C BASIS 2	R	202 Apoyo Tecnico	Edgar Sáenz
014	C BASIS 3	R	202 Apoyo Tecnico	Yasser Affi
015	C HYBRIS 3	R	202 Apoyo Tecnico	Paulo Trecenti
016	C ABAP 3	R	202 Apoyo Tecnico	Sergio Lopez
017	C TRM-PSCD 4	R	202 Apoyo Tecnico	Romaira Avila
018	C ABAP 4	R	202 Apoyo Tecnico	Carlos Bravo

A este grupo, se sumó un equipo de la SDH integrado por funcionarios de la Dirección De Impuestos de Bogotá (DIB), la Dirección de Cobro Distrital (DCO) y la Dirección de Informática y Tecnología (DIT), al igual que un equipo de consultores internos contratados por ésta última para reforzar la ejecución de tareas de la SDH dentro del proceso y al mismo tiempo apoyar en la transferencia de conocimiento y capacitación del equipo interno de la SDH. Participaron también recursos asignados por el proveedor de plataforma (HEC), quienes realizaron varias de las tareas técnicas sobre los servidores y componentes de cómputo.

En promedio mensual de la composición del equipo durante la ejecución fue así:

Equipo

SAP	12,75	45,75
Técnicos DIT	15	
Funcionales SDH	16	
HEC	2	

Aplicación de Horas

La aplicación de horas de los consultores y las principales actividades por ellos desarrolladas, mediante el diligenciamiento de las Hojas de Tiempo (Anexo 03). Estas hojas arrojaron las siguientes cifras consolidadas, en horas aplicadas por recurso y por mes.

Como se observa en el comportamiento de las horas aplicadas, el desconocimiento del equipo de trabajo de características y detalles del modelo implementado para la SDH, marcó un bajo índice de aplicación de horas del grupo de SAP las primeras semanas, que paulatinamente se recuperaron una vez se alcanza las bases de entendimiento y la obligada curva de aprendizaje, mediante esfuerzos adicionales los meses posteriores y en fechas hito del ciclo tributario.

Esta dinámica de trabajo causó el consumo acelerado de las horas contratadas, lo que origina el agotamiento de éstas en los primeros días del mes de Junio.

INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL

		NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
ESFUERZO	Acumulado Aplicado (d)	132,0	393,0	643,0	890,9	1147,4	1372,5	1614,5	1665,4
	Acumulado Aplicado (h)	1.056,00	3.144,00	5.144,00	7.127,00	9.179,00	10.980,00	12.916,00	13.323,00
		H/H							
Cargos / Rol / Perfil	Recurso	TR-202211	TR-202212	TR-202301	TR-202302	TR-202303	TR-202304	TR-202305	TR-202306
		1.056,00	2.088,00	2.000,00	1.983,00	2.052,00	1.801,00	1.936,00	407,00
C Gerente	Sonia Nieto	160	168	168	160	168	112	164	40
C ABAP 1	Daniel Enriquez	80	192	208	175	196	164	168	40
C ABAP 2	Abel Lopez G.	0	160	168	160	184	160	168	40
C BASIS 1	Jhan Chacon	144	88	24	160	0	0	0	0
C CRM 1	Karim Abud (CRM)	88	168	168	160	178	144	168	40
C CRM 2	Sandra Colchado	0	168	168	160	160	0	0	0
C HYBRIS 1	Mónica Ortega (Hybris)	120	168	168	160	176	144	135	0
C HYBRIS 2	Jorge Romero	0	192	202	154	161	153	137	40
C PO 1	Mauricio Pacheco	80	176	168	166	190	144	168	24
C TRM-PSCD 1	Esteban Sotelo (TRM-PSCD)	160	160	136	144	160	80	168	40
C TRM-PSCD 2	Luis Macias (TRM-PSCD)	144	160	176	160	128	144	168	40
C TRM-PSCD 3	Francisco Aspajo (TRM-PSCD)	80	176	206	164	191	160	168	40
C BASIS 2	Edgar Sáenz	0	80	40	0	0	0	0	0
C BASIS 3	Yasser Alfri	0	32	0	16	0	0	0	0
C HYBRIS 3	Paulo Trecenti	0	0	0	44	80	76	84	23
C ABAP 3	Sergio Lopez	0	0	0	0	80	168	168	40
C TRM-PSCD 4	Romaira Aulla	0	0	0	0	0	32	32	0
C ABAP 4	Carlos Bravo	0	0	0	0	0	120	40	0
		0	0	0	0	0	0	0	0

Recursos y Perfiles

En atención a los frentes de trabajo, las prioridades dadas por el negocio, las ventanas de tiempo para entrega de productos, el ritmo de aprendizaje, entendimiento y diagnóstico del equipo alrededor de los asuntos planteados se hizo necesario en varios trances del ejercicio reforzar y/o cambiar la composición del equipo, en respuesta a las habilidades técnicas requeridas.

En algunos meses y frentes de trabajo, el equipo de consultores aplicó horas adicionales a las inicialmente planeadas para el mes, ante la necesidad de adelantar o entregar productos en fechas hito del ciclo tributario. Estas aparecen resaltadas en amarillo.

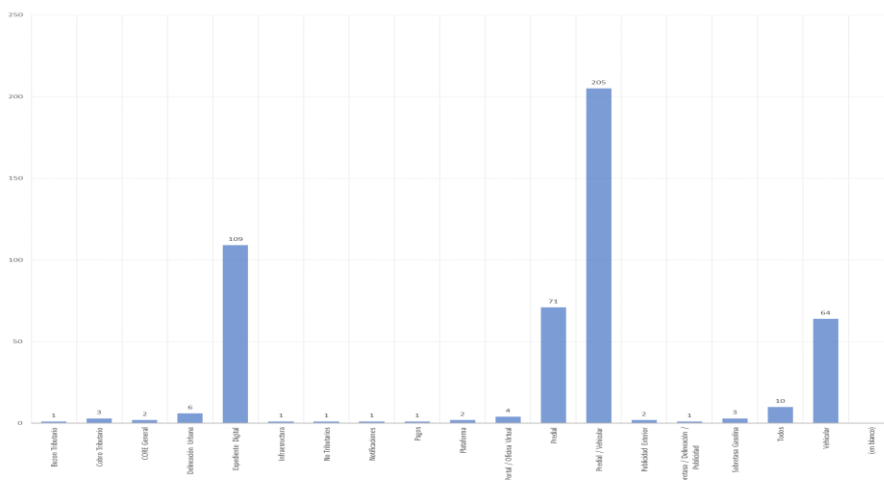
Producto – Frentes del Back-Log

Como se indicó al inicio, se establece como Back-Log, el listado de funcionalidades o aspectos de negocio que requieren foco de atención acorde a los hitos y el calendario tributario, normativo y legal de los objetos misionales de la Dirección de Impuestos de Bogotá y la Dirección de Cobre Distrital, que soportan su gestión en BogData.

