UT AXON BPM - 2024

UT AXON BPM 2024
NIT. 901892121-8
calle 98 70 91 of 901
Bogotá, D.C., Bogotá
TEL: 31243322683
utaxonbpm2024@axon360.co

CUFE
a87a755e05a29ee8b32a10feab552b77444e3757086e453b94b9ab8c9c773a153cb1e306492937a9a44f7641214b1640

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
UTAB - 3

CLIENTE: BOGOTA DISTRITO CAPITAL
NIT: 899999061-9
DIRECCIÓN: Ave Cra 30 #25-90 Torre A Piso 1, Bogotá
CIUDAD: Bogotá, D.C.
TEL: 3385000
CORREO: radicacionhaciendabogota@shd.gov.co
RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 17/03/2025
FECHA DE VENCIMIENTO: 16/04/2025
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 17/03/2025 11:53 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 241031_022025
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	%IVA	IVA	Total
1	Sistema de asignación de turnos Avanzado	3.00	3,935,372.27	11,806,116.81	19	2,243,162.19	14,049,279.00
2	Pantallas de alto contraste	5.00	357,679.83	1,788,399.15	19	339,795.84	2,128,194.99
3	Quiosco virtual de auto consulta	10.00	5,202,352.10	52,023,521.00	19	9,884,468.99	61,907,989.99
4	Canal Dedicado entre puntos	5.00	2,828,907.56	14,144,537.80	19	2,687,462.18	16,831,999.98
5	Licencia Analitica de datos	6.00	138,126.90	828,761.40	19	157,464.67	986,226.07
6	Jefe de operaciones de servicio	5.00	9,724,369.75	48,621,848.75	19	9,238,151.26	57,860,000.01
7	Coordinador	2.00	9,724,369.75	19,448,739.50	19	3,695,260.51	23,144,000.01
8	Supervisor de Servicios	11.00	9,724,369.75	106,968,067.25	19	20,323,932.78	127,292,000.03
9	Lider de Calidad	7.00	9,724,369.75	68,070,588.25	19	12,933,411.77	81,004,000.02
10	Minero de Datos	5.00	9,724,369.75	48,621,848.75	19	9,238,151.26	57,860,000.01
11	Agente profesional especializado con puesto de trabajo	8.00	9,724,369.75	77,794,958.00	19	14,781,042.02	92,576,000.02
12	Agente profesional con puesto de trabajo	51.00	9,236,394.12	471,056,100.12	19	89,500,659.02	560,556,759.14
13	Agente Técnico con puesto de trabajo	24.00	7,691,064.71	184,585,553.04	19	35,071,255.08	219,656,808.12
14	Agente general con puesto de trabajo	88.00	7,373,295.80	648,850,030.40	19	123,281,505.78	772,131,536.18
15	Agente general con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)	57.00	8,298,483.19	473,013,541.83	19	89,872,572.95	562,886,114.78
16	Mensajeria Telefonica (Omnicanalidad)	211,933.00	6.18	1,310,763.22	19	249,045.01	1,559,808.23
17	Llamadas	174.00	38.99	6,783.84	19	1,288.93	8,072.77

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	2,228,940,159.11	19%	423,498,630.23

Subtotal Precio Unitario:	**2,228,940,159.11**
Subtotal Base Gravable:	**2,228,940,159.11**
IVA:	**423,498,630.23**
Total Impuestos:	**423,498,630.23**
Total + Impuestos:	**2,652,438,789.34**
Valor Total:	**2,652,438,789.34**

DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS - Moneda: (COP - Peso Colombiano)

Información Adicional:
Factura Febrero 2025 SDH
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Miembros UT AXON BPM 2024
ORGANIZACION AXON 360 S.A.S Nit 800212052-5 Participación 50%
BPM CONSULTING S.A.S Nit 900011395-6 Participación 50%

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764084869970 DEL 06/12/2024 RANGO AUTORIZADO DEL UTAB1 HASTA UTAB1000 VIGENCIA 24 MESES
Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA
Responsabilidades Fiscales:
R-99-PN - No aplica – Otros
Actividades Económicas:
8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)
EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Proveedor tecnológico de servicios DIAN: BPM CONSULTING SAS Nit: 900.011.395-6 /Nombre SW:Feel / www.bpmconsulting.com.co

EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE LA UT AXON BPM 2024, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, CERTIFICA QUE:

UT AXON BPM 2024 con NIT 901.892.121-8 ha realizado durante los últimos seis (6) meses, dentro de los términos legales vigentes, el pago de los aportes de sus nóminas de empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado el día 17 del mes de marzo de 2025.

Cordialmente,



MARIA ANGELICA GONZALEZ
CONTADORA
UT AXON BPM 2024
NIT. 901.892.121-8
Teléfono: 3124795337
utaxonbpm2024@axon360.co

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los cuatro (04) días del mes de marzo de 2025.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

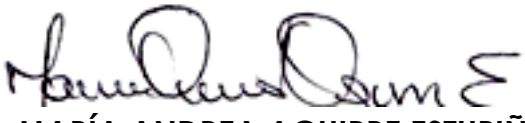
Certificado de pago aportes parafiscales y sistema general de seguridad social integral

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, CERTIFICA QUE:

ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S con NIT 800.212.052-5 ha realizado durante los últimos seis (6) meses, dentro de los términos legales vigentes, el pago de los aportes de sus nóminas de empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado el día 3 del mes de marzo de 2025.



MARÍA ANDREA AGUIRRE ESTUPIÑAN
REVISOR FISCAL
C.C 52.440.632
T.P. 142373-T



Informe Calidad Febrero - 2025

UT BPM AXON

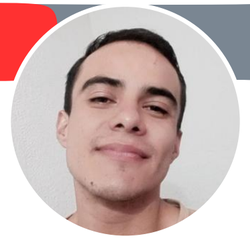
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA
BOGOTÁ
bpm consulting
AXON 360

GESTIÓN DE CALIDAD FEBRERO

MES	CANAL	TOTAL DE MONITOREOS	PECUF	PECN	PECC	ENC	NOTA FINAL
Febrero	Redes sociales	24	95%	100%	100%	100%	100%
	Presecial	289	98%	98%	100%	89%	97%
	Escrito	150	91%	94%	100%	64%	85%
	Videollamada	17	88%	93%	100%	97%	82%
	Teléfonico	221	89%	93%	94%	97%	81%

En el mes de Febrero se realizaron 701 monitoreos aplicables a todos los canales de atención. Se identificó una mayor afectación en los canales de videollamada y telefónico, atribuida a problemas en la información, direccionamientos y tipificación. Además, en cuanto a habilidades blandas, los aspectos de mayor impacto para todos los canales fueron la aplicabilidad de los guiones, la verificación de claridad y la asistencia adicional.





Monitoreos

En el mes de febrero, se realizaron un total de 289 monitoreos en el canal presencial, obteniendo una precisión total del 97,92%, lo que está por encima de la meta establecida.

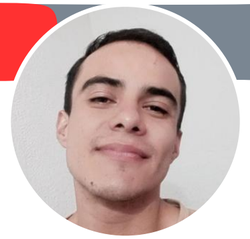
NOTAS CANAL PRESENCIAL

CANTIDAD DE AGENTES EVALUADOS	MONITOREOS EFECTUADOS	CANT ERROR CRÍTICO DE USUARIO	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO	CANT. ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO	PRECISIÓN DE ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO	CANT ERRORES CRÍTICOS DE CUMPLIMIENTO	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE CUMPLIMIENTO	CANT. ERRORRES NO CRÍTICOS	PRECISIÓN DE ERROR NO CRÍTICO	CANT TRANSACCIÓN CON ERRORES CRÍTICOS	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO GLOBAL
98	289	3	98,96%	3%	99,99%	0	100,00%	90	94,7%	6	97,92%

OFICINA	CANTIDAD DE MUESTRAS POR OFICINA	CANT ERROR CRÍTICO DE USUARIO	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO	CANT. ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO	PRECISIÓN DE ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO	CANT ERRORES CRÍTICOS DE CUMPLIMIENTO	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE CUMPLIMIENTO	CANT. ERRORRES NO CRÍTICOS	PRECISIÓN DE ERROR NO CRÍTICO	CANT TRANSACCIÓN CON ERRORES CRÍTICOS	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO GLOBAL
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	27	1	96,30%	0	100,00%	0	100,00%	10	94%	1	96,30%
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	32	0	100,00%	1	96,88%	0	100,00%	10	94%	1	96,88%
SUPERCADE 20 DE JULIO	22	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	0	100%	0	100,00%
SUPERCADE AMÉRICAS	42	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	6	97%	0	100,00%
SUPERCADE BOSA	34	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	0	100%	0	100,00%
SUPERCADE CAD	49	2	95,92%	2	95,92%	0	100,00%	53	82%	4	91,84%
SUPERCADE CALLE 13	9	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	1	98%	0	100,00%
SUPERCADE ENGATIVA	15	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	4	95%	0	100,00%
SUPERCADE MANITAS	21	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	0	100%	0	100,00%
SUPERCADE SUBA	38	0	100,00%	0	100,00%	0	100,00%	6	97%	0	100,00%

Los puntos con precisiones más bajas son los centros de experiencia y el Supercade CAD, donde se identifica que los centros especializados por la complejidad de sus consultas es más propenso al error y en el caso del supercade CAD atribuido a la alta concurrencia de público y adaptacion de agentes en procesos como ICA, Rete-ICA e impuesto predial.



