CONTRATO
NO 241031



FEBRERO 2025

INFORME

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

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

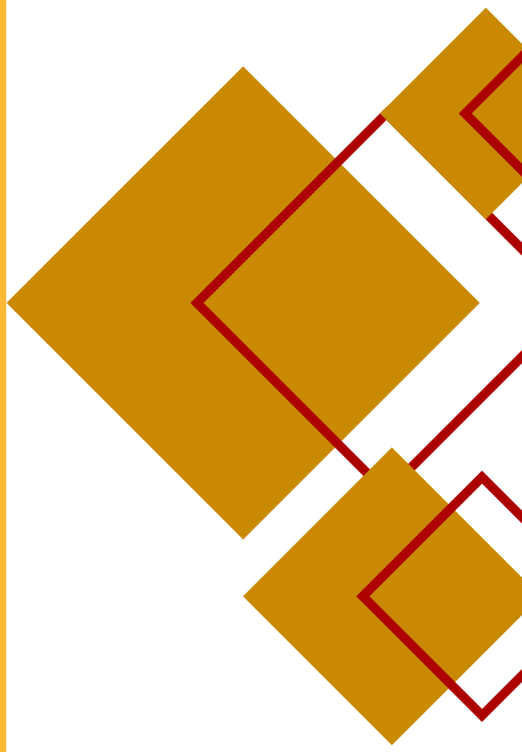
14.1. *Medición de calidad puntos de Atención*

14.2. *Acta Entrega Quiosco Como Valor Agregado*

15.
OBLIGACIONES GENERALES

16.
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

17
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





01.
Información del 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



DIEGO ALZATE
COORDINADOR



BRENDA PEREIRA
COORDINADOR



ALEXIS COLMENARES
MINERIA DE DATOS
BACKOFFICE



IVAN RODRIGUEZ
JEFE DE OPERACIONES
MINERIA DE DATOS



LUIS MORALES
MINERIA DE DATOS
CADE OCCIDENTE



REINALDO BARRIOS
MINERIA DE DATOS
SUPERCAD



KEVIN MORA
MINERIA DE DATOS
BACKOFFICE



DANIEL RODRIGUEZ
MINERIA DE DATOS
OMNICANALIDAD



MARILUZ OYOLA
LIDER DE CALIDAD
SUPERCAD



SANDRA PEREZ
LIDER DE CALIDAD
CADE OCCIDENTE



CAROL PALACIOS
LIDER DE CALIDAD
CADE BOGÓ



ROSA ESTRADA
LIDER DE CALIDAD
OMNICANALIDAD



RICARDO ZAMORA
LIDER DE CALIDAD
CENTROS DE EXPERIENCIA Y CAD



KATHERINE CAMPAÑA
LIDER DE CALIDAD
BACKOFFICE



TATIANA GARCIA
LIDER DE CALIDAD
OMNICANALIDAD



CARLOS HURTADO
JEFE DE OPERACIONES
SUPERCAD Y CENTROS DE EXPERIENCIA



DANIEL GARNICA
JEFE DE OPERACIONES
SUPERCAD SUR



MAURICIO SIERRA
JEFE DE OPERACIONES
OMNICANALIDAD



DIANA CABEZAS
JEFE DE OPERACIONES
BACKOFFICE



EDWARD OLIVEROS
SUPERVISOR
SUPERCAD



NATALIA CALDERON
SUPERVISOR
SUPERCAD



NATALIA BLANCO
SUPERVISOR
C.E. CALLE 114



JOHANA MORALES
SUPERVISOR
C.E. PLAZA AMERICAS



ANTONIO RODRIGUEZ
SUPERVISOR
CALLE 13 - ENGATIVA - MOVIL



HECTOR GARCIA
SUPERVISOR
SUBA



ALEJANDRA CENDALES
SUPERVISOR
20 DE JULIO - MANITAS



PAOLA IBAÑEZ
SUPERVISOR
AMERICAS



NATALIA MOLINA
SUPERVISOR
BOSA



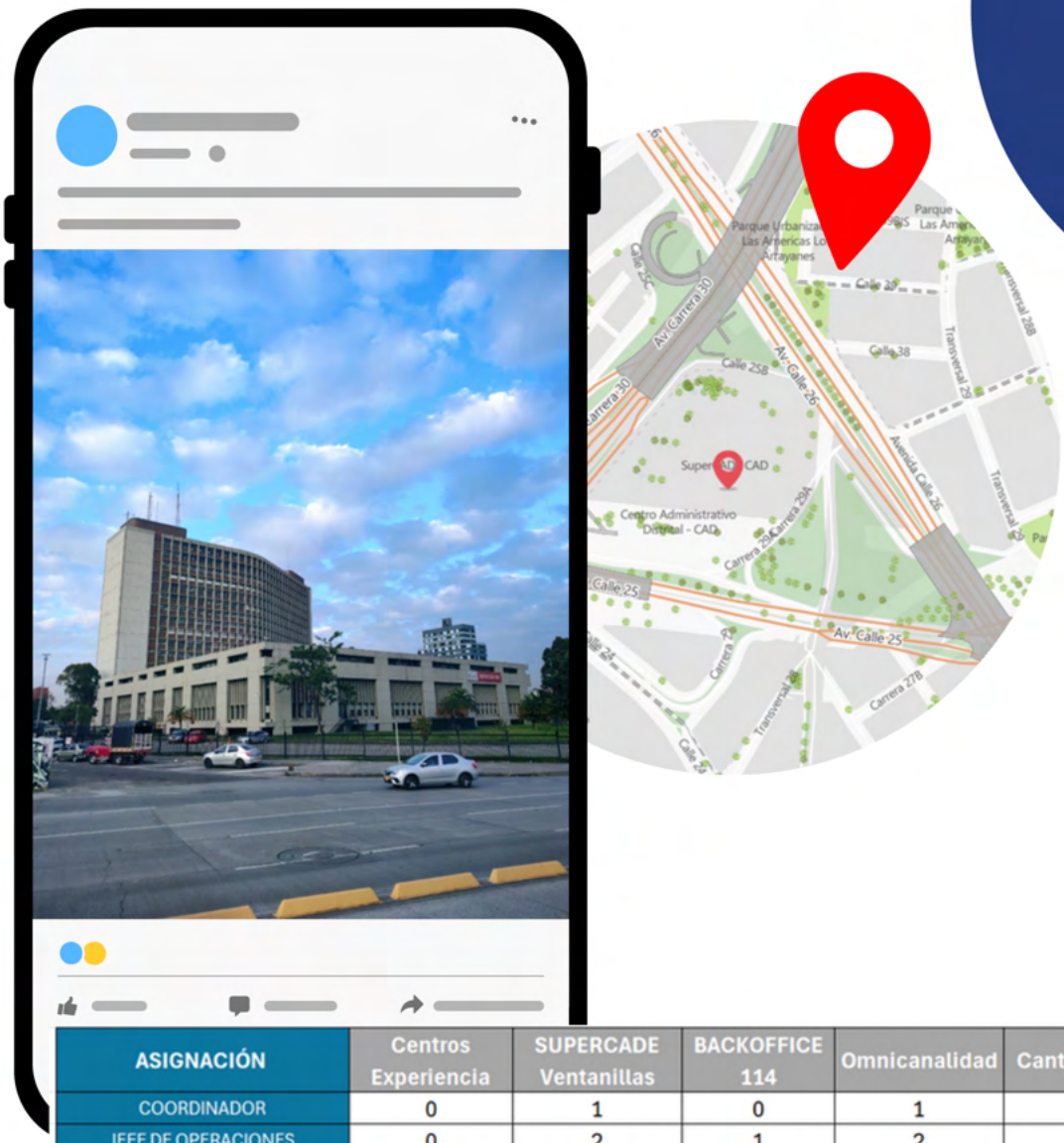
MAURICIO GONZALEZ
SUPERVISOR
OMNICANALIDAD



FRANCISCO SANCHEZ
SUPERVISOR
BACKOFFICE

AGENTES

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL CONSOLIDADO TODAS LAS LINEAS



ASIGNACIÓN	Centros Experiencia	SUPERCADE Ventanillas	BACKOFFICE 114	Omnicanalidad	Cantidad Total
COORDINADOR	0	1	0	1	2
JEFE DE OPERACIONES	0	2	1	2	5
SUPERVISOR	2	7	1	1	11
LIDER DE CALIDAD	1	3	1	2	7
MINERO DE DATOS	1	1	2	1	5
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	4	0	4	0	8
AGENTE PROFESIONAL	8	22	17	4	51
AGENTE TECNICO	0	0	11	13	24
AGENTE GENERAL	0	88	0	0	88
AGENTE GENERAL (Videollamada)	0	0	0	57	57
TOTAL GENERAL	**16**	**124**	**37**	**81**	**258**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

SUPERCADE CAD





ASIGNACIÓN	DISTRIBUIDOS EN OFICINAS	SUPERCADE CAD	TOTAL GENERAL
AGENTE GENERAL	3	41	44
AGENTE GENERAL ENROLADOR	0	6	6
AGENTE PROFESIONAL	0	4	4
AGENTE TECNICO	0	0	0
COORDINADOR	0	1	1
JEFE DE OPERACIONES	0	1	1
LIDER DE CALIDAD	0	1	1
MINERO DE DATOS	0	1	1
SUPERVISOR	0	2	2
TOTAL GENERAL	**3**	**57**	**60**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

SUPERCADES SUR



ASIGNACIÓN PADRE	AGENTE GENERAL	AGENTE GENERAL ENROLADOR	AGENTE PROFESIONAL	JEFE DE OPERACIONES	LIDER DE CALIDAD	SUPERVISOR	TOTAL GENERAL
SUPERCADE 20 DE JULIO	4	1	2	1	1	1	10
SUPERCADE AMÉRICAS	10	1	3	0	0	1	15
SUPERCADE BOSA	2	1	3	0	0	1	7
SUPERCADE MANITAS	1	0	1	0	0	0	2
TOTAL GENERAL	**17**	**3**	**9**	**1**	**1**	**3**	**34**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

SUPERCADES OCCIDENTE



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

ASIGNACIÓN PADRE	AGENTE GENERAL	AGENTE GENERAL ENROLADOR	AGENTE PROFESIONAL	MINERO DE DATOS	SUPERVISOR	LIDER DE CALIDAD	TOTAL GENERAL
SUPERCADE CALLE 13	0	1	2	1	0	0	4
SUPERCADE ENGATIVA	1	0	2	0	1	0	4
SUPERCADE SUBA	9	3	5	0	1	1	19
TOTAL GENERAL	**10**	**4**	**9**	**1**	**2**	**1**	**27**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

CENTRO DE EXPERIENCIA

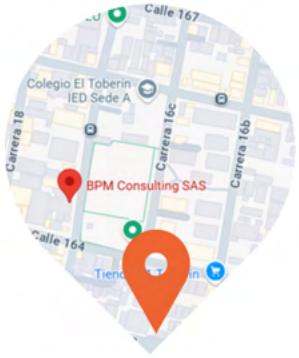


ASIGNACIÓN PADRE	AGENTE GENERAL ENROLADOR	AGENTE PROFESIONAL	AGENTE PROFESIONAL (SOPORTE TECNICO)	AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	LIDER DE CALIDAD	SUPERVISOR	TOTAL GENERAL
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	2	3	1	4	1	1	12
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	2	3	1	0	0	1	7
TOTAL GENERAL	**4**	**6**	**2**	**4**	**1**	**2**	**19**

2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL POR SEDES

OMNICANAL, BACKOFFICE, MÓVIL

Cra 17 No 164 - 25 Bogota



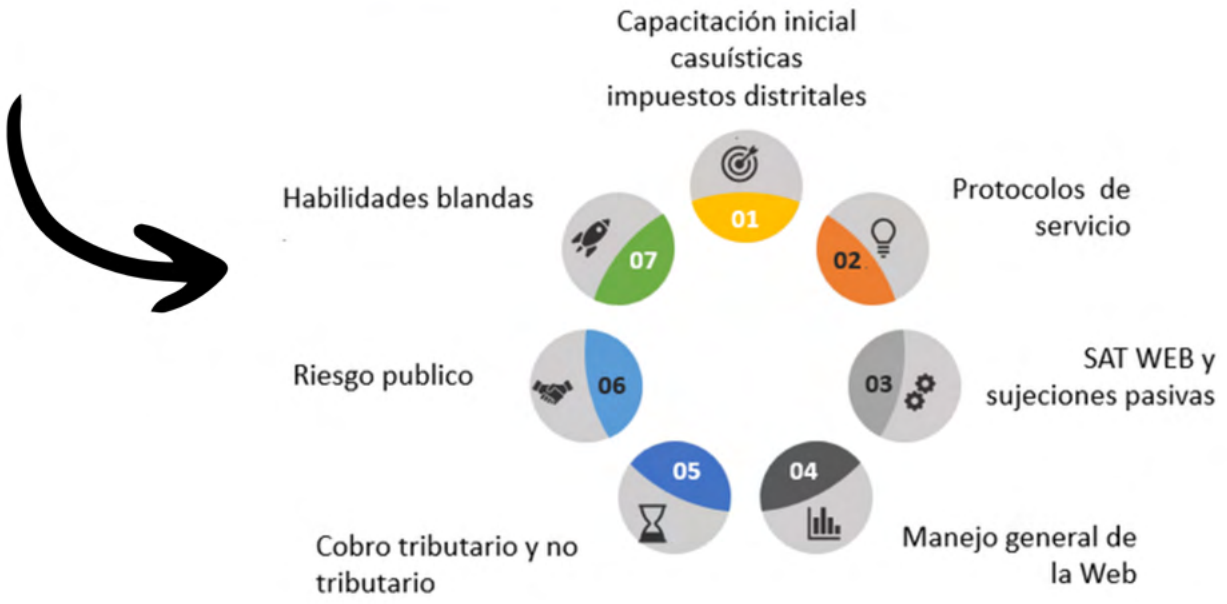
ASIGNACIÓN	OMNICANALIDAD	TOTAL GENERAL
AGENTE GENERAL	54	54
AGENTE PROFESIONAL	4	4
AGENTE TECNICO	7	7
AGENTE TECNICO - (LSC)	6	6
COORDINADOR	1	1
JEFE DE OPERACIONES	2	2
LIDER DE CALIDAD	2	2
MINERO DE DATOS	1	1
SUPERVISOR	1	1
TOTAL GENERAL	**78**	**78**

ASIGNACIÓN	BACKOFFICE	MOVIL	TOTAL GENERAL
AGENTE GENERAL	0	3	3
AGENTE PROFESIONAL	17	0	17
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	4	0	4
AGENTE TECNICO	11	0	11
JEFE DE OPERACIONES	1	0	1
LIDER DE CALIDAD	1	0	1
MINERO DE DATOS	2	0	2
SUPERVISOR	1	0	1
TOTAL GENERAL	**37**	**3**	**40**

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 febrero. Estas actividades tuvieron como objetivo fortalecer las competencias del personal en áreas clave para el desarrollo institucional.

.Estrategias de Capacitación mes febrero 2025



- Capsulas ICA - enviadas para autoformación (30 min cada una)
- Videos cortos explicativos - Estados de cuenta
- Infografías en tipos de agendamiento, ICA, trámites que se radican y cuales no, SPAC, Aplicaciones de pago , agendamiento de citas, consolidación de datos para creación de matriculas
- Crear alertas diarias para enviar información que se va actualizando en temas trubutarios
- Cronograma de capacitación todos los impuestos - sabados con grupos segmentados
- Base de conocimiento en casuistica, para consulta de casos atípicos
- Apoyo en acompañamiento en temas especificos con la entidad -plan padrino

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

De acuerdo con las estrategias establecidas, se han desarrollado capacitaciones presenciales , tanto convocadas ditectamente por la SHD, como por iniciativa propia de jefes de operación y supervisores de los puntos y canales de atención

Capacitaciones presenciales desarrolladas mes febrero 2025

Tema	Fecha	Modalidad	Participantes	Capacitador
Cobro Tributario	10/02/2025	Presencial -piso 10 SHD	14	Paula Monsalve
Procedimiento cobro tributario y no tributario	13 y 14/02/2025	Presencial -piso 4 y 10 SHD	29	Paula Monsalve
Radicaciones en atención presencial y recibos ICA	10/02/2025	Presencial CAD	20	Carlos Hurtado
Cpacitación en oficina virtual y SPAC	19/02/2025	Presencial SC Americas	9	Paola Ibañez
Capacitación de retencion de Industria y Comercio	20/02/2025	Presencial SC Americas	9	Paola Ibañez
Capacitacipon de lectura de estados financiieros	20/02/2025	Presencial SC Americas	9	Paola Ibañez
Bitácora de calidad (Protocolos)	21/02/2025	Presencial SC Americas	9	Paola Ibañez
Guia general de sercicio de informacion tributaria	7/02/2025	Presencial SC Bosa	5	Natalia Molina
Circular para Notarias y Circulemos (SIM) procedimiento pagos no aplicados	7/02/2025	Presencial SC Bosa	5	Natalia Molina
Cargue de direcciones- matriculas creadas - impuesto predial	11/02/2025	Presencial SC Bosa	5	Natalia Molina
Declaraciones en puntos de atención	11/02/2025	Presencial SC Bosa	5	Natalia Molina
Delineación urbana	22/02/2025	Presencial SC Suba	5	Natalia Molina
Preguntas y respuestas de forma independientes	24/02/2025	Presencial SC Suba	5	Natalia Molina
Leer estados de cuenta de SAP y Sit II	24/02/2025	Presencial SC Suba	5	Natalia Molina
Manual de servicio y lectura de estados de cuenta	18/02/2025	Presencial SC Manitas	4	Alejandra Cendales
Manual de servicio y lectura de estados de cuenta	18/02/2025	Presencial SC 20 julio	9	Alejandra Cendales

Tal como lo muestran nuestras estrategias, se estan desarrollando capacitaciones al interior de la operación en todos los temas tanto de producto como en habilidades de atención al ciudadano

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Las evidencias de las capacitaciones se presentan a travez de las planillas de asistencia de cada actividad.

Listados de asistencia a capacitaciones













2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Las evidencias de las capacitaciones se presentan a travez de las planillas de asistencia de cada actividad.

Listados de asistencia a capacitaciones



BOGOTÁ

CONTROL DE ASISTENCIA

TEMA	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
TIPO DE EVENTO	GUIA GENERAL DE CARA AL MANUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO
RESPONSABLE:	SHD
FECHA:	10/02/2025
HORA:	9:12 a. m.
LUGAR:	SUPERCADE MANITAS
INTERNO	X
EXTERNO	

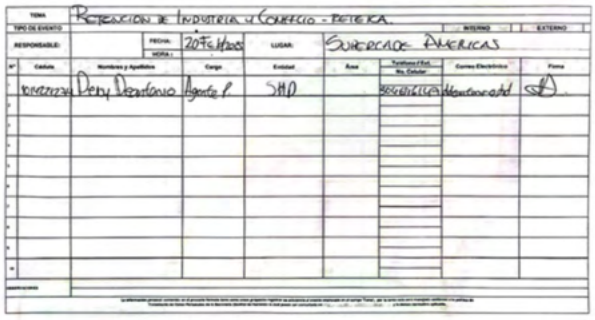
Nº	Cédula	Nombres y Apellidos	Cargo	Entidad	Área	Teléfono / Ext. No. Celular	Correo Electrónico	Firma
1	1072[illegible]536	Veronica Gutierrez T.	Apoyo comercial	Hacienda		3[illegible]6	veronica.gutierrez@haciendabogota.gov.co	Veronica Gt
2	1019[illegible]573	Jaison Silva	Apoyo General	Hacienda		3053983670	jaison.silva@haciendabogota.gov.co	Jaison Silva



CONTROL DE ASISTENCIA

TEMA	Reforzar Entendimiento Lectura Estados de cuenta
TIPO DE EVENTO	Capacitación
RESPONSABLE:	SDH
FECHA:	10-feb-25
HORA:	
LUGAR:	VIRTUAL (grabación)
INTERNO	
EXTERNO	X

Nº	Cédula	Nombres y Apellidos	Cargo	Entidad	Área	Teléfono / Ext. No. Celular	Correo Electrónico	Firma
1	[illegible]	JOSE STIVENE LEGUIZO CARVAJAL	AGENTE PROFESIONAL	SHD		3[illegible]2	jleguizo@shd.gov.co	Jose Leguizo
2	[illegible]	LESLY SAMANTHA RINCON ROJAS	AGENTE GENERAL	SHD		3[illegible]3	lrincon@shd.gov.co	Samantha Rincon
3	[illegible]	JHONIER GASTEL ORTIZ SERRANO	AGENTE GENERAL	SHD			jgortiz@shd.gov.co	
4	[illegible]	JOSE ARMANDO SALDAÑA MENDOZA	AGENTE GENERAL	SHD		3[illegible]2	jsaldana@shd.gov.co	
5	[illegible]	MARIA JADINA GOMEZ GARCIA	AGENTE GENERAL ANTIFICHA	SHD		3[illegible]4	mjgomez@shd.gov.co	Maria Gomez
6	[illegible]	SANDRA PATRICIA ROJAS PARDO	AGENTE GENERAL ANTIFICHA	SHD		3[illegible]	srojas@shd.gov.co	Sandra P.
7	[illegible]	YESENIA GUTIERREZ TORRES	AGENTE PROFESIONAL	SHD			ygutierrez@shd.gov.co	
8	[illegible]	JULIAN ESTEBAN SILVA CLAVIJO	AGENTE GENERAL	SHD			jsilva@shd.gov.co	
9	[illegible]	ALEJANDRA GONZALES VARGAS	AGENTE GENERAL	SHD		314 [illegible]	avargas@shd.gov.co	



BOGOTÁ

CONTROL DE ASISTENCIA

TEMA	Reducción de Industria y Comercio - Retefica
TIPO DE EVENTO	
RESPONSABLE:	
FECHA:	20/6/2025
LUGAR:	Supercade Americas
INTERNO	
EXTERNO	X

Nº	Cédula	Nombres y Apellidos	Cargo	Entidad	Área	Teléfono / Ext. No. Celular	Correo Electrónico	Firma
1	[illegible]	Dery Deanlorio	Agente P.	SHD		[illegible]	[illegible]	



BOGOTÁ

CONTROL DE ASISTENCIA

TEMA	[illegible]
TIPO DE EVENTO	[illegible]
RESPONSABLE:	[illegible]
FECHA:	[illegible]
HORA:	[illegible]
LUGAR:	[illegible]
INTERNO	
EXTERNO	X

Nº	Cédula	Nombres y Apellidos	Cargo	Entidad	Área	Teléfono / Ext. No. Celular	Correo Electrónico	Firma
1	1000[illegible]	Brayan [illegible]	A. General	SHD	Abram General	3[illegible]	[illegible]	
2	1075[illegible]	Carlos Hugos Beltran P.	General	SHD	Abram General	3[illegible]	[illegible]	
3	[illegible]	Jimmy Alexander [illegible]	A. Profesional	SHD	OGS	3[illegible]	[illegible]	
4	1[illegible]	[illegible]	T. Operativo	SHD	OGS	3[illegible]	[illegible]	

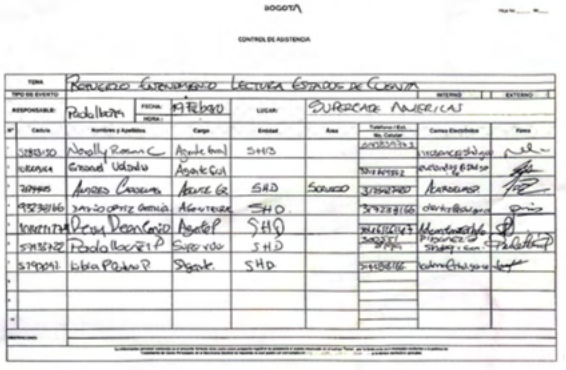


BOGOTÁ

CONTROL DE ASISTENCIA

TEMA	[illegible]
TIPO DE EVENTO	[illegible]
RESPONSABLE:	[illegible]
FECHA:	[illegible]
HORA:	[illegible]
LUGAR:	[illegible]
INTERNO	
EXTERNO	X

Nº	Cédula	Nombres y Apellidos	Cargo	Entidad	Área	Teléfono / Ext. No. Celular	Correo Electrónico	Firma
1	1000[illegible]682	George Anderson Sanchez Tolosa	Agente General	SDH	Gestion al Ciudadano	3015[illegible]52	gsanchez@shd.gov.co	
2	1023[illegible]902	Ellecer Resendez	Agente Profesional	SDH	SCI	3025[illegible]278	eresendez@shd.gov.co	



BOGOTÁ

CONTROL DE ASISTENCIA

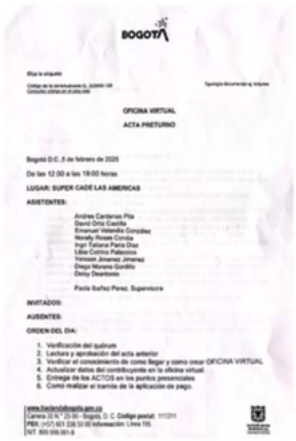
TEMA	Reducción Entendimiento Lectura Estados de Cuenta
TIPO DE EVENTO	
RESPONSABLE:	Paola Rocha
FECHA:	19/2/2025
HORA:	
LUGAR:	Supercade Americas
INTERNO	
EXTERNO	X

Nº	Cédula	Nombres y Apellidos	Cargo	Entidad	Área	Teléfono / Ext. No. Celular	Correo Electrónico	Firma
1	[illegible]	Noelly Ramirez	Agente Gral	SHD		[illegible]	[illegible]	
2	[illegible]	Grand Udaldo	Agente Gral			[illegible]	[illegible]	
3	[illegible]	Andres Cardona	Agente G.	SHD	Soluco	3[illegible]	[illegible]	
4	[illegible]	[illegible]	Agente	SHD		3[illegible]	[illegible]	
5	[illegible]	Dery Deanlorio	Agente P.	SHD		[illegible]	[illegible]	
6	[illegible]	Paola Rocha P.	Supervisor	SHD		[illegible]	[illegible]	
7	[illegible]	Libia Pedraza P.	Agente	SHD		[illegible]	[illegible]	

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Las evidencias de las capacitaciones se presentan a travez de las planillas de asistencia de cada actividad.

Preturnos con capacitación













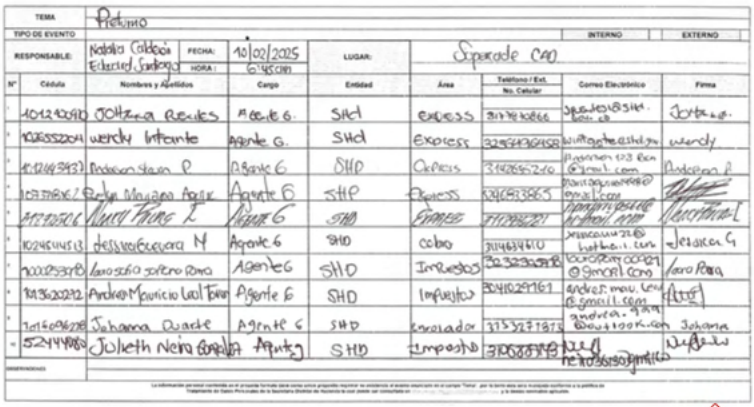




CONTROL DE ASISTENCIA







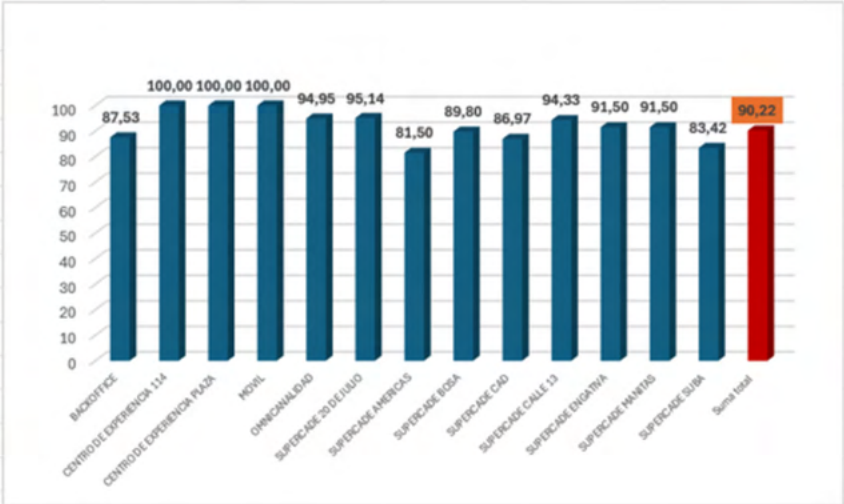
2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Luego de la serie de capacitaciones que se brindan durante el mes, se aplica a todos los agentes una evaluación de conocimientos, que nos permita reconocer el nivel de aprendizaje en el que se encuentran y en que temas debemos reforzar dichas actividades de formación

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES FEBRERO 2025

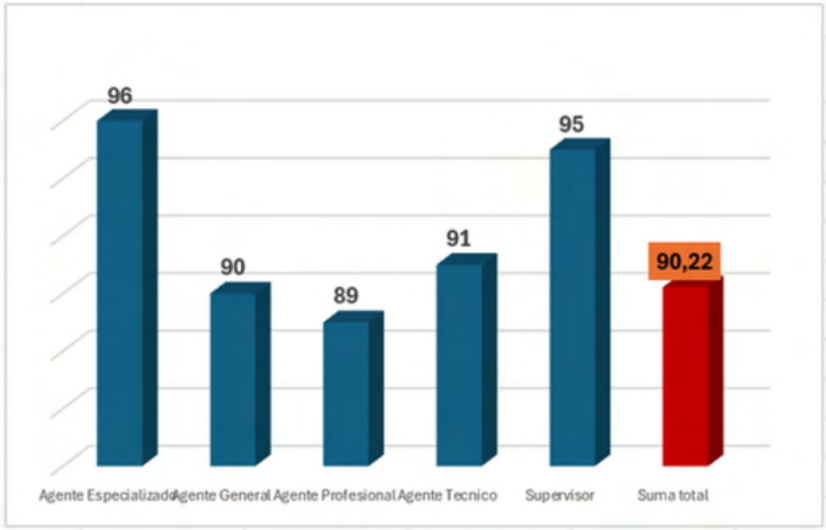
Resultado promedio por sede

Sede	Promedio de Resultado Puntaje
BACKOFFICE	87,53
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	100,00
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	100,00
MOVIL	100,00
OMNICANALIDAD	94,95
SUPERCADE 20 DE JULIO	95,14
SUPERCADE AMERICAS	81,50
SUPERCADE BOSA	89,80
SUPERCADE CAD	86,97
SUPERCADE CALLE 13	94,33
SUPERCADE ENGATIVA	91,50
SUPERCADE MANITAS	91,50
SUPERCADE SUBA	83,42
Suma total	**90,22**



Resultado promedio por Rol

Rol	Promedio de Resultado Puntaje
Agente Especializado	96
Agente General	90
Agente Profesional	89
Agente Técnico	91
Supervisor	95
Suma total	**90,22**



2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

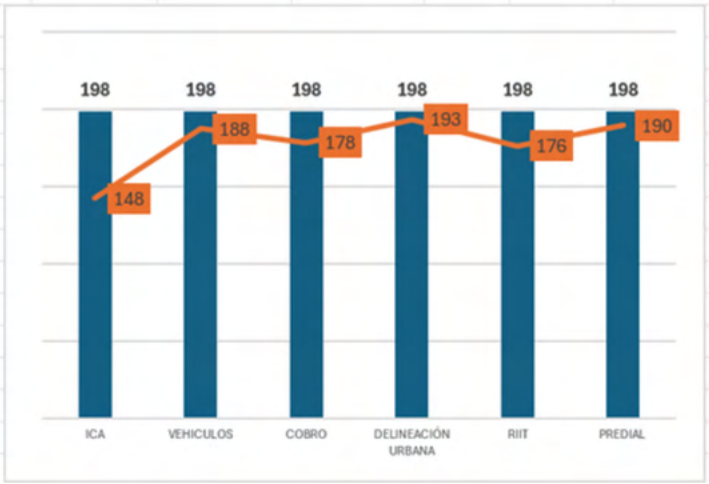
Luego de la serie de capacitaciones que se brindan durante el mes, se aplica a todos los agentes una evaluación de conocimientos, que nos permita reconocer el nivel de aprendizaje en el que se encuentran y en que temas debemos reforzar dichas actividades de formación

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES FEBRERO 2025

Resultado promedio por producto

Examen	Total particiantes ICA		Total particiantes VEHICULOS		Total particiantes COBRO		Total particiantes DELINEACIÓN URBANA		Total particiantes RIT		Total particiantes PREDIAL	
	Encuestados	Respuestas correctas	Encuestados	Respuestas correctas	Encuestados	Respuestas correctas	Encuestados	Respuestas correctas	Encuestados	Respuestas correctas	Encuestados	Respuestas correctas
1	48	45	48	48	48	44	48	48	48	45	48	47
2	51	44	51	45	51	42	51	46	51	41	51	50
3	49	28	49	49	49	47	49	49	49	44	49	45
4	50	31	50	46	50	45	50	50	50	46	50	48
Total	198	**148**	198	**188**	198	**178**	198	**193**	198	**176**	198	**190**

Producto	*Encuentas*	*Respuestas correctas*
ICA	198	148
VEHICULOS	198	188
COBRO	198	178
DELINEACIÓN URBANA	198	193
RIIT	198	176
PREDIAL	198	190



Resultado porcentual	ICA	VEHICULOS	COBRO	DELINEACIÓN URBANA	RIT	PREDIAL
	74,75%	94,95%	89,90%	97,47%	88,89%	95,96%



198 pruebas aplicadas

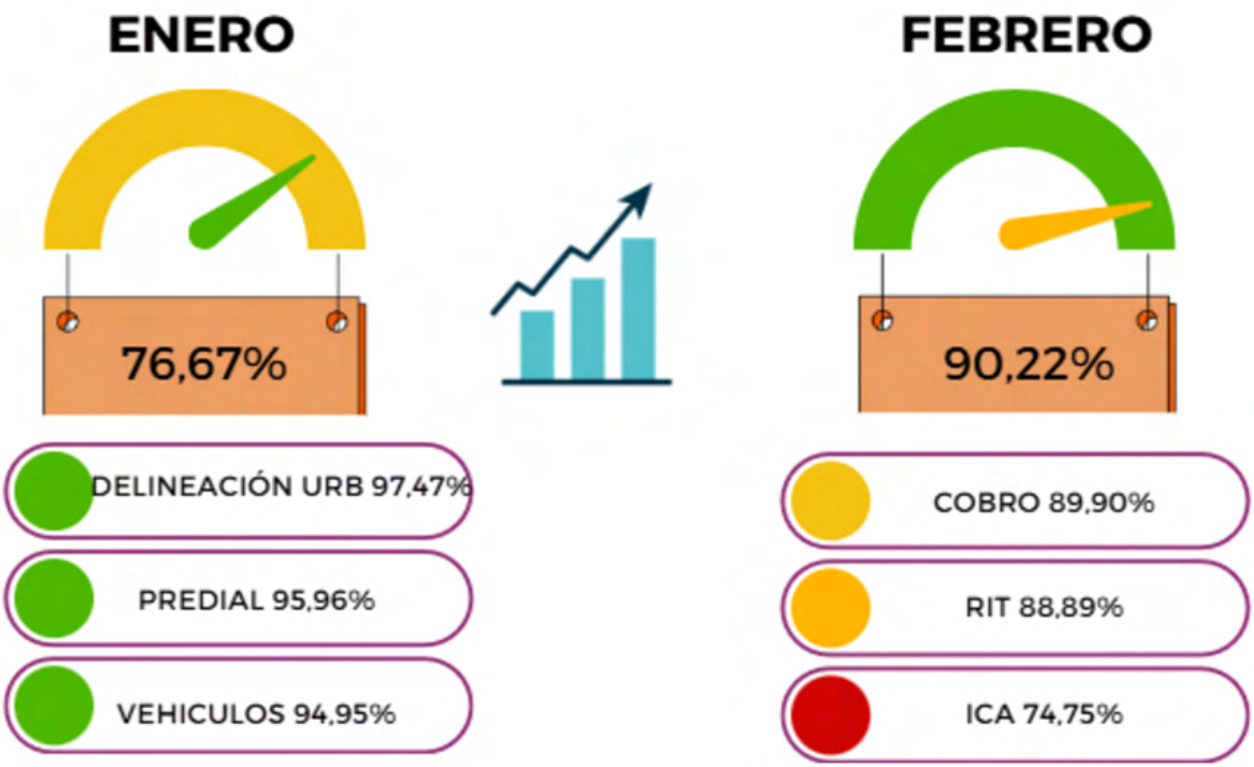
90,22% porcentaje respuestas correctas

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Luego de la serie de capacitaciones que se brindan durante el mes, se aplica a todos los agentes una evaluación de conocimientos, que nos permita reconocer el nivel de aprendizaje en el que se encuentran y en que temas debemos reforzar dichas actividades de formación

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES FEBRERO 2025

Comparativo resultados de evaluación 2025



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.

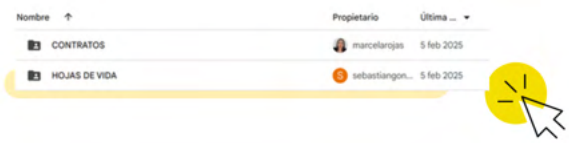
1

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

Por favor copiar enlace para abrir

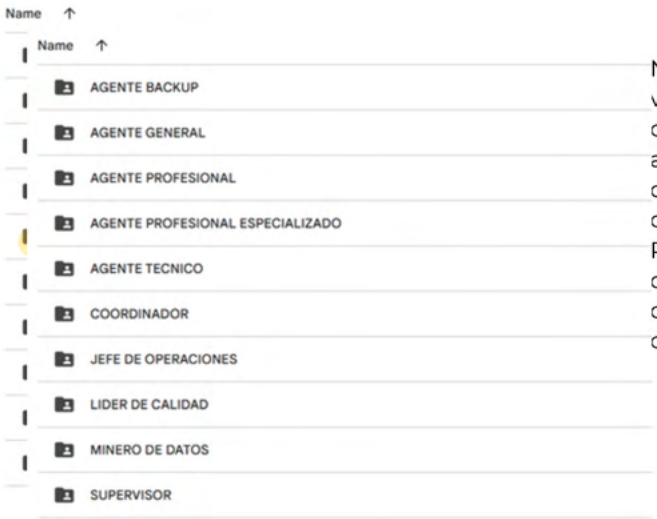


2



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.







2

Cantidad

2.5 Informe Coordinadores





2.5. INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF

2.5. Informe Coordinadores

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, ESTRATEGIA Y RESULTADOS









5

Cantidad

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

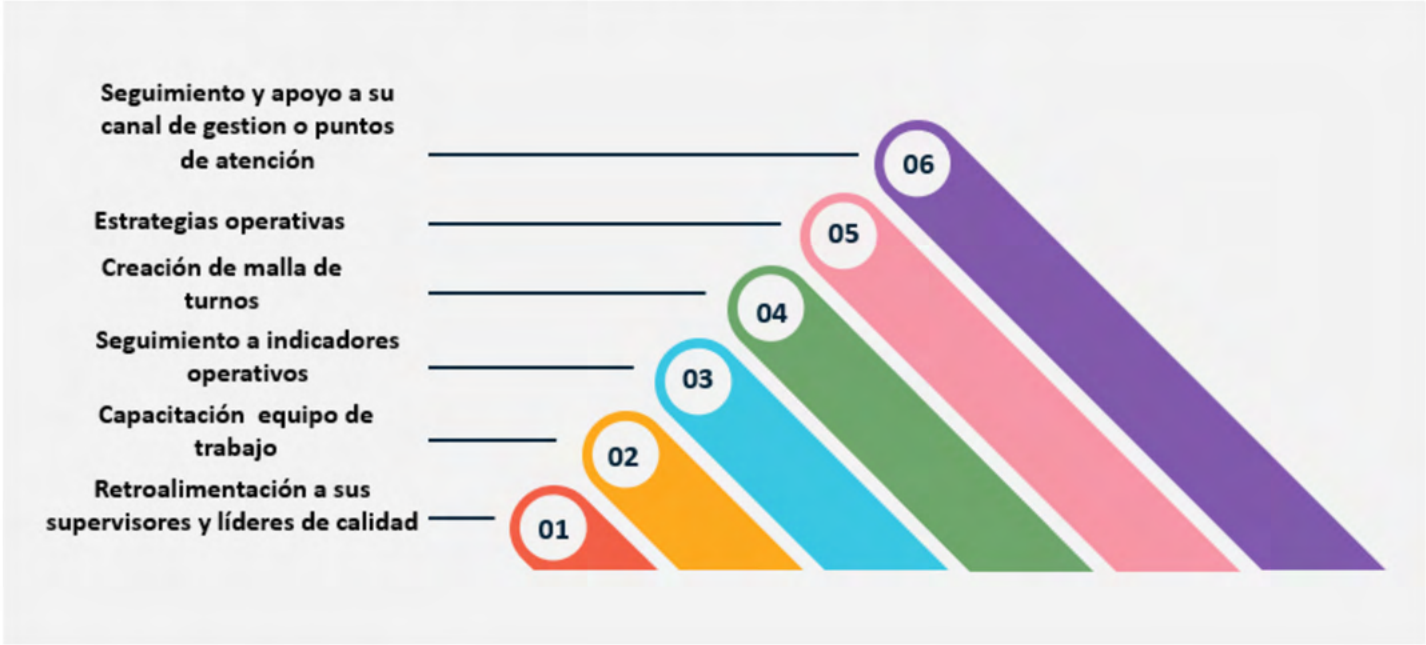




2.5. INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones consolidado

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN



ESTRATEGIAS GENERALES



2.5. INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones Backoffice

Diana Cabezas

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FEBRERO DE 2025																							
	(01 al 07)						(08 al 14)						(15 al 21)						(16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Reuniones con la entidad (Estructuras y analisis de gestion)				x	x			x	x		x			x		x		x		x		x	x	
Ajustes de platillas para las respuestas express en los diferentes procesos (Cobro General, Cobro Especializado, Cobro prejudirico, impuestos y atención al ciudadano)					x				x							x				x	x			
Capacitaciones				x	x																			
Reuniones Operativas con el equipo de trabajo				x					x			x						x		x				
Taller " Escucha de Casos"																x					x			
Calibración																				x		x		
Revisión y correción de respuestas con etiqueta para firma de oficina OGS	x			x	x						x													
Automatización informes y asignación				x						x					x		x				x	x		

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Análisis

Estructuración y análisis de los casos a realizar compartidos por las diferentes areas de apoyo de la entidad para minimizar el numero de PQRS vencidos.

Seguimiento

Reuniones de seguimiento con las áreas misionales para analizar oportunidades de mejora en el procesos realizados por parte de nosotros

Gestion

Distribución del equipo en los diferentes temas a gestionar dentro del equipo ubicándolos según necesidad del servicio.

Procesos internos

Análisis de radicados con diferentes agentes para disminuir errores dentro del proceso interno

Optimizar

Automatización de proceso operativos para optimizar tiempos

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones red Cades

Daniel Garnica

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FEBRERO DE 2025																							
	(01 al 07)						(08 al 14)						(15 al 21)						(16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Difución Norma - Calidad - Procedimiento			x	x					x		x		x		x		x				x		x	
Socialización malla sábado 1 febrero				x																				
Socialización malla sábado 8 febrero										x														
Socialización malla sábado 15 febrero																x								
Socialización malla sábado 22 febrero																							x	
Socialización Estadísticas SC Sur y Occidente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Socialización Estadísticas Kisocos SC Sur y Occidente												x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoreos grupos puntos mañana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoreo grupos puntos 1/2 día	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Monitoreo grupos puntos tarde	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Informes semana y mes						x						x						x						x
Visitas Puntos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

ESTRATEGIAS EXITOSAS



- Desarrollar el habito de lectura, estudio y repaso del qué hacer en cada caso de consulta del trámite o servicio tributario
- Organizar su puesto de trabajo y coordinar sus habilidades de relacionamiento con el contribuyente y el equipo de trabajo
- Retroalimentación con los equipos de trabajo y líderes sobre las casuísticas y dudas existentes en el proceso
- Documentar sus buenas prácticas



- Conformación Inter grupos de trabajo para debatir casos exitosos de atención, buenas prácticas desarrolladas y desafíos en la resolución de casos
- Ver material de video de las capacitaciones virtuales en interludios semanal
- Establecer un reto interno de aprender un tema de poco manejo



- Conocer la normatividad que regula la tributación en el distrito
- Conocer la normatividad de atención al ciudadano
- Conocer la normatividad reglamento interno de trabajo

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Omnicanalidad

Mauricio Sierra

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES FEBRERO	TIEMPO DE DURACIÓN																							
	SEMANA 1	SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5				
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Pre-Turno	X	X		X		X			X	X			X	X				X				X	X	
Alineación Staff Omnicanal		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	X	X		X
Revisión malla de turnos		X		X	X						X	X	X			X	X	X				X	X	X
Asignación de usuarios agentes backups											X			X											
Recepción y adecuación PC Operación										X	X												X	X	X
Reunión estabilización agendamientos					X	X	X					X				X									
Reunión de DashBoard Omnicanal	X	X	X		X	X		X	X			X			X	X	X			X	X	X			
Revisión de usuarios SHD		X	X			X		X	X						X					X	X				
Estrategia y roll Agentes back office		X	X			X										X	X	X							
Revisión de Guiónes Omnicanal			X	X				X	X					X	X					X	X				
FeedBack Supervisores		X	X			X		X		X		X		X	X	X		X		X	X		X	X	
FeedBack Calidad		X	X			X		X	X			X		X	X		X			X	X	X	X		
Configuración pc redes sociales																	X	X							
Reuniones bienestar laboral		X				X	X						X						X				X		
Reunion de pagos no aplicados		X		X				X		X				X				X		X			X		
Verificación tipificador Web					X			X			X	X								X					
Revisión informe mensual		X	X	X				X	X																
Reunión tipificador						X		X						X	X										
Reunión guiones redes sociales								X				X						X							
Reunión indicadores Omnicanal		X	X					X				X		X	X					X					
Reunión Definición casos al back office		X						X										X			X				
Live ICA Aporte voluntario																					X				
Reunión Parametrización WhatsApp																								X	X
Configuración pc redes sociales WhatsApp																								X	X
Asegurameinto personal WhatsApp																								X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS



Fase III Dash Board Operativo

Procesos pagos no aplicados

Programación de taller habilidades blandas - giones y Guía de servicio al ciudadano

Estrategias capsulas de información ICA - rETE iCA

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones CAD y Centros de experiencia

Carlos Hurtado

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES FEBRERO	TIEMPO DE DURACIÓN																					
	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
PRETURNO DE PRESENTACIÓN EN CE 114	X																						
COORD CAPACITACIÓN DE COBRO DE TODO LOS PUNTOS DE ATENCIÓN									X	X													
VIDEO CAPACITACIÓN LECTURA ESTADOS DE CUENTA												X	X	X									
REFUERZO DELINEACIÓN URBANA EN CE 114 Y SUPERCADE			X																				
REUBICACIÓN DE PERSONAL EN PUESTOS CE 114		X																					
REFUERZO DE LLEGADAS A TIEMPO AL EQUIPO SUPERCADE																		X					
ALERTAS DE INFRAESTRUCTURA DE CE 114						X	X	X	X	X													
APOYO DE SUPERVISION Y CONTROL DEL CE 114	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
EMPALME DEL NUEVO SUPERVISOR CE 114														X	X	X							
CENTRALIZACIÓN PROCESO DE MATRICULAS NUEVAS CAD, 114 Y AMERICAS			X	X	X																		
APOYO CIERRE ICA EN SUPERCADE																		X	X	X	X	X	
REUNION CON LA SUBSECRETARIA															X								
REUNION DE SEGUIMIENTO - SUBSECRETARIA																				X			
REUNION DE SEGUIMIENTO Y NOVEDADES CON SUPERVISORES	X					X						X						X					
SEGUIMIENTO ASESORES CON MAL DESEMPEÑO								X															

ESTRATEGIAS EXITOSAS



Contacto permanente y cercano con el equipo de supervisores a cargo.

Internalización en conocimientos de los Profesionales, Especializados y Técnico para fortalecer el conocimiento en todos los procesos y tener mayor disponibilidad de atención.

Incentivar una cultura organizacional mas positiva, de buen trato, gestión y comunicación de cara a los asesores desde los supervisores y Jefe.

Validación permanente de los indicadores de Gestión de los puntos de atención.





11
Cantidad

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



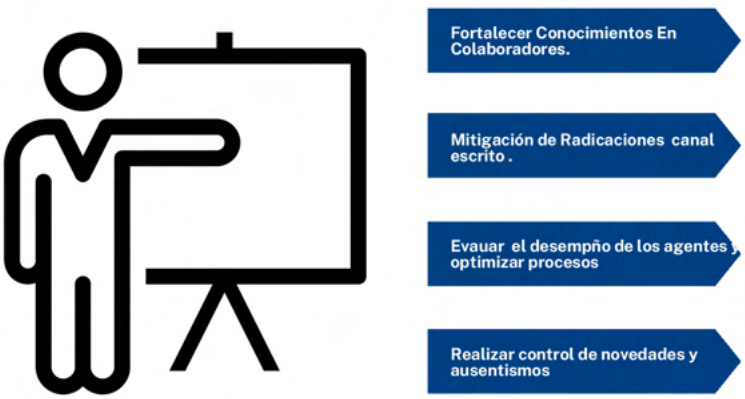


2.5.2 Informe Supervisores de Servicio consolidado

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN



OBJETIVOS MENSUALES EN GENERAL



2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

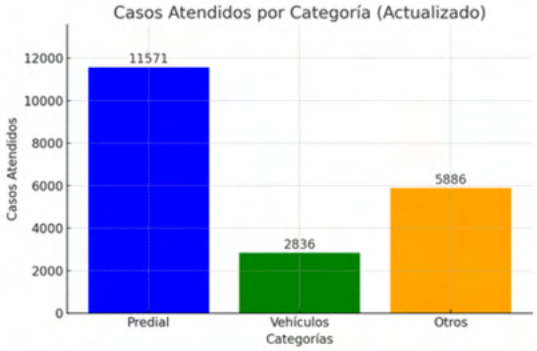


SUPERVISOR
SUPERCAD

Natalia Calderon - CAD

Top de atenciones presencial CAD

- Predial (vigencia y años anteriores): 11.571 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 2.836casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 5.886 casos



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES FEBRERO	TIEMPO DE DURACIÓN																					
	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
PRETURNO		X							X					X				X					
APLICACIÓN DE PROTOCOLOS										X			X									X	
CAPACITACIÓN DE COBRO						X			X	X													
VIDEO CAPACITACIÓN LECTURA ESTADOS DE CUENTA												X		X						X			
REFUERZO DELINEACIÓN URBANA			X																				
REUNIONES CON AGENTES PROFESIONALES				X						X												X	
REUNIONES CON AGENTE GENERAL - ENROLADOR			X						X						X								
CAPACITACION DE HOMOLOGACIÓN														X									

OBJETIVOS MENSUALES



ESTRATEGIAS EXITOSAS

Evaluación

Evaluación y Mejora Continua



Socialización

Pre turnos con agentes generales y profesionales, con socializaciones en distintos procesos abordados en la operación.

Feedback

Monitoreo y Feedback Personalizado
Desarrollo de sentido de pertenencia a los colaboradores con inicio de actividades en el puesto de trabajo..

Actualización

Capacitación y reuniones con agentes profesionales con la finalidad de integrar conocimientos para el desarrollo de capacidades y habilidades en todos los procesos.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio

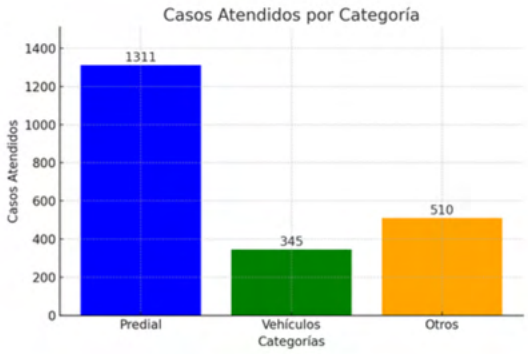


SUPERVISOR
C.E. PLAZA AMERICAS

Johanna Morales
CE Plaza de las Américas

Top de atenciones presencial CE Plaza Américas

- Predial (vigencia y años anteriores): 1,311 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 345 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 510 casos



CRONOGRAMA

Fecha	Actividad	Descripción	Responsables
5 de febrero	Preturno 1	Revisipon de los onjetivos actualizaciopnes	Johana Morales
12 de febrero	preturno 2	Seguimineto de avances y resolición de dudas	Johana Morales
14 de febrero	Capacitación Delineación Urbana(AM)	Primera mitad del equipo recibe la capacitación	Julian Alvarez
14 de febrero	Capacitación Delineación Urbana(AM)	Segunda mitad del equipo recibe la capacitación	Julian Alvarez
17 al 22 de febrero	Video Refuerzo: Estados de Cuenta	Un agente por día ve el video sin afectar la Operación	Todos los Agentes
22 de febrero	Simulación Atención Al cliente	Role Playing con Casos reales para mejorar el servicio	Todos los Agentes
26 de febrero	Gestión de Protocolos	Medición de Items Clave en la Gestion de cada colaborador	Johana Morales
27 de febrero	Evaluación de Desempeño	Análisis de rendimiento Individual del equipo	Supervisora y Equipo



ESTRATEGIAS EXITOSAS

Evaluación

Evaluación y Mejora Continua

Reuniones

Reuniones Cortas y Efectivas (Pre turnos Dinámicos)



Feedback

Monitoreo y Feedback Personalizado
Cultura de Reconocimiento y Motivación

Actualización

Capacitación Continua y Aplicada

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR
C.E. CALLE 114

Natalia Blanco - CE Calle 114

Top de atenciones presencial CE Plaza Américas

- Predial (vigencia y años anteriores): 941 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores) :281 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 1028 casos



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES FEBRERO	TIEMPO DE DURACIÓN																					
	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
PRETURNO																				X			
APLICACIÓN DE PROTOCOLOS																			X				
CAPACITACIÓN DE COBRO						X			X														
VIDEO CAPACITACIÓN LECTURA ESTADOS DE CUENTA												X	X	X	X	X							
REFUERZO DELINEACIÓN URBANA								X															
REUBICACIÓN DE PERSONAL EN PUESTOS		X																					
ENTRENAMIENTO EN SERVICIO DEL TECNICO CE 114																		X	X	X	X	X	
MONITOREO Y VALIDACIÓN DE APLICACIÓN DE PROCESOS																		X	X				
APOYO EN LA GESTIÓN DE CASOS DEIFICILES EN ATENCION Y/O CONSUTA															X	X		X	X	X	X	X	



ESTRATEGIAS EXITOSAS

Evaluación

Evaluación y Mejora Continua

Feedback

Procesos de retroalimentación cuando se detectan oportunidades de mejora



Seguimiento

Seguimiento al lado, realizando validación de la aplicación y ejecución de los procesos por parte del equipo CE 114.
Asesoría de casos difíciles y/o gestión en el escalamiento para respuestas de fondo

Actualización

Preturnos con los profesionales, especializados, técnicos y agentes generales de diferentes temas de interés en la mejora continua del punto de atención.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR
SUBA

Hector Uriel- Suba

Top de atenciones presencial Suba

Predial vigencia y años anteriores = 4.796 casos atendidos
Vehiculos vigencia y años anteriores = 939 casos atendidos
Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana = 1.244 casos atendidos



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FEBRERO DE 2025																							
	SEMANA 1 (01 al 07)						SEMANA 2 (08 al 14)						SEMANA 3 (15 al 21)						SEMANA 4 (16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Preturno tema 1																								
Preturno tema 2									X		X													
Preturno tema 3																		X						
Preturno tema 4																					X			
Socialización mallas febrero					X						X						X						X	
Capacitación tema 1						X			X															
Capacitación tema 2										X														
Capacitación tema 3															X	X	X	X						
Capacitación tema 4																						X		
Socialización malla sábado 1 febrero					X																			
Socialización malla sábado 8 febrero											X													
Socialización malla sábado 15 febrero																	X							
Socialización malla sábado 22 febrero																							X	
Sensibilización información agendamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diligenciamiento estadísticas diarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión usuarios y perfiles agentes			X				X																	
Revisión guiones canal presencial				X				X						X						X				
Evaluación protocolos de atención																X								
Tema Libre 1							X																	
Tema Libre 2													X											
Tema Libre 3																			X					
Tema Libre 4																								X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Coach - learning

Se socializa temas libres que cada agente expone como escenarios donde se realizan ejercicios prácticos en TRM.
Es de gran de ayuda la retroalimentación que da profesional de calidad en procesos de protocolos en los agentes y su mejoramiento en los mismos.

Multidisciplinaridad

- Manejo Kiosko todos(as)
- Verificación de requisitos mínimos en la guía de trámites y servicio, medios de pago, información general de impuestos, verificación de la página de Medidas Restrictivas



Transferencia

- Se hace transferencia de información con capacitación en diversos temasa los demás agentes de módulo, apoyado con el agente profesional
- Se realiza ejercicio de preguntas y respuestas de forma independientes, para validar conocimientos básicos generales de la operación

Actualización

- Solución de casos atípicos o escalamiento para su respectiva solución con SHD.
- Dos agentes por cada día, vean el video para entender y leer estados de cuenta de SAP y Sit II

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



Antonio Rodriguez- Calle 13 y Engativá

SUPERVISOR
CALLE 13 - ENGATIVA - MOVIL

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FEBRERO DE 2025																							
	SEMANA 1 (01 al 07)						SEMANA 2 (08 al 14)						SEMANA 3 (15 al 21)						SEMANA 4 (22 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Preturno tema 1				C13 - ENG																				
Preturno tema 2																								
Preturno tema 3														C13	ENG									
Preturno tema 4																								
Socialización mallas febrero					X						X						X						X	
Capacitación tema 1																								
Capacitación tema 2																								
Capacitación tema 3																		X						
Capacitación tema 4																								
Socialización malla sábado 1 febrero					X																			
Socialización malla sábado 8 febrero											X													
Socialización malla sábado 15 febrero																	X							
Socialización malla sábado 22 febrero																								
Sensibilización información agendamiento		X																						
Diligenciamiento estadísticas diarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión usuarios y perfiles agentes			X					X																
Revisión guiones canal presencial											X				X									
Evaluación protocolos de atención																		C13		ENG				
Declaracion por TRM																		C13 - ENG						
Evaluacion Mensual																							X	
Tema Libre 3																								
Tema Libre 4																								

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Coach - learning

- ·Trabajo en equipo apoyo por teams aplicativos multi perfiles integrales
- ·Se socializa temas libres que cada agente expone como escenarios donde se realizan ejercicios prácticos en TRM.
- ·Es de gran de ayuda la retroalimentación que da profesional de calidad en procesos de protocolos en los agentes y su mejoramiento en los mismos.
-

Multidisciplinaridad

- ·Manejo Kiosko todos(as)
- ·Verificación de requisitos mínimos en la guía de trámites y servicio, medios de pago, información general de impuestos, verificación de la página de Medidas
- ·Intercambio roles agente general y anfitrión - nuevas competencias de aprendizaje.



Transferencia

- ·Se hace transferencia de información con capacitación en diversos temas a los demás agentes de módulo, apoyado con el agente profesional
- ·Se realiza ejercicio de preguntas y respuestas de forma independientes, para validar conocimientos básicos generales de la operación

Actualización

- ·10 preguntas a cada agente semanal
- ·Solución de casos atípicos o escalamiento para su respectiva solución con SHD.
- ·Dos agentes por cada día, vean el video para entender y leer estados de cuenta de SAP y Sit II
-

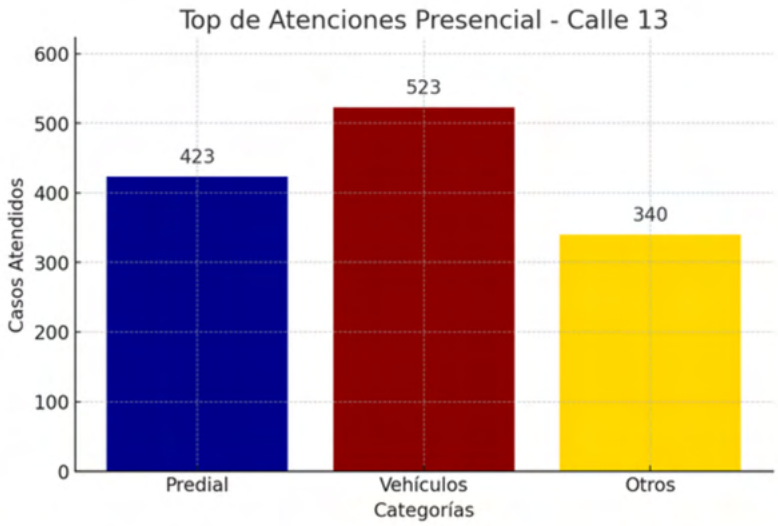
2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



Antonio Rodriguez- Calle 13 y Engativá

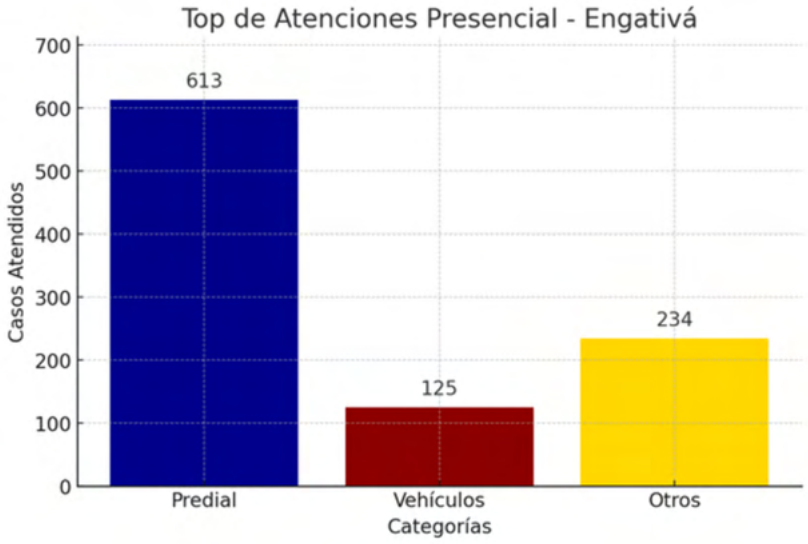
Top de atenciones presencial Calle 13

- Predial (vigencia y años anteriores): 423 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 523 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 340 casos



Top de atenciones presencial Engativá

- Predial (vigencia y años anteriores): 613 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 125 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 234 casos



2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR
20 DE JULIO - MANITAS

Alejandra Cendales- 20 de julio y Manitas

Top de atenciones presencial 20 de julio

- Predial vigencia y años anteriores = 3.685 casos atendidos
- Vehiculos vigencia y años anteriores = 522 casos atendidos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana = 712 casos atendidos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES SUPER 20 JULIO	FEBRERO DE 2025																							
	(01 al 07)						(08 al 14)						(15 al 21)						(16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Preturno tema 1					X																			
Preturno tema 2											X													
Preturno tema 3																		X						
Preturno tema 4																								
Socialización mallas febrero			X																					
Capacitación tema 1					X																			
Capacitación tema 2											X													
Capacitación tema 3																		X						
Capacitación tema 4																								
Socialización malla sábado 1 febrero					X																			
Socialización malla sábado 8 febrero										X														
Socialización malla sábado 15 febrero																	X							
Socialización malla sábado 22 febrero																							X	
Sensibilización información agendamiento		X																						
Diligenciamiento estadísticas diarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión usuarios y perfiles agentes						X								X										
Revisión guiones canal presencial			X							X														
Evaluación protocolos de atención																				X				
Tema Libre 1																								
Tema Libre 2																								
Tema Libre 3																	X							
Tema Libre 4																							X	

Top de atenciones presencial Manitas

- Predial vigencia y años anteriores = 634 casos atendidos
- Vehiculos vigencia y años anteriores = 49 casos atendidos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana = 58 casos atendidos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES SUPER 20 JULIO	FEBRERO DE 2025																							
	(01 al 07)						(08 al 14)						(15 al 21)						(16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Preturno tema 1					X																			
Preturno tema 2											X													
Preturno tema 3																		X						
Preturno tema 4																								
Socialización mallas febrero			X																					
Capacitación tema 1					X																			
Capacitación tema 2											X													
Capacitación tema 3																		X						
Capacitación tema 4																								
Socialización malla sábado 1 febrero					X																			
Socialización malla sábado 8 febrero										X														
Socialización malla sábado 15 febrero																	X							
Socialización malla sábado 22 febrero																							X	
Sensibilización información agendamiento		X																						
Diligenciamiento estadísticas diarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión usuarios y perfiles agentes						X								X										
Revisión guiones canal presencial			X							X														
Evaluación protocolos de atención																				X				
Tema Libre 1																								
Tema Libre 2																								
Tema Libre 3																	X							
Tema Libre 4																							X	

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR
20 DE JULIO – MANITAS

Alejandra Cendales- 20 de julio y Manitas

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Coordinación

- ·Al comienzo de la semana en apertura del punto , se dan las indicaciones frente a las tareas más sencillas como imprimir el listado de agendados y dárselos a conocer a Secretaría General.
- ·Orientar a la anfitriona en su atención a los contribuyentes, recordación de la guía de trámite, y entrega de preturnos.
- ·Retroalimentación con los agentes de los protocolos de atención y su respectiva utilización de la herramienta del calificador.
-

Comunicacón

- ·Los canales informales de comunicación interna pueden fomentar la creatividad, fortalecer el sentido de pertenencia y aumentar la cohesión del equipo de trabajo.
- ·"Se realiza integración para socializar y conocer un poco más el equipo de trabajo y se les envía un corto video para hacer retroalimentación de esta estrategia
-



Compromiso

- ·Se continua plan padrino con algunos de los agentes que no están avanzados en curva de aprendizaje.
- ·El agente profesional aporta los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que ha realizado, al resto del equipo para que la formacción de todos sea integral.
- ·Se cambio de roles entre agente y anfitriona, para mejorar la oportunidad de aprendizaje.

Complementariedad

- El agente a profesional es de gran ayuda en procesos de sujeciones pasivas, homologaciones, y otros temas complejos.

Confianza

- ·El equipo trabaja mutuamente en pro de cada uno, para ser un apoyo en casos atípicos que puedan aparecer en la operación diaria.
- ·Se socializan temas libres o casuistica, que cada agente expone como escenarios, para realizar ejercicios prácticos en TRM.



2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR AMERICAS

Paola Ibañez - Américas

Top de atenciones presencial Américas

- Predial vigencia y años anteriores = 4.164 casos atendidos
- Vehiculos vigencia y años anteriores = 583 casos atendidos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana = 731 casos atendidos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FEBRERO DE 2025																							
	(01 al 07)						(08 al 14)						(15 al 21)						(16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Preturno OFICINA VIRTUAL Y VARIOS						x																		
Preturno SISTEMA SPAC Y VARIOS											x													
Preturno tema 3																		x						
Preturno tema 4																								x
Socialización mallas febrero		x																						
Capacitación OFICINA VIRTUAL				x																				
Capacitación COMO GENERAR UN SPAC										x														
Capacitación tema 3																x								
Capacitación tema 4																						x		
Socialización malla sábado 1 febrero		x																						
Socialización malla sábado 8 febrero								x																
Socialización malla sábado 15 febrero														x										
Socialización malla sábado 22 febrero																				x				
Sensibilización información agendamiento																								
Diligenciamiento estadísticas diarias	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Revisión usuarios y perfiles agentes		x								x				x						x				
Revisión guiones canal presencial																								
Evaluación protocolos de atención									x		x				x		x							
Atencion en Modulo								x	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
Tema Libre 2																								
Tema Libre 3																								
Tema Libre 4																								

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Item	Estrategias Exitosas
1. Todos para Uno • Apoyo Equipo	Preguntas que surgen del día a día, para que alguno la conteste y así esa misma duda la tendrá otro del equipo y quedara aclarada.
	Se graba el paso a paso de un SPAC ejemplo o procedimiento y se comparte para así tener paso a paso el trámite
	Realización de 5 preguntas que son contestadas por cada uno de los colaboradores vía WhatsApp internamente (cada uno en su contacto) y luego se socializa para que quede la respuesta correcta
	Para efecto de tener una mejor atención, y sobre el protocolo de atención, se pega habladores en la pantalla del computador de cada colaborador que le permite recordar lo que se debe mejorar; por ejemplo NO TUTEAR, PEDIR QUE LE CALIFIQUEN NUESTRA ATENCIÓN, DAR MI NOMBRE AL RECIBIR AL CONTRIBUYENTE

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR BOSA

Jenny Natalia Molina - Bosa

Top de atenciones presencial Américas

- Predial vigencia y años anteriores = 2.826 casos atendidos
- Vehiculos vigencia y años anteriores = 617 casos atendidos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana = 723 casos atendidos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FEBRERO DE 2025																							
	(01 al 07)						(08 al 14)						(15 al 21)						(16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
"Preturno:1.Socialización Dadivas 2.Presentación General De Impuestos-Auto Capacitación 3.Link De Preguntas Atípicas 4.Aplicación De Pagos 5.Creación De Matrículas Inmobiliarias 6.Digitación Documentos CRM 7.Guía De Tramite Y Servicios 8.Poder Para El RIT 9.Socialización De Horarios"						x																		
Preturno tema •Protocolos de Atención. •Código de Integridad. •Atención al Ciudadano. •Limpieza y Orden en el Puesto. •Metodología 5S. •Aspectos Generales y Tips																				x				
Preturno tema 3																								
Preturno tema 4																								
Socialización mallas febrero				X		X						x					x							x
Capacitación tema 1 Capacitación de cobro para los agentes de atención en modulo y profesional esto fue la segunda semana del mes de febrero en el cad.								x		x	x													
Capacitación tema 2 Guía General De Servicio De Información Tributaria									x															
Capacitación tema 3 Circular para Notarias y Circulemos (SIM) procedimiento pagos no aplicados										x														
"Capacitación Tema 4 Cargue De Direcciones - Matriculas Creadas - Impuesto																	x							
Socialización malla sábado 1 febrero						X																		
Socialización malla sábado 8 febrero												x												
Socialización malla sábado 15 febrero																		x						
Socialización malla sábado 22 febrero																								x
Sensibilización información agendamiento																								
Diligenciamiento estadísticas diarias		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Revisión usuarios y perfiles agentes		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Revisión guiones canal presencial																								
Evaluación protocolos de atención																								
Tema Libre 1 Creación De Matrículas Y Declaraciones En Punto De Atención														x										
Tema Libre 2																								
Tema Libre 3																								
Tema Libre 4																								

ESTRATEGIAS EXITOSAS

MI EQUIPO	
Item	**Estrategias Exitosas**
1. Unión • Equipo	Capacitación a la encargada de logística, en todos los trámites que se gestionan en el punto de atención. Esto ha permitido que el filtro inicial del proceso sea más eficiente y enfocado en resolver las consultas en el primer contacto, garantizando una atención más efectiva
	Cada tres días, antes de iniciar el turno, se reune con el equipo para una breve socialización de cinco minutos.Se discuten casos especiales, se ofrecen recomendaciones y se refuerzan temas. Este espacio fomenta un ambiente cercano entre los miembros del equipo, también permite conocer el estado emocional, clave para el desarrollo operativo y el bienestar general.
	Implementación práctica de hacer llamados por voz, cuando la pantalla del módulo de atención no es lo suficientemente grande o los contribuyentes no están atentos al sistema visual. Este llamado facilita que el ciudadano se acerque rápidamente al módulo e inicie su atención, mejorando la eficiencia del proceso

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR BACKOFFICE

Francisco Sanchez - Backoffice

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FEBRERO DE 2025																							
	(01 al 07)						(08 al 14)						(15 al 21)						(16 al 28)					
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
Pre turno																		X						
Reuniones con COBRO para despejar Dudas		X		X	X		X	X		X	X	X				X		X			X	X	X	X
Capacitaciones				X	X													X						
Taller " Escucha de casos"																X								
Calibración																					X			
Automatización Impuestos y cobro		X		X	X						X								X		X			
Analisis de Productividad - Equipo de Trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apoyo en piso con dudas referente a los Radicac	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Capacitación grupo nuevo de cobro																	X	X				X	X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Sistematización

- Sistematización de bases: Se completó la sistematización de las bases dentro del equipo de impuestos y cobro.

