UT AXON BPM - 2024

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

CUFE
4babf99caf310f7e14f35c864d57ba19e256814d62a7b21c7ea9d70a35620fd0a81d1499a510fdafae7021df02cd978c

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
UTAB - 8

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 02/09/2025
FECHA DE VENCIMIENTO: 02/10/2025
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 02/09/2025 07:58 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 241031_072025
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	%IVA	IVA	Total
1	Sistema de asignación de turnos Avanzado	2.00	3,935,372.25	7,870,744.50	19	1,495,441.46	9,366,185.96
2	Pantallas de alto contraste	3.00	357,680.00	1,073,040.00	19	203,877.60	1,276,917.60
3	Quiosco virtual de auto consulta	11.00	5,202,352.00	57,225,872.00	19	10,872,915.68	68,098,787.68
4	Canal Dedicado entre puntos	5.00	2,828,907.56	14,144,537.80	19	2,687,462.18	16,831,999.98
5	Licencia Analitica de datos	9.00	138,126.89	1,243,142.01	19	236,196.98	1,479,338.99
6	Jefe de operaciones de servicio	5.00	9,724,369.75	48,621,848.74	19	9,238,151.26	57,860,000.00
7	Coordinador	3.00	9,724,369.75	29,173,109.24	19	5,542,890.76	34,716,000.00
8	Supervisor de Servicios	12.00	9,724,369.75	116,692,436.98	19	22,171,563.03	138,864,000.00
9	Lider de Calidad	9.00	9,724,369.75	87,519,327.73	19	16,628,672.27	104,148,000.00
10	Minero de Datos	6.00	9,724,369.75	58,346,218.49	19	11,085,781.51	69,432,000.00
11	Agente profesional especializado con puesto de trabajo	9.00	9,724,369.75	87,519,327.73	19	16,628,672.27	104,148,000.00
12	Agente profesional con puesto de trabajo	69.00	9,236,394.12	637,311,194.28	19	121,089,126.91	758,400,321.19
13	Agente Técnico con puesto de trabajo	34.00	7,691,064.71	261,496,200.14	19	49,684,278.03	311,180,478.17
14	Agente general con puesto de trabajo	80.00	7,373,295.80	589,863,664.00	19	112,074,096.16	701,937,760.16
15	Agente general con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)	68.00	8,298,483.19	564,296,856.92	19	107,216,402.81	671,513,259.73
16	Mensajeria Telefonica (Omnicanalidad)	24,759.00	6.18	153,117.08	19	29,092.25	182,209.33
17	Mensajeria Mailing (Omnicanalidad)	1,858,081.00	3.54	6,573,518.96	19	1,248,968.60	7,822,487.56
18	Llamadas	50,935.00	38.90	1,981,371.50	19	376,460.59	2,357,832.09

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	2,571,105,528.11	19%	488,510,050.34

Subtotal Precio Unitario:	**2,571,105,528.11**
Subtotal Base Gravable:	**2,571,105,528.11**
IVA:	**488,510,050.34**
Total Impuestos:	**488,510,050.34**
Total + Impuestos:	**3,059,615,578.45**
Valor Total:	**3,059,615,578.45**

TRES MIL CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS QUINCE MIL QUINIENTOS SETENTA Y OCHO CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS - Moneda: (COP - Peso Colombiano)

Información Adicional:
Factura Julio 2025 SDH
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

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

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

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

EL SUSCRITO CONTADOR DE LA UT AXON BPM 2024,
BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO, CERTIFICA QUE:

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

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

La presente certificación se expide a solicitud del interesado el día 26 del mes de agosto de 2025.

Cordialmente,



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

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

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

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

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

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

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

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

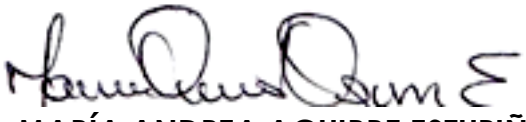
Certificado de pago aportes parafiscales y sistema general de seguridad social integral

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

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

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

La presente certificación se expide a solicitud del interesado el día 01 del mes de septiembre de 2025.



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



INFORME FINAL CALIDAD

JULIO-2025

UT AXON BPM - 2024

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Equipo de calidad - UT

CANAL PRESENCIAL



Ricardo Zamora



Carol Palacios

CANAL OMINCANALIDAD



Juliana Galeano



Rosa Estrada



María Paula Moreno

CANAL BACKOFICCE



Katerine Campaña



Libia Chitiva



Katerine Campaña

CANAL COBRO TELÉFONICO



Yazmin Pedraza

CANAL COBRO TELÉFONICO



Andrés Aldana

Diccionario de conceptos

Error crítico de usuario final (ECUF): se refiere a una acción realizada por el asesor y que afecta directamente al ciudadano y/o contribuyente. (ejemplos: información incompleta o errada, direccionamiento errado, falta de amabilidad y/ empatía, etc).

Error crítico de negocio (ECN): se refiere a una acción realizada por el asesor y que afecta internamente la operación (ejemplos: ocupar el canal indebidamente, registrar información en los aplicativos de forma errada o incompleta, clasificar la consulta no acorde a la petición del ciudadano y/o contribuyente.

Fórmula cálculo error crítico usuario final: (número de monitoreos realizados - Cantidad de afectaciones error crítico usuario final) / número de monitoreos realizados.

Fórmula cálculo error crítico de negocio: (número de monitoreos realizados - Cantidad de afectaciones error crítico negocio) / número de monitoreos realizados .

Resumen monitoreos

Durante julio el equipo de calidad realizó 1406 monitoreos en total de 1267 proyectados, con ello nuestro cumplimiento estuvo sobre el 86%; a continuación se relaciona al detalle la información:

LIDER DE CALIDAD	COBRO/TELEFÓNICO	BACKOFFICE/COBRO	PRESENCIAL	WHATSAPP	CONCESIONARIOS	VIDEOLLAMADA	REDES SOCIALES	TELEFÓNICO	CHATBOT NOVHA	TOTAL MUESTRAS REALIZADAS	META MUESTRAS	% DE PARTICIPACIÓN
Jazmin Pedraza	221	-	-	-	-	-	-	-	-	221	217	102%
Carol Palacios	-	-	191	-	-	-	-	-	-	191	217	88%
Rosa Estrada	-	-	-	32	5	10	-	64	-	125	133	94%
Katherin Campaña	-	160	40	-	-	-	-	-	-	200	217	92%
Ricardo Zamora	-	-	-	-	-	-	-	-	-	190	217	88%
Maria Paula Moreno	-	-	-	32	2	3	7	33	36	113	133	85%
Juliana Galeano	-	-	-	30	-	12	16	32	6	82	133	62%
Andres Aldana			-	-	-	-	-	-	-	221	217	102%
Libia Chitiva	-	63	-	-	-	-	-	-	-	63	100	63%
Total auditorias	221	223	231	94	7	25	23	129	42	1406	1267	86%

Desempeño de Canales – Indicadores ECUF y ECN

CANAL	TOTAL DE MONITOREOS	Cantidad de afectaciones Error crítico de usuario final	Error crítico de usuario final	Cantidad de afectaciones Error crítico de usuario Negocio	Error Crítico de Negocio.
Presencial	421	3	99%	15	96%
BackOffice	160	7	96%	2	99%
Cobro -telefónico	221	3	99%	3	99%
Teléfonico	129	21	84%	20	84%
Whatsaap	94	11	88%	2	98%
BOT NOVHA	42	-	-	-	-
Videollamada	25	1	96%	2	92%
Redes Sociales	23	0	100%	2	91%
Concesionarios	7	0	100%	0	100%

Durante el periodo evaluado, nuestros canales alcanzaron los umbrales establecidos tanto para:

- ✅ **ECUF** (Error Crítico de Usuario Final)
- ✅ **ECN** (Error Crítico de Negocio)

Esto refleja un **desempeño general positivo**.

📞 Oportunidades de Mejora – Canal Telefónico

Se identifican áreas de mejora en el canal **PBX**, con un indicador ECUF que cerró sobre el **84%**.
📌 Estos resultados están asociados a hallazgos relacionados con la necesidad de fortalecer:

- 🕒 **Horarios de atención.**
- ❓ **Aplicación adecuada de preguntas filtro.**
- 🗣️ **Claridad en la comunicación con el usuario**

🚀 Acciones y Compromisos

Estamos implementando acciones de mejora orientadas a reforzar estos aspectos, con el objetivo de:

- 🌟 Optimizar la experiencia del usuario
- 📈 Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecido.





Monitoreos Presencial

En el mes de Julio, se realizaron un total de 421 monitoreos en el canal presencial, obteniendo un error crítico de usuario al 99% y de negocio al 96%.

NOTAS CANAL PRESENCIAL							
CANTIDAD AGENTES EVALUADOS	CANT MONITOREOS	CANT ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	%ECUF	CANT ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	%ECN	CANT ERRORES NO CRÍTICOS	PRECISIÓN DE ERROR NO CRITICO
84	421	3	99,3%	17	96%	44	98%

TIPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Monitoreo al Lado	353	83,8%
Monitoreo Remoto	68	16,2%
Total general	**421**	**100,0%**

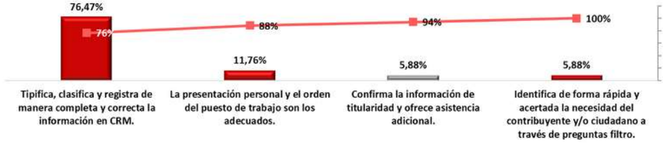
OFICINA	CANT MONITOREOS	CANT ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	%ECUF	CANT ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	%ECN	CANT ERRORES NO CRÍTICOS	PRECISIÓN DE ERROR NO CRITICO
SuperCade CAD	158	2	99%	15	91%	22	98%
SuperCade Suba	52	0	100%	0	100%	4	99%
SuperCade Bosa	47	0	100%	0	100%	2	99%
Centro de experiencia 114	43	0	100%	2	95%	7	100%
SuperCade 20 de Julio	37	0	100%	0	100%	0	98%
Centro de experiencia plaza de las Américas	29	1	97%	0	100%	5	99%
SuperCade Calle 13	21	0	100%	0	100%	1	99%
SuperCade Manitas	20	0	100%	0	100%	1	98%
SuperCade Engativá	14	0	100%	0	100%	2	82%
TOTAL	**421**	**3**	**99%**	**17**	**96%**	**44**	**98%**





Pareto Canal presencial

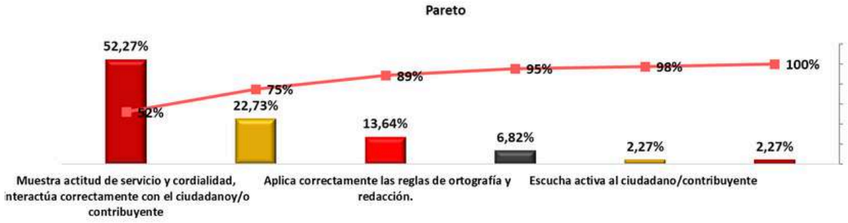
ATRIBUTO	CANTIDAD	%	PARETO
Tipifica, clasifica y registra de manera completa y correcta la información en CRM.	13	76,47%	76%
La presentación personal y el orden del puesto de trabajo son los adecuados.	2	11,76%	88%
Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional.	1	5,88%	94%
Identifica de forma rápida y acertada la necesidad del contribuyente y/o ciudadano a través de preguntas filtro.	1	5,88%	100%
Total general	**17**	**100,00%**	



PARETO			ECUF
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**	**PARETO**
Brinda la información y/o direccionamiento correcto y completo, acorde con las políticas del proceso	3	75,00%	75%
Total general	**4**	**100,00%**	



PARETO			ENC
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**	**PARETO**
Muestra actitud de servicio y cordialidad, interactúa correctamente con el ciudadanoy/o contribuyente	23	52,27%	52%
Utiliza guiones establecidos	10	22,73%	75%
Aplica correctamente las reglas de ortografía y redacción.	6	13,64%	89%
Gestiona los requerimientos con calidad y tiempo óptimo.	3	6,82%	95%
Escucha activa al ciudadano/contribuyente	1	2,27%	98%
Uso del tiempo adecuado	1	2,27%	100%
Total general	**44**	**100,00%**	







Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Usuario Final

ítem	Agente	Cantidad.	Participación
⊙Brinda la información y/o direccionamiento correcto y completo, acor		3	100,00%
	Gustavo Adolfo Ocando Sandrea	1	33,33%
	Eliecer Bermudez Gamez	1	33,33%
	Ingrid Veronica Sarchi Argoty	1	33,33%
Total general		3	100,00%

Error crítico de Negocio

ítem	Agente	Cantidad.	Participación
⊙Tipifica, clasifica y registra de manera completa y correcta la información		13	76,47%
	Ana Sofia Moreno Valderrama	2	11,76%
	Michelle Alexandra Sierra Castillo	1	5,88%
	Angie Paola Cacais Tola	1	5,88%
	Eliana Yamile Sanchez Paez	1	5,88%
	Yesid Orlando Martinez Cardenas	1	5,88%
	Diana Patricia Cortes Casallas	1	5,88%
	Clara Yaneth Molina Romero	1	5,88%
	Marilyn Dayanna Gomez Martinez	1	5,88%
	Ana Yeraldin Suarez Rozo	1	5,88%
	Maria Paula Pava Buitrago	1	5,88%
	Nubia Marcela Casilimas Acosta	1	5,88%
	Jessica Viviana Guevara Martinez	1	5,88%
⊙Identifica de forma rápida y acertada la necesidad del contribuyente y/o		1	5,88%
	Laura Sofia Soriano Parra	1	5,88%
⊙La presentación personal y el orden del puesto de trabajo son los adecua		2	11,76%
	Julian Andres Blanco Ramirez	1	5,88%
	Edgar Eduardo Muñoz Lopez	1	5,88%
⊙Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional.		1	5,88%
	Michael Stiward Ramirez Higuera	1	5,88%
Total general		17	100,00%



Se identifican errores críticos por falta de conocimiento y concentración en la gestión realizada.





Recurrencia trimestral por errores críticos

Agente	Mes	Cantidad Errores
Ana Yeraldin Suarez Rozo	Mayo-Julio	2
Anderson Smith Godoy Cañon	Mayo-Junio	2
Angie Paola Cacais Tola	Mayo-Julio	2
Daniel Andres Paez Quiñones	Mayo-Junio	2
Ingrid Veronica Sarchi Argoty	Mayo-Julio	4
Jessica Viviana Guevara Martinez	Mayo-Julio	2
Jose Styvens Lievano Carvajal	Mayo-Junio	2
Laura Sofia Soriano Parra	Junio-Julio	2
Juan Camilo Ortiz Marin	Mayo-Junio	3
Danna Gabriela Diaz Cardenas	Mayo-Junio	2
Michael Stiward Ramirez Higuera	Junio-Julio	2



Recurrencia: Se refiere a aquel agente que comete diferentes errores en el último trimestre en cualquiera de las atenciones y su nota es menor o igual al 85% .

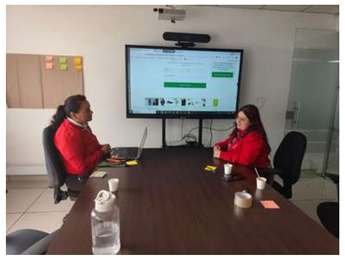


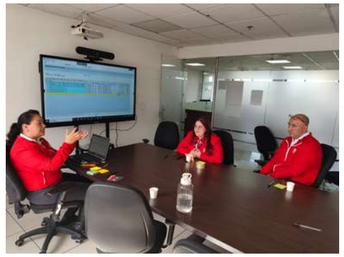


PLANES DE ACCIÓN

1 Tips informativos canal presencial

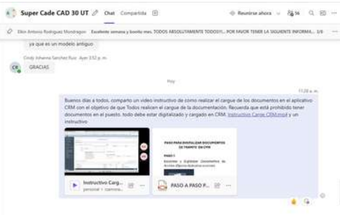
Con el fin de brindar buenas prácticas en todo el canal, se enviaron tips informativos sobre tipificación, buenas prácticas y consejos para la gestión





2 Cliente Incongnito

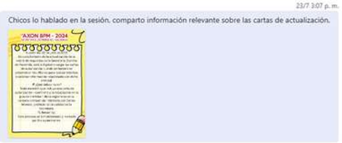
Se elaboró esta actividad con el fin de encontrar oportunidades de mejora en protocolos y producto en los pntos de atenci+on presencial.





3 Apoyo en Piso

Se apoyó a los agentes con casos críticos de manejo dificil con contribuyente, solicitudes remitidas a funcionarios directos de la oficina de gestión del servicio.





4 Infografias

Infografías en canva con información importante del producto tributario y socializado en pre turnos y pos turnos.







Alertas operativas



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

Alertas

- Se evidencian falencias en registro y detalle de observaciones en el tipificador.
- Omiten analizar de manera correcta estados de cuenta, correspondientes a temas en aplicaciones de pago.