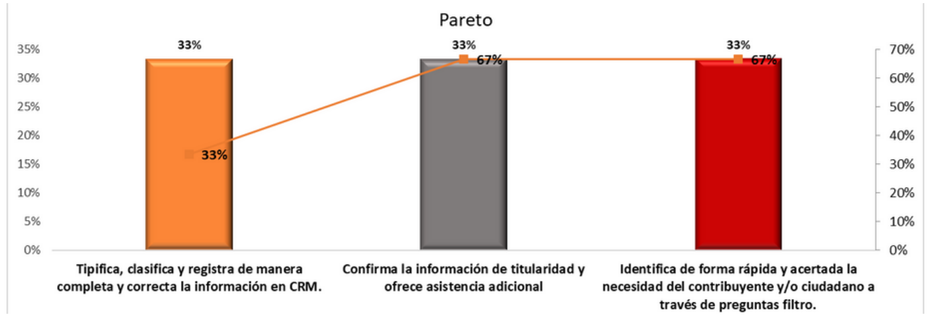


Pareto de afectaciones

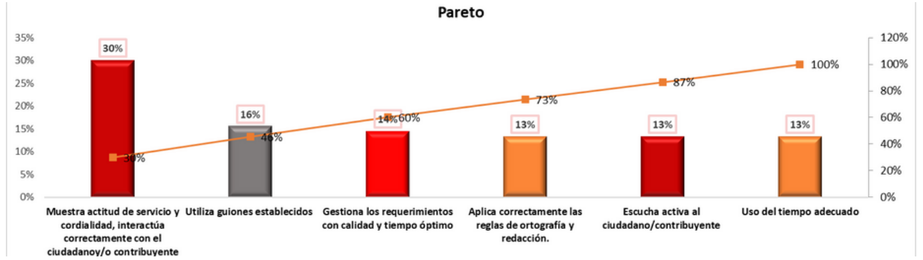
PARETO	ERROR CRITICO DE USUARIO FINAL		
ATRIBUTO	CANTIDAD	%	PARETO
Brinda la información y/o direccionamiento correcto y completo, acorde con las políticas del proces	3	100%	100%
TOTAL GENERAL	3	100%	



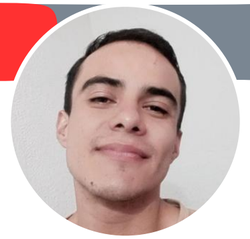
PARETO	ERROR CRITICO DE NEGOCIO		
ATRIBUTO	CANTIDAD	%	PARETO
Tipifica, clasifica y registra de manera completa y correcta la información en CRM.	1	33%	33%
Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional	1	33%	67%
Identifica de forma rápida y acertada la necesidad del contribuyente y/o ciudadano a través	1	33%	67%
TOTAL GENERAL	3	100%	



PARETO	ERROR NO CRITICO		
ATRIBUTO	CANTIDAD	%	PARETO
Muestra actitud de servicio y cordialidad, interactúa correctamente con el ciudadanoy/o contribuyente	27	30%	30%
Utiliza guiones establecidos	14	16%	46%
Gestiona los requerimientos con calidad y tiempo óptimo	13	14%	60%
Aplica correctamente las reglas de ortografía y redacción.	12	13%	73%
Escucha activa al ciudadano/contribuyente	12	13%	87%
Uso del tiempo adecuado	12	13%	100%
TOTAL GENERAL	90	100%	



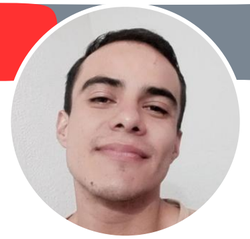




Pareto de afectación por asesor

ERRORES CRÍTICOS		
Agente / ítem	**Cantidad**	**% Participación**
Anderson Steven Pacheco Jimenez		
Brinda la información y/o direccionamiento correcto y completo, acorde con las políticas del proceso.	1	16,67%
Catalina Beltran Beltran		
Brinda la información y/o direccionamiento correcto y completo, acorde con las políticas del proceso.	1	16,67%
Nidia Rivera Zamora		
Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional	1	16,67%
Sandra Patricia Hernandez Godoy		
Brinda la información y/o direccionamiento correcto y completo, acorde con las políticas del proceso.	1	16,67%
Wendy Nathaly Infante Gomez		
Tipifica, clasifica y registra de manera completa y correcta la información en CRM.	1	16,67%
Wilson Lisandro Silva Paez		
Identifica de forma rápida y acertada la necesidad del contribuyente y/o ciudadano a través de preguntas filtro.	1	16,67%
TOTAL GENERAL	**6**	**100%**





RETROALIMENTACIONES

Durante el mes de febrero se realizaron **289** monitoreos para el canal presencial, donde se evidenciaron varias oportunidades de mejora las cuales fueron retroalimentadas de manera inmediata para evitar reincidencias.

La información encontrada se ha reportado con los supervisores de cada punto para apoyo en preturnos y refuerzos.

HALLAZGOS

Aspectos positivos en general:
Agentes agiles, serviciales, empáticos y resolutivos.

Aspectos a mejorar en general:

- 1.Cumplimiento en el protocolo de atención (Saludo, desarrollo ,encuesta y despedida)
- 2.Presentación personal y orden del puesto
- 3.Todos los agentes deben subir la documentación requerida en los tramites al CRM como corresponde.
- 4.. Siempre explicarle al contribuyente los documentos brindados, como : estado de cuenta, facturas de impuesto y recibos de pago ROP, con sus respectivas fechas y días de vencimiento.
- 5. Siempre personalizar la sesión con SR o SRA seguido con su nombre.
- 6. Fechas de vencimientos ICA 2025, rangos UVT régimen preferencial.
- 7. Proceso aplicación de pagos.
- 8. Lectura estado de cuenta.
- 9. Información de homologación.
- 10. Cancelación de matricula

PLANES DE ACCIÓN

- **Preturnos:** Se brindaba info encontrada del día para ser incluida en los preturnos de los supervisores de cada punto**.**
- **Monitoreos lado a lado:** Se realizaron monitoreos al lado para identificar oportunidades de mejora tanto de habilidades blandas, postura y reacción corporal con los contribuyentes.
- **Cliente incognito:** En algunas ocasiones me hacia pasar como contribuyente para que el agente me atendiera y poder identificar falencias en producto y habilidades blandas.
- **Apoyo supervisión super CAD y calle 13:** Se brindó soporte a los agentes, validación de turnos, novedades, control de atenciones y funcionamiento operativo.





Monitoreos

Canal telefónico

En el mes de Febrero, se realizaron 221 monitoreos en el canal telefónico, obteniendo una precisión total del 81%, lo que está por debajo de la meta establecida.

Nombre Asesor	# Auditorías	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	CANT. ECC	CANT EC COPC	% ECUF	% ECN	% ECC	Precisión
Monica Cubillos Ortiz	8	99%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Karin Ester Canoles Martinez	8	100%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Yaneth Numpaque Monroy	7	99%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Tatiana Romero Balaguera	7	98%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Leyni Rosio Soto Chávez	6	96%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Maria Paula Moreno Diaz	4	99%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Helber Ricardo Quintero Buitrago	4	95%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Sandra Milena Venegas Avendaño	8	98%	1	0	0	1	88%	100%	100%	88%
Alison Lorena Mora Suarez	8	98%	0	1	1	1	100%	88%	88%	88%
Jhon Edison Guaje Atara	8	93%	1	0	0	1	88%	100%	100%	88%
Mayi Yurany Pineda Alvarado	8	100%	0	1	1	1	100%	88%	88%	88%
Rocio Valderrama	7	100%	0	1	0	1	100%	86%	100%	86%
Lina Alejandra Patiño Leal	7	96%	0	1	0	1	100%	86%	100%	86%
Luisa Jhire Jimenez Ocampo	7	96%	0	1	1	1	100%	86%	86%	86%
Juana Valentina Avila Castillo	7	97%	1	0	0	1	86%	100%	100%	86%
Sebastian Gambasica Liberato	7	94%	0	1	1	1	100%	86%	86%	86%
Maria Vanessa Malagon	7	99%	0	1	1	1	100%	86%	86%	86%
Alba Esperanza Cortes Roa	6	98%	1	0	0	1	83%	100%	100%	83%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	6	95%	0	1	1	1	100%	83%	83%	83%
Deisy Alejandra Quiñones Uribe	6	93%	1	0	0	1	83%	100%	100%	83%
Wendy Catalina Ramos Medina	5	99%	0	1	1	1	100%	80%	80%	80%
Javier David Estupiñán Ramírez	8	100%	1	1	0	2	88%	88%	100%	75%
Raul Alberto Betancurt Roldan	8	99%	2	0	0	2	75%	100%	100%	75%
Viviana Rodriguez Losada	8	100%	1	1	0	2	88%	88%	100%	75%
María Arleth Vargas Araque	8	99%	2	0	0	2	75%	100%	100%	75%
Laura Ximena Avellaneda Villamil	4	98%	0	1	1	1	100%	75%	75%	75%
Juan Gabriel Ayala Yaguan	7	93%	1	1	1	2	86%	86%	86%	71%
Madely Karolina Diaz Rodriguez	6	97%	2	0	0	2	67%	100%	100%	67%
Nidia Rivera Zamora	8	94%	3	0	0	3	63%	100%	100%	63%
Yurley Katherine Fuentes Vargas	8	99%	3	0	0	3	63%	100%	100%	63%
Juan Diego Sandoval Cortazar	5	97%	2	0	0	2	60%	100%	100%	60%
Paola Andrea Prieto Cruz	5	92%	3	1	2	3	40%	80%	60%	40%
Nicolas David Boada Buritica	5	95%	0	2	3	3	100%	60%	40%	40%
Total general	221	97%	25	16	14	41	89%	93%	94%	81%

