INFORME

CONTRATO NO 241031

ENERO 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA



AXON 360

bpm consulting

CONTENIDO

01.
Información Contrato

02.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.1 *Estructura General Organizacional*

2.2*. Ubicación de Personal por Sedes*

2.3. *Formación y Capacitación*

2.4. *Banco de Hojas de Vida*

2.5. *Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff*

2.5.1 *Informe Jefe de Operaciones de Servicio*

2.5.2 *Informe Supervisores de Servicio*

2.5.3 *Informe Lideres de Calidad*

2.5.4 *Informe Mineros de Datos*

2.6. *Prendas Institucionales*

2.7. *Protocolo Agentes de Reserva*

CONTENIDO

03
REGISTRO DE SOLICITUDES ENERO 2025

04.
SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

4.1 *Reporte Centro de Experiencia 114*

4.2. *Reporte Centro de Experiencia Plaza de las Américas*

05.
PANTALLAS DE ALTO CONTRASTE

06.
QUIOKOS DE AUTOATENCIÓN

6.1. *Informe De solicitud de incidentes y Solicitudes*

07.
CONECTIVIDAD

7.1. *Canal Dedicado*

08.
LICENCIA ANALÍTICA DE DATOS

CONTENIDO

09
SOFWARE DE TIPIFICACIÓN

09.1. *Plataforma de Control de Acceso*

10.
PROCESO PRESENCIAL

11.
OMNICANALIDAD

11.1. *Informe de videollamada*

11.2. *Informe de Agendamiento*

11.3. *Informe de Mensajería Mailing*

11.4. *Informe de Mensajería telefónica y sms*

11.5. *Informe de redes sociales*

12
CALIFICADORES DE SERVICIO

CONTENIDO

13
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) CENTROS DE EXPERIENCIAS

14.
PONDERACIÓN DE CALIDAD

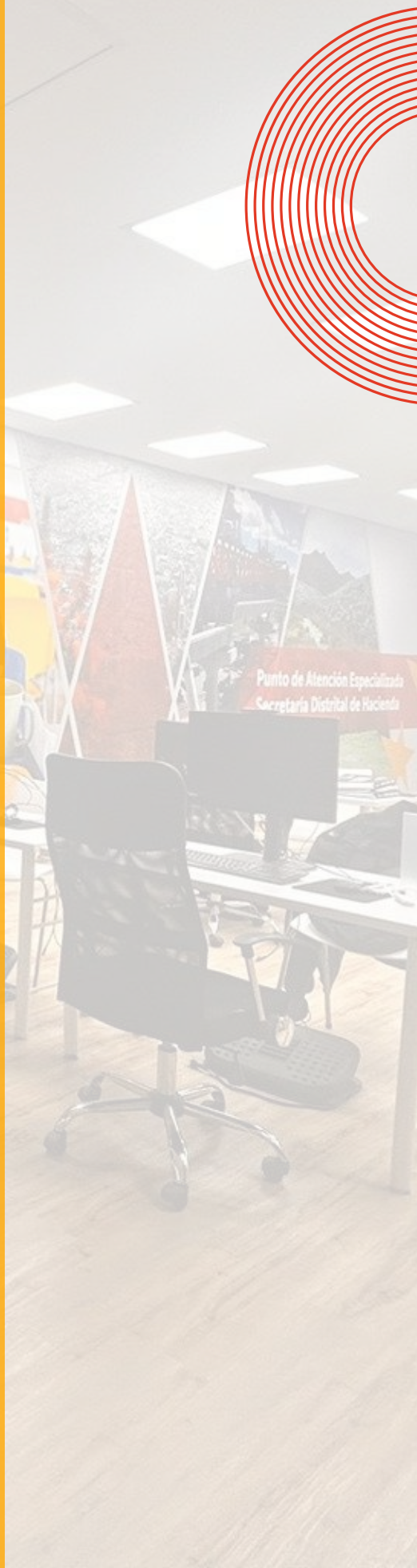
14.1. *Medición de calidad puntos de Atención*

14.2. *Acta Entrega Quiosco Como Valor Agregado*

15.
OBLIGACIONES GENERALES

16.
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



01.
INFORMACIÓN CONTRATO

INFORMACIÓN CONTRATO
NO 241031 - 2024



DETALLE CONTRATO

Valor de Contrato	$ 26.310.209.000
Duración de contrato	9 meses
Supervisor Subdirección de Educación Tributaria y Servicio:	Aleida Fonseca Marín
Oficina de Atención al ciudadano	Patricia Ochoa Restrepo
Representante Legal	Gilberto Garcia Buitrago

Objeto

Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio



02.

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.1 ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



GILBERTO GARCIA
DIRECTOR



DIEGO ALZATE
COORDINADOR



RICARDO ZAMORA
LIDER DE CALIDAD



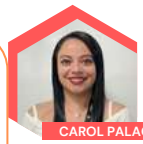
ALEXIS COLMENARES
MINERIA DE DATOS
BACKOFFICE



IVAN RODRIGUEZ
JEFE DE OPERACIONES
MINERIA DE DATOS



LUIS MORALES
MINERIA DE DATOS
CADE OCCIDENTE



CAROL PALACIOS
LIDER DE CALIDAD
CADE SUR



SANDRA PEREZ
LIDER DE CALIDAD
CADE OCCIDENTE



MARILUZ OYOLA
LIDER DE CALIDAD
SUPERCAD



KEVIN MORA
MINERIA DE DATOS
BACKOFFICE



DANIEL RODRIGUEZ
MINERIA DE DATOS
OMNICANALIDAD



REINALDO BARRIOS
MINERIA DE DATOS
SUPERCAD



KATHERINE CAMPAÑA
LIDER DE CALIDAD
BACKOFFICE



TATIANA GARCIA
LIDER DE CALIDAD
CENTROS DE EXPERIENCIA



ROSA ESTRADA
LIDER DE CALIDAD
OMNICANALIDAD



CARLOS HURTADO
JEFE DE OPERACIONES
SUPERCAD



CLARA PABA
JEFE DE OPERACIONES
CENTROS DE EXPERIENCIA



EMMA MEZA
JEFE DE OPERACIONES
SUPERCAD OCCIDENTE



MAURICIO SIERRA
JEFE DE OPERACIONES
OMNICANALIDAD



DANIEL GARNICA
JEFE DE OPERACIONES
SUPERCAD SUR



DIANA CABEZAS
JEFE DE OPERACIONES
BACKOFFICE



EDWARD OLIVEROS
SUPERVISOR
SUPERCAD



NATALIA CALDERON
SUPERVISOR
SUPERCAD



ANDREA GAITAN
SUPERVISOR
C.E. CALLE 114



JOHANNA MORALES
SUPERVISOR
C.E. PLAZA AMERICAS



ANTONIO RODRIGUEZ
SUPERVISOR
CALLE 13 - ENGATIVA - MOVIL



HECTOR GARCIA
SUPERVISOR
SUBA



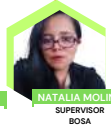
MAURICIO GONZALEZ
SUPERVISOR
OMNICANALIDAD



ALEJANDRA CENDALES
SUPERVISOR
20 DE JULIO - MANITAS



PAOLA IBAÑEZ
SUPERVISOR
AMERICAS



NATALIA MOLINA
SUPERVISOR
BOSA

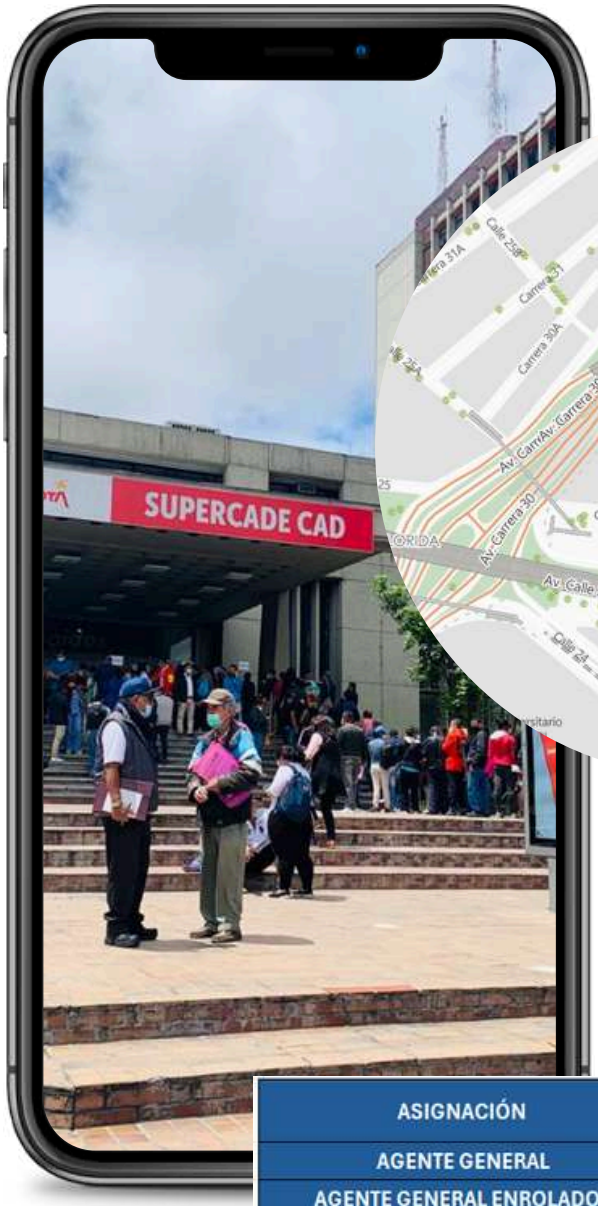


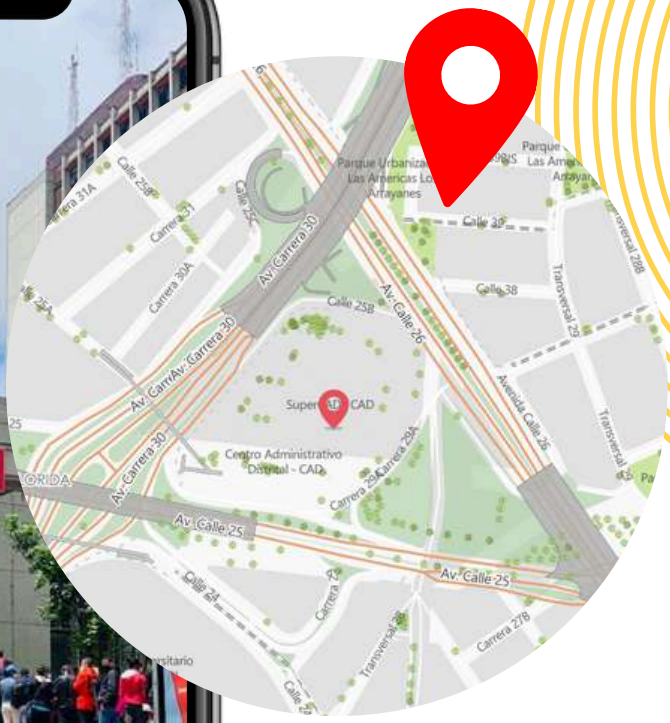
FRANCISCO SANCHEZ
SUPERVISOR
BACKOFFICE

AGENTES

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

SUPERCADE CAD





ASIGNACIÓN	DISTRIBUIDOS EN OFICINAS	SUPERCADE CAD	TOTAL GENERAL
AGENTE GENERAL	11	38	**49**
AGENTE GENERAL ENROLADOR	0	5	**5**
AGENTE PROFESIONAL	11	5	**16**
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	5	0	**5**
AGENTE TECNICO	12	0	**12**
COORDINADOR	0	1	**1**
JEFE DE OPERACIONES	0	2	**2**
LIDER DE CALIDAD	0	2	**2**
MINERO DE DATOS	0	1	**1**
SUPERVISOR	0	2	**2**
TOTAL GENERAL	**39**	**56**	**95**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

SUPERCADES SUR



ASIGNACIÓN	AGENTE GENERAL	AGENTE GENERAL ENROLADOR	AGENTE PROFESIONAL	JEFE DE OPERACIONES	LIDER DE CALIDAD	SUPERVISOR	TOTAL GENERAL
SUPERCADE 20 DE JULIO	4	1	1	1	1	0	8
SUPERCADE AMÉRICAS	7	2	1	0	0	1	11
SUPERCADE BOSA	3	1	1	0	0	1	6
SUPERCADE MANITAS	3	0	1	0	0	1	5
TOTAL GENERAL	**17**	**4**	**4**	**1**	**1**	**3**	**30**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

SUPERCADES OCCIDENTE



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE HACIENDA | BOGOTÁ

ASIGNACIÓN	AGENTE GENERAL	AGENTE GENERAL ENROLADOR	AGENTE PROFESIONAL	MINERO DE DATOS	SUPERVISOR	LIDER DE CALIDAD	JEFE DE OPERACIONES	TOTAL GENERAL
SUPERCADE CALLE 13	2	1	1	1	1	1	1	8
SUPERCADE ENGATIVA	2	0	1	0	0	0	0	3
SUPERCADE SUBA	3	2	1	0	1	0	0	7
TOTAL GENERAL	**7**	**3**	**3**	**1**	**2**	**1**	**1**	**18**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

CENTRO DE EXPERIENCIA

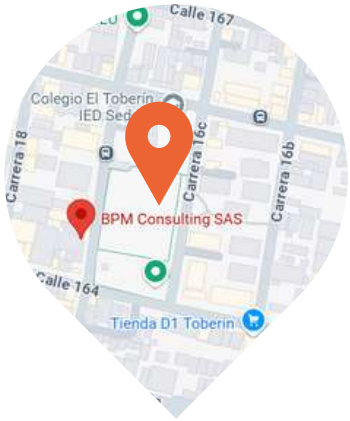


ASIGNACIÓN	AGENTE GENERAL ENROLADOR	AGENTE PROFESIONAL	AGENTE PROFESIONAL (SOPORTE TECNICO)	AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	LIDER DE CALIDAD	SUPERVISOR	JEFE DE OPERACIONES	TOTAL GENERAL
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	1	4	1	4	0	1	1	12
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	1	4	1	0	1	1	0	8
TOTAL GENERAL	2	8	2	4	1	2	1	20

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

OMNICANAL, BACKOFFICE, MÓVIL

Cra 17 No 164 - 25 Bogota



ASIGNACIÓN	BACKOFFICE	MOVIL	OMNICANALIDAD	TOTAL GENERAL
AGENTE BACK UP	0	0	2	2
AGENTE GENERAL	0	3	30	33
AGENTE PROFESIONAL	25	0	4	29
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	4	0	0	4
AGENTE TECNICO	6	0	5	11
AGENTE TECNICO - (LSC)	0	0	1	1
COORDINADOR	0	0	1	1
JEFE DE OPERACIONES	1	0	1	2
LIDER DE CALIDAD	1	0	3	4
MINERO DE DATOS	2	0	1	3
SUPERVISOR	1	0	1	2
TOTAL GENERAL	**40**	**3**	**49**	**92**

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, se presenta el informe correspondiente a las capacitaciones realizadas durante el mes de enero. Estas actividades tuvieron como objetivo fortalecer las competencias del personal en áreas clave para el desarrollo institucional.

.Detalle de las Capacitaciones

A continuación, se detallan las capacitaciones efectuadas:

Fecha	Tema	Modalidad	Participantes	Capacitador
30/01/2025	Guia de Tramites	Presencial	23	Francisco Sanchez
29/01/2025	Gestión de Cobro Express	Presencial	8	Francisco Sanchez
27/01/2025	Capacitación Sujeción Pasiva	Presencial	19	Diego Fernando Sanchez
8/01/2025	Presentación y formalización de la Gestión y Bases OGESE	Presencial	22	Francisco Sanchez
24/01/2024	Presentación Normas UT	Presencial	31	Diana Cabezas, Katherine Campaña







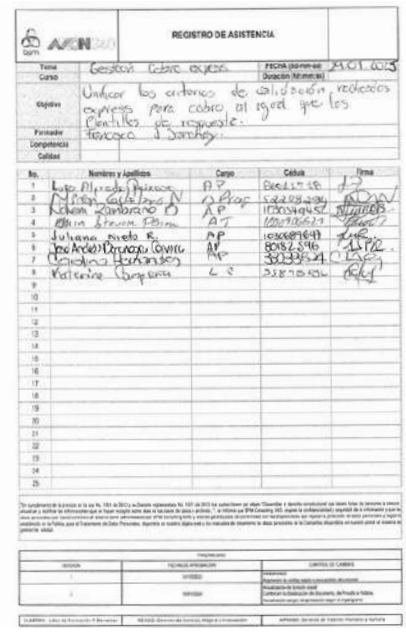
2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, se presenta el informe correspondiente a las capacitaciones realizadas durante el mes de enero. Estas actividades tuvieron como objetivo fortalecer las competencias del personal en áreas clave para el desarrollo institucional.

.Detalle de las Capacitaciones

A continuación, se detallan las capacitaciones efectuadas:

Fecha	Tema	Modalidad	Participantes	Capacitador
30/01/2025	Guia de Tramites	Presencial	23	Francisco Sanchez
29/01/2025	Gestión de Cobro Express	Presencial	8	Francisco Sanchez
27/01/2025	Capacitación Sujeción Pasiva	Presencial	19	Diego Fernando Sanchez
8/01/2025	Presentación y formalización de la Gestión y Bases OGESE	Presencial	22	Francisco Sanchez
24/01/2024	Presentación Normas UT	Presencial	31	Diana Cabezas, Katherine Campaña







2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, se presenta el informe correspondiente a las capacitaciones realizadas durante el mes de enero. Estas actividades tuvieron como objetivo fortalecer las competencias del personal en áreas clave para el desarrollo institucional.

.Detalle de las Capacitaciones

A continuación, se detallan las capacitaciones efectuadas:

Fecha	Tema	Modalidad	Participantes	Capacitador
14/01/2025	Paquete Tributario 2025	Presencial	33	Oscar Rueda
14/01/2025	Sujeciones Pasivas y Tributación	Presencial	71	Danisla de los Angeles Suarez
20/01/2025	Aplicativo SAP CRM, Pautas comunicaciones enviadas, Proceso elaboración de respuestas PQRS	Presencial	22	Oscar Rueda
21/01/2025	Protocolos de servicio, Preturnos, informe de Gestión	Presencial	26	Carlos Moreno







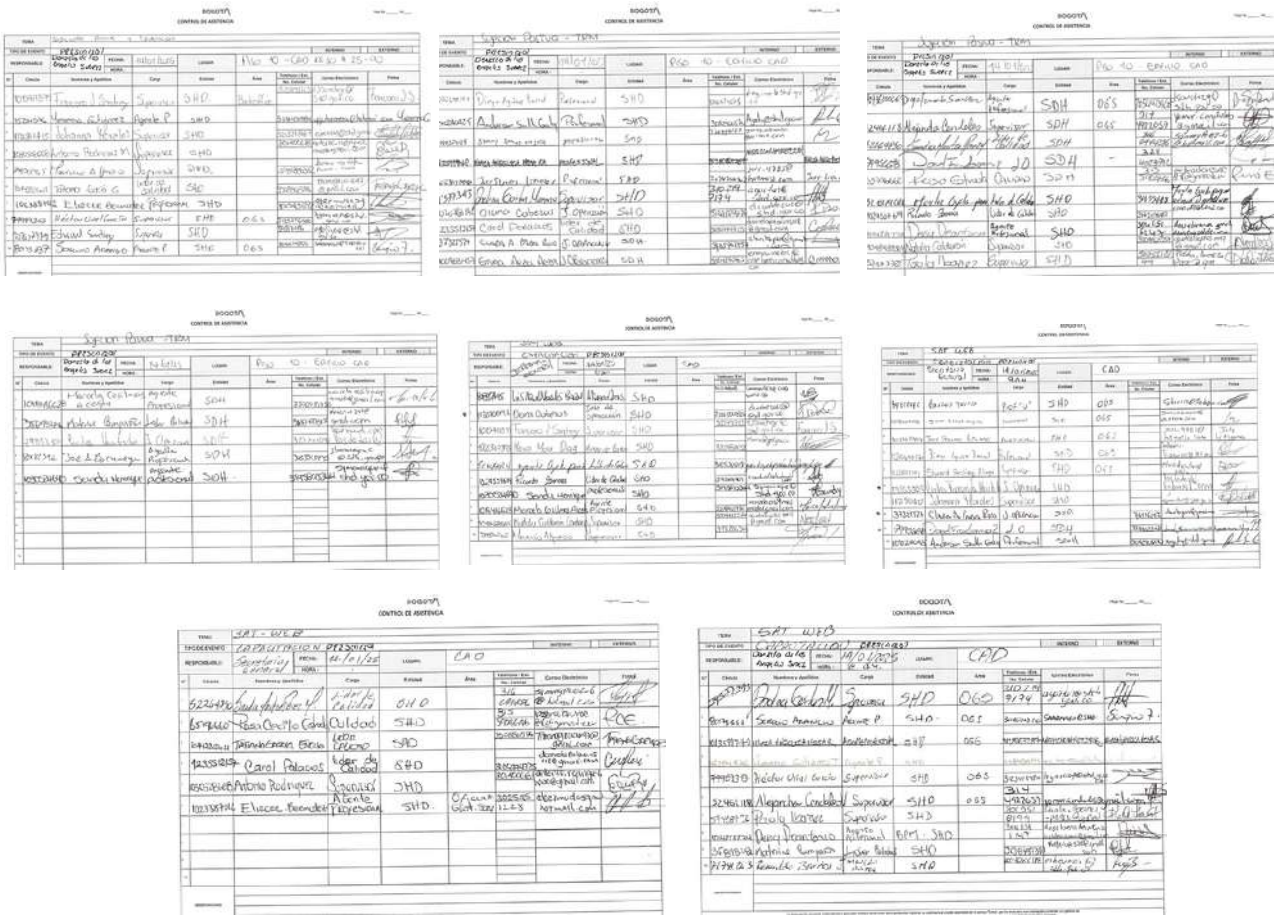



2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, se presenta el informe correspondiente a las capacitaciones realizadas durante el mes de enero. Estas actividades tuvieron como objetivo fortalecer las competencias del personal en áreas clave para el desarrollo institucional.

.Detalle de las Capacitaciones

A continuación, se detallan las capacitaciones efectuadas:



2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, se presenta el informe correspondiente a las capacitaciones realizadas durante el mes de enero. Estas actividades tuvieron como objetivo fortalecer las competencias del personal en áreas clave para el desarrollo institucional.

.Detalle de las Capacitaciones

A continuación, se detallan las capacitaciones efectuadas:

Fecha	Tema	Modalidad	Participación	Capacitador
15/01/2025	ki turno	Técnico	3	Natalia Franco



"AXON BPM - 2024
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

ACTA GENERAL DE CAPACITACIÓN

Código:	UT-OP-FT-061	Creación:	21-12-2024	Versión:	1	Página:	1 de 4

Fecha:	15-01-2025	Lugar:	Centro de experiencias 114
Hora:	10:30am a 12:00 pm	Tipo:	Técnico
Área responsable:	Operaciones		
Nombre del Capacitador:	Natalia Franco Rosas	Firma del Capacitador:	Natalia franco

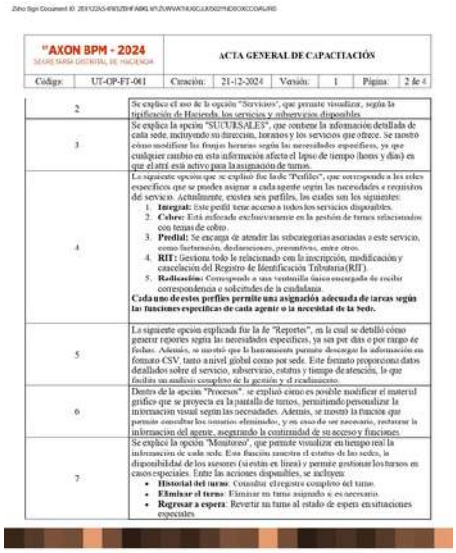
Objetivo de la capacitación

El objetivo de la capacitación es proporcionar los conocimientos necesarios para utilizar correctamente las herramientas disponibles en la plataforma Ki Turno, asegurando que los participantes puedan aprovechar todas sus funcionalidades de manera eficiente y efectiva en su entorno de trabajo.

Firma de asistencia y aceptación de temas

Nombre	Cargo	Firma
Clara Palva Roze	Jefe de Operaciones	
Andres Gantin	Supervisora	
Jhon Freddy Fajardo Rodriguez	Soporte Técnico	

Ítem	Temas de la capacitación
1	Se explica el uso de la pestaña "ASESORES", en la cual se nuestra cómo modificar los asesores, cambios contraseñas, agregar ventanillas y asignar perfiles de atención según corresponda a cada caso.



"AXON BPM - 2024
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

ACTA GENERAL DE CAPACITACIÓN

Código:	UT-OP-FT-061	Creación:	21-12-2024	Versión:	1	Página:	2 de 4

2	Se explica el uso de la opción "Servicios", que permite visualizar, según la tipificación de Hacienda, los servicios y subservicios disponibles.
3	Se explica la opción "SUCURSALES", que contiene la información detallada de cada sede, incluyendo su dirección, horarios y los servicios que ofrece. Se nuestró cómo modificar los franjas horarios según las necesidades específicas, ya que cualquier cambio en esta información afecta el lapso de tiempo (horas y días) en que el sitio está activo para la asignación de turnos.
4	La siguiente opción que se explicó fue la de "Perfiles", que corresponde a los roles específicos que se pueden asignar a cada agente según las necesidades e requisitos de servicio. Actualmente, existen seis perfiles, los cuales son los siguientes: 1. **Integral:** Este perfil tiene acceso a todos los servicios disponibles. 2. **Cobro:** Está enfocado exclusivamente en la gestión de turnos relacionados con temas de cobro. 3. **Predial:** Se encarga de atender las subcategorías asociadas a este servicio, como liquidación, declaraciones, prescritivos, entre otros. 4. **RIT:** Gestiona todo lo relacionado con la inscripción, modificación y cancelación del Registro de Identificación Tributaria (RIT). 5. **Radicación:** Corresponde a una ventanilla única encargada de recibir correspondencia o solicitudes de la ciudadanía. **Cada uno de estos perfiles permite una asignación adecuada de tareas según las funciones específicas de cada agente o la necesidad de la sede.**
5	La siguiente opción explicada fue la de "Reportes", en la cual se detalló cómo generar reportes según las necesidades específicas, ya sea por días o por rango de fechas. Además, se mostró que la herramienta permite descargar la información en formato CSV, tanto a nivel global como por sede. Este formato proporciona datos detallados sobre el servicio, subservicio, estatus y tiempo de atención, lo que facilita un análisis completo de la gestión y el rendimiento.
6	Dentro de la opción "Procesos", se explicó cómo es posible modificar el material gráfico que se proyecta en la pantalla de turnos, permitiendo personalizar la información visual según las necesidades. Además, se mostró la función que permite consultar los usuarios eliminados, y en caso de ser necesario, restaurar la información del agente, asegurando la continuidad de su acceso y funciones.
7	Se explicó la opción "Monitoreo", que permite visualizar en tiempo real la información de cada sede. Esta función muestra el estatus de las sedes, la disponibilidad de los asesores (si están en línea) y permite gestionar los turnos en casos especiales. Entre las acciones disponibles, se incluyen: • **Historial del turno**: Consultar el registro completo del turno. • **Eliminar el turno**: Eliminar un turno asignado si es necesario. • **Regresar a espera**: Revertir un turno al estado de espera en situaciones especiales.



"AXON BPM - 2024
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

ACTA GENERAL DE CAPACITACIÓN

Código:	UT-OP-FT-061	Creación:	21-12-2024	Versión:	1	Página:	3 de 4

	• **Convertir un turno en VIP**: Priorizar un turno, asignándole un estatus VIP. • **Cerrar turno**: Finalizar un turno una vez completado el proceso correspondiente. **Estas funcionalidades proporcionan un control eficiente y flexible sobre la gestión de turnos y la operación en tiempo real.**
8	Se mostró también la visualización de la plataforma desde el perfil de un agente, detallando cómo gestionar diversas opciones, tales como: • **Inicio de atención**: El agente comienza a atender al ciudadano. • **Realizar llamados dos veces**: El agente puede realizar hasta dos llamados para intentar contactar al ciudadano antes de que el sistema lo clasifique como ausente o que haya abandonado la sala. • **Tipificar como distraído**: Esta opción permite que el sistema registre al ciudadano como distraído, lo que activa la posibilidad de realizar dos llamados previos a que el sistema lo considere como abandono de sala. • **Campo para comentarios**: Es importante que el agente ingrese comentarios finales sobre la atención brindada, tales como: trámites realizados, si no se resolvió la consulta, si el ciudadano estuvo molesto, o si radicó un asunto porque no pudo ser atendido en la oficina. • **Estado del agente**: Se explicó cómo el agente puede cambiar su estado si necesita salir y almorzar o tomar un descanso, asegurando así la correcta gestión de su disponibilidad. Estas funciones permiten al agente gestionar de manera adecuada su interacción con los ciudadanos y asegurar un registro detallado de cada atención.
9	Se capacitó sobre el uso correcto del atril, destacando la importancia de escanear siempre el código correspondiente. Esto garantiza que la información del turno se envíe al WhatsApp del contribuyente, así como la encuesta de satisfacción al finalizar la atención. Además, se explicó cómo realizar una invitación al contribuyente para que comparta su opinión sobre el servicio recibido, con el fin de mejorar continuamente la calidad de atención.

Observaciones
1. Agregar la opción de AGENDAMIENTO y establecerla como un servicio de alta prioridad. 2. Incluir el perfil de "Grandes Contribuyentes" en los perfiles de usuario. 3. Verificar si el aplicativo permite integrar el listado de grandes contribuyentes de hacienda. 4. Solicitar que el dashboard permita filtros por fecha. 5. En la visualización del agente, agregar una opción para ingresar el número de trámites realizados.

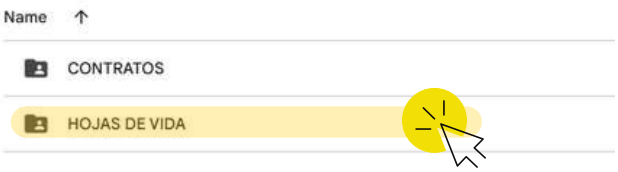
2.4. BANCO DE HOJAS DE VIDA

La UT AXON BPM, bajo su responsabilidad y administración del personal y teniendo en cuenta los perfiles requeridos para la operación de la Secretaría Distrital de Hacienda, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de nuestros empleados con la Secretaría Distrital de Hacienda y cumpliendo con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para los cargos aplique. Presentamos a continuación copia de las hojas de vida y contratos, de las personas disponibles para el funcionamiento del modelo de servicio de la SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales.

1

Haz clic en este enlace.
https://drive.google.com/drive/folders/13bXcf1ZY863Uw7YBfvVGBVojkv3wk_TH

2



Encontrarás dos carpetas que contienen contratos y hojas de vida.

3



Nuestro banco de hojas de vida está clasificado por categorías: supervisores, agentes generales, jefes de operación, líderes de calidad, entre otros. Puedes encontrar el perfil que buscas según la categoría correspondiente.

4



Podrás visualizar todas las hojas de vida dentro de esta categoría. Por ejemplo, seleccionaremos Agente Técnico y escogeremos una hoja de vida

2.4. BANCO DE HOJAS DE VIDA

5

¡Y listo! Una vez seleccionada la categoría y el perfil de interés, podrás acceder a la hoja de vida de la persona en tiempo real. Esto te permitirá visualizar toda la información relevante de manera rápida y sencilla, facilitando la toma de decisiones y agilizando el proceso de selección.







6
Cantidad

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio





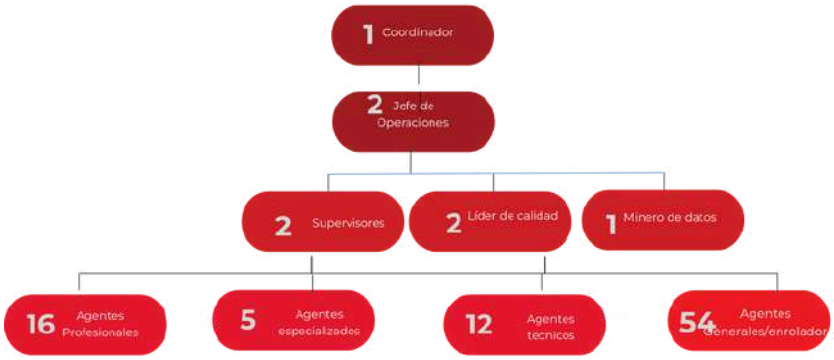


2.5. INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

Carlos Hurtado

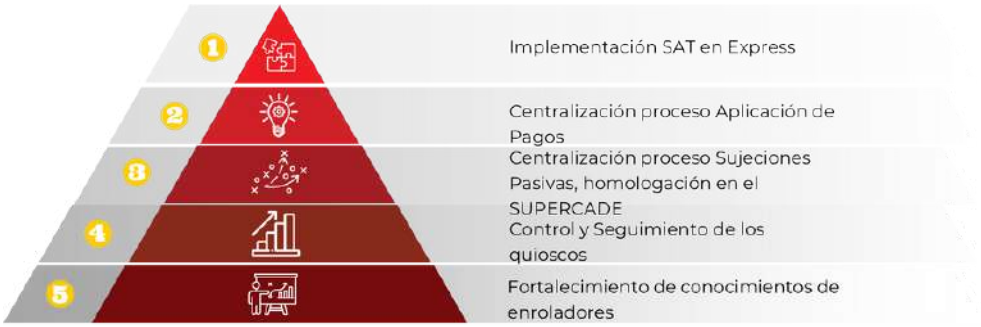
ORGANIGRAMA SUPERCAD 30



Cronograma

Actividades	Tiempo de duración																													
	Semana 1				Semana 2						Semana 3						Semana 4						Semana 5					
	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
Pre - Turno	X						X							X															
Definición de Roles Supervisor						X																							
Arreglo Modulo 91					X	X	X	X	X																				
Cambio de Impresora Quioscos												X																	
Implementación SAT en Express													X																
Feed Back Supervisores y agentes profesionales			X						X						V														

Estrategias Exitosas



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

Daniel Garnica

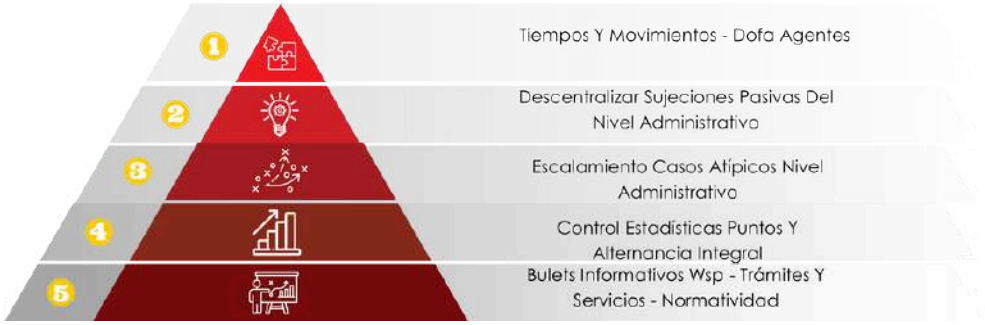
ORGANIGRAMA SUPERCADES SUR



Cronograma

Actividades	Tiempo de duración																													
	Semana 1				Semana 2					Semana 3						Semana 4						Semana 5								
	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S		
Pre - Turno			x				x				x									x						x				
Aseguramiento Conducto Regular Operación						x	x	x	x		x																			
Levantamiento de información Usuarios/Perfiles						x							x							x			x							
Control Estadístico Supercades			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Escalamiento Necesidades Conducto Regular			x						x						x							x						x		
Valoración Protocolos de Servicio																						x	x	x	x	x	x	x		

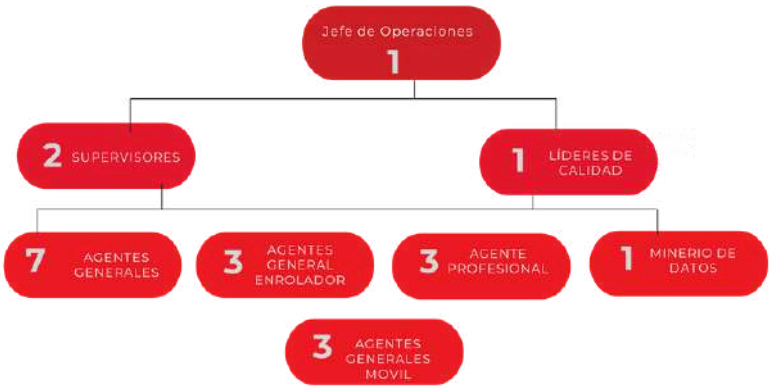
Estrategias Exitosas



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

Emma Meza

ORGANIGRAMA SUPERCADE OCCIDENTE



Cronograma

Actividades	Tiempo de duración																													
	Semana 1				Semana 2						Semana 3						Semana 4						Semana 5					
	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
Pre - Turno			x				x				x									x					x			
Aseguramiento Conducto Regular Operación						x	x	x	x		x																	
Levantamiento de Información Usuarios/Perfiles						x							x							x			x					
Control Estadístico Supercedes			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Escalamiento Necesidades Conducto Regular			x						x						x						x						x	
Valoración Protocolos de Servicio																					x	x	x	x	x	x	x	

x

Estrategias Exitosas

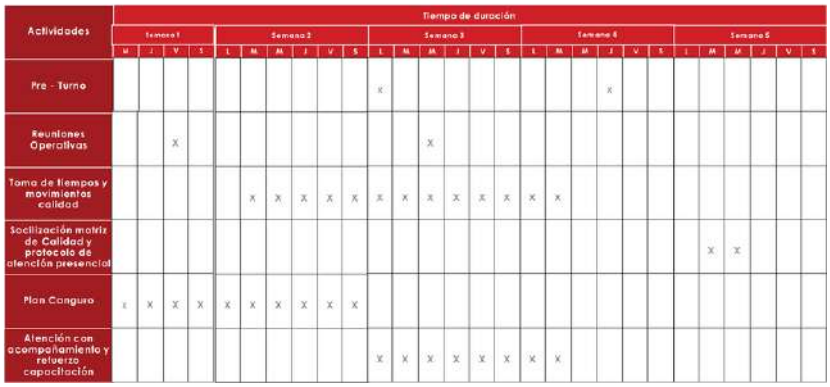


2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

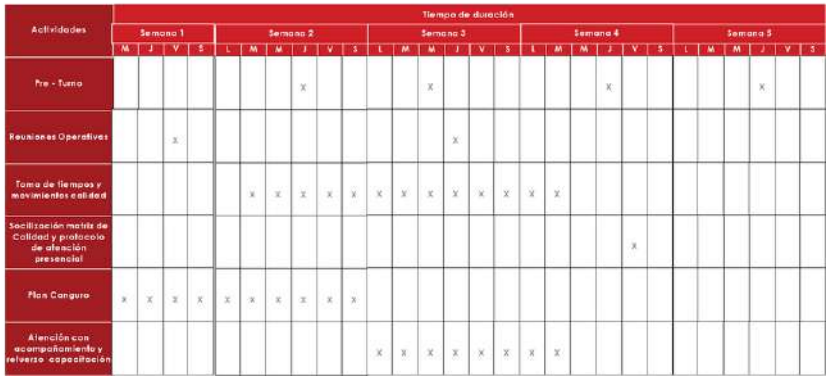
Clara Paba



Cronograma 114



Cronograma Plaza de las Américas



Estrategias Exitosas en los CE



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

Diana Cabezas

Organigrama equipo Back office



Cronograma

Actividades	Tiempo de duración																													
	Semana 1				Semana 2						Semana 3						Semana 4						Semana 5							
	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S		
Pre - Turnos							X																			X	X			
Reuniones Operativas con la entidad						X													X		X					X				
Creación de plantillas para respuesta de Expréss y etiquetas							X	X	X	X				X	X					X						X	X			
Capacitaciones de producto	X	X	X		X	X											X									X	X			
Integración Back Office y Apoyo a areas																					X									
Reuniones Operativas con el equipo								X						X						X			X							

Estrategias Exitosas



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

Mauricio Sierra

Jefe de Operaciones de Omnicanalidad



Cronograma

ACTIVIDADES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
Pre-Turno	x	x		x		x	x		x	x		x		x	x	x		x				x	
Formación U-Ccontact operación	x				x						x												
Formacion grupo 1	x	x	x	x		x																	
Formacion grupo 2						x	x	x	x														
Reunión Políticas de piso	x	x		x		x						x						x					
Alineación Staff Omnicanal	x	x				x				x		x				x		x			x	x	
Realización malla de turnos	x	x		x	x				x	x	x	x				x	x	x			x	x	x
Entrega de usuarios Grupo1	x	x																					
Entrega de usuarios Gripo 2						x	x					x											
Rececepción y adecuación PC Operación	x	x				x	x																
Configuración pc video llamada						x	x	x					x	x	x								
Reunión estabilización agendamientos				x	x	x	x			x		x	x		x	x						x	x
Reunión de DashBoard Omnicanal				x		x	x	x				x	x		x	x		x	x			x	
Rvisión de usuarios SHD			x	x		x	x					x			x			x	x				
Estrategia y roll Agentes back office						x	x	x				x	x	x				x		x			
Revición de Guiónes Omnicanal				x		x	x			x		x	x	x					x		x	x	
FeedBack Supervisores			x	x		x		x		x		x		x		x				x	x	x	
FeedBack Calidad				x	x					x	x	x				x	x			x			x
Configuración pc redes sociales													x	x	x								
Reunión migración redes sociales													x	x									
Reuniones bienestar laboral				x	x					x						x						x	
Solicitud de contingencias UT										x											x	x	

Estrategias Exitosas







11
Cantidad

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio







2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Natalia Molina

1 Top de atenciones presencial:

·Predial:(vigencia y años anteriores): 1.703 casos atendidos.

·Vehículos (vigencia y años anteriores): 679 casos atendidos.

·Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 502 casos atendidos.

2. Micro capacitación:

·Enfocadas en actos administrativos, uso de oficina virtual, y resolución SDH 000650.

3. Retroalimentación (Feedback)

·Fortalezas: 100% asistencia, actitud empática y servicio.

·Áreas de Mejora: Comunicación efectiva entre colaboradores POR MEDIO DE CALIDAD (identificada en semana 4).

Estrategias y Conclusiones

3. Estrategias Exitosas Implementadas

·***Perfilamiento del Ciudadano:*** Antes de la atención final, optimizando tiempos y eficiencia en la gestión.

·***Supervisión Activa:*** Acompañamiento constante para dominar herramientas y mejorar la comunicación del colaborador con el contribuyente.

·***Actitud de Servicio:*** Sonrisa, empatía y presentación personal como pilares.

4. Conclusiones

·Eficiencia Operativa: Mejora en tiempos de atención, lo cual reduce tiempos extensos de espera.

·Ao-Capacitación: Asegurando e ldominio de herramientas y mejora en la calidad del servicio.

·Impacto en el Usuario Final: Servicio cálido, claro y empático, generando una experiencia positiva con el contribuyente.



2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Andrea Gaitan

1 Top de atenciones presencial:

·1 Top de atenciones presencial:

- ·Predial:(vigencia y años anteriores): 970 casos atendidos.
- ·Vehículos (vigencia y años anteriores): 429 casos atendidos.
- ·Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana, Radicación y cobro general): 990casosatendidos.

2. Micro capacitación:

- ·Proceso de aplicación de pagos.
- ·Capacitación sujeciones pasivas.
- ·Procedimiento para bases presuntas.
- ·Servicios prestados que se manejan en el CE.

3. Retroalimentación (Feedback)

·Cumplimiento de Protocolos de Servicio: Excelentedesempeñoenestasemana, cumpliendo a cabalidad con losprotocolosestablecidos para la prestación del servicio.
·Cumplimiento del Protocolo de Vestuario: Se realizóseguimiento al protocolo de vestuario y, aunque la mayoríacumplióadecuadamente, se registró un feedback porunaoportunidad de mejoraidentificada.

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·**Creación de una Experiencia Única para Cada Contribuyente:** Es fundamental crear una experiencia única y adaptada a las características y perfil de cada contribuyente, para que se sientan valorados y atendidos de manera específica.

·**Resolución Inmediata de Problemas:**
·El objetivo principal fue que el contribuyentes reciba una solución rápida y efectiva, sin largos tiempos de espera.

·**Dirección y Comunicación Eficaz con el Equipo de Trabajo** Reglas claras con el equipo de trabajo es esencial para lograr una comunicación asertiva con el contribuyente, asegurando que todas las partes involucradas estén alineadas para ofrecer el mejor servicio posible.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Johanna Morales

•1 Top de atenciones presencial:

- ·Predial:(vigencia y años anteriores): 938 casos atendidos.
- ·Vehículos (vigencia y años anteriores): 225 casos atendidos.
- ·Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana, Delineación Urbana): 351 casos atendidos.

2. Micro capacitación:

- ·Protocolos de atención.
- ·Sujeción Pasiva.
- ·Tramites y sus requisitos.

3. Retroalimentación (Feedback)

·Protocolos de Servicio se identificaelcumplimiento de los protocolosestablecidos para la prestación del servicio. Este compromiso con las normativas asegura un servicio de calidad y un ambiente de trabajo ordenado.

·Protocolo de Vestuario Se recuerda la importancia de mantener una imagen profesional que contribuye a la percepción del servicio que ofrecemos.

ÈSTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·**Guías Rápidas y Casos Simulados:** Desarrollo de materiales de apoyo para facilitar la comprensión de los procedimientos y la resolución de situaciones comunes a través de casos simulados.

•**Monitoreo y Retroalimentación:** Implementación de un sistema de monitoreo continuo y retroalimentaciónconstructiva para asegurarelcumplimiento de losestándares de atención y mejorar la calidad del servicio.

·**Evaluaciones Rápidas Semanales:** Realización de evaluaciones semanales de desempeño para identificar áreas de mejora y reforzar las habilidades del equipo en tiempo real.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Hector Uriel

1 Top de atenciones presencial:

·**Predial:**(vigencia y años anteriores): **1.578** casos atendidos.

·**Vehículos** (vigencia y años anteriores): **1.206** casos atendidos.

·**Otros** (RIT, ICA, Medios magnéticos): **776** casos atendidos.

2. Micro capacitación:

·Paso a paso para creación CDU.
·Delineación Urbana.
·Digitación documentos CRM.

3. Retroalimentación (Feedback)

·**Gestión de Facturas y Verificación de Turnos:** Es crucial que todos los agentes se aseguren de realizar correctamente la descarga de facturas y la generación de declaraciones por O.V., así como el llamado de turnos y la verificación de los mismos en la bolsa. La atención puntuala estos procesos garantiza un servicio ágil.

·**Manejo de Códigos CIIU y Reportes de Novedades:** Se destacó la importancia de la verificación precisa de los códigos CIIU, el reporte puntual de novedades diarias y el adecuado cargue de documentos en CRM.

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·Implementación de Fichas de Preturno para Mayor Organización: Esto facilita un proceso más organizado y reduce tiempos de espera al dirigir a los ciudadanos de manera eficiente a la ventanilla correspondiente.

•**Atención Continua en Casos de Caídas de SAT:** En situaciones de caídas del sistema SAT, se sigue atendiendo a los contribuyentes en orden de llegada, lo que garantiza que el servicio no se interrumpa y se mantenga la atención de los usuarios sin desorden.

·**Asignación de Roles y Filtrado en Alta Afluencia:** Durante momentos de alta afluencia, se asignan roles específicos a los agentes para agilizar la atención ejemplo vigencias 2025, se centraliza en un solo modulo y flujo de atención es mas ágil.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Natalia Calderon

1 Top de atenciones presencial:

·**Predial:**(vigencia y años anteriores): **1.578** casos atendidos.

·**Vehículos** (vigencia y años anteriores): **1.206** casos atendidos.

·**Otros** (RIT, ICA, Medios magnéticos): **776** casos atendidos.

2. Micro capacitación:

·Paso a paso para creación CDU.
·Delineación Urbana.
·Digitación documentos CRM.

3. Retroalimentación (Feedback)

·**Gestión de Facturas y Verificación de Turnos:** Es crucial que todos los agentes se aseguren de realizar correctamente la descarga de facturas y la generación de declaraciones por O.V., así como el llamado de turnos y la verificación de los mismos en la bolsa. La atención puntuala estos procesos garantiza un servicio ágil.

·**Manejo de Códigos CIIU y Reportes de Novedades:** Se destacó la importancia de la verificación precisa de los códigos CIIU, el reporte puntual de novedades diarias y el adecuado cargue de documentos en CRM.

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·Fortalecimiento del Conocimiento a través de la Socialización de Lineamientos: Se implemento sesion es regulares de socialización para reforzarlos lineamientos y procedimientos clave, asegurando que el equipo esté siemprea lineado con las mejores prácticas y actualizaciones relevantes

·Optimización del Enrolamiento y Filtros de Información: Mejorar los filtros en el proceso de enrolamiento para asegurar que la información ingresada sea precisa y eficiente, lo que permitirá una gestión más ágil y efectiva de los trámites.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Edward Santiago

1 Top de atenciones presencial:

·Predial:(vigencia y años anteriores): 9.155 casos atendidos.
·Predial Express:(vigencia y años anteriores): 2.229 casos atendidos.
·Vehículos (vigencia y años anteriores): 1.812 casos atendidos.
·Vehículos Express (vigencia y años anteriores): 486 casos atendidos.
·Rit y Rit Express 1.374 casos atendidos.
·Cobro tribario:1.186 casos atendidos.
·Otros (ICA, Medios Magnéticos y otros servicios): 1.076 casos atendidos.

2 Micro capacitación:

·Capacitación en la prestación de un excelente servicio.
·Lectura de estados de ICA y RETEICA.

3. Retroalimentación (Feedback)

Protocolos de servicio: El tener claro los protocolos de atención y correctocumplimiento a la adherencia ha sido clave para mejorar la estructura y el flujo de trabajo.

Protocolo de Aseo y Orden en las Estaciones de Trabajo: El cumplimiento del protocolo de aseo y ordenen las estaciones de trabajo es fundamental para mantener un ambiente laboral eficiente y profesional.

-

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·Fortalecimiento del Conocimiento a través de la Socialización de Lineamientos: Se implemento sesiones regulares de socialización para reforzar los lineamientos y procedimientos clave, asegurando que el equipo esté siempre alineado con las mejores prácticas y actualizaciones relevantes

·Optimización del Enrolamiento y Filtros de Información: Mejorar los filtros en el proceso de enrolamiento para asegurar que la información ingresada sea precisa y eficiente, lo que permitirá una gestión más ágil y efectiva de los trámites.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Antonio Rodriguez

1 Top de atenciones presencial Calle 13

·**Predial:**(vigencia y años anteriores): **313** casos atendidos.

·**Vehículos** (vigencia y años anteriores): **518** casos atendidos.

·**Otros** (RIT, ICA, Medios magnéticos): **244** casos atendidos.

2. Top de atenciones presencial Engativá

·Predial:(vigencia y años anteriores): **421** casos atendidos.

·Vehículos (vigencia y años anteriores): **186** casos atendidos.

·Otros (RIT, ICA, Medios magnéticos): **165** casos atendidos.

3. Micro capacitación:

·Navegación de la pagina web.
·Presentación personal.
·Paquete tributario.

•

·

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Retroalimentación (Feedback)

· Optimización en el Cierre de Turnos y Tipificación :El cierre oportuno de los turnos en el sistema es clave para reducir los tiempos de espera en sala. Además, realizar la tipificación adecuada con el contribuyente asegura un proceso más ágil y eficiente.

·Puntualidad y Manejo Eficiente de Pausas: Es importante seguir estrictamente el protocolo de puntualidad y gestionar de manera adecuada los tiempos de descanso

5. Estrategias Exitosas Implementadas

• **Refuerzo en la Presentación Personalizada:** A través de la técnica de role play, se ha capacitado a los agentes en la importancia de presentarse adecuadamente al inicio de cada atención, reforzando una atención más cercana y profesional con el contribuyente.
Fomento de la Empatía en la Atención: Se implementó un acompañamiento constante al agente anfitrión, con el objetivo de asegurar que la atención se brinde con empatía y claridad, garantizando una experiencia positiva para el contribuyente.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Alejandra Cendales

1 Top de atenciones presencial 20 de Julio

- ·**Predial:**(vigencia y años anteriores): **2794** casos atendidos.
- ·**Vehículos** (vigencia y años anteriores): **484** casos atendidos.
- ·**Otros** (RIT, ICA, Medios magnéticos): **536** casos atendidos.

2. Top de atenciones presencial Manitas

- ·Predial:(vigencia y años anteriores): **515** casos atendidos.
- ·Vehículos (vigencia y años anteriores): **98** casos atendidos.
- ·Otros (RIT, ICA, Medios magnéticos): **63** casos atendidos.

3**. Micro capacitación:**

- ·Paquete tributario.
- ·Ejercicio práctico de navegación en la pagina web.
- Sensibilización del uso correcto del Sat y Calificador

·

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Retroalimentación (Feedback)

· Protocolo de Vestuario: Se observó un incumplimiento en el protocolo de vestuario por parte de un agente. Es crucial que todos sigamos los lineamientos de imagen profesional para mantener la uniformidad y la percepción positiva del servicio.

·Cumplimiento de Protocolos: Objetivo reforzar la atención enfocada a la adherencia en los protocolos establecidos para la prestación del servicio, lo que ha garantiza una atención consistente y de calidad.

4. Estrategias Exitosas Implementadas

· **Estrategia de Sesiones Express:** Se organizó sesiones exprés de capacitación en las que se aborden preguntas frecuentes sobre la página de trámites y servicios, garantizando que todos los agentes estén alineados en cuanto a los procedimientos y puedan brindar respuestas claras y precisas a los contribuyentes.
·**Estrategia de Apoyo y Trabajo en Equipo Continuo:** El objetivo fue mejorar la curva de aprendizaje de los agentes y fortalecer el liderazgo dentro del equipo.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Paola Ibañez

1 Top de atenciones presencial:

·**Predial:**(vigencia y años anteriores): **2.325** casos atendidos.

·**Vehículos** (vigencia y años anteriores): **491** casos atendidos.

·**Otros** (RIT, ICA, Delineación Urbana): **395** casos atendidos.

2. Micro capacitación:

·Navegación pagina web.
·Códigos CIU

3. Retroalimentación (Feedback)

·**Cumplimiento de protocolos:** Se destacó el cumplimiento total de los protocolos establecidos durante esta semana, lo que resultó en una atención consistente y profesional.

·**Protocolo de vestuario:** Se identificó un incumplimiento en el protocolo de vestuario por parte de un agente. Es crucial que todos los agentes sigan las directrices de imagen profesional para mantener una imagen coherente y positiva del servicio ante los contribuyentes.

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·**Estrategia de Motivación y Reconocimiento:** Aumentar el rendimiento y compromiso de los agentes, incentivando el trabajo orientado a resultados.
·**Estrategia de Capacitación Interna y Acompañamiento:** Optimizar la curva de aprendizaje de los nuevos agentes, aprovechando la experiencia de los asesores más antiguos.
·**Acompañamiento Proactivo al Contribuyente:** Mejorar la experiencia del contribuyente y garantizar un proceso de enrolamiento sin contratiempos.

5. Conclusiones

·Fortalecimiento en la capacitación y cumplimiento de protocolos: La micro capacitación sobre navegación web y códigos CIU ha sido fundamental para mejorar el desempeño de los agentes. Además, el cumplimiento total de los protocolos establecidos asegura una atención consistente y profesional, aunque es necesario reforzar el cumplimiento del protocolo de vestuario para mantener la imagen profesional del servicio.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Francisco Sanchez

1 1. Seguimiento y control de solicitudes:

·OGS Expréss (RIT, Factura y Estado de cuenta) 1.108 casos tramitados.

·Atención al Ciudadano (No competencia) 135 casos atendidos.

·Cobro Expréss (Prejuridico, General y especializado): 418 casos atendidos.

2. Micro capacitación:

·Clase de impuestos y cobro tributario.
·Aplicativo CRM, SIT II, TRM.
·Cierre de respuestas en Expréss
·Sujeción pasiva, protocolo de respuestas.

3. Retroalimentación (Feedback)

·Protocolo de vestuario y reglas claras de trabajo: Es importante que todos los miembros del equipo sigan estrictamente el protocolo de vestuario, ya que refleja nuestro compromiso con la imagen profesional.

·Alertas generadas por 4-72 (CEE) debido a errores de forma: Se ha observado un alertas generadas por errores de forma en las respuestas enviadas a través del sistema 4-72 (CEE). Es refuerza en la correcta redacción y formato de las respuestas, con el fin de minimizar estos errores y evitar retrasos o confusión en los procesos.

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·Creación de tipificadores para los diferentes procesos (OGS Express y Atención al Ciudadano.
·Actualización y estructuración de plantillas para respuestas Expréss y respuestas de fondo con etiqueta.
·Recopilación documental y material formativo para actualización diario.

5. Conclusiones

Capacitación continua y enfoque en precisión: Las micro capacitaciones, centradas en impuestos, cobro tributario y el uso de aplicaciones clave como CRM y SIT II, han sido fundamentales para mejorar la calidad del servicio, aunque se requiere seguir reforzando la correcta redacción en las respuestas para minimizar errores de forma y mejorar la eficiencia.

Optimización de procesos y herramientas: La implementación de tipificadores y la actualización de plantillas para respuestas Expréss, junto con la recopilación constante de material formativo, ha permitido estructurar de manera más efectiva los procesos, mejorando la consistencia y la precisión en las respuestas ofrecidas a los contribuyentes.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

Mauricio Alfonso

1. Micro capacitación:

·Inducción SHD.
·Deudores morosos.
·Pólitica de seguridad canales digitales.
·Aplicación de pagos.
·Clase de impuestos.

2. Retroalimentación (Feedback)

·Fortalezas: Se reconoce y celebra públicamente a los colaboradores que se destacan por su excelente atención, otorgándoles una mención de honor que se socializa con todo el equipo. Esto no solo refuerza el valor de un buen desempeño, sino que también motiva a los demás a seguir el ejemplo.

·Áreas de Mejora:Se enfatiza la importancia de adherirse a los turnos y cumplir con la malla horaria establecida, asegurando una operación eficiente. Adicional, los hallazgos de calidad son utilizados para reforzar en el equipo la importancia de seguir los protocolos de atención y mantener una comunicación asertiva con los contribuyentes, garantizando así una experiencia positiva y profesional.

ESTRATEGIAS Y CONCLUSIONES

4. Estrategias Exitosas Implementadas

·**Estrategia de Organización en gestión de Consultas:** Se crea un forms de consultas centralizado donde los agentes realizan preguntas de manera online sin tener que levantarse de sus puestos, mitigando los tiempos de respuesta.

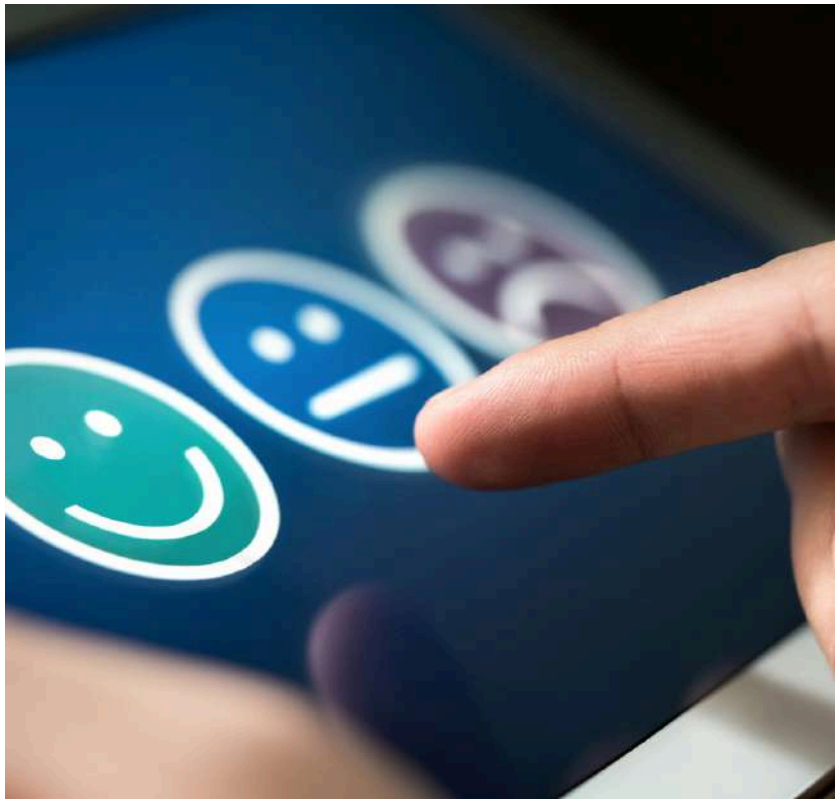
·**Falla en pasarela de pagos:** Se presentó una falla en la pasarela de pagos, lo que afectó a varios contribuyentes y provocó un aumento en las interacciones a través del canal no presencial. Para gestionar esta situación, se diseñó un formulario (form) con el fin de contabilizar a los contribuyentes afectados. Posteriormente, se coordina con el equipo de Back Office para aplicar los pagos y así mejorar la experiencia del contribuyente.

5. Conclusiones

·Mejora continua mediante capacitación: Las micro capacitaciones enfocada en temas clave como inducción SHD, deudores morosos y políticas de seguridad digital ha fortalecido las habilidades del equipo, mejorando la calidad del servicio y la capacidad de atención ante diversos casos.

·Optimización de procesos ante incidencias: La implementación de un formulario centralizado para consultas y la gestión eficiente frente a fallas presentadas mejoran la experiencia del contribuyente y reducido tiempos de espera, optimizando la operación no presencial.





7
Cantidad

2.5.3 Informe Líderes de Calidad







2.5.3 Informe Líderes de Calidad

- ·Estructura de servicio (matriz de calidad, encuesta de satisfacción, flujograma de procesos, diccionario de procesos, guiones, protocolos, entre otros)
- ·Cronograma (auditorias)
- ·Monitoreos preventivos
- ·Retroalimentacions y/o feedback a los agentes
- ·Alertas operativas (insumo para pre-turno y/o capacitaciones)
- ·Toma de tiempos y movimientos
- ·Diseño y ejecución de planes de acción y seguimiento a resultados



Carol Palacios

Líder de calidad zona sur

Actividades

1. Creación matriz de calidad chat web y whatsapp
2. Diccionario matriz de calidad
3. Socialización matriz de calidad y guiones y protocolos
4. Tiempos y movimientos Zona sur
5. Monitoreos preventivos

Define criterios claros y objetivos para evaluar la calidad de nuestros servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalezas, y monitorear continuamente el progreso hacia el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

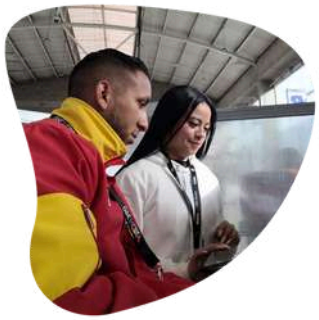
Se lleva a cabo la de la matriz con su respectivo diccionario lo cual incluye Agrupador, Ponderación, Precisión, Peso Variable, Ítem, Sub ítem, Descriptor.

Se socializa la matriz de calidad y los protocolos del canal presencial en los puntos de atención de la zona sur, explicando a los agentes la división en Errores Críticos y No Críticos, sus pesos y descriptores, asegurando claridad en la información.

Se realiza un total de 152 muestras.

Se realizaron 5 monitoreos por agente.

Canal de atenció	Motivo atención	PECN	PECUF.	PECC.	PENC.	Nota Final.
Presencial	RIT	100%	100%	100%	100%	100%
Presencial	VEHICULAR	100%	83%	100%	99%	96%
Presencial	PREDIAL	95%	92%	95%	99%	95%
Presencial	ICA	100%	100%	67%	100%	92%
Total Presencial		97%	92%	95%	99%	96%



Alertas operativas Zona sur

Conforme a los monitoreos realizados se detectaron varias oportunidades de mejora en la que se realizan las respectivas acciones correctivas

Alertas

- Tono de voz tosco y fuerte.
- No hay estructura de atención por lo cuál se aumenta el tiempo de atención.
- No generan preguntas filtro.
- Inseguridad al momento de brindar información por desconocimiento o por titubear al momento de hablar.
- Se evidencia falencias en actualización de datos del sistema para impuesto predial.
- No interpreta la información que el contribuyente/ ciudadano le solicita.
- Hay expresiones que generan inseguridad en la información brindada.
- Falencias en temas de producto como, facilidad de pago, pagos parciales, entrega de estado de cuenta al titular o poseedor del predio o vehículo, registro de RIT.

Acciones correctivas

- Se realizan las respectivas retroalimentación de manera verbal, se les indica siempre generar preguntas filtro y concretas para identificar la solicitud del contribuyente/ ciudadano y así mismo poder brindar una solución asertiva y exitosa.
- Se les indica que siempre debe de brindar la información con un tono de voz seguro.
- Se recomienda tener acompañamiento de un agente antiguo como se ha venido manejando en todos los puntos.
- Se les indica evitar expresiones, comentarios y palabras que generen inseguridad, debe hablar con palabras más técnicas, se le indica que no puede tutear ya que genera un exceso de confianza con el contribuyente/ ciudadano, evitar referirse al mismo como "SUMERCÉ", en este caso podrá referirse directamente con Sr. Sra. y nombre del contribuyente/ ciudadano.







2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Mariluz Oyola Supercade
Líder de calidad SUPER CAD

Actividades



1. Creación matriz de calidad presencial
2. flujogramas
3. Socialización matriz de calidad y guiones y protocolos
4. Tiempos y movimientos
5. Monitoreos preventivos

Define criterios claros y objetivos para evaluar la calidad de nuestros servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalezas, y monitorear continuamente el progreso hacia el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.
Se implementan diferentes flujogramas de procesos.

Se socializa la matriz de calidad y los protocolos del canal presencial, explicando a los agentes la división en Errores Críticos y No Críticos, sus pesos y descriptores, asegurando claridad en la información.

Se realiza un total de 44 muestras.

Supercade	
Proceso	Promedio de tiempo total en minutos
Actualización RIT	0:04:40
Certificación RIT	0:12:29
Extensión Urbana	0:00:00
ICA	0:42:00
Impuesto de vehículo	0:29:40
Impuesto predial	0:12:42
Sujeción Pasiva	0:40:24
Total general	0:56:16

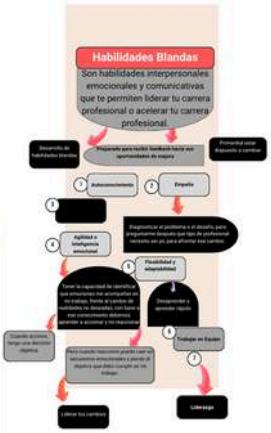
Se realiza un total de 185 monitoreos

Motivo atención	CUENTA de Tipo
COBRO	13
ICA	11
MEDIOS MAGNETICOS	1
NOTIFICACIONES COBRO	2
OTROS SERVICIOS	12
PCDIAL	1
PREDIAL	82
RETENCIÓ	1
RIT	38
VEHICULAR	26
Suma total	185



Alertas operativas super CAD

Conforme a los monitoreos realizados se detectaron varias oportunidades de mejora en la que se realizan las respectivas acciones correctivas



Alertas

- Siempre que se entregue un recibo de pago, se debe validar, si parece a nombre del contribuyente.
- Verificar que no sea una factura sombra
- Se requiere capacitación de los aplicativos.
- Capacitación Registro RIT.
- No se debe entregar recibos ROP del año 2025.
- Aclaraciones de Estados de Cuenta.
- Se debe hacer preguntas filtro de cuantos son los propietarios del predio, vehículo porque puede aparecer el recibo de pago con uno de los propietarios.
- La encuesta no la realizan todos los contribuyentes.
- Se han generado errores en las declaraciones.
- El digiturno es general, por lo tanto, no es posible identificar con exactitud la consulta del contribuyente.
- aclaraciones sobre la venta de un apartamento a un banco, obligatoriamente el contribuyente debe pagar ICA.
- Algunos agentes no indican el guion de bienvenida y despedida.
- Se requiere capacitación de habilidades blandas/empatía con el ciudadano.

Acciones correctivas

- Se ejecutaron actividades de feedback, se elaboraron flujogramas: devoluciones, sujeción pasiva, delineación urbana, ICA, acuerdo de pago, para reforzar el conocimiento, logrando una disminución en el margen de errores críticos, igualmente se realizaron pre turno de acuerdo de pago y requisitos registro RIT, con los temas que estaban impactando en la operación.
- También se elaboró una infografía de habilidades blandas y se retroalimento a los agentes que presentaban oportunidades de mejora en la empatía y cordialidad con el contribuyente.
- Paso a paso para el cargue de documentos en el aplicativo CRM.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Ricardo Zamora

Líder de calidad centros de experiencia



Actividades

1. **Socialización matriz de calidad y guiones y protocolos**

Se socializa la matriz de calidad y los protocolos del canal presencial en los puntos de atención, explicando a los agentes la división en Errores Críticos y No Críticos, sus pesos y descriptores, asegurando claridad en la información.

2. **Material de Calidad**

Inducción de calidad

Presentación socializada a los agentes donde se abordaron las siguientes temáticas:

- Conceptos clave, Retroalimentación, Precisiones críticas y no críticas.





3. **Tiempos y movimientos**

Se realiza un total de 36 muestras.

Proceso	Promedio de Tiempo Total en minutos
Certificación RIT	0:05:00
ICA	0:40:00
Impuesto de vehiculo	0:15:48
Impuesto predial	0:11:29
Registro RIT	0:18:48
RETEICA	0:10:00
Total general	0:18:01

4. **Monitoreos preventivos**

Se realiza un total de 45 monitoreos.

Alertas operativas centros de experiencia

Conforme a los monitoreos realizados se detectaron varias oportunidades de mejora en la que se realizan las respectivas acciones correctivas.

Alertas

Es importante reforzar :

- Tono de voz
- Comunicación asertiva
- Postura corporal
- Contacto visual y postura
- Requisitos para descargar estados de cuenta
- Revisión de estados de cuenta en SIT II
- Perfilamiento para entrega de documentos para sujeciones pasivas

Acciones correctivas

Se realizan retroalimentaciones de manera verbal a los agentes en los puntos donde se validaron aspectos claves como:

- Comunicación Asertiva.
- Seguridad
- Presentación personal
- Preguntas filtro para identificar tipo de trámite
- Vigencias conforme el calendario tributario
- Requisitos para sujeción pasiva
- Modificación de datos en RIT

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Sandra Maritza Pérez
Líder de calidad Zona Occidente

Actividades

1. Creación matriz de calidad Redes sociales
2. Socialización matriz de calidad y guiones y protocolos
3. Tiempos y movimientos Zona sur
4. Monitoreos preventivos

Define criterios claros y objetivos para evaluar la calidad de nuestros servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalezas, y monitorear continuamente el progreso hacia el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

Se socializa la matriz de calidad y los protocolos del canal presencial en los puntos de atención de la zona occidente, explicando a los agentes la división en Errores Críticos y No Críticos, sus pesos y descriptores, asegurando claridad en la información.

Se realiza un total de 138 muestras



Se realizaron 83 monitoreos

Motivo atención	COUNTA de Tip
ICA	1
NOTIFICACIONES COBRO	1
OTRAS	3
PREDIAL	29
RIT	21
VEHICULAR	28
Suma total	83



Alertas operativas

Conforme a los monitoreos realizados se detectaron varias oportunidades de mejora en la que se realizan las respectivas acciones correctivas.



Alertas

- Proporcionar de manera correcta, completa, exacta, segura y confiable la información de acuerdo con la solicitud del contribuyente
- Mantener los códigos de vestuario establecidos y portar el carné visible
- Uso del celular u otros dispositivos electrónicos en el modulo de trabajo

Acciones correctivas

- Se brinda retroalimentación a los agentes sobre los ítems afectados una vez terminado el monitoreo y emitida la calificación, destacando la importancia de la calidad en el servicio. Se socializa la retroalimentación con el respectivo supervisor para establecer el seguimiento y/o plan de acción correspondiente.
- Dado que la mayoría de los agentes se encuentran en periodo de capacitación, los monitoreos realizados durante este periodo han sido preventivos en su totalidad, por esta razón las retroalimentaciones se realizaron de manera verbal, y de la misma forma se han establecido compromisos los agentes.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Tatiana García
Líder de calidad Omnicanalidad

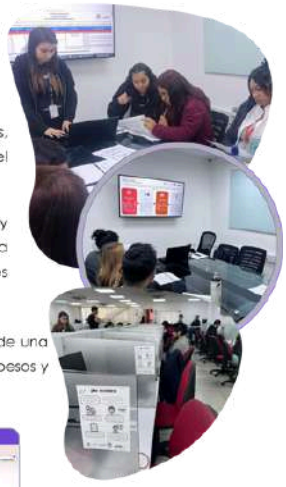
Actividades

1. Creación matriz de calidad Videollamada
2. Creación de forms para monitoreos
3. Socialización matriz de calidad y guiones y protocolos
4. Monitoreos preventivos

Define criterios claros y objetivos para evaluar la calidad de nuestros servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalezas, y monitorear continuamente el progreso hacia el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

Se crea un formulario de registro de monitoreos para el canal telefónico y videollamada, con el objetivo de mantener un registro detallado por nota de cada asesor, identificando los errores no críticos, errores críticos de negocio, errores críticos de usuario final y errores críticos de cumplimiento.

Se socializa la matriz de calidad y los protocolos de Omnicanalidad por medio de una actividad, explicando a los agentes la división en Errores Críticos y No Críticos, sus pesos y descriptores, asegurando claridad en la información.



Se realiza un total de 18 monitoreos

Tipo de auditoría	# de auditorías
Monitoreo en vivo	12
Monitoreo Remoto	6
	18



Alertas operativas Omnicanalidad

Conforme a los monitoreos realizados se detectaron varias oportunidades de mejora en la que se realizan las respectivas acciones correctivas.



Alertas

- Se ha identificado con los monitoreos falencias en relación con los errores no críticos a nivel general, con este insumo se puede evidenciar que se requieren actividades para mejorar las habilidades blandas del equipo.
- Los errores críticos afectados corresponden a brindar la información incorrecta y responsabiliza al negocio

Acciones correctivas

- Se brinda retroalimentación a los agentes sobre los ítems afectados, destacando la importancia de la calidad en el servicio. Los agentes escuchan sus llamadas y analizan las áreas de mejora identificadas. Además, se refuerzan los temas o habilidades que se han evidenciado durante la evaluación.
- Se comparten piezas gráficas de refuerzo por medio de ucontact con el fin de mitigar los errores en las gestiones.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Rosa Estrada
Líder de calidad Omnicanalidad

Actividades

1. Creación matriz de calidad canal telefónico
2. Correcciones de todas las matrices
3. Socialización matriz de calidad y guiones y protocolos
4. Monitoreos preventivos

Define criterios claros y objetivos para evaluar la calidad de nuestros servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalezas, y monitorear continuamente el progreso hacia el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

Se realizan varias sesiones con el equipo de calidad de la SHD con el fin de realizar las respectivas correcciones de las matrices de cada canal.

Se socializa la matriz de calidad y los protocolos de Omnicanalidad por medio de una actividad, explicando a los agentes la división en Errores Críticos y No Críticos, sus pesos y descriptores, asegurando claridad en la información.

Se realiza un total de 8 monitoreos

Tipo de auditoría	# de auditorías
Monitoreo Remoto	8
	8



Alertas operativas Omnicanalidad

Conforme a los monitoreos realizados se detectaron varias oportunidades de mejora en la que se realizan las respectivas acciones correctivas.



Alertas

- Se ha identificado con los monitoreos falencias en relación con los errores no críticos a nivel general, con este insumo se puede evidenciar que se requieren actividades para mejorar las habilidades blandas del equipo.
- Los errores críticos afectados corresponden a brindar la información incorrecta y responsabiliza al negocio

Acciones correctivas

- Se brinda retroalimentación a los agentes sobre los ítems afectados, destacando la importancia de la calidad en el servicio. Los agentes escuchan sus llamadas y analizan las áreas de mejora identificadas. Además, se refuerzan los temas o habilidades que se han evidenciado durante la evaluación.
- Se comparten piezas gráficas de refuerzo por medio de ucontact con el fin de mitigar los errores en las gestiones.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Katerine Campaña
Líder de calidad Backoffice

Actividades

1. Creación matriz de calidad canal escrito
2. Plantillas de respuesta y creación de forms - formatos
3. Socialización matriz de calidad y guiones y protocolos
4. Tiempos y movimientos
5. Monitoreos preventivos

Define criterios claros y objetivos para evaluar la calidad de nuestros servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalezas, y monitorear continuamente el progreso hacia el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

Se evidenció la necesidad de usar plantillas oficiales para responder PQRS y optimizar la gestión en BackOffice. Por parte de calidad estructuramos plantillas para mejorar la efectividad y reducir errores en escritura, redacción y estructura, adicional a esto se crea formato de retroalimentación y forms de monitoreos.

Se socializa la matriz de calidad y los protocolos del canal , explicando a los agentes la división en Errores Críticos y No Críticos, sus pesos y descriptores, asegurando claridad en la información.

Se realiza una toma de tiempos y movimientos en el supercade CAD, donde se encuentra que los procesos más solicitados en ventanilla hacen referencia a inscripción y actualización de Rit y generación de recibos para impuestos vehiculares

Se realizaron monitoreos preventivos teniendo como resultado una nota de 92%



Alertas operativas BackOffice



Conforme a los monitoreos realizados se detectaron varias oportunidades de mejora en la que se realizan las respectivas acciones correctivas.

Alertas

- Se han identificado varias falencias en relación con los errores no críticos a nivel general, corresponden a el ítem de Ortografía, redacción y gramática.
- Los errores críticos afectados corresponden al ítem Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente., o utilización de las plantillas erradamente.