Acciones correctivas

- Se realizan las respectivas retroalimentación de manera presencial y remota, respecto a los monitoreos con afectaciones realizadas.
- Se incluye formato de retroalimentación para seguimiento interno de calidad.
- PDA mes vencido con los aspectos a mejorar encontrados en los monitoreos realizados.





UT AXON BPM - 2024 SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	PROCESO	CALIDAD OPERATIVA				
	RESPONSABLE	LIDER DE CALIDAD				
	FORMATO DE RETROALIMENTACIÓN	5W + 1H				
FECHA DEL MONITOREO	1/04/2025		ASPECTO A MEJORAR			
EJECUTOR DEL MONITOREO	Carol Daniela Palacios		QUE INMEDIATO DEL AGENTE			
AGENTE			FECHA DE COMPROMISO	5/04/2025		
OBJETIVO A ALCANZAR	85,0%					
IDENTIFICACION DEL PROBLEMA			DATOS Y HECHOS			
La oportunidad de mejora encontrada			"Detalle de la sesión"			
QUE	QUIEN	COMO	DONDE	CUANDO	PORQUE	STATUS
Retroalimentación de manera inmediata del aspecto a mejorar	Líder de calidad Carol Daniela Palacios	Retroalimentación verbal	Modulo del asesor	Momento en que se retire el contribuyente	*Motivo de la retro*	Cerrado



Monitoreos Telefónico

Durante el mes de julio se llevaron a cabo 129 monitoreos aleatorios en el canal telefónico.

Los resultados obtenidos evidencian un 84 % de precisión en la identificación de errores críticos del usuario final (%ECUF), manteniéndose este indicador estable en comparación con el mes anterior.
Asimismo, el indicador correspondiente a errores críticos de negocio (%ECN) alcanzó un 85 %, reflejando un comportamiento equivalente al registrado en el periodo previo.

Novedades:

- La agente Maria Vanessa Malagón, quedó con 1(uno) monitoreo en el mes, debido a inicia su licencia de maternidad.
- La agente Carmen Liliana Marmolejo, quedó con 3(tres) monitoreos en el mes, debido a inicia su licencia de maternidad.
- El agente Sebastián David Romero, quedó con 1(uno) monitoreo en el mes, para el canal telefónico, ya que cuenta con monitoreos en el canal de concesionarios, debido a que realiza apoyo en este canal.

Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	% ECN
Oscar Julian Contreras Avendaño	4	95%	0	0	100%	100%
Irlen Andrea Romero Rojas	4	94%	1	2	75%	50%
John Anderson Jimenez Rodriguez	4	99%	1	0	75%	100%
Deisy Alejandra Quiñones Uribe	4	100%	0	2	100%	50%
Alejandro. Arciniegas Morales.	4	97%	0	1	100%	75%
Javier David Estupiñán Ramírez	4	99%	0	1	100%	75%
Juan Sebastian Manrique Benitez	4	98%	0	0	100%	100%
Jhon Edison Guaje Atara	4	95%	1	1	75%	75%
Heidy Julieth Villamarin Camargo	4	98%	1	0	75%	100%
Juan Diego Sandoval Cortazar	4	100%	1	0	75%	100%
Andres Felipe Villafañe Mendoza	4	94%	2	2	50%	50%
Juana Valentina Ávila Castillo	4	98%	0	1	100%	75%
Dilme Vinele Florez Martinez	4	100%	1	1	75%	75%
Karin Ester Canoles Martinez	4	100%	0	0	100%	100%
Martha Liliana Torrres	4	98%	1	0	75%	100%
Laura Ximena Avellaneda Villamil	4	99%	0	0	100%	100%
Duvan Stiven Espinel Gomez	4	99%	0	0	100%	100%
Mayi Yurany Pineda Alvarado	4	100%	0	1	100%	75%

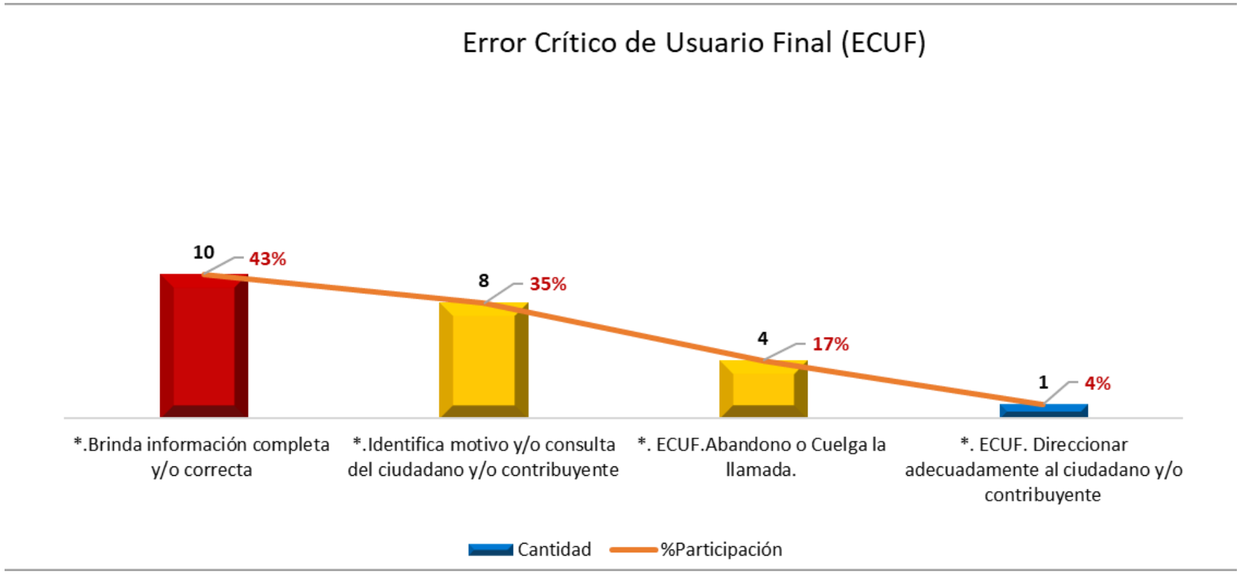
Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	% ECN
Loraine Valentina Ayala Tapias	4	92%	2	1	50%	75%
Raul Alberto Betancurt Roldan	4	97%	0	1	100%	75%
Yenci Natalia Rincon Hincapie	4	99%	1	1	75%	75%
Sebastian Gambasica Liberato	4	98%	1	0	75%	100%
Johanna Andrea Barrera Niño	4	95%	1	0	75%	100%
Viviana Rodriguez Losada	4	94%	0	1	100%	75%
Paula Catalina Garcia Toquica	4	93%	1	0	75%	100%
Yurley Katherine Fuentes Vargas	4	100%	1	0	75%	100%
John Eduarw Gonzalez Rodríguez	4	100%	0	1	100%	75%
Johana Alexandra Ruiz Bonilla	4	100%	0	0	100%	100%
Sergio Eduardo Mogollón	4	98%	1	0	75%	100%
Fabian Ceballos Moncada	4	98%	3	1	25%	75%
Luz Vanessa Rios Leguizamo	4	99%	0	0	100%	100%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	3	90%	0	1	100%	67%
María Vanessa Malagon	1	100%	1	1	0%	0%
Sebastian David Romero Rincon	1	97%	0	0	100%	100%
Total general	**129**	**97%**	**21**	**20**	**84%**	**84%**



Paretos Canal Telefónico

Error crítico de Usuario Final

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*.Brinda información completa y/o correcta	10	43%	43%
*.Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	8	35%	78%
*. ECUF.Abandono o Cuelga la llamada.	4	17%	96%
*. ECUF. Direccionar adecuadamente al ciudadano y/o contribuyente	1	4%	100%
Total General	**23**	**100%**	



Durante el proceso de monitoreo realizado en julio, se identificaron **23 errores críticos** relacionados con el usuario final, lo que representa el **17,83 %** del total de **129 atenciones evaluadas**.

🧩 Categorías de Hallazgos

📌 Información incompleta o incorrecta

- 💳 Omisión en la explicación detallada sobre los **medios de pago disponibles**.
- 🚫 Falta de acompañamiento completo en consultas, como la **validación del ROP de años anteriores**.
- 📄 Omisión en la indicación de la **documentación requerida** para trámites por canales virtuales, según el tipo de solicitud.
- 🕒 Ausencia de información sobre los **horarios de atención** de los canales virtuales.

❓ Preguntas filtro no aplicadas

- 🏘️ No se verificó si el **predio se encuentra ubicado en Bogotá**.
- 🚗 No se confirmó si el **vehículo está matriculado en Bogotá**.

🛠️ Acciones Correctivas Implementadas

- 🗣️ **Retroalimentaciones personalizadas**, enfocadas en los hallazgos específicos.
- 🚨 **Activación de alertas tempranas** para prevenir reincidencias.
- 👷 **Acompañamiento operativo en piso** para reforzar la correcta aplicación de los protocolos.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Usuario Final

En las siguientes gráficas se observará el % de participación de cada agente teniendo en cuenta la cantidad de afectaciones obtenidas respecto a los diferentes ítems de Error Crítico de Usuario final del mes de julio.

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF. Brinda información completa y/o correcta	Fabian Ceballos Moncada	2	20%
	Jhon Edison Guaje Atara	1	10%
	Johanna Andrea Barrera Niño	1	10%
	Sebastian Gambasica Liberato	1	10%
	Loraine Valentina Ayala Tapias	1	10%
	Yurley Katherine Fuentes Vargas	1	10%
	Sergio Eduardo Mogollón	1	10%
	Irlen Andrea Romero Rojas	1	10%
	Yenci Natalia Rincon Hincapie	1	10%
Total General		10	100%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Abandono o Cuelga la llamada	Yenci Natalia Rincon Hincapie	1	25%
	Fabian Ceballos Moncada	1	25%
	Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	25%
	Loraine Valentina Ayala Tapias	1	25%
Total General		4	100%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF. Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	María Vanessa Malagon	1	13%
	Dilme Vinele Florez Martinez	1	13%
	Fabian Ceballos Moncada	1	13%
	Juan Diego Sandoval Cortazar	1	13%
	John Anderson Jimenez Rodriguez	1	13%
	Martha Liliana Torrres	1	13%
	Heidy Julieth Villamarin Camargo	1	13%
	Paula Catalina Garcia Toquica	1	13%
Total General		8	100%

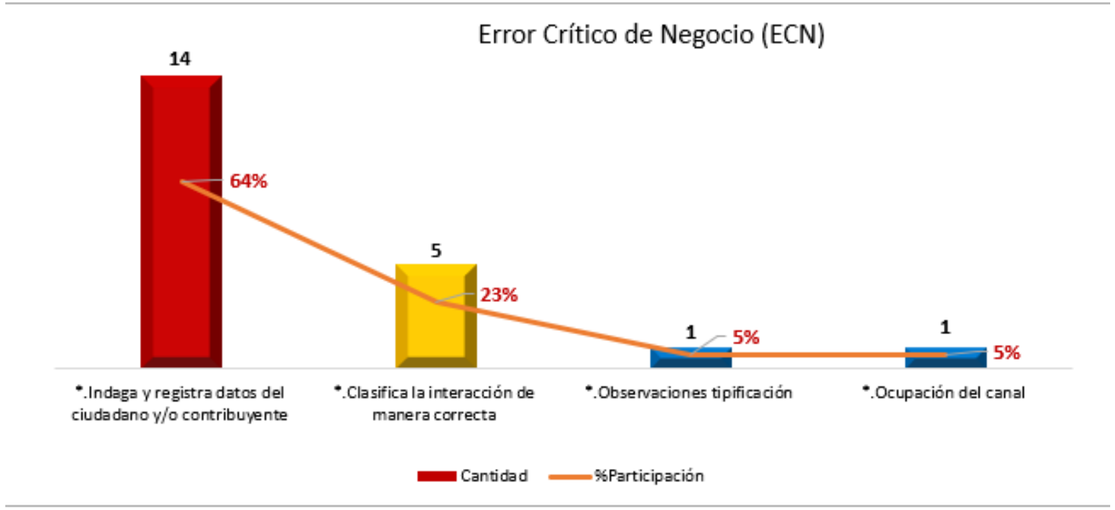
Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF. Direccionar adecuadamente al ciudadano y/o contribuyente	Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	100%
Total General		1	100%



Paretos Canal Telefónico

Error crítico de Negocio

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*.Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	14	64%	64%
*.Clasifica la interacción de manera correcta	5	23%	86%
*.Observaciones tipificación	1	5%	91%
*.Ocupación del canal	1	5%	95%
*.Ocupación del canal	1	5%	100%
Total General	**22**	**100%**	



Durante el mes de julio se identificaron 22 errores críticos relacionados con negocio, lo que representa el 17,05 % del total de 129 monitoreos realizados.

🧩 Categorías de Hallazgos

🗂️ 1. Indagación y Registro de Datos del Contribuyente

- 📝 Omisión en el registro adecuado de la información suministrada por el contribuyente, especialmente en los campos de correo electrónico y número de contacto dentro de la herramienta Ucontact.
- ⚠️ Esta deficiencia afecta la trazabilidad y la efectividad en el seguimiento de los casos
-

🏷️ 2. Clasificación de la Interacción

- 🔄 Inconsistencias en la asignación de los niveles de atención (Nivel 1, 2 y 3) en Ucontact, no alineadas con el requerimiento inicial del contribuyente.
- 📉 Una clasificación incorrecta compromete la precisión del registro y dificulta la gestión eficiente de la solicitud.
-

🛠️ Acciones Correctivas Implementadas

- 🗣️ Retroalimentaciones personalizadas, orientadas a los errores identificados.
- 🚨 Activación de alertas tempranas para prevenir reincidencias.
- 👷 Acompañamiento operativo en piso para reforzar el cumplimiento de los protocolos establecidos.
- 🗣️ Refuerzo sobre la importancia del parafraseo como técnica para validar la comprensión del requerimiento del contribuyente.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Negocio

En las siguientes gráficas se observará el % de participación de cada agente teniendo en cuenta la cantidad de afectaciones obtenidas respecto a los diferentes ítems de Error Crítico de Negocio del mes de julio.

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECN.Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	Irlen Andrea Romero Rojas	2	14%
	Andres Felipe Villafañe Mendoza	2	14%
	Carmen Liliana Marmolejo Rojas	1	7%
	María Vanessa Malagon	1	7%
	Jhon Edison Guaje Atara	1	7%
	Juana Valentina Ávila Castillo	1	7%
	Loraine Valentina Ayala Tapias	1	7%
	Fabian Ceballos Moncada	1	7%
	Viviana Rodriguez Losada	1	7%
	Yenci Natalia Rincon Hincapie	1	7%
	Deisy Alejandra Quiñones Uribe	1	7%
	John Endward Gonzalez Rodriguez	1	7%
Total General		14	100%

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECN.Clasifica la interacción de manera correcta	Alejandro Arciniegas Morales	1	20%
	Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	20%
	Mayi Yurany Pineda Alvarado	1	20%
	Deisy Alejandra Quiñones Uribe	1	20%
	Viviana Rodriguez Losada	1	20%
Total General		5	100%

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECN.Ocupación del canal	Javier David Estupiñán Ramírez	1	100%
Total General		1	100%

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECN.Observaciones tipificación	Dilme Vinele Florez Martinez	1	100%
Total General		1	100%

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECNProceso preguntas de seguridad	Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	100%
Total General		1	100%

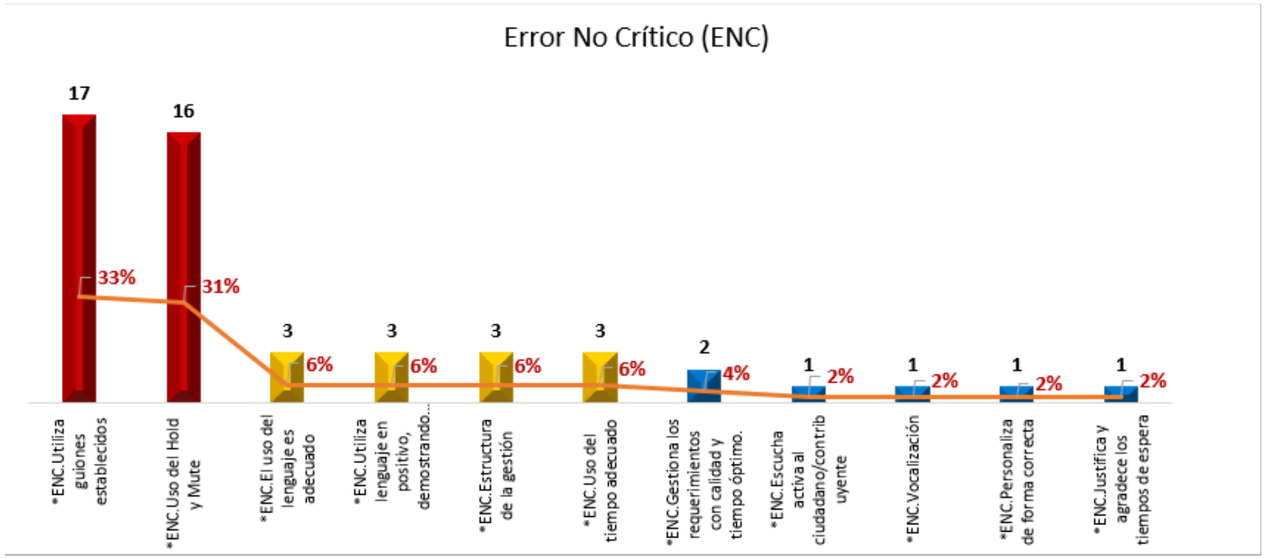


Paretos Canal Telefónico

Error no crítico

Error No Crítico	Cantidad.	Participación
ENC.Utiliza guiones establecidos	17	33%
ENC.Uso del Hold y Mute	16	31%
NC.El uso del lenguaje es adecuado y evita emitir ruidos inadecuados	3	6%
ENC.Utiliza lenguaje en positivo, demostrando empatía con el ciudadano y/o contribuyente	3	6%
ENC.Estructura de la gestión	3	6%
ENC.Uso del tiempo adecuado	3	6%

Error No Crítico	Cantidad.	Participación
ENC.Gestiona los requerimientos con calidad y tiempo óptimo.	2	4%
ENC.Escucha activa al ciudadano/contribuyente	1	2%
ENC.Vocalización	1	2%
ENC.Personaliza de forma correcta	1	2%
ENC.Justifica y agradece los tiempos de espera y evita tiempos vacios	1	2%
Total general	51	100%



Durante el mes de julio se identificaron 51 errores no críticos, lo que representa el 39,53 % del total de 129 monitoreos realizados:

🧩 Categorías de Hallazgos

📋 Uso de Guiones Establecidos

- 📄 No se utilizó adecuadamente el guion para explicar al contribuyente el motivo por el cual debe realizar su solicitud a través de los canales virtuales.
- ❌ Se omitió la pregunta de cierre, que permite verificar si la información fue clara o si hay algo más en lo que se le pueda apoyar.
- 💰 No se incluyó el guion correspondiente al aporte voluntario, parte fundamental del proceso de atención.

🔇 Uso del Hold y Mute

- ⏱️ Se excedió el tiempo máximo de dos minutos para retomar la interacción, afectando la continuidad y calidad del servicio.
- ⚠️ Al utilizar las funciones de Hold y Mute, no se cumplió con el protocolo establecido.

🛠️ Acciones Correctivas Implementadas

- 🗣️ Retroalimentaciones presenciales y virtuales, enfocadas en los ítems más afectados.
- 🚨 Activación de alertas tempranas para prevenir reincidencias.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error No Crítico

En las siguientes gráficas se observará el % de participación de cada agente teniendo en cuenta la cantidad de afectaciones obtenidas respecto a los diferentes ítems de Error No Crítico del mes de julio.

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Utiliza guiones establecidos	Carmen Liliana Marmolejo Rojas	3	18%
	Oscar Julian Contreras Avendaño	2	12%
	Loraine Valentina Ayala Tapias	2	12%
	Irlen Andrea Romero Rojas	2	12%
	Viviana Rodriguez Losada	2	12%
	Paula Catalina Garcia Toquica	1	6%
	Raul Alberto Betancurt Roldan	1	6%
	Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	6%
	Heidy Julieth Villamarin Camargo	1	6%
	Juan Sebastian Manrique Benitez	1	6%
	Juana Valentina Ávila Castillo	1	6%
Total General		17	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del Hold y Mute	Andres Felipe Villafañe Mendoza	2	13%
	Loraine Valentina Ayala Tapias	2	13%
	Javier David Estupiñán Ramírez	2	13%
	Alejandro Arciniegas Morales	1	6%
	Duvan Stiven Espinel Gomez	1	6%
	Laura Ximena Avellaneda Villamil	1	6%
	Raul Alberto Betancurt Roldan	1	6%
	Viviana Rodriguez Losada	1	6%
	Sebastian David Romero Rincon	1	6%
	Jhon Edison Guaje Atara	1	6%
	Yenci Natalia Rincon Hincapie	1	6%
	Johanna Andrea Barrera Niño	1	6%
	John Anderson Jimenez Rodriguez	1	6%
Total General		16	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.El uso del lenguaje es adecuado y evita emitir ruidos inadecuados	Fabian Ceballos Moncada	1	33%
	Sergio Eduardo Mogollón	1	33%
	Jhon Edison Guaje Atara	1	33%
Total General		3	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Utiliza lenguaje en positivo, demostrando empatía con el ciudadano	Johanna Andrea Barrera Niño	1	33%
	Sebastian Gambasica Liberato	1	33%
	Martha Liliana Torrres	1	33%
Total General		3	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Estructura de la gestión	Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	33%
	Paula Catalina Garcia Toquica	1	33%
	Irlen Andrea Romero Rojas	1	33%
Total General		3	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del tiempo adecuado	Alejandro Arciniegas Morales	1	33%
	Paula Catalina Garcia Toquica	1	33%
	Jhon Edison Guaje Atara	1	33%
Total General		3	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Gestiona los requerimientos con	Paula Catalina Garcia Toquica	1	50%
	Loraine Valentina Ayala Tapias	1	50%
Total General		2	100%



Recurrencia Canal Telefónico

AGENTE	MES / NOTA		
	MAYO	JUNIO	JULIO
Sebastian Gambasica Liberato	75%	75%	75%
Juana Valentina Ávila Castillo	83%	50%	75%
Juan Diego Sandoval Cortazar	83%	75%	75%
Jhon Edison Guaje Atara	67%	50%	75%
Yenci Natalia Rincon Hincapie	80%	75%	75%
Heidy Julieth Villamarin Camargo	60%	75%	75%

AGENTE	MES / NOTA		
	MAYO	JUNIO	JULIO
John Eduarw Gonzalez Rodríguez	0%	75%	75%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	50%	0%	67%
Deisy Alejandra Quiñones Uribe	50%	50%	50%
Loraine Valentina Ayala Tapias	50%	50%	50%
Andres Felipe Villafañe Mendoza	40%	75%	25%

Nota: Agentes con nota menor al 85% en el último trimestre



Recurrencia: Se refiere a aquel agente que comete diferentes errores en el último trimestre en cualquiera de las atenciones y su nota es menor o igual al 85% .



Reincidencia Canal Telefónico

Error crítico de Usuario Final

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Loraine Valentina Ayala Tapias	ECUF. Brinda información completa y/o correcta	0	1	1

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Fabian Ceballos Moncada	ECUF.Abandono o Cuelga la llamada	0	1	1

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Heidy Julieth Villamarin Camargo	ECUF. Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	0	1	1
Dilme Vinele Florez Martinez		0	1	1



¿Qué se ha realizado?

🎯 Iniciativas para Fortalecer la Calidad del Servicio
Con el objetivo de optimizar los procesos de atención y mejorar la experiencia del contribuyente, se han desarrollado iniciativas centradas en los siguientes ejes:

🤝 **1. Trato y Empatía hacia el Contribuyente**

- 💬 Promoción del uso de frases de amabilidad y cortesía que favorecen el acercamiento y la confianza con el ciudadano.
- 🎧 Realización de un taller de escucha activa, enfocado en sensibilizar al personal sobre la importancia del trato empático en cada interacción.
-

🛠️ **2. Uso Efectivo de Herramientas de Apoyo**

- 🌐 Incentivo al uso adecuado de recursos como Padlet, la página oficial de la Secretaría de Hacienda, y los instructivos operativos.
- 🎯 Objetivo: garantizar una orientación precisa y un servicio de alta calidad.
-

🔄 Implementación Transversal
📌 Estas acciones se implementaron de forma transversal en todos los canales de atención, en el marco de la estrategia de omnicanalidad, asegurando coherencia y consistencia en la experiencia del contribuyente.

Reincidencia: Se refiere a aquel agente que comete el mismo error varias veces durante el último trimestre en cualquiera de las atenciones.



Reincidencia Canal Telefónico

Error crítico de Negocio

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Juana Valentina Ávila Castillo	ECN.Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	0	1	1
Jhon Edison Guaje Atara		0	1	1
Andres Felipe Villafañe Mendoza		0	1	1

¿Qué se ha realizado?



🔁 Estrategias de Mejora Continua

Como parte de las acciones para fortalecer la calidad del servicio y optimizar el uso de los aplicativos institucionales, se ha reforzado de manera constante con los agentes la importancia del registro correcto de los datos.

🎙️ Actividad Pedagógica Innovadora
Para fortalecer esta competencia, se implementó una iniciativa creativa:
📻 Radionovela sobre Escritura y Registro de Información.

- ✍️ Orientada al refuerzo de escritura y uso adecuado de la digitación.
- 🎯 Enfocada en sensibilizar sobre la importancia de las buenas prácticas en el registro de información dentro de las herramientas operativas.
- 💡 Promueve la conciencia y precisión en el uso de los sistemas institucionales.

Reincidencia: Se refiere a aquel agente que comete el mismo error varias veces durante el último trimestre en cualquiera de las atenciones.



Reincidencia Canal Telefónico

Error No Crítico

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Jhon Edison Guaje Atara	ENC.Uso del Hold y Mute	0	1	1
Raul Alberto Betancurt Roldan		1	1	1
Viviana Rodriguez Losada		0	1	1
Andres Felipe Villafañe Mendoza		0	1	1

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Juana Valentina Ávila Castillo	ENC.Utiliza guiones establecidos	0	1	1
Andres Felipe Villafañe Mendoza		0	1	1
Loraine Valentina Ayala Tapias		0	1	1
Oscar Julian Contreras Avendaño		0	1	1



¿Qué se ha realizado?

Se han implementado procesos orientados a fortalecer los protocolos de atención al servicio, enfocados en los siguientes aspectos:

- Sesiones de coaching especializadas, dirigidas al uso adecuado de las funciones Hold y Mute, así como al cumplimiento del tiempo máximo establecido para retomar la interacción con el contribuyente, garantizando una experiencia fluida y respetuosa.
- Alertas y refuerzos operativos continuos, orientados a asegurar la correcta aplicación de los guiones establecidos para cada etapa de la atención: bienvenida, desarrollo y cierre de la interacción, promoviendo la coherencia y calidad en el servicio prestado.

Reincidencia: Se refiere a aquel agente que comete el mismo error varias veces durante el último trimestre en cualquiera de las atenciones.



Monitoreos Whatsaap

Durante el mes de julio se realizaron 94 monitoreos aleatorios en el canal de atención por WhatsApp. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

1. Errores críticos del usuario final (ECUF):

El indicador cerró en **88 %**, lo que representa una disminución de 5 puntos porcentuales respecto al mes anterior **(93 %).** Esta variación se atribuye a un incremento en los hallazgos relacionados con la atención brindada a los ciudadanos contribuyentes, específicamente en aspectos que no cumplen con los criterios establecidos para una atención efectiva.

2. Errores críticos de negocio (ECN)

El indicador alcanzó un **98 %**, reflejando un aumento de 3 puntos porcentuales frente al mes anterior **(95 %).** Esta mejora se relaciona principalmente con el cumplimiento en la clasificación adecuada de la interacción en Dynamics y la confirmación oportuna de los datos del contribuyente, lo que contribuye a una mayor precisión en la trazabilidad del servicio.

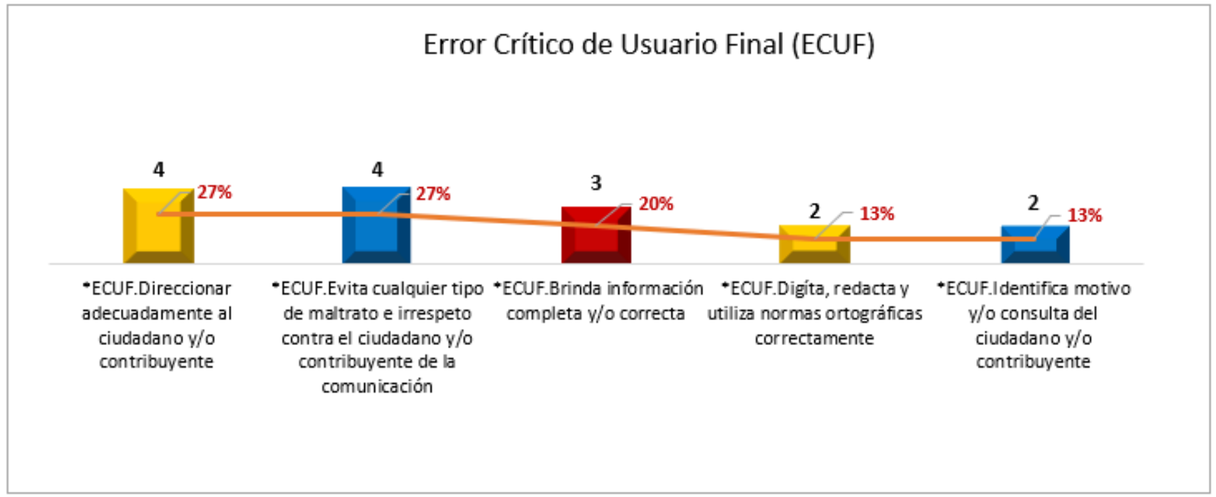
Agente	MONITOREO	%ENC	CANT. EC	CANT. EC	% ECU	%ECN
Angie Paola Guasca Prieto	4	93%	0	0	100%	100%
Paula Milena Chaves Pineda	4	88%	0	0	100%	100%
Deivid Antonio Huerfano Patiño	4	94%	0	0	100%	100%
Diana Alexandra Medina Villamil	4	89%	1	0	75%	100%
Karen Daniela Jiménez Arévalo	4	95%	0	1	100%	75%
Luis Miguel Lopez Garcia	4	94%	0	0	100%	100%
Jeny Patricia Saiz Saavedra	4	90%	0	0	100%	100%
Maira Alejandra Herreño Barrera	4	93%	0	0	100%	100%
Diana Isabel Campos Ñungo	4	98%	0	0	100%	100%
Alice Zharict Cabiativa Duarte	4	98%	0	0	100%	100%
Ximena Carolina Guillen Abello	4	100%	0	0	100%	100%
Jhoana Alexandra Bracho Martinez	4	100%	2	0	50%	100%
Yuri Paola Quintero López	4	93%	1	0	75%	100%
Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	4	89%	2	0	50%	100%
Deisy Cortes Morales	4	93%	0	0	100%	100%
Agente	MONITOREO	%ENC	CANT. EC	CANT. EC	% ECU	%ECN
Kevin Ibañez	4	100%	0	0	100%	100%
Ronald Garcia Benavides	4	95%	1	0	75%	100%
Nadia Catalina Pava Buitrago	4	98%	2	0	50%	100%
Tatiana Zapata Linares	4	88%	0	0	100%	100%
Lady Carolina Bueno Sanchez	4	89%	1	0	75%	100%
Maria Fernanda Palacios España	3	97%	0	0	100%	100%
Lina Yomara Alvarez Verdugo	3	93%	0	0	100%	100%
Angie Katherine Pinzón Bernal	3	100%	0	0	100%	100%
Jose Luis Leon Suarez	3	87%	1	1	67%	67%
Nicoold Brigittes Martinez Cruz	2	100%	0	0	100%	100%
Total general	**94**	**94%**	**11**	**2**	**88%**	**98%**



Paretos Canal WhatsApp

Error crítico de Usuario Final

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*ECUF.Direccionar adecuadamente al ciudadano y/o contribuyente	4	27%	27%
*ECUF.Evita cualquier tipo de maltrato e irrespeto contra el ciudadano y/o contribuyente de la comunicación	4	27%	53%
*ECUF.Brinda información completa y/o correcta	3	20%	73%
*ECUF.Digita, redacta y utiliza normas ortográficas correctamente	2	13%	87%
*ECUF.Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	2	13%	100%
Total General	15	100%	



Se identificaron **15** errores críticos de usuario final, representando el **15,96%** del total de **94** monitores, estos errores están agrupados de la siguiente forma:

- **Direccionar adecuadamente al ciudadano:** Se detectaron falencias al momento de realizar las consultas en el canal resolutivo, además de orientar al contribuyente de manera correcta como por ejemplo la omisión de estado de cuenta, la descarga de facturas de años anteriores.

- **Maltrato e irrespeto al contribuyente:** Se evidencio la necesidad de fortalecer la empatía, amabilidad y comprensión en la atención, sin que esto implique una limitación en el uso de plantillas o guiones establecidos.

- **Acciones Correctivas:** Retroalimentaciones personalizadas enfocadas en los hallazgos evidenciados - alertas tempranas para prevenir reincidentes - acompañamiento en piso dentro de la operación.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Usuario Final

En las siguientes gráficas se observará el % de participación de cada agente teniendo en cuenta la cantidad de afectaciones obtenidas respecto a los diferentes ítems de Error Crítico de Usuario final del mes de julio.

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Direccionar adecuadamente al ciudadano y/o contribuyente	Yuri Paola Quintero López	1	25%
	Nadia Catalina Pava Buitrago	1	25%
	Jhoana Alexandra Bracho	1	25%
	Jose Luis Leon Suarez	1	25%
Total General		4	100%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Evita cualquier tipo de maltrato e irrespeto contra el ciudadano y/o contribuyente de la comunicación	Jhoana Alexandra Bracho	2	50%
	Lady Carolina Bueno Sanchez	1	25%
	Yuri Paola Quintero López	1	25%
Total General		4	100%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Digíta, redacta y utiliza normas ortográficas correctamente	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	1	50%
	Lady Carolina Bueno Sanchez	1	50%
Total General		2	50%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	Nadia Catalina Pava Buitrago	1	50%
	Ronald Garcia Benavides	1	50%
Total General		2	50%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Brinda información completa y/o correcta	Diana Alexandra Medina Villamil	1	33%
	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	1	33%
	Lady Carolina Bueno Sanchez	1	33%
Total General		3	100%



Paretos Canal WhatsApp

Error crítico de Negocio

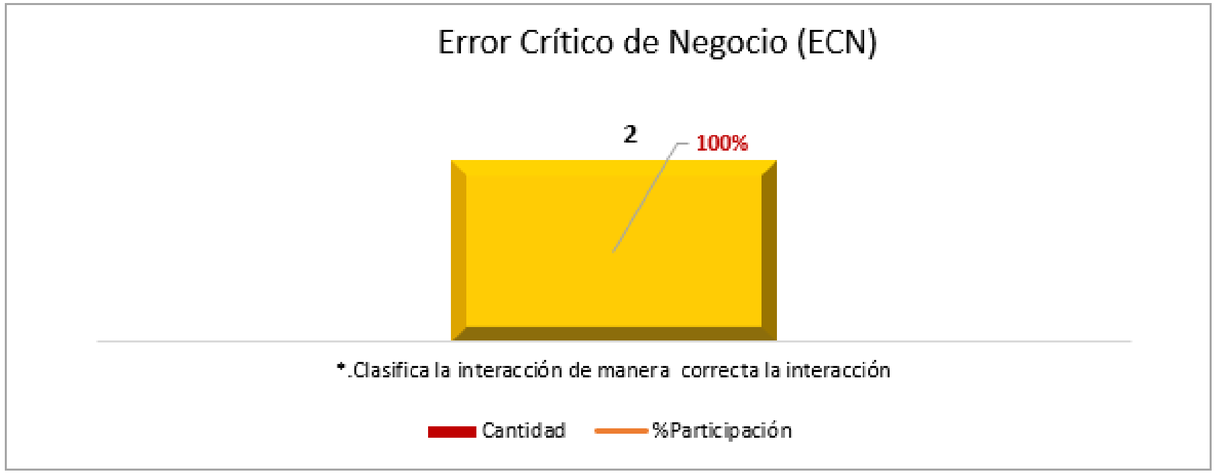
Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*.Clasifica la interacción de manera correcta la interacción	2	100%	100%
Total General	**2**	**100%**	



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Negocio

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECN.Clasifica la interacción de manera correcta	Karen Daniela Jiménez Arévalo	1	50%
	Jose Luis Leon Suarez	1	50%
Total General		**2**	**100%**



Se identificaron **2** errores críticos de negocio, representando el **2,13%** del total de **94** monitores, estos errores están agrupados de la siguiente forma:

- **Clasificación de la interacción:** En Dynamics, no se selecciona correctamente el Nivel 1 - Nivel 2 y Nivel 3 de acuerdo con el requerimiento inicial del contribuyente. Esta clasificación es fundamental para garantizar una trazabilidad precisa.

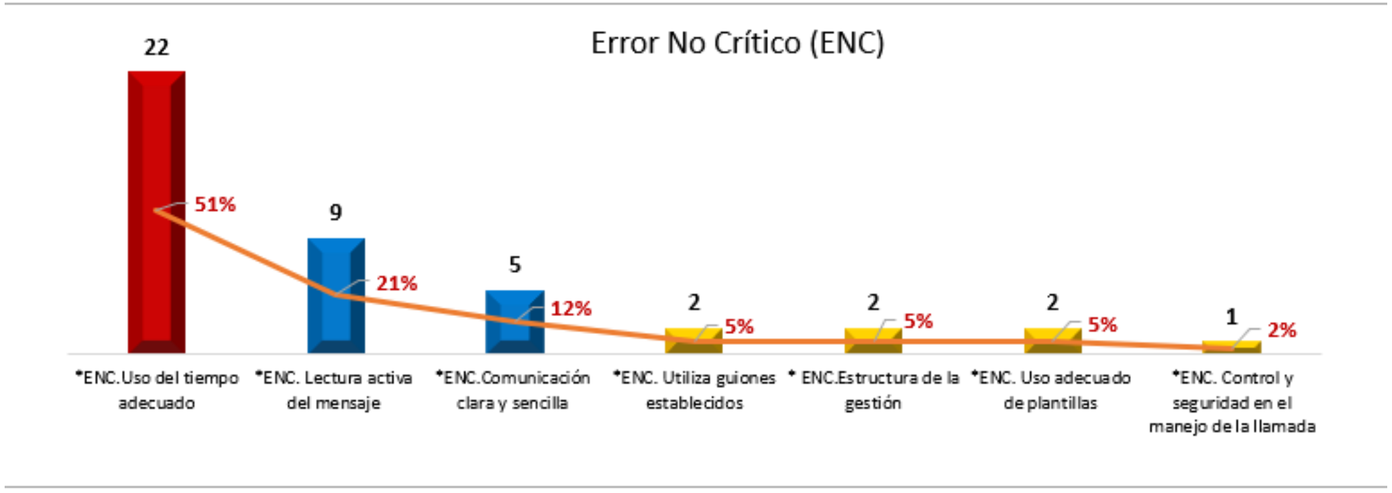
- **Acciones Correctivas:** Retroalimentaciones personalizadas enfocadas en los hallazgos evidenciados - alertas tempranas para prevenir reincidentes - acompañamiento en piso dentro de la operación.



Paretos Canal WhatsApp

Error no Crítico

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*ENC.Uso del tiempo adecuado	22	51%	51%
*ENC. Lectura activa del mensaje	9	21%	72%
*ENC.Comunicación clara y sencilla	5	12%	84%
*ENC. Utiliza guiones establecidos	2	5%	88%
* ENC.Estructura de la gestión	2	5%	93%
*ENC. Uso adecuado de plantillas	2	5%	98%
*ENC. Control y seguridad en el manejo de la llamada	1	2%	100%
Total General	43	100%	



Se identificaron **43** errores no críticos, representando el **45,74%** del total de **94** monitoreos, estos errores se agrupan de la siguiente forma:

- **Uso del Tiempo adecuado:** Se excede el tiempo máximo de dos minutos establecido para retomar la interacción con el contribuyente, lo cual afecta la fluidez, continuidad y calidad del servicio prestado.

- **Lectura activa del mensaje:** No se evidencia una lectura activa de los mensajes enviados por el contribuyente, lo que genera repetición innecesaria de preguntas por parte del asesor y puede afectar la percepción del servicio.

- **Acciones Correctivas:** Retroalimentaciones de forma presencial y virtual enfocada en los hallazgos evidenciados - alertas tempranas con los ítems más afectados - Refuerzo de buenas prácticas en la gestión del tiempo y la lectura activa para mejorar la experiencia del contribuyente.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error No crítico

En las siguientes gráficas se observará el % de participación de cada agente teniendo en cuenta la cantidad de afectaciones obtenidas respecto a los diferentes ítems de Error No Crítico final del mes de julio.

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del tiempo adecuado	Angie Paola Guasca Prieto	3	14%
	Jeny Patricia Saiz Saavedra	3	14%
	Lina Yomara Alvarez Verdugo	2	9%
	Jose Luis Leon Suarez	2	9%
	Paula Milena Chaves Pineda	1	5%
	Ronald Garcia Benavides	1	5%
	Maria Fernanda Palacios España	1	5%
	Tatiana Zapata Linares	1	5%
	Yuri Paola Quintero López	1	5%
	Diana Alexandra Medina Villamil	1	5%
	Nadia Catalina Pava Buitrago	1	5%
	Diana Isabel Campos Ñungo	1	5%
	Alice Zharict Cabiativa Duarte	1	5%
	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	1	5%
	Deisy Cortes Morales	1	5%
	Maira Alejandra Herreño Barrera	1	5%
Total General		22	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Lectura activa del mensaje	Tatiana Zapata Linares	2	22%
	Diana Alexandra Medina Villamil	1	11%
	Jose Luis Leon Suarez	1	11%
	Maira Alejandra Herreño Barrera	1	11%
	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	1	11%
	Deisy Cortes Morales	1	11%
	Karen Daniela Jiménez Arévalo	1	11%
	Lady Carolina Bueno Sanchez	1	11%
Total General		9	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Comunicación clara y sencilla	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	1	20%
	Deivid Antonio Huerfano Patiño	1	20%
	Luis Miguel Lopez Garcia	1	20%
	Paula Milena Chaves Pineda	1	20%
	Lady Carolina Bueno Sanchez	1	20%
Total General		5	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Uso adecuado de plantillas	Diana Alexandra Medina Villamil	1	50%
	Paula Milena Chaves Pineda	1	50%
Total General		2	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Control y seguridad en el manejo de la llamada	Deivid Antonio Huerfano Patiño	1	100%
Total General		1	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Utiliza guiones establecidos	Yuri Paola Quintero López	1	50%
	Jeny Patricia Saiz Saavedra	1	50%
Total General		2	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Estructura de la gestión	Ronald Garcia Benavides	1	50%
	Paula Milena Chaves Pineda	1	50%
Total General		2	100%



Recurrencia Canal Whatsapp

AGENTE	MES / NOTA		
	MAYO	JUNIO	JULIO
Karen Daniela Jiménez Arévalo	75%	75%	75%
Yuri Paola Quintero López	50%	75%	75%

Nota: Agentes con nota menor al 85% en el último trimestre



Recurrencia: Se refiere a aquel agente que comete diferentes errores en el último trimestre en cualquiera de las atenciones y su nota es menor o igual al 85% .



Reincidencia Canal Whatsapp

Para el mes de Julio, no se presentan Reincidencias en el último trimestre para **errores críticos de usuario final y negocio.**

Sin embargo, para los errores **no críticos** si se presentan reincidentes, quedando:

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Karen Daniela Jiménez Arévalo	ENC. Lectura activa del mensaje	0	1	1

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Paula Milena Chaves Pineda	ENC. Uso adecuado de plantillas	0	1	1

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		MAYO	JUNIO	JULIO
Angie Paola Guasca Prieto	ENC.Uso del tiempo adecuado	1	0	3
Jose Luis Leon Suarez		2	0	2
Lina Yomara Alvarez Verdugo		1	1	2
Jeimy Tatiana Vargas Cadavid		1	1	1
Paula Milena Chaves Pineda		1	0	1
Karen Daniela Jiménez Arévalo		1	1	0
Alice Zharict Cabiativa Duarte		1	1	1
Deisy Cortes Morales		2	1	1
Yuri Paola Quintero López		1	1	1

Reincidencia: Se refiere a aquel agente que comete el mismo error varias veces durante el último trimestre en cualquiera de las atenciones.



Monitoreos Concesionarios

Durante el mes de junio se realizaron 07 monitoreos al canal de concesionarios, con el objetivo de verificar que la gestión de los agentes en relación con los procesos y la atención al contribuyente se esté llevando a cabo de manera adecuada.

Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. EC	CANT. EC	% ECUF	%ECN
SEBASTIAN DAVID ROMERO RINCON	3	90%	0	0	100%	100%
LINA ALEJANDRA PATIÑO LEAL	4	96%	0	0	100%	100%
Total general	**7**	**94%**	**0**	**0**	**100%**	**100%**

¿Qué se ha evidenciado?

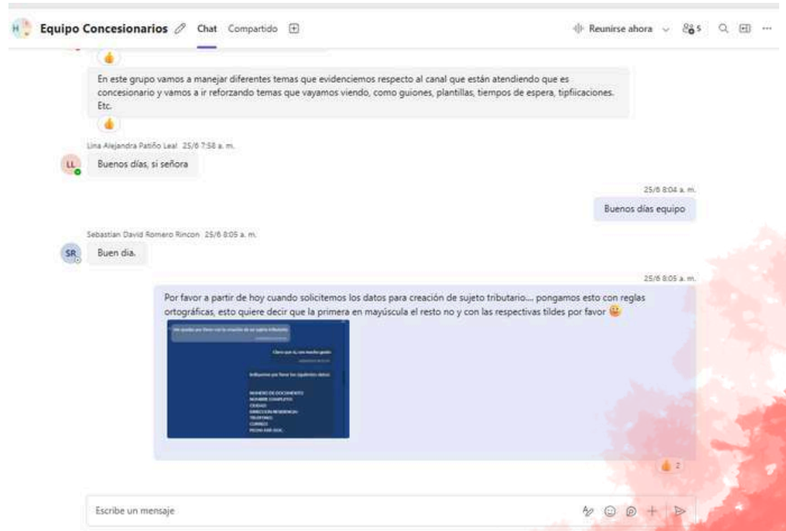
Del total de los monitoreos realizados durante el mes de julio, los hallazgos evidenciados son:

- Exceso en los tiempos de espera solicitados al contribuyente, así como el agradecimiento de la retoma de los tiempos.

¿Qué se ha Realizado?

- Retroalimentaciones grupales para alinear los procesos que se realizan en el canal de concesionarios.
- Ajuste de guiones en trámite que requiere mayor tiempo de espera.
- Uso de palabras que generen amabilidad y empatía con el contribuyente.
- Seguimiento y apoyo al equipo de concesionarios, via teams.







Monitoreos videollamada

Durante el mes de junio se realizaron 25 monitoreos aleatorios en el canal de atención por videollamada. Los resultados obtenidos reflejan una mejora significativa en los indicadores de calidad:

1. Errores críticos del usuario final (ECUF)
El indicador alcanzó un **96%**, lo que representa un incremento de **21 puntos porcentuales** respecto al mes anterior (**75%**). Esta mejora se atribuye a una mayor precisión en la atención brindada al contribuyente, alineada con los criterios establecidos para una experiencia de servicio efectiva.

2. Errores críticos de negocio (ECN)

El indicador cerró en **92%**, evidenciando un aumento de **7 puntos porcentuales** frente al mes anterior (**85%**). Esta variación positiva está relacionada con mejoras en la gestión operativa, especialmente en la clasificación de la interacción y la validación de datos del contribuyente.

3. Acompañamiento focalizado
Es importante destacar que se realizó un **acompañamiento técnico focalizado** al equipo de videollamada, con énfasis en el fortalecimiento del proceso de atención y el conocimiento operativo de los agentes. Esta intervención contribuyó directamente a la mejora de los indicadores durante el periodo evaluado.

Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Yaneth Numpaque Monroy	6	100%	0	2	100%	67%
Tatiana Romero Balaguera	6	100%	1	0	83%	100%
Wilson Martinez Cabanzo	5	99%	0	0	100%	100%
Sandra Milena Venegas Avendaño	5	94%	0	0	100%	100%
Luisa Fernanda Espitia Robayo	3	96%	0	0	100%	100%
Total general	**25**	**98%**	**1**	**2**	**96%**	**92%**



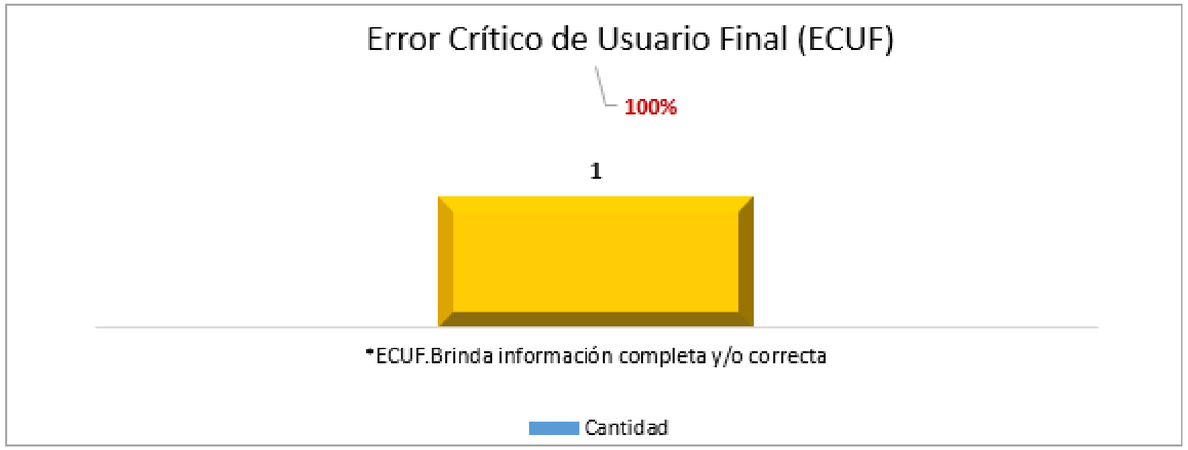
Paretos Canal Videollamada

Error crítico de Usuario Final

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*ECUF.Brinda información completa y/o correcta	1	100%	100%
Total General	1	100%	

Participación de afectación crítica por agente vs ítem

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF. Brinda información completa y/o correcta	Tatiana Romero Balaguera	1	100%
Total General		1	100%



Se identificó 1 error crítico de usuario final, representando el 4% del total de **25** monitores, este error corresponde a:

- **Información incompleta o incorrecta:** Se detectaron falencias en la información de los horarios de canales virtuales, orientación del tema que debe seleccionar al agendar una cita



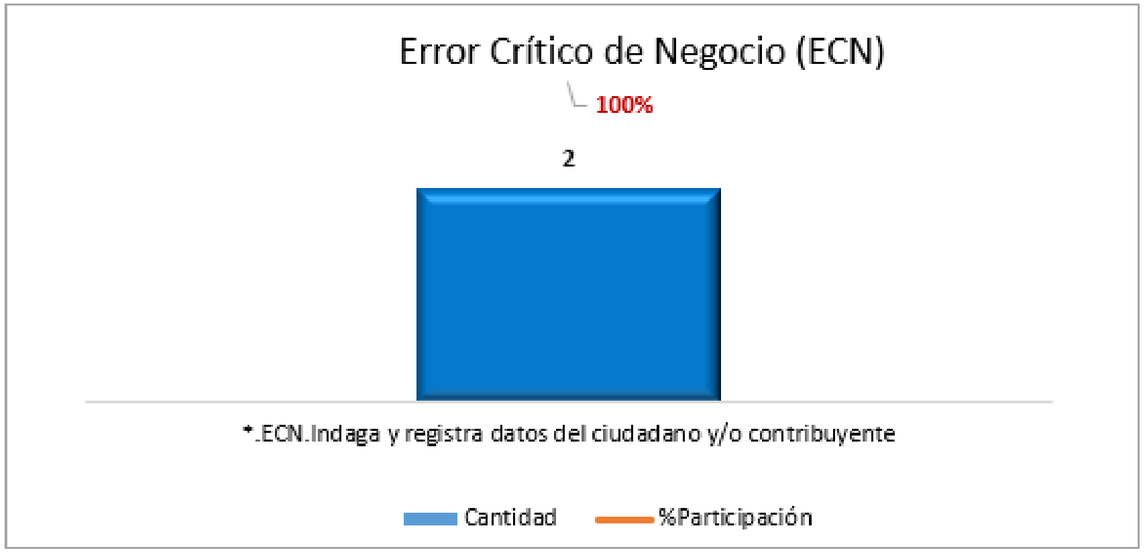
Paretos Canal Videollamada

Error crítico de Negocio

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*.ECN.Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	2	100%	100%
Total General	2	100%	

Participación de afectación crítica por agente vs ítem

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECN. Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	Yaneth Numpaque Monroy	2	100%
Total General		2	100%



Se identificaron 2 errores críticos de negocio representando el 8% del total de **25** monitores, estos errores están agrupados de la siguiente forma:

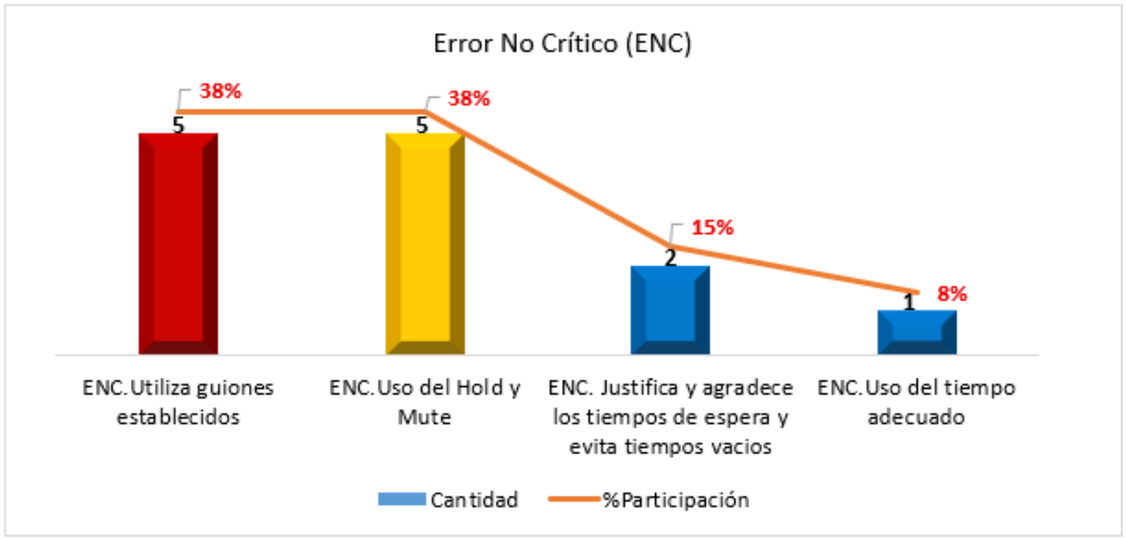
- **Indaga y Registra datos del contribuyente:** Se evidenció la falta de registro de los datos del contribuyente Ucontact.
- **Clasificación de la interacción:** En Ucontact, no se selecciona correctamente el Nivel 1 - Nivel 2 y Nivel 3 de acuerdo con el requerimiento inicial del contribuyente. Esta clasificación es fundamental para garantizar una trazabilidad precisa.
- **Acciones Correctivas:** Activación de alertas tempranas - sesiones de retroalimentación - ejecución de talleres de escucha de llamadas - implementación calibraciones interna con los agentes.



Paretos Canal Videollamada

Error no crítico

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
ENC.Utiliza guiones establecidos	5	38%	38%
ENC.Uso del Hold y Mute	5	38%	77%
ENC. Justifica y agradece los tiempos de espera y evita tiempos vacios	2	15%	92%
ENC.Uso del tiempo adecuado	1	8%	100%
Total General	**13**	**100%**	



Participación de afectación crítica por agente vs ítem

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Utiliza guiones establecidos	Sandra Milena Venegas Avend	3	60%
	Wilson Martinez Cabanzo	1	20%
	Luisa Fernanda Espitia Robayo	1	20%
Total General		**5**	**100%**

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del Hold y Mute	Sandra Milena Venegas Avend	2	40%
	Yaneth Numpaque Monroy	1	20%
	Tatiana Romero Balaguera	1	20%
	Wilson Martinez Cabanzo	1	20%
Total General		**5**	**80%**

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Justifica y agradece los tiempos de espera y evita tiempos vacios	Sandra Milena Venegas Aven	2	100%
Total General		**2**	**100%**

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del tiempo adecuado	Luisa Fernanda Espitia Roba	1	100%
Total General		**1**	**100%**



Recurrencia y Reincidencia Canal Videollamada

Recurrencia

AGENTE	MES / NOTA		
	MAYO	JUNIO	JULIO
Tatiana Romero Balaguera	75%	50%	67%

Nota: Agentes con nota menor al 85% en el último trimestre / bimestre



Recurrencia: Se refiere a aquel agente que comete diferentes errores en el último trimestre en cualquiera de las atenciones y su nota es menor o igual al 85% .



Reincidencia: Se refiere a aquel agente que comete el mismo error varias veces durante el último trimestre en cualquiera de las atenciones.

Reincidencia

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD			
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Tatiana Romero Balaguera	ECUF.Brinda información completa y/o correcta	-	1	2	1
Yaneth Numpaque Monroy	ECN. Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	-	-	0	2

¿Qué se ha realizado?



Se han desarrollado procesos orientados a fortalecer la calidad de servicio y el proceso, centrados en:

- Trato y empatía hacia el contribuyente, frases de amabilidad y cortesía que generen acercamiento, por medio de un taller de escucha.
- El uso de las herramientas como el Padlet, página de la Secretaría de Hacienda, Instructivos, con la finalidad de obtener una orientación efectiva y un excelente servicio
- Refuerzo respecto a diferentes casuísticas que se presentan en los canales y la forma en cómo se podría brindar una solución.



Monitoreos Redes Sociales

Durante junio se realizaron **23** monitoreos aleatorios en el canal de Redes Sociales.

Los resultados muestran una nota en errores crítico de usuario final (ECUF) del **100%**, lo que representa una aumento del **8%** en comparación con el mes anterior del **92%.** Esta variación se debe principalmente a la correcta ejecución de las preguntas filtro durante las interacciones que permiten llevar a cabo cada gestión cumpliendo los parámetros establecidos.

En cuento a errores críticos de negocio (ECN), se obtuvo una nota del **91%**, reflejando una disminución de **5%** en comparación con el mes anterior del **96%, esto debido a que se observaron interacción sin registro de tipificación en el respetivo aplicativo.**

Nombre del Agente	MONITOREOS	%EN	CANT. EC	CANT. EC	% ECUF	%ECN
Sara Quezada Medina	4	98%	0	0	100%	100%
Santiago guarin monsalve	4	90%	0	1	100%	75%
Sandra Rocio Ovalle Caceres	4	88%	0	1	100%	75%
Yohana astrid castillo cañon	4	100%	0	0	100%	100%
Maria Alejandra Velásquez Cruz	4	98%	0	0	100%	100%
Angel Sebastian Martinez	3	93%	0	0	100%	100%
Total general	**23**	**94%**	**0**	**2**	**100%**	**91%**



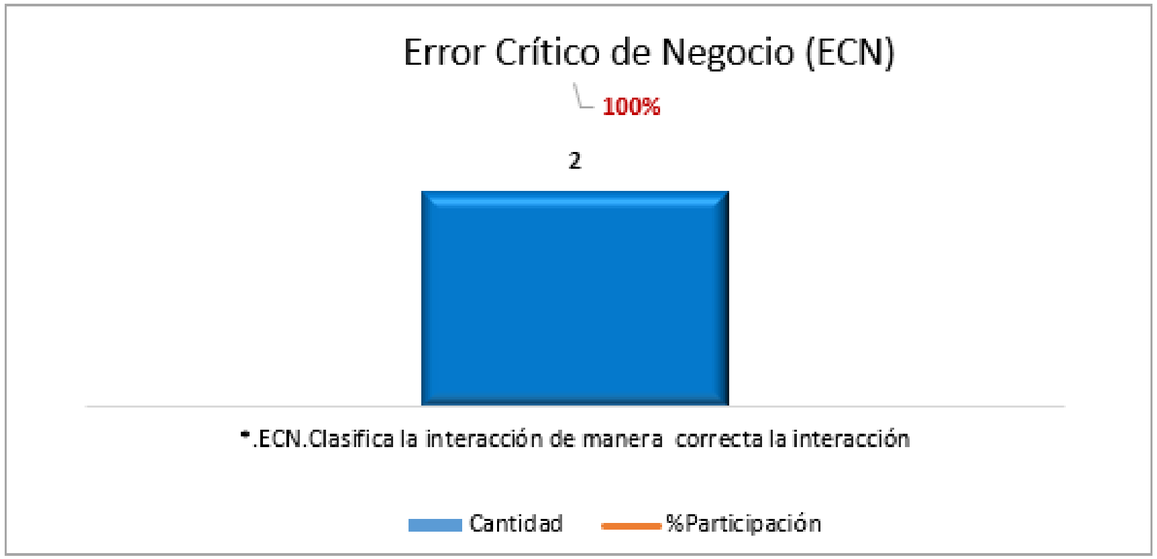
Paretos Canal Redes Sociales

Error crítico de Negocio

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
*.ECN.Clasifica la interacción de manera correcta la interacción	2	100%	100%
Total General	2	100%	

Participación de afectación crítica por agente vs ítem

Ítem Crítico Negocio	Agente	Cantidad	Participación
ECN.Clasifica la interacción de manera correcta	Sandra Rocio Ovalle Caceres	1	50%
	Santiago guarin monsalve	1	50%
Total General		2	100%



Se identificaron 2 errores críticos de negocio representando el **8,70%** del total de **23** monitores, estos errores están agrupados de la siguiente forma:

- Indaga y Registra datos del contribuyente: Se evidenció la falta de registro de los datos del contribuyente Ucontact.
- Clasificación de la interacción: En Ucontact, no se selecciona correctamente el Nivel 1 - Nivel 2 y Nivel 3 de acuerdo con el requerimiento inicial del contribuyente. Esta clasificación es fundamental para garantizar una trazabilidad precisa.

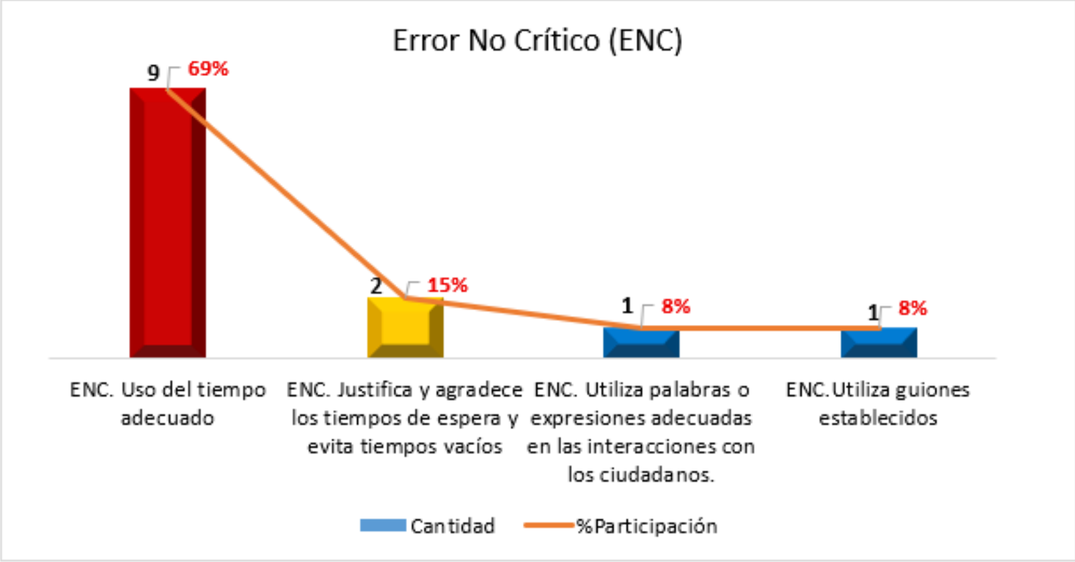
Acciones Correctivas: Activación de alertas tempranas - sesiones de retroalimentación - ejecución de talleres de escucha de llamadas - implementación calibraciones interna con los agentes.



Paretos Canal Redes Sociales

Error no Crítico

Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
ENC. Uso del tiempo adecuado	9	69%	69%
ENC. Justifica y agradece los tiempos de espera y evita tiempos vacíos	2	15%	85%
ENC. Utiliza palabras o expresiones adecuadas en las interacciones con los ciudadanos.	1	8%	92%
ENC.Utiliza guiones establecidos	1	8%	100%
Total General	**13**	**100%**	



Participación de afectación crítica por agente vs ítem

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del tiempo adecuado	Santiago guarin monsalve	3	33%
	Sandra Rocio Ovalle Caceres	3	33%
	Angel Sebastian Martinez	2	22%
	Maria Alejandra Velásquez Cr	1	11%
Total General		**9**	**100%**

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Justifica y agradece los tiempos de espera y evita tiempos vacios	Sara Quezada Medina	1	50%
	Sandra Rocio Ovalle Caceres	1	50%
Total General		**2**	**50%**

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Utiliza palabras o expresiones adecuadas en las interacciones con los ciudadanos.	Sandra Rocio Ovalle Caceres	1	100%
Total General		**1**	**100%**

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Utiliza guiones establecidos	Santiago guarin monsalve	1	100%
Total General		**1**	**100%**



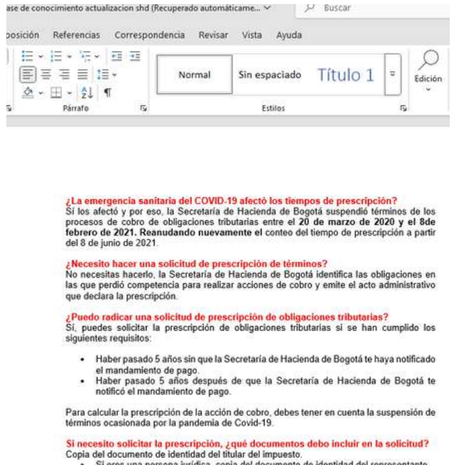
Monitoreos Asistente Virtual NovHa

Durante el mes de julio se llevaron a cabo 36 monitoreos en el entorno de pruebas del asistente virtual NovHa, con el propósito de verificar que sus respuestas se ajusten correctamente a los distintos requerimientos, conforme a las plantillas definidas en la base de conocimiento de la Secretaría Distrital de Hacienda.

¿Qué se ha evidenciado?

Se optimizó el proceso de emisión de facturas de impuesto 🏠 predial y 🚗 vehicular. Ahora, mediante la validación de datos del propietario —como la 🆔 cédula, la 🔢 placa del vehículo o el 📍 chip del predio — el **Bot** puede generar y enviar automáticamente la 📄 factura del año vigente, agilizando la atención y reduciendo tiempos de espera.





¿Qué se esta realizado?

🤝 **Mesas de trabajo colaborativas:** 📊 Secretaría de Hacienda y la 💻 UT con el objetivo de definir lineamientos específicos que permitan al Bot 🤖 NovHa entregar información precisa.

- 📄 Migración de contenido: Se transfiere toda la información del documento Word de la base de conocimiento a un archivo Excel, organizado por 🎯 intenciones (temas principales).

- 📊 **Estructuración de la base**: En el Excel se definen los siguientes elementos clave: 🔍 Intenciones principales - 🔄 Variaciones - 💬 Tipos de respuesta - 📝 Plantilla de respuesta

ones	Enlace oficial	Tipo de respuesta	Temas de Plantillas	Plantilla de Respuesta Sugerida
ación del predial? agar de impuesto predial? a hacer la declaración del dial, ¿cómo hago la ¿que debo hacer? puesto predial ¿que debo r mi impuesto?	https://nuevaoficinavirtual.shd.gov.co/bogota/es/login	Paso a paso	**Liquidación impuesto Predial**	Respuesta: Ingresa a https://nuevaoficinavirtual.shd.gov.co/bogota/es/login Pasos: 1 Selecciona contribuyente > en el menú da clic en generar declaración > selecciona el impuesto y el año gravable. 2 En la sección liquidación privada da clic en calcular > Si eres persona natural selecciona firmar > si eres persona jurídica firmar y agregar > da clic en presentar declaración.
valúo del predio al intentar dial si no me sale el valor del del predial y no veo el a liquidar el impuesto	https://nuevaoficinavirtual.shd.gov.co/bogota/es/login	Paso a paso	**Liquidación en blanco de impuesto Predial**	Respuesta: Ingresa a https://nuevaoficinavirtual.shd.gov.co/bogota/es/login Pasos:

Predial | Vehiculos | ICA y RetelCA | Embargos y Procesos de Cobro | Facilidades de pago

UT AXON BPM - 2024
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA



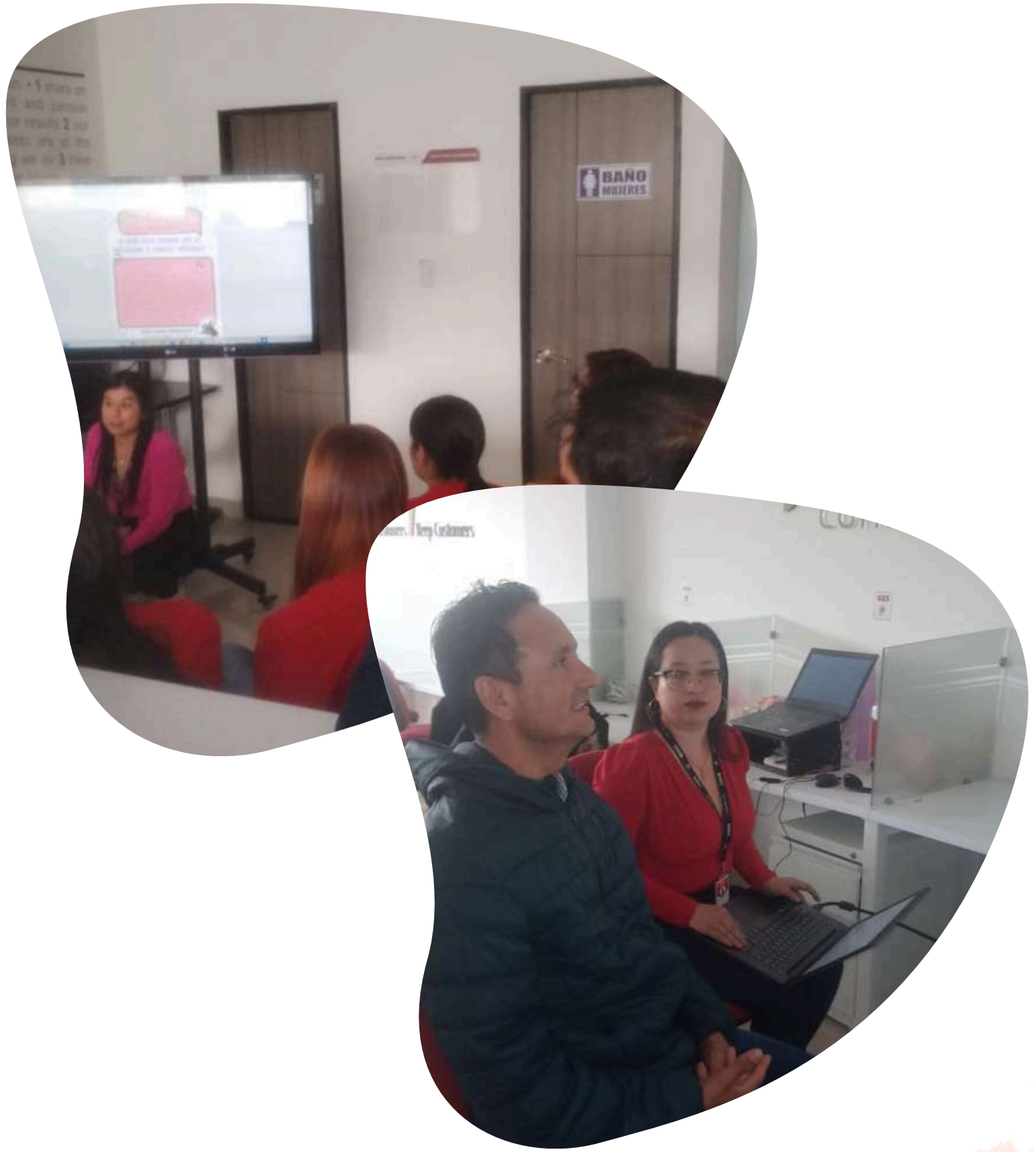


RETROALIMENTACIONES

Durante el mes de julio, se realizaron 278 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 lectura de interacción, y se estableció un compromiso por parte del agente para mejorar

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

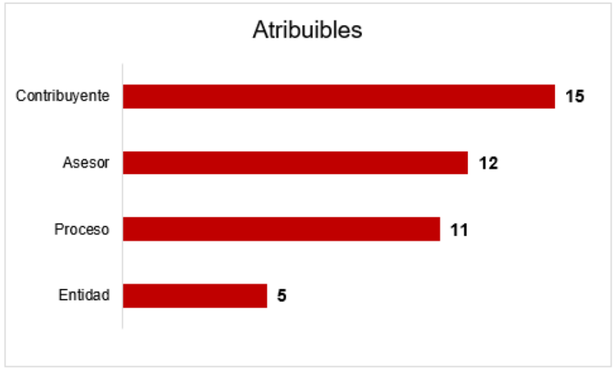
El equipo de calidad emite alertas a los supervisores sobre errores críticos y sobre agentes que presentan fallas reiterativas en distintos ítems, tanto críticos como no críticos, con el fin de que se realice el respectivo seguimiento operativo y se implementen acciones correctivas o de mejora según corresponda.

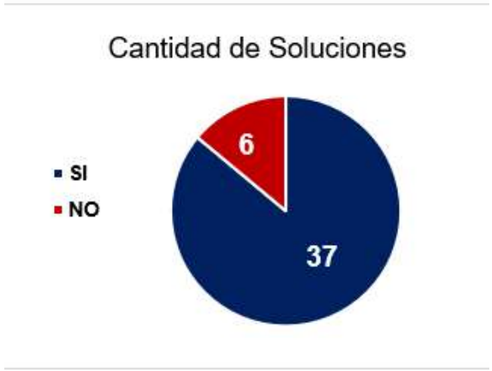


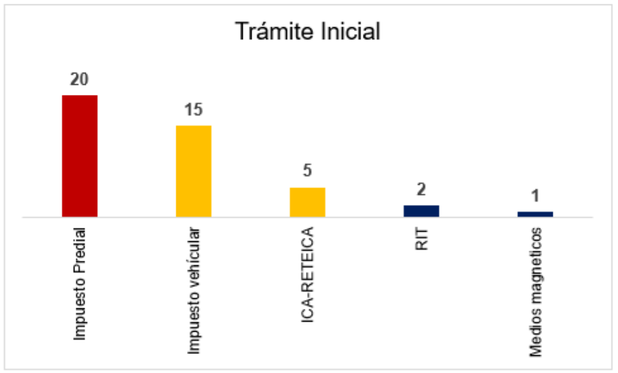


Resarcimiento julio

Cantidad Total	Efectivas	No Efectivas
134	43	90







Contribuyente: Realiza la calificación de la encuesta de manera incorrecta, menciona están satisfechos con la atención recibida.

Asesor: Asesoría , acompañamiento u orientación en los diferentes proceso. Aplicación de pagos.

Entidad: Comunicación con el Chat Bot, página de hacienda para descarga estado de cuenta Ica.

Proceso: Demora en los tiempos en procesos de homologación.

Voz del Cliente julio

Cantidad Total
61

En el mes de julio, se realizó el análisis correspondiente a la Voz del cliente, con el fin de poder evidenciar la emoción y experiencia del contribuyente.

Emoción Inicial	Cantidad
Inquietud	17
Incertidumbre	11
Ansiedad	10
Preocupación	7
Interés	5
Desesperación	3
Cordialidad	2
Disgusto	2
Estrés	2
Rabia	1
Angustia	1
Total general	61







Voz del Cliente Explícita:

- ""Eres muy amable, gracias por tu paciencia" ; eres una excelente asesora, ojala hayan muchos asesores así".
- "" descargo el impuesto pero la página queda en blanco"
- " no es claro, ya lo hice así y me sale sin valores" "y si voy al punto que debo decir, que documentos debo llevar"
- ""Es que el IVR que da la opción es una maquina que ya la tienen programada entonces uno no sabe si es 1 - 2 - 3, llame al 195 y y ellos me manda para acá y tu me mandas para allá."
- "ah, entendido!" - "Muchísimas gracias. Entonces todo bien. Muy amable" - "Nada más. Muchas gracias - Todo muy claro"



PLANES DE ACCIÓN

- **Creación de piezas gráficas informativas**: Diseño y difusión de material visual con información sobre vencimientos y otros temas críticos que afectan la operación, para garantizar una comunicación efectiva.
- **Seguimiento y monitoreo del bot de WhatsApp**: Ejecución de pruebas y revisiones al bot con el objetivo de identificar y corregir errores en la información proporcionada.
- **Acompañamiento operativo en piso:** Presencia de apoyo en diferentes horarios para brindar acompañamiento en tiempo real a los asesores, fortaleciendo la atención y resolución de casos.
- **Monitoreo del TMO en canal telefónico:** Escucha activa de llamadas en vivo para medir el Tiempo Medio de Operación (TMO), identificar oportunidades de mejora y reforzar buenas prácticas en la atención telefónica.
- **Taller de escucha - calibración:** Se llevó a cabo un taller de escucha con los agentes, con el objetivo de alinear criterios, reforzar conceptos clave y fomentar la conciencia sobre la importancia de una atención de calidad y un servicio orientado al cliente.







Monitoreos BackOffice

Durante el mes de julio, se realizaron 160 monitoreos para las distintas gestiones del BackOffice teniendo como resultado una nota del **95%.** 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.

RANKING GENERAL

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRA	CANT. ECUF	% ECUF	% ECN	CANT. ECC	% ECC	% PRECISIÓN GLOBAL
Julio Cesar Jaimes -79635411	8	0	100%	100%	0	100%	100%
Nohemi Zambrano Barreto-1030549452	7	1	86%	100%	0	100%	86%
Susan Hidalgo Navarro -52861105	7	0	100%	100%	0	100%	100%
Elkin Steven Parra Nariño-1000706627	6	0	100%	100%	0	100%	100%
Johan David Calderon Contreras-1076736272	6	0	100%	100%	0	100%	100%
Lina Vanessa Yara Mejia-1013583553	6	0	100%	100%	0	100%	100%
Feider Alejandro Baez Neusa - 1019018047	6	0	100%	100%	0	100%	100%
Letty Guisella Echavarria Neira - 1033695396	6	0	100%	100%	0	100%	100%
Maria Antonia Blanco Duque	6	0	100%	100%	0	100%	100%
Ingrid Deyanneira Bernal Cardenas	6	0	100%	100%	0	100%	100%
Tania Melina López Ortiz	6	1	83%	100%	0	100%	83%
Cindy Alexandra Villamarin Arandia-1019026313	5	0	100%	100%	0	100%	100%
Ruth Edelmira Tobar Merchan-33675374	5	0	100%	100%	0	100%	100%
Exeline Pereira Malagon-52714196	5	0	100%	100%	0	100%	100%
Martha Lucia Basto Barreto-51904813	5	0	100%	100%	0	100%	100%
Laura Camila Baquero Galofre-1006856622	5	0	100%	100%	0	100%	100%
Maria Camila Gaona Reyes-1193227596	5	1	80%	80%	0	100%	80%
Diana Isabel Bohorquez Bello	5	0	100%	100%	0	100%	100%
Luis Enrique Polanco Arias	5	0	100%	100%	0	100%	100%
Jaime Andres Mendoza Lopez	5	0	100%	100%	0	100%	100%
John Fredy Soler Peña-80815837	4	0	100%	100%	0	100%	100%
Jose Andres Bocanegra Cervera-80182596	4	0	100%	100%	0	100%	100%
Alfredo Guzman Jaramillo - 5833218	4	3	25%	100%	0	100%	75%
Jeimy Rocio Lopez Aguirre-1019048752	4	0	100%	100%	0	100%	100%
Floralba Barrera Benitez -52516459	4	0	100%	100%	0	100%	100%
Juan Jose Andrade Gonzalez	4	1	75%	100%	0	100%	75%
Carlos Manuel Carrascal Pineda	4	0	100%	100%	0	100%	100%
Diego Fernando Sanchez Garzon-1073630026	3	0	100%	100%	0	100%	100%
Lizeth Milena Briñez Paramo-1105306044	3	0	100%	100%	0	100%	100%
Nubia Esperanza Savedra Gonzalez - 1024568813	3	0	100%	100%	0	100%	100%
Wilfen Albeiro Ortiz Bernal-1057016317	3	0	100%	100%	0	100%	100%
Paula Alejandra Ruiz Fajardo	3	0	100%	100%	0	100%	100%
Laura Marcela Pinzon Sandoval-1057547916	1	0	100%	100%	0	100%	100%
Maria del Pilar Calderón Guzman - 52521300	1	0	100%	100%	0	100%	100%
TOTAL	**160**	**7**	**96%**	**99%**	**0**	**100%**	**95%**

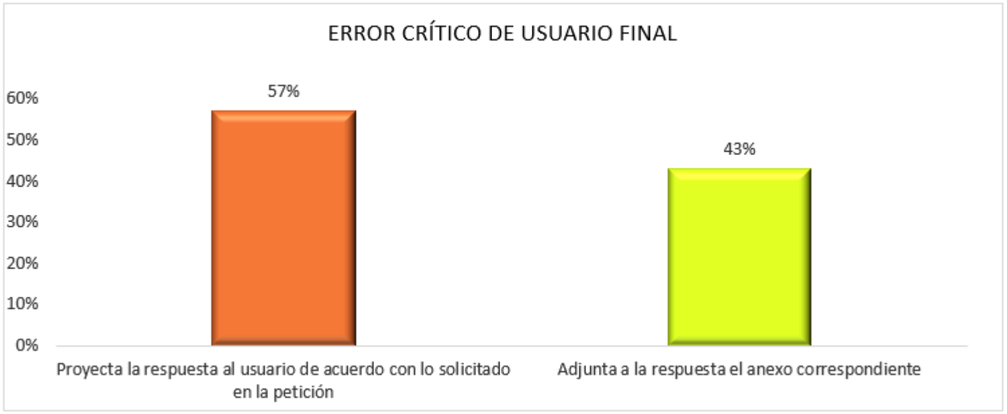


Paretos Error Crítico de Usuario Final

Error crítico de Usuario Final

ECUF
96%

PARETO	ECUF	
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	4	57%
Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente	3	43%
TOTAL	**7**	**100%**

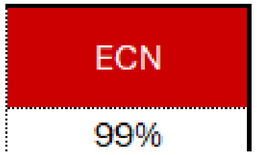


Durante el mes de julio, se evidenciaron 7 errores de usuario, a los cuales se deben a proyectar la respuesta acorde a lo solicitado y adjuntar los documentos correspondientes a la respuesta enviada. Todos fueron retroalimentados a tiempo y se realizaron los compromisos de mejora apor parte de los agentes que gestionaron la petición.

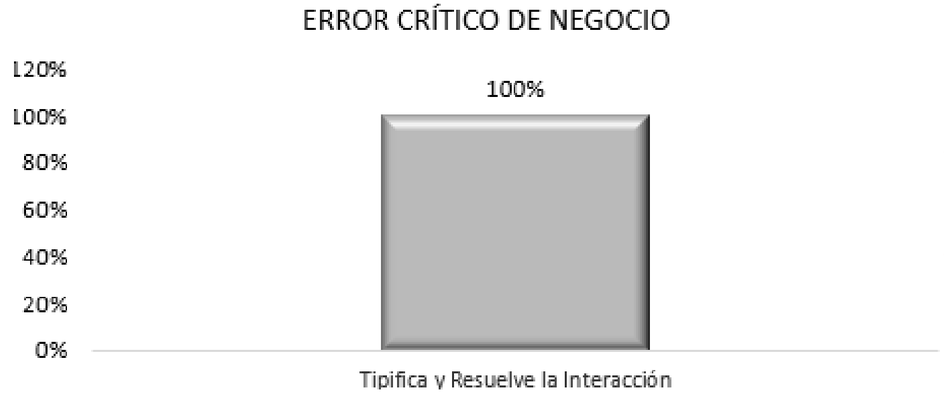


Paretos Error Crítico de Negocio

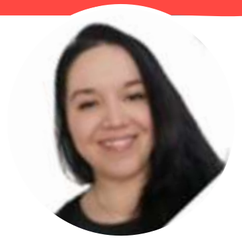
Error crítico de Negocio



PARETO	ECN	
ATRIBUTO	CANTIDAD	%
Tipifica y Resuelve la Interacción	1	100%
TOTAL	1	100%



Durante el mes de junio, se evidenciaron 1 error de negocio, haciendo referencia tipificación correcta de casos, el error fue retroalimentado de forma efectiva, cerrando con un cumplimiento del 99%.

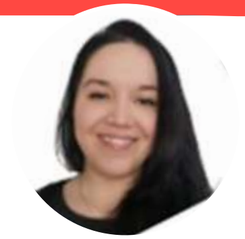


Monitoreos BackOffice

Durante el mes de julio, se realizaron 63 monitoreos para las distintas gestiones del BackOffice teniendo como resultado una nota del **90%.** Se detectaron errores de organización y estrutura de los documentos, analisis de la información en los aplicativos y de las peticiones, adjuntar documentos a la respuesta. Se realizan actividades de retroalimentación constante que permitió corregir errores comunes.

RANKING GENERAL

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	CANT. ECC	% ECC	% PRECISIÓN GLOBAL
Cindy Alexandra Villamarin Arandia-1019026313	3	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Elkin Steven Parra Nariño-1000706627	4	0	100%	0	75%	0	100%	75%
Johan David Calderon Contreras-1076736272	3	0	100%	0	67%	0	100%	67%
Luis Enrique Polanco Arias	4	1	75%	0	100%	0	100%	75%
John Fredy Soler Peña-80815837	2	0	100%	0	50%	0	100%	50%
Jose Andres Bocanegra Cervera-80182596	3	0	100%	0	67%	0	100%	67%
Laura Marcela Pinzon Sandoval-1057547916	3	1	67%	0	33%	0	100%	67%
Lina Vanessa Yara Mejia-1013583553	1	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Lizeth Milena Briñez Paramo-1105306044	4	0	100%	0	75%	0	100%	75%
Nohemi Zambrano Barreto-1030549452	2	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Ruth Edelmira Tobar Merchan-33675374	2	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Alfredo Guzman Jaramillo - 5833218	3	1	67%	0	100%	0	100%	67%
Exeline Pereira Malagon-52714196	2	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Jeimy Rocio Lopez Aguirre-1019048752	5	1	80%	2	60%	0	100%	80%
Martha Lucia Basto Barreto-51904813	3	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Susan Hidalgo Navarro -52861105	4	1	75%	0	100%	0	100%	75%
Floralba Barrera Benitez -52516459	2	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Maria Camila Gaona Reyes-1193227596	3	0	100%	1	67%	0	100%	67%
Julio Cesar Jaimes -79635411	1	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Letty Guisella Echavarria Neira - 1033695396	1	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Nubia Esperanza Savedra Gonzalez - 1024568813	2	1	50%	0	100%	0	100%	50%
Laura Camila Baquero Galofre-1006856622	3	0	100%	0	100%	0	100%	100%
Feider Alejandro Baez Neusa - 1019018047	3	0	100%	0	100%	0	100%	100%
TOTAL	**63**	**6**	**90%**	**3**	**95%**	**0**	**100%**	**90%**

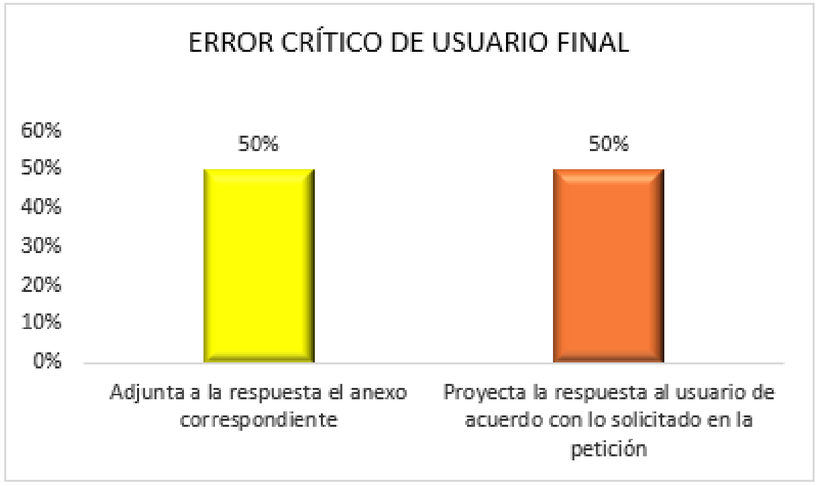


Paretos Error Crítico de Usuario Final

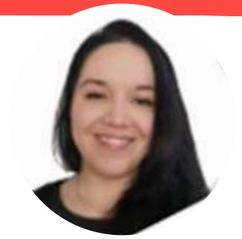
Error crítico de Usuario Final

ECUF
90%

PARETO	ECUF	
ATRIBUTO	CANTIDAD	%
Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente	3	50%
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	3	50%
TOTAL	6	100%



Durante el mes de julio, se evidenciaron 6 errores de usuario, a los cuales se deben a proyectar la respuesta acorde a lo solicitado y adjuntar los documentos correspondientes a la respuesta enviada. Se realizan sesiones de retroalimentación y de estudios de casos mediante los cuales se trabajaron temas de concentración y de asegur la información antes de enviar la respuesta proyectada.



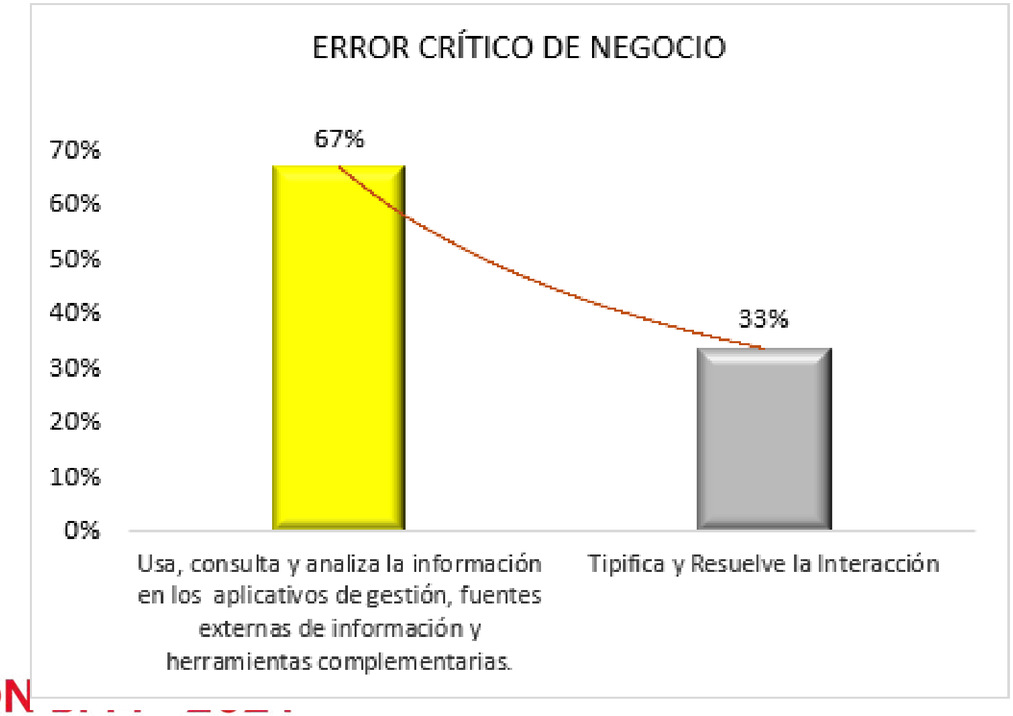
Paretos Error Crítico de Negocio

Error crítico de Negocio

ECN

95%

PARETO	ECN	
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**
Usa, consulta y analiza la información en los aplicativos de gestión, fuentes externas de información y herramientas complementarias.	2	67%
Tipifica y Resuelve la Interacción	1	33%
TOTAL	**3**	**100%**



Durante el mes de junio, se evidenciaron 3 errores de negocio, haciendo referencia tipificación correcta de casos y analisis de la información contenida en los aplicativos, cerrando en un 95%.





Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

En las siguientes gráficas se observará el % de participación de cada agente teniendo en cuenta la cantidad de afectaciones obtenidas respecto a los diferentes ítems de Error Crítico de Usuario Final (ECUF) y Error de Error Crítico de Negocio (ECN).

Ítem	Agente	Cantidad	Participación
Usa, consulta y analiza la información en los aplicativos de gestión, fuentes externas de información y herramientas complementarias.	Maria Camila Gaona Reyes-1193227596	1	6%
	Maria Camila Gaona Reyes-1193227596	1	6%
Tipifica y Resuelve la Interacción	Maria Camila Gaona Reyes-1193227596	2	12%
Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente	Alfredo Guzman Jaramillo - 5833218	1	6%
	Nohemi Zambrano Barreto-1030549452	2	12%
	Tania Melina Lopez Ortiz	1	6%
	Floralba Barrera Benitez -52516459	2	12%
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	Alfredo Guzman Jaramillo - 5833218	2	12%
	Maria Camila Gaona Reyes-1193227596	2	12%
	Juan Jose Andrade	3	18%
TOTAL		**17**	**100%**





Reincidencia y recurrencia

Canal BackOffice

De acuerdo con el seguimiento realizado a los agentes del canal, no se ha evidenciado comportamientos de recurrencia y reincidencia, debido a que el proceso de retroalimentación ha sido efectivo con respecto a la corrección de errores y aplicación de buenas prácticas.



Reincidencia: Se refiere a aquel agente que comete el mismo error varias veces durante el último trimestre en cualquiera de las atenciones.



Recurrencia: Se refiere a aquel agente que comete diferentes errores en el último trimestre en cualquiera de las atenciones y su nota es menor o igual al 85% .

HALLAZGOS

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

- Proyección de respuesta acorde a la petición.
- Adjunta los documentos pertinentes a la respuesta.
- Tipifica correctamente la transacción.

PARETO	ECUF	
ATRIBUTO	CANTIDAD	%
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	4	57%
Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente	3	43%
TOTAL	7	100%

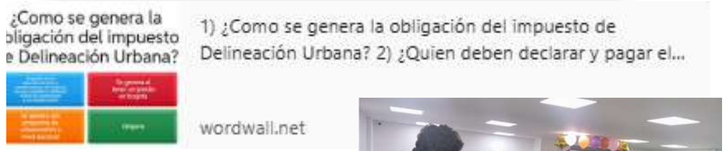
PARETO	ECN	
ATRIBUTO	CANTIDAD	%
Tipifica y Resuelve la Interacción	1	100%
TOTAL	1	100%

NOTA FINAL
95%

PLANES DE ACCIÓN

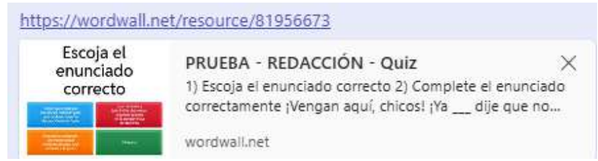
- **Taller lúdico:** Se llevó a cabo talleres (juegos) para fortalecer las habilidades de comprensión de casos, redacción de respuestas, trabajo en equipo y actividades de concentración.
- **Piezas Gráficas**: se diseñaron piezas gráficas para dar claridad en el registro de información para el tipificador 360.
- **Apoyo en piso:** Se brindó asistencia en tiempo real para resolver dudas y guiar a los asesores a estructurar respuestas**.**
- **Sesión refuerzo de Delineación Urbana:** se realizó apoyo a sesión en la cual un agente especializado en el proceso de delineación Urbana, realizó refuerzo de temas generales sobre el tema.
- **Quiz de refuerzo a conocimiento:** durante el mes de julio se desarrollaron talleres interactivos con el fin de identificar falencias ortográficas de redacción y de conocimiento.
- **Calibración**: se llevó a cabo una calibración con secretaría de hacienda la cual mostro resultados positivos y todos los asistentes calibrados.

EVIDENCIAS



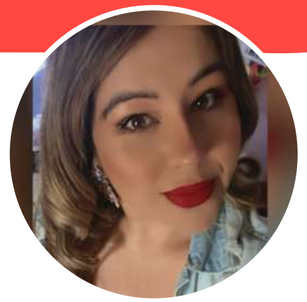












Monitoreos

Outbound telefónico y escrito cobro ICA

Total monitoreos: **221**

Durante julio se realizaron **209** monitoreos aleatorios en el canal telefónico, **9** monitoreos aleatorios en PQRS y **3** monitoreo aleatorio de videollamada para un total de 170 monitoreos.
Los resultados reflejan un **99,38%** de precisión en la identificación de **98,70%** errores críticos del usuario final (%ECUF) y un **98,81**% en errores críticos de negocio (%ECN), evidenciando un desempeño sólido en ambos indicadores clave.

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	% PRECISIÓN GLOBAL
Alfonso María Barajas Portilla	22	1	95%	0	100%	95%
Ana Milena Reyes González	17	0	100%	0	100%	100%
Carlos Andrés Medina López	21	1	95%	0	100%	95%
David Ricardo López Pérez	5	0	100%	0	100%	100%
Franci Juliet Gutiérrez Leaño	21	0	100%	1	95%	95%
Juan Esteban Parra Carreño	22	0	100%	0	100%	100%
Juan Leonardo Montenegro Rodríguez	21	0	100%	0	100%	100%
María Camila Segura Clavijo	16	1	94%	0	100%	94%
Mariana Méndez	19	0	100%	0	100%	100%
Mayibelis Criollo Criollo	21	0	100%	1	95%	100%
Natali Alejandra Jimenez Morales	15	0	100%	0	100%	100%
Soraya Forero Grisales	21	0	100%	1	95%	95%
TOTAL	**221**	**3**	**98,70%**	**3**	**98,81%**	**99,38%**



Novedades:

- El agente David Ricardo López Pérez, quedó con 5 muestras en el mes, debido a que renunció.
- La agente Natali Alejandra Jiménez Morales quedó con 15 muestras en el mes debido a que ingresa a la operación el 14 de julio.



Monitoreos

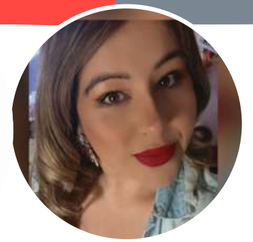
Outbound telefónico y escrito cobro ICA

Total monitoreos: **221**

Durante julio se realizaron **190** monitoreos aleatorios en el canal telefónico, **31** monitoreos aleatorios en PQRS.
Teniendo como resultado un cmplimiento del 97,7% en error crítico de usuario final (%ECUF) y un **98,6**% en error crítico de negocio (%ECN).

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	%ECN	PRECISIÓN GLOBAL
Alfonso Maria Barajas Portilla	19	0	100%	1	95%	95%
Ana Milena Reyes Gonzalez	19	1	95%	0	100%	95%
Carlos Andrés Medina Lopez	17	0	100%	0	100%	100%
David Ricardo Lopez Perez	19	1	95%	0	100%	95%
Franci Juliet Gutierrez Leaño	19	1	95%	0	100%	95%
Juan Esteban Parra Carreño	19	0	100%	0	100%	100%
Juan Leonardo Montenegro Rodriguez	19	0	100%	1	95%	95%
Maria Camila Segura Clavijo	18	1	94%	0	100%	94%
Mariana Mendez	17	0	100%	0	100%	100%
Mayibelis Criollo Criollo	18	0	100%	1	94%	94%
Natali Alejandra Jimenez Morales	17	0	100%	0	100%	100%
Soraya Forero Grisales	20	1	95%	0	100%	95%
Total	221	5	97,7%	3	98,6%	96,4%

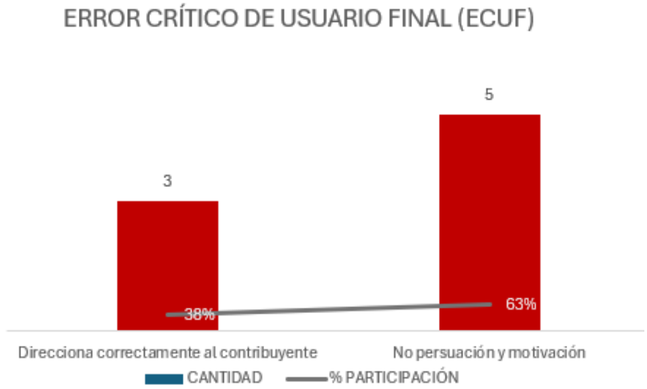




Paretos Canal telefónico Cobro

Error Crítico de Usuario Final

PARETO		ECUF	
ATRIBUTO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN	PARETO
Direcciona correctamente al contribuyente	3	38%	38%
No persuación y motivación	5	63%	100%
TOTAL	8	100%	



Se identificaron 8 errores críticos de usuario final, representando el 1,30% del total de 442 monitores, estos errores están agrupados de la siguiente forma:

- **Direccionar adecuadamente al contribuyente**: Que permitan orientar con mayor precisión al contribuyente respecto a la solicitud.
- **No persuasión y motivación:** No ofrecer de manera precisa el agendamiento o la devolución de la llamada**.**

Acciones Correctivas:

Activación de alertas tempranas - sesiones de retroalimentación - ejecución de talleres de escucha de llamadas.

Error Crítico de Negocio

PARETO	ECN		
ATRIBUTO	CANTIDAD	%	PARETO
Observaciones en la tipificación	3	100%	100%
TOTAL	3	100%	



Se identificaron 6 errores críticos de usuario final, representando el **1,19%** del total de **442** monitores, estos errores están agrupados de la siguiente forma:

- **Observaciones en la tipificación**: Se evidenció falta de concentración al momento de tipificar la gestión por parte del agente.
- **Acciones Correctivas:** Activación de alertas tempranas - sesiones de retroalimentación - ejecución de talleres de escucha de llamadas.



RETROALIMENTACIONES

En el transcurso del mes de julio, se realizaron 221monitoreos. En aquellos casos donde se identificaron oportunidades de mejora, se proporcionó retroalimentación acompañada de la escucha de la llamada y lectura de interacción, y se estableció un compromiso por parte del agente para mejorar.

Se emitieron alertas sobre los agentes que presentaron oportunidades de mejora de los errores críticos como no críticos, con el fin de que se realizara el seguimiento operativo y se implementaron acciones mejora continúa.

Se realizaron tomas operativas con el fin de socializar los ítems de mayor impacto, por medio de diferentes espacios de preturnos.





HALLAZGOS

Guión de llamada: se reforzó el guión de bienvenida y de despedida.

Fortalecer en habilidades blandas: se realizo sesión de sensibilización referente a etiqueta telefónica, muletillas y dinamismo en la comunicación.

Refuerzo en tipificación: se aclaró las tipificaciones al momento de registrar la fecha de gestión en la plataforma HUBSPOT.

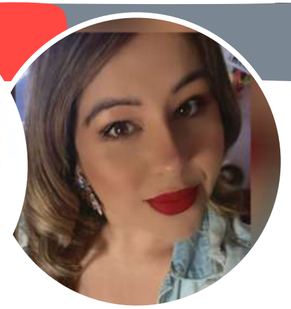
Ítems NC afectados Habilidades blandas.

- Utiliza guiones establecidos
- El uso del lenguaje es adecuado y evita emitir ruidos inadecuados
- No Personaliza de forma correcta









PLANES DE ACCIÓN

- **Revisión de piezas gráficas de apoyo:** se continuo con la página web a fin de publicar indicadores, capacitaciones y calidad con el fin de mantener actualizada a la operación.
- **Pre-turnos**: Se realizaron cuatro preturnos, en los cuales se abordó los temas de etiqueta telefónica, empatía con el objetivo de fomentar el aprendizaje colectivo.
- **Clínica del caso:** se realizó un taller de escucha de llamadas en el cual se evaluó, , tono de voz, escucha activa, muletillas, empatía, seguridad en la llamada, tolerancia.
- **Pausas activas:** Se realizaron ejercicios para mejorar la concentración y el rendimiento del equipo.
- **Feedback:** Se realizaron retroalimentaciones de los monitoreos realizados de la gestión en las llamadas, con el fin de buscar la mejora continua en el servicio.
- **Actividad de integración:** Se llevó a cabo una actividad de integración al equipo de Vardi para afianzar el trabajo en equipo.

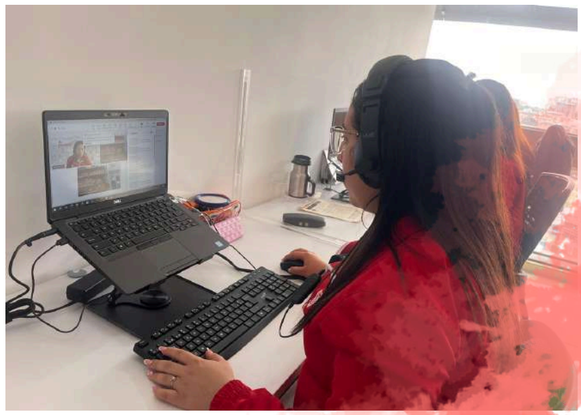













Gracias
UT AXON BPM - 2024
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

CONTRATO N°:	241031
OBJETO:	Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio.
CONTRATISTA:	UT AXON BPM 2024
VALOR CONTRATO:	VEINTISEIS MIL TRESCIENTOS DIEZ MILLONES DOSCIENTOS NUEVE MIL PESOS M/CTE($26.310.209.000)
PLAZO:	9 Mes(es)
FECHA DE INICIACIÓN:	04/12/2024
FECHA DE TERMINACIÓN:	04/09/2025
SUPERVISOR:	ALEIDA FONSECA MARIN-SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO PATRICIA OCHOA RESTREPO-JEFE DE OFICINA - OF. ATENCION AL CIUDADANO

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

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

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

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

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

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

ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

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

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

CONTRATO No.	241031	BOGOTÁ

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

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

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

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

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

8. GARANTIAS

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

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

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

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

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

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

Firmado digitalmente por DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ

OTRAS ESTIPULACIONES

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

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

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

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

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

Banco de Bogotá

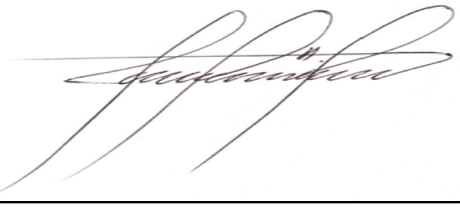
EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

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

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

Atentamente,



Olga Yanira Otálora Guerrero

Gerencia de Soluciones para el Cliente

Banco de Bogota

Bogotá D.C, 08 de Agosto de 2025

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

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

Dado en Bogotá a los 08 días del mes de agosto de 2025.

Cordialmente,



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

FORMATO No. 2
B. FORMATO COMPROMISO UNIÓN TEMPORAL

Entre, **ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S**, con NIT 800.212.052-5, domiciliada en Calle 98 No 70 - 91 Centro Empresarial Pontevedra, oficina 901, constituida mediante Escritura No. 7157 del 5 de noviembre de 1993 en la Notaria 31 de Bogotá, representada en este acto por **GILBERTO GARCIA BUITRAGO** mayor de edad y vecino de la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.456.311, quien obra en su carácter de Representante Legal, con amplias atribuciones, por una parte, y **BPM CONSULTING S.A.S**, con NIT 900.011.395-6, domiciliada en la Carrera 17 No 164 – 25 de la ciudad de Bogotá, constituida mediante Escritura No. E.P. No 719 del 7 de marzo de 2005 en la Notaria 2 de Bucaramanga, representada en este acto por **NORBERTO DUARTE MONSALVE** mayor de edad y vecino de la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. 91.278.784, quien obra en su carácter de Representante Legal, con amplias atribuciones, hemos determinado celebrar un compromiso de unión temporal que se denominará **UT AXON BPM 2024** y se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Este compromiso se celebra con el fin de integrar, como en efecto se integra por medio del presente una oferta conjunta para la LICITACIÓN PÚBLICA Nº SDH-LP-0004-2024, cuyo objeto es: "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.".

SEGUNDA: Por virtud de lo anterior nos comprometemos desde ahora, por medio del presente documento, tanto a presentar una oferta conjunta, como a celebrar y ejecutar el contrato respectivo en caso de selección, igualmente en forma conjunta y dentro de las condiciones exigidas por la SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA DE BOGOTÁ D.C.

TERCERA: Queda expresamente convenido que las personas que integramos esta Unión Temporal respondemos solidariamente por el cumplimiento total de la propuesta y de la ejecución del contrato, en consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de los citados eventos afecta a todos los integrantes que la conforman. Para efectos de la aplicación de las sanciones por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y de la orden, convenimos que los términos y extensión de nuestra participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, es la siguiente: Cincuenta por ciento (50%) para **ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S** y en un cincuenta por ciento (50%) para **BPM CONSULTING S.A.S,** porcentajes de participación que los integrantes de la Unión Temporal se obligan a mantener y no modificar, desde la fecha de entrega de la Propuesta hasta la terminación del contrato que se derive del proceso de selección y un (1) año más, sin el consentimiento previo de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C., respondiendo por el incumplimiento de las obligaciones que se deriven de la propuesta y del contrato. En caso de requerirse alguna modificación en la participación y/o regímenes de solidaridad de cualquiera de los Integrantes de Unión Temporal ésta deberá ser debidamente justificada y aprobada de manera expresa y escrita por la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C.

CUARTA - OBLIGACIONES DE CADA UNO DE LOS INTEGRANTES DE LA UNIÓN TEMPORAL EN LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL: Los Integrantes de la Unión Temporal acuerdan que para la ejecución desarrollarán las siguientes actividades: **1) AXON360** tendrá a su cargo el direccionamiento administrativo, financiero y operativo del proyecto. **2) BPM CONSULTING SAS** tendrá a su cargo el direccionamiento administrativo, financiero y operativo del proyecto. **3) EN FORMA CONJUNTA:** Las demás actividades que en desarrollo del contrato de prestación de servicios se consideren necesarias.

QUINTA: Celebrado el contrato, queda convenido que no podrá haber cesión del mismo entre los miembros que integren la Unión Temporal.

Cuando se trate de cesión a terceros, se requerirá de la autorización previa, expresa y escrita de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C.

SEXTA: Se hace constar, además que quienes estamos suscribiendo este compromiso disponemos de atribuciones suficientes para representar a nuestras firmas y para contratar en nombre suyo, no solamente para los efectos del presente convenio sino también para la ejecución y celebración de todos los actos y contratos que se deriven tanto de la Unión Temporal como de la selección y del contrato que de ella se derive.

SÉPTIMA - DURACIÓN: que la duración del compromiso de unión temporal se extenderá desde la firma del presente compromiso, por todo el plazo de ejecución del contrato que nos sea adjudicado y un (1) año más. No obstante, lo anterior en el evento en que no ocurriere la liquidación dentro del año siguiente a la terminación del contrato, la duración se extenderá hasta la liquidación del contrato.

OCTAVA - DIRECCIÓN: Para todos los efectos ante la SECRETARIA DE HACIENDA DE BOGOTÁ D.C., se consignan a continuación las direcciones donde funcionarán las oficinas de las personas que integran la Unión Temporal a saber: Calle 98 No 70 – 91 Centro Empresarial Pontevedra oficina 901 de Bogotá, correo electronico: adacarvajal@axon360.co y milena.rico@bpmconsulting.com.co y telefono: 3112193156.

No obstante, lo anterior, se acepta desde ahora que la SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA DE BOGOTÁ, D.C., puede dirigirse a la siguiente dirección: adacarvajal@axon360.co y milena.rico@bpmconsulting.com.co

NOVENA - DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA UNIÓN TEMPORAL: Los integrantes quienes constituyen **UT AXON BPM 2024** de común acuerdo designan como Representante Legal a **GILBERTO GARCIA BUITRAGO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 19.456.311, domiciliado en la Calle 98 No 70 - 91 Centro Empresarial Pontevedra, oficina 506 de Bogotá. Igualmente se nombra como suplente del Representante Legal a **NORBERTO DUARTE MONSALVE**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 91.278.784, domiciliado en la Carrera 17 No 164 – 25 de Bogotá.

DÉCIMA - DE LAS FACULTADES Y OBLIGACIONES QUE SE CONCEDEN AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA UNIÓN TEMPORAL: Tendrá las siguientes facultades: a.) La representación de la **UT AXON BPM 2024** en la presentación de la

propuesta, recibir la adjudicación, la suscripción y legalización del contrato, así como en su ejecución, cumplimiento y liquidación (fases pre-contractual, contractual y post-contractual), adelantar todos los actos, contratos, las acciones y adelante los trámites pertinentes ante la SDH en el proceso de Licitación Pública No SDH-LP-0004-2024, con sus efectos jurídicos posteriores hacia el futuro. b.) La representación civil, judicial y extrajudicial, para la celebración de toda clase de actos y toda clase de contratos, para otorgar poderes generales y especiales, la representación prejudicial, judicial, de conciliación y arbitramento, en todos los asuntos civiles, comerciales, laborales, administrativos, y de todo orden para que se tenga general representación ante terceros y todas las demás que se deriven de su ejecución contractual, para el normal desarrollo del contrato producto de esta Convocatoria. c.) La constitución de la persona jurídica. d.) Liquidar el contrato. e.) Adelantar los trámites de liquidación del acuerdo de la Unión Temporal, conforme a los términos establecidos en los pliegos. f) El Representante Legal no tiene limitaciones. Tanto el Representante Legal Principal como el Suplente designados están facultados por los órganos sociales de sus respectivas personas jurídicas.

DÉCIMA PRIMERA - REGLAS BÁSICAS QUE REGULAN LAS RELACIONES ENTRE LOS INTEGRANTES DE LA UNIÓN TEMPORAL: Todas las decisiones que deban tomarse en ejecución del objeto del presente proceso, se formalizarán en actas del Comité Directivo conformado por los Representantes Legales de cada una de las personas que la integran o de sus delegados. **PARÁGRAFO.** Los integrantes de la Unión Temporal aceptamos la obligación de suscribir el Contrato que resulte del presente proceso, en cumplimiento de nuestra calidad de obligados solidarios.

DÉCIMA SEGUNDA – FACULTAD PARA RECIBIR EL PAGO: Los pagos del contrato suscrito con la SDH dentro de la Licitación Pública No SDH-LP-0004-2024, se facturará el 100% por la Unión Temporal. Así mismo manifestamos que nos acogemos a la forma de pago señalada en los pliegos de condiciones de la Licitación Pública No SDH-LP-0004-2024.

DECIMA TERCERA - CLÁUSULAS ADICIONALES: 1). CONFIDENCIALIDAD: Los Integrantes de la Unión Temporal de mutuo acuerdo conocen, aceptan y se comprometen a guardar reserva sobre la información confidencial, hechos y datos a los que acceden o de los cuales tengan conocimiento sobre la otra parte; y así mismo se comprometen a no gestionar, ni presentar, ni a desarrollar proyecto alguno que tenga relación directa con aquel que los vincule, ni a facilitar o suministrar a terceros la información reservada, salvo con la autorización previa y escrita de los responsables de cada parte. 2) Los integrantes de la Unión Temporal manifestamos expresamente que cada uno de los integrantes responderá en forma solidaria e indivisible por la información suministrada en la propuesta presentada ante la SDH por las obligaciones derivadas de la propuesta conforme con las reglas de participación, entre otras la suscripción y legalización del contrato; el cumplimiento del contrato que de la propuesta se derive y de las obligaciones que el mismo contenga, su ejecución y liquidación. 3) TERMINACIÓN: Este acuerdo de UNIÓN TEMPORAL se dará por terminado: a.) Por vencimiento del término de duración, si antes no fue prorrogado. b.) Por la imposibilidad de desarrollar la UNIÓN TEMPORAL ya sea por caso fortuito o fuerza mayor. c) Por mutuo acuerdo entre las partes previa autorización expresa y por escrito de la SDH. 4). COMPROMISORA: Las controversias que surjan en ocasión de la ejecución y liquidación de este acuerdo, se resolverán por arbitramento ante

la Cámara de Comercio de Bogotá, previo el agotamiento de los mecanismos alternativos como la conciliación o la amigable composición, conforme con el Código de Comercio. 5) INTEGRIDAD: Este contrato constituye el completo entendimiento de las partes respecto de las materias contenidas en el mismo.

Las partes manifiestan la aceptación y aprobación del presente documento que para constancia se firma por quienes en el intervinieron a los veintiocho (28) días del mes de octubre de 2024.

GILBERTO GARCIA BUITRAGO
C.C. No 19.456.311
Representante Legal
ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S

NORBERTO DUARTE MONSALVE
C.C. No 91.278.784
Representante Legal
BPM CONSULTING SAS

Nombramientos

Acepto el nombramiento como Representante Legal de la **UT AXON BPM 2024**

GILBERTO GARCIA BUITRAGO
C.C. No 19.456.311
Representante Legal
UT AXON BPM 2024

Acepto el nombramiento como Representante Legal suplente de la **UNIÓN TEMPORAL UT AXON BPM 2024**

NORBERTO DUARTE MONSALVE
C.C. No 91.278.784
Representante Legal Suplente
UT AXON BPM 2024