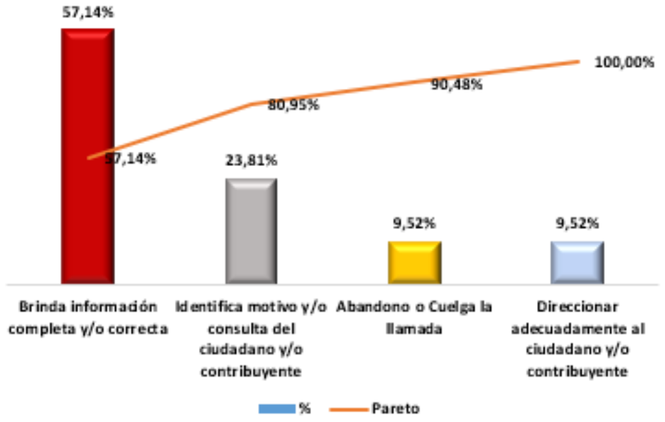




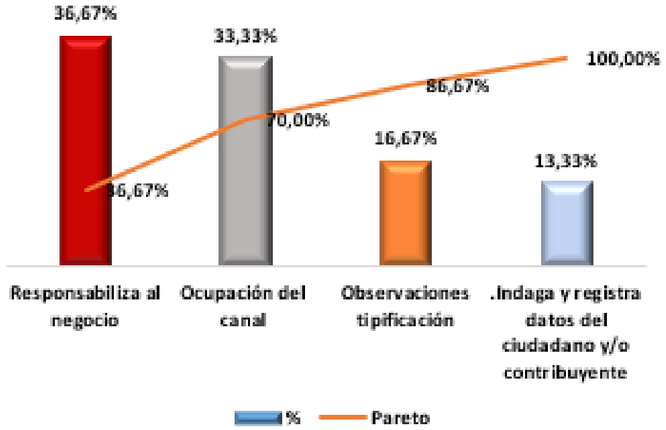
Paretos

Canal telefónico

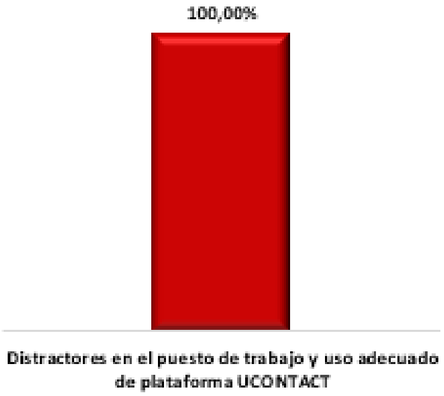
Error crítico de usuario final (ECUF)



Error crítico de negocio (ECN)



Error crítico de cumplimiento (ECC)



Ítem afectado	Cantidad	%	Pareto
Brinda información completa y/o correcta	12	57,14%	57,14%
Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	5	23,81%	80,95%
Abandono o Cuelga la llamada	2	9,52%	90,48%
Direccionar adecuadamente al ciudadano y/o contribuyente	2	9,52%	100,00%

Ítem afectado	Cantidad	%	Pareto
Responsabiliza al negocio	11	36,67%	36,67%
Ocupación del canal	10	33,33%	70,00%
Observaciones tipificación	5	16,67%	86,67%
.Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	4	13,33%	100,00%

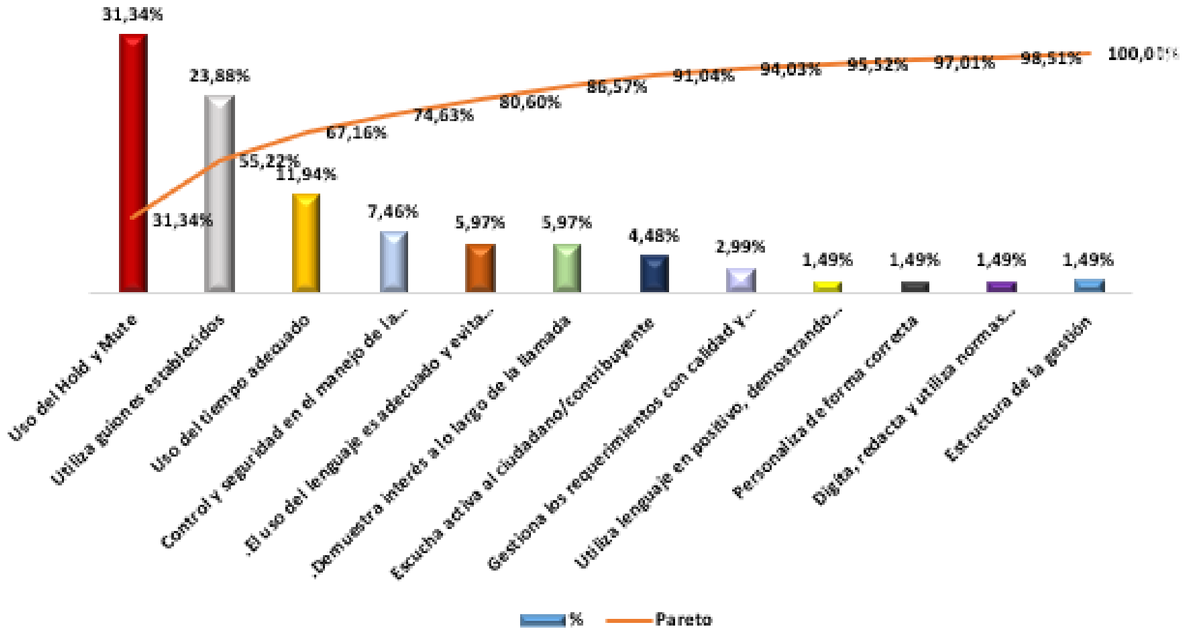




Paretos

Canal telefónico

Error no crítico (ENC)



ERROR NO CRÍTICO			
Ítem afectado	Cantidad	%	Pareto
Uso del Hold y Mute	21	31,34%	31,34%
Utiliza guiones establecidos	16	23,88%	55,22%
Uso del tiempo adecuado	8	11,94%	67,16%
Control y seguridad en el manejo de la llamada	5	7,46%	74,63%
.El uso del lenguaje es adecuado y evita emitir ruidos inadecuados	4	5,97%	80,60%
.Demuestra interés a lo largo de la llamada	4	5,97%	86,57%
Escucha activa al ciudadano/contribuyente	3	4,48%	91,04%
Gestiona los requerimientos con calidad y tiempo óptimo	2	2,99%	94,03%
Utiliza lenguaje en positivo, demostrando empatía con el ciudadano y/o contribuyente	1	1,49%	95,52%
Personaliza de forma correcta	1	1,49%	97,01%
Digita, redacta y utiliza normas ortográficas correctamente	1	1,49%	98,51%
Estructura de la gestión	1	1,49%	100,00%





Monitoreos

Videollamada

Nombre asesor	# auditorías	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	CANT. ECC	CANT EC	% ECUF	%ECN	%ECC	PRECISIÓN
Jhazarel Angelica Camargo Casas	3	97%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Neidy Johana Rodriguez Yaya	2	100%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Miguel Angel Rincon Martinez	5	96%	1	0	0	1	80%	100%	100%	80%
Wilson Martinez Cabanzo	5	94%	0	1	0	1	100%	80%	100%	80%
Luisa Fernanda Espitia Robayo	2	100%	1	0	0	1	50%	100%	100%	50%
Total general	17	97%	2	1	0	3	88%	94%	100%	82%

En el mes de Febrero, se llevaron a cabo 17 monitoreos en el canal de videollamada, obteniendo una precisión total del 82%, lo que está por debajo de la meta establecida.





Paretos

Videollamada

Error crítico de usuario final (ECUF)



ECUF		
Ítem	Agente	Cantidad
Brinda información completa y/o correcta	Miguel Angel Rincon Martinez	1

Error crítico de negocio (ECN)



ECN		
Ítem	Agente	Cantidad
Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	Wilson Martinez Cabanzo	1

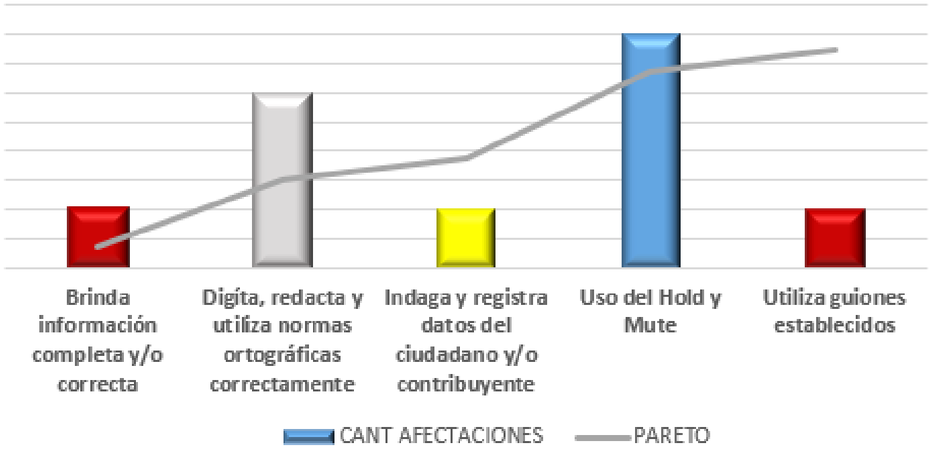




Paretos

Videollamada

Error no crítico (ENC)



Ítem afectado	Cantidad	%	PARETO
Uso del Hold y Mute	4	40,00%	40,00%
Digíta, redacta y utiliza normas ortográficas correctamente	3	30,00%	70,00%
Utiliza guiones establecidos	1	10,00%	80,00%
Brinda información completa y/o correcta	1	10,00%	90,00%
Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	1	10,00%	100,00%





Monitoreos

Redes sociales

Nombre del Agente	ıd de mon	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	CANT. ECC	CANT EC	% ECUF	%ECN	%ECC	PRECISIÓN
Santiago guarin monsalve	7	92%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Yesika paola cortes osorio	5	92%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Yohana astrid castillo cañon	6	97%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Maria Alejandra Velásquez Cruz	6	100%	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%
Total general	**24**	**95%**	**0**	**0**	**0**	**0**	100%	100%	100%	100%

En el mes de Febrero, se llevaron a cabo 24 monitoreos en el canal de Redes sociales, obteniendo una precisión total del 100%, lo que está por encima de la meta establecida.





Paretos
Redes sociales

Error no crítico (ENC)



Paretos ENC			
Ítem afectado	Cantidad.	Porcentaje	Paretos
Justifica y agradece los tiempos de espera y evita tiempos vacíos	3	90,91%	90,91%
Utiliza guiones establecidos	1	9,09%	100,00%





RETROALIMENTACIONES

Durante el mes de febrero, se realizaron 262 monitoreos en los distintos canales de omnicanalidad. En aquellos casos donde se identificaron errores críticos, se proporcionó retroalimentación acompañada de la escucha de la llamada, y se estableció un compromiso por parte del agente para mejorar

Se realizaron alertas a la operación por medio de correo electrónico con el fin de atacar los items afectados en conjunto con el supervisor por medio de diferentes espacios de preturnos e intraturnos.

HALLAZGOS

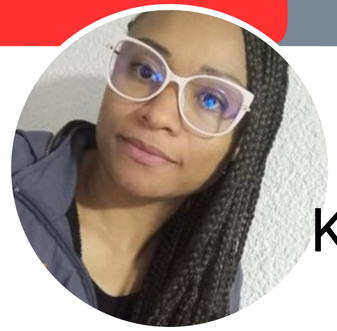
Considerando la precisión de los canales telefónico y de videollamada, se han identificado los siguientes ítems afectados:

- Información incorrecta.
- Errores de tipificación.
- Ocupación del canal.
- Habilidades blandas.

En cada caso de error crítico, se proporciona la retroalimentación correspondiente al asesor, y se generan alertas gráficas y verbales para informar a todos los asesores sobre los ítems más comunes afectados.

PLANES DE ACCIÓN

- **Preturnos**: Se realizaron sesiones previas a los turnos para corregir errores comunes entre los asesores y mejorar su desempeño.
- **Refuerzos**: Se ofrecieron capacitaciones adicionales para aclarar temas y asegurar que los asesores comprendieran mejor la información.
- **Clínica de habilidades blandas:** Se llevaron a cabo talleres para fortalecer las habilidades interpersonales y mejorar la atención al cliente.
- **Piezas gráficas y material de información:** Se crearon recursos visuales con alertas y datos clave para facilitar el acceso a información crítica.
- **Apoyo en piso:** Se brindó asistencia en tiempo real para resolver dudas y guiar a los asesores durante las interacciones.



Katerine Campaña

Resumen auditorías

BackOffice

Durante el mes de febrero, se realizaron 150 monitoreos para las distintas gestiones del BackOffice teniendo como resultado una nota del 85%. En aquellos casos donde se identificaron errores críticos, se proporcionó retroalimentación acompañada del análisis del caso en conjunto con el agente y se estableció un compromiso por parte del agente para mejorar.

TOTAL DE MONITOREOS	PECUF	PECN	PECC	ENC	NOTA FINAL
150	91%	94%	100%	64%	85%

CANT. AGENTES EVALUADOS	MONITOREOS EFECTUADOS	CANT. APROX POR AGENTE	TOTAL DE AFECTACIONES CRÍTICAS	TOTAL DE ERROR NO CRÍTICO
32	150	5	23	55



Katerine Campaña

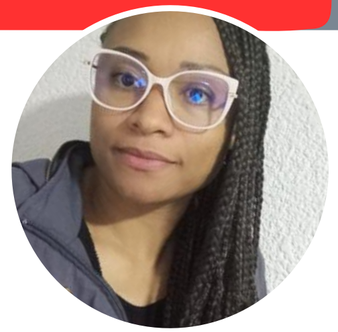
Auditorías realizadas

Grupo Nuevo

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	CANT. ECC	% ECC	CANT. ENC	% ENC	% PRECISIÓN
Haiver Ervin Caro Castro	2	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Jorge David Cortes Ruiz	2	0	100%	0	100%	0	100%	1	50%	100%
Diego Fernando Sanchez Garzon	2	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Exeline Pereira Malagon	2	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Lizeth Milena Briñez Paramo	2	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Joam David Guerrero Aguilar	1	0	100%	0	100%	0	100%	1	0%	100%
Floralba Barrera Benitez	1	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Susan Hidalgo Navarro	1	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Alfredo Guzman Jaramillo	1	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Feider Alejandro Baez Neusa	1	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Jeimy Rocio Lopez Aguirre	1	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Nohemi Zambrano Barreto	1	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Natalia Blanco Pacheco	3	0	100%	1	67%	0	100%	3	0%	67%
Martha Lucia Basto Barreto	2	2	0%	0	100%	0	100%	4	0%	0%
Luz Stella Gomez Gutierrez	1	1	0%	0	100%	0	100%	1	0%	0%
TOTAL	23	3	87%	1	96%	0	100%	10	70%	83%

Antigüos

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	CANT. ECC	% ECC	CANT. ENC	% ENC	% PRECISIÓN
uth Edelmira Tobar Merchan-33675374	10	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
lohemi Zambrano Barreto-1030549452	9	0	100%	0	100%	0	100%	5	44%	100%
uis Alfredo Reinoso Galvis-86011718	8	0	100%	0	100%	0	100%	2	75%	100%
acqueline Jaramillo Cuevas-39567580	8	0	100%	0	100%	0	100%	1	88%	100%
indy Alexandra Villamarin Arandia-1019026313	8	0	100%	0	100%	0	100%	1	88%	100%
lkin Steven Parra Nariño-1000706627	5	0	100%	0	100%	0	100%	2	60%	100%
ohan David Calderon Contreras-1076736272	5	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
ohn Fredy Soler Peña-80815837	5	0	100%	0	100%	0	100%	0	100%	100%
irian Castellanos Narcizo-52208294	7	0	100%	1	86%	0	100%	3	57%	86%
aura Marcela Pinzon Sandoval-1057547916	13	2	85%	0	100%	0	100%	3	77%	85%
ina Vanessa Yara Mejia-1013583553	6	1	83%	0	100%	0	100%	2	67%	83%
aria Camila Gaona Reyes-1193227596	10	2	80%	0	100%	0	100%	13	-30%	80%
arisol Velasquez Moreno-52047862	9	0	100%	2	78%	0	100%	1	89%	78%
lohora Carolina Hernandez Galviz-38288604	6	1	83%	1	83%	0	100%	3	50%	67%
ergio Esteban Avila Munevar-1013628725	9	2	78%	2	78%	0	100%	4	56%	56%
ose Andres Bocanegra Cervera-80182596	4	1	75%	1	75%	0	100%	3	25%	50%
uliana Nieto Rodriguez-1030689647	5	2	60%	1	80%	0	100%	2	60%	40%
TOTAL	127	11	91%	8	94%	0	100%	45	65%	85%



Katerine Campaña

Paretos

BackOffice



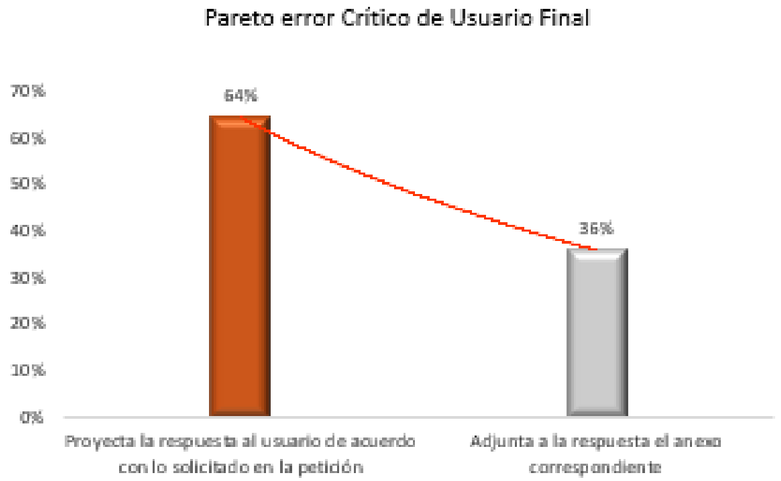
PARETO	ENC	
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**
Muestra actitud de servicio y cordialidad en la reda	12	23%
Personaliza correctamente la respuesta	15	28%
Organización, estructura, características, orden, forma y estilo correcto de los documentos generados	26	49%
	53	**100%**



Katerine Campaña

Paretos

BackOffice





PARETO	ECUF	
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	9	64%
Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente	5	36%
	14	**100%**

PARETO	ECN	
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**
fuentes externas de información y herramientas complementarias.	8	89%
correspondiente.	1	11%
	9	**100%**





RETROALIMENTACIONES

Durante el mes de febrero, se realizaron 150 monitoreos en los distintos procesos de Backoffice. Se identificaron errores críticos, se proporcionó retroalimentación acompañada de la de la revisión del caso y se estableció un compromiso por parte del agente para mejorar

Se realizaron alertas a la operación por medio de correo electrónico con el fin de atacar los items afectados en conjunto con el supervisor por medio de diferentes espacios de preturnos e intraturnos.

HALLAZGOS

Considerando la precisión del canal BackOffice han identificado los siguientes ítems afectados:

- Proyección de respuesta acorde a la petición.
- Respuestas incpompletas.
- Adjunta correctamente los documentos pertinentes a la respuesta.
- Habilidades blandas.

En cada caso de error crítico, se proporciona la retroalimentación correspondiente al asesor, y se generan alertas gráficas y verbales para informar a todos los asesores sobre los ítems más comunes afectados.

PLANES DE ACCIÓN

- **Preturnos: Se realizaron sesiones previas a los turnos para corregir errores comunes entre los asesores y mejorar su desempeño.**
- **Refuerzos: Se ofrecieron capacitaciones con apoyo de la secretaría de Hacienda adicionales para aclarar temas y asegurar que los asesores comprendieran mejor la información.**
- **Talleres de estudio de casos: Se llevaron a cabo talleres para fortalecer las habilidades de comprensión de casos y redacción de respuestas lo cual permite mejorar la calidad de las respuestas emitidas.**
- **Apoyo en piso: Se brindó asistencia en tiempo real para resolver dudas y guiar a los asesores a estructurar respuestas.**


Gracias

ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

CONTRATO N°:	241031
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.
CONTRATISTA:	UT AXON BPM 2024
VALOR CONTRATO:	VEINTISEIS MIL TRESCIENTOS DIEZ MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL PESOS M/CTE($26.310.209.000)
PLAZO:	9 Mes(es)
FECHA DE INICIACIÓN:	04/12/2024
FECHA DE TERMINACIÓN:	04/09/2025
SUPERVISOR:	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO PATRICIA OCHOA RESTREPO-JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO

El Supervisor y el Contratista dejan constancia por medio de la presente orden, de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.

En Bogotá, D.C., a los cuatro(4) días del mes de diciembre de 2024,se reunieron Aleida Fonseca Marin y Patricia Ochoa Restrepo en su calidad de Supervisoras designadas para la ejecución del contrato y Gilberto Garcia Buitrago actuando en en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la UT AXON BPM 2024, con el fin de dejar constancia por medio de la presente acta, de la iniciación de real y efectiva del objeto del contrato.
Los riesgos amparados por la garantía única están vigentes, según verificación efectuada por el Supervisor.

Para efecto del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, es decir, para dar inicio al contrato, el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensiones y aportes parafiscales, si a ello hay lugar.(1)

En constancia, se firma la presente orden por los que en ella intervinieron, en original y copia el 04/12/2024.

SUPERVISOR:	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO PATRICIA OCHOA RESTREPO-JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO PATRICIA OCHOA RESTREPO Firmado digitalmente por PATRICIA OCHOA RESTREPO

(1) inciso 2° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2020.

ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

CONTRATISTA:	UT AXON BPM 2024
REPRESENTANTE LEGAL:	GILBERTO GARCIA BUITRAGO

(1) inciso 2° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2020.

CONTRATO No.	241031	BOGOTÁ

TIPO DE CONTRATO	Prestación de Servicios
N. PROCESO	SDH-LP-0004-2024
DEP. DESTINO CONT	SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO
CONTRATISTA	UT AXON BPM 2024
IDENTIFICACIÓN	NIT 901892121
REPRESENTANTE LEGAL	GILBERTO GARCIA BUITRAGO
DIRECCION	CL 98 70 91
TELEFONO	3112193156
SUPERVISOR	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO PATRICIA OCHOA RESTREPO-JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO

DATOS CONSTITUCIÓN	Entre ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S, con NIT 800.212.052-5 y BPM CONSULTING S.A.S, con NIT 900.011.395-6 se constituye la UT AXON BPM 2024 con NIT 901892121 el 28 de octubre de 2024

ESTIPULACIONES CONTRACTUALES	
1. 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.
2. VALOR	VEINTISEIS MIL TRESCIENTOS DIEZ MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL PESOS M/CTE($26.310.209.000) incluido el impuesto al valor agregado I.V.A. cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, incluidos costos directos e indirectos. Nota 1: El redondeo de la vigencia 2025, se hace atendiendo a optimizar todos los recursos y previendo que se pueden generar diferencias en las proyecciones realizadas. No obstante, el valor final del contrato será el de multiplicar las cantidades de servicio en insumos finalmente recibidas a satisfacción por parte de la Secretaría por los precios ofertados y seleccionados ajustados para cada vigencia con el IPC. Nota 2: El CDP de la vigencia 2025, se encontrará a precios constantes de la vigencia 2024. No obstante, para enero de 2025, los valores serán actualizados a precios corrientes de cada año de conformidad con el Acta No. 11 de 2024, mediante la cual se aprueban Vigencias Futuras Ordinarias para entidades Distritales del CONFIS. El valor se discrimina de la siguiente manera: **Vigencia (años) / Valor** 2024 — 3.666.336.000 2025 — 22.643.873.000
3. FORMA DE PAGO	La Secretaría Distrital de Hacienda efectuará los pagos en pesos colombianos, de la siguiente manera: Los pagos serán mensuales previa revisión de los servicios recibidos a satisfacción, se verificarán los descuentos a realizar conforme al Anexo 6. ANS Centros de Experiencia, la fuente de los recursos se encuentra contemplada en el Anexo No. 5 Fuentes de Financiamiento y se efectuarán dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación en la Subdirección Administrativa y Financiera de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones, expedida por el supervisor del contrato, acompañada

	de los respectivos recibos de pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. Los pagos se efectuarán a través del sistema SAP en la cuenta de ahorros o corriente de la entidad financiera que indique el contratista, de la cual sea titular éste. Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone la presentación real y efectiva de la contraprestación pactada. El proveedor deberá entregar la facturación del servicio e informe de actividades. Si las facturas no se han elaborado correctamente o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde que se presenten en forma o se haya aportado el último documento. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. El presupuesto de los servicios adquiridos se estableció según los precios unitarios ofertados, atendiendo las necesidades reales ejecutadas durante el año 2024, junto a una estimación aproximada de su incremento bruto para el 2025, las cantidades finales se determinarán en torno a la demanda mensual efectiva, en una bolsa de recursos a monto agotable dispuesta para la contratación.
4. PLAZO DE EJECUCION	9 Mes(es) 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.
5. VIGENCIA DEL CONTRATO	La vigencia será el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

6. CODIGO PRESUPUESTAL	O212020200080383117 O232020200883117	**No.CDP y fecha**	793 03/10/2024 19 793 03/10/2024 793 03/10/2024 18 751 18/09/2024 17 04/10/2024
7. LIQUIDACION	Tracto Sucesivo	**Procede la Liquidación**	SI

8. GARANTIAS

8.1. El Contratista se obliga a constituir a favor de BOGOTÁ, D.C. – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA una garantía 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.