Acciones correctivas

- Se brinda retroalimentación a los agentes sobre los ítems afectados, destacando la importancia de la calidad en el servicio. Los agentes realizan análisis de casos y se identifican mejoras en el proceso. Además, se refuerzan los temas o habilidades que se han evidenciado durante la evaluación

Dado el indicador de errores no críticos y considerando que las falencias están relacionadas con habilidades blandas, se tiene proyectado realizar talleres con los asesores para abordar los siguientes temas:

- Redacción de respuestas: Se procede a realizar unas plantillas que se acoplen a una respuesta pertinente, algunas contienen paso a paso para el contribuyente y que el pueda autogestionarse.
- Lectura comprensiva: Se realiza preturnos en los cuales se dan a conocer las oportunidades de mejora más frecuentes de la gestión en cuanto a las respuestas enviadas y la lectura consciente de la respuesta antes de enviarla.









6
Cantidad

2.5.4 Informe Mineros de Datos







2.5.4 Informe Mineros de Datos





Daniel Mauricio Rodriguez

Omnicanalidad: Creación panel Power Bi:
-Video llamada
-Agendas
-Compensaciones
-Leguaje de señas
Envió masivo de mensajes





Iván Felipe Rodríguez

Apoyo y homologación Base maestra
Apoyo en creación panel omnicanalidad
Creación formato novedades
Reuniones de procesos transversales
Alertas: Identificación de duplicados U contact



Omar Alexis Colmenares

Base maestra, (Planta funcionarios):
Actualización y creación de la base maestra y Creación panel Power Bi
Creación malla de turnos y Creación panel Power Bi
Reportería Backoffice – informe general



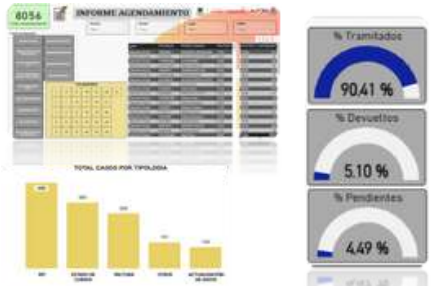


2.5.4 Informe Mineros de Datos

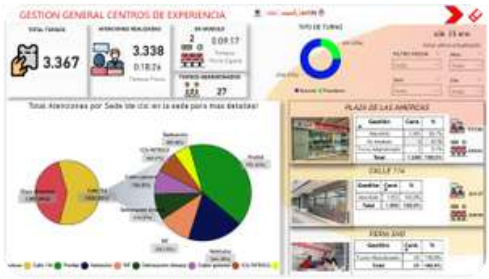
Kevin Alexander Mora



Área BACKOFFICE: Automatización y Mejora de la Gestión de Datos
Reporte de gestiones por tipificación
Agendamiento







Luis Miguel Morales

Informe ausentismo y asistencia: Base facturación y Power bi
Informe login aplicativo SAT web de puntos presenciales
Creación Power Bi Informe gestión centros de experiencia
Apoyo actualización Master (Planta funcionarios

Roxy Reinaldo Barrios



Base maestra, (Planta funcionarios):
Actualización y creación de la base maestra y Creación panel Power Bi
Creación malla de turnos y Creación panel Power Bi
Reportería Backoffice – informe general



2.6. PRENDAS INSTITUCIONALES

propuesta de prendas para los centros de experiencias

Carné UT AXON BPM 2024

La UT AXON BPM, suministró carnet de identificación para la totalidad del recurso humano, dispuesto para la ejecución del contrato.





Chaqueta funcionario







Durante el mes de enero, se presenta a la Secretaría Distrital de Hacienda una propuesta para la implementación de prendas institucionales para los canales presenciales y centros de experiencia. Esta propuesta incluye un componente diferenciador, como el uso de blazers, pantalones caqui y tenis blancos, con el objetivo de destacar la atención en los centros de experiencia.

2.7. PROTOCOLO AGENTES DE RESERVA

Se denomina “agentes de reserva” al personal designado para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios en caso de imprevistos, como la ausencia de un agente titular debido a enfermedad, emergencias personales u otras razones que le impidan cumplir con sus funciones o en su defecto, para dar cumplimiento a la debida prestación del servicio, en fechas criticas para la Secretaría.

Estos agentes están capacitados para asumir rápidamente las responsabilidades del personal afectado, minimizando interrupciones en la atención al contribuyente; el perfil es esencial en situaciones donde la calidad del servicio debe mantenerse sin comprometer los tiempos de respuesta, especialmente en áreas críticas como la atención al ciudadano.

El siguiente diagrama muestra el protocolo que se debe activar en el caso de presentarse un agente afectado en puntos de atención, de la siguiente manera:



Proceso

1. **Detección del caso (Agente Afectado):**

El agente que no puede continuar trabajando por enfermedad u otra razón o que no puede llegar a su jornada laboral, informa de su situación al Supervisor del punto.

2. Acciones del Supervisor:

El supervisor recibe la información de la situación que presenta el agente afectado. Informa de manera inmediata al Jefe de Operacion, para que este active el protocolo de “agente de reserva”, lo que implica contactar a una de las personas que ejercen este rol ya determinado, disponible para reemplazar al agente afectado.

El supervisor dentro de sus funciones, debe garantizar que el servicio de atención se brinde en debida forma, sustituyendo en el puesto de trabajo al agente afectado en dos casos:

- Mientras se traslada al punto requerido, el agente de reserva
- Si no hay agentes de reserva disponibles en el momento del imprevisto, en cuyo caso el supervisor debe tomar la atención hasta que el agente de reserva pueda llegar.

3. Sustitución por Agente de Reserva:
El agente de reserva (o supervisor del punto) asume las responsabilidades del agente afectado y retoma la atención al contribuyente. Esto asegura que la atención no se interrumpa.

4. Notificación a Talento Humano:
Paralelamente, el Jefe de Operaciones informa al departamento de Talento Humano sobre la novedad (la ausencia del agente afectado), para que se sigan las acciones pertinentes.

5. Acciones del Departamento de Talento Humano:
Talento Humano se encarga de informar la situación a el Coordinador para mantener la cadena de mando al tanto de la situación.
Talento Humano también evalúa si se requiere un seguimiento adicional, al caso del agente afectado.

6. Intervención del jefe de Operación:
El jefe de operación envia la información a Talento Humano, sobre la novedad del agente afectado.
Activa de inemdiato el protocolo de “Agente de reserva” para garantizar que este llegue a realizar el reemplazo del agente afectado, para evitar el retraso en la prestación del servicio.

7. Intervención del Coordinador:
Coloca en contexto de esta novedad al cluente SHD y hace seguimiento al proceso.

Efectividad del Protocolo

Reemplazo rápido: El uso de un agente de reserva, así como el apoyo del supervisor del punto, minimiza las interrupciones en el servicio de atención al contribuyente.

Comunicación eficiente: La información fluye en cadena desde el agente afectado, Supervisor, Jefe de Operaciones, Talento Humano, hasta el cliente, garantizando que todas las partes relevantes estén al tanto de la situación.

Atención al contribuyente: El Coordinnador asegura que el cliente SHD sea informado adecuadamente, para evitar vacíos en la comunicación



03.
REGISTRO DE SOLICITUDES

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT14SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT14SDH **FECHA DE SOLICITUD:** 02-ene-2025 **FECHA DE INICIO:** 02-ene-2025

NOMBRE DEL SERVICIO: Centros de Experiencia **FECHA DE TERMINACIÓN:** 31-ene-2025

DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Av Carrera 19 114- 65 Local 3 y Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

NOMBRE DEL SOLICITANTE: Aleida Fonseca Marin

TELÉFONO: 3153296142 **CORREO:** avbarrero@shd.gov.co

NOMBRE DEL SOLICITANTE:

TELÉFONO: **CORREO:**

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRE DE CONTACTO:

TELÉFONO: **CORREO:**

OBSERVACIONES:

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Sistema de asignación de turnos	2	9.366.186
Pantallas de alto contraste.	5	2.128.195
Quiosco virtual de autoconsulta.	2	12.381.598
Canal Dedicado entre puntos.	3	10.099.200
Licencia Analítica de datos.	1	164.371
	TOTAL	**34.139.550**

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	2	23.144.000
Líder de Calidad.	1	11.572.000
Agente Profesional Especializado con	4	46.288.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	10	109.913.090
Agente general con puesto de trabajo.	2	17.548.444
		0

VALOR TOTAL

254.177.084

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Firma solicitud 02 de enero de 2025

Firmado digitalmente por Aleida Fonseca Marin

ALEIDA FONSECA MARIN
Supervisora Contrato No. 241031

NOMBRE DEL SUPERVISOR

ALEIDA FONSECA MARIN

SUBDIRECTOR TÉCNICO

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT15SDH

SECRETARÍA DE HACIENDA | BOGOTÁ | AXON 360 | bpm consulting

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT15SDH FECHA DE SOLICITUD: 01-ene-2025 FECHA DE INICIO: 01-ene-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Ventanillas Red CAD FECHA DE TERMINACIÓN: 31-ene-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Red Cade

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

NOMBRE DEL SOLICITANTE: Aleida Fonseca Marin
TELÉFONO: 3153296142 CORREO: avbarrero@shd.gov.co
NOMBRE DEL SOLICITANTE:
TELÉFONO: CORREO:

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRE DE CONTACTO:
TELÉFONO: CORREO:
OBSERVACIONES:

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Quiosco virtual de autoconsulta.	8	49.526.392
Licencia Analítica de datos.	2	328.742
		0
		0
		0
	TOTAL	49.855.134

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	4	46.288.000
Coordinador.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	7	81.004.000
Líder de Calidad.	4	46.288.000
Minero de datos.	2	23.144.000
Agente Profesional Especializado con	5	57.860.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	23	252.800.107
Agente Técnico con puesto de trabajo.	12	109.828.404
Agente general con puesto de trabajo.	88	772.131.536
		0
	TOTAL	1.400.916.047

VALOR TOTAL

1.450.771.181

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Firma solicitud 02 de enero de 2025
Firmado digitalmente por Aleida Fonseca Marin
ALEIDA FONSECA MARIN
Supervisora Contrato No. 241031

NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT16SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT16SDH **FECHA DE SOLICITUD:** 01-ene-2025 **FECHA DE INICIO:** 01-ene-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Backoffice **FECHA DE TERMINACIÓN:** 31-ene-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Av Carrera 19 114- 65 Local 3

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

NOMBRE DEL SOLICITANTE: Aleida Fonseca Marin
TELÉFONO: 3153296142 **CORREO:** avbarrero@shd.gov.co
NOMBRE DEL SOLICITANTE:
TELÉFONO: **CORREO:**

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRE DE CONTACTO:
TELÉFONO: **CORREO:**
OBSERVACIONES:

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Licencia Analítica de datos.	2	328.742
		0
		0
		0
		0
	TOTAL	328.742

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	1	11.572.000
Líder de Calidad.	1	11.572.000
Minero de datos.	2	23.144.000
Agente Profesional Especializado con	4	46.288.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	25	274.782.725
Agente Técnico con puesto de trabajo.	6	54.914.202
		0
	TOTAL	433.844.927

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

434.173.669

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Firma solicitud 02 de enero de 2025



Firmado digitalmente por Aleida Fonseca Marin

ALEIDA FONSECA MARIN
Supervisora Contrato No. 241031

NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT17SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT17SDH **FECHA DE SOLICITUD:** 01-ene-2025 **FECHA DE INICIO:** 01-ene-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Omnicanalidad **FECHA DE TERMINACIÓN:** 31-ene-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Instalaciones del Contratista

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

NOMBRE DEL SOLICITANTE: Aleida Fonseca Marin
TELÉFONO: 3153296142 **CORREO:** avbarrero@shd.gov.co
NOMBRE DEL SOLICITANTE:
TELÉFONO: **CORREO:**

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRE DE CONTACTO:
TELÉFONO: **CORREO:**
OBSERVACIONES:

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Licencia Analítica de datos.	1	164.371
		0
		0
		0
		0
	TOTAL	164.371

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	1	11.572.000
Coordinador.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	1	11.572.000
Líder de Calidad.	3	34.716.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	4	43.965.236
Agente Técnico con puesto de trabajo.	6	54.914.202
Agente General con Puesto de trabajo	32	316.006.240
		0
		0
	TOTAL	495.889.678

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Mensajería Telefónica (Omnicanalidad) .	4465	32.862,40
Llamadas.	17629	816.046,41
		0
		0
	TOTAL	848.908,81

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

496.902.957,81

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Firma solicitud 02 de enero de 2025
Firmado digitalmente por Aleida Fonseca Marin
ALEIDA FONSECA MARIN
Supervisora Contrato No. 241031

NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO



2

Cantidad

04.

SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS

4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA 114

4.1 Reporte Centro de Experiencia 114

- ***Descripción y componentes***
- ***Funcionabilidades***
- ***Herramientas de Hardware y Software***
- ***Reportes***



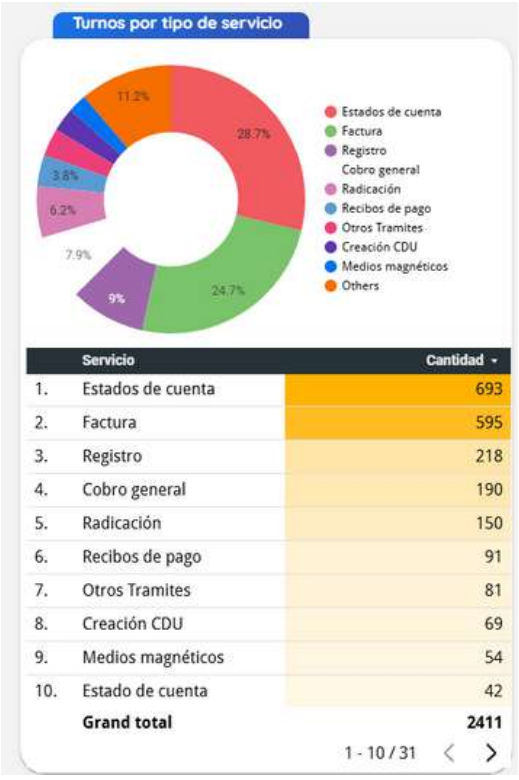
A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el mes de enero de 2025, proporcionando un análisis detallado de los datos registrados durante este período

Métricas Generales

TOTAL DE TURNOS
2.411

ATENDIDOS
Total atendidos en el periodo
2.409

ABANDONADOS
Total abandono en el periodo
2



	Servicio	Cantidad
1.	Estados de cuenta	693
2.	Factura	595
3.	Registro	218
4.	Cobro general	190
5.	Radicación	150
6.	Recibos de pago	91
7.	Otros Tramites	81
8.	Creación CDU	69
9.	Medios magnéticos	54
10.	Estado de cuenta	42
	Grand total	**2411**

1 - 10 / 31

Promedio de Tiempo por día del mes

TME
Tiempo Medio de Espera (min)
00:08:20

TMA
Tiempo Medio de Atención (min)
21:39

Mayor Demanda
Estados de cuenta 693 693
Turnos

Menor Demanda
Cancelación 1 1
Turnos

4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA 114

Atención por genero

HOMBRES
1,281
53,1%

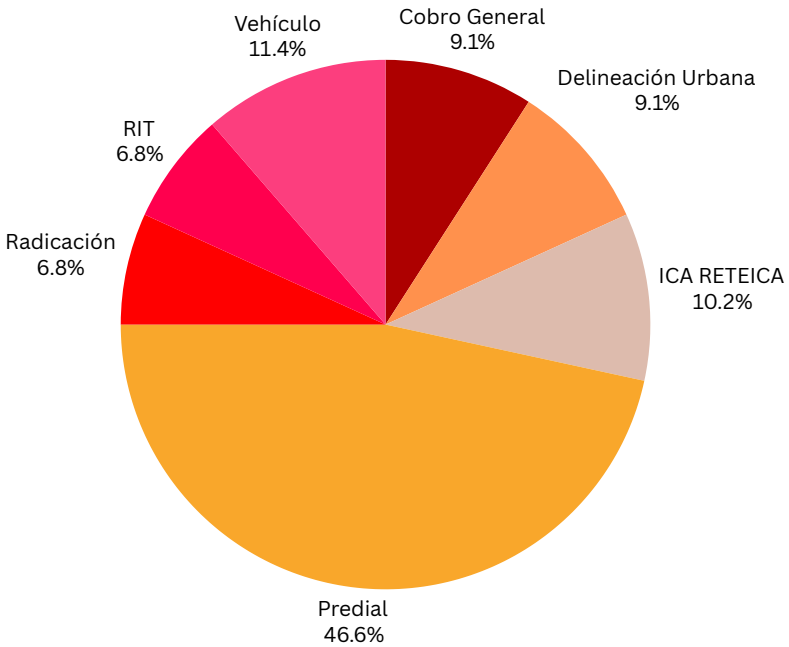
MUJER
1.046
43,4%

OTRO
84
3,5%

Cantidad de turnos preferenciales

785

Resultados por Tipología de Servicio



Estas cifras corresponden a los servicios atendidos en el Centro de Experiencia de la Secretaría Distrital de Hacienda de la 114. El servicio de Predial es el más demandado, representando el 46,6% de los trámites, lo que refleja su importancia para los propietarios de inmuebles. El servicio de Vehículo (11,4%) también muestra una demanda significativa, relacionado con impuestos y trámites vehiculares. El ICA-RETE ICA (10,2%) tiene una demanda moderada, centrada en actividades comerciales. Los servicios de Cobro General y Delineación Urbana (9,1% cada uno) tienen una demanda más baja, pero siguen siendo relevantes, mientras que Radicación (6,8%) y RIT (6,8%) son los trámites menos solicitados, lo que sugiere que los ciudadanos gestionan estos servicios con menor frecuencia.

4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS



4.1 Reporte Centro de Experiencia Plaza de las Américas

- *Descripción y componentes*
- *Funcionabilidades*
- *Herramientas de Hardware y Software*
- *Reportes*

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el mes de enero de 2025, proporcionando un análisis detallado de los datos registrados durante este período

Métricas Generales









	Servicio	Cantidad
1.	Estados de cuenta	857
2.	Factura	601
3.	Registro	151
4.	Radicación	85
5.	Modificación	36
6.	Reporte obligaciones pe...	16
7.	Estado de cuenta	12
8.	Recibos de pago	9
9.	Otros Tramites	8
10.	Medios magnéticos	5
	Grand total	**1798**

Promedio de Tiempo por día del mes





4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS

Atención por genero

HOMBRES
803
44,7%

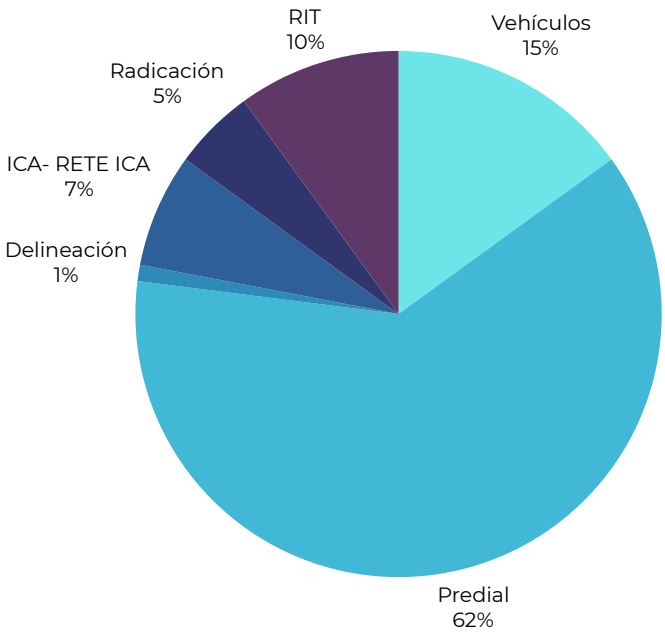
MUJER
995
55,3%

OTRO
0
0%

Cantidad de turnos preferenciales

273

Resultados por Tipología de Servicio



El análisis de los servicios atendidos en el centro de experiencia de la Secretaría Distrital de Hacienda de Plaza de las Américas muestra que el impuesto predial es el más demandado, representando un 62% de los trámites, lo que refleja su importancia para los ciudadanos. Los servicios relacionados con vehículos (15%) y RIT (10%) tienen una demanda intermedia, mientras que el ICA-RETE ICA representa un 7%, lo que indica que son relevantes, especialmente para los comerciantes. Por otro lado, los servicios de radicación (5%) y delineación (1%) tienen una menor demanda, sugiriendo que los ciudadanos prefieren otros métodos o tienen menos necesidad de estos trámites. Este análisis podría guiar estrategias para optimizar recursos y atención en los servicios más solicitados.



5
Cantidad

05. PANTALLAS DE ALTO CONTRASTE

PANTALLA DE ALTO CONTRASTE

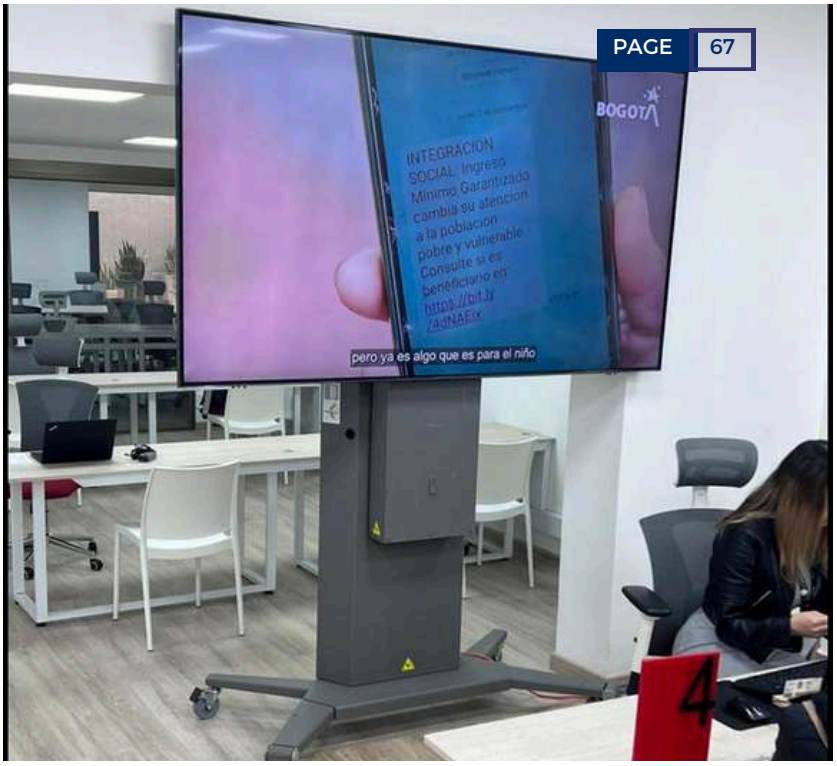


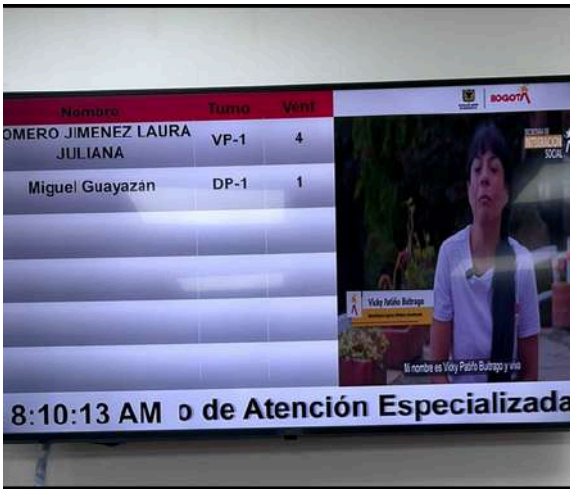
Durante el mes de enero, la Secretaría Distrital de Hacienda solicitó un total de **5** pantallas, las cuales facilitaron la visualización de los turnos en los centros de experiencias.

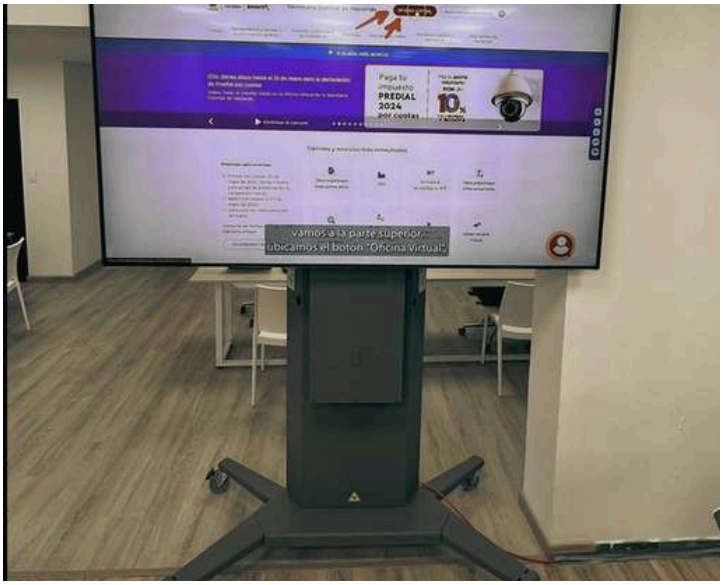
Estas pantallas, con una capacidad para proveer monitores industriales de al menos 60 pulgadas de alto contraste visual y sonido, permitieron mostrar la información gráfica de los turnos. Además, ofrecieron la funcionalidad de desplegar contenido multimedia en diversos formatos, incluyendo audio, video e imagen, optimizando la comunicación y la experiencia del usuario.











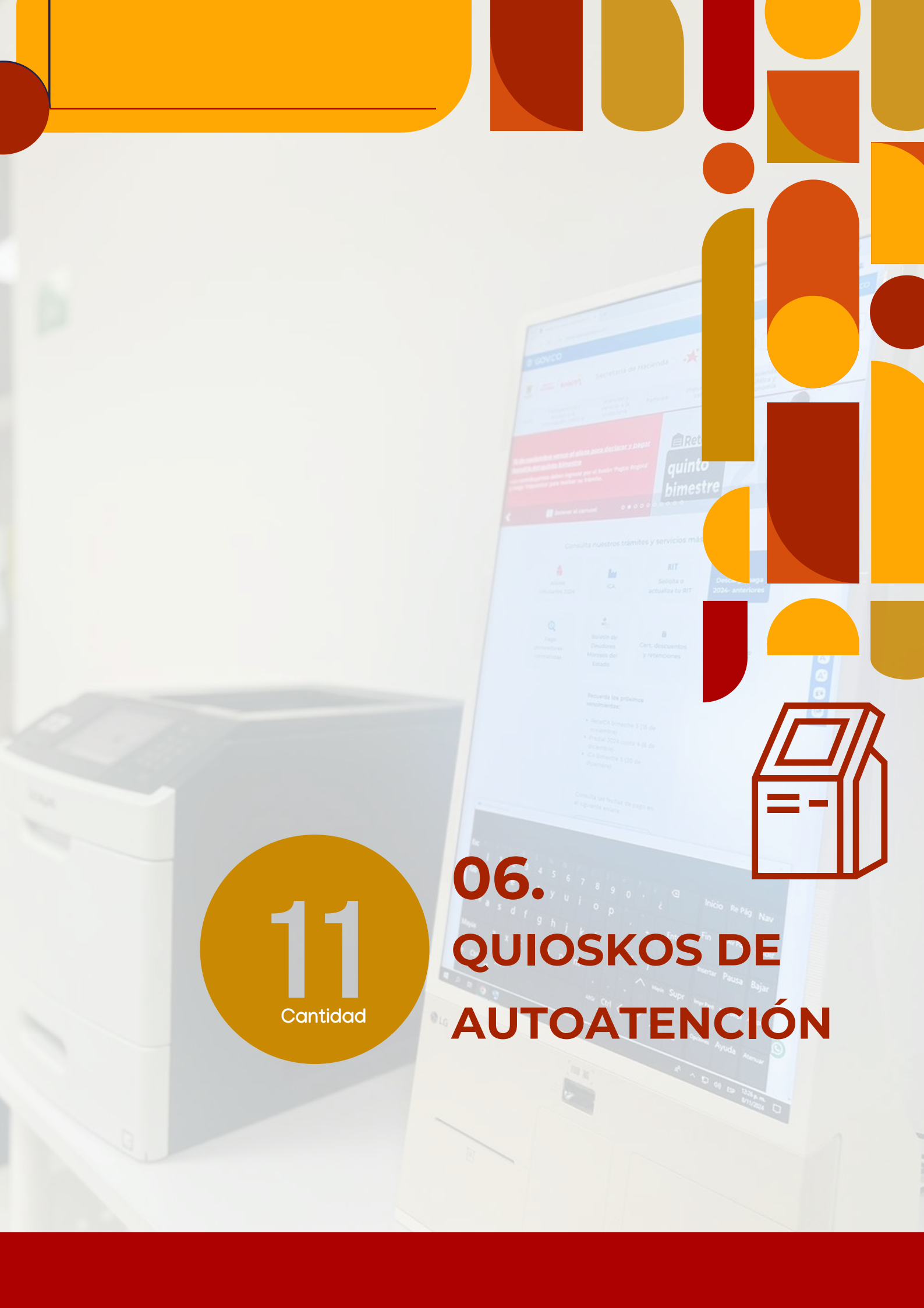
REGISTRO FOTOGRAFICO

Pantallas de alto Contraste









11
Cantidad

06.
QUIOSKOS DE AUTOATENCIÓN

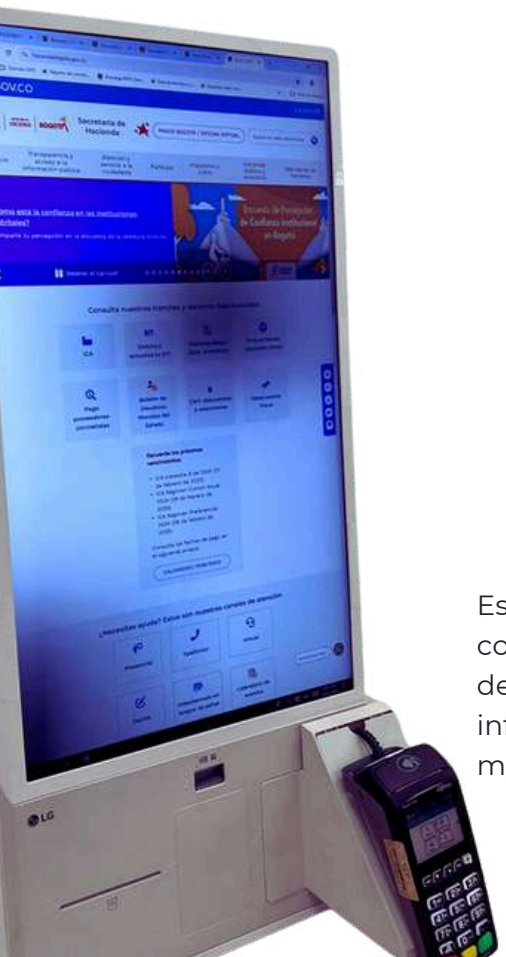
6.1. INFORME DE SOLICITUD DE INCIDENTES Y USABILIDAD

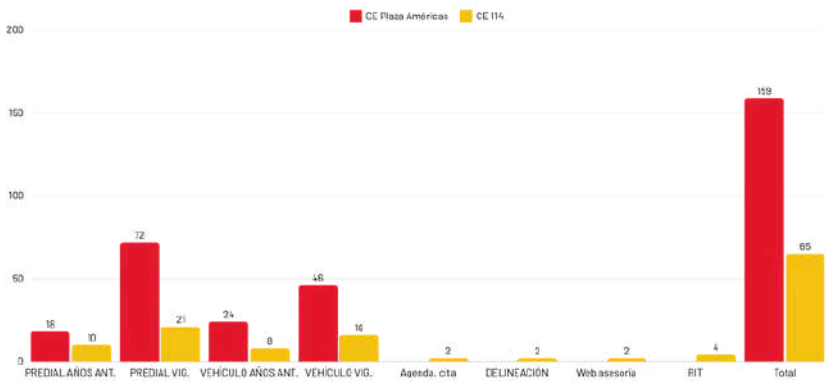
ANS SOPORTE								
Fecha y Hora	Incidencias	descripción	Hechos	Prioridad	Tiempos de respuesta	Resuelto Fecha y hora	ANS SOPORTE - HORAS	Observación
24/01/2025 4:45 p.m.	Sin servicio para descargar facturas CE 114	En visita de la SHD se solicitó descargar factura de vehículo y no se logró, adicionalmente el Kiosco requeria de actulización.	Cualquier incidencia que no tenga impacto en los servicios del ciudadano // Degradación del servicio sin generar indisponibilidad	B	12	24/01/2025 8:00 a.m.	1,25	No hubo atención al contribuyente
28/01/2025 8:00 a.m.	Sin servicio para descargar facturas CE Plaza Américas	En revisión de la operación se evidención que el Kiosco no permitió la descarga de facturas impuestos predial y vehicular.	Afecto el servicio y sin afectar el servicio a contribuyentes, causando indisponibilidad de este.	B	12	24/01/2025 9:30 a.m.	1,5	No hubo atención al contribuyente

Descripción

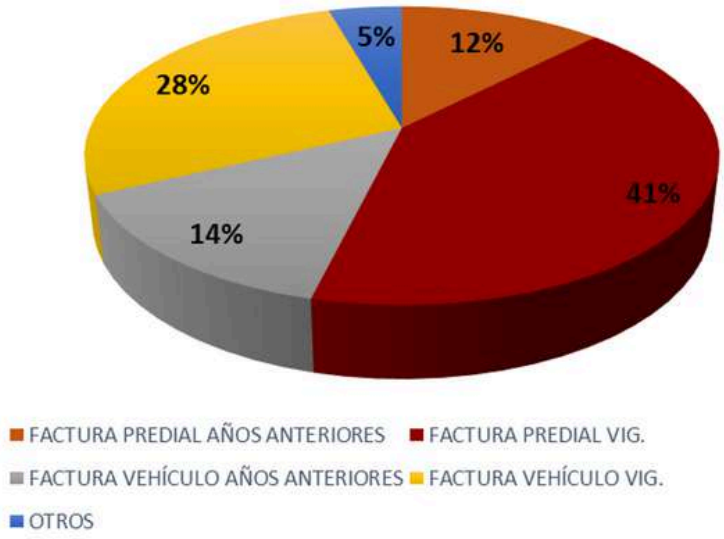
Servicio de atención autónoma y virtual en quiosco: un módulo interactivo diseñado para que los ciudadanos puedan realizar de manera rápida y sencilla los mismos trámites disponibles en la página web de la Secretaría de Distrital de Hacienda (SDH). Este sistema intuitivo permite a los usuarios gestionar 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

Informe de Solicitudes o usabilidad

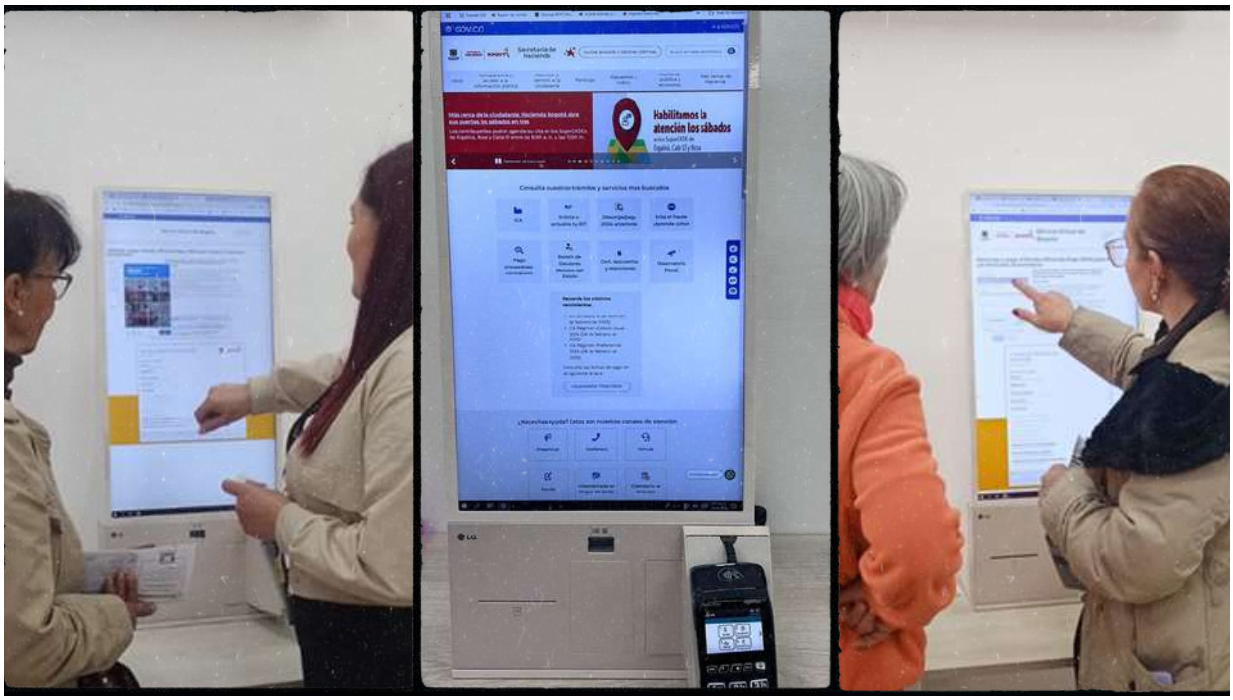




Este comportamiento sugiere que Plaza de las Américas es el punto con mayor afluencia en la gestión de facturas, mientras que Centro de Experiencia 114 tiene un flujo más bajo pero constante. Esta información puede ser útil para redistribuir la carga de trabajo o mejorar la atención en los diferentes puntos.



La gráfica muestra que la mayoría de los pagos corresponden a facturas vigentes, con el impuesto predial actual (41%) y el impuesto vehicular vigente (28%) liderando. Los pagos de años anteriores en ambas categorías son menores (14% en vehículos y 12% en predial), lo que indica que algunos contribuyentes están regularizando sus deudas. La categoría "Otros" representa solo un 5%, lo que sugiere poca incidencia en comparación con los demás tipos de factura.





3
Cantidad

07. CONECTIVIDAD

7.1. CANAL DEDICADO



Nivel de ocupación no ha sido superior al 70%

En los centros de experiencia el proveedor entregará un canal dedicado sin reúso (relación 1:1) que no supere el 70% del ancho de banda provisto.

Disponibilidad

Servicio 7x24
Disponibilidad exigida del enlace >=99.6% mensual

Dedicación del enlace

El canal dedicado lo provee la SDH en la red cade

Descripción

Durante el mes de enero, se garantizó que los computadores de los Centros de Experiencia, 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.





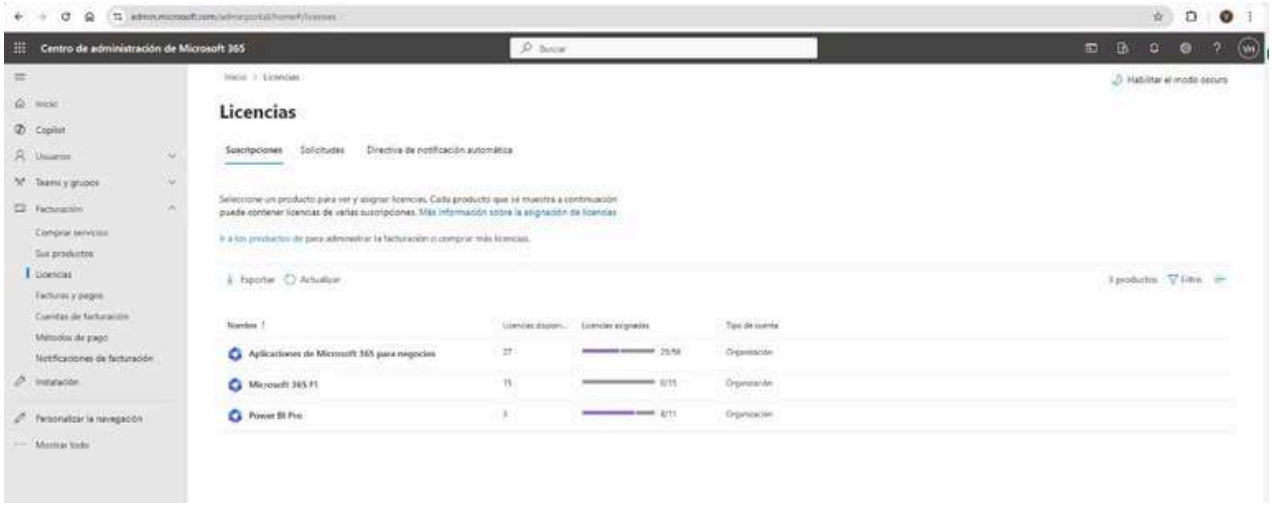
6
Cantidad

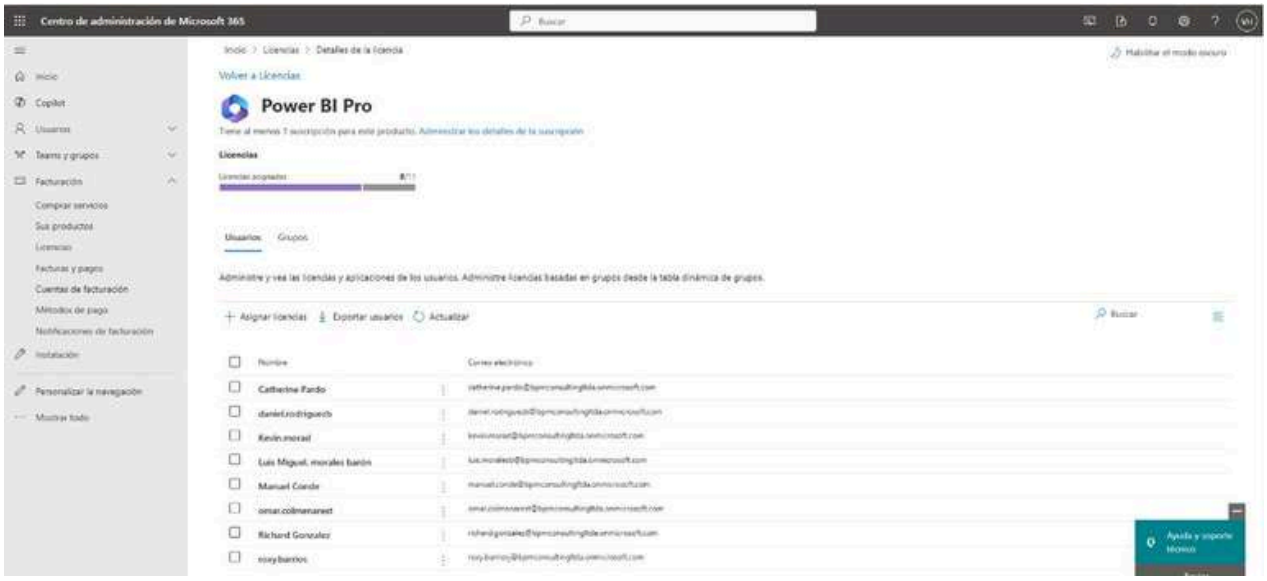
08.
LICENCIA ANALÍTICA DE DATOS

Licencia Analítica de Datos

Descripción

Se ha puesto a disposición de la Entidad las herramientas necesarias para realizar el monitoreo y asegurar la calidad del servicio, cumpliendo con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y la auditoría correspondiente. Estas herramientas permiten medir la precisión y el error crítico del usuario en la operación, así como realizar el seguimiento y parametrización necesarios para generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación. Entre las funcionalidades disponibles.





- 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

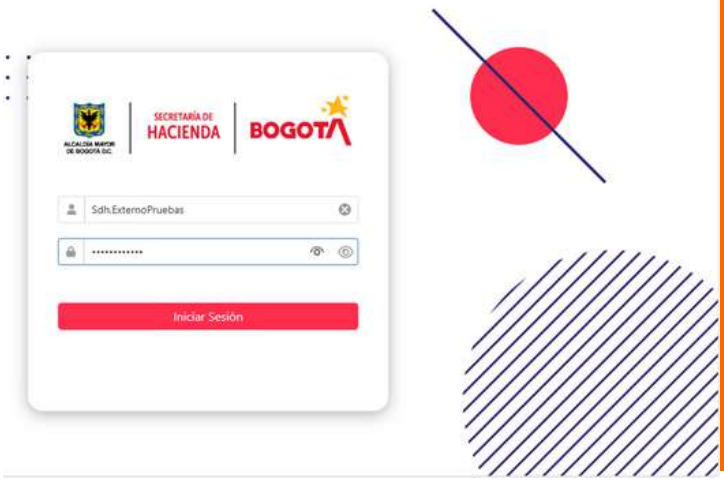
1

Cantidad

09.

SOFWARE DE TIPIFICACIÓN

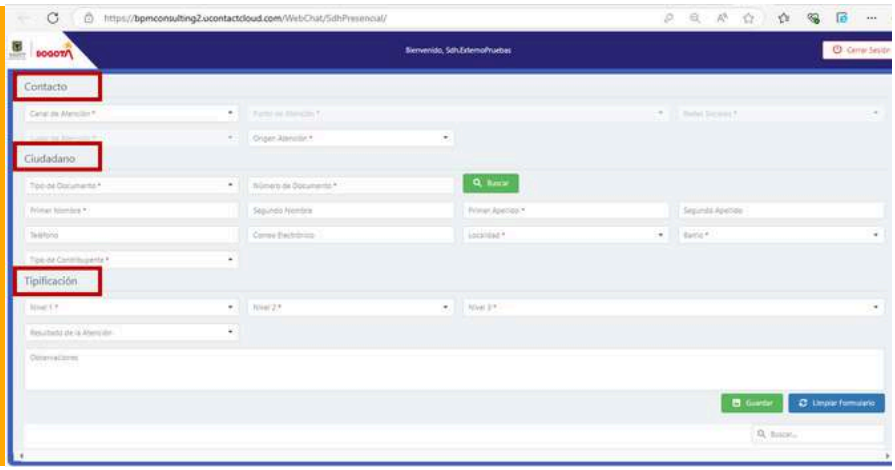
09.1. Plataforma de Control de Acceso



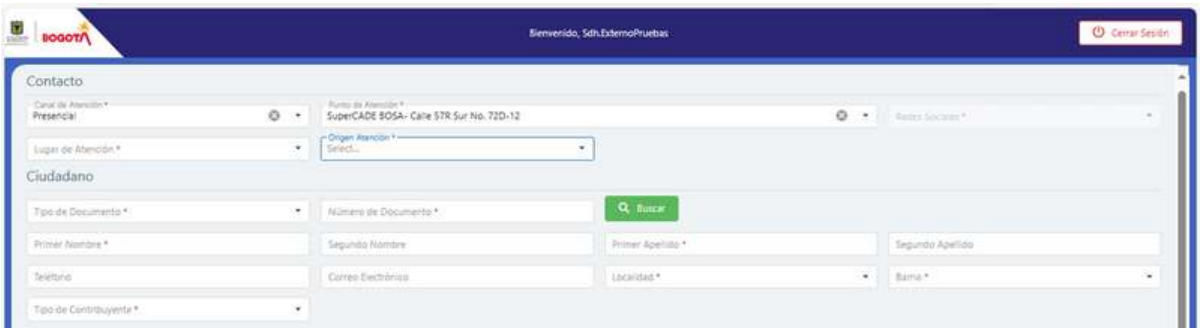
El Tipificador de Atención y Trámites es una herramienta digital diseñada para registrar y gestionar de manera eficiente las interacciones con los contribuyentes. Cada asesor accede al sistema mediante credenciales únicas, lo que permite un control personalizado de las atenciones realizadas.

ESTRUCTURA DEL TIPIFICADOR

🔹 📞 *Contacto: Captura los datos relacionados con el origen de la atención*
🔹 👤 *Ciudadano: Registra los datos básicos del contribuyente, incluyendo nombre, identificación, tipo de contribuyente y cualquier otra información relevante para la atención.*
🔹 📋 *Tipificado: Contiene los detalles del trámite o proceso gestionado, especificando el tipo de solicitud, y el estado del trámite ✅.*

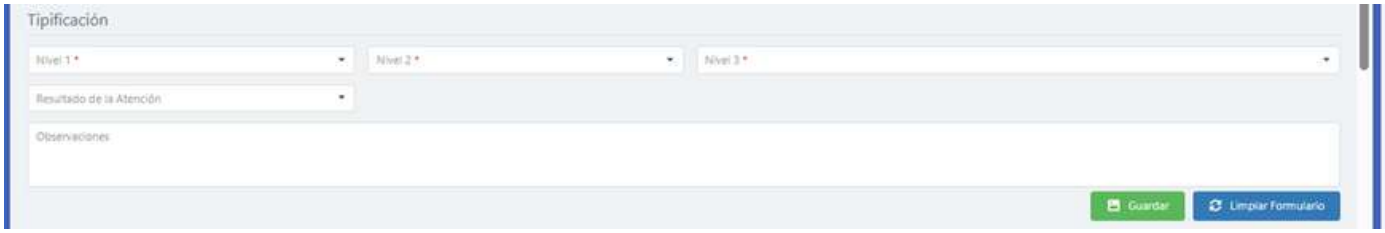


SEGMENTO CONTACTO Y CIUDADANO



Este segmento recopila información sobre cómo se realizó la interacción con el ciudadano. Incluye:
*•**Canal de Atención:** Medio por el cual se realizó el contacto (ej. presencial, redes sociales, etc.).*
*·**Punto de Atención**: Ubicación donde se brindo atención (ej. SuperCADE BOSA- Calle 57R Sur No. 72D-12)*
*·**Lugar de Atención:** Sitio específico donde ocurrió la interacción. (Modulo y/o Quiosco)*
*·**Redes Sociales:** Si la comunicación fue por redes, se especifica la plataforma utilizada.*
*·**Origen de Atención:** Si es presencial, si el turno es tradicional o agendado*
Ciudadano.
Este segmento reúne datos personales del ciudadano para su identificación y contacto. Incluye:
*•**Tipo de Documento y Número de Documento**: Identificación del ciudadano.*
*·**Primer Nombre y Segundo Nombre:** Datos personales del ciudadano.*
*·**Primer Apellido y Segundo Apellido:** Apellidos para su identificación completa.*
*·**Teléfono y Correo Electrónico:** Información de contacto.*
*·**Tipo de Contribuyente:** Clasificación del ciudadano según su situación fiscal.*
*L**ocalidad y Barrio:** Ubicación geográfica del ciudadano*

09.1. Plataforma de Control de Acceso



Este segmento clasifica la solicitud del ciudadano en función del tipo de impuesto o servicio relacionado con Hacienda.

•Nivel 1 - Tipo de Impuesto o Servicio: Selección de la categoría general, como impuesto predial, renta, industria y comercio, entre otros tributos administrados por Hacienda.
•Nivel 2 - Trámite: Especifica el procedimiento que el ciudadano desea realizar, como medios magnéticos, modificaciones, vigencias, modificación de datos.
•Nivel 3 - Mayor Detalle: Permite definir con mayor precisión el trámite.