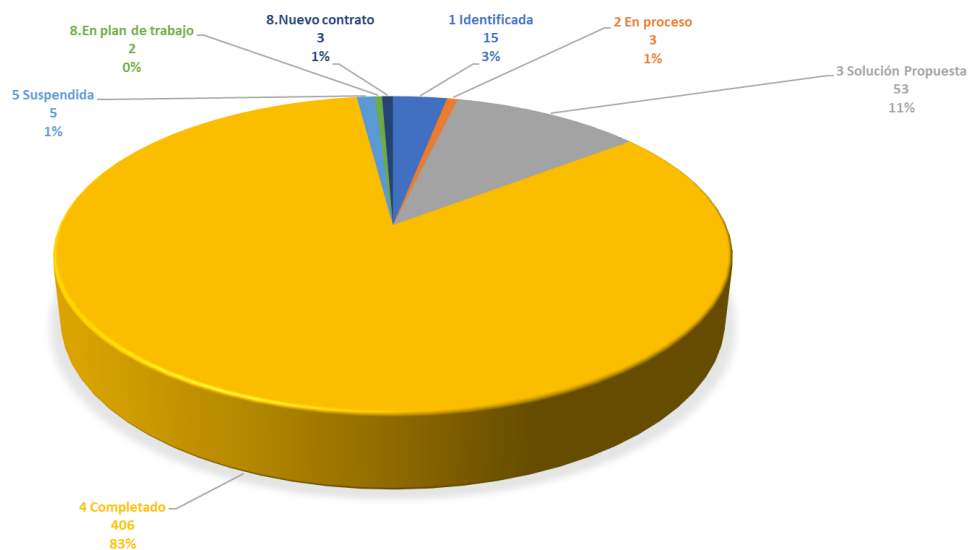
Aunque esta lista se confecciona con algunos puntos iniciales como base, es claro que se nutrirá progresivamente con los hallazgos que el equipo de remediación (integrado por funcionarios de áreas funcionales y técnicas de la SDH y el equipo de consultores de SAP), identifique evalúe, priorice y registre en el mismo.

La atención de los puntos del back-log, se balancea, prioriza y armoniza también con la atención a los incidentes, fallas o defectos que reportan las áreas operativas y los servicios de atención al cliente de la entidad.

El número total de asuntos de interés registrados en el BackLog durante la ejecución del contrato fue de 487. Estos ítems fueron clasificados según varios aspectos, entre los cuales tenemos:



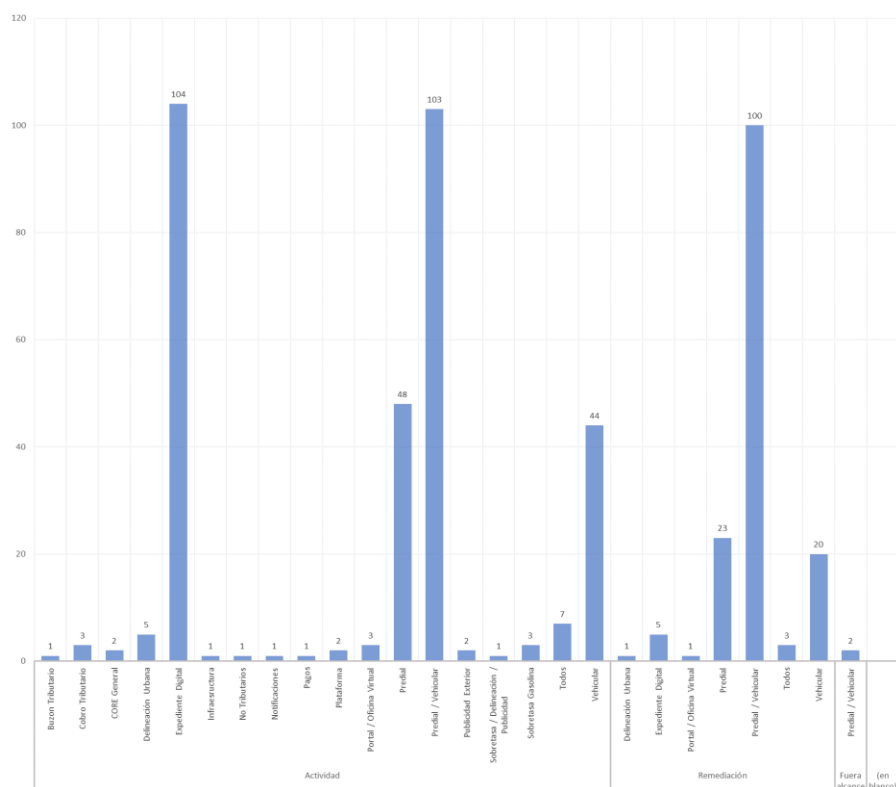
Cantidad Topico	Etiquetas de columna								Total general
	1 Identificada	2 En proceso	3 Solución Propuesta	4 Completado	5 Suspendida	8.En plan de trabajo	8.Nuevo contrato	(en blanco)	
Buzon Tributario			1						1
Cobro Tributario				3					3
CORE General				2					2
Delineación Urbana			2	4					6
Expediente Digital	2			107					109
Infraestructura				1					1
No Tributarios				1					1
Notificaciones				1					1
Pagos		1							1
Plataforma				2					2
Portal / Oficina Virtual			1	2					3
Predial	5		1	61	2	1	1		71
Predial / Vehicular	7	2	29	163	3		1		205
Publicidad Exterior				2					2
Sobretasa / Delineación / Publicidad				1					1
Sobretasa Gasolina				3					3
Todos			1	9					10
Vehicular	1		18	44		1			64
(en blanco)									
Total general	15	3	53	406	5	2	3		487



Los estados presentados corresponden a los siguientes criterios:

Estados - BackLog	
Identificada	El aspecto, evento o asunto de interés para el Programa 2022 es reportado, evaluado e incorporado al BackLog para su tratamiento
En Proceso	El evento o escenario reportado está en tratamiento por el equipo de trabajo
Solución Propuesta	El equipo de trabajo ha planteado o implementado una alternativa de solución para ser evaluada en ambiente de QAS por el negocio, para obtener su aprobación y puesta en operación
Completada	El área de negocio responsable ha dado su consentimiento a la solución planteada, ésta es puesta en operación, estabilizada y documentada. El caso se cierra en el BackLog
Suspendida	El evento o asunto de interés no puede ser resuelto bajo las condiciones actuales, o pasa a tener una menor prioridad, o tiene pre-requisitos que deben ser atendidos primero Por lo cual el evento queda en suspensión hasta su reapertura
En plan de Trabajo y Nuevo Contrato	Asociado a temáticas que por restricciones de tiempo se identificaron durante el ejercicio Programa 2022, per se determinó que serían atendidos dentro del plan del segundo semestre de 2023

La distribución de casos según el tipo de acción e impuesto o frente arroja en grandes cifras:



Topico	Cantidad
⊕ Actividad	332
⊕ Remediación	153
⊕ Fuera alcance	2
⊕ (en blanco)	
Total general	487

Tipo de Acción	
Actividad	Se clasifican así las acciones que obedecen a una tarea puntual no asociada con cambios sobre el modelo o la plataforma tecnológica, como diagnóstico, capacitación, seguimiento, pruebas, etc.
Remediación	Acción que implica un cambio o ajuste de: configuración, desarrollo o estructuras existentes para atender el requerimiento de la operación.
Fuera de Alcance	Caso que implica una remediación de alto impacto, que requiere ajustes de fondo y alta intrusividad, por lo que no pueden ser tratados en el alcance del soporte contratado.

Producto – Gestión de Incidentes

Además de atender los aspectos definidos y registrados en el BackLog, durante el desarrollo del soporte se atendió también la resolución de incidentes, entendidos éstos como comportamientos anómalos o inesperados del sistema o su funcionalidad durante la ejecución del día a día de la gestión tributaria, que fueron reportados por los funcionarios de la SDH o los contribuyentes.