Tipificador

- Tipificador para cobro: Se creó el tipificador para cobro con las posibles tipologías de análisis, el cual actualmente se encuentra en proceso de ajuste.



Acompañamiento

- Acompañamiento al equipo: Se brindó acompañamiento conceptual al equipo y se realizaron preturnos enfocados en destacar la importancia de ofrecer respuestas fundamentadas y coherentes, resaltando la responsabilidad que tenemos en la calidad de dichas respuestas.

Recursos

- Carpeta en línea de material formativo: Se habilitó una carpeta en línea de material formativo para todos los miembros del equipo, donde podrán encontrar recursos de apoyo para diversas solicitudes de los contribuyentes.

Capacitación

- Video formativo de capacitación: Se desarrolló un video formativo para capacitar al equipo en la creación de etiquetas y el análisis de estados de cuenta, debido a la identificación de dificultades conceptuales en el equipo con respecto a la lectura de estos.

2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



Mauricio Alfonso- Omnicanalidad

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES FEBRERO	TIEMPO DE DURACIÓN																															
	SEMANA 1		SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5											
	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V								
Pre-Turno	X	X		X		X			X	X			X	X				X				X	X									
Alineación Staff Omnicanal		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	X	X		X							
Revisión malla de turnos		X		X	X						X	X	X			X	X	X				X	X	X							
Asignación de usuarios agentes backups											X			X																	
Rececepción y adecuación PC Operación										X	X												X	X	X						
Reunión estabilización agendamientos					X	X	X					X				X															
Reunión de DashBoard Omnicanal	X	X	X		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												
Revición de Guiónes Omnicanal			X	X				X	X					X	X					X	X										
FeedBack Supervisores		X	X			X		X		X		X		X	X	X		X		X	X			X	X						
FeedBack Calidad		X	X			X		X	X			X		X	X		X			X	X	X	X								
Configuración pc redes sociales																	X	X													
Reuniones bienestar laboral		X				X	X						X						X					X							
Reunion de pagos no aplicados		X		X				X		X				X				X		X		X									
Verificación tipificador Web					X			X			X	X								X											
Revisión informe mensual		X	X	X				X	X																						
Reunión tipificador						X		X						X	X																
Reunión guiones redes sociales								X				X						X													
Reunión indicadores Omnicanal		X	X					X				X		X	X					X											
Reunión Definición casos al back office		X						X										X			X										
Live ICA Aporte voluntario																					X										
Reunión Parametrización WhatsApp																								X	X						
Configuración pc redes sociales WhatsApp																								X	X						
Asegurameinto personal WhatsApp																								X	X						

ESTRATEGIAS EXITOSAS

•Forms Consultas Backoffice

- Se puede acceder fácil a las consultas de las Backoffice por parte de los agentes y se lleva control de los Backoffice

•CAPACITACIONES

- Especialización en temas de acuerdo a los vencimientos.

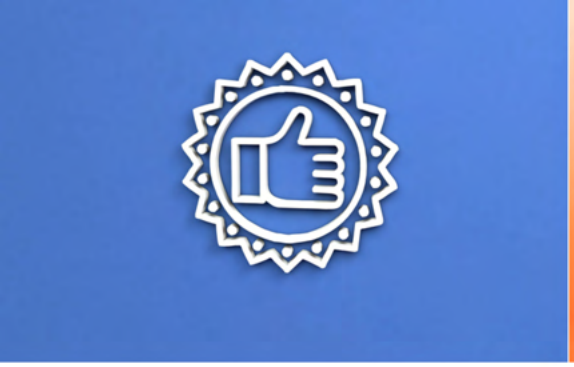


•Asignación Multiskill Agendamiento

- Mejora la productividad de los agentes y el abandono

•Infografías De Refuerzo Vencimientos

- Genera herramientas fáciles de consultar y refuerza temas importantes





7
Cantidad

2.5.3 Informe Líderes de Calidad

Informe General Anexo 1



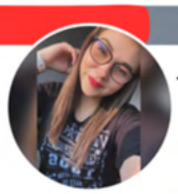


2.5.3 Informe Líderes de Calidad

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN



ACTIVIDADES POR CADA LIDER



Tatiana García

CANTIDAD DE MONITOREOS

Durante el mes de febrero, se realizaron 118 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.

Tatiana	
Canal	Cantidad de Auditorías
Telefónico	100
Videollamada	6
Redes Sociales	12
Total	118

HALLAZGOS

Se evidencia que el canal más afectado con errores críticos es el canal telefónico.



Items afectados:

- Información errada.
- Errores de tipificación.
- Ocupación de canal.
- Habilidades blandas.

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.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Rosa Estrada

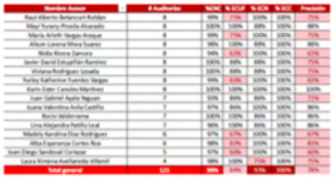
CANTIDAD DE MONITOREOS

Durante el mes de febrero, se realizaron 143 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.

Rosa	
Canal	Cantidad de Auditorías
Telefónico	121
Videollamada	10
Redes Sociales	12
Total	143

HALLAZGOS

Se evidencia que el canal más afectado con errores críticos es el canal telefónico.



Items afectados:

- Información errada.
- Errores de tipificación.
- Ocupación de canal.
- Habilidades blandas.

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.



Carol Palacios

CANTIDAD DE MONITOREOS

Durante en mes de febrero se realizaron 177 monitoreos para el canal presencial de zona sur y occidente donde hubieron varias afectaciones NO críticas relacionadas con la gestión de cada agente en sus habilidades blandas.
Estas oportunidades de mejora fueron retroalimentadas de manera inmediata y verbal con cada uno de ellos y adicional se realizó acompañamiento para la mejora de los mismos.

Carol	
Canal	Cantidad de Auditorías
Presencial	177
Total	177

HALLAZGOS



Aspectos positivos en general:

1. Agentes agiles, serviciales, empáticos y resolutivos.

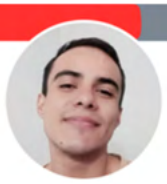
Aspectos a mejorar en general:

1. Cumplimiento en el protocolo de atención (Saludo, desarrollo ancuesta y despedida)
2Presentación personal y orden del puesto
3Todos 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 dias de vencimiento.
5. Siempre personalizar la sesión con SR o SRA seguido con su nombre.
6. Agilizar la atención según el trámite a solucionar.

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 incongnito:** En algunas ocasiones me hacia pasar como contribuyente para que el agente me atendiera y poder identificar falencias en producto y habilidades blandas.
- **Apoyo supervision calle 13:** Se brindó soporte a los agentes, validación de turnos, novedades, control de atenciones y funcionamiento operativo.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Ricardo Zamora

CANTIDAD DE MONITOREOS

Durante el Mes de febrero, se realizaron 106 monitoreos para el canal presencial. Hubo varias afectaciones vinculadas a la gestión relacionada en la gestión del conocimiento y habilidades blandas. Dichas oportunidades de mejora fueron retroalimentadas de manera verbal, adicionalmente del constante acompañamiento con los agentes en piso.

Ricardo	
Canal	Cantidad de Auditorias
Presencial	106
Total	106

HALLAZGOS

Cuartiles	Cuenta de Asesor	% Representación
Q1	54	89%
Q4	6	10%
Q3	1	2%
Total general	61	100%

Items afectados:

*Información errada:
- Fechas de vencimientos ICA 2025, rangos UVT régimen prefencial.
- Proceso aplicación de pagos
- Lectura estado de cuenta
- Información de homologación
- Cancelación de matricula

PLANES DE ACCIÓN

- **Preturnos:** Se participó en pre-turnos donde se socializaron oportunidades de mejora y se brindaron recomendaciones.
- **Monitoreo al lado:** Se llevaron a cabo talleres al lado con los agentes principalmente enroladoras para identificar falencias en los filtros de contribuyentes al ingreso
- **Apoyo en supervisión Supercade CAD:** Se brindó asistencia a la operación en control de horarios, turnos, soporte a los agentes, validación de información y atención en modulo con contribuyente.



Katerine Campaña

CANTIDAD DE MONITOREOS

Durante el mes de febrero, se realizaron 150 monitoreos para las distintas gestiones del BackOffice. 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.

Canal	Cantidad
BackOffice Cobro	98
Impuestos Express	52
Total general	150

HALLAZGOS

Se evidencia que la mayoría de afectaciones son referentes a ítems no críticos.

PARETO ENC

ATRIBUTO	CANTIDAD	%
Muestra actitud de servicio y cordialidad en la redacción de la petición	12	22%
Personaliza correctamente la respuesta	15	27%
Forma y estilo correcto de los documentos generados	26	47%
La respuesta posee sopone legal acorde a la normatividad vigente	2	4%
	55	78%

PARETO EDUF

ATRIBUTO	CANTIDAD
Digita, redacta y utiliza normas ortográficas correctamente	0
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	9
Trato y amable con el contribuyente y/o ciudadano	0
Registra y/o actualiza de manera correcta y completa la información y los datos suministrados por el contribuyente y/o ciudadano	0
Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente	5
	14

PARETO ECN

ATRIBUTO	CANTIDAD
Tipifica y Resuelve la Interacción	0
Usa, consulta y analiza la información en los aplicativos de gestión, fuentes externas de información y herramientas complementarias	0
Emite la respuesta a la petición dentro de los términos de ley	0
Asigna, traslada y/o escala de acuerdo con la gestión correspondiente	1
	1

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.





5

Cantidad

2.5.4 Informe Mineros de Datos





2.5.4 Informe Mineros de Datos

MINERÍA DE DATOS

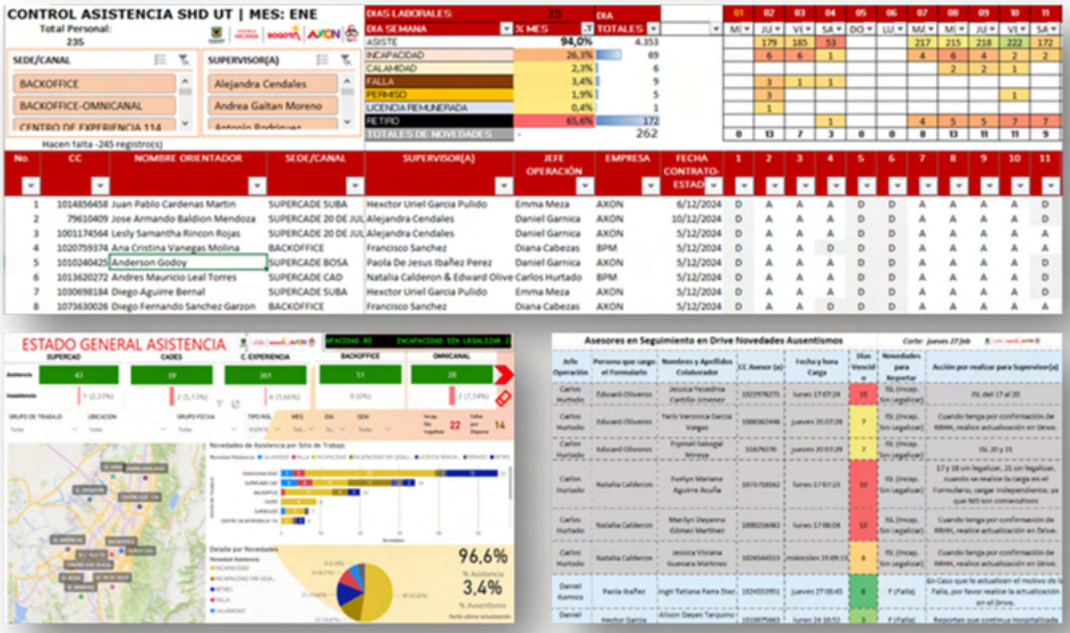
El área de minería de datos se enfoca en el análisis y visualización de datos mediante Power BI, optimizando el control operativo y la toma de decisiones. Se generan informes clave y se monitorean anomalías, como registros duplicados. Además, se gestionan procesos de planificación y comunicación a través de agendamientos y envíos masivos de mensajes.

- Análisis y visualización de datos
- Control y seguimiento de la operación
- Generación de Informes
- Monitoreo y Alertamiento de Anomalías Operativas
- Planificación y Organización

Luis Miguel Morales



Informe de Asistencia y Formulario de Ausencias



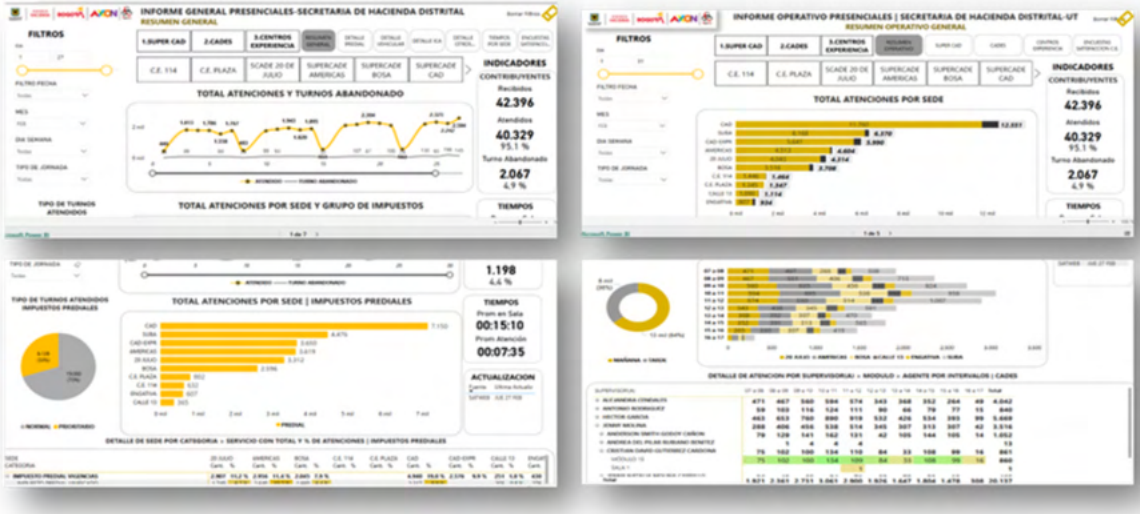
Para llevar un control diario de asistencia, se consolidan todas las novedades que se presentan a en todos los puntos de atención y el canal omnicanal, permitiendo garantizar el cubrimiento de personal en todos los puntos de atención.

Este se presenta en un archivo de Excel para la delegada de nómina de la UT y se presenta en un Dashboard de PowerBI.

Se incluye una alerta visual en el envió diario a la operación (correo electrónico y chat de Whatsapp) para hacer la depuración del formulario de ausencias

2.5.4 Informe Mineros de Datos

Dashboard Presencial Resumen General y Resumen Opertativo



Se retoma la generación del informe desde el jueves 13, realizando una reunión con Jenny Rodriguez, funcionaria de la Secretaria de Hacienda Distrital, para realizar la depuración correspondiente de la data.
Finalmente, tomando la unificación del formato de los diferentes Dashborads del equipo de Minería SHD-UT, se elaboró 2 Dashborads. El 1ro enfocado para el Jefe Juan Manuel Gómez, con el resultado de los impuestos y la gestión diaria y el segundo enfocado a la operación.

Omar Alexis Colmenares



En respuesta a las necesidades de la operación y de cara la presentación de los datos en pro de su entendimiento por parte del cliente, se propuso una reestructuración de la información que se presenta en la Base Maestra del personal que hace parte de la operación para Secretaría de Hacienda Distrital, escogiéndose el mas óptimo, con mayor claridad y calidad en la información.

Base Maestra en Excel reestructurada y habilitada para macros.

	CATEGORIA	PUNTO DE ATENCIÓN	UBICACION PREVIA	JEFE DE OPERACIÓN	SUPERVISOR	CELULAR	CORREO PERSONAL	FORMACION	DIRECCI
1									
2	VENTANILLA	CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZ	CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	Carlos Hurtado	Johanna Morales	3213298667		ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	Calle 77 Sur
3	VENTANILLA	SUPERCADE AMÉRICAS	SUPERCADE AMÉRICAS	Daniel Gamica	Paola Ibañez	3175427420		BACHILLER ACADEMICO	Cr 78J 38 39
4	VENTANILLA	SUPERCADE SUBA	20 DE JULIO	Daniel Gamica	Hector Uriel Garcia Pulido	3123416920		ADMINISTRADOR DE EMPRESAS	Cr 6 23 70 B
5	VENTANILLA	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	SUPERCADE CAD	Carlos Hurtado	Natalia Calderon & Edward Oliveros	3183682177		BACHILLER ACADEMICO	Cr 72K 40 6
6	VENTANILLA	SUPERCADE AMÉRICAS	SUPERCADE AMÉRICAS	Daniel Gamica	Paola Ibañez	3172389222		TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE DESTIN	Tv 68 C 22 3
7	VENTANILLA	SUPERCADE CAD	DIRECCION DE COBRO	Carlos Hurtado	Natalia Calderon & Edward Oliveros	3118935281		TECNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EN	Cr 41 A 5 46
8	VENTANILLA	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE CALLE 13	Daniel Gamica	Jenny Molina	3143300899		BACHILLER ACADEMICO	Cr 86 55 65
9	VENTANILLA	SUPERCADE CAD EXPRESS	SUPERCADE CAD	Carlos Hurtado	Natalia Calderon & Edward Oliveros	3142655210		BACHILLER ACADEMICO	Cr 11 48 36
10	VENTANILLA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE AMÉRICAS	Daniel Gamica	Alejandra Candales	3144922657		ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	Cl 49A Bis Sı
11	VENTANILLA	SUPERCADE AMÉRICAS	SUPERCADE BOSA	Daniel Gamica	Paola Ibañez	3005518199		ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	Cl 34 Sur 52
12	VENTANILLA	SUPERCADE SUBA	SUPERCADE SUBA	Daniel Gamica	Hector Uriel Garcia Pulido	3152249877		BACHILLER ACADEMICO	Cl 137 128B
13	BACKOFFICE	BACKOFFICE	20 DE JULIO	Diana Cabezas	Francisco Sanchez	3125791713		Psicologia	CALLE72N1
14	VENTANILLA	SUPERCADE ENGATIVA	ENGATIVA	Daniel Gamica	Antonio Rodriguez	3013573032		BACHILLER ACADEMICO	Cl 139A 114
15	BACKOFFICE	RECURSOS TRIBUTARIOS	RECURSOS TRIBUTARIOS	Diana Cabezas	Francisco Sanchez	3182026631		TECNICO EN MANTENIMIENTO DE EQ	Cr 10 4 20 Sı
16	OMNICANALIDAD	OMNICANALIDAD	SIN UBICACIÓN (CAPACITACIÓN TOBER	Mauricio Sierra	Mauricio Alfonso	3124204546		Ingeniero Sistemas	Cl 83 95D 0
17	VENTANILLA	SUPERCADE MANITAS	SUPERCADE MANITAS	Daniel Gamica	Alejandra Candales	3052993435		BACHILLER ACADEMICO	Cr 25 53 10
18	BACKOFFICE	BACKOFFICE	SIN UBICACIÓN (CAPACITACIÓN TOBER	Diana Cabezas	Francisco Sanchez	3182797201		Ingeniero Civil	Cl 81A 16C
19	VENTANILLA	SUPERCADE OCCIDENTE	SIN UBICACIÓN (CAPACITACIÓN TOBER	Daniel Gamica	Antonio Rodriguez	3112268008		Administracion de negocios internacio	Calle 2 # 93
20	BACKOFFICE	BACKOFFICE	SIN UBICACIÓN (CAPACITACIÓN TOBER	Diana Cabezas	Francisco Sanchez	3202858021		Ingeniero Industrial	Diagonal 64

2.5.4 Informe Mineros de Datos

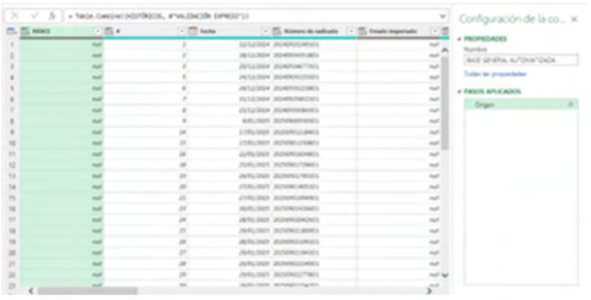
Dashboard de personal con ampliación en la información mostrada.



Kevin Alexander Mora



Se implemento un esquema de transformación de datos con el fin de iniciar un proceso de centralización y simplificación para estos dos procesos de BackOffice, esto se realizó mediante el uso de Power Query con el que se generó un puente de la información de lo que se tipifica para cada gestión y el seguimiento de cada uno de los agentes relacionados a cada proceso.

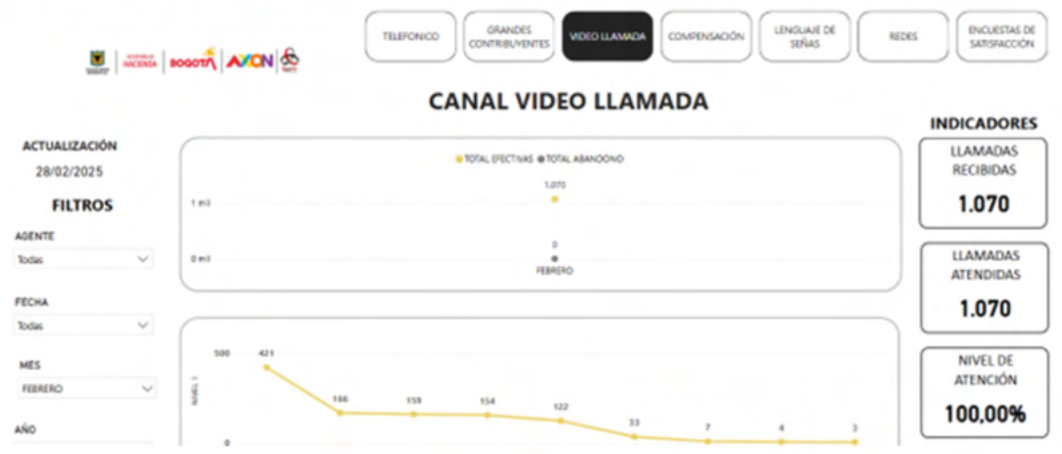


```
= Table.SelectRows(#"Filas superiores quitadas", each ([Número de radicado] <> "2025ER03343201" and
    [Número de radicado] <> "2025ER03482201" and [Número de radicado] <> "2025ER03558701" and [Número de
    radicado] <> "2025ER03568101" and [Número de radicado] <> "2025ER03589701" and [Número de radicado]
    <> "2025ER03595301" and [Número de radicado] <> "2025ER03598701" and [Número de radicado] <>
    "2025ER03601601"))
```

Daniel Rodriguez



Basado en la distintas solicitudes y apreciaciones realizadas al tablero, se procedió a realizar las diferentes modificaciones para la homologación con todos los tableros y visualizaciones de los datos.



2.5.4 Informe Mineros de Datos

Iván Rodriguez



La malla de turnos organiza y gestiona los horarios de trabajo del personal, En omnicanal se analiza semanalmente el flujo de llamadas y así gestionar horarios, con ellos minimizando el riesgo de encolamiento.
Así mismo integra los demás canales y se analiza igualmente según cada operación y vencimientos

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

CEDULA	NOMBRE	CARGO	HORAS TRABAJADAS	TURNOS	
1010010480	MARÍA ARLETH VARGAS ARAQUE	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1000364944	JHON EDISON GUAJE ATARA	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1000464948	NICOLAS DAVID BOADA BURITICA	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1031154176	MONICA CUBILLOS ORTIZ	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1000122150	MARIA VANESSA MALAGON	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1034276354	ALISON LORENA MORA SUAREZ	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1106392971	DEISY ALEJANDRA QUIÑONES URIBE	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1019036320	SANDRA MILENA VENEGAS AVENDAÑO	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1023024754	SEBASTIAN GAMBASICA LIBERATO	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.
1020789600	YURLEY KATHERINE FUENTES VARGAR	LINEA	8	7:00:00 a. m.	4:00:00 p. m.

Se añade las encuestas de satisfacción al tablero y se muestra los promedios por las distintas preguntas.



Se crean reportes posterior al envío de masivos tanto en Bytecol como en Mailing de cada campaña, en cada una de las plataformas se realiza el descargue del detallado y así mismo se genera un reporte general del estado del envió

A	B	C	D	E	F	G
RecipientID	MemberID	engagement	UserName	Domain	EmailAddr_	MailingStatus
25327398819	1609809440	0	pi.secretariahacienda	gmail.com	pi.secretariahacienda@gmail.com	Success
25327398723	1609825626	8333	ospinafor	hotmail.com	ospinafor@hotmail.com	Success
25327398516	1609825661	0	nacionaldecortesltda	hotmail.com	nacionaldecortesltda@hotmail.com	Success
25327398916	1609825865	0	quintpapeles	hotmail.com	quintpapeles@hotmail.com	Success
25327398833	1609818673	0	pintuexito	hotmail.com	pintuexito@hotmail.com	Success
25327398597	1609818478	0	nmhasesores	hotmail.com	nmhasesores@hotmail.com	Success
25327398506	1609818349	8333	myriamduarte	hotmail.com	myriamduarte@hotmail.com	Success
25327398676	1609818336	8333	opttimodyd	hotmail.com	opttimodyd@hotmail.com	Success
25327398526	1609818264	8333	nancyp298	hotmail.com	nancyp298@hotmail.com	Success
25327398675	1609818210	12500	opticabarcelona	hotmail.com	opticabarcelona@hotmail.com	Success
25327398634	1609818209	18750	ocaceres70	hotmail.com	ocaceres70@hotmail.com	Success
25327398560	1609818128	6250	nelly-090	hotmail.com	nelly-090@hotmail.com	Success

2.6. PRENDAS INSTITUCIONALES

propuesta de prendas para los centros de experiencias

Chaqueta funcionario





Carné UT AXON BPM 2024





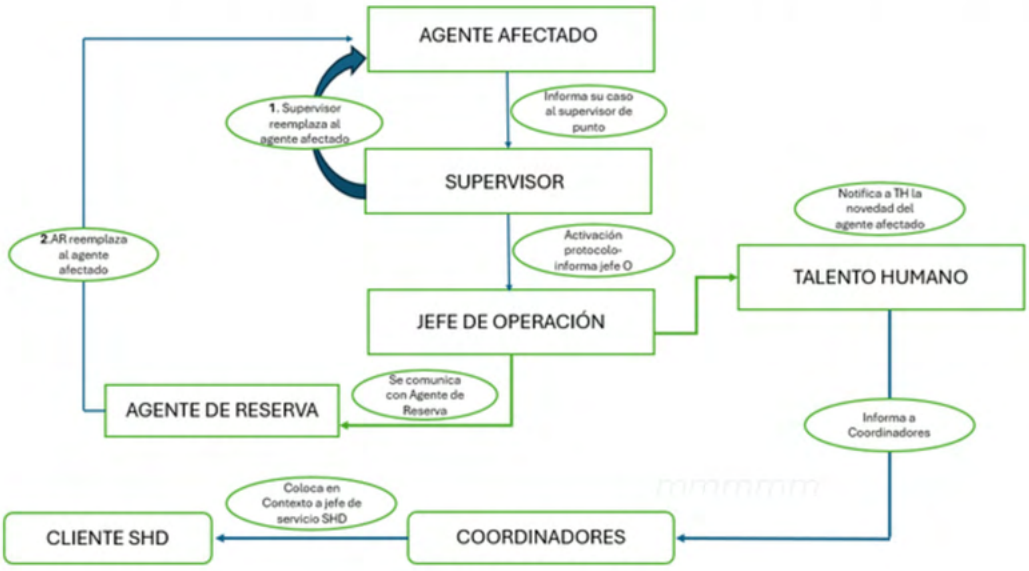
La UT AXON-BPM presenta sus propuestas para las prendas institucionales correspondientes a febrero, priorizando identidad y comodidad. Se ha seleccionado una camiseta tipo polo en color blanco, destacada con logos en rojo para reforzar la imagen corporativa. Asimismo, se propone una chaqueta completamente roja, ofreciendo uniformidad y presencia. En cuanto a la identificación del personal, se mantendrá el carné vigente, asegurando continuidad en los procesos de acreditación y control.

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 envía la información a Talento Humano, sobre la novedad del agente afectado.

Activa de inmediato 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 cliente 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 Coordinador asegura que el cliente SHD sea informado adecuadamente, para evitar vacíos en la comunicación



03.
Registro de Solicitudes

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT18SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT18SDH **FECHA DE SOLICITUD:** 03-feb-2025 **FECHA DE INICIO:** 03-feb-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Centros de Experiencia **FECHA DE TERMINACIÓN:** 28-feb-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	3	14.049.279
Pantallas de alto contraste.	5	2.128.195
Quiosco virtual de autoconsulta.	2	12.381.599
Canal Dedicado entre puntos.	4	13.465.600
Licencia Analítica de datos.	1	164.371
	TOTAL	42.189.043

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Supervisor de Servicios.	2	23.144.000
Líder de Calidad.	1	11.572.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional Especializado con	4	46.288.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	8	87.930.472
		0
		0
		0
		0
		0
	TOTAL	180.506.472

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
		0
		0
		0
		0
	TOTAL	0

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

222.695.515

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Firma solicitud 03 de febrero de 2025

ALEIDA FONSECA MARIN
Supervisora Contrato No. 241031

NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TECNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT19SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT19SDH FECHA DE SOLICITUD: 03-feb-2025 FECHA DE INICIO: 03-feb-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Ventanillas Red CAD FECHA DE TERMINACIÓN: 28-feb-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.	2	23.144.000
Coordinador.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	7	81.004.000
Líder de Calidad.	3	34.716.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	22	241.808.798
Agente general con puesto de trabajo.	89	772.131.536
		0
		0
		0
	TOTAL	1.175.948.334

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
		0
		0
		0
		0
	TOTAL	0

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

1.225.803.468

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Firma solicitud 03 de febrero de 2025

ALEIDA FONSECA MARIN
Supervisora Contrato No. 241031

NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT20SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT20SDH FECHA DE SOLICITUD: 03-feb-2025 FECHA DE INICIO: 03-feb-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Backoffice FECHA DE TERMINACIÓN: 28-feb-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.	17	186.952.253
Agente Técnico con puesto de trabajo.	11	100.676.037
		0
		0
		0
	TOTAL	391.676.290

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
		0
		0
		0
		0
	TOTAL	0

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

392.005.032

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR



NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT21SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT21SDH FECHA DE SOLICITUD: 03-feb-2025 FECHA DE INICIO: 03-feb-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Omnicanalidad FECHA DE TERMINACIÓN: 28-feb-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 ($)
Canal Dedicado entre puntos.	1	3.366.400
Licencia Analítica de datos.	1	164.371
		0
		0
		0
	TOTAL	3.530.771

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	2	23.144.000
Coordinador.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	1	11.572.000
Lider de Calidad.	2	23.144.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	4	43.965.236
Agente Técnico con puesto de trabajo.	13	118.980.771
Agente General con Puesto de trabajo	57	562.886.115
		0
		0
	TOTAL	806.836.122

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Mensajeria Telefónica (Omnicanalidad) .	211933	1.559.826,88
Llamadas.	174	8.054,46
		0
		0
	TOTAL	1.567.881,34

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

811.934.774,34

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Firma solicitud 03 de febrero de 2025

ALEIDA FONSECA MARIN
Supervisora Contrato No. 241031

NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA



3

Cantidad

04. Asignación de Turnos

Descripción y componentes

Funcionabilidades

Herramientas de Hardware y Software

Reportes

Métricas Generales

1.Expedición del turno sin o con impresión de tiquete
2.Atención general y prioritaria
3.Administración de categorías, usuarios y prioridades
4.Módulo de generación de estadísticas
5.Módulo de monitoreo en tiempo real del estado de la sala y los agentes
6.Alertas de tiempo de atención cuando supere las métricas establecidas por cada proceso.
7.Capturar el número de identificación del ciudadano y/o teléfono para asignar el turno de atención.
8.Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención.
9.Gestionar y configurar de acuerdo con la guía de trámites de la SDH los mecanismos de asignación y priorización de servicios entre los diferentes agentes, según las necesidades definidas por la Entidad. Así mismo, cada agente hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender.
10. Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de usuarios, según como lo defina la Entidad en su priorización.
11. Digiturno automatización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención 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 febrero de 2025, proporcionando un análisis detallado de los datos registrados durante este período

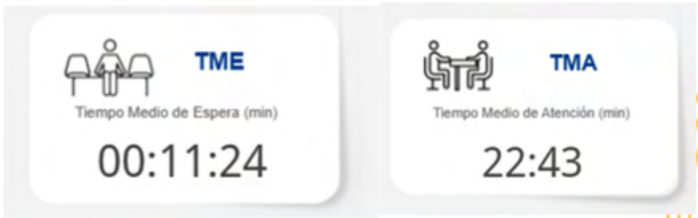
Métricas Generales

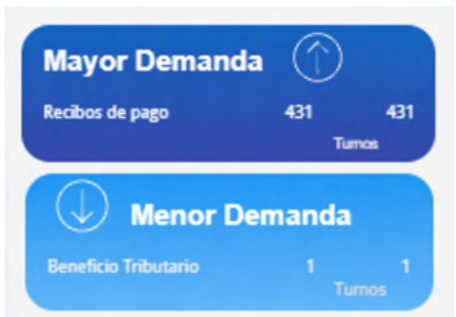




	Servicio	Cantidad
1.	Recibos de pago	431
2.	Estados de cuenta	349
3.	Registro	314
4.	Factura	240
5.	Cobro general	146
6.	Radicación	137
7.	Otros Tramites	72
8.	Recuperación de claves	70
9.	Aplicación y/o Certificaci...	65
10.	Creación CDU	49
	Total	**2278**

Promedio de Tiempo por día del mes





4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA 114

Atención por genero

HOMBRES
1,117
53,1%

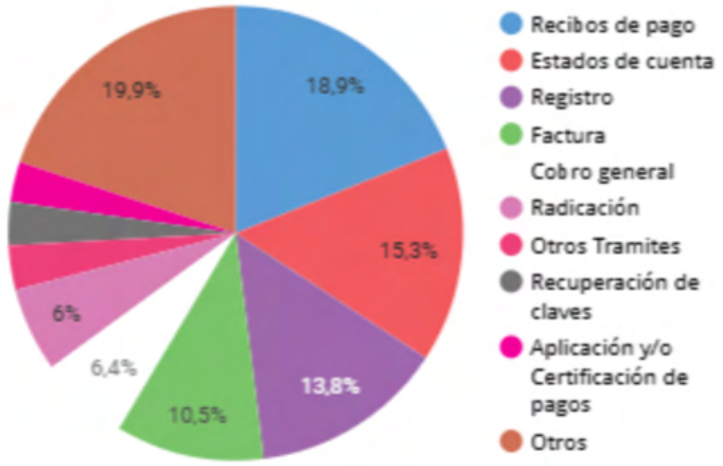
MUJER
1.047
43,4%

OTRO
114
3,5%

Cantidad de turnos preferenciales

608

Resultados por Tipología de Servicio



4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS

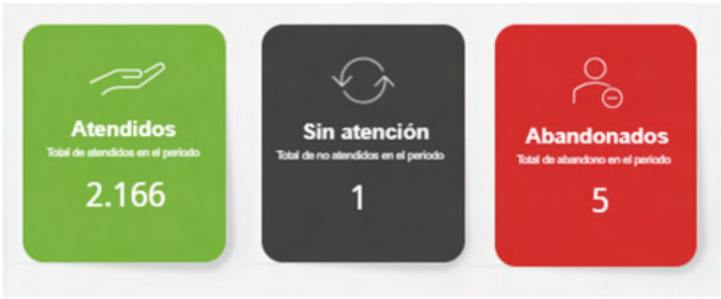


4.1 Reporte Centro de Experiencia Plaza de las Américas

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

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

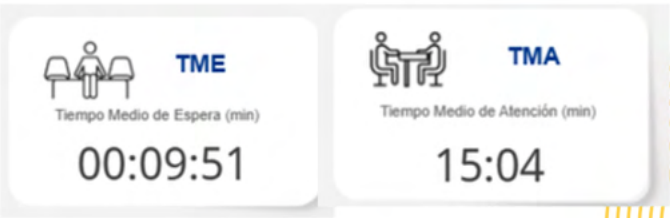
Métricas Generales

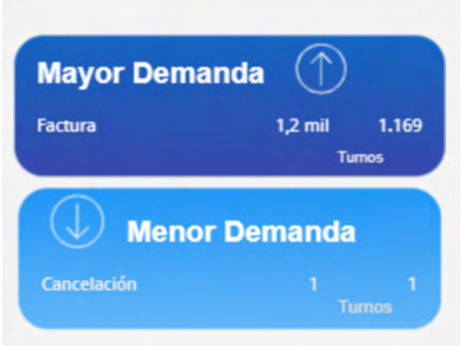




	Servicio	Cantidad
1.	Factura	1169
2.	Estados de cuenta	523
3.	Registro	231
4.	Radicación	64
5.	Modificación	38
6.	Otros Tramites	20
7.	Recuperación de claves	19
8.	Recibos de pago	17
9.	Estado de cuenta	16
10.	Reporte obligaciones pe...	15
	Total	**2172**

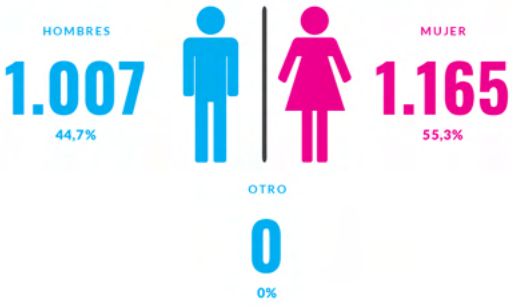
Promedio de Tiempo por día del mes





4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS

Atención por genero

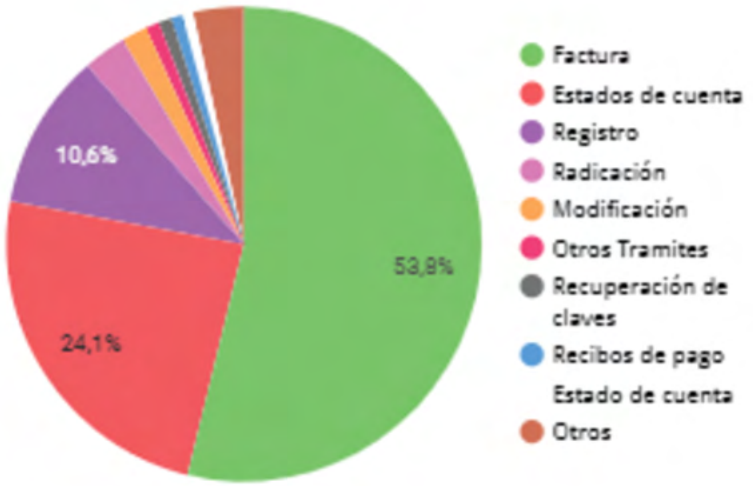


Cantidad de turnos preferenciales



212

Resultados por Tipología de Servicio





5

Cantidad

05. Pantallas de Alto contrastes

PANTALLA DE ALTO CONTRASTE

Durante el mes de febrero, 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, permitieron desplegar contenido de multimedia en diversos formatos, incluyendo audio, video e imagen, optimizando la comunicación y la experiencia del usuario.

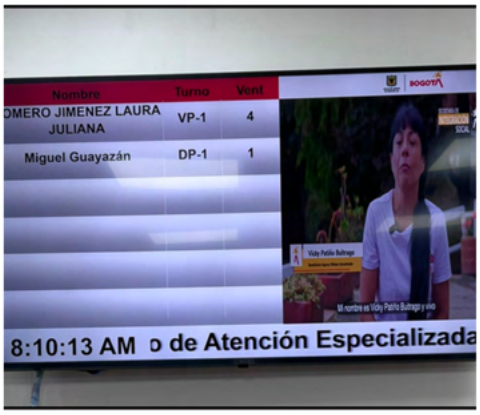


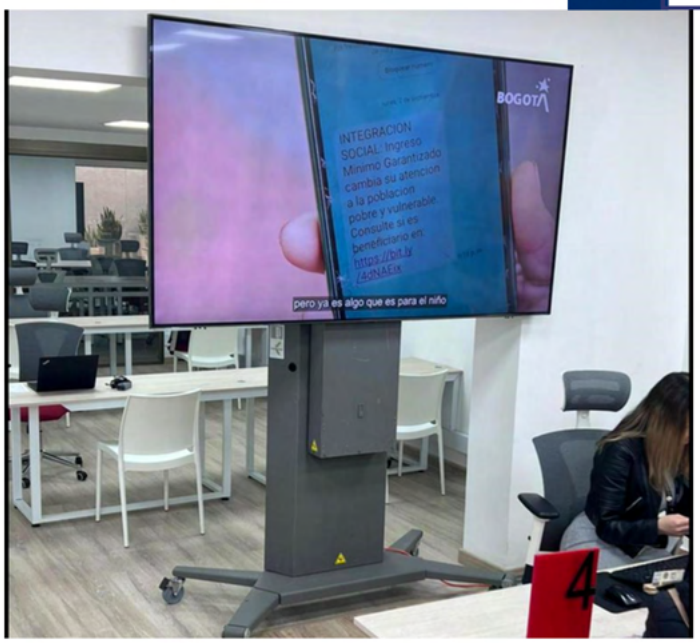
Nombre	Turno	Vent
OTNIEL GRISALES	V-4	9
ANTONIO MARIA LAVERDE PINILLA	VP-3	8
Lady Catalina Castañeda	N-1	2
Armando Villar	PP-11	4
ALVARO CUELLAR	R-5	4
DANIELA ORTIZ	R-4	8

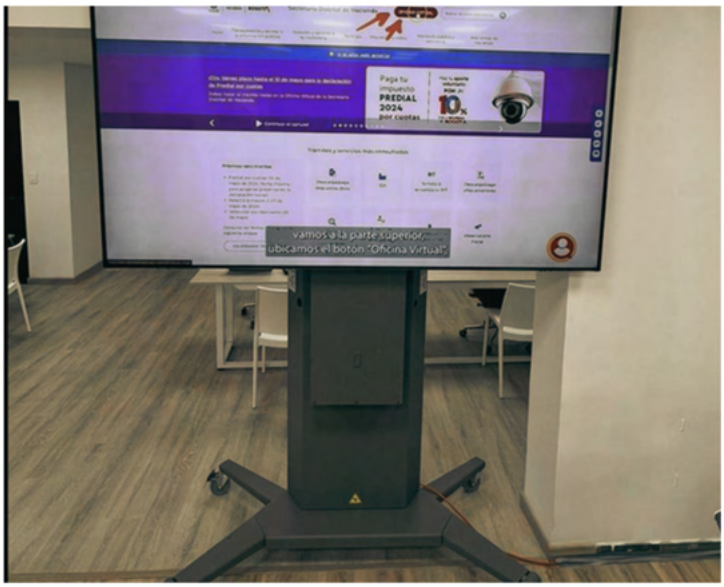


10:06:55 AM › Atención Especializada de l









REGISTRO FOTOGRAFICO

Pantallas de alto Contraste









10

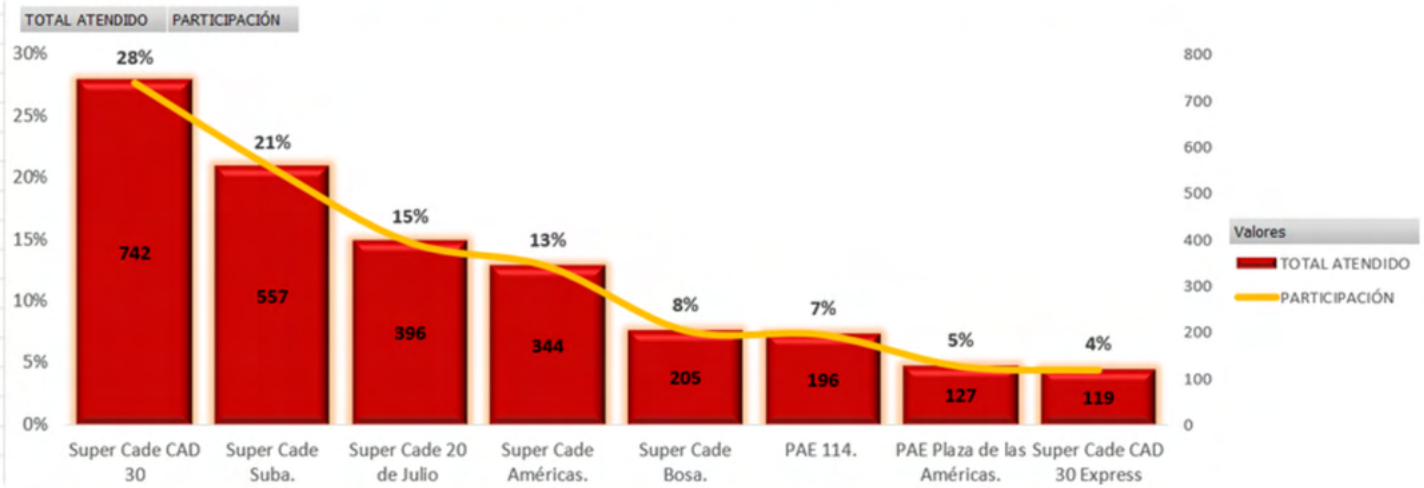
Cantidad

06.
Quioscos de Auto Atención

6.1. INFORME DE SOLICITUD DE INCIDENTES Y USABILIDAD

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

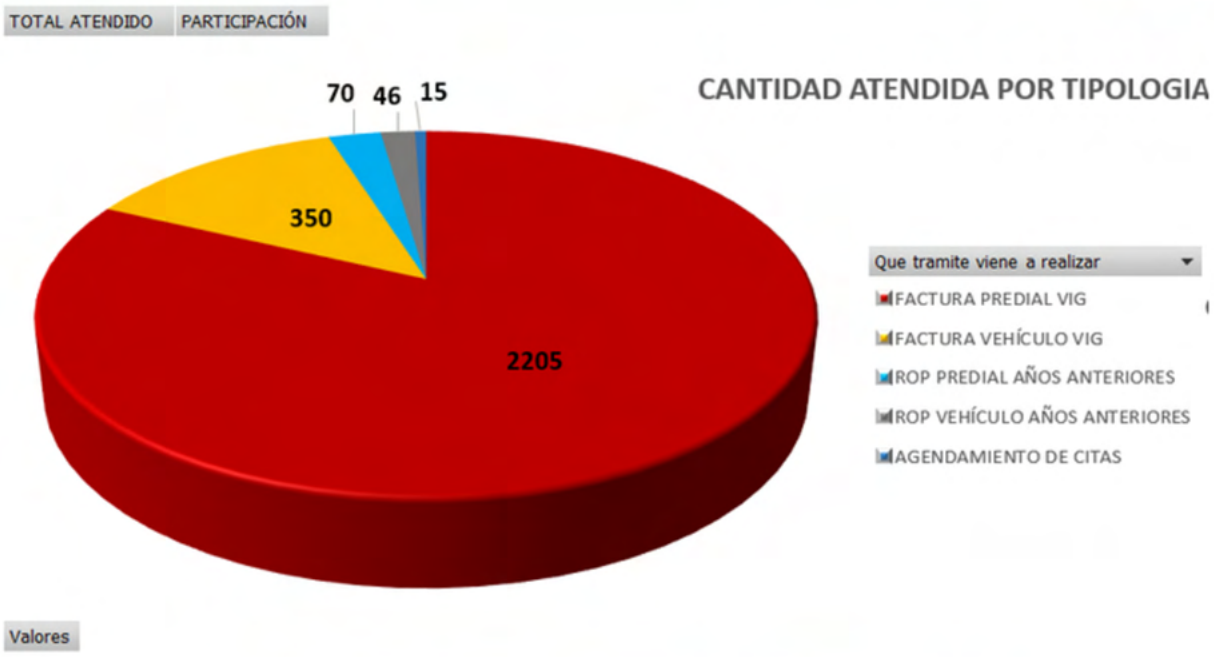
Informe de Solicitudes o usabilidad



Etiquetas de fila	TOTAL ATENDIDO	PARTICIPACIÓN
Super Cade CAD 30	742	28%
Super Cade Suba.	557	21%
Super Cade 20 de Julio	396	15%
Super Cade Américas.	344	13%
Super Cade Bosa.	205	8%
PAE 114.	196	7%
PAE Plaza de las Américas.	127	5%
Super Cade CAD 30 Express	119	4%
Total general	**2686**	**100%**

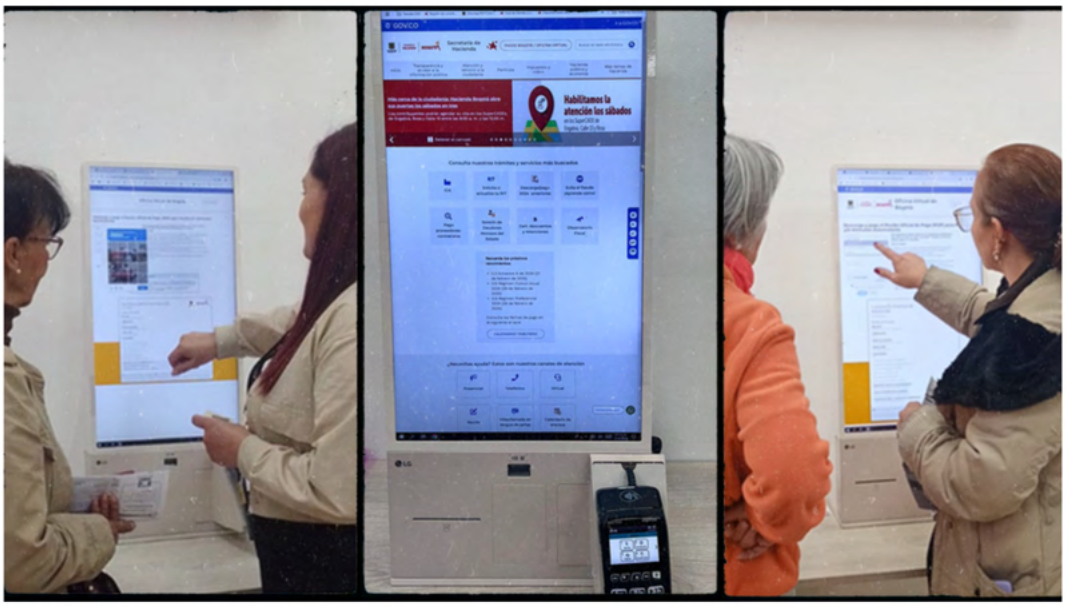


Este comportamiento sugiere que CAD es el punto de atención que mayor usabilidad genero desde los quiscos de atención con un 28% de participación, seguido del Supercade Suba y 20 de julio.



Etiquetas de fila	TOTAL ATENDIDO	PARTICIPACIÓN
FACTURA PREDIAL VIG	2205	82%
FACTURA VEHÍCULO VIG	350	13%
ROP PREDIAL AÑOS ANTERIOR	70	3%
ROP VEHÍCULO AÑOS ANTERIC	46	2%
AGENDAMIENTO DE CITAS	15	1%
Total general	**2686**	**100%**

La gráfica muestra que la tipología con mayor participación fue Factura predial vigencia con un 82%, seguido de Factura vehicular vigencia con un 13%.





5

Cantidad

07.
Conectividad

7.1. CANAL DEDICADO



Descripción

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

canales dedicados principales	
Punto	**cantidad**
Centro de experiencia 114	1
Centro de experiencia Plaza de las Americas	1
Omnicanalidad	1

canales dedicados de apoyo	
Punto	**cantidad**
Centro de experiencia 114	1
Centro de experiencia Plaza de las Americas	1





6

Cantidad

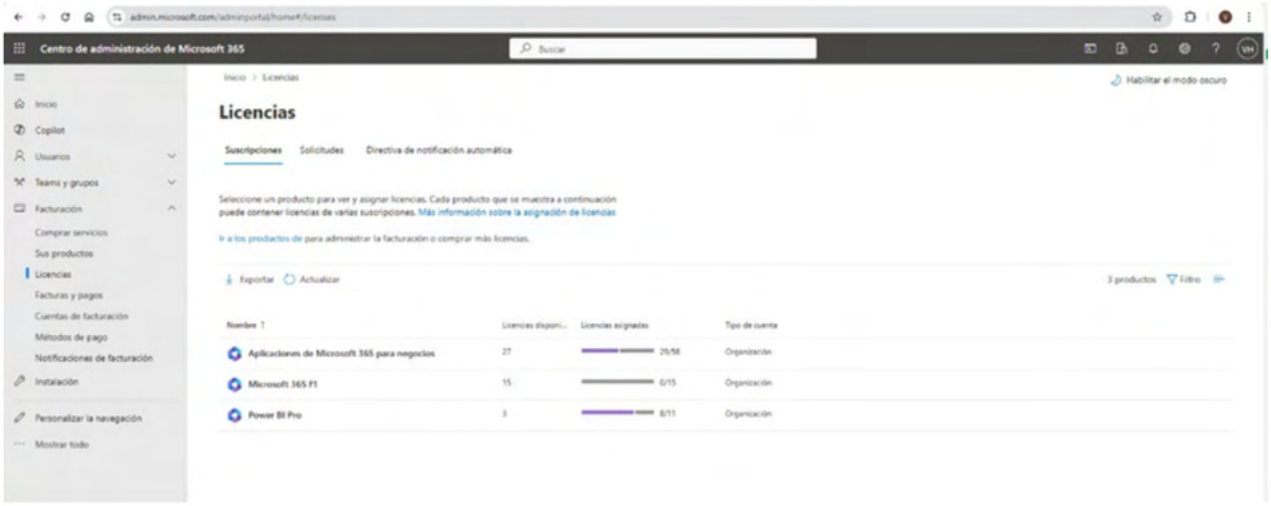
08.
Licencia Analítica de Datos

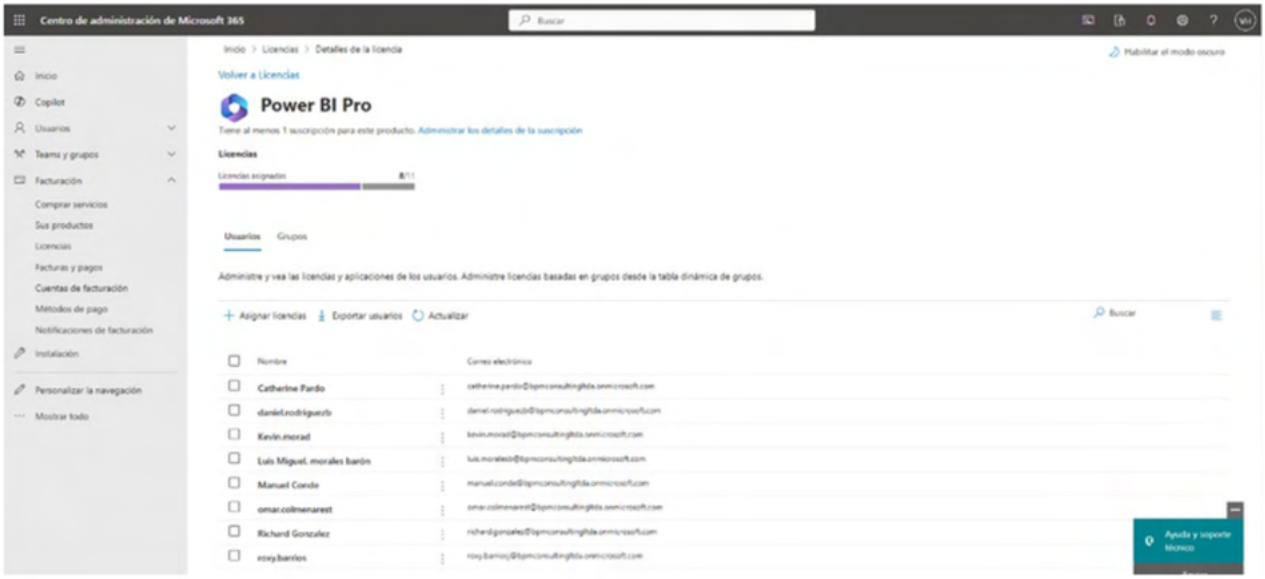
Licencia Analítica de Datos

Descripción

Las licencias de Power BI permite acceder a funciones avanzadas de análisis y visualización de datos, facilitando la toma de decisiones basada en información actualizada y segura.

Funciones avanzadas: Acceso a informes interactivos, IA y múltiples fuentes de datos.
Colaboración segura: Compartición de dashboards y control de acceso.
Datos actualizados: Programación de actualizaciones automáticas.



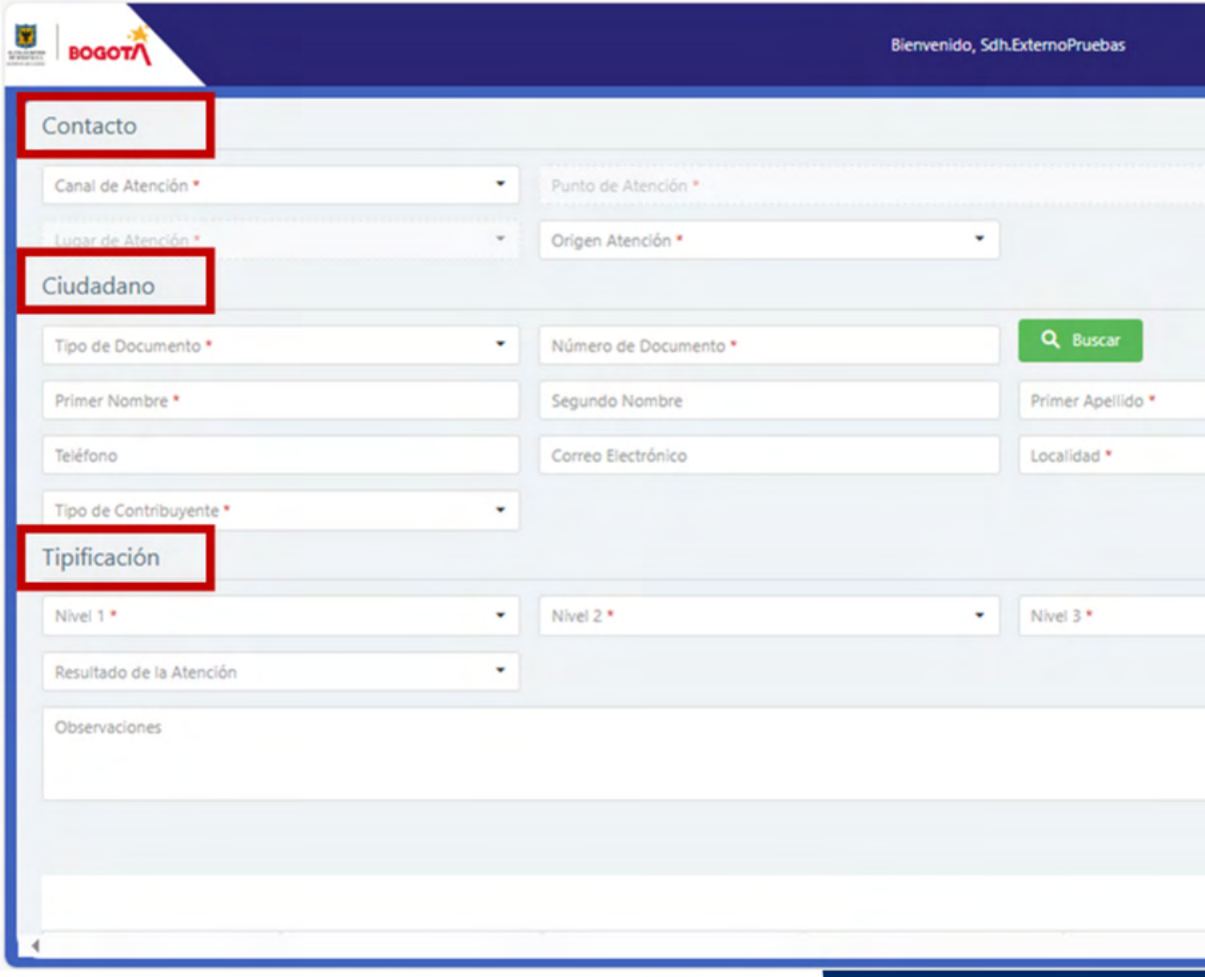


Monitoreo de los tiempos de espera

Seguimiento al número de agentes libres, ocupados o en otros estados

Capacitación, retroalimentación, apoyo

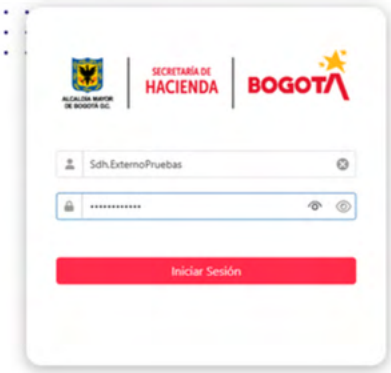
Visualización de los indicadores en diferentes formatos



1
Cantidad

10.
Software de tipificación

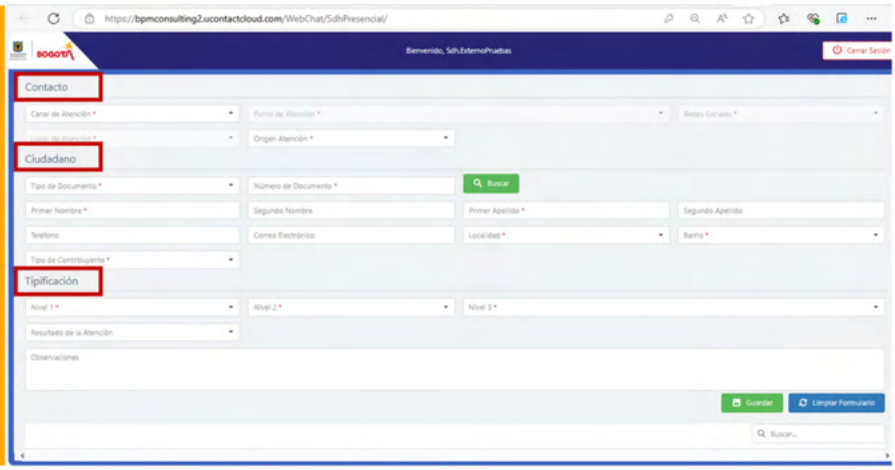
09.1. Plataforma de Control de Acceso



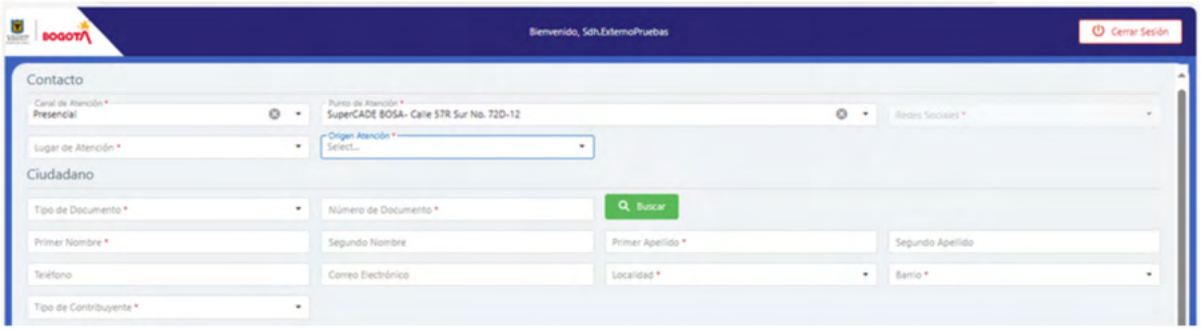
El Tipificador de Atención y Trámites es una herramienta digital diseñada para registrar y gestionar de manera eficiente las interacciones con los contribuyentes. Cada asesor accede al sistema mediante credenciales únicas, lo que permite un control personalizado de las atenciones realizadas.

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 ✅.*

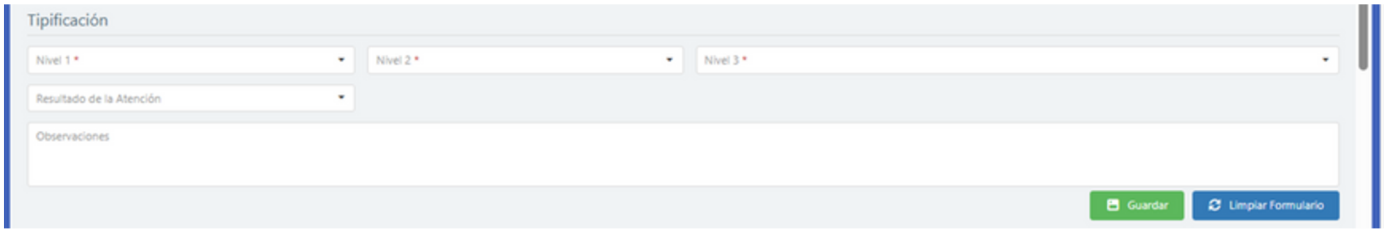


SEGMENTO CONTACTO Y CIUDADANO



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

Nota: Actualmente, desde la UT Axon-BPM estamos a la espera de la validación de la herramienta por parte de la Secretaría de Hacienda para su puesta en producción.



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.

Comportamiento de atenciones puntos Cades

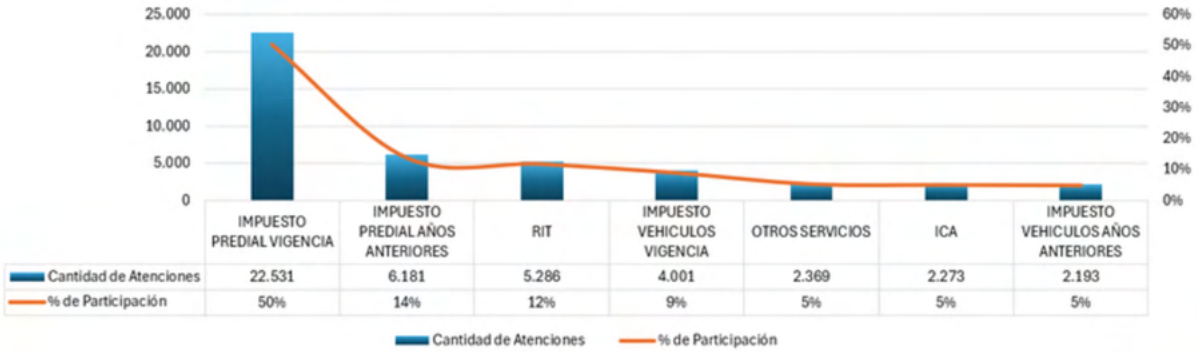
RED CADES								
SEGUIMIENTO ATENCION PRESENCIAL	SUPERCADE CAD	SUPERCADE SUBA	SUPERCADE AMERICAS	SCADE 20 DE JULIO	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE CALLE 13	SUPERCADE ENGATIVA	SUPERCADE MANITAS
IMPUESTO PREDIAL AÑOS ANTERIORES	3.225	1.011	790	309	500	131	113	102
IMPUESTO PREDIAL VIGENCIA	8.346	3.785	3.374	3.376	2.326	292	500	532
IMPUESTO VEHICULOS AÑOS ANTERIORES	1.106	349	209	88	153	253	24	11
IMPUESTO VEHICULOS VIGENCIA	1.730	590	374	434	464	270	101	38
RIT	2.524	792	405	532	580	244	163	46
ICA	1.449	308	155	72	129	86	62	12
OTROS SERVICIOS	1.913	144	171	108	14	10	9	0
TOTAL	20.293	6.979	5.478	4.919	4.166	1.286	972	741



Personas atendidas Puntos Presenciales 44.834

SuperCade CAD = 45% de atención
Supercade Suba = 16% de atención

Comportamiento por Tipologías puntos Cades



Impuesto Predial Vigencia 50%

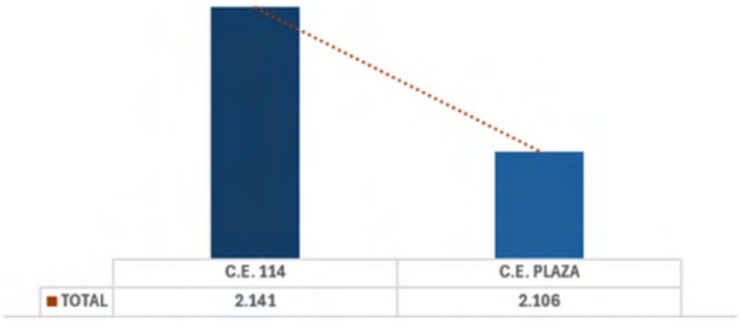
Predial años anteriores = 14%
RIT = 12 %

PROCESO PRESENCIAL

Reporte Centros de Experiencia

Comportamiento de atenciones por CE

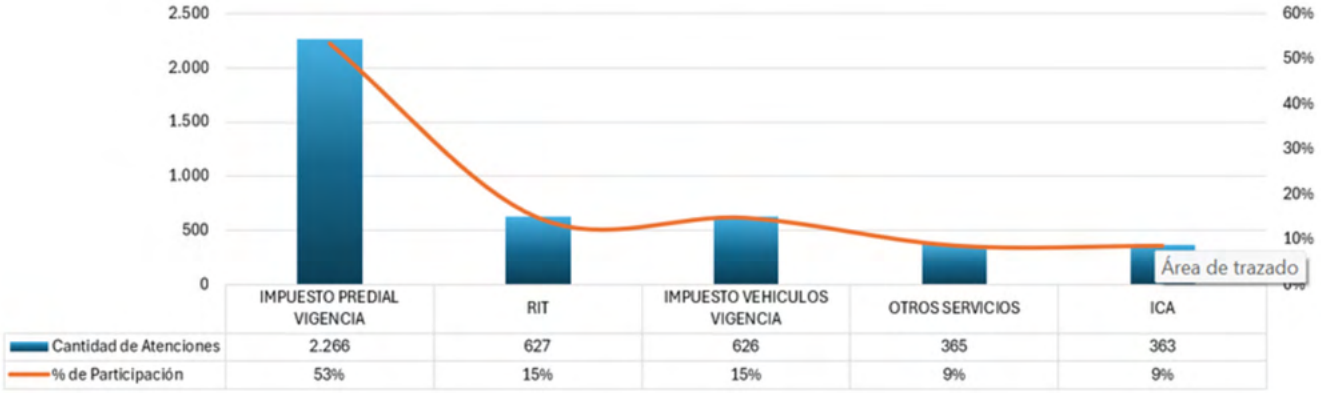
CENTROS EXPERIENCIAS			
SEGUIMIENTO ATENCION PRESENCIAL	C.E. 114	C.E. PLAZA	TOTALES
IMPUESTO PREDIAL VIGENCIA	952	1.314	2.266
IMPUESTO VEHICULOS VIGENCIA	280	346	626
RIT	358	269	627
ICA	225	138	363
OTROS SERVICIOS	326	39	365
TOTAL	2.141	2.106	4.247



Personas atendidas CE 4.247

Calle 114 con participación del 51%
Plaza de las Americas con participación del 49%

Comportamiento por Tipologías CE



Impuesto Predial Vigencia 53%

Impuesto vehiculos Vigencia= 15%
RIT = 15 %



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 01 y el 28 de febrero de 2025, en el marco de la ejecución y cumplimiento del contrato N° 241031, suscrito entre la Secretaría Hacienda Distrital y la UT AXON -BPM 2024

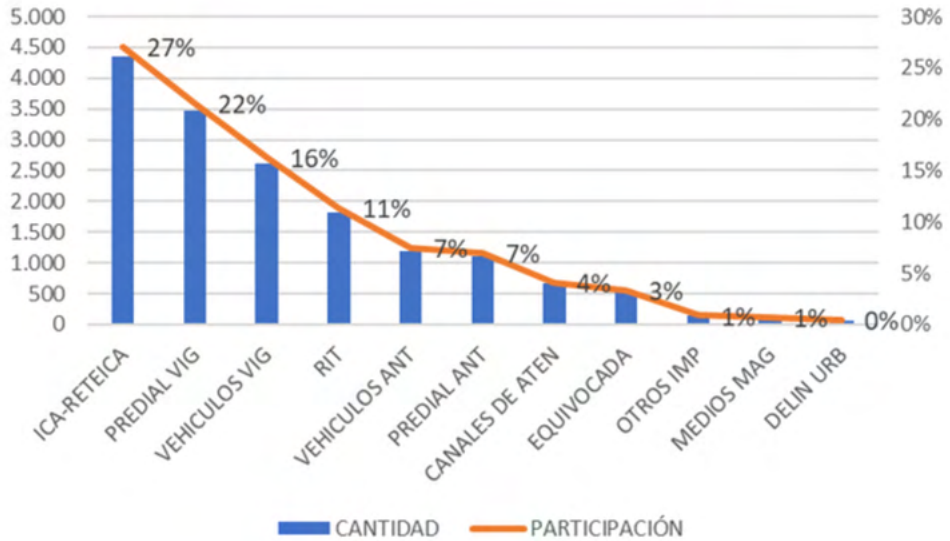
Se presenta el comportamiento de los canales de atención dispuestos para los usuarios entre la Secretaría Hacienda Distrital y la UT AXON -2024 y el público en general, a través de la línea de atención telefónica Teléfono PBX: +57 601 338 50 00, canales Digitales y redes Sociales de la entidad así:

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

Durante el periodo reportado, se registraron un total de 19.181 interacciones para la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), clasificadas en diversas tipificaciones. El 23% (4.358 interacciones) correspondieron a "ICA-RETEICA", el 18% (3.466 interacciones) a “Predial Vigencia"

RECIBIDA	ATENDIDAS	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN
19.181	16.079	3.102	83.83%

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ICA-RETEICA	4.358	23%
PREDIAL VIGENCIA	3.466	18%
COLGADA POR CIUDADANO	3.102	16%
VEHICULOS VIGENCIA	2.622	14%
RIT	1.826	10%
VEHICULOS AÑOS ANTERIORE	1.194	6%
PREDIAL AÑOS ANTERIORES	1.115	6%
CANALES DE ATENCIÓN	658	3%
EQUIVOCADA	528	3%
OTROS IMPUESTOS	141	1%
MEDIOS MAGNETICOS	107	1%
DELINEACIÓN URBANA	64	0%
TOTAL	19.181	100%

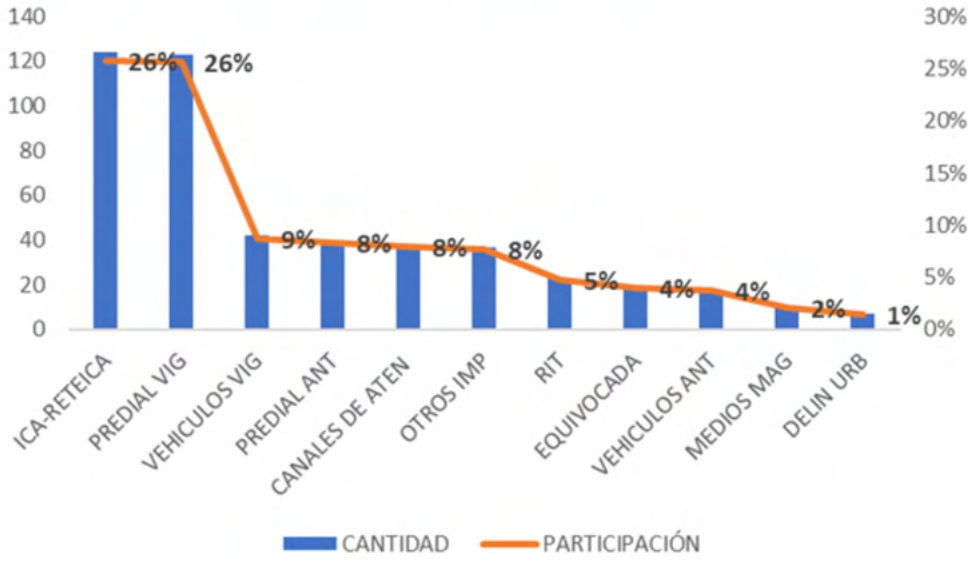


Informe canal telefónico Grandes Contribuyentes

Durante el periodo reportado, se registraron un total de 572 interacciones en el canal de grandes contribuyentes para la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), clasificadas en diversas tipificaciones. El 26% (124 interacciones) correspondieron a “ICA-RETEICA", el 26% (123 interacciones) a “Predial vigencia".

RECIBIDA	ATENDIDAS	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN
572	481	91	84.1%

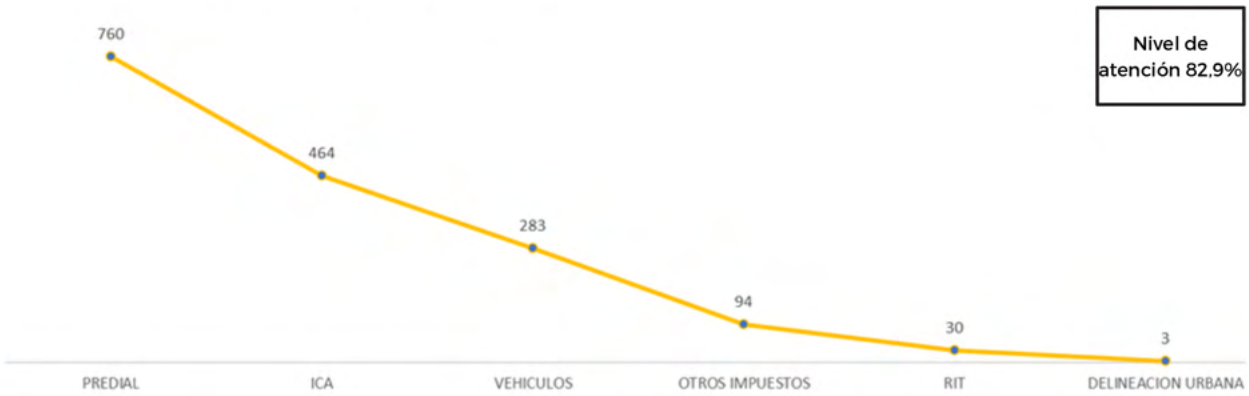
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
ICA-RETEICA	124	26%
PREDIAL VIG	123	26%
VEHICULOS VIG	42	9%
PREDIAL ANT	40	8%
CANALES DE ATEN	38	8%
OTROS IMP	37	8%
RIT	23	5%
EQUIVOCADA	19	4%
VEHICULOS ANT	18	4%
MEDIOS MAG	10	2%
DELIN URB	7	1%
TOTAL	481	100%



11.2. Informe canal videollamada

Durante el periodo reportado se prestaron 1996 agendas para el canal videollamada de la (SHD), de las cuales 1.634 fueron ocupadas. Quedando 362 agendas incumplidas.

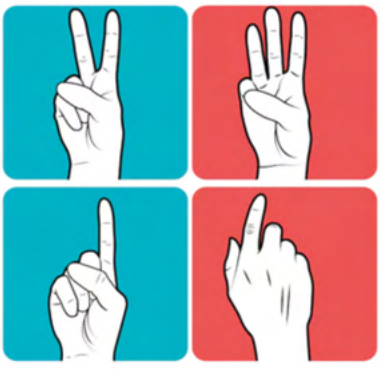
El 38% (760 citas) correspondieron al Impuesto Predial vigente, el 23% (464 citas) impuestos ICA, el 14% (283 citas) al Impuesto vehicular.



Video llamada lenguaje de señas

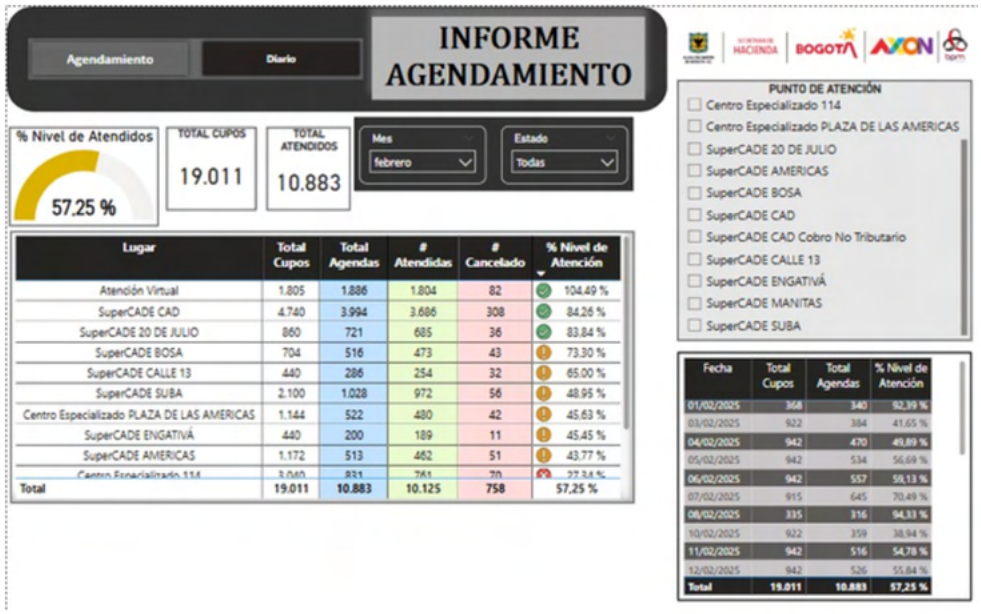
Durante el periodo reportado, se registraron un total de 18 interacciones, de estas, el 56% (10 interacciones) fueron asociadas a trámites que no son relacionados para gestionar a través de lengua de señas

Tipología	Cantidad
Equivocada	10
Predial años anteriores	2
Predial vigencia	1
No se conecta contribuyente	5
Total	18



11.3. Informe de Agendamiento





Durante el mes de febrero de 2025, se agendaron un total de 10.883 citas

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.

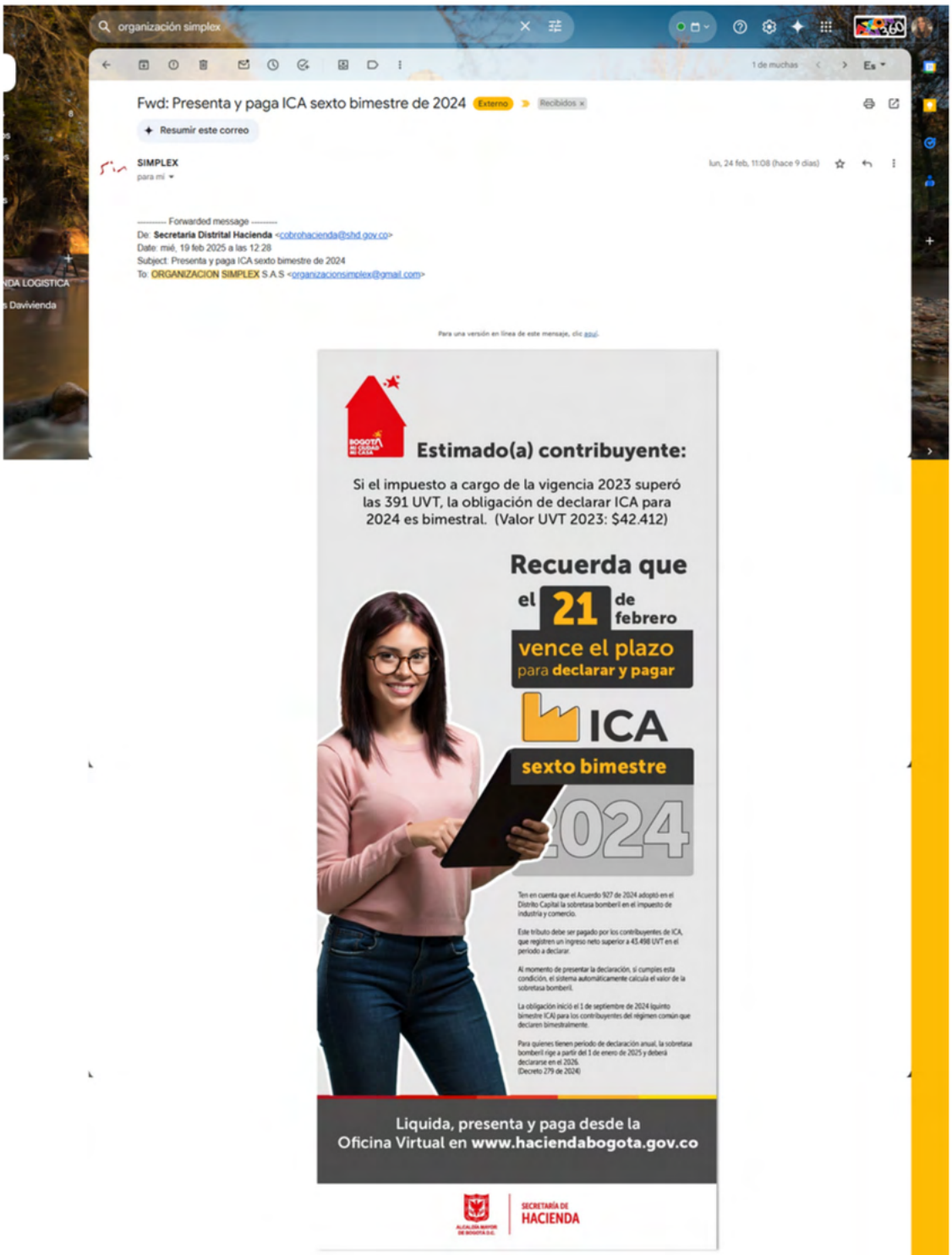


No	Fecha de Solicitud	Nombre del Programa	Total Regitros Recibidos Mail
1	5/02/2025	4 Campaña email Control Extensivo, Reteica 6 Bimestre (2PG1-L20)	74.250
2	6/02/2025	6 PROGRAMA ICA 2024-5 EMAIL	1.509
3	14/02/2025	7 Campaña email fidelización ICA Régimen común 6 Bimestre (1PG3-L12)	31.534
4	17/02/2025	10 PROGRAMA PREDIAL SPAC CUOTA 4 2024 EMAIL AJUSTADO	1716
5	17/02/2025	11 Programa grandes contribuyentes EMAIL - AJUSTADO	552
6	24/02/2025	12 Campaña email Fidelización, Ica Régimen Común Anual (1PG3-L38)	107.506
7	25/02/2025	14 Campaña email Fidelización, Ica Preferencial (1PG3-L38)	99.449
8	26/02/2025	16 Carta agradecimiento sobretasa bomberil	9.608

Total MAIL: 326.124

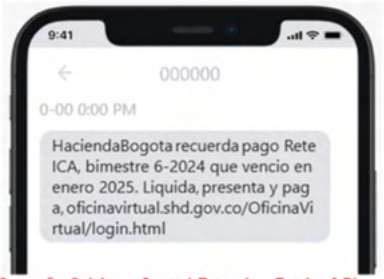


11.3. Informe de Mensajería Mailing

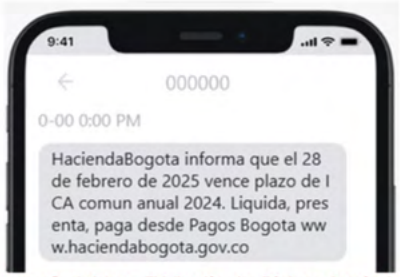


11.4. Informe de Mensajería telefónica

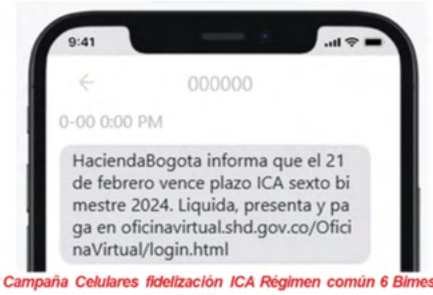
La herramienta de envío masivo de SMS es una plataforma diseñada para facilitar la comunicación directa y eficiente con los usuarios a través de mensajería telefónica. Este servicio permite enviar mensajes de manera rápida y escalable a un gran volumen de destinatarios, garantizando que los mensajes 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.



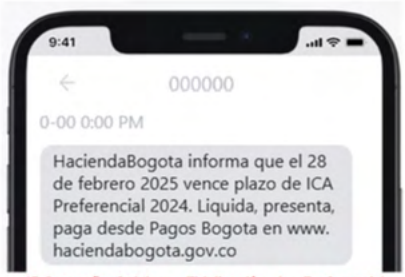
3 Campaña Celulares Control Extensivo, Reteica 6 Bimestre (2PG1-L20)



13 campaña Celulares Fidelización, Ica Régimen Común Anual (1PG3-L38)



8 Campaña Celulares fidelización ICA Régimen común 6 Bimestre (1PG3-L12)



15 Campaña Celulares Fidelización, Ica Preferencial (1PG3-L38)

No	Fecha de Solicitud	Nombre del Programa	Total Regitros Recibidos SMS
1	5/02/2025	3 Campaña Celulares Control Extensivo, Reteica 6 Bimestre (2PG1-L20)	49.191
2	14/02/2025	8 Campaña Celulares fidelización ICA Régimen común 6 Bimestre (1PG3-L12)	24.611
3	24/02/2025	13 Campaña Celulares Fidelización, Ica Régimen Común Anual (1PG3-L38)	72.149
4	25/02/2025	15 Campaña Celulares Fidelización, Ica Preferencial (1PG3-L38)	65.982

Total SMS: 211.933

A través de campañas de salida de llamadas se realizaron marcaciones a contribuyentes relacionadas con tramites de la entidad como lo son:

1. Estados de cuenta
2. Estados de solicitud
3. Aclaración de documentos
4. Respuestas a solicitudes realizadas por la entidad.

Total Minutos Telefónicos
174

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:

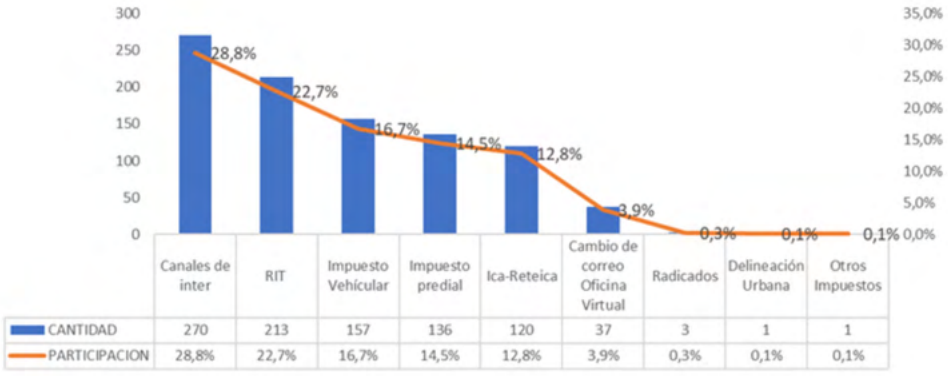
- Facebook
- Instagram
- YouTube
- X
- LinkedIn
- Google Maps

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 938 interacciones.



	Canales de inter	RIT	Impuesto Vehicular	Impuesto predial	Ica-Reteica	Cambio de correo Oficina Virtual	Radicados	Delineación Urbana	Otros Impuestos
CANTIDAD	270	213	157	136	120	37	3	1	1
PARTICIPACION	28,8%	22,7%	16,7%	14,5%	12,8%	3,9%	0,3%	0,1%	0,1%

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 8 interacciones atendidas.

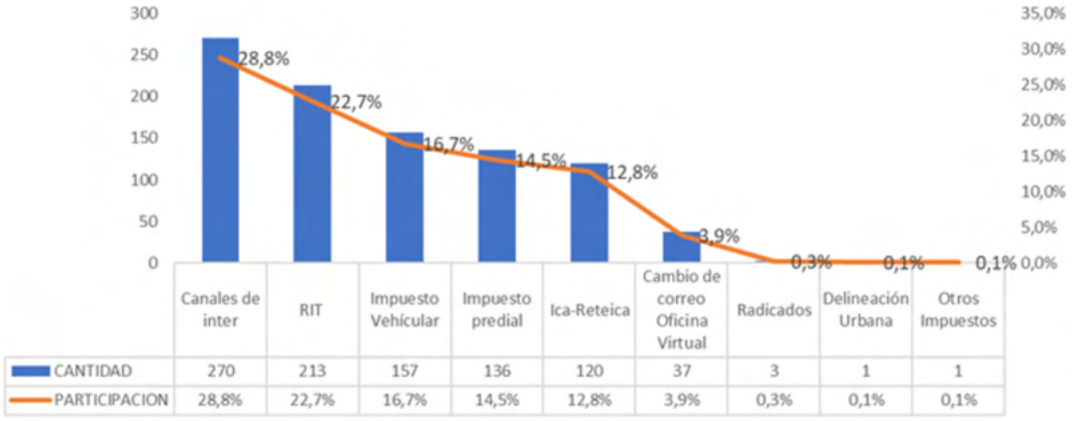
LINKEDIN	CANTIDAD	PARTICIPACION
Linkedin Canales de interacción	1	100%

YOUTUBE	CANTIDAD	PARTICIPACION
Impuesto predial	3	43%
Canales de interacción	2	29%
Impuesto Vehícular	2	29%

Datos globales Instagram



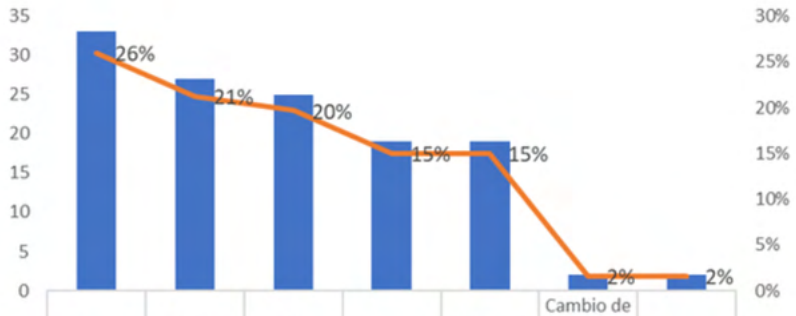
Durante el periodo reportado en el canal de Instagram de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 632 interacciones atendidas.



	Canales de inter	RIT	Impuesto Vehícular	Impuesto predial	Ica-Reteica	Cambio de correo Oficina Virtual	Radicados	Delineación Urbana	Otros Impuestos
CANTIDAD	270	213	157	136	120	37	3	1	1
PARTICIPACION	28,8%	22,7%	16,7%	14,5%	12,8%	3,9%	0,3%	0,1%	0,1%

Datos globales x

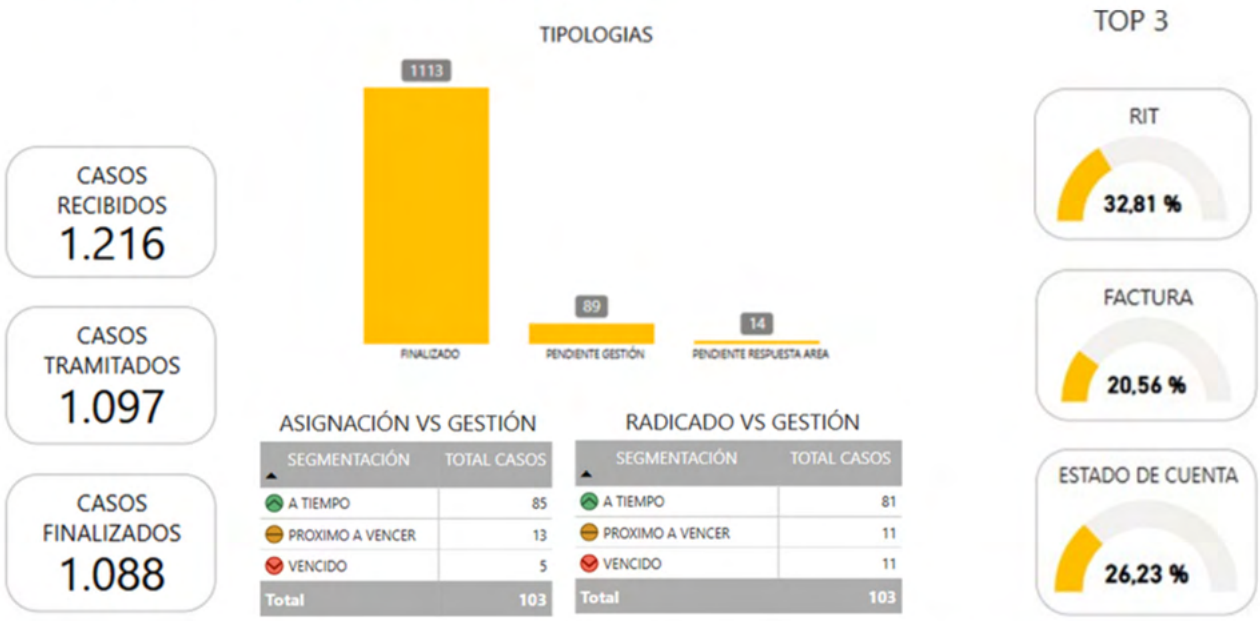
Durante el periodo reportado, en el canal de X de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 127 interacciones.



	RIT	Ica-Reteica	Canales de interacción	Impuesto predial	Impuesto Vehícular	Cambio de correo Oficina Virtual	Radicados
CANTIDAD	33	27	25	19	19	2	2
PARTICIPACION	26%	21%	20%	15%	15%	2%	2%

11.6. Informe Backoffice

Gestión impuesto express



ASIGNACIÓN VS GESTIÓN

SEGMENTACIÓN	TOTAL CASOS
A TIEMPO	85
PROXIMO A VENCER	13
VENCIDO	5
Total	103

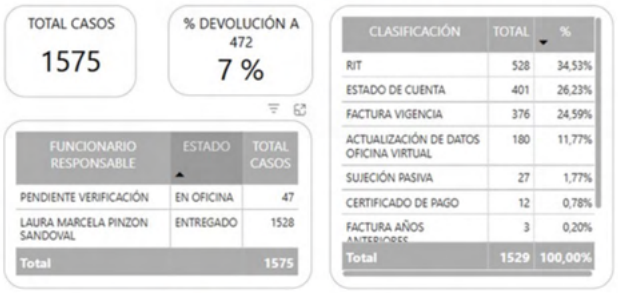
RADICADO VS GESTIÓN

SEGMENTACIÓN	TOTAL CASOS
A TIEMPO	81
PROXIMO A VENCER	11
VENCIDO	11
Total	103

Para la gestión de radicados con respuesta express ingresaron un total de 1.216 radicados los cuales se clasificaron en las diferentes tipologías correspondientes al proceso, realizando un cierre efectivo de 1.088 radicados en un tiempo promedio de tres (3) días hábiles según términos de ley.

Para las áreas misionales quedarón escalados solicitando el insumo para la generación de respuesta con un total de 14 radicados, hay que tener presente que estos radicados fueron los que ingresaron en el mes de febrero, pero aun quedan 21 radicados pendiente por insumo del mes de enero, los cuales ya se encuentran vencidos según términos de ley.

CLASIFICACIÓN



FUNCIONARIO RESPONSABLE	ESTADO	TOTAL CASOS
PENDIENTE VERIFICACIÓN	EN OFICINA	47
LAURA MARCELA PINZON SANDOVAL	ENTREGADO	1528
Total		1575

CLASIFICACIÓN	TOTAL	%
RIT	528	34,53%
ESTADO DE CUENTA	401	26,23%
FACTURA VIGENCIA	376	24,59%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS OFICINA VIRTUAL	180	11,77%
SUJECIÓN PASIVA	27	1,77%
CERTIFICADO DE PAGO	12	0,78%
FACTURA AÑOS ANTERIORES	3	0,20%
Total	1529	100,00%

Se inicia gestión con los radicados en linea asignados al usuario de DCABEZAS realizando un filtro en estado “En oficina” para lograr identificar aquellos radicados que no pertecenen al proceso y poder devolverlos a 4-72, en un tiempo no mayor a 1 día hábil, para su respectiva reasignación al area misional. Este proceso a identificado un 7% de devoluciones afectando los tiempos de clasificación en casos que no aplican.

SUJECIÓN PASIVA



TOTAL CASOS 392

FUNCIONARIO RESPONSABLE	TOTAL CASOS
DIEGO FERNANDO SANCHEZ GARZON	227
LIZETH MILENA BRIÑEZ PARAMO	165
Total	392

Para las sujeción pasivas, hemos recibido un total de 392 solicitudes pidiendo el insumo correspondiente para dar respuesta final al contribuyente.

Gestión cobro express



CASOS RECIBIDOS
6.920

CASOS TRAMITADOS
2.266

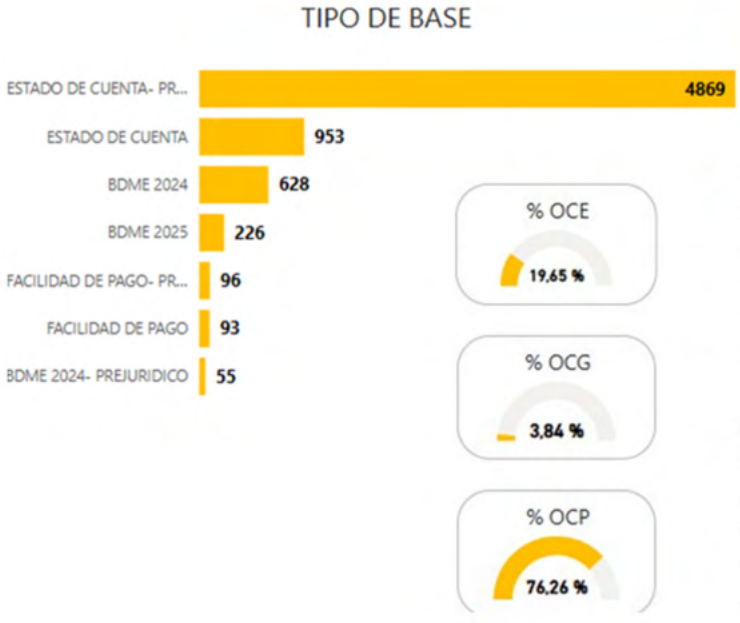
CASOS FINALIZADOS
1.343

ASIGNACIÓN VS GESTIÓN

INDICADOR	TOTAL CASOS
A TIEMPO	659
PROXIMO A VENCER	517
VENCIDO	4353
Total	5529

Se recibe un total de 6.920 radicados correspondientes a la base de deudores morosos 2024 - 2025, estado de cuenta y facilidad de pago de las tres oficinas de cobro tributario (OCE, OCG y OCP), los cuales ya se encuentran clasificados, por esta razón se han gestionado enviando a externa un total de 1.343 radicados dejando un total de 923 radicados entre devueltos y pendiente respuesta del área (insumo).

El promedio de gestión de los casos según términos de ley es de cinco (5) días hábiles, adicional se debe mencionar que la base entregada corresponde a radicados vencidos.



Para la diferentes oficinas se tienen responsables asignados para gestión de los procesos tanto 2024 y 2025 para lograr identificar solicitudes que requieren un mayor escalamiento hacia las áreas misionales.

En la última semana de febrero se realizó capacitación de Cobro No Tributario con la cual se está estructurando el proceso para iniciar con la respectiva gestión, (aún no se tiene un número aproximado de ingreso de casos del 2024 y 2025).

Canal Backoffice PQRS





Se inicia gestión para este mes con 22 agentes profesionales, los cuales en la segunda semana de febrero y finalizando el mes se tiene un total de 28 agentes profesionales realizando las diferentes actividades y dejando un cierres efectivo de 3.163 radicados, incrementando un 72% con respecto al mes anterior.

Por otro lado hay que tener presente que se realiza una reestructuración del equipo, cumpliendo con los perfiles requeridos en el contrato.



12.
Calificadores de servicio

Encuesta de satisfacción omnicanalidad

Nivel de Satisfacción Omnicanalidad

Canal Telefónico	75%
Grandes Contribuyentes	84%
videollamadas	92%
Devoluciones y compensaciones	85%
Leguaje se señas	100%

Satisfacción General 85%



Calificadores SuperCades

7.376
Ciudadanos





0,4%



0,2%

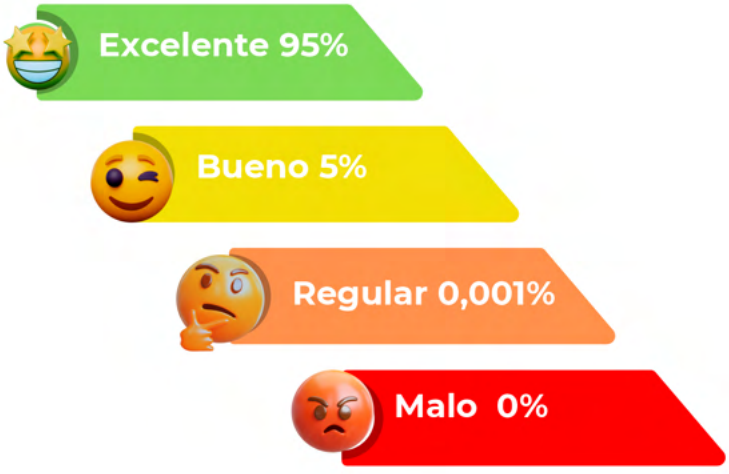


7%



92%

Calificadores Centros de Experiencia









13.
Acuerdos Niveles de Servicio ANS Centros de Experiencias

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) CENTROS DE EXPERIENCIAS



Cumplimientos

ANS	DESCRIPCIÓN	META	CALIFICACIÓN
Indisponibilidad del personal asignado	Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo asignado con dedicación 100% para prestar el servicio y/o Línea de Servicio	Para todos los perfiles Menor o Igual a : 5 días hábiles	CUMPLIDO 100%
SOLUCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO	Porcentaje de solicitudes de servicio en cada servicio, tiempo máximo establecido para la solución, a partir de su registro por parte de la operación del servicio	Menor o igual a 15%	CUMPLIDO HASTA EL 15%
Disponibilidad de servicio Conexión de Internet que sea provisto por el contratista	Canales de Internet	Mayor o igual a 99%	CUMPLIDO 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 que no pueden acceder al servicio	CUMPLIDO (Observación: servicio electricidad CE 114 con fallas - No depende del contratista)
CUMPLIMIENTO EN LICENCIAMIENTO	Número de licencias instaladas en equipos	Máximo 1% de licencias no instaladas	CUMPLIDO
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 para pasar a ventanilla de atención presencial	CUMPLIDO (Tiempo medio establecido 20 minutos)
Backoffice	Cumplimineto de los tiempos y calidad de las respuestas proyectadas por el contratista	Máximo el 10% de PQRS asignadas	CUMPLIDO
Disponibilidad de plataformas tecnológicas contratadas	la plataforma tecnológica contratada debera mantener un tiempo óptimo de servicio en línea, de acuerdo con las caracteristicas funcionales establecidas en el anexo técnico	Tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%	CUMPLIDO (Digiturnos)
Atención soporte técnico Kioskos de Autoatención	Tendra 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 este halla 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 mas 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.	IMPACTO / URGENCIA: Alta: Alto C, Medio A, Bajo M; Media: Alto A, Medio M, Bajo B; Baja: Alto M, Medio B, Bajo B Se definen tiempos de repuesta y de resolución ANS de Soporte: Critico 2 horas; Alto 4 horas; Medio 8 horas; Bajo 12 horas En caso correctivo , se aplicará descuento en la facturación	CUMPLIDO 100%



14.
Ponderación de Calidad

Ponderación de Calidad		
Requerimiento	**Estado**	**Observaciones**
Plan de incentivos /Bienestar	pendiente	Se encuentra en estado de aprobación
Manual de Normas y procedimientos - Acuerdo Interno de trabajo	pendiente	Se entrega modelo a Dra Aleida Fonseca para aprobación
Convenio con entidad recaudadora para habilitación de datáfonos en quioscos	cumplido	En funcionamiento
Convenio con entidad recaudadora para habilitación de ventanillas de pago	cumplido	En funcionamiento

QUIOSCOS SUPERCADE CAD





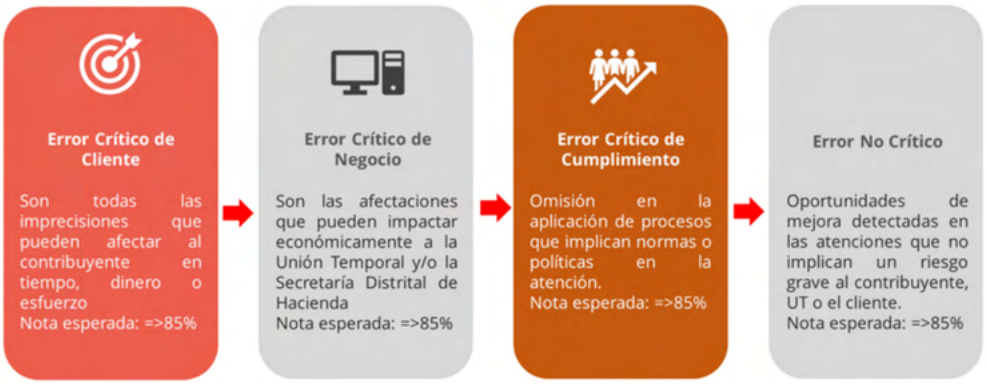
QUIOSCO ADICIONAL : Ubicación SuperCade CAD Sala Express

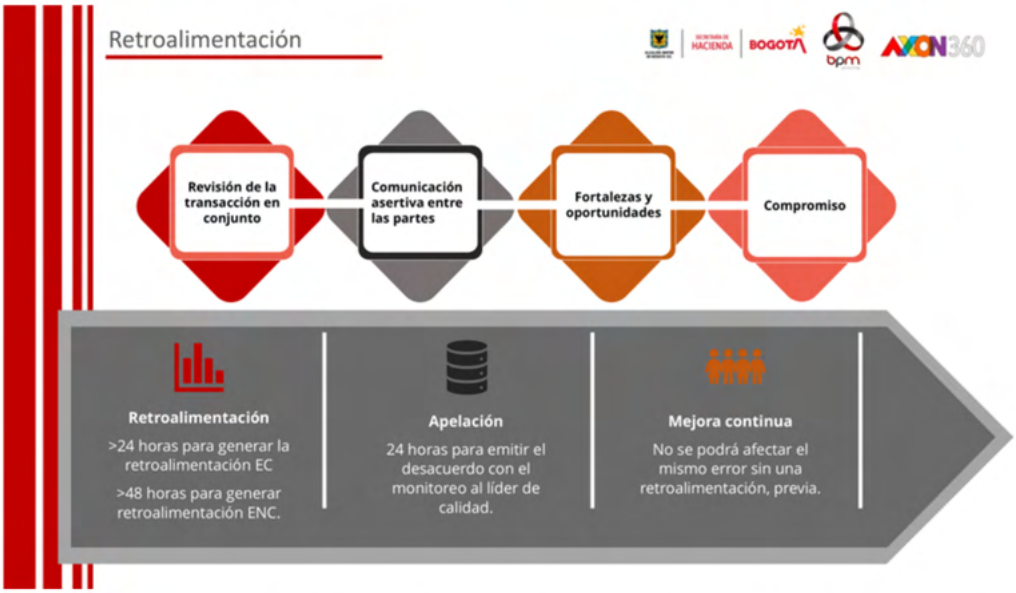


MODELO DE CALIDAD: Modelo aprobado Carlos Moreno



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



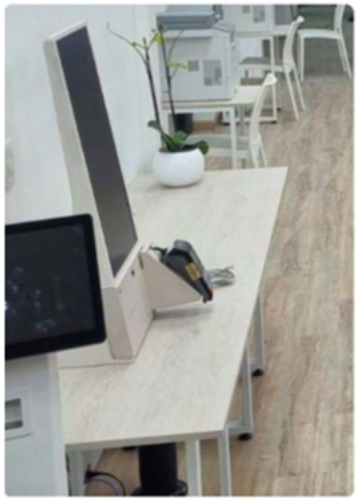


Nota: Las siglas que se mencionan se encuentran asociadas a las matrices de calidad aprobadas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

EC- Error crítico
ENC- Error no crítico



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 funcionamiento



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, físico 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 caracteristicas 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) dias 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 Secretaría 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, así 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 e l 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 anomalia, 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 Secretaría 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, así 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

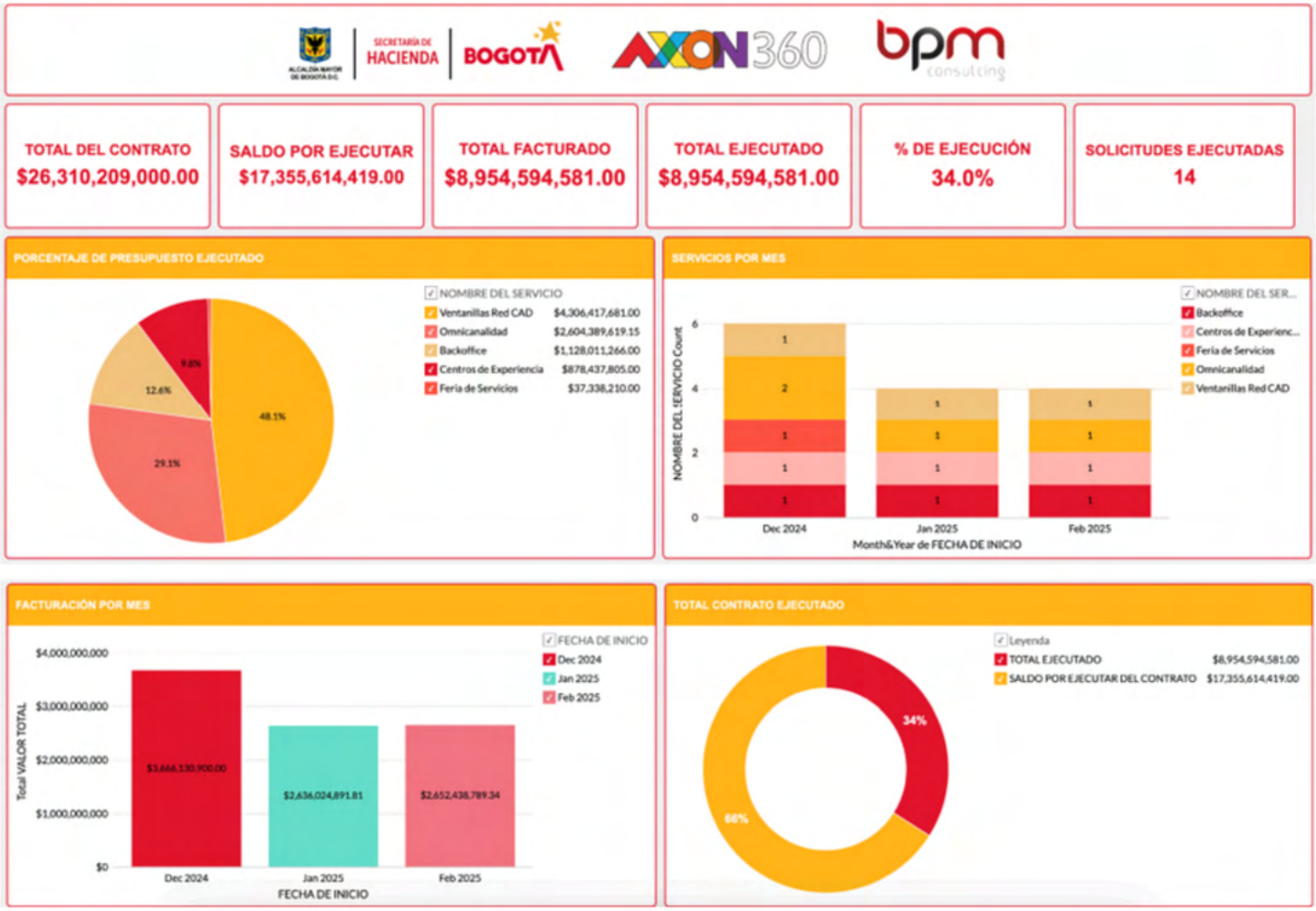


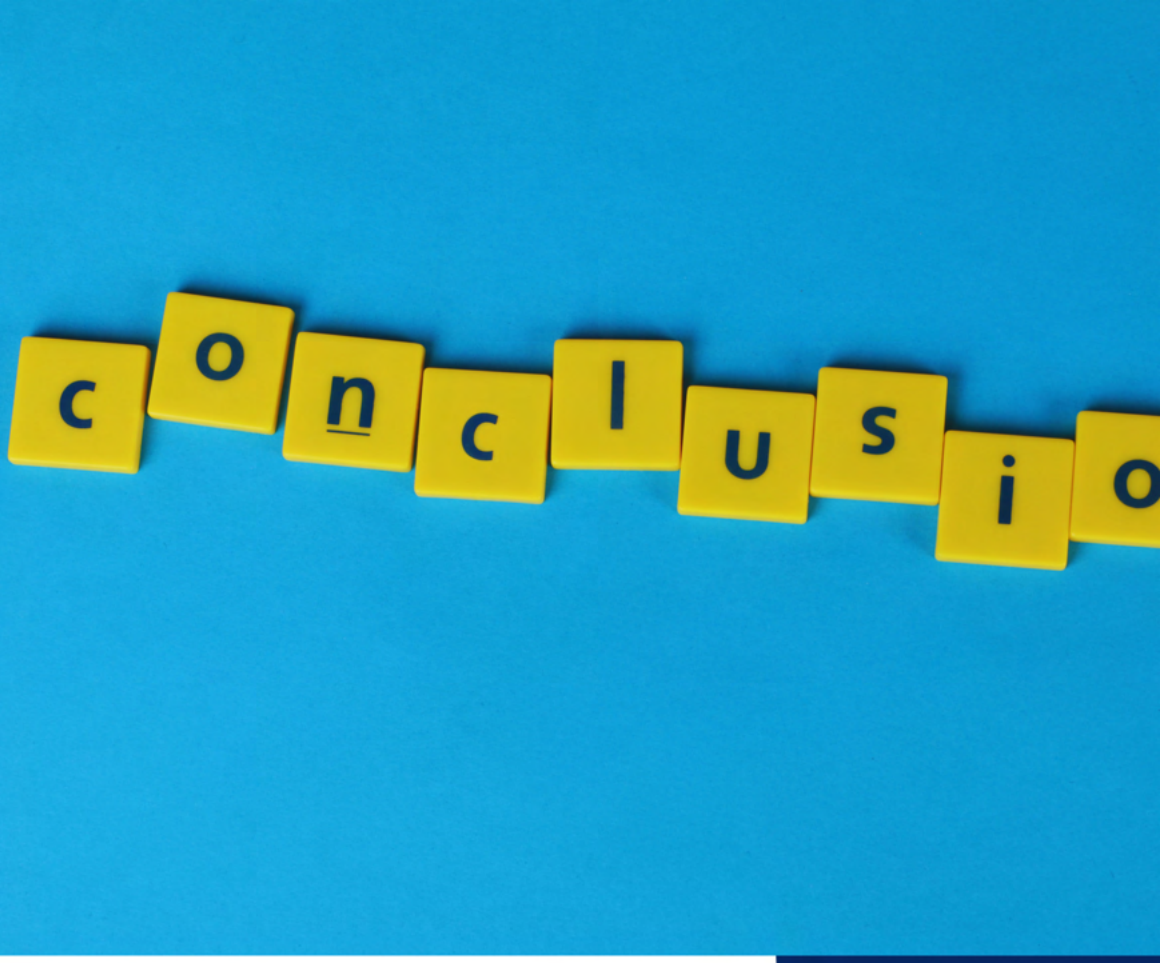
16. Ejecución presupuestal

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 febrero 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 41% 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 atendieron 49.081 contribuyentes de manera presencial en este perido, distribuidos entre Supercades con 44.834 contribuentes y Centros de Expereincia con 4.247 contrbuyentes.
- Se obtuvo un resultado de 90.22% de respuestas acertadas durante la evaluación aplicada al personal, en este periodo.
- La implementación de los quioscos de autoatención han logrado una mejor adopción por parte de los contribuyentes, se han venido familiarizando con el servicio y para el periodo en mención se atendieron 2.686 contribuyentes por este medio.

Recomendaciones:

- Continuamos con la implementación de estrategias para canalizar contribuyentes a centros con menor afluencia y evitar la sobrecarga en puntos como el SuperCADE CAD.
- Se está optimizando 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.
- Continuamos 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.



GRACIAS

AXON 360

bpm consulting