- Trazabilidad de la gestión - visual 360
- Se puede generar una Carataerización de los contribiyentes que llegan a los puntos de atención
- Permite tener Data a más detalle
- Visualización de los indicadores en diferentes formatos



10.
PROCESO PRESENCIAL

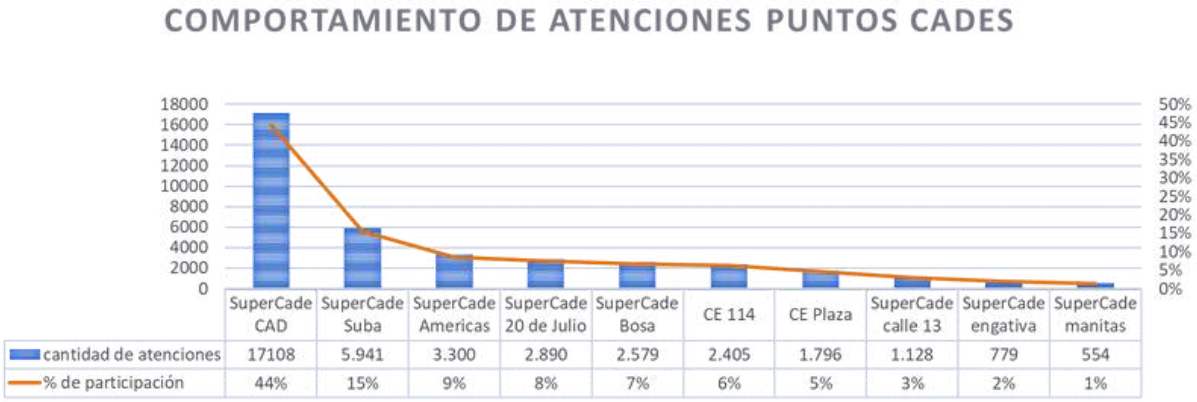
PROCESO PRESENCIAL

Reporte Supercades



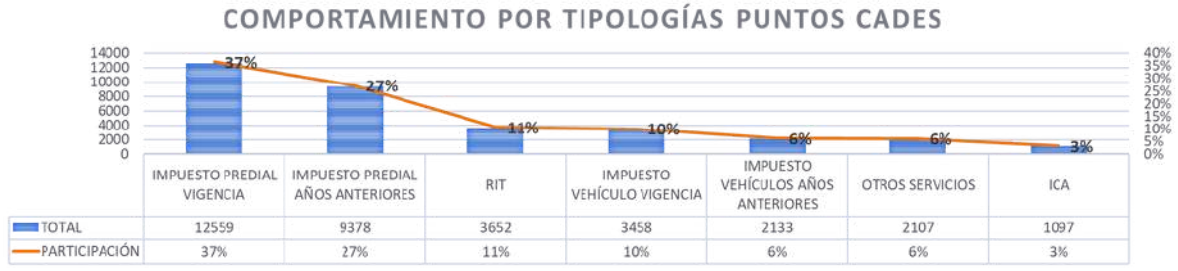
La tabla muestra la cantidad de atenciones que se recibieron en cada uno de los puntos de atención presencial de la Secretaría Disrital de Hacienda.

	RED CADES							
Seguimiento atención presencial	SuperCade CAD	SuperCade Suba	SuperCade calle 13	SuperCade engativa	SuperCade manitas	SuperCade Bosa	SuperCade 20 de Julio	SuperCade Americas
IMPUESTO PREDIAL AÑOS ANTERIORES	6299	779	109	136	189	676	322	868
IMPUESTO PREDIAL VIGENCIA	4832	2939	224	280	221	954	1662	1447
IMPUESTO VEHÍCULOS AÑOS ANTERIORES	924	314	252	66	47	187	97	246
IMPUESTO VEHÍCULO VIGENCIA	1288	896	263	113	36	307	298	257
RIT	1350	678	233	137	48	431	444	331
ICA	708	157	29	39	13	33	32	86
OTROS SERVICIOS	1738	198	13	8	0	17	48	85
TOTAL	17.139	5.961	1.123	779	554	2.605	2.903	3.320



Durante el mes de enero se atendieron 38.480 ciudadanos en todos los puntos presenciales de la SHD, siendo el SuperCade CAD el que mayor participación tiene con un 44%, seguido del SuperCade Suba con un 15%.

.



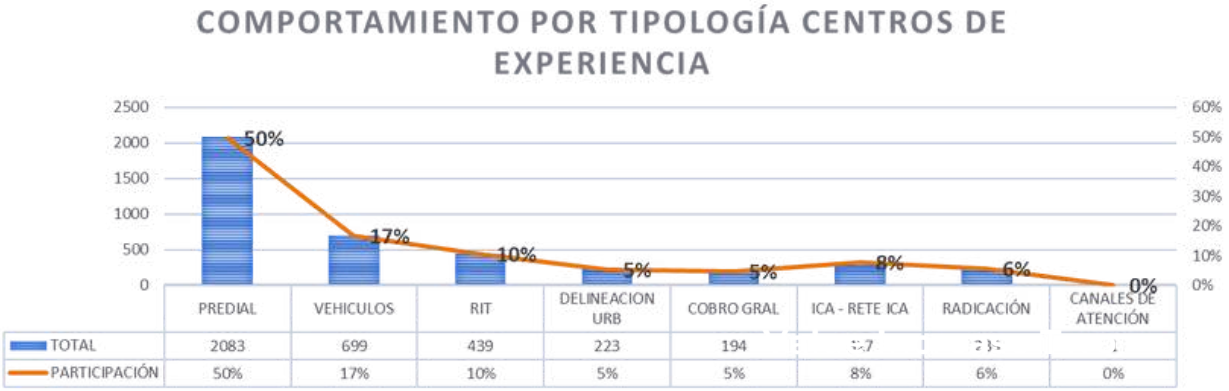
Para el mes de enero de 2025, en la red SUPERCADES se registró el siguiente comportamiento frente a la tributación por parte de la ciudadanía; el impuesto que más participación presentó fue el Predial vigente con el 37%, seguido del Impuesto Predial años anteriores con el 27%. Estos seguidos por el trámite de RIT con un 11% y el impuesto de Vehiculos Vigencia con 10%.

PROCESO PRESENCIAL

Reporte Centros de Experiencia

Centros de experiencia		
eguimiento atención presencial	Centro de experiencia 114	Centro de experiencia plaza
PREDIAL	981	1102
VEHICULOS	433	266
RIT	250	189
DELINEACION URB	202	21
COBRO GRAL	193	1
ICA - RETE ICA	199	128
RADICACIÓN	150	85
CANALES DE ATENCIÓN	1	0
Total	**2409**	**1792**

Durante el mes de enero se atendieron 4.201 ciudadanos en todos los 2 Centros de Experiencia de la SHD, siendo el de Calle 114 el que mayor participación tiene con un 57.3%, seguido del punto Plaza de las Americas con e 42.6%.



Para el mes de enero de 2025, en los puntos Centros de Experiencia se registró el siguiente comportamiento frente a la tributación por parte de la ciudadanía; El impuesto que más participación presentó fue el Predial con el 50%, seguido del Impuesto Vehicular con el 17%, seguidos de los trámites de RIT con el 5% y Delienación Urbana con el 5%





11.

OMNICANALIDAD

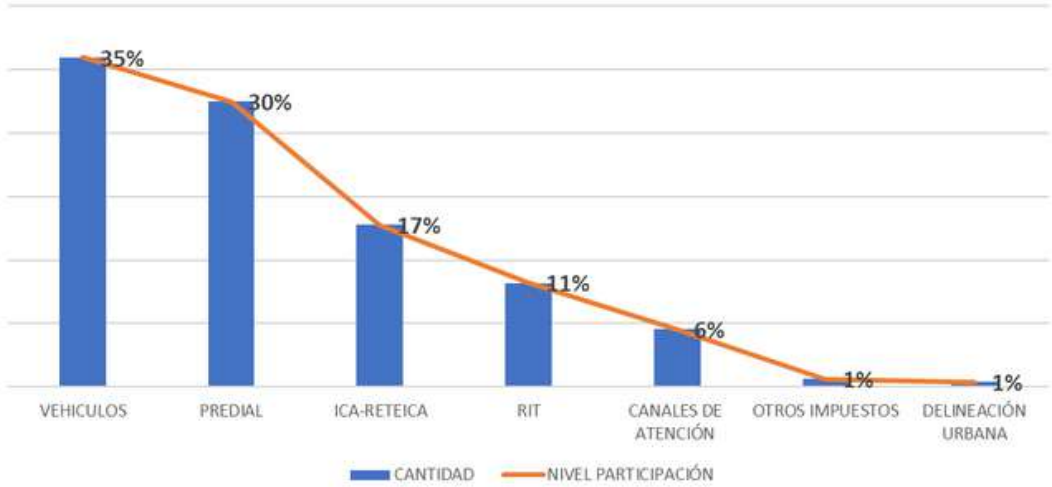
11.1. Informe canal telefónico PBX

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por la UT AXON- BPM 2024 durante el periodo comprendido entre el 07 de enero de 2025 y el 31 de enero de 2025, en el marco de la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 241031, suscrita entre la Secretaria Hacienda Distrital y la UT AXON -BPM 2024
Se presenta el comportamiento de los canales de atención dispuestos para los usuarios entre la Secretaria Hacienda Distrital y la UT AXON -2024 y el público en general, a través de la línea de atención telefónica Teléfono PBX: +57 601 338 50 00, canales Digitales y redes Sociales de la entidad así:

- ·Cantidad de interacciones
- ·Tiempos de respuesta
- ·Tipo de interacciones
- ·Tipo de consultas (Tipificación)

Durante el periodo reportado, se registraron un total de 14.999 interacciones para la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), clasificadas en diversas tipificaciones. El 35% (5.194 interacciones) correspondieron a "Vehículo", el 30% (4.499 interacciones) a “Predial", y el 17% (2.554 interacciones) a "ICA-RETEICA".

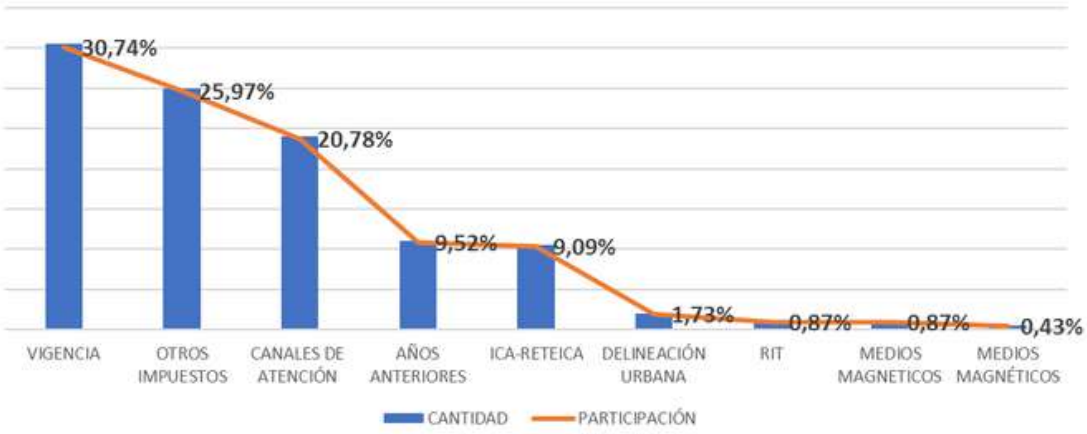
TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	NIVEL PARTICIPACIÓN
VEHICULOS	5.194	35%
PREDIAL	4.499	30%
ICA-RETEICA	2.554	17%
RIT	1.640	11%
CANALES DE ATENCIÓN	909	6%
OTROS IMPUESTOS	123	1%
DELINEACIÓN URBANA	80	1%
Total general	**14.999**	**100%**



Informe canal telefónico Grandes Contribuyentes

Durante el periodo reportado, se registraron un total de 231 interacciones en el canal de grandes contribuyentes para la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), clasificadas en diversas tipificaciones. El 26% (60 interacciones) correspondieron a “Otros impuestos", el 22% (50 interacciones) a “Predial", y el 21% (48 interacciones) a “Canales de atención".

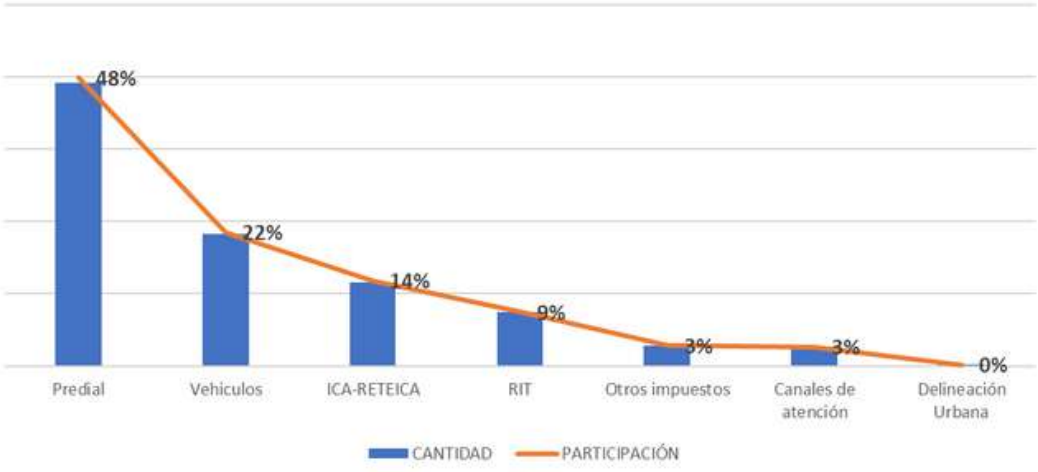
Tipología	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
OTROS IMPUESTOS	60	26%
PREDIAL	50	22%
CANALES DE ATENCIÓN	48	21%
VEHICULOS	43	19%
ICA-RETEICA	24	10%
DELINEACIÓN URBANA	4	2%
RIT	2	1%
Total general	**231**	**100%**



11.2. Informe canal videollamada

Durante el periodo reportado ingresaron 410 citas para videollamadas en la Secretaría Distrital de Hacienda de (SHD), el 48% (196 citas) correspondieron al Impuesto Predial, el 22% (91 citas) a los Impuestos sobre Vehículos, el 14% (58 citas) al Impuesto de Industria y Comercio (ICA-RETEICA)

Tipología	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Predial	196	48%
Vehiculos	91	22%
ICA-RETEICA	58	14%
RIT	37	9%
Otros impuestos	14	3%
Canales de atención	13	3%
Delineación Urbana	1	0%
Total general	**410**	**100%**



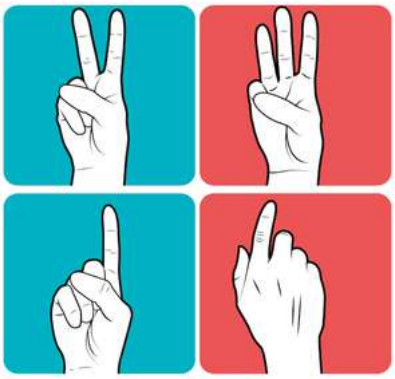
Video llamada Compensaciones

Durante el periodo reportado para la Secretaría Distrital de Hacienda de (SHD), se registraron un total de 39 citas. De estas, el 82,05% (32 citas) fueron atendidas, mientras que el 17,95% (7 citas) no lograron la conexión

CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	14	36%
IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS	10	26%
CLIENTE NO SE CONECTA	7	18%
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO ICA	4	10%
IMPUESTO DELINEACIÓN URBANA	2	5%
RETENCIONES	1	3%
IMPUESTO PREDIAL	1	3%
Total general	**39**	**100%**

Video llamada lenguaje de señas

Durante el periodo reportado, se registraron un total de 4 interacciones, de estas, el 50% (2 interacciones)fueron asociadas al tramite de RIT



Tipología	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
RIT	2	50%
Años Anteriores	1	25%
Canales de atención	1	25%
Total general	**4**	**100%**



Para incentivar el uso del lenguaje de señas en el canal de videollamadas de la Secretaría Distrital de Hacienda, se pueden implementar las siguientes estrategias:

1. Capacitación y Sensibilización

Capacitar a los funcionarios y asesores en nociones básicas de lenguaje de señas para que puedan interactuar con usuarios con discapacidad auditiva, sin que haya una persona exclusiva para tal fin.

Organizar sesiones en redes sociales o plataformas digitales, donde un intérprete de señas explique los servicios y trámites disponibles.

Crear contenido en video con lenguaje de señas para explicar los trámites más comunes en la Secretaría de Hacienda.

2. Promoción y Difusión

Desarrollar campañas en redes sociales y mailing para informar a los contribuyentes sobre la disponibilidad del servicio de lenguaje de señas en videollamadas.

Distribuir infografías en puntos de atención y en la página web, explicando cómo acceder al servicio.

Ofrecer beneficios a quienes utilicen el servicio por primera vez (por ejemplo, acceso prioritario en la atención).

3. Mejora Tecnológica y Accesibilidad

Integrar una herramienta de chat con IA en lenguaje de señas, con avatares que interpreten texto a lenguaje de señas en tiempo real.

Ampliar la disponibilidad de intérpretes en horarios extendidos para mayor cobertura.

Subtítulos automáticos y transcripción en vivo, para mejorar la accesibilidad con herramientas de transcripción en tiempo real durante las videollamadas.

4. Evaluación y Mejoramiento Continuo

Recoger retroalimentación de los usuarios para mejorar el servicio, mediante las encuestas de sarisfacción.

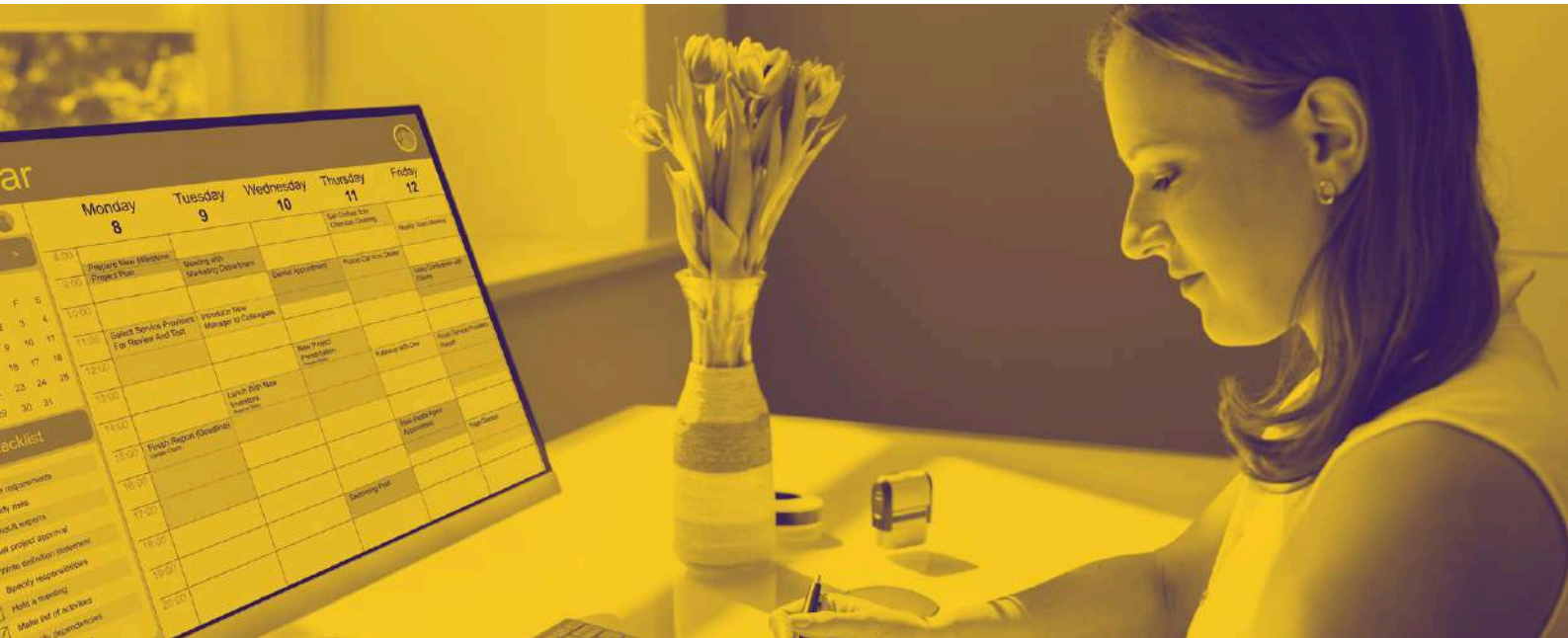
Considerar implementar este servicio en otros canales de atención, como quioscos de autoatención o atención presencial.

Estas estrategias contribuirán a una atención más inclusiva y efectiva para la comunidad sorda en Bogotá.

11.3. Informe de Agendamiento

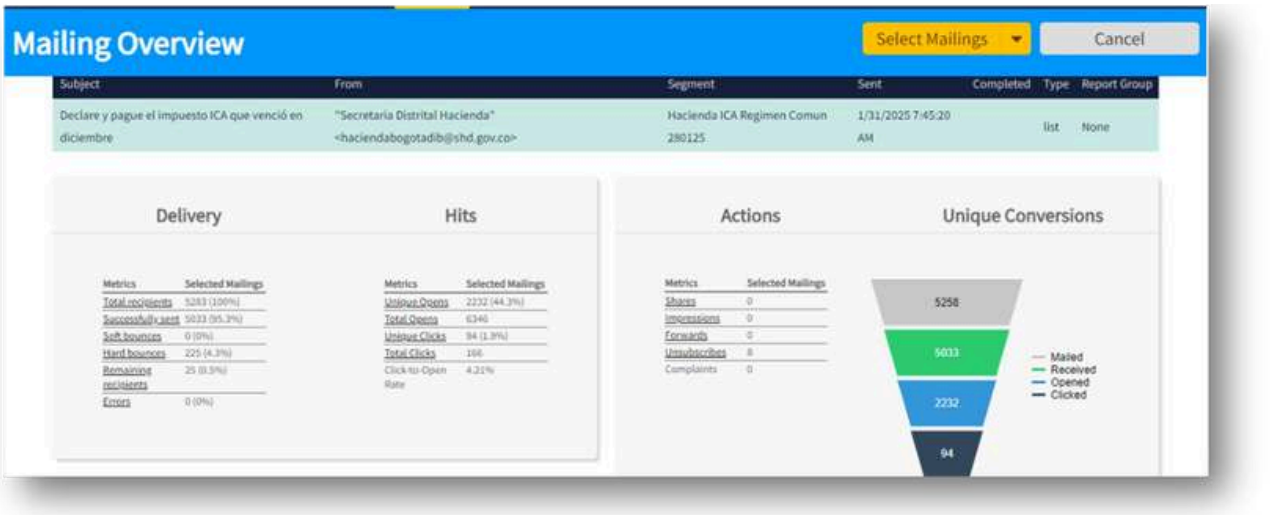


Es importante destacar que, a partir del 11 de enero de 2025, se habilitó el proceso de agendamiento de citas a través de la página web https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/atencion-virtual. Durante el mes de enero de 2025, se agendaron un total de 1.143 citas para el canal virtual. A continuación, se presentan los resultados detallados en el siguiente DashBoard:



11.3. Informe de Mensajería Mailing

El servicio de mailing se lleva a cabo a través de una herramienta de mensajería masiva, que permite configurar y ejecutar campañas de comunicación dirigidas a un público específico. Esta herramienta facilita el envío de mensajes de manera eficiente, asegurando una cobertura amplia y un alcance inmediato. A continuación, se detalla la campaña configurada, incluyendo las características y resultados de la misma en la campara para la Secretaría Distrital de Hacienda de (SHD).



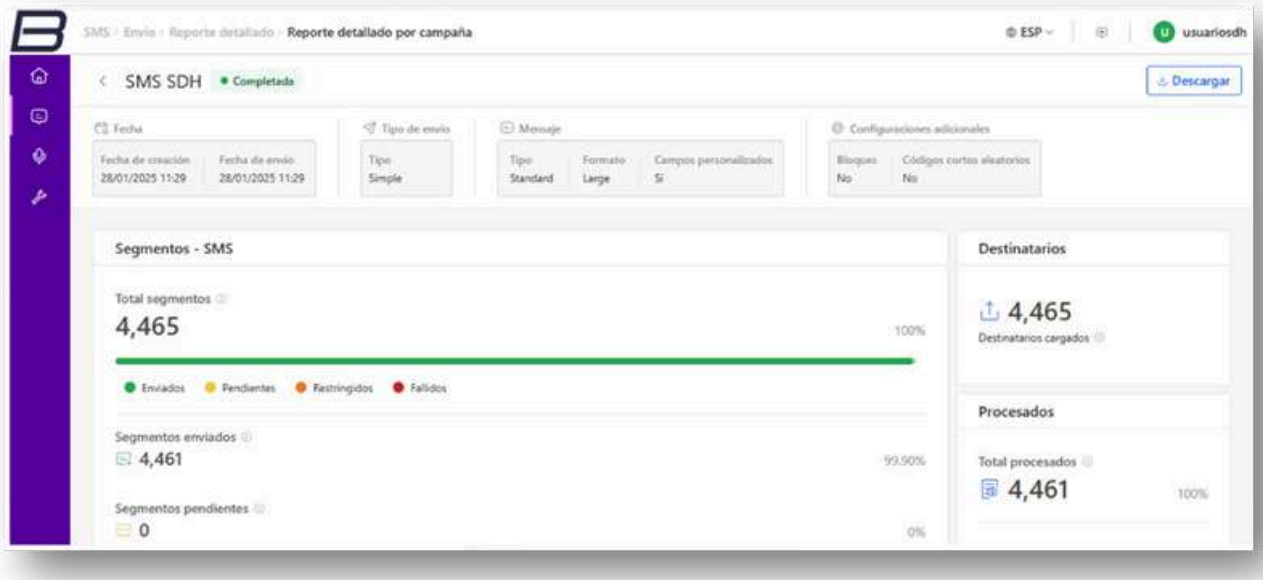
El 31 de enero de 2025, a las 7:45:20, se realizó una campaña titulada "Declare y pague el impuesto ICA que venció en diciembre". En total, se enviaron 5.429 correos.

CAMPAÑA	FECHA	HORA	TOTAL CORREOS	ENTEGADOS	REBORES
Declare y pague el impuesto ICA que vencio en diciembre	1/31/2025	7:45:20	5.654	5.429	225



11.4. Informe de Mensajería telefónica

La herramienta de envío masivo de SMS es una plataforma diseñada para facilitar la comunicación directa y eficiente con los usuarios a través de mensajería telefónica. Este servicio permite enviar mensajes de manera rápida y escalable a un gran volumen de destinatarios, garantizando que los mensajes sean entregados de forma inmediata y efectiva para los contribuyentes de la Secretaría Distrital de Hacienda de (SHD). Esta herramienta es clave para notificar a los ciudadanos sobre plazos de pago, actualizaciones de servicios y otros trámites importantes. A través de esta herramienta, se asegura un contacto directo y accesible con los usuarios, mejorando la eficiencia en la comunicación institucional.



El 28 de enero de 2025, a las 11:29, se realizó una campaña de envío masivo de SMS de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD). De un total de 4.465 mensajes enviados, 4.461 fueron entregados correctamente, mientras que 4 presentaron error en la entrega.