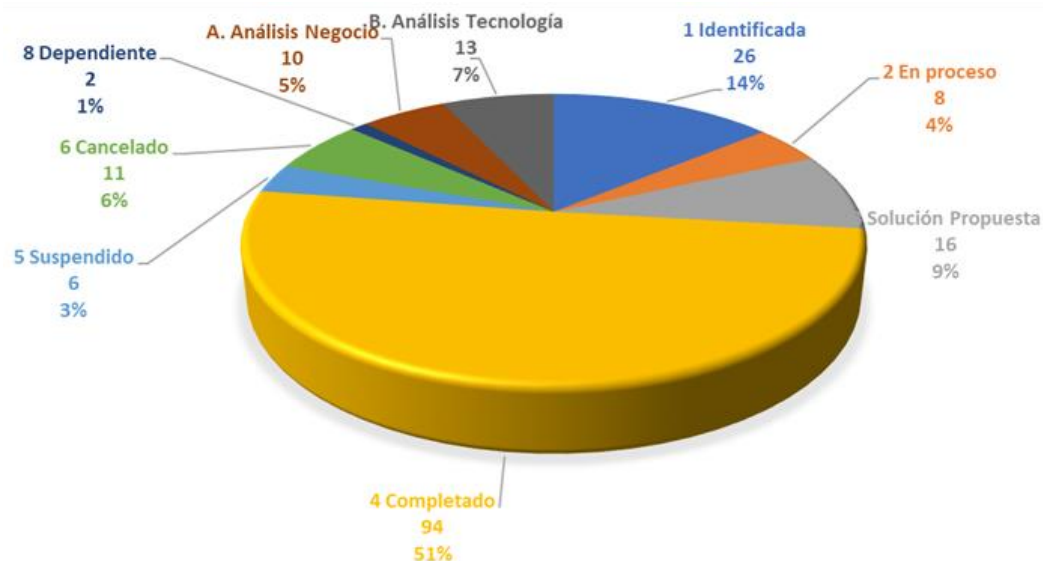
Buena parte del origen de estos incidentes se enmarcó en:

- Desconocimiento o vacíos la forma de operar el nuevo sistema, por parte de funcionarios
- Inconsistencia de datos por información incorrecta, cargada varias veces, anulada, o no cargada
- Defectos en configuraciones, o en componentes desarrollados, o códigos duros en programas
- Funcionalidad no adecuada para atención de ciertos escenarios
- Cálculos erróneos en liquidaciones o procesos
- Falta de documentación, guías funcionales y/o técnicas sobre los artefactos técnicos de la solución
- Ausencia de un adecuado manejo y rigor de las reglas de firmeza en el ciclo tributario automatizado
- Procedimientos errados realizados por el contribuyente final
- Correcciones realizadas por el equipo del Programa CORE 2022 a remediaciones adelantadas y en etapa de estabilización

Los incidentes recibidos por los canales de atención se sometieron a evaluación inicial (Triage) en el que se determinó el escenario, el proceso específico del objeto contrato, la cuenta contrato, la historia registrada alrededor del objeto, e incluso la recreación del caso y seguimiento técnico en ambiente de calidad, hasta determinar la causa del inconveniente, identificar las alternativas de manejo y el perfil del equipo para su resolución.

Con este resultado, se definió si el incidente podía ser atendido por el equipo de la DIB o la DCO, o debía ser atendido por el equipo de Soporte N2, caso en el cual el incidente se registró en el log de Incidentes del Programa CORE 2022 para dar curso de atención.

El total de eventos registrados durante el contrato en dicho log fue de 186 incidentes



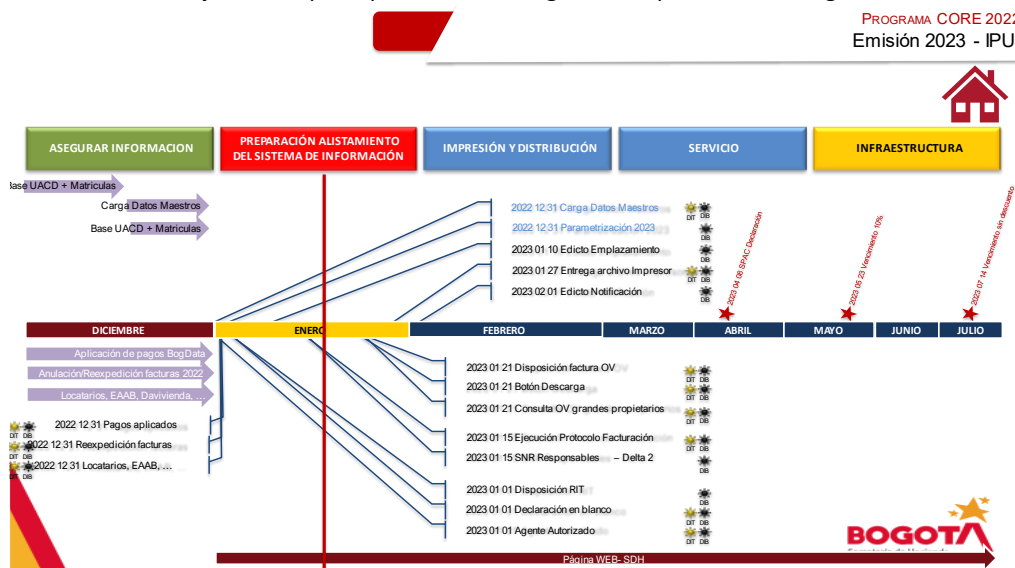
Los estados definidos en el ciclo de atención de los incidentes obedecen a los siguientes criterios:

Estados – BackLog	
Identificada	El incidente es reportado, evaluado e incorporado al listado para su tratamiento
En Proceso	El incidente reportado está en tratamiento por el equipo de trabajo
Solución Propuesta	El equipo de trabajo ha planteado o implementado una alternativa de solución para ser evaluada en ambiente de QAS por el negocio. A partir de la prueba se gestiona la aprobación y puesta en operación
Completada	El área de negocio responsable ha dado su consentimiento a la solución planteada, ésta es puesta en operación, para monitoreo y estabilización. El caso se cierra en el control de incidentes.
Suspendida	El tratamiento del incidente no puede ser resuelto bajo las condiciones actuales, o pasa a tener una menor prioridad, o no fue posible recrearlo. El incidente queda suspendido
Cancelado	El incidente se cierra sin modificación o ajuste de los componentes. La causa pudo ser un mal manejo de la funcionalidad, o un dato errado, o un mal diagnóstico del problema.
Dependiente	El tratamiento del incidente no puede ser resuelto bajo las condiciones actuales, o tiene pre-requisitos que deben ser atendidos primero.
Análisis de Negocio	El incidente se encuentra en estudio por parte de áreas del negocio para establecer la fuente del problema y su solución
Análisis de Tecnología	El incidente se encuentra en estudio por parte de áreas de Tecnología para establecer la fuente del problema técnico y su solución

Producto – Liquidación y Emisión de Impuesto Predial

Uno de los motivantes centrales del contrato tiene que ver con la revisión, definición y ejecución de las actividades asociadas con la emisión del impuesto predial del 2023.

Para ello, se trabajó con un plan que en términos generales planteaba los siguientes hitos clave



Para alcanzar este objetivo en el marco de tiempo disponible, varios pasos del proceso debieron ser realizados aplicando caminos alternos o de contingencia, esto es, con procedimientos y protocolos no definitivos o no soportados por BogData. Un ejemplo claro de esto es el Cálculo de Responsables, el que desde la emisión de 2022 se realizó con herramientas y procedimientos legados de la SDH y se cargaron los resultados en la nueva plataforma, por cuanto esta funcionalidad no se entregó habilitada en BogData.

Con atrasos debidos fundamentalmente a ajustes sobre algunas configuraciones, correcciones en desarrollos, actualizaciones de datos, construcción de piezas de software requeridas en el proceso y adecuación de las funcionalidades del portal requeridas para la gestión del contribuyente, se entregó este componente.

Las tareas de transportes técnicos, cambio de tarifas, cargas de datos, exclusiones, ajuste de roles & perfiles, entre otras, se realizaron y finalizaron hasta el 19 de Enero de 2023, momento en el que concluyen las validaciones de la información y se inicia la generación de los archivos que se envían a entidades financieras y proveedores de impresión (25 de Enero de 2023).

Se realiza también el segundo proceso de emisión para excluidos.

Si bien se cumplió con el objetivo primario, es claro que se deben realizar varias remediaciones que se tendrán que ejecutar en fases posteriores de soporte. De otro lado, el proceso y la secuencia de acciones fue entendido y asimilado por el equipo de la SDH en gran parte.

Desafíos Técnicos

Los principales aspectos técnicos asociados con este producto fueron:

- Conocimiento incompleto de los funcionarios de la SDH de algunos procesos y funcionalidades embebidas en el modelo

- Modelo con limitado uso de estructuras y funcionalidades provistas por la solución SAP, algunas de las cuales fueron reemplazadas o duplicadas en estructuras construidas para la SDH (desarrollos Z)
- Preparar la solución para que estuviera habilitada la facturación para la vigencia 2023, para lo que en algunos casos fue necesario reemplazar código duro con parámetros modificables
- La información histórica base requerida para la liquidación de la nueva vigencia no estaba preparada en el sistema, ya que en la primera ejecución (2022) el ejercicio anterior (2021) se alimentó desde repositorios temporales en BogData pues pertenecía a un sistema diferente. En contraste, para la vigencia 2023 el ejercicio anterior ya estaba en BogData por lo que se redireccionaron las lecturas de la información a las fuentes correctas.
- Mejora del performance de varios procesos. Ej. Generación de archivos para impresores
- Generación del proceso de copia de capa de datos maestros de 2022 a 2023. Quedó habilitado para que se registre origen y destino para futuros periodos.

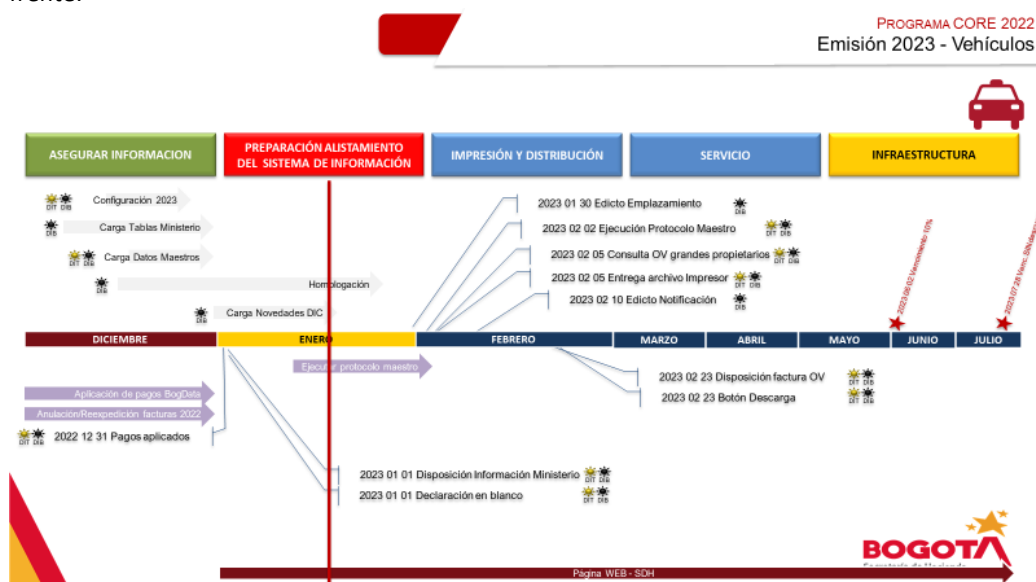
El producto fue liberado en Enero de 2023, iniciando la fase de estabilización.

En lo que respecta a las actividades posteriores del ciclo tributario, se puede mencionar que:

- El equipo de la SDH ha desarrollado en varios frentes, conocimiento para el análisis y manejo de un alto porcentaje de incidentes de este impuesto
- En los eventos transcurridos hasta la fecha del presente documento, no se presentaron sobresaltos técnicos que obligaran a la Secretaría al aplazamiento de las fechas e hitos del calendario tributario establecido para este impuesto
- El análisis de desempeño de la infraestructura y la tasa de atención y concurrencia de operaciones ha sobrepasado los valores históricos
- El comportamiento del recaudo esperado de este impuesto en cada fase de la vigencia, muestra mayor madurez de los procesos básicos del impuesto en la plataforma BogData y la paulatina recuperación de la confianza del contribuyente en la solución del CORE Tributario
- Se mantiene vigilancia permanente y equipo de soporte para atención de incidentes asociados, así como para mejoras de escenarios especiales

Productos – Liquidación y Emisión de Impuesto Vehicular

Al igual que con el impuesto predial, se establece un plan de hitos para el tratamiento de este frente:



Se adelantó las tareas preparatorias y adecuaciones de la funcionalidad, en mesas paralelas a las de impuesto predial. Se detectan y solucionan dificultades con algunas tarifas actualizadas para el 2023 no tomadas por el liquidador, incidentes en el tratamiento de vehículos blindados, homologaciones, marcas y exclusiones, asientos contables e incidentes con semaforización.

El día 25 de Enero se inicia la liquidación y el 1 de Febrero de 2023 se finaliza el cuarto paquete de facturación.

Al igual que con el Predial, se considera que el objetivo se cumplió, aunque quedan sobre la mesa remediaciones que se deben llevar a cabo para la emisión del 2024. De otro lado, el proceso y la secuencia de acciones fue entendido y asimilado por el equipo de la SDH en gran parte.

Desafíos Técnicos

Los principales aspectos técnicos asociados con este producto fueron

- Conocimiento incompleto de los funcionarios de la SDH de algunos procesos y funcionalidades embebidas en el modelo
- Modelo con limitado uso de estructuras y funcionalidades provistas por la solución SAP, algunas de las cuales fueron reemplazadas o duplicadas en estructuras construidas para la SDH (desarrollos Z)
- Preparar la solución para que estuviera habilitada la facturación para la vigencia 2023, para lo que en algunos casos fue necesario reemplazar código duro con parámetros modificables
- La lectura de la información histórica base para la liquidación no estaba preparada ya que en la ejecución de 2022 el ejercicio anterior (2021) estaba en repositorios temporales en BogData porque pertenecía a un sistema diferente. En cambio para la vigencia 2023 el ejercicio anterior ya estaba en BogData y se redireccionaron las lecturas de la información a las fuentes correctas.
- Mejora del performance de varios procesos. Ej. Generación de archivos para impresores
- Generación del proceso de copia de capa de datos maestros de 2022 a 2023. Quedó habilitado para que se registre origen y destino para futuros periodos.
- Habilitación de interfases de actualización de datos maestros para que actualizaran la información directamente en el ambiente productivo evitando así transferencia manual de la información.
- En general, no se cuenta con los programas fuente de los desarrollos del portal, por lo cual se debe acudir a procesos de ingeniería reversa o la generación de componentes sustitutos