8.2. El Contratista se obliga a constituir a favor de BOGOTÁ, D.C. – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA una póliza de seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual, por un monto equivalente a:
5%
del valor del contrato, con vigencia igual al término de ejecución del contrato. La póliza debe contener los amparos establecidos en los estudios previos.

9. ESTIPULACIONES CONTRACTUALES ADICIONALES	Se aplican y hacen parte del presente contrato, las estipulaciones consignadas en el apartado denominado OTRAS ESTIPULACIONES de este documento, en consideración a su naturaleza y régimen legal.
10. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO	Hacen parte del presente contrato todos los documentos expedidos en las etapas precontractual, contractual y en la liquidación del mismo cuando haya lugar a ella.

El presente contrato es suscrito por las partes (Entidad Estatal y Proveedor) de manera electrónica a través de la plataforma SECOP II, de conformidad con las condiciones establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente en su calidad de administradora del Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP.

Abogado Responsable:	CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO Firmado digitalmente por CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO
Revisó:	Fatty Marcela Castro Macias - SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. ASUNTOS CONTRACTUALES
Aprobó: Diego Armando Chitiva Sánchez -DIRECTORTECNICO-DESPACHODIR.GESTIONCORPORATIVA	FATTY MARCELA CASTRO MACIAS - 52788721 Firmado digitalmente por FATTY MARCELA CASTRO MACIAS - 52788721

Firmado digitalmente por DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ

OTRAS ESTIPULACIONES

11. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA: 1. El contratista deberá presentar al inicio de la ejecución un plan de trabajo que se debe aprobar por la supervisión del contrato, así como los indicadores para la medición para cada servicio y la descripción de la operación por cada uno de los canales de atención. 2. El contratista debe disponer según la propuesta de: Servicios integrales para atención que permita a los ciudadanos encontrar una oferta institucional de servicios y herramientas con las que pueda interactuar, recibir atención y solución a sus requerimientos. Soporte a la atención del canal escrito (a través del Back Office), atención canal virtual, video llamada, video llamada en lenguaje de señas, agendamiento, oficina virtual. Servicios adicionales de: envío SMS, campañas Mailing certificado, autenticado o equivalente. Formularios WEB, estadísticas e Informes. Back Office- y front office Para respuesta a PQRS. 3. El contratista debe realizar las actualizaciones de los servicios y desarrollos tecnológicos que se requieran durante la ejecución del contrato y que sean inherentes a la operación sin costo, garantizando la interacción con los sistemas de la Secretaría Distrital de Hacienda, presentando un plan de trabajo al inicio y para el cualdebe implementar metodologías agiles de desarrollo de software. 4. El contratista debe garantizar la disponibilidad del personal en cantidad como en conocimientos (capacitaciones y entrenamientos del portafolio de trámites y servicios y campañas de la Secretaría Distrital de Hacienda) que se requiera de acuerdo con el dimensionamiento de la operación, perfiles requeridos para la adecuada prestación de los servicios, en el horario establecido por la entidad. 5. Cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), Anexo No. 6, los cuales estarán sujetos también al presupuesto estimado y destinado para el desarrollo del contrato. 6. Reportar y presentar informe mensual, relacionado con las encuestas de satisfacción (las fechas de encuestas, se realizan de acuerdo con lo acordado con la SHD), que evidencie las medidas tomadas para mejorar el porcentaje de satisfacción del ciudadano cuando sea inferior al 88% sin generar un costo adicional para la Secretaría Distrital de Hacienda, así mismo dar cumplimiento alos acuerdos de niveles de servicio. 7. Disponer de una herramienta que registre y administre la información generada por la operación y/o que permita generar los reportes e informes (Reportes de la Operación, Reportes Estadísticos Consolidados), para retroalimentar resultados, además su visualización en tiempo real, establecidos por la secretaria de hacienda. 8. El contratista deberá entregar usuarios de acceso a la SHD para efectos de monitoreo en línea de la operación y de cada uno de los canales. (acceso a las llamadas en tiempo real, acceso al software de reportería de tráfico diario). 9. El contratista deberá generar los mecanismos técnicos necesarios para identificar las atenciones o interacciones de un contribuyente por los canales que atiende enel marco de este contrato y de esta forma realizar una vista 360 dentro de lo que su alcance permita y que lleve a una mejor experiencia de servicio. 10. Asumir todos los gastos que demande la ejecución del servicio, los cuales deberán estar incluidos enel valor de la oferta. 11. Reemplazar cualquier tipo de recurso técnico, físico y/o humano que, por falla, daño, ausencia, quejas reiteradas de los participantes o pérdida, no permitan el adecuado desarrollo de los servicios contratados. La seguridad de los elementos estará a cargo del contratista, quien asume todos los riesgos que esto conlleva como son: daños, hurto, entre otros. 12. Tramitar ante las autoridades correspondientes todos los permisos para la realización de las actividades propuestas, asícomo formular e implementar según sea el caso, un plan de contingencia aprobado por el supervisor del contrato para superar los problemas técnicos, físicos y/o humanos, a fin de asegurar la prestación de los servicios contratados. 13. Participar en las reuniones que se programen para el seguimiento de la ejecución del contrato, mensualmente y/o cuando sea requerido, suscribiendo las respectivas actas, respondiendo a los requerimientos formulados y velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, con la finalidad de asegurar la correcta ejecución del contrato. 14. Asumir la actividad fallida por razones atribuibles a la inadecuada adopción de las condiciones y

características definidas en el Anexo Técnico. El reemplazo de la actividad fallida sehará sin costo adicional o en su defecto se entenderá como actividad no realizada. Se entiende por actividad fallida aquella en la cual: - No se cuenta como mínimo con el 90% del recurso humano acordado para la prestación del servicio. - Se presente personal en condiciones no aptas para prestar el servicio (bajo la influencia de sustancias alucinógenas, estimulantes o en estado de embriaguez).- Se presente el personal por fuera de los Horarios de Operación descritos en el Anexo Técnico para la prestacióndel servicio y/o se ausente de los puestos de trabajo sin permiso o motivo justificado; - Se evidencie un maltrato o trato grosero a la ciudadanía durante la prestación del servicio. - No se cumpla con las especificaciones logísticas, técnicas y tecnológicas, según verificación constatada por la supervisión. - Falla técnica en la plataforma tecnológica para los servicios contratados, por más de 30 minutos. - La plataforma tecnológica contratada, deberá mantener un tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%, de acuerdo con las características funcionales de la plataforma tecnológica. 15. Suministrar de manera inmediata soporte técnico si se presenta cualquier falla en la prestación de los servicios contratados. 16. 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. Dimensionamiento del personal en cada canal u servicio Material fotográfico de ser requerido Resultados de atención por canal y consolidado la información adicional que sea requerida por la entidad Y presentar recomendaciones de mejora por cada uno de los canales 17. Para efectos de pagos y seguimiento el contratista deberá presentar un informe mensual consolidado detodos los servicios prestados. 18. El contratista se obliga cumplir a nivel legal todas las condiciones para la correcta prestación del servicio y adherirse en especial a las normas, políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información, confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades teniendo en cuenta la Resolución SDH-172 ” por la cual se adopta la política de seguridad de la información y seguridad digital de la Secretaría Distrital de Hacienda” junto con la Resolución SDH 246 “Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda” la aplicabilidad de la norma ISO/IEC 27001 frente a la protección de datos, la norma ISO 22301-2019 en cuanto continuidad de negocio, las buenas prácticas relacionadas en la ley 43 de 1990 en conjunto con la aplicabilidad de las normas NIA relacionadas con auditoria del servicio, la aplicabilidad de la Ley 1581 de 2012 que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y la ley 1279 del 2019 que crea un bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos”. 19. La información gestionada en los servicios contenidos en el Anexo Técnico es propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda y deberá ser gestionada con criterios de reserva y seguridad conforme Resolución SDH-172” por la cual se adopta la política de seguridad de la información y seguridad digital de la Secretaría Distrital de Hacienda” junto con la Resolución SDH 246 “Por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Hacienda”. Así mismo, deberá ser entregada al funcionario designado por la supervisión del contrato y por los mecanismos autorizados, cuando así se solicite. Para el cumplimiento de esta obligación se suscribirá anexo de acuerdo de confidencialidad entre las partes una vez adjudicado el proceso. 20. Los equipos de cómputo junto con todos los licenciamientos de software correspondientes que soportan la operación serán suministrados por el contratista garantizando el buen funcionamiento de estos. De igual forma deberán cumplir con las buenas prácticas de seguridad informática. 21. En cuanto a la seguridad y tratamiento de la información se considera que el contratista debe: - Mantener la confidencialidad de la información y protección de datos personales. El operador debe certificar que mantiene estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato. Así mismo, debe dar cumplimiento - Informar su conformidad y acatamiento con lo establecido en la Resolución 000246 del 06 de julio de 2022 “Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría de Hacienda Distrital” y demás normas que la adicionen o modifiquen - Informar a la SDH sobre incidentes que comprometan los datos personales en un plazo no mayor a 5 días hábiles de detectado el incidente. (este plazo tiene su origen en que la ley establece un plazo de 10 díashábiles para que la SDH reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes detectados). - Posibilidad y autonomía de la SDH a realizar visitas de auditoría a los procesos propios del contratista, en los cuales se haga tratamiento de datos personales, estas visitas pueden ser realizadas directamente por la SDH o por un tercero que actúe en representación de la SDH, antes o durante la prestación del servicio. - Realizar un proceso estándar de borrado seguro en todos aquellos equipos de cómputo en los cuales se almacena la información involucrada en el servicio, una vez que el servicio ha finalizado. - El borrado seguro “es un método de borrado de archivos basado en software cuya función es sobrescribir los datos con el propósito de destruir completamente todos los datos electrónicos que residen en una unidad de disco duro u otros medios de almacenamiento. - El borrado seguro busca la eliminación permanente de los datos, por lo que va más allá de los comandos básicos de eliminación de archivos, que sólo eliminan los punteros a los sectores de disco que contienen los datos, haciendo posible la recuperación de datos con herramientas de software comunes” El contratista utilizará para esta actividad una herramienta de software de su predilección y antes de proceder con el borrado masivo en los equipos, realizará un piloto de borrado con la presencia de personal técnico de la SDH (seguridad de la información), el cual será citado con una semana de anticipación y en la citación se informará la herramienta a usar y la parametrización que se aplicará en el proceso. - Acreditar que cuenta con un proceso de análisis y gestión de riesgos de seguridad de la información que abarque el servicio ofrecido mediante un documento formal que establezca la política de gestión de riesgos de la empresa, acompañado de un documento interno que describa las actividades y responsabilidades que la empresa establece para la gestión de riesgos. - Inclusión en los contratos de sus colaboradores, contratistas y subcontratistas de cláusulas de cumplimiento de las políticas de seguridad de la SDH y del prestador del servicio. - Comprometerse con la SDH a la implementación de las medidas de seguridad de tipo técnico y administrativo que establezca la entidad, para proteger la información en tránsito, así como en los repositorios y plataforma tecnológicas usadas por el prestador del servicio y sus subcontratistas. - Establecer procedimientos que cuenten con trazabilidad y posibilidad de auditoría por parte de la SDH para la destrucción de información y documentos físicos cuando aplique. 22. Una vez suscrita el acta de inicio, la supervisión coordinará con el contratista la realización de las siguientes actividades que contemplan los plazos máximos para la disposición de cadauno de los servicios contratados: - Reunión de inicio de la ejecución del contrato, Hasta 5 días hábiles. - Presentación del equipo de trabajo Socialización de la documentación contractual definición de canales de comunicación entre la supervisión y el contratista. - Inducción al personal del contratista, Hasta 10 días hábiles Servicio al contribuyente. - Manejo de herramientas de la página web de la entidad - Aspectos sustantivos de los impuestos que administra la

entidad. 23. Vincular para la ejecucióndel contrato a mujeres en un porcentaje mínimo del 50%, priorizando para ello factores que acentúan su vulnerabilidad como la condición de víctima del conflicto armado, las discapacidades, ser mujer jefa de hogar, entre otras, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 332 de 2020, modificado por el Decreto 634 de 2023. La vinculación debe garantizar la plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables. Así mismo, el contratista durante la ejecución del contrato debe allegar de manera bimestral un documento por medio del cual manifieste bajo la gravedad de juramento que ha realizado la contratación de que trata el presente numeral en el porcentaje aquí indicado. este documento debe encontrarse suscrito por el contratista persona natural, o por él. representante legal del contratista (cuando se trate de persona jurídica o consorcio o unión temporal) y el revisor fiscal, este último cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley. Nota: Para todo el personal a contratar el valor de los costos que se causen por las reformas a la legislación laboral o de seguridad social en salud o pensiones, se encuentran incluidos en el valor ofertado por el contratista, razón por la cual, serán asumidos por el mismo. 24. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5o del Decreto Distrital 332 de 2020, modificado por el Decreto 634 de 2023 en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009. 25. Acreditar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de inicio del contrato, que tiene domicilio, sucursal, agencia o establecimiento de comercio en la ciudad de Bogotá D.C., conforme con las reglas del Código de Comercio y demás normas que regulan la materia, para lo cual, el contratista debe allegar elcertificado de Existencia y Representación Legal o el Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil, según sea el caso, en donde se refleje la correspondiente inscripción. En caso de que el contratista sea un consorcio o unión temporal, el integrante con mayor participación, debe acreditar el anterior requisito. 26. 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. 27. En el evento de requerir por parte de la entidad y conforme a las necesidades que se presentan para realizar las campañas de gestión tributaria, servicios o bienes diferentes a los incluidos en el presente proceso, el contratista debe presentar por lo menos tres (3) cotizaciones de proveedores legalmente constituidos, con precios promedio del mercado. El supervisor del contrato aprobará la cotización más favorable, garantizando la eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio o bien requerido; si lo considera necesario, el supervisor podrá solicitar una cuarta cotización para la selección del proveedor, la cual deberá ser atendida por el contratista si esta es más favorable para la Entidad. 28. Realizar la custodia y guarda en condiciones óptimas del material que produzca el contratista o el que sea entregado por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda. 29. Custodiar, guardar y realizar la devolución de los materiales que sean de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda una vez finalizado el contrato. 30. Cumplir con la oferta comercial presentada a la Secretaría Distrital de Hacienda. 31. Acatar las disposiciones legales referidas a las prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflictode intereses. 31. Acatar las disposiciones legales referidas a las prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses 32. Cumplir durante el plazo de ejecución del contrato con los preceptos legales contenidos en la Ley 361 de 1997y Ley 1618 de 2013 y demás normas que la reglamenten o adicionen, en temas de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas. Adicionalmente deberá cumplir con la normatividad relacionada con seguridad industrial y salud en el trabajo. 33. Realizar los inventarios, verificación del estado del inmueble y cantidad de los bienes muebles, dentro del quinto (5º) día hábil anterior al vencimiento del plazo de ejecución del contrato. El documento correspondiente, previa constatación y firma por parte del supervisor, hará parte integral del acta de devolución del inmueble y bienes muebles arrendados. 34. La adecuación, disposición, modificación o ajustes de las estaciones de trabajo, áreas de servicio, sala de espera y accesos, serán adoptadas de mutuo acuerdo por las partes y ejecutadas por el personal. Dichas actividades serán solicitadas únicamente por la Supervisión del contrato. 35. 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. 12. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: 1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital, y demásdisposiciones pertinentes. 2. Prestar el servicio objeto del presente contrato con estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas en el anexo técnico, así como en la propuesta presentada. 3. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta. 4. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social., salud, pensiones , aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007,ley 1562 de 2012, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003, artículo 23 de la ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen. 5. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo. 6. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello. 7. Colaborar con la entidad contratante para que el objeto contratado se cumpla y que este sea el de mejor calidad. 8. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamiento que pudieran presentarse. 9. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato. 10. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. y sólo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada. 11. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C por conducto del supervisor del contrato. 12. Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L. 13. Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes. 14. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso) 15. En cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 de 2012 el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los

trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es del caso. 16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños. 17. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. 18. 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. 19. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo5º del Decreto Distrital 332 de 2020, modificado por el Decreto 634 de 2023, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009. 20. Incorporar los bienes ofrecidos en su propuesta, para el cumplimiento del contrato, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.6.3.1 del presente complemento del pliego de condiciones. Para el cumplimiento de esta obligación se deberán presentar facturas, órdenes de compras, certificaciones y cualquier otro documento que permita establecer que los bienes empleados para el desarrollo del contrato u obra efectivamente fueron adquiridos a proveedores inscritos en el Registro de Productores de Bienes Nacionales y que fueron obtenidos durante la vigencia del registro de los respectivos bienes. 21. Incorporar el personal con discapacidad, en caso que el contratista haya utilizado para su ponderación este el criterio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7. del Decreto 392 de 2018. 22. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados. 13. OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA: 1) Pagar en la forma establecida en la Estipulación Contractual Forma de Pago las facturas o cuentas de cobro presentadas por el Contratista. 2) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. 14. CAMBIO DEL SUPERVISOR DESIGNADO: El ordenador del gasto podrá sustituir temporalmente o de manera definitiva el supervisor designado en este contrato. 15.EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato no genera relación laboral, en consecuencia, el Contratista actúa de manera independiente y con total autonomía técnica y administrativa, sin ningún tipo de subordinación con la Secretaría, por lo tanto, no da lugar al reconocimiento y pago de prestaciones sociales y sólo tendrá derecho a los honorarios expresamente convenidos en el presente Contrato.16. INDEMNIDAD DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA: El Contratista mantendrá indemne a la Secretaría Distrital de Hacienda contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el Contratista o su personal, durante la ejecución del objeto de este contrato, cuando haya lugar a ello. 17. MULTAS: Las partes acuerdan que en caso de retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato se causará a favor de la Secretaría Distrital de Hacienda una multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada día de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato. 18. PENAL PECUNIARIA: Si el Contratista no diere cumplimiento en forma total o parcial al objeto o a las obligaciones emanadas del contrato, pagará al DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA, el veinte por ciento (20%) del valor total del mismo (ajustar si es bachiller al diez 10%), como estimación anticipada de perjuicios, sin que lo anterior sea óbice para que se impongan las multas a que haya lugar y/o reclamación por los perjuicios ocasionados. 19. APLICACIÓN DE LAS MULTAS Y DE LA PENAL PECUNIARIA: El valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria se hará efectiva directamente por la Secretaría Distrital de Hacienda, descontando el valor de los pagos que ésta deba efectuar al Contratista, si ello fuere posible, o haciendo efectiva la garantía con cargo al amparo de cumplimiento, o acudiendo al cobro ejecutivo. Previa a la adopción de la decisión de imposición de la multa o de la cláusula penal pecuniaria se llevará a cabo el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. 20. CLÁUSULAS EXCEPCIONALES: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato se aplicarán las cláusulas excepcionales de modificación, terminación e interpretación unilaterales, así como la de caducidad en los términos previstos en la Ley 80 de 1993 y demásnormas concordantes. 21. CADUCIDADES ESPECIALES: La SECRETARÍA igualmente, podrá declarar la caducidad del contrato en los eventos previstos en el artículo 25 de la Ley 40 de 1993 y demás normas concordantes. 22. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones o conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política, la Ley 80 de 1993 adicionada por la Ley 1150 de 2007, Ley 1296 de 2009, artículo 60 de la Ley 610 de 2000, en los artículos 1º, 2º, 3º. 4º, 5, 84 parágrafo 2º y 90 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes. 23. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES: En virtud del artículo 60 de la Ley 610 de 2000 el Contratista declara bajo la gravedad de juramento que no ha sido sancionado por la Contraloría con juicio de responsabilidad fiscal en su contra. 24. GARANTIA LEGAL: El Contratista se obliga a responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos entregados, así como por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, en los términos establecidos en los artículos 7 a 12 de la Ley 1480 de 2011. 25. ESTAMPILLAS: Corresponde al Contratista el pago de: a) El 0.5% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Cultura, de conformidad con el Acuerdo 187 de 2005 reglamentado por el Decreto 479 de 2005 y b) El 2% del valordel contrato por concepto de la estampilla Pro Persona Mayor, de conformidad con el Acuerdo 188 de 2005, el Decreto 479 de 2005 y el Acuerdo 669 de 2017. 26. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: El Contratista guardará confidencialidad sobre la información que obtenga de la SECRETARÍA en desarrollo del objeto contractual. 27. SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las controversias o diferencias que surjan entre el Contratista y la Secretaría con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Contrato, así como de

cualquier otro asunto relacionado con el presente Contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la fecha enque cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia y la explique someramente. Las controversias que no puedan ser resueltas de forma directa entre las partes, se resolverán empleado una o varias de las siguientes opciones: conciliación, amigable composición o transacción. 28. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: El Contratista no podrá ceder ni subcontratar este contrato sin el consentimiento previo y escrito del DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA pudiendo ésta negar la autorización de cesión o del subcontrato. 29. GASTOS: Serán por cuenta del Contratista todos los gastos e impuestos, tasas y contribuciones derivados de la celebración del contrato, así como el valor de la prima de la garantía y sus modificaciones. 30. IMPUESTOS: El Contratista pagará todos los impuestos, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana. 31. COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y CLAUSULA ANTICORRUPCION: El contratista se compromete en un esfuerzo conjunto con la SDH a preservar, fortalecer y garantizar la transparencia y la prevención de corrupción en su gestión contractual, en el marco de los principios y normas constitucionales y en especial, en lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011 “Disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública”, y artículo 14 del Decreto Distrital 189 de 2020, para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente: 1) no ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra formade halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la suscripción del presente contrato. 2) No incurrir e falsedad o adulteración de los documentos exigidos para cumplir con los requisitos del proceso de selección. Si hay incumplimiento comprobado del presente compromiso por parte del contratista, es causal suficiente para iniciar el procedimiento indicado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, y adicionalmente se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar. 32. DECLARACIÓN DE NO TENER PROCESOS DE CARÁCTER ALIMENTARIO: El contratista declara bajo la gravedad del juramento, la cual se entiende prestada con la firma del presente contrato, que, a la fecha de suscripción del contrato, no tiene conocimiento de que cursen en su contra procesos de carácter alimentario en ningún juzgado y que en caso de que llegare a conocer proceso alguno cumplirá con todas sus obligaciones de familia. 33. RÉGIMEN LEGAL: Este contrato se regirá por las disposiciones comercialesy civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias. 34. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución se requerirá de la expedición del Registro Presupuestal, de la aprobación de la garantía, acreditar por parte del Contratista que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social enSalud, Pensión y Riesgos Laborales, así como de la orden de ejecución que dé el supervisor del contrato. 35. DERECHO DE AUTOR: La Secretaría para efectos de establecer los derechos patrimoniales de autor, dará aplicación a lo establecido en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado por el artículo 30 de la Ley 1450 de 2011 y en la Decisión Andina 351 de 1993, en el sentido de que el Contratista es el titular originario de los derechos morales en desarrollo y ejecución del presente contrato, los cuales le serán plenamente reconocidos. En relación con los derechos patrimoniales sobre los productos del contrato éstos pertenecerán a la Secretaría. PARAGRAFO: La difusión de los resultados, informes y documentos que surjan del desarrollo del presente contrato, en todo caso deberá ser autorizada por la Secretaría. 36. LIQUIDACIÓN: En el evento de proceder, terminada la ejecución del contrato se procederá a la liquidación del mismo conforme con lo ordenado por los artículos 60 de la Ley 80 de 1993, 11 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 0019 de 2012. 37. DOMICILIO: Para todos los efectos legales se fija como domicilio la ciudad de Bogotá D.C.

Banco de Bogotá

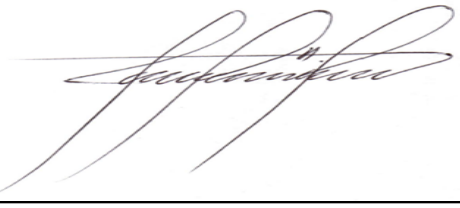
EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

Que la empresa UT AXON BPM 2024 identificado(a) con NITPJ 9018921218 está vinculado(a) al BANCO DE BOGOTA a través de la CTA CORRIENTE No. 191287358 desde el 26 de noviembre de 2024, este producto se encuentra Vigente.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 26 de noviembre de 2024, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



Olga Yanira Otálora Guerrero

Gerencia de Soluciones para el Cliente

Banco de Bogota

Bogotá D.C, 17 de marzo de 2025

CERTIFICACIÓN DE PARTICIPACIÓN SEGÚN ARTÍCULO 3 Y 4 DEL DECRETO DISTRITAL 332 DE 2020 (PERSONAS JURÍDICAS)

Yo GILBERTO GARCÍA BUITRAGO, identificado con cédula No. 19.456.311 de Bogotá, en mi condición de Representante Legal de ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S, identificada con NIT 800.212.052-5, manifiesto bajo la gravedad de juramento que se mantuvo vinculadas para la ejecución del contrato más del 50% de mujeres, según los porcentajes que establece el artículo 3 del Decreto Distrital 332 de 2020, de acuerdo a las ramas de la actividad económica del contrato.

Dado en Bogotá a los 17 días del mes de marzo de 2025

Cordialmente,



GILBERTO GARCÍA BUITRAGO
REPRESENTANTE LEGAL
ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S
NIT. 800.212.052-5
Teléfono: 3124332683
administrativa@axon360.co