CAMPAÑA	FECHA	HORA	TOTAL SMS	ENTEGADOS	ERROR NÚMERO
SMS SHD "Control extensivo, ICA régimen común 5 bimestre	28/01/2025	11:29:00	4.465	4.461	4

La herramienta de envío masivo de Blaster es una llamada telefónica automatizada que nos permite generar una comunicación robótica a través llamada 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.

Durante el mes de enero se realizaron 3 envíos de masivos a través de la herramienta Blaster.

Herramienta	Campaña	Total minutos
Blaster 1	Base de datos omisos predial y vehícular	9388
Blaster 2	Estado de gestión masiva vehícular y predial	7190
Blaster 3	Alivios Tributarios	760
Llamada Outbound	Pagos aplicados	291
Total		17629

11.5. Informe redes sociales

La Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), pone a disposición de los contribuyentes diversos canales de atención a través de sus redes sociales, los cuales permiten acceder a información y realizar trámites relacionados con impuestos y servicios ofrecidos por la entidad. Estos canales incluyen:

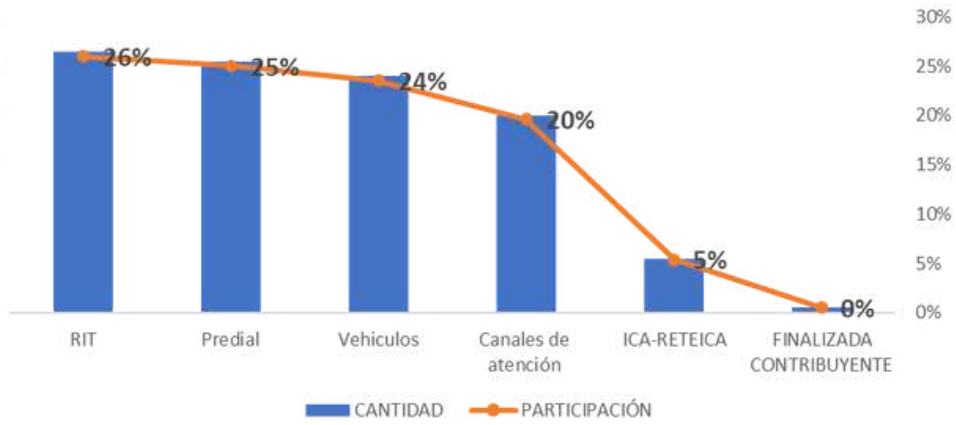
- Facebook
- Instagram
- YouTube
- X
- LinkedIn
- Google Maps

A través de estas plataformas, los ciudadanos pueden recibir orientación sobre el Impuesto Predial, Impuesto de Industria y Comercio (ICA), el RIT, y otros servicios tributarios. También pueden gestionar sus trámites y resolver dudas de manera rápida.

El horario de atención para estos canales es de lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm, sábados de 7:00 am a 8:00 pm, y domingos de 8:00 am a 7:00 pm.

Datos globales Facebook

Durante el periodo reportado, en el canal de Facebook de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 204 interacciones.



Datos globales Youtube,LinkedIn y Google Maps

Durante el periodo reportado en el canal de youtube y linkendln de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 3 interacciones atendidas.

Youtube

NIVEL 1	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
RIT	2	100%
Total general	2	100,00%

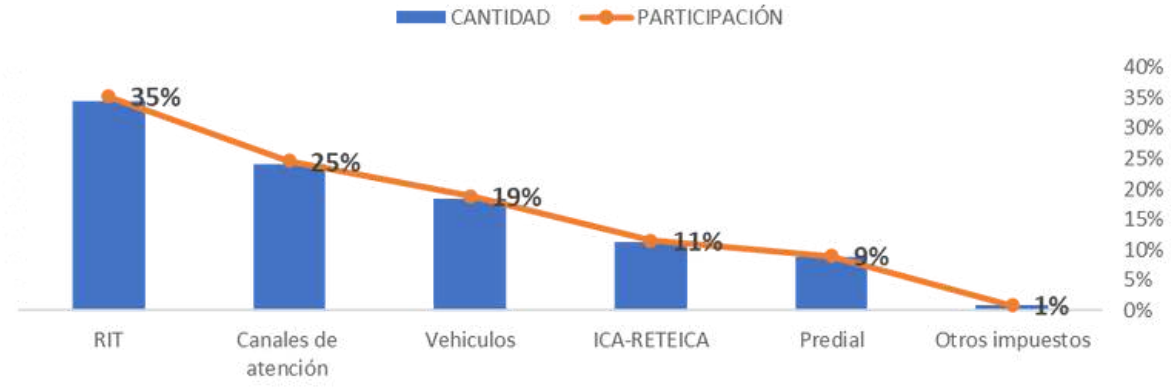
LinkedIn

NIVEL 1	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Vehiculos	1	100%
Total general	1	100,00%

Datos globales Instagram

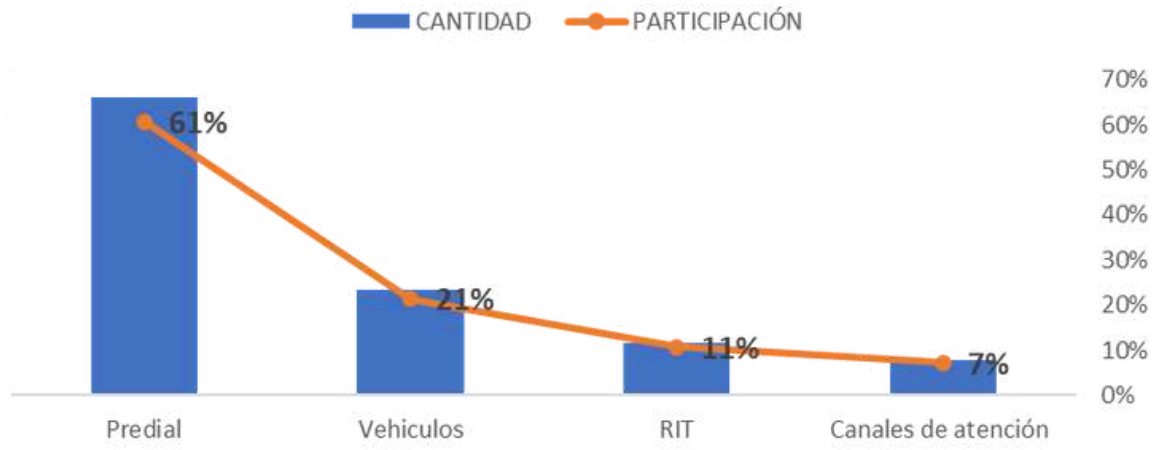


Durante el periodo reportado en el canal de Instagram de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 122 interacciones atendidas.



Datos globales x

Durante el periodo reportado, en el canal de X de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 28 interacciones.

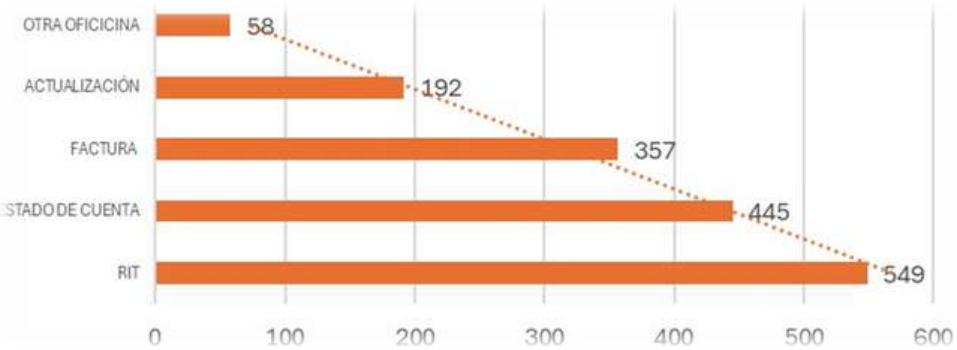


11.6. Informe Backoffice

Gestión impuesto express

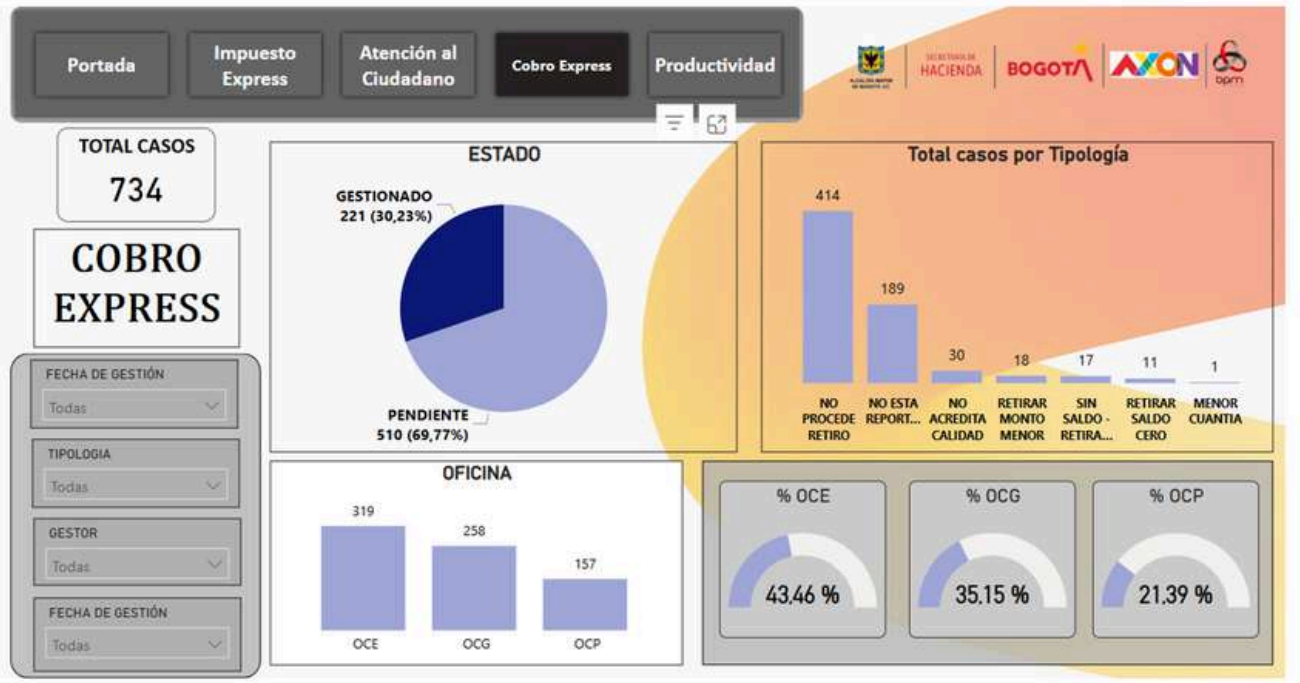






Para el mes de enero se recibieron un total de 1.601 peticiones desde la oficina de impuesto express, de las cuales se atendieron 1.565, lo que corresponde a un 98% del total de las peticiones asignadas, quedando pendiente por gestionar 36 peticiones que corresponden al 2%.

Gestión cobro express

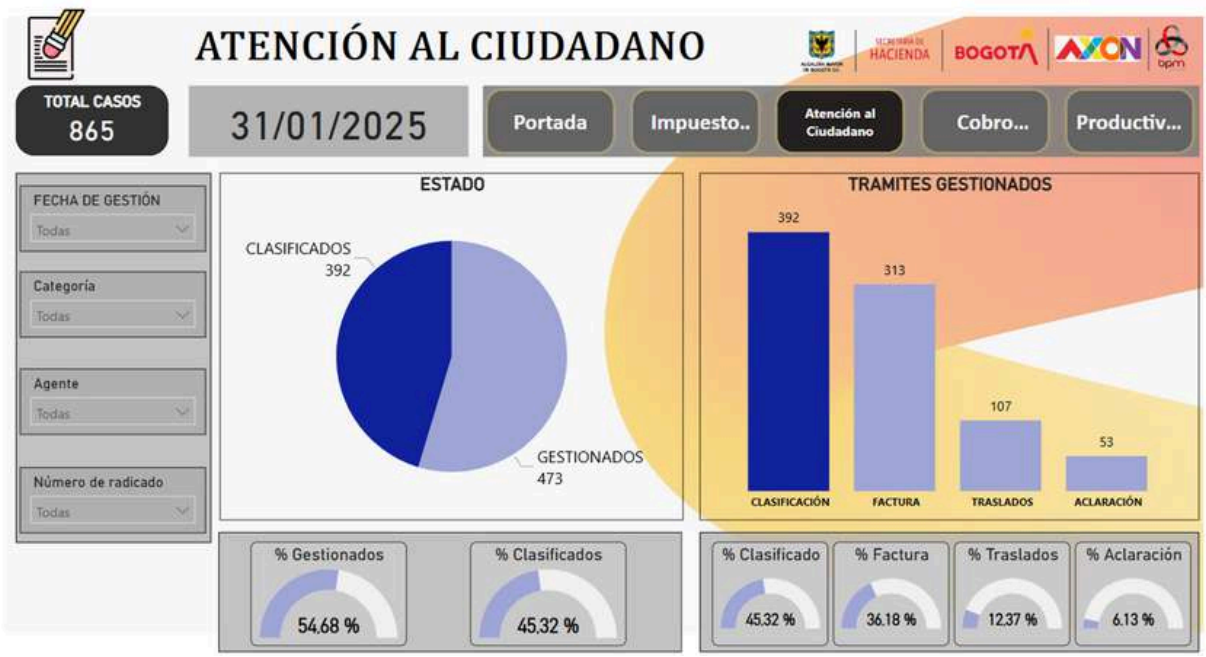


TOTAL CASOS 734

Con relación a la oficina de cobro express, en el mes de enero se recibieron un total de 734 peticiones, de las cuales se gestionaron 200 casos lo que representa el 27%; importante resaltar que esta asignación se entregó el 29 de enero.

Adicional a la gestión realizada en el mes de enero se gestiono la lectura y clasificación de 4795 comunicaciones que se encontraban pendientes de análisis por parte del área de la dirección de cobro.

Gestión al cliente



TOTAL CASOS 865

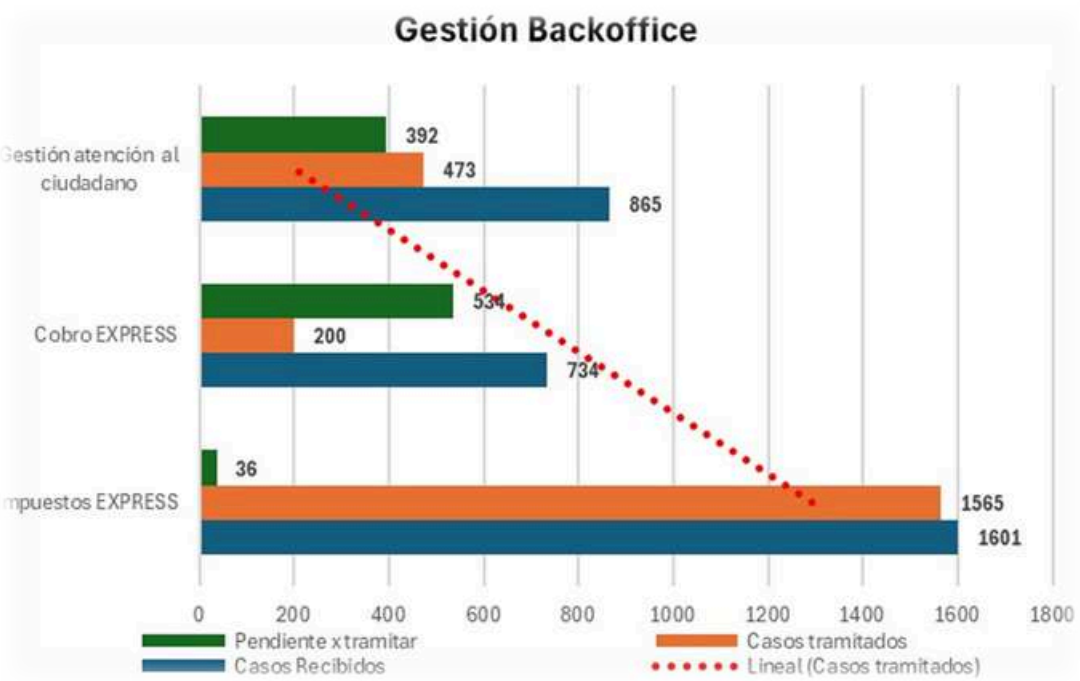
Durante el mes de enero se recibieron un toral de 865 peticiones, de las cuales se clasificaron el 45,3% y se dieron cierre al 54,6% de los casos.
De la gestión realizada se puede visualizar la segmentación de casos cerrados en:

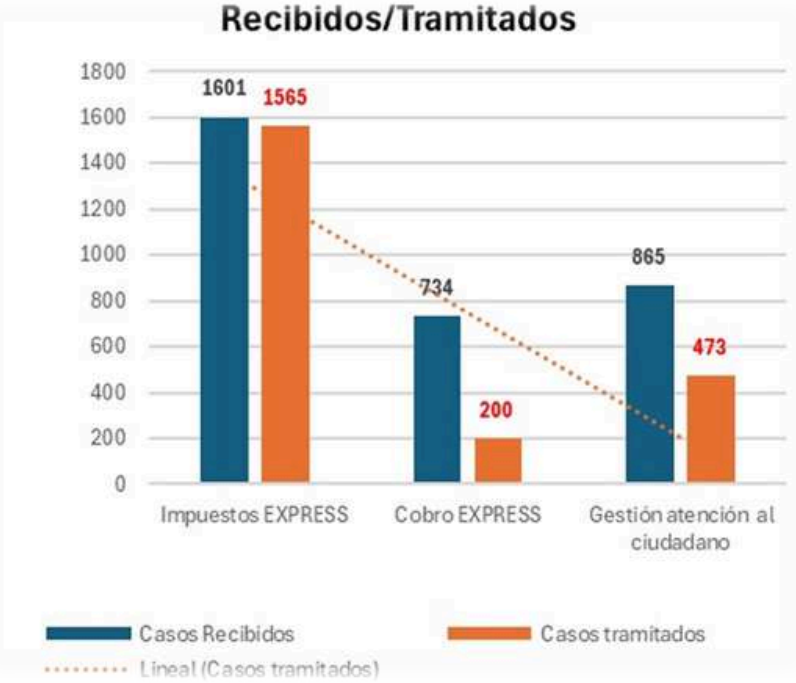
1.Factura 313 casos
2.Traslados 107 casos
Aclaraciones 53 casos

Consolidación gestión Backoffice

GESTIÓN MES ENERO DE 2025			
Backoffice	**Casos Recibidos**	**Casos tramitados**	**Pendiente x tramitar**
Impuestos EXPRESS	1601	1565	36
Cobro EXPRESS	734	200	534
Gestión atención al ciudadano	865	473	392
TOTALES	**3200**	**2238**	**962**

Los resultados finales nos muestran que, del 100% de los radicados, los casos tramitados alcanzan un porcentaje del 70%, quedando pendiente un 30% por tramitar.





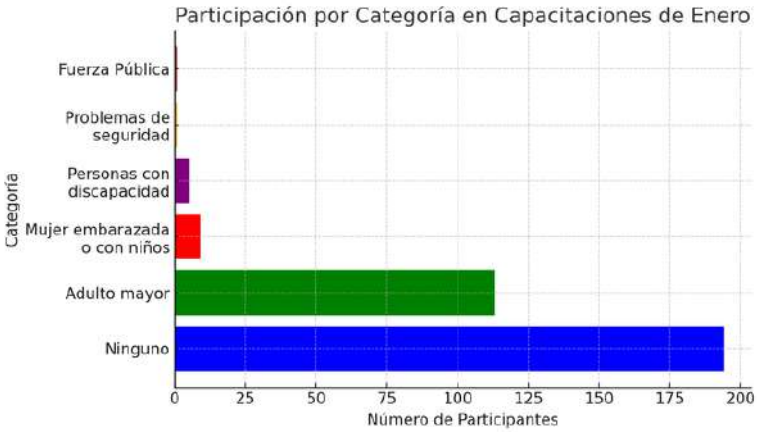


12. CALIFICADORES DE SERVICIO

Calificador de servicio Centros de Experiencia



- La diferencia en la cantidad de encuestas entre centros sugiere que algunos puntos tienen mayor interacción con el público.
- Centro de experiencia general: Se registraron 114 encuestas en una ubicación no especificada y 288 en otro punto. Esto sugiere que la afluencia y participación en encuestas es considerable en estos centros.
- Centro de experiencia Plaza de las Américas: Se registraron 30 encuestas, lo que representa un número significativamente menor en comparación con los otros centros. Esto podría deberse a factores como menor afluencia, falta de promoción o dificultades de acceso.



- Se observa que la mayoría de los asistentes (60.06%) no pertenecen a ningún grupo preferencial, mientras que el segundo grupo con mayor participación son los adultos mayores (34.98%). Los demás grupos representan una proporción muy reducida en la asistencia, con cifras inferiores al 3%. Esto indica una baja representación de personas en condiciones de vulnerabilidad dentro de las capacitaciones realizadas.



- El trámite de Predial representa más de la mitad de los trámites realizados (52.26%), seguido por vehículos (16.99%). Los demás trámites tienen una participación menor, con cancelación de RIT siendo el menos frecuente (0.21%).

Calificadores de Servicio

Analisis Rersultados

1. Tendencia General

En todas las categorías evaluadas, la mayoría de las respuestas están concentradas en la calificación 10, lo que indica una alta satisfacción con el servicio recibido.
Hay muy pocas respuestas en los rangos bajos (1-5), lo que sugiere que la insatisfacción es mínima.

2. Análisis por Categoría

Facilidad para contactarse a través del canal de servicio
234 personas (73.1%) calificaron con 10, mientras que 38 personas (11.9%) dieron 9.
Las calificaciones de 8 o menos son pocas, lo que indica que la mayoría no tuvo problemas en contactarse.

Coherencia de la respuesta recibida con lo solicitado

254 personas (79.3%) dieron 10, seguido de 30 personas (9.4%) con 9.
Esto indica que la mayoría considera que las respuestas fueron precisas y alineadas con su solicitud.
Claridad de la respuesta recibida
253 personas (79.1%) calificaron con 10 y 31 personas (9.7%) con 9.
Solo unos pocos dieron calificaciones menores a 8, lo que muestra que la comunicación del servicio es clara.

Amabilidad, calidez y respeto del funcionario

273 personas (85.3%) dieron 10, la calificación más alta de todas las categorías.
Muestra que la atención al cliente es un punto fuerte del servicio.

Satisfacción con la eliminación de un requisito en el trámite

236 personas (73.8%) dieron 10, seguido de 22 personas (6.9%) con 9.

Satisfacción general con el servicio recibido

247 personas (77.2%) calificaron con 10, seguido de 31 personas (9.7%) con 9.
La percepción general del servicio es muy positiva.

Conclusión

El servicio es altamente valorado, con más del 70% de las calificaciones en 10 en todas las categorías.
La amabilidad y respeto del funcionario es el aspecto mejor valorado (85.3% en 10).

13.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) CENTROS DE EXPERIENCIAS

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) CENTROS DE EXPERIENCIAS

ANS	Descripción	Meta	Explicación	Descuento	Cumplimiento
Indisponibilidad del personal asignado	Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo asignado con dedicación del 100% para prestar el servicio y/o Línea de Servicio.	Para todos los perfiles: Menor o igual a: 5 días hábiles,	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	100%
SOLUCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO	Porcentaje de solicitudes de servicio en cada servicio, en el tiempo máximo establecido para su solución, a partir de su registro por parte de operación del servicio	Menor o igual al 15,00%	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	100% de cumplimiento en tiempos de solución, en razón a que el 89% de total de los trámites se resolvió de manera inmediata y el 11% restante se escaló a la SHD.
Disponibilidad servicio de Conexión de Internet que sea provisto por el contratista	Canales de Internet	Mayor o igual al 99%	Cada Periodo Mensual	10% Facturación Mensual del servicio	100%
Intermitencia de Servicios	La intermitencia de servicios se presenta cuando el acceso a un servicio esta afectando solo a un porcentaje determinado de usuarios,	5% máximo de usuarios del servicio que no pueden acceder al servicio	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	100%
CUMPLIMIENTO EN LICENCIAMIENTO	Número de licencias instaladas en equipos	Máximo el 1% de licencias no instaladas	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	100%
ATENCIÓN PRESENCIAL	Cumplir con el tiempo promedio de espera de 35 minutos para pasar a la ventanilla de atención presencial	Menor o igual a 35 minutos de espera para pasar en la ventanilla atención presencial.	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	Promedio 8,38 minutos
Backoffice	Cumplimiento de los tiempos y calidad de las respuestas proyectadas por el contratista.	Máximo el 10% de PQRS asignadas.	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	N/A
Disponibilidad de plataformas tecnológicas contratadas	La plataforma tecnológica contratada, deberá mantener un tiempo mínimo óptimo de servicio en línea , de acuerdo con las características funcionales establecidas en el Anexo Técnico	Tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	100%
Atención de Soporte Técnico Kioskos de Autoatención	Tendrá la obligación de cumplir con los tiempos de atención a incidentes y solicitudes; este tiempo es tomado para recibir, diagnosticar y solucionar fallas en el servicio, una vez éste haya sufrido alguna incidencia. Para establecer los indicadores correspondientes, se asignará una prioridad a cada una de las incidencias y peticiones de servicio recibidas, para clasificarlas y resolverlas de la forma más adecuada. Para ello, dicha prioridad se establecerá en función de la urgencia y el impacto, siguiendo esta matriz de prioridades, donde C es Crítico, A es Alto, M es Medio y B es Bajo.	De acuerdo con lo anterior se definen los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia. IMPACTO / URGENCIA: Alta / Media / Baja Alto: C / A / M Medio: A / M / B Bajo: M / B / B En caso de superar 8 horas de atención y solución de un mantenimiento correctivo se aplicará descuento en la facturación ANS de Soporte: Crítico 2 horas; Alto 4 horas; Medio 8 horas; Bajo 12 horas	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual	100%



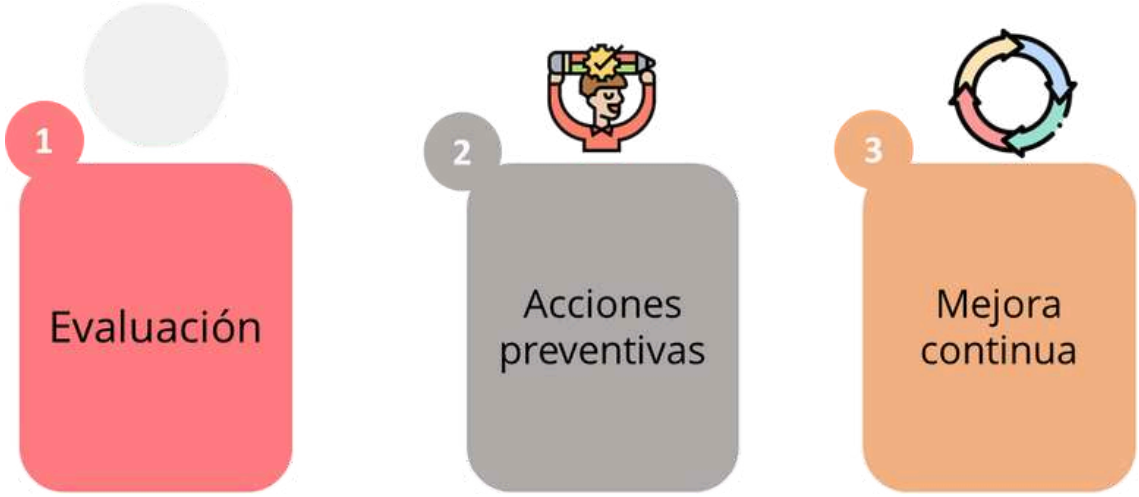
14. PONDERACIÓN DE CALIDAD

Ponderación de calidad		
Requerimiento	**estado**	**observaciones**
Quiosco adicional	cumplido	pendiente de confirmación del punto de red para la instación
Plan de incentivos / Bienestar	pendiente	se encuentra en estado de contrucción por parte de las areas de recursos humanos de la UT
Modelo de calidad	cumplido	Se entrega modelo de calidad al funcionario Carlos Moreno
Convenio con entidad recaudadora para la habilitación de datafonos en quioscos	cumplido	En estado de implementación de logistica y desarrollo de producto
Convenio con entidad recaudadora para la habilitación de ventanillas de pago	cumplido	En estado de implementación de logistica y desarrollo de producto

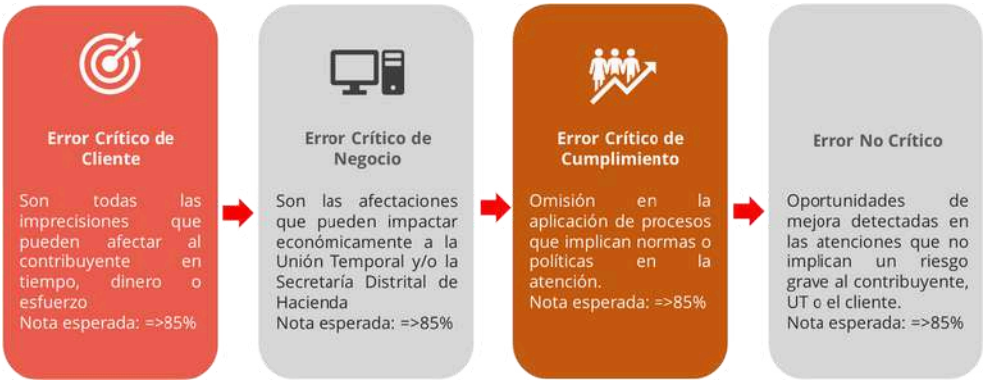
QUIOSCO ADICIONAL : Ubicación SuperCade CAD

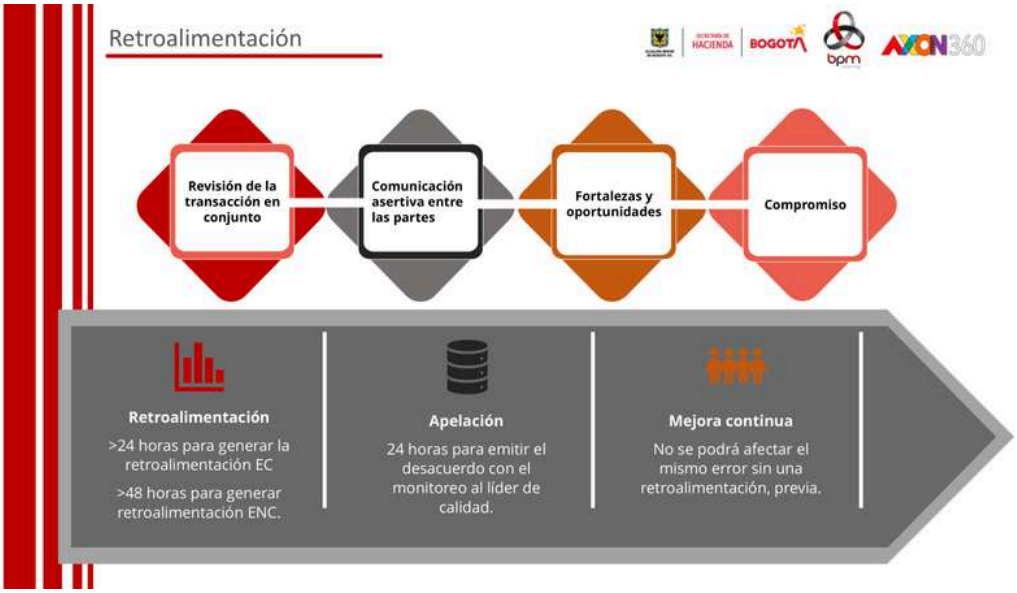


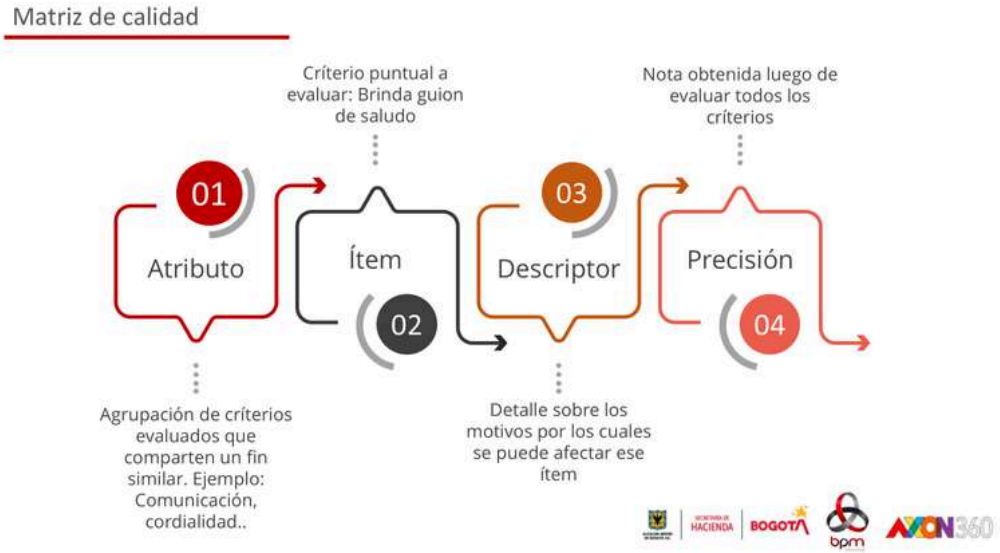
MODELO DE CALIDAD: Modelo aprobado Carlos Moreno



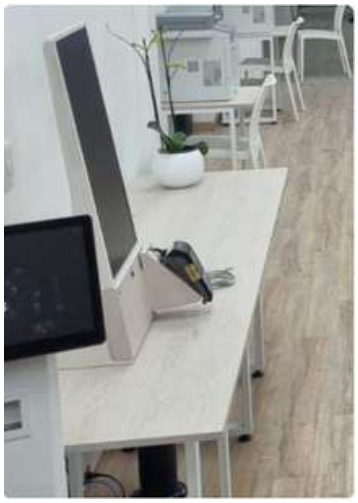
1. Monitoreo: Evaluación realizada por el área de calidad que permite identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en las atenciones, pueden ser (al lado, línea o remoto)
2. Transacción: Toda atención que se da por los diferentes canales de SHD
3. Muestreo: Cantidad de transacciones monitoreadas por canal
4. Error crítico: Afectación clave en la interacción que perjudican al contribuyente, la UT o la Secretaría de Hacienda
5. Error No Crítico: Falencias en la manera de interactuar con el contribuyente de forma leve
6. Retroalimentación: Espacio entre supervisor/líder para reconocer fortalezas o mencionar oportunidades de mejora en la gestión
7. Apelación: Manifestar un desacuerdo con la nota obtenida en un monitoreo
8. FCR (First Call Resolution): Solución en primer contacto
9. Matriz de calidad: Documento con el cual se evalúa el proceso de atención


Error Crítico de Cliente
Son todas las imprecisiones que pueden afectar al contribuyente en tiempo, dinero o esfuerzo
Nota esperada: =>85%
Error Crítico de Negocio
Son las afectaciones que pueden impactar económicamente a la Unión Temporal y/o la Secretaría Distrital de Hacienda
Nota esperada: =>85%
Error Crítico de Cumplimiento
Omisión en la aplicación de procesos que implican normas o políticas en la atención.
Nota esperada: =>85%
Error No Crítico
Oportunidades de mejora detectadas en las atenciones que no implican un riesgo grave al contribuyente, UT o el cliente.
Nota esperada: =>85%


Retroalimentación
Revisión de la transacción en conjunto
Comunicación asertiva entre las partes
Fortalezas y oportunidades
Compromiso
Retroalimentación
>24 horas para generar la retroalimentación EC
>48 horas para generar retroalimentación ENC.
Apelación
24 horas para emitir el desacuerdo con el monitoreo al líder de calidad.
Mejora continua
No se podrá afectar el mismo error sin una retroalimentación, previa.


Matriz de calidad
Críterio puntual a evaluar: Brinda guion de saludo
Nota obtenida luego de evaluar todos los críterios
01
Atributo
Ítem
02
03
Descriptor
Precisión
04
Agrupación de críterios evaluados que comparten un fin similar. Ejemplo: Comunicación, cordialidad..
Detalle sobre los motivos por los cuales se puede afectar ese ítem

CONVENIO ENTIDAD RECAUDADORA BANCO DE BOGOTÁ: Instalación de datáfonos



CENTRO EXPERIENCIA 114



CENTRO EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS

CONVENIO ENTIDAD RECAUDADORA BANCO DE BOGOTÁ: Ventanillas de Pago









Centro experiencia Calle 114. En implementación y espera de visita del banco, área de seguridad



15. OBLIGACIONES GENERALES

Generalidades del proceso

El objeto del Contrato 241031 de 2024, es prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la SHD a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio.

Este se celebra de acuerdo a los siguientes lineamientos:

DATOS GENERALES DEL CONTRATO	
CONTRATO No.	241031
No. DEL PROCESO	SHD-LP-0004-2024
DTO DESTINO DE LA CONTRATACIÓN	SUBDIRECCION EDUCACIÓN TRIBUATRIA Y DE SERVICIO
COONTRATISTA	UT AXON BPM 2024
IDENTIFICACIÓN	NIT 901892121
REPRESENTANTE LEGAL	GILBERTO GARCIA BUITRAGO
DIRECCIÓN	CRA 98 70 91
TELEFONO	3112193156
SUPERVISOR	ALEIDA FONSECA - SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO
	PATRICIA OCHOA - JEFE DE OF ATENCIÓN AL CIUDADANO

Valor: El contrato tiene un valor de VEINTISEIS TRESCIENTOS DIEZ MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL PESOS M/CTE ($26.310.209.000), incluido el impuesto de valor agregado I.V.A., cuando a ello hubiere lugar y demás tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, incluidos costos directos e indirectos.

Plazo de Ejecución: Este será de 9 meses y/o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías y la expedición del registro presupuestal

Relación de garantias y amparos: Se debe constituir a favor de Bogotá D.C - Secreatia Distrital de Hacienda , una garantia única que ampare:

Amparo	Cobertura	Vigencia
Cumplimiento del Contrato	30% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales	10% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del Servicios	20% del Valor Total del Contrato	Vigente por seis (6) meses contados a partir de la fecha de terminación del contrato.
Calidad y Correcto Funcionamiento de los Bienes	20% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más.
Provisión de Repuestos	10% del Valor Total del Contrato	Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

Generalidades del proceso

Las Obligaciones Especiales del Contratista estan mencionadas en la relación siguiente:

OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA
Presentar plan de trabajo al inicia de la ejecución que sera aprobado por la supervision
Debe disponer segun la propuesta de : Servicios integrales para atenciónl, soporte a la atención del canal escrito (Back office), atención canal virtual, video llamada, videollamada lenguaje señas, agendamiento , oficina virtual y demas estipuladas en el contrato
Realizar las actualizaciónes de los servicios y desarrollos tecnologicos que se requieran durante la ejecución del contrato
Garantizar la disponibilidad del personal en cantidad como en conocimientos, que se reuieran de acuerdo con el dimencionamiento de la operación
Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio ANS, Anexo No. 6 del contrato
Reportar y presentar informe mensual relacionado con las encuestas de satisfacción
Disponer de una herramienta que registre yadministre la información generada por la operación y que permita generar los reportes e informes
el contratista debera entregar usuarios de aceso a la SHD para efectos de monitoreo en linea de la operación y de cada uno de los canales
generar los mecanismos técnicos necesarios para identificar las atenciones o interacciones de un contribuyente
Asumir todos los gastos que demande la ejecución del servicio, los cuales deberán estar incluidos en elvalor de la oferta
Reemplazar cualquier tipo de recurso técnico, fisico y/o humano que, por falla, daño, ausencia, quejas reiteradas de los participantes o perdiida, no permitan el adecuado desarrollo de los servicios contratados
Tramitar ante las autoridades correspondientes todos los permisos para la realización de las actividades propuestas,
Participar en las reuniones que se programen para el seguimiento de la ejecución del contrato, mensualmente y/o cuando sea requerido
Asumir la actividad fallida por razones atribuibles a la inadecuada adopción de las condiciones y características definidas en el Anexo Técnico.
Suministrar de manera inmediata soporte técnico si se presenta cualquier falla en la prestación de los servicios contratados
Presentar un informe a la supervisión del contrato que contenga el cumplimiento de las obligaciones, actividades y estadísticas de los servicios e indicadores de gestión
Para efectos de pagos y seguimiento el contratista deberá presentar un informe mensual consolidado de todos los sercicios prestados
El contratista se obliga cumplir a nivel legal todas las condiciones para la correcta prestación del servicio y adherirse en especial a las normas, políticas y procedimientos en materia de seguridad de la confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades información,
La información gestionada en los servicios contenidos en el Anexo Técnico es propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda y deberá ser gestionada con criterios de reserva y seguridad conforme Resolución SDH-172
Los equipos de cómputo junto con todos los licenciamientos de software correspondientes que soportan la operación serán suministrados por el contratista garantizando el buen funcionamiento de estos.
Mantener la confidencialidad de la información y proteccion de los datos personales
Una vez suscrita el acta de inicio, la supervisión coordinará con el contratista la realización de las actividades que contemplan los plazos máximos para la disposición de cada uno de los servicios contratados
Vincular para la ejecucióndel contrato a mujeres en un porcentaje mínimo del 50%,
Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Distrital 332 de 2020.
Acreditar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de inicio del contrato, que tiene domicilio, sucursal, agencia o establecimiento de comercio en la ciudad de Bogotá D.C., conforme con las reglas del Código de Comercio
La entidad contratante, a través del supervisor asignado, podrán realizar una visita a las instalaciones registradas como domicilio del contratista, o a la sucursal, agencia o establecimiento de comercio, según corresponda
En el evento de requerir por parte de la entidad y conforme a las necesidades que se presentan para realizar las campañas de gestión tributaria, servicios o bienes diferentes a los incluidos en el presente proceso, el contratista debe presentar por lo menos tres (3) cotizaciones de proveedores legalmente constituidos, con precioa promedio del mercado
Realizar la custodia y guarda en condiciones óptimas del material que produzca el contratista o el que sea entregado por parte de la Secretaria Distrital de Hacienda
Custodiar, guardar y realizar la devolución de los materiales que sean de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda una vez finalizado el contrato
Acatar las disposiciones legales referidas a las prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflictode intereses
Realizar los inventarios, verificación del estado del inmueble y cantidad de los bienes muebles, dentro del quinto (5) día hábil anterior al vencimiento del plazo de ejecución del contrato
La adecuación, disposición, modificación o ajustes de las estaciones de trabajo, áreas de servicio, sala de espera y accesos, serán adoptadas de mutuo acuerdo por las partes y ejecutadas por el personal.
Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, de las condiciones enunciadas en las especificaciones técnicas y en general todas las que se desprendan de la ejecución de este

Generalidades del proceso

Las Obligaciones Especiales del Contratista estan mencionadas en la relación siguiente:

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA
Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital, y demásdisposiciones pertinentes.
Prestar el servicio objeto del presente contrato con estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas en el anexo técnico, asi como en la propuesta presentada
Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta
Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social., salud, pensiones , aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales
Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo.
Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello.
Colaborar con la entidad contratante para que el objeto contratado se cumpla y que este sea el de mejor calidad
Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamiento que pudieran presentarse
Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato
Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga
Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C por conducto del supervisor del contrato.
Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del suba la A.R.L
Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, asi como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda
Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)
Cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 de 2012
Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad.
No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C
Cumplir con las políticas y lineamientos señalados en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) implementado por la Secretaría Distrital de Hacienda, si es del caso.
Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo5º del Decreto Distrital 332 de 2020
Incorporar los bienes ofrecidos en su propuesta, para el cumplimiento del contrato,
Incorporar el personal con discapacidad

ALCANCE

1. La prestación de los servicios objeto de la contratación tiene el siguiente alcance:
2. Poner en marcha la operación de servicio en la red CADE, en los centros de experiencia de servicio SDH y en los puntos de atención que señale la entidad.
3. Disponer en los centros de experiencia de servicio a la ciudadanía: pantallas de alto contraste, calificadores de servicios, quioscos de autoatención, pantallas informativas, equipos de cómputo, mobiliario, sillas de atención y espera.
4. Disponer puntos de pago a través de quiosco multifuncionales y multipago.
5. Proveer el personal especializado necesario para la atención y operación de las ventanillas de servicio, dispuestos en los puntos de atención de la red CADE.
6. Proveer el personal especializado, para apoyar la operación y procesos de respuesta de PQRS desde el BackOffice.
7. Proveer la operación de los canales no presenciales con personal especializado, de acuerdo con lo solicitado por la entidad.
8. Disponer el personal de apoyo para el seguimiento, control, supervisión y generación de información estadística y de control.
9. Proveer las herramientas de informática a través de plataformas de atención de omnicanalidad.
10. Disponer herramientas de Gestión del Cliente/Ciudadano, para mantener un registro individualizado y caracterizado de los servicios o requerimientos presentados por cada persona Natural o Jurídica

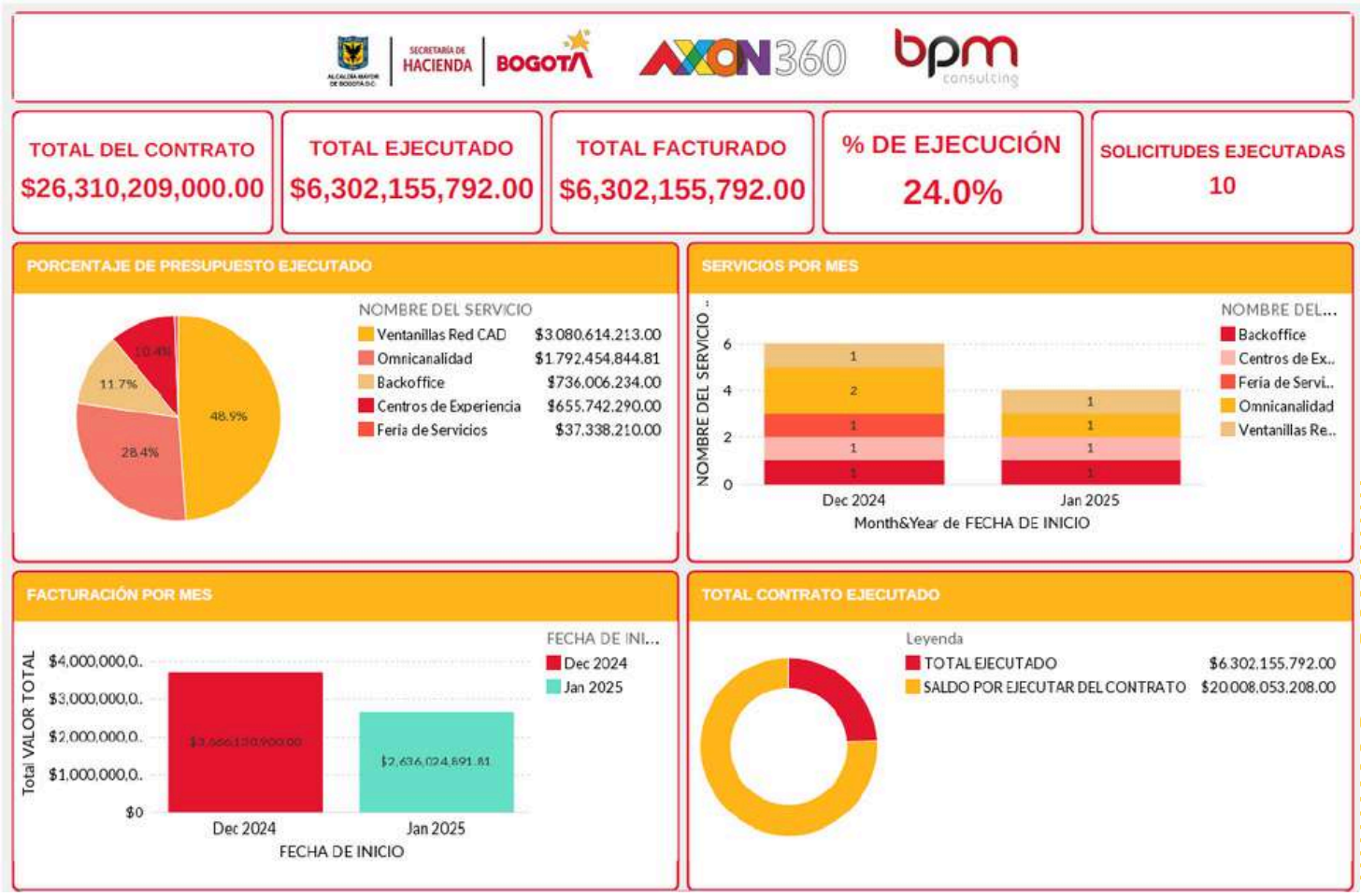


16.
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Este dashboard de control de contrato proporciona una vista general del estado incluyendo detalles como total ejecutado, facturado y porcentaje de ejecución. Discrimina los servicios utilizados en presupuesto y porcentaje. Permite una gestión eficiente y detallada en tiempo real acorde al comportamiento del desempeño, lo cual ayudará a identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos de gestión contractual.

Durante el mes de enero se ejecutaron las siguientes solicitudes y comportamiento general del contrato:





17.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- El impuesto predial vigente y de años anteriores representa el mayor volumen de consultas en todos los puntos de atención, seguido del impuesto vehicular.
- El SuperCADE CAD atendió el 44% del total de contribuyentes, lo que indica una concentración en este punto, mientras que otros centros tienen menor afluencia y podrían redistribuir mejor la carga.
- Se registraron 14.999 interacciones en el canal telefónico y más de 1.143 citas virtuales, lo que refleja una creciente adopción de estos canales y la necesidad de optimizarlos.
- Algunos contribuyentes enfrentaron demoras en la atención presencial y dificultades en el agendamiento de citas virtuales, lo que indica oportunidades de mejora en la gestión de turnos.
- A pesar de su implementación, los quioscos de autoatención no han logrado una alta adopción por parte de los contribuyentes, posiblemente por falta de familiarización o interfaz poco intuitiva.

Recomendaciones:

- Implementar estrategias para canalizar contribuyentes a centros con menor afluencia y evitar la sobrecarga en puntos como el SuperCADE CAD.
- Optimizar el sistema de agendamiento virtual para atención de citas en línea, para reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del contribuyente en la planificación de su atención.
- Continuar con capacitaciones enfocadas en manejo de herramientas digitales y optimización de tiempos de atención.
- Fomentar el uso de los canales virtuales mediante campañas de sensibilización, tutoriales y mejoras en la interfaz del usuario, para que sea de fácil manejo para ellos.
- Implementar asistentes virtuales con Inteligencia Artificial en los quioscos de autoatención para guiar a los usuarios en el proceso de consulta y trámites, mejorando la asimilación y experiencia del contribuyente.

Estrategia Inteligencia Artificial

Estrategia de Implementación de IA en Quioscos de Autoatención

Para mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario en los quioscos de autoatención, se propone la integración de Inteligencia Artificial (IA) con las siguientes funcionalidades:

Asistente Virtual Interactivo
Un chatbot con IA que guíe paso a paso al usuario en la realización de trámites y brinde respuestas inmediatas a preguntas frecuentes.

Reconocimiento de Voz y Texto
Permitir que los contribuyentes interactúen con los quioscos mediante comandos de voz o escritura, facilitando su uso a personas con discapacidad visual o de lectura limitada.

Automatización de Respuestas Personalizadas
Utilizar IA para ofrecer recomendaciones y soluciones adaptadas según el perfil y el historial del contribuyente.

Analítica en Tiempo Real
Monitorear el uso de los quioscos y detectar puntos de fricción o procesos que requieran mejoras.

Integración con otros canales de atención
Conectar los quioscos con el canal telefónico o chat en línea para transferir automáticamente consultas complejas a un asesor humano.

Esta estrategia permitirá una mayor adopción de los quioscos, optimizando la atención al contribuyente y reduciendo la carga en los puntos presenciales.





GRACIAS

AXON 360

bpm consulting