El producto fue liberado en enero 2023 y los archivos a impresor se enviaron en Febrero de 2023. En lo que respecta a las actividades posteriores del ciclo tributario, se puede mencionar que:

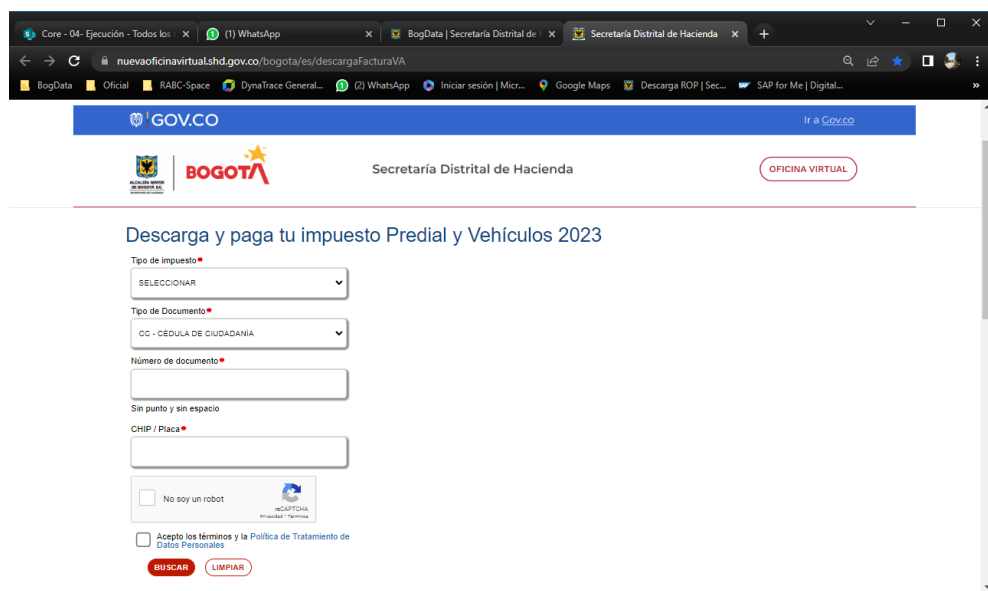
- El equipo de la SDH ha desarrollado en varios frentes, conocimiento para el análisis y manejo de un alto porcentaje de incidentes de este impuesto
- En los eventos transcurridos hasta la fecha del presente documento, no se presentaron sobresaltos técnicos que obligaran a la Secretaría al aplazamiento de las fechas e hitos del calendario tributario establecido para este impuesto
- El análisis de desempeño de la infraestructura y la tasa de atención y concurrencia de operaciones ha sobrepasado los valores históricos
- El comportamiento del recaudo esperado de este impuesto en cada fase de la vigencia, muestra mayor madurez de los procesos básicos del impuesto en la plataforma BogData y la paulatina recuperación de la confianza del contribuyente en la solución del CORE Tributario
- Se mantiene vigilancia permanente y equipo de soporte para atención de incidentes asociados, así como para mejoras de escenarios especiales

Productos – Landing Page/Descarga Factura Impuestos Predial y Vehicular

Dado que los componentes de la Oficina Virtual presentan diversos inconvenientes para la gestión de los ciudadanos desde su puesta en operación, se realiza una evaluación de la misma para identificar los puntos a atacar y la prioridad para su atención.

Una vez reconocidos los incidentes, sus causas y los ajustes requeridos, la mayor dificultad consistió en conseguir los programas fuente de los componentes de la oficina virtual. Tales programas como la gran mayoría de los objetos técnicos no fueron formalmente entregados a la SDH y sin éstos, realizar mejoras en un corto plazo era imposible. La primera labor fue entonces recopilar por diversos esquemas de ingeniería y reingeniería, los principales elementos de los impuestos en cuestión.

Con los pocos elementos obtenidos, la Secretaría priorizó la elaboración de herramientas que facilitaran la gestión al contribuyente sin ingresar forzosamente a la Oficina Virtual. Este paquete de soluciones se denominó la Landing Page.



El objetivo fue proporcionar a los contribuyentes una herramienta que de forma clara y expedita le permitiera conocer el camino para gestionar sus obligaciones según su escenario particular y de ser posible, finalmente permitir el descargue de su factura y el pago por los canales establecidos.

La solución se complementó con la de generación previa masiva de las facturas y su disposición para que la herramienta las dispusiera ante la consulta del contribuyente.

Este producto se definió como un nuevo requerimiento, como contramedida para subsanar problemas de operación a través de la Oficina Virtual.

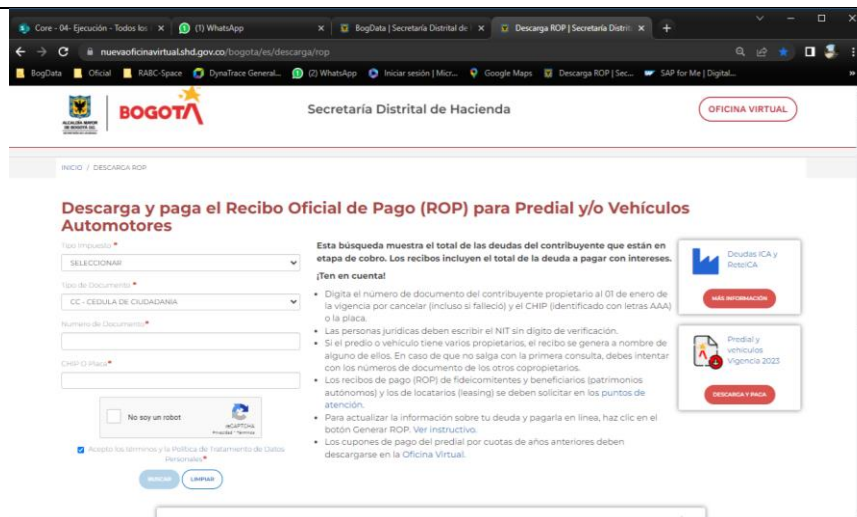
El producto fue liberado en Marzo de 2023, iniciando la fase de estabilización.

Productos – Facilidades de Pago. 50% descuento en intereses

Este producto consistió en la implementación de un beneficio tributario aprobado por el gobierno nacional, según el cual se otorga la rebaja del 50% de los intereses causados a los contribuyentes con deudas atrasadas, que cumplan con unos criterios mínimos:

- Pago de la totalidad de la deuda

	•Hasta una fecha de vigencia específica Desafíos Técnicos Los principales aspectos técnicos asociados con este producto fueron •Fue necesaria la creación de la solución simplificada por medio de ajustes de desarrollo ABAP, debido a que no se tienen activados en el sistema la gestión de campañas. •Dada la urgencia del requerimiento, se creó una funcionalidad básica con base en un parámetro con el porcentaje de descuento. •En general, no se cuenta con los programas fuente de los desarrollos del portal, por lo cual se debe acudir a procesos de ingeniería reversa o la generación de componentes sustitutos •Dentro del alcance no se incluyó: - Rango de fechas de aplicación del descuento - Conceptos de descuento por beneficio a nivel de cuenta corriente (operaciones parciales y principales) - Imputaciones a contabilidad (correlación con cuentas contables) •Ajustes a desarrollos de estado de cuenta que permitieran visualizar el beneficio obtenido El producto fue liberado en Abril de 2023, iniciando la fase de estabilización. Productos – Declaración en Blanco Funcionalidad definida para facilitar al contribuyente realizar un mayor espectro de gestiones especiales sobre sus obligaciones tributarias, partiendo inclusive, de un formulario con la información clave de la declaración completamente editable, para su posterior presentación e incorporación en el flujo de gestión tributaria. Desafíos Técnicos Los principales aspectos técnicos asociados con este producto fueron •En general, no se cuenta con los programas fuente de los desarrollos del portal, por lo cual se debe acudir a procesos de ingeniería reversa o la generación de componentes sustitutos •El alcance que fue construido no representó problemas de índole técnico para su creación, solo represento un tiempo prolongado de construcción para generar el comportamiento de pantalla necesario para la gestión de la información en la oficina virtual. •La parte no construida y considerada fuera de alcance por la alta intrusividad y esfuerzo requerido representa un reto técnico debido a la migración simplificada de información, es decir, el no contar en el modelo actual con toda la estructura de una deuda pagada (soporte tributario, cuenta por cobrar, pago, efecto compensación, etc) no permitirá construir de manera efectiva una solución del proceso correctivo. El producto fue liberado en mayo 2023, iniciando la fase de estabilización. Productos – Descarga ROP Vigencias Anteriores Similar al escenario anterior, el Descarga ROP de vigencias Anteriores surge por dos razones primordiales. La primera, el deficiente manejo a través de la Oficina Virtual para escenarios de deudas vencidas (vigencias anteriores), su reliquidación, cálculo de intereses y/o sanciones. La segunda razón tiene que ver con la norma emitida por el gobierno nacional, según la cual se debía implementar un beneficio de descuento del 50% del valor de los intereses de los impuestos nacionales y territoriales con vigencia hasta el 30 de junio de 2023.
--	--



Desafíos Técnicos

Los principales aspectos técnicos asociados con este producto fueron

- Vulnerabilidad de seguridad en la capa web.
 - CSRF Token fue deshabilitado, notificado a SDH y la solución aceptada por SDH fue el uso de WAF para reducir el riesgo de ese tipo de ataque
 - El filtro de consentimiento fue deshabilitado.
- Vulnerabilidad de seguridad en la capa de aplicación.
 - Uso de la versión de bibliotecas antiguas eliminada y actualizada para usar la versión OOTB (72 vulnerabilidades eliminadas, 11 vulnerabilidades pendientes).
 - Las contraseñas persistieron en local.properties
 - Falta de uso de la llamada API del servicio web que expone el TRM y SAP PO sin seguimiento.
 - Salida de datos de registro confidenciales en la consola usando System.println
 - La contraseña de acceso a SAP PO se mantuvo en local.properties.
- Problemas de Commerce de SAP
 - Falta de uso de la plantilla y el estilo de la página, lo que impide la reutilización de la hoja de estilo.
 - Mal uso de los componentes de CMS que impiden que los administradores de contenido cambien los contenidos
 - El contenido de la página administrada está codificado de forma rígida y requiere una nueva implementación para cambiar el contenido
- En general, no se cuenta con los programas fuente de los desarrollos del portal, por lo cual se debe acudir a procesos de ingeniería reversa o la generación de componentes sustitutos
- Documentación
 - No hay documentación sobre las integraciones con SAP PO
 - Sin descripciones mínimas de componentes

El producto se habilitó en producción el 16 de Junio de 2023, fecha en la que se inicia el proceso de estabilización.

Productos – Aplicación de Pagos

El mayor volumen de incidentes recopilados, quejas o derechos de petición de la ciudadanía desde la puesta en operación de los impuestos liberados, se concentran en la no visualización de

la aplicación de pagos en la Cuenta Corriente de los contribuyentes, lo que mina la credibilidad en BogData y fomenta el temor de la pérdida de pagos efectuados.

Por ello se determina la necesidad de revisar el proceso desde el inicio de la cadena, con un equipo dedicado exclusivamente para ello, conformado por funcionarios de la DIB, técnicos de la DIT, consultores de SAP.

Como resultado de las revisiones y análisis de los estados de cuenta como punto final y de los procesos de información en la cadena desde la notificación del pago por los diferentes canales, se confirman deficiencias en el tratamiento de la información en los diferentes escenarios y su reflejo final en la cuenta corriente y estados de cuenta de los ciudadanos.



PROGRAMA CORE 2022
Escenarios Aplicación de Pagos

Diagnóstico (Triage)

- Síntomas
- Grupos y familias de casos
- Programa identificación

Corrección

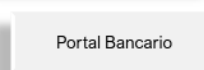
- Corrección casos actuales
- Clarificación casos actuales
- Programa corrección

Causa Raíz

- Análisis
- Identificación

Remediación

- Ajuste origen



Aunque los pagos se reciben y registran en las plataformas bancarias y de allí son reportados a la SDH por los canales establecidos, por diferentes eventos que hoy son objeto de análisis y remediación, éstos no llegaban finalmente a reflejarse en la Cuenta Corriente del contribuyente y quedaba en pasos intermedios dentro del sistema (Clarificación o Compensación).

Se identifican casuísticas y escenarios con características similares, que se enmarcan en paquetes de tratamiento para los que se establecen líneas de tratamiento particulares de solución.

Los escenarios identificados asociados con pagos por PSE inicialmente fueron:

CASO	PSE
A	El pago recibido generó un Saldo a favor del Contribuyente sin que se identifique ningún otro concepto pendiente de pago. La compensación está bien aplicada y el saldo a favor es real
B	(Exclusivo para Impuesto Vehicular): El pago recibido generó un saldo a favor del Contribuyente, pero aún existe en la cuenta del contribuyente un monto por cobrar por concepto de Semaforización. Después de aplicar la corrección puede suceder cualquiera de las siguientes situaciones: • Compensa y queda sin deuda. • Compensa y queda con deuda. • Compensa y queda con saldo a favor.
C	El pago recibido generó saldo a favor del Contribuyente debido al tratamiento inadecuado de un descuento por pronto pago. En este caso el monto de Saldo a favor del Contribuyente es <u>igual</u> al monto del descuento por pronto pago. • Compensa y queda sin deuda
D	El pago recibido generó un saldo a favor del Contribuyente debido al tratamiento inadecuado de un descuento por pronto pago. En este caso el monto de saldo a favor del Contribuyente es <u>mayor</u> al monto del descuento por pronto pago. • Compensa y queda sin deuda
E	El pago recibido generó un saldo a favor del Contribuyente debido al tratamiento inadecuado de un descuento por pronto pago. En este caso el monto de saldo a favor del Contribuyente es <u>menor</u> al monto del descuento por pronto pago. • Compensa y queda con deuda
NULL	• El pago se aplica y refleja correctamente
X	• El pago no se refleja correctamente en la Cuenta Corriente. El análisis del escenario o caso no se ha abordado hasta la fecha de reporte

Mientras que los escenarios identificados asociados con pagos por Ventanilla fueron:

CASO	VENTANILLA
A	Se encuentra una diferencia a favor o en contra del contribuyente calculada por la solución, se realiza una validación de los conceptos de descuento por pronto pago e intereses frente a la fecha de vencimiento, para determinar su validez. Puede suceder lo siguiente: • Pago en una fecha sin sobrepasar el primer vencimiento, tiene derecho al descuento por pronto pago, compensa el concepto descuento por pronto pago y anula intereses. • Pago en una fecha entre el primero y segundo vencimiento, NO tiene derecho al descuento por pronto pago. Anula el concepto descuento por pronto pago e intereses.
B	Se encuentra el concepto de descuento por pronto pago descontado del valor del impuesto, pero generado después de la fecha de vencimiento. • El contribuyente asume que tiene derecho a dicho descuento y paga • Se anula el descuento y queda con deuda

Así pues, se trabaja en dos frentes de forma paralela:

- *El diagnóstico y reparación técnica de los componentes que generaron las anomalías en la aplicación del pago
- *La identificación, tratamiento, reparación y verificación de paquetes de escenarios masivos
- *El tratamiento unitario (generalmente de forma manual), de algunos pagos que responden a escenarios muy particulares

De esta forma se diseñan y construyen rutinas de evaluación y reparación, que permiten el análisis masivo y aplicación de pagos para los escenarios tratados, corrigiendo el reflejo de la operación dentro del sistema y desentramando el flujo de cada pago hasta su reflejo en la cuenta del contribuyente con las condiciones y características pertinentes. Paulatinamente, el desarrollo

hecho para esta remediación se ha complementado, abarcando cada vez más casuísticas y escenarios de reparación.

El ejercicio de análisis se inicia en Noviembre de 2022 con las siguientes cifras estadísticas sobre los pagos recibidos en 2022 según los escenarios descritos:

Estadísticas iniciales - feb8													
CASO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total general
1	10.477	3.135	4.364	937	557	982	264	309	1	3		2	21.031
A	663	579	843	1.691	732	1.085	1.493	4.582	1.127	849	793	1.016	15.453
B	65	118	155	505	20	69	43	907	1.683	82	11	14	3.672
C						125	19.129	35.664	7.980	4.979	6.395	7.896	82.168
D							1	330	825	600	610	933	3.299
E			1				336	1.518	514	394	122	138	3.023
Nul	28.564	70.817	135.492	117.307	196.740	454.717	203.037	168.563	17.340	10.938	16.927	13.085	1.433.527
X	27.904	17.158	7.714	164	237	510	3.314	1.202	404	657	424	635	60.323
Total	67.673	91.808	148.568	120.604	198.286	457.488	227.617	213.075	29.874	18.502	25.282	23.719	1.622.496

Los resultados obtenidos en términos de aplicación de pagos, tenemos:

BALANCE APLICACIÓN DE PAGOS					
Tipologías	Total pagos acumulado	Total pagos aplicados (Enero - junio 2023)		Total pagos pendientes (Enero - junio 2023)	
	a 31/05/2023	Total Acumulado a 28/06/2023 (enero-mayo)	% Avance	Total Pendiente (Enero-Mayo 2023)	% Pendiente
PAGOS 2023	3.202.082	3.073.801	95,99%	128.281	4,01%
Ventanilla (Enero - Mayo)	2.032.522	1.927.211	94,82%	105.311	5,18%
Ventanilla 2021 y anteriores	89.254	50.212		39.042	
Ventanilla 2022	62.821	12.679		50.142	
Ventanilla 2023	1.880.447	1.864.320		16.127	
Pse (Enero - Mayo)	1.169.560	1.146.590	98,04%	22.970	1,96%
PSE 2021 y anteriores	45.969	42.361		3.608	
PSE 2022	24.730	12.720		12.010	
PSE 2023	1.098.861	1.091.509		7.352	
PAGOS 2022	4.526.173	4.349.934	96,11%	176.239	4,23%
Ventanilla	2.899.339	2.747.131	94,75%	152.208	
PSE	1.626.834	1.602.803	98,52%	24.031	
TOTAL (2022 + 2023)	7.728.255	7.423.735		304.520	

Fecha de corte: 28/06/2023 - pagos efectuados hasta el 31 de mayo de 2023

Aunque el avance ha sido sustancial en este frente, se ha llegado a un punto en el que la mayoría de los casos que aún no han sido solucionados, presentan características muy particulares que no pueden ser tratados de forma masiva, por lo cual su resolución tendrá que ser caso a caso y fruto del análisis exhaustivo de los trámites, documentos, valores, datos y cronología involucrados. Con éste fin la DIB ha colocado un equipo de trabajo con la misión de tratar dichos casos.

Durante esta fase del proyecto, la temática relacionada con SPAC, no pudo ser tratada ni evaluada por el equipo.

Desafíos Técnicos

Los principales aspectos técnicos asociados con este producto fueron

- Limitado conocimiento, experticia técnica y autoconfianza del equipo de la SDH-DIT para adelantar apoyo en tareas de alta complejidad o intrusividad sobre los componentes de la plataforma
- Procedimiento para validación de cálculo de intereses con tasas históricas ya que en BogData se estaban calculando el cálculo se hacía con una tasa única vigente a la fecha del día.
- Realización de cálculo y contabilización de intereses aplicables al momento de recibir el pago anulando automáticamente cualquier cálculo anterior que haya perdido validez. BogData no recalculaba los intereses para la totalidad del período vencido, sino que mantenía los calculados inicialmente.

• Para el caso de los descuentos que se generan en el momento de la factura o la declaración, estos tienen una fecha de vencimiento y una vez pasada dicha fecha no se estaban cancelando. Se complementó la rutina de aplicación de pagos para que una vez pasada la fecha de vencimiento se anulen las posiciones de descuento y el pago se aplique a las posiciones de impuestos y otras que aplique en el momento.

• Se generó una matriz con las combinaciones posibles para aplicar el proceso de compensación considerando lo siguiente:

- Fecha de aplicación respecto al primer y segundo vencimiento

- Importe total o parcial

- Posiciones adicionales al impuesto como son intereses, sanciones y descuentos adicionales

Con base en esta matriz se dejaron las bases para ajustar el desarrollo.

Productos – Transferencia de Conocimiento

Con el objetivo de reducir la falta de conocimiento (especialmente técnico) de los componentes y estructuras de BogData, se plantea la necesidad de realizar acciones dirigidas a sembrar en el equipo de la SDH, las bases y fundamentos de los temas que se traten durante el transcurso del ejercicio.

Para tal efecto se determinó el siguiente manejo:

El equipo de SAP prepara la documentación de el/los incidente/s o caso/s a revisar

• Los documentos y temas por tratar son expuestos en el repositorio determinado para ello y se envía comunicación al equipo técnico y funcional de la SDH

• El equipo SDH analiza los documentos y extrae de ellos las dudas o inquietudes sobre lo allí consignado por SAP

• En la sesión de Transferencia de Conocimiento, programada todos los martes a las 14:00, se realiza la revisión de los documentos, así como la presentación sobre el sistema de los elementos y objetos técnicos involucrados

Por asuntos de prioridades de negocio, al terminar el presente contrato no se alcanzó a evacuar la transferencia de todos los puntos atendidos. Dado que el tiempo contratado se consumió mayoritariamente en atención de requerimientos e incidentes, se estableció que el proceso de transferencia se continuaría como ejercicio formal durante el transcurso del contrato de soporte del segundo semestre de 2023 (Soporte N2 2023-S2), durante el cual se realizarán las transferencias pendientes del contrato que aquí se termina, así como de los eventos que se atiendan durante la ejecución del nuevo contrato.

Productos – Otros

Además de los productos citados, otros asuntos tratados en las mesas de trabajo y seguimientos realizados durante el ejercicio por el equipo de consultores y funcionarios de la SDH fueron:

Tema	
1% descuento adicional	
OV Prioridades	
Anulación y reexpedición de facturas	
CRM Expediente digital - Integración WCC	
CRM Formatos	
CRM Incidentes	
CRM Actos masivos	
Descuento adicional + Descuento de combustible	
Incidentes Publicidad Visual Exterior	
Incidente Multi-propietarios / Copropiedad	

	Mesa intereses y facilidades de pago	
	Mesas de: Clarificación de Pagos	
	Migración Actos oficiales	
	Oficina Virtual	Ajustes funcionales y técnicos
Desafíos Técnicos Los principales aspectos técnicos asociados con este producto fueron: •Conocimiento incompleto de los funcionarios de la SDH de algunos procesos y funcionalidades embebidas en el modelo •Modelo con limitado uso de estructuras y funcionalidades provistas por la solución SAP, algunas de las cuales fueron reemplazadas o duplicadas en estructuras construidas para la SDH (desarrollos Z) •No se contó con documentación funcional ni técnica para la evaluación y dimensionamiento de las actividades. Por lo tanto, para cada requerimiento fue necesario la revisión de los objetos de configuración y desarrollo existentes en sistema para poder determinar el delta necesario para el cumplimiento de los requerimientos. •El ambiente de desarrollo no tenía la habilitación financiera y presupuestal lo cual impidió ejecutar pruebas unitarias en este ambiente. Como consecuencia los tiempos se vieron impactados porque se requería por cada cambio hacer transportes a calidad para las validaciones correspondientes en configuraciones y desarrollos. •En algunos incidentes reportados se identificó que los procesos de negocio quedaron implementados apuntando a repositorios temporales para la lectura del ejercicio previo para lo cual fue necesario en 2023 y posteriores redireccionar hacia el propio historial en BogData. •Muchos desarrollos se quedaron en construcción en el ambiente de desarrollo lo cual origina que se tenga que revisar versiones y objetos dependientes. Esto implica mucho tiempo de revisión y cuando se llega a pasar un transporte a calidad se tienen que arreglar los errores que salgan. •Hay transportes de workbench liberados en desarrollo que no se pasaron a productivo. •Al copiar el ambiente de productivo a calidad se perdieron las OT que se encontraban en calidad y que no se habían pasado a productivo. Las principales actividades realizadas por los consultores del contratista se registran en los reportes de tiempo de cada periodo.		

RESUMEN DEL PLAZO

Plazo pactado	Plazo	Fecha desde	Fecha hasta
Inicial	7 Mes(es)	01/11/2022	31/05/2023
Prorroga 1	1 Mes(es)	01/06/2023	30/06/2023
Plazo total	8 Mes(es)	01/11/2022	30/06/2023
Plazo total ejecutado	7 Mes(es) 6 Día(s)	01/11/2022	07/06/2023

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de NUEVE MIL CUATROCIENTOS ONCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE(\$ 9.411.880.000) por concepto de la ejecución del contrato 220787.

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3001065510-2022	12/01/2023	1.181.840.000
3001066776-2022	12/01/2023	1.181.840.000
3000116099-2023	28/03/2023	1.181.840.000
3000163393-2023	28/03/2023	1.181.840.000
3000262596-2023	02/06/2023	1.181.840.000
3000388078-2023	27/06/2023	1.181.840.000
3000424498-2023	25/07/2023	1.181.840.000
3000465929-2023	26/07/2023	1.139.000.000
TOTAL PAGADO		9.411.880.000

Balance financiero de la Ejecución del contrato			
Valor inicial del contrato	8.272.880.000	0	0
Valor adiciones	1.139.000.000	0	0
Valor total ejecutado	0	0	9.411.880.000
Valor total de pagos realizados	0	9.411.880.000	0
Valor no ejecutado del contrato	0	0	0
Saldo a favor del Contratista	0	0	0
Saldo a favor de la SDH o no ejecutado	0	0	0
SUMAS IGUALES	9.411.880.000	9.411.880.000	9.411.880.000

Detalle de amortización del anticipo

Datos del giro del anticipo

Moneda	Valor contrato	% Anticipo	Doc. Compras	No. pago	Ejercicio	Valor anticipo	Fecha de giro
N/A							

Total, anticipo

Detalle de amortización del anticipo

Consecutivo	Doc. material	Año	Fecha del documento	Moneda	Importe bruto factura	Valor amortizado	Valor pagado	Saldo del anticipo o valor por amortizar
N/A								

Totales

0

0

0

0

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

Valor faltante por ejecutar y/ o pagar

CERO PESOS MONEDA CORRIENTE (\$ 0)

RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO

Ninguno

NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR

El servicio de Soporte de Nivel 2 por parte del equipo de consultoría inició el 1 de noviembre de 2022 y culminó de forma anticipada y acordada, el 7 de junio de 2023, mediante Modificación a la OC 97677, al cumplirse la aplicación de las 13.320 horas, o 1.665 días de soporte contratados.

ESTADO DE LAS GARANTÍAS

A continuación, se relaciona la garantía y demás pólizas que ampararon el contrato, con los respectivos amparos constituidos:

GARANTIAS DE CUMPLIMIENTO LEGALIZACIÓN CONTRATO

Garantía No: 15-44-101269829

Anexo No: 000

Aseguradora: Seguros del Estado S.A.

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
CUMPLIMIENTO	Cumplimiento del Contrato	1.240.932.000	20/10/2022	24/11/2023
CUMPLIMIENTO	Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales	413.644.000	20/10/2022	24/05/2026
CUMPLIMIENTO	Calidad y Correcto Funcionamiento de los Bienes	1.654.576.000	20/10/2022	24/05/2024

GARANTIAS DE CUMPLIMIENTO ÚLTIMAS APROBADAS

Garantía No: 15-44-101269829

Anexo No: 002

Aseguradora: Seguros del Estado S.A.

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
CUMPLIMIENTO	Cumplimiento del Contrato	1.411.782.000	20/10/2022	30/12/2023
CUMPLIMIENTO	Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales	470.594.000	20/10/2022	30/06/2026
CUMPLIMIENTO	Calidad y Correcto Funcionamiento de los Bienes	1.882.376.000	20/10/2022	30/06/2024

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL LEGALIZACION CONTRATO

Garantía No.

Anexo No.

Aseguradora.

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
N/A				

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL ÚLTIMAS APROBADAS

Garantía No:

Anexo No:

Aseguradora:

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
N/A				

DATOS SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Fecha inicio contrato	Fecha terminación contrato	Tiempo de suspensión	Fecha inicio suspensión	Nueva fecha de vencimiento	No. suspensión
N/A					

CERTIFICACIÓN PAGO APORTES

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Revisor Fiscal para el trámite de pago durante la ejecución del contrato, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el instituto colombiano de bienestar familiar y servicio nacional de aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CON EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL

De acuerdo con la verificación efectuada por la supervisión, EL CONTRATISTA durante el plazo de ejecución del contrato, acreditó el pago de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007 y 1150 de 2007 y demás normas que las reglamenten o complementen.

INFORMACIÓN DE INTERÉS DOCUMENTAL

N/A

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

N/A

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Valoración de cumplimiento de las obligaciones pactadas

ALTA ☒ MEDIA ☐ BAJA ☐

Valoración de oportunidad de entrega de los bienes y/o servicios suministrados

ALTA ☒ MEDIA ☐ BAJA ☐

Valoración calidad del servicio y/o de los elementos suministrados

ALTA ☒ MEDIA ☐ BAJA ☐

Fecha de firma 30.10.2023.

SUPERVISOR:	RAUL ALBERTO BERMUDEZ CRUZ-ASESOR - DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.
--------------------	--

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

Elaboró: **MDG**