

JULIO 2025

INFORME

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

CONTENIDO

01.
Información Contrato

02.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.1 *Estructura General Organizacional*

2.2. *Ubicación de Personal por Sedes*

2.3. *Formación y Capacitación*

2.4. *Banco de Hojas de Vida*

2.5. *Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff*

2.5.1 *Informe Jefe de Operaciones de Servicio*

2.5.2 *Informe Supervisores de Servicio*

2.5.3 *Informe Lideres de Calidad*

2.5.4 *Informe Mineros de Datos*

2.6. *Prendas Institucionales*

2.7. *Protocolo Agentes de Reserva*



CONTENIDO

03
REGISTRO DE SOLICITUDES ENERO 2025

04.
SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

4.1 *Reporte Centro de Experiencia 114*

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

05.
PANTALLAS DE ALTO CONTRASTE

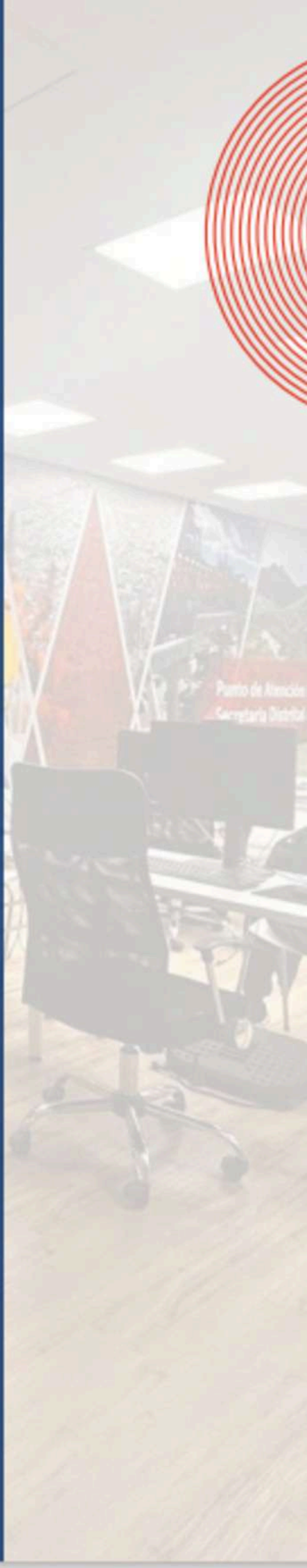
06.
QUIOKOS DE AUTOATENCIÓN

6.1. *Informe De solicitud de incidentes y Solicitudes*

07.
CONECTIVIDAD

7.1. *Canal Dedicado*

08.
LICENCIA ANALÍTICA DE DATOS



CONTENIDO

09
SOFWARE DE TIPIFICACIÓN

09.1. *Plataforma de Control de Acceso*

10.
PROCESO PRESENCIAL

11.
OMNICANALIDAD

11.1. *Informe de videollamada*

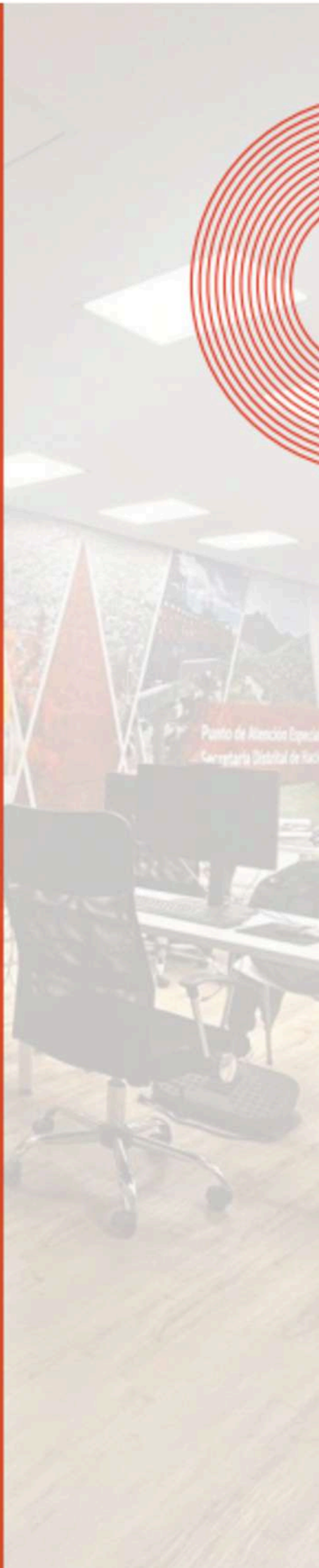
11.2. *Informe de Agendamiento*

11.3. *Informe de Mensajería Mailing*

11.4. *Informe de Mensajería telefónica y sms*

11.5. *Informe de redes sociales*

12
CALIFICADORES DE SERVICIO



CONTENIDO

13

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) CENTROS DE EXPERIENCIAS

14.

PONDERACIÓN DE CALIDAD

14.1. *Medición de calidad puntos de Atención*

14.2. *Acta Entrega Quiosco Como Valor Agregado*

15.

OBLIGACIONES GENERALES

16.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

17

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





01.
Información del Contrato

INFORMACIÓN CONTRATO
NO 241031 - 2024



DETALLE CONTRATO

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

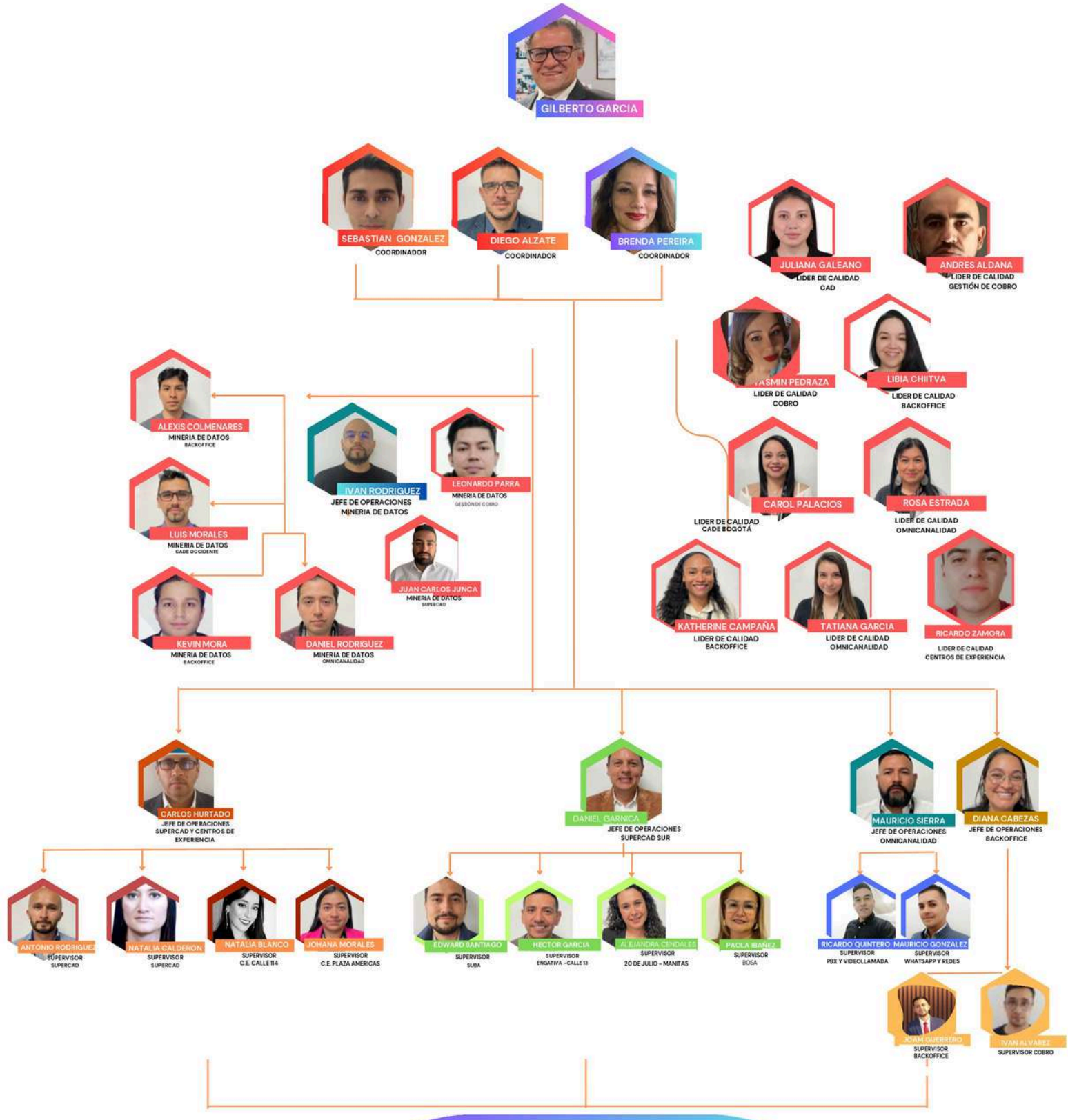
Objeto

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

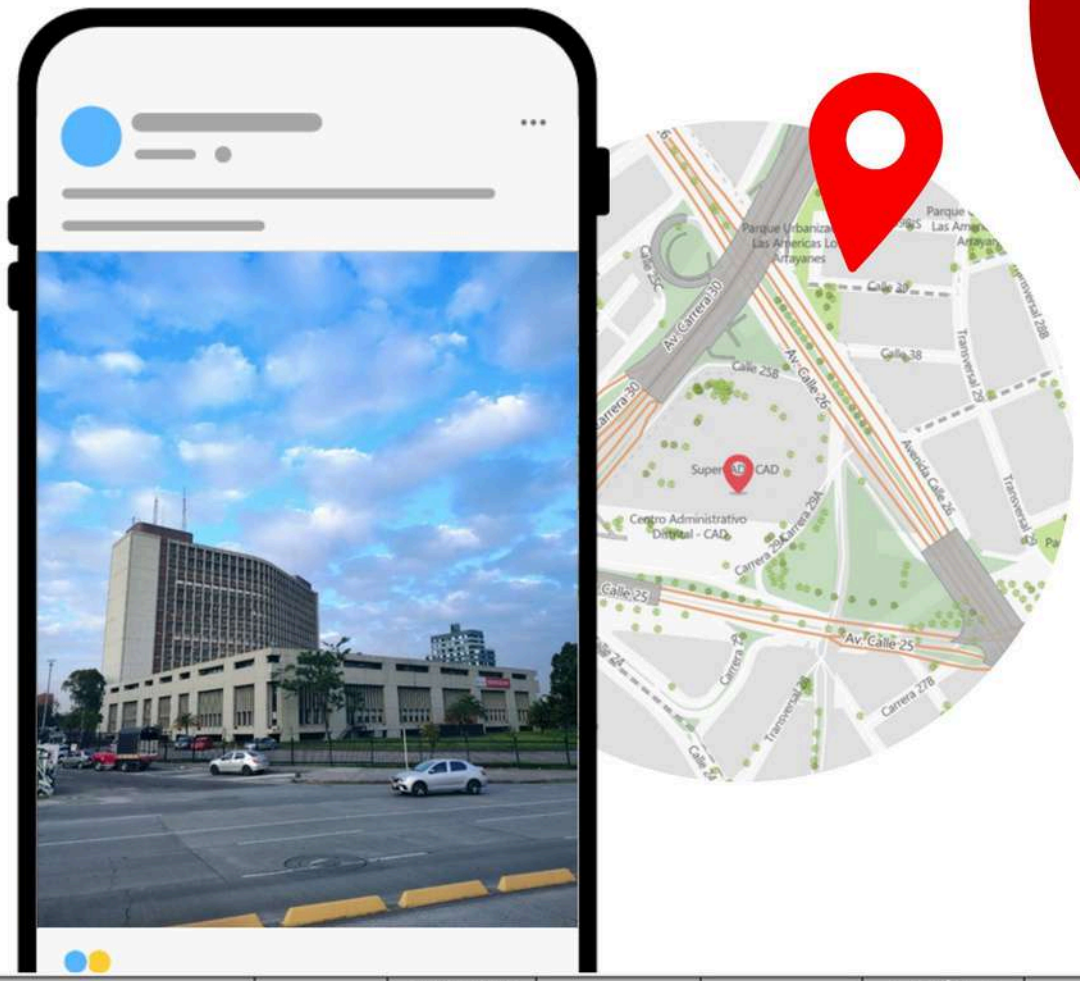


02.
Administración del Talento Humano

2.1 ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



2.2. UBICACIÓN DE PERSONAL CONSOLIDADO TODAS LAS LÍNEAS

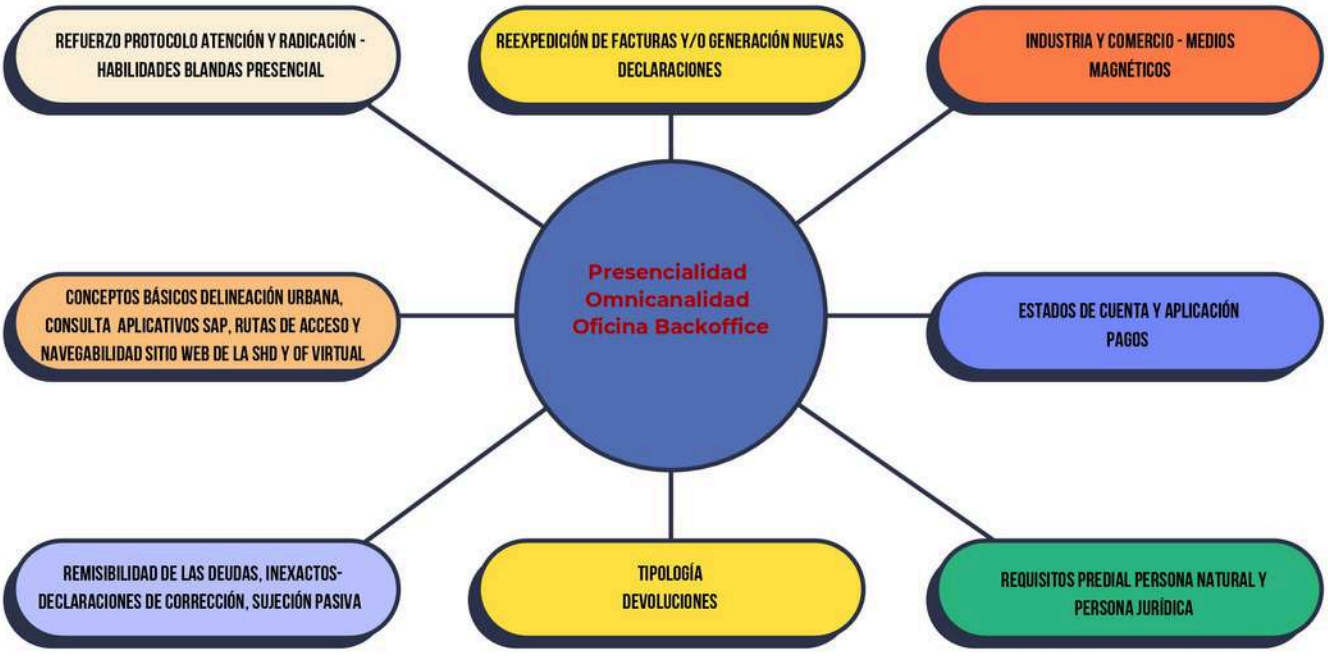


ROL TIPO	BACKOFFICE	CENTROS DE EXPERIENCIA	RED CADE	OMNICANALIDAD	GESTIÓN DE COBRO	TOTAL GENERAL
AGENTE GENERAL	0	6	73	65	4	148
AGENTE PROFESIONAL	27	10	21	6	5	69
AGENTE TECNICO	9	0	0	12	13	34
SUPERVISOR	1	2	6	2	1	12
LIDER DE CALIDAD	1	1	2	4	1	9
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	5	3	1	0	0	9
MINERO DE DATOS	2	1	1	1	1	6
JEFE DE OPERACIONES	1	0	2	2	0	5
COORDINADOR	0	0	1	1	1	3
TOTAL GENERAL	**46**	**23**	**107**	**93**	**26**	**295**

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Estrategias de Capacitación mes julio 2025









2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Capacitaciones presenciales desarrolladas mes julio 2025

Tema	Fecha	Modalidad	Participantes	Capacitador
Delineación Urbana	2/07/2025	Virtual SC CALLE 13	4	Oscar Rueda
Reexpedición de factura y/o generación de declaraciones	3/07/2025	Presencial SC Suba	9	Edward Santiago
Socialización quejas, resolución de conflictos	3/07/2025	Presencial SC CAD	20	Carlos Hurtado
Delineación Urbana	3/07/2025	Virtual SC CALLE 13	3	Oscar Rueda
Gestión documental	4/07/2025	Presencial Manitas	4	Carol Palacios
Procedimiento disciplinario - Faltas leves y faltas graves	4/07/2025	Presencial SC Bosa	5	Paola Ibañez
Habilidades blandas en la atención presencial	9/07/2025	Presencial SC Engativá	3	Héctor Garcia
Habilidades blandas en la atención presencial	10/07/2025	Presencial SC Calle 13	4	Héctor Garcia
Capacitación Página web	14, 15 y 16/07/2025	Presencial, omnicanalidad, red cade, CAD	57	Carlos Moreno
Página web y oficina virtual	15/07/2025	Presencial SC CAD	16	Carlos Hurtado
Casos de remisibilidad y página web	15/07/2025	Presencial SC Calle 13	4	Héctor Garcia
Página web y oficina virtual	16/07/2025	Presencial SC Bosa	5	Carlos Moreno
Casos de remisibilidad y página web	16/07/2025	Presencial SC Engativá	3	Héctor Garcia
Servicios que presta la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	16/07/2025	Presencial SC Engativá	3	Héctor Garcia
Requisitos predial persona natural y persona juridica	22/07/2025	Presencial Suba	9	Edward Santiago
Gestión documental, SAT , Protocolos de atención	22/07/2025	Presencial SC CAD	30	Carlos Hurtado
Protocolos de Servicio al ciudadano	22/07/2025	Presencial SC Engativá	3	Héctor Garcia
Gestión Documental	24/07/2025	Presencial CE 114	10	Antonio Rodriguez
Requisitos Predial y Vehículos; Digitalización y cargue casos a CRM	24/07/2025	Presencial SC Calle 13	4	Héctor Garcia
Remisibilidad de las deudas, Inexactos- Declaraciones de Corrección, Sujeción Pasiva	24/07/2025	Presencial CE Plaza de las Américas	10	Johana Morales
ICA Y RTE ICA	24/07/2025	Presencial CE Plaza de las Américas	10	Johana Morales
Requisitos Predial y Vehículos; Digitalización y cargue casos a CRM	27/07/2025	Presencial SC Engativá	3	Héctor Garcia
Conceptos básicos Delineación Urbana, Consulta de aplicativos SAP, Rutas de acceso y navegabilidad sitio web de la SHD	28/07/2025	Presencial SC CAD - todos los puntos	70	Elkin Parra
Creación de Tickets, Visor BI, Guía de Trámites	30/07/2025	Presencial CE Plaza de las Américas	10	Johana Morales
Sanciones Impuesto predial , vehiculos, ICA y RTE ICA	30/07/2025	Presencial SC Calle 13	4	Héctor Garcia
Sanciones Impuesto predial , vehículos, ICA y RTE ICA	31/07/2025	Presencial SC Engativá	3	Héctor Garcia

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



2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Listados de asistencia a capacitaciones



2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

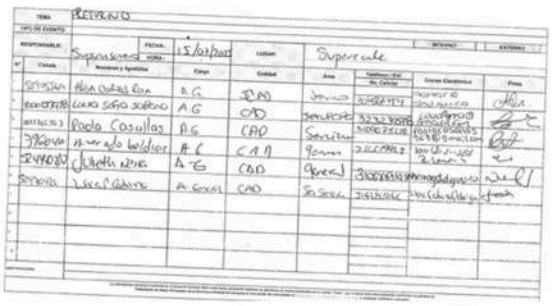
Listados de asistencia a capacitaciones







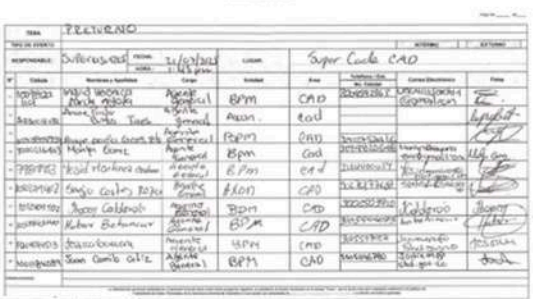


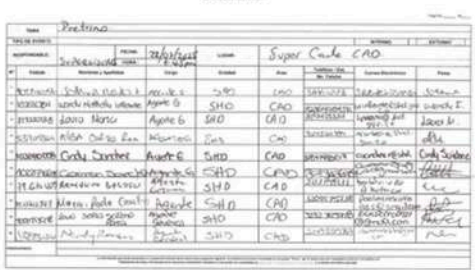


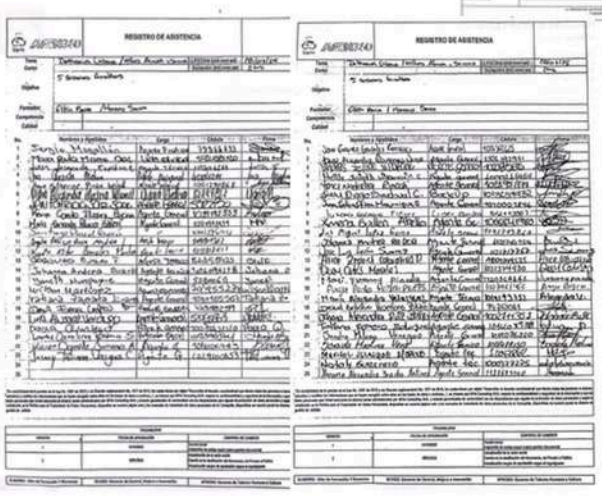














2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Listados de asistencia a capacitaciones

FIRMAS

AGENTE	FIRMA
PAOLA CECILIA SARMIENTO ZAPATA	
SAMANTHA ROMERO ROJAS	
MARIA PAULA GARZON BELLAIZAN	
JHON FREDY FAJARDO RODRIGUEZ	
EDGAR EDUARDO MUÑOZ LOPEZ	
ANGIE VANESA DIAZ GUZMAN	
MARIA ANGELICA SANCHEZ VELANDIA	
JULIAN ANDRES BLANCO RAMIREZ	
SANDRA SOFIA CARRANZA OVIEDO	
MIGUEL ANGEL USECHE MAHECHA	













FIRMAS

AGENTE	FIRMA
PAOLA CECILIA SARMIENTO ZAPATA	
SAMANTHA ROMERO ROJAS	
MARIA PAULA GARZON BELLAIZAN	
JHON FREDY FAJARDO RODRIGUEZ	
EDGAR EDUARDO MUÑOZ LOPEZ	
ANGIE VANESA DIAZ GUZMAN	
MARIA ANGELICA SANCHEZ VELANDIA	
JULIAN ANDRES BLANCO RAMIREZ	
SANDRA SOFIA CARRANZA OVIEDO	
MIGUEL ANGEL USECHE MAHECHA	

FIRMAS

AGENTE	FIRMA
PAOLA CECILIA SARMIENTO ZAPATA	
SAMANTHA ROMERO ROJAS	
MARIA PAULA GARZON BELLAIZAN	
JHON FREDY FAJARDO RODRIGUEZ	
EDGAR EDUARDO MUÑOZ LOPEZ	



2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Preturnos con capacitación

































2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Preturnos con capacitación



ACTA DE SOCIALIZACIÓN – PRETURNO Y REFORZAMIENTO DE INSTRUCCIONES

Fecha: 30 de julio de 2025
Lugar: PAE Plaza de las Américas
Hora: 15:30 a.m.
Responsable: Johanna Morales
Moderadores: Johanna Morales

Asistentes

- Wilson Lisandro Silva Páez
- Julián David Álvarez Serrato
- Miguel Ángel Verdugo Gaviria
- Eliecer Bermúdez Gámez
- Dahian Mayerly Bejarano Moreno
- Geraldine Alejandra Andrade
- Jenny Paola Acero Silva
- Diana Cristina Fajardo Torres
- Michael Stiward Ramírez Higuera

1. Cambio en la Creación de Tickets

Durante el preturno realizado el 30 de julio se reforzó la información compartida previamente el 28 de julio a través del grupo de Teams, relacionada con el nuevo proceso de creación de tickets.

A partir del lunes 28 de julio, todos los tickets deberán ser creados exclusivamente mediante el formulario de escalamientos (el mismo utilizado para aplicación de pagos), bajo el nombre de Camila Garzón.

Se aclaró que ninguna persona podrá generar tickets directamente, sin importar el tipo de usuario en el sistema. Toda gestión debe canalizarse a través del formulario mencionado.

2. Visor BI – Información Actualizada

Se recordó al equipo que ya se encuentra habilitado el visor BI con la información actualizada. Es responsabilidad de cada funcionario revisar y validar los datos allí contenidos conforme a sus funciones.

3. Socialización de Queja por Atención

Se compartió con el equipo el caso de una queja recibida recientemente, en la cual un ciudadano manifestó haber sido atendido por un colaborador que mostró falta de empatía durante el proceso.

Aunque no se mencionó el nombre del funcionario involucrado, se socializó la situación con el fin de generar conciencia en el grupo sobre la importancia de la atención empática, respetuosa y orientada al ciudadano.

Se recordó que todos los colaboradores son la cara visible de la entidad, y que cada interacción cuenta para generar confianza y satisfacción en el servicio prestado.

4. Refuerzo sobre Guía de Trámites

Como refuerzo a la información que se ha venido comunicando durante el mes, se recordó al equipo que la Guía de Trámites y Servicios se encuentra en proceso de transformación.

Durante este periodo, se recomienda que para cualquier consulta relacionada con trámites, especialmente en atención presencial, se apoyen en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Enlaces disponibles para consulta directa:

- Predial: https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=7909
- Vehículos: https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=7924
- Registro RIT: https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=7922
- Modificación RIT: https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=7923

Por último se informa que estos links son de uso de la entidad y para el ciudadano.

Registro de Asistencia

Nombre Completo	Firma
Wilson Lisandro Silva Páez	
Julián David Álvarez Serrato	
Miguel Ángel Verdugo Gaviria	
Eliecer Bermúdez Gámez	
Dahian Mayerly Bejarano Moreno	
Geraldine Alejandra Andrade	
Jenny Paola Acero Silva	
Diana Cristina Fajardo Torres	
Michael Stiward Ramírez Higuera	

Johanna Morales

Johanna Morales Vega

Supervisora PAE Plaza de las Américas

ACTA CAPACITACIÓN ICA - RETEICA

Bogotá D.C., 24 de julio de 2025

De las 10:00 a.m. a las 11:30 a.m. hora

De las 03:00 p.m. a las 04:30 p.m. hora

LUGAR: CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMÉRICAS

ORDEN DEL DÍA:

1	Reformas tarifa ICA - RETEICA
2	Material de Trabajo
3	Recomendaciones

DESARROLLO

1. ICA - RETEICA

Se realiza una sesión de retroalimentación sobre los temas de ICA y RETEICA, dirigida a los colaboradores que atienden presencialmente a los contribuyentes. Durante la jornada se profundizó en las bases gravables, tarifas, conceptos básicos, significados y aplicación de medios magnéticos. Se enfatizó en la importancia de presentar correctamente la información en los sistemas, cálculo de sanciones y nuevos retos y se realizaron ejercicios prácticos de generación de declaraciones desde la oficina virtual.

1.1 MATERIAL DE TRABAJO

Se utilizó y explicó la plataforma de la Secretaría Distrital de Hacienda, específicamente sitio de lineamientos de Industria y Comercio (ICA) y Retefica. Durante el refuerzo, se explicó el cálculo de impuestos, sanciones, moratorios y se revisaron las tablas de actividades económicas disponibles en:
https://hacienda.bogotaingresa.com/sites/default/files/lineamientos/2024/actividades_ica_2022_version_4_dane.xlsx

1.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda a todo el equipo revisar frecuentemente la página oficial de la Secretaría Distrital de Hacienda, para garantizar la veracidad y consistencia de la información brindada. Esto permite responder con seguridad a los contribuyentes y fortalecer la atención brindada.

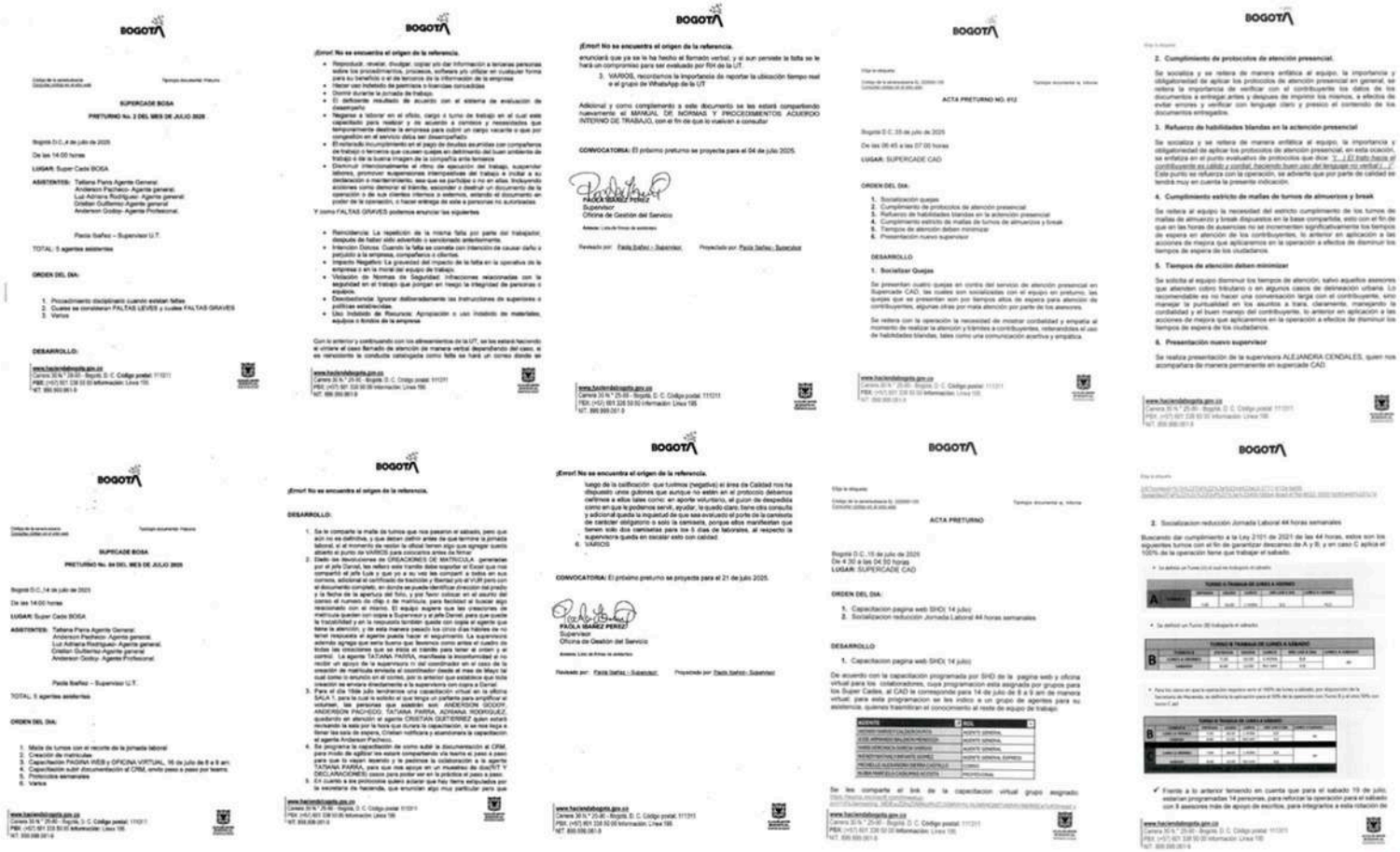
Registro de Asistencia

Nombre Completo	Firma
Wilson Lisandro Silva Páez	
Julián David Álvarez Serrato	
Miguel Ángel Verdugo Gaviria	
Eliecer Bermúdez Gámez	
Dahian Mayerly Bejarano Moreno	
Geraldine Alejandra Andrade	
Jenny Paola Acero Silva	
Diana Cristina Fajardo Torres	
Michael Stiward Ramírez Higuera	

Johanna Morales

Johanna Morales Vega

Supervisora PAE Plaza de las Américas



BOGOTÁ

SUPERCADE BOSA

PRETURNO No. 2 DEL MES DE JULIO 2025

Bogotá D.C., 4 de julio de 2025

De las 14:00 horas

LUGAR: Super Cade BOSA

ASISTENTES: Tatiana Parra Agente General
Anderson Pacheco- Agente general.
Luz Adriana Rodríguez- Agente general
Cristian Gutierrez-Agente general
Anderson Godoy- Agente Profesional.

Paola Ibañez – Supervisor U.T.

TOTAL: 5 agentes asistentes

ORDEN DEL DIA:

1. Procedimiento disciplinario cuando existan faltas
2. Cuales se consideran FALTAS LEVES y cuales FALTAS GRAVES
3. Varios

DESARROLLO:

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

BOGOTÁ

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

- Reproducir, revelar, divulgar, copiar y/o dar información a terceras personas sobre los procedimientos, procesos, software y/o utilizar en cualquier forma para su beneficio o el de terceros de la información de la empresa
- Hacer uso indebido de permisos o licencias concedidas
- Dormir durante la jornada de trabajo.
- El deficiente resultado de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño.
- Negarse a laborar en el sitio, cargo o turno de trabajo en el cual este capacitado para realizar y de acuerdo a horarios y necesidades que temporalmente destine la empresa para cubrir un cargo vacante o que por congestión en el servicio deba ser desempeñado.
- El retirado incumplimiento en el pago de deudas asumidas con compañeros de trabajo o la tercería que causen quejas en detrimento del buen ambiente de trabajo o de la buena imagen de la compañía ante terceros
- Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución de trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas. Incluyendo acciones como demorar al interior, esconder o destruir un documento de la empresa o de sus clientes internos o externos, ocultar el documento en poder de la operación, o hacer entrega de este a personas no autorizadas.

Y como FALTAS GRAVES podemos enunciar las siguientes:

- Reincidencia: La repetición de la misma falta por parte del trabajador, después de haber sido advertido o sancionado anteriormente.
- Intención Dolosa: Cuando la falta se comete con intención de causar daño o perjuicio a la empresa, compañeros o clientes.
- Impacto Negativo: La gravedad del impacto de la falta en la operativa de la empresa o en la moral del equipo de trabajo.
- Violación de Normas de Seguridad: Infracciones relacionadas con la seguridad en el trabajo que pongan en riesgo la integridad de personas o equipos.
- Deshonestidad: Ignorar deliberadamente las instrucciones de superiores o políticas establecidas.
- Uso Indebido de Recursos: Apropiación o uso indebido de materiales, equipos o fondos de la empresa.

Con lo anterior y continuando con los alineamientos de la UT, se les estará haciendo el cruce del caso llamado de atención de manera verbal dependiendo del caso, si es reincidente la conducta catalogada como falta se hará un correo donde se

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

BOGOTÁ

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

enunciará que ya se le ha hecho el llamado verbal, y si sun persiste la falta se le hará un compromiso para ser evaluado por RH de la UT.

3. VAROS, recordamos la importancia de reportar la ubicación tiempo real a el grupo de WhatsApp de la UT

Adicional y como complemento a este documento se les estará compartiendo nuevamente el MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ACUERDO INTERNO DE TRABAJO, con el fin de que lo vuelvan a consultar

CONVOCATORIA: El próximo preturno se proyecta para el 04 de julio 2025.

PAOLA IBAÑEZ PEREZ
Supervisor
Oficina de Gestión del Servicio

Revisado por: Paola Ibañez – Supervisor. Proyectado por: Paola Ibañez - Supervisor

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

BOGOTÁ

ACTA PRETURNO NO. 012

Bogotá D.C. 03 de julio de 2025

De las 06:45 a las 07:00 horas

LUGAR: SUPERCADE CAD

ORDEN DEL DIA:

1. Socialización quejas
2. Cumplimiento de protocolos de atención presencial
3. Refuerzo de habilidades blandas en la actención presencial
4. Cumplimiento estricto de mallas de turnos de almuerzos y break
5. Tiempos de atención deben minimizar
6. Presentación nuevo supervisor

DESARROLLO

1. Socializar Quejas

Se presentan cuatro quejas en contra del servicio de atención presencial en Supercade CAD, las cuales son socializadas con el equipo en preturno, las quejas que se presentan son por tiempos altos de espera para atención de contribuyentes, algunas otras por mala atención por parte de los asesores.

Se retera con la operación la necesidad de mostrar cordialidad y empatía al momento de realizar la atención y brindes a contribuyentes, reiterandoles el uso de habilidades blandas, tales como una comunicación asertiva y empática.

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

BOGOTÁ

2. Cumplimiento de protocolos de atención presencial.

Se socializa y se retiera de manera enfática al equipo, la importancia y obligatoriedad de aplicar los protocolos de atención presencial en general, se retiera la importancia de verificar con el contribuyente los datos de los documentos a entregar antes y despues de imprimir los mismos, a efectos de evitar errores y verificar con lenguaje claro y preciso el contenido de los documentos entregados.

3. Refuerzo de habilidades blandas en la actención presencial

Se socializa y se retiera de manera enfática al equipo, la importancia y obligatoriedad de aplicar los protocolos de atención presencial, en esta ocación, se enfatiza en el punto evaluativo de protocolos que dice: 3 - El trato hacia el contribuyente es cálido y cordial, haciendo buen uso del lenguaje no verbal (...) Este punto se refuerza con la operación, se advierte que por parte de calidad se tendrá muy en cuenta la presente indicación.

4. Cumplimiento estricto de mallas de turnos de almuerzos y break

Se retera al equipo la necesidad del estricto cumplimiento de los turnos de mallas de almuerzo y break dispuestos en la base compartida, esto con el fin de que en las horas de ausencias no se incrementen significativamente los tiempos de espera en atención de los contribuyentes, lo anterior en aplicación a las acciones de mejora que aplicaremos en la operación a efectos de disminuir los tiempos de espera de los ciudadanos.

5. Tiempos de atención deben minimizar

Se solicita al equipo disminuir los tiempos de atención, salvo aquellos asesores que atienden cobro tributario o en algunos casos de delineación urbana. Lo recomendable es no hacer una conversación larga con el contribuyente, sino manejar la puntualidad en los asuntos a tratar, claramente, manejando la cordialidad y el buen manejo del contribuyente, lo anterior en aplicación a las acciones de mejora que aplicaremos en la operación a efectos de disminuir los tiempos de espera de los ciudadanos.

6. Presentación nuevo supervisor

Se realiza presentación de la supervisora ALEJANDRA CENDALES, quien nos acompañara de manera permanente en supercade CAD

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

BOGOTÁ

SUPECADE BOSA

PRETURNO No. 04 DEL MES DE JULIO 2025

Bogotá D.C.,14 de julio de 2025

De las 14:00 horas

LUGAR: Super Cade BOSA

ASISTENTES: Tatiana Parra Agente General
Anderson Pacheco- Agente general.
Luz Adriana Rodríguez- Agente general
Cristian Gutierrez-Agente general
Anderson Godoy- Agente Profesional.

Paola Ibañez – Supervisor U.T.

TOTAL: 5 agentes asistentes

ORDEN DEL DIA:

1. Mala de turnos con el recorte de la jornada laboral
2. Creación de matrículas
3. Capacitación PAGINA WEB y OFICINA VIRTUAL, 16 de julio de 8 a 9 am
4. Capacitación subir documentación al CRM, envio paso a paso por teams
5. Protocolos semanales
6. Varios

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

BOGOTÁ

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

DESARROLLO:

1. Se le comparte la malla de turnos que nos pasaron el sabado, pero que aún no se definitiva, y que deben definir antes de que termine la jornada laboral, si el momento de recibir la misma tienen algo que agregar quedo abierto el punto. de VARIOS para cocciarlos antes de firmar
2. Dado las disoluciones de CREACIONES DE MATRICULA generales por el jefe Daniel, les refiero este tramite debe soportar el Excel que nos comparte el jefe Luis y que ya es voz nos comparte a todos en sus correos, adicional el certificado de tradición y libertad y/o el VUR pero con el documento completo, en donde se pueda identificar dirección del predio y la fecha de la apertura del folio, y por favor colocar en el asunto del correo el numero de cliqi o de matricula, para facilidad al buscar algo relacionado con el mismo. El equipo augura que las creaciones de matricula queden con copia a Supervisor y al jefe Daniel, para que pueda la trazabilidad y en la respuesta también quede con copia el agente que tome la atención, y de esta manera pasado los cinco días hábiles de no tener respuesta el agente pueda hacer el seguimiento. La supervisora solenda agrega que esta bueno que tengamos como antes el cuadro de todas las creaciones que se estén atendiendo para tener el orden y el control. La agente TATIANA PARRA, manifiesta la inconformidad el no recibir un apoyo de la supervisora ni del coordinador en el caso de la creación de matricula enviada el coordinador desde el mes de Mayo tal cual como lo anuncio en el correo, por lo anterior que establece que toda creación se envíara directamente a la supervisora con copia a Daniel.
3. Para el día 16de julio tendremos una capacitación virtual en la oficina SALA 1, para la cual lo solicito el que tenga un parlante para amplificar el volumen, las personas que asistirán son: ANDERSON GODOY, ANDERSON PACHECO, TATIANA PARRA, ADRIANA RODRIGUEZ, quedando en atención el agente CRISTIAN GUTIERREZ quien estará reclutando la sala por la hora que dura la capacitación, si se nos logra a tener las sala de espera, Cristian notificara y asumiremos la capacitación el agente Anderson Pacheco.
4. Se programa la capacitación de como subir la documentación al CRM, para modo de agilizar las estare compartiendo vía teams el paso a paso para que lo vayan leyendo y le pedimos la colaboración a la agente TATIANA PARRA, para que nos apoye en un muestreo de dos(2)T Y DIECIUNA(ONE)S casos para poder ver en la práctica el paso a paso.
5. En cuanto a los protocolos quiero aclarar que hay tierra estipulada por la secretaria de hacienda, que enuncian algo muy particular pero que

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

BOGOTÁ

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

luego de la calificación que tuvimos (negativa) el área de Calidad nos ha dispuesto unos gobones que aunque no estén en el protocolo debemos cefirmes a ellos tales como: en aporte voluntario, al guion de despedida como en que le podemos servir, ayudar, lo quedo claro, bane otra consulta y adicional queda la inquietud de que sea evaluado el porte de la camiseta de cartcter obligatorio o solo la camiseta, porque ellos manifiestan que tienen solo dos camisetas para los 5 días de laborales, al respecto la supervisora queda en escalar esto con calidad.
4. VARIOS

CONVOCATORIA: El próximo preturno se proyecta para el 21 de julio 2025.

PAOLA IBAÑEZ PEREZ
Supervisor
Oficina de Gestión del Servicio

Revisado por: Paola Ibañez – Supervisor. Proyectado por: Paola Ibañez- Supervisor

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

BOGOTÁ

ACTA PRETURNO

Bogotá D.C., 15 de julio de 2025
De 4:30 a las 04:50 horas
LUGAR: SUPERCADE CAD

ORDEN DEL DIA:

1. Capacitacion pagina web SHDI(14 julio)
2. Socializacion reducción Jornada Laboral 44 horas semanales

DESARROLLO

1. Capacitacion pagina web SHDI(14 julio)

De acuerdo con la capacitacion programada por SHD de la pagina web y oficina virtual para los colaboradores, cuya programacion esta asignada por grupos para los Super Cades, al CAD le corresponde para 14 de julio de 8 a 9 am de manera virtual, para esta programacion se les indico a un grupo de agentes para su asistencia, quienes trasmitiran el conocimiento al reste de equipo de trabajo.

AGENTE	ROL
ANTONIO HUMBERTO CALDERON RIVERA	AGENTE GENERAL
JOSE ARMANDO BALLEN ROMERO	AGENTE GENERAL
YARID VERONICA GARCIA VARGAS	AGENTE GENERAL
HEINER STIVEN CARVAJATO GOMEZ	AGENTE GENERAL EXPRESS
PRICHELLE ALEXANDRA ENTRO CASTILLO	CORREO
NUBIA MARCELA CABALLERO ACOSTA	PROTOCOLOS

Se les comparte el link de la capacitacion virtual grupo asignado:

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

BOGOTÁ

2. Socializacion reducción Jornada Laboral 44 horas semanales

Buscando dar cumplimiento a la Ley 2101 de 2021 de las 44 horas, estos son los siguientes turnos con el fin de garantizar descanso de A y B, y en caso C aplica el 100% de la operación tiene que trabajar el sabado.

- Se definio un Turno (A) el cual es trabajando el sábado

TURNO A TRABAJA DE LUNES A VIERNES						
A						

- Se definio un Turno (B) trabajando el sábado

TURNO B TRABAJA DE LUNES A SÁBADO						
B						

- Para los casos en que la operación requiera cerca al 100% de turnos a sábado, por disposición de la Secretaría de Hacienda, se definirá la aplicación para el 50% de la operación con Turno B y el otro 50% con turno C así:

TURNO B TRABAJA DE LUNES A SÁBADO						
B						

✔ Frente a lo anterior teniendo en cuenta que para el sabado 19 de julio, estarian programadas 14 personas, para reforzar la operación para el sabado con 9 asesores más de apoyo de escritio, para integrarlos a esta rotación de

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

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Preturnos con capacitación



ACTA PRETURNO NO. 012

Bogotá D.C.,22 de julio de 2025

De las 06:45 a las 07:00 horas

LUGAR: SUPERCADE CAD

ORDEN DEL DIA:

1. Directriz gestión documental OGS
2. Solicitar cambio de turnos en SAT
3. Prohibición de solicitar trámites en pisos superiores.
4. Auditoria Interna de Hacienda
5. Socialización llamados de atención
6. Cargue de cartas de autorización en caso de terceros
7. Protocolos de atención presencial
8. Prohibición de levantarse del modulo con celulares o documentos del cotribuyente.

DESARROLLO

1. Directriz gestión documental OGS

Por parte de la oficina de gestión del servicio, se dicta una nueva disposición acerca del uso y gestión documental que debemos llevar a cabo con la documentación aportada por los contribuyentes para el desarrollo de los trámites requeridos. De acuerdo con lo anterior, se realiza la indicación al equipo de que toda documentación física (RIT, declaraciones, fotocopias de cédulas), deben ser escaneadas y cargadas en aplicativo CRM y devueltas correspondientemente al contribuyente, en este orden de ideas, NADIE puede



quedarse con documentación física. Se realizará seguimiento de funcionalidad de usuarios de aplicativos CRM de la operación.

2. Solicitar cambio de turnos en SAT

Se reitera con el equipo, que al evidenciar ausencia de turnos en aplicativo SAT, y se evidencia la sala con contribuyentes, deben solicitar al supervisor o coordinador, que les habilite turnos para tender y no quedarse en el módulo sin realizar atención a contribuyentes, evidenciando una sala llena, y con la justificación de que no les aparecen turnos.

3. Prohibición de solicitar trámites en pisos superiores.

Se socializa con el equipo la prohibicion que se realiza por parte de oficina de gestión del servicio, de estar solicitando trámites y aceleración de respuestas en pisos superiores y cualquier otro favor, en el cual se evidencie a uno de los asesores en pisos superiores. Todos los trámites, deben ser solicitados al supervisor, para que este los escale o realice los trámites que haya a lugar.

4. Auditoria Interna de Hacienda

Se socializa con el equipo, que en las próximas fechas se realizarán auditorias internas por parte de la Secretaria de Hacienda, se debe tener en cuenta la guía de trámites, de la capacitación del día 14 de julio y se debe tener en cuenta el mapa de procesos de la entidad.

5. Socialización llamados de atención

Se indica al equipo, el procedimiento establecido por el manual de normes y procedimientos de la UT dispuesto para los llamados de atención por faltas leves o graves. Se les reitera, que las llegadas tarde, ya estan siendo objeto de llamados de atención para varios agentes a quienes se les iniciarán procesos disciplinarios, por dicha conducta.

6. Cargue de cartas de autorización en caso de terceros

Se socializa con el equipo, la nueva carpeta compartida ya disponible para realizar el cargue de cartas de autorización en caso de los terceros autorizados que realicen trámites en el punto. Indicación impartida por el área de calidad de la oficina de gestión del servicio.

7. Protocolos de atención presencial



Se socializa y se reitera de manera enfática al equipo, la importancia y obligatoriedad de aplicar los protocolos de atención presencial, entre ellos, la verificación de los datos y documentos que se entregan a los contribuyentes, con el fin de evitar entregar documentos errados. Se les refiere también, que ya ocurrió en el punto con un asesor y la consecuencia fue una sanción por parte de talento humano, unicamente por no leer los documentos que se entregan al contribuyente en voz alta.

8. Prohibición de levantarse del modulo con celulares o documentos del cotribuyente.

Se indica al equipo que esta rotundamente prohibido, estar en medio de la atención presencial y levantarse del módulo con el célular del contribuyente o documentos suministrados por ellos. En caso de necesitar apoyo, solicitar al supervisor acercarse al módulo.

CARLOS HURTADO
JEFE DE OPERACIÓN UT AXON-BPM

CARLOS JULIO TORRES
COORDINADOR SHD

YOMAR ALEJANDRA CENDALES
SUPERVISOR UT AXON-BPM

NATALIA CALDERÓN CONTRERAS
SUPERVISOR UT AXON-BPM



Bogotá D.C, 28 de julio de 2025

Delineación Urbana y filtros de atención y búsqueda Equipo Omnicanalidad

Fecha Ejecución: 28 julio – 29 julio 2025

Duración: 2 horas por sesión.

Lugar: Piso 1 - Sala Capacitación BPM / Piso 2 - Operación Bpm Consulting

Responsables: Elkin Parra / Mauricio Sierra

Objetivo del taller:

Conceptos esenciales para la atención del canal Delineación Urbana y Fortalecimiento de habilidades para la consulta rápida y navegabilidad en el sitio web de la entidad.

Orden del Dia:

1. Conceptos básicos delineación urbana
2. Consulta de aplicativos SAP
3. Rutas de acceso y navegabilidad sitio web de la SHD

Desarrollo:

El taller se llevó a cabo el dia 28 de julio en 5 sesiones para todo el equipo omnicanal

Firmas asistentes:

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

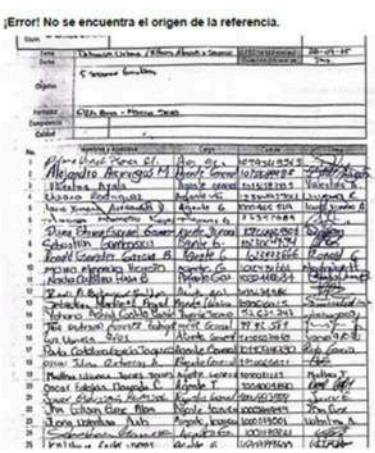


CEDULA	NOMBRE	OPERACION	FECHA	INGRESO
1001176231	SEBASTIAN DAVID ROMERO RINCON	CONCESIONARIOS	15/07/2025	7:00
1002711351	JOHANA ALEXANDRA RUIZ BONILLA	GRANDES CONTRIBU	15/07/2025	7:00
1075689985	ALEJANDRO ARCINIEGAS MORALES	PBX	15/07/2025	7:00
1106392971	DEISY ALEJANDRA QUIÑONES URIBE	PBX	15/07/2025	7:00
1099543363	DILME VINELE FLOREZ MARTINEZ	PBX	15/07/2025	7:00
1072492806	DUVAN STIVEN ESPINEL GOMEZ	PBX	15/07/2025	7:00
1000216464	HEIDY JULIETH VILLAMARIN CAMARGO	PBX	15/07/2025	7:00
52325084	IRLEN ANDREA ROMERO ROJAS	PBX	15/07/2025	7:00
1013257932	JUAN DIEGO SANDOVAL CORTAZAR	PBX	15/07/2025	7:30
1000465529	LAURA XIMENA AVELLANEDA VILLAMIL	PBX	15/07/2025	7:30
1013258783	LORAINE VALENTINA AYALA TAPIAS	PBX	15/07/2025	7:30
1000122150	MARIA VANESSA MALAGON	PBX	15/07/2025	7:30
1004004890	OSCAR FABIAN MONCADA CEBALLOS	VIDEOLLAMADA	15/07/2025	7:00
1144085881	TATIANA ROMERO BALAGUERA	VIDEOLLAMADA	15/07/2025	7:30
1001270868	ANGIE KATHERINE PINZÓN BERNAL	WHATSAPP	15/07/2025	7:00
79763041	DEIVID ANTONIO HUERFANO PATIÑO	WHATSAPP	15/07/2025	7:00
1013582591	DIANA ISABEL CAMPOS ÑUNGO	WHATSAPP	15/07/2025	7:00
1019100853	JEIMY TATIANA VARGAS CADAVID	WHATSAPP	15/07/2025	7:00
53122130	JENY PATRICIA SAIZ SAAVEDRA	WHATSAPP	15/07/2025	7:30
1031172353	KEVIN IBAÑEZ	WHATSAPP	15/07/2025	7:30
1012395574	LADY CAROLINA BUENO SANCHEZ	WHATSAPP	15/07/2025	7:30
52965663	LINA YOMARA ALVAREZ VERDUGO	WHATSAPP	15/07/2025	7:30
1012431661	MAIRA ALEJANDRA HERREÑO BARRERA	WHATSAPP	15/07/2025	7:30
1001113934	MARIA FERNANDA PALACIOS ESPAÑA	WHATSAPP	15/07/2025	7:30

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.



¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.



¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Anexos (opcional)

Fotos registro de socialización.



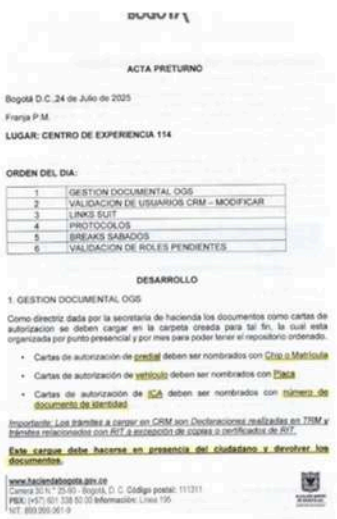
NOMBRE	SEDE
YOMAR ALEJANDRA CENDALES VARGA	SUPERCADE CAD
JOSE ARMANDO BALDION MENDOZA	SUPERCADE CAD
NUBIA MARCELA CASILIMAS ACOSTA	SUPERCADE CAD
MICHELLE ALEXANDRA SIERRA CASTIL	SUPERCADE CAD
YARIS VERONICA GARCIA VARGAS	SUPERCADE CAD
JHONNY HARVEY CALDERON PITA	SUPERCADE CAD
WENDY NATHALY INFANTE GOMEZ	SUPERCADE CAD
LEIDY NATALIA CALDERON CONTRERA	SUPERCADE CAD
JULIAN DAVID ALVAREZ SERRATO	CE AMERICAS
EDITH JHOANNA MORALES VEGA	CE AMERICAS
PAOLA CECILIA SARMIENTO ZAPATA	CE 114
SANDRA SOFIA CARRANZA OVIEDO	CE 114
MIGUEL ANGEL USECHE MAHECHA	CE 114

#	CEDULA	NOMBRE	CARGO	SEDE	TELEFONO	EMPRESA	SUPERVISOR
1	1,024E+09	JOSE STIVENS LIEVANO CARVAJAL	AGENTE PROFESIONAL	SUPERCADE 20 DE JULIO	3,015E+09	AXON	OLGA MARIA MORENO DIAZ - COORDINADORA SDH
2	1,074E+09	MAYRA JAZMIN GOMEZ GARCIA	AGENTE GENERAL	SUPERCADE 20 DE JULIO	3,194E+09	AXON	OLGA MARIA MORENO DIAZ - COORDINADORA SDH
3	1,031E+09	JHOINER GABRIEL CRUZ SERRANO	AGENTE GENERAL	SUPERCADE 20 DE JULIO	3,165E+09	AXON	OLGA MARIA MORENO DIAZ - COORDINADORA SDH
4	1,01E+09	ANDERSON SMITH GODOY CANON	AGENTE PROFESIONAL	SUPERCADE BOSA	3,043E+09	AXON	PAOLA DE JESUS IBAÑEZ PEREZ
5	52958290	LUZ ADRIANA RODRIGUEZ ACOSTA	AGENTE GENERAL	SUPERCADE BOSA	3,123E+09	AXON	PAOLA DE JESUS IBAÑEZ PEREZ
6	1,012E+09	ANDERSON STEVEN PACHECO JIMENEZ	AGENTE GENERAL EXPRESS	SUPERCADE BOSA	3,143E+09	AXON	PAOLA DE JESUS IBAÑEZ PEREZ
7	1,022E+09	INGRI TATIANA PARRA DIAZ	AGENTE GENERAL	SUPERCADE BOSA	3,015E+09	AXON	PAOLA DE JESUS IBAÑEZ PEREZ
8	57433722	PAOLA DE JESUS IBAÑEZ PEREZ	SUPERVISOR	SUPERCADE BOSA	3,006E+09	AXON	DANIEL FRANCISCO GARNICA ROJAS
9	1,073E+09	CARLOS NORBERTO VARGAS BELTRAN	AGENTE PROFESIONAL	SUPERCADE CALLE 13	3,219E+09	BPM	HECTOR URIEL GARCIA PULIDO
10	1,117E+09	KAREN KILENA QUIRFE NIEVES	AGENTE GENERAL	SUPERCADE CALLE 13	3,206E+09	BPM	HECTOR URIEL GARCIA PULIDO
11	79987363	HECTOR URIEL GARCIA PULIDO	SUPERVISOR	SUPERCADE CALLE 13 Y ENGATIVA	3,123E+09	AXON	DANIEL FRANCISCO GARNICA ROJAS
12	35353359	INGRID NILLYRETH PASCAGAZA VELANDIA	AGENTE GENERAL	SUPERCADE ENGATIVÁ	3,002E+09	BPM	HECTOR URIEL GARCIA PULIDO
13	35254576	YESENIA GUTIERREZ TORRES	AGENTE PROFESIONAL	SUPERCADE MANITAS	3,116E+09	BPM	PAOLA DE JESUS IBAÑEZ PEREZ
14	1,234E+09	CAROL DANIELA PALACIOS ALGECIRA	LIDER DE CALIDAD	SUPERCADES SUR NORTE	3,105E+09	AXON	DIEGO HERNANDO ALZATE PENAGOS
15	79956670	DANIEL FRANCISCO GARNICA ROJAS	JEFE DE OPERACIONES	SUPERCADES SUR NORTE	3,244E+09	BPM	DIEGO HERNANDO ALZATE PENAGOS
16	1,106E+09	LEINS JOHANA RICO CASTRO	AGENTE GENERAL	SUPERCADE SUBA	3,114E+09	AXON	EDWARD GEOVANNY SANTIAGO OLIVEROS
17	1,027E+09	EDWARD GEOVANNY SANTIAGO OLIVEROS	SUPERVISOR	SUPERCADE SUBA	3,193E+09	BPM	DANIEL FRANCISCO GARNICA ROJAS
18	1,018E+09	DANIEL ANDRES PAEZ QUIÑONES	AGENTE GENERAL	SUPERCADE SUBA	3,004E+09	BPM	EDWARD GEOVANNY SANTIAGO OLIVEROS
19	1,019E+09	JOHANNA ASTRID GUZMAN LOPEZ	AGENTE GENERAL	SUPERCADE SUBA	3,119E+09	BPM	EDWARD GEOVANNY SANTIAGO OLIVEROS
20	75084172	JAIME ANDRES ALDANA SANCHEZ	AGENTE GENERAL	SUPERCADE SUBA	3,132E+09	BPM	EDWARD GEOVANNY SANTIAGO OLIVEROS

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

Preturnos con capacitación



ACTA PRETURNO

Bogotá D.C.,24 de Julio de 2025

Franja P.M.

LUGAR: CENTRO DE EXPERIENCIA 114

ORDEN DEL DIA:

1	GESTION DOCUMENTAL OGS
2	VALIDACION DE USUARIOS CRM – MODIFICAR
3	LINKS SUIT
4	PROTOCOLOS
5	BREAKS SABADOS
6	VALIDACION DE ROLES PENDIENTES

DESARROLLO

1. GESTION DOCUMENTAL OGS

Como directriz dada por la secretaria de hacienda los documentos como cartas de autorizacion se deben cargar en la carpeta creada para tal fin, la cual esta organizada por punto presencial y por mes para poder tener el repositorio ordenado.

- Cartas de autorización de predial deben ser nombrados con Chip o Matrícula
- Cartas de autorización de vehículo deben ser nombrados con Placa
- Cartas de autorización de ICA deben ser nombrados con número de documento de identidad

Importante: Los trámites a cargar en CRM son Declaraciones realizadas en TRM y trámites relacionados con RIT a excepción de copias o certificados de RIT.

Este cargue debe hacerse en presencia del ciudadano y devolver los documentos.



NO DEBEMOS QUEDARNOS CON DOCUMENTOS EN FISICO

2. VALIDACION DE USUARIOS CRM – MODIFICAR

Se realiza validación con el total de agentes asignados al punto los permisos que tiene en el aplicativo de CRM, esto para poder cumplir con lo solicitado por la OGS. Las novedades presentadas son escaladas con el jefe de operaciones para consolidar la información de los puntos.

3. LINKS SUIT

Se deja los links de la SUIT en el archivo compartido CE114 donde tienen acceso los agentes del punto. Se debe tener abierto en el pc para posibles consultas que nos hagan los contribuyentes y estos no deben ser compartidos con los contribuyentes por ser de uso interno mientras se termina de ajustar la guía de tramites. Los links también estarán abiertos en el Quiosco del punto como ayuda para los que hagan de anfitriones.

4. PROTOCOLOS

En la evaluación de los protocolos mensuales se tendrá en cuenta el lineamiento compartido de la UT para los centros de experiencia donde 3 o más llegadas con retardo al punto, reportados en la asistencia se tomara como un NO CUMPLE.

ATRIBUTOS A EVALUAR	
Servicio (gpt y ciudadano)	Hora de inicio de labores
	Tiempo de receso o almuerzo
	Llama y piensa los turnos con oportunidad a través de aplicativo SUIT
	Atiende solo a los ciudadanos que le entregan turno (excepto los autorizados por la coordinación)
	Al iniciar su jornada, abre el aplicativo de los calificadores y se ingresa de forma correcta



Si la presentación personal del agente ha sido afectada por el supervisor en reiteradas veces (2 o más) o se tiene un critico por el área de calidad se tomara como NO CUMPLE

Política de presentación personal	
Uniforme en puesto de trabajo limpio y ordenado, solo con elementos propios de sus funciones	
Uso y portde la chaqueta y carné institucional con foto	

Para la medición de productividad de los anfitriones de los centros de experiencia se tomara la causal de: calificacion de la atención como medicion de las encuestas realizadas. Este indicador debe estar mínimo al 70% calificacion general.

5. BREAKS SABADOS

Para los sábados siguiendo la directriz, es importante que en los puntos de atención especializada se cuente con capacidad instalada en los módulos cumpliendo con las atenciones, por ello no deben salir al break dos personas al mismo tiempo. El intervalo de tiempo para tomarse el break será de 9:45 – 11:45 am. Tiempo suficiente para que cada persona tome sus 15 minutos.

6. VALIDACION DE ROLES PENDIENTES

Los roles que aún falten para cada agente se escalaran con el jefe de operaciones y así reinvertar la información de todos los puntos y realizar una solicitud completa.



Elija la etiqueta

Código de la serie/subserie
Consultar código en el cuadro vigente

Tipología documental: Preturno

SUPERCADE SUBA

PRETURNO No. 1 - JULIO

Bogotá D.C.,3 de julio de 2025

De las 07:00 horas

LUGAR: Super Cade Suba

ASISTENTES: Andrea Guillermina Reyes Pérez- Agente General
Johana Astrid Guzmán López - Agente General
Andrea Guillermina Reyes Pérez- Agente General
Danna Gabriela Díaz – Agente General
Jennifer Alejandra Guzmán Ramírez – Agente General
Juan Peñas Cambronas Martín - Agente General
Leira Johana Rico Castro – Agente General
Jaime Andrés Aldana Sánchez – Agente General
Yeisson Jair Jimenez Jimenez - Agente General
Daniel Andrés Paez Quiñones- Agente General

Edward Geovanny Santiago Oliveros – Supervisor U.T.

TOTAL: 9 agentes asistentes

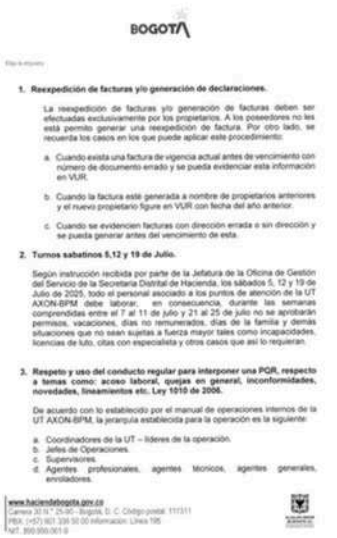
AUSENTES: ninguno

ORDEN DEL DIA:

1. Verificación del quórum

DESARROLLO:

El preturno de esta semana se realiza el jueves 3 de julio.



1. **Reexpedición de facturas y/o generación de declaraciones.**

La reexpedición de facturas y/o generación de facturas deben ser efectuadas exclusivamente por los propietarios. A los poseedores no les está permito generar una reexpedición de factura. Por otro lado, se recuerda los casos en los que puede aplicar este procedimiento:

a. Cuando exista una factura de vigencia actual antes de vencimiento con número de documento errado y se pueda evidenciar esta información en VUR.

b. Cuando la factura esté generada a nombre de propietarios anteriores y el nuevo propietario figure en VUR con fecha del año anterior.

c. Cuando se evidencien facturas con dirección errada o sin dirección y se pueda generar antes del vencimiento de esta.

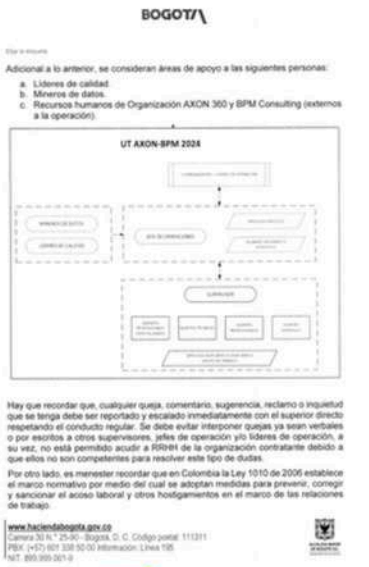
2. **Turnos sabatinos 5,12 y 19 de Julio.**

Según instrucción recibida por parte de la Jefatura de la Oficina de Gestión del Servicio de la Secretaria Distrital de Hacienda, los sábados 5, 12 y 19 de Julio de 2025, todo el personal asociado a los puntos de atención de la UT AXON-BPM debe laborar, en consecuencia, durante las semanas comprendidas entre el 7 al 11 de julio y 21 al 25 de julio no se aprobaran permisos, vacaciones, días no remunerados, días de la familia y demás situaciones que no sean sujetas a fuerza mayor tales como incapacidades, licencias de luto, citas con especialista y otros casos que así lo requieran.

3. **Respeto y uso del conducto regular para interponer una PQR, respecto a temas como: acoso laboral, quejas en general, inconformidades, novedades, lineamientos etc. Ley 1010 de 2006.**

De acuerdo con lo establecido por el manual de operaciones internos de la UT AXON-BPM, la jerarquía establecida para la operación es la siguiente:

a. Coordinadores de la UT – líderes de la operación.
b. Jefes de Operaciones.
c. Supervisores.
d. Agentes profesionales, agentes técnicos, agentes generales, enrolladores.



Adicional a lo anterior, se consideran áreas de apoyo a las siguientes personas:

a. Líderes de calidad.
b. Mineros de datos.
c. Recursos humanos de Organización AXON 360 y BPM Consulting (externos a la operación).

UT AXON-BPM 2024

Hay que recordar que, cualquier queja, comentario, sugerencia, reclamo o inquietud que se tenga debe ser reportado y escalado inmediatamente con el superior directo respetando el conducto regular. Se debe evitar interponer quejas ya sean verbales o por escritos a otros supervisores, jefes de operación y/o líderes de operación, a su vez, no está permitido acudir a RRHH de la organización contratante debido a que ellos no son competentes para resolver este tipo de dudas.

Por otro lado, es menester recordar que en Colombia la Ley 1010 de 2006 establece el marco normativo por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.



Según esta Ley, el acoso laboral se define de la siguiente manera:

*"**ARTÍCULO 2. Definición y modalidades de acoso laboral.** Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.*

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

*1. **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.*

*2. **Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.*

(Ver Sentencia de Octubre 16 de 2014, Rad. 2014-01309 del Consejo de Estado.)

*3. **Discriminación laboral:** (Modificado por el art. 74, Ley 1622 de 2013). Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.*

*4. **Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.*

*5. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.*

*6. **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.*



e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;

f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.

h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículo 55 a 57 del C.S.T. así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.

i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

***PARÁGRAFO.** Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios."[1]*

EDWARD GEOVANNY SANTIAGO OLIVEROS
Supervisor
Oficina de Gestión del Servicio

Anexos: Lista de firmas de asistentes

Revisado por: Edward Santiago - Supervisor

Proyectado por: Edward Santiago - Supervisor

[1] Artículo 7 y 8 Ley 1010 de 2006.



Elija la etiqueta

Código de la serie/subserie
Consultar código en el cuadro vigente

Tipología documental: Pre turno

SUPERCADE MANITAS

PRETURNO No. 1 CALIDAD DEL MES DE JULIO 2025

Bogotá D.C.,22 de julio de 2025

De las 08:30 horas

LUGAR: Super Cade MANITAS

ASISTENTES: Yesenia Gutiérrez – Agente profesional
Julián Silva – Agente general
Daniel Garnica – Jefe de Operaciones
Carol Palacios – Líder de calidad

TOTAL: 4 Asistentes.

ORDEN DEL DIA:

1. Recordatorio de temas de información general
2. Ejemplos de tipificación, capsula de recordatorio uso de botonera, uso correcto de drive compartido y base de escalamiento de aplicación de pago, seguimiento general de los puntos en botoneras y kiosko.
3. Información acerca de la documentación en punto de atención.

DESARROLLO DEL DIA:

Una vez iniciando el pre turno se socializa toda la información general, recordatorio para el uso correcto del tipificador, botoneras, drive compartido, carpeta compartida, forma de aplicación de pago y el correcto cargue de documentos para no represar papelería en el punto.

Se hace el encuentro con un material de apoyo el cual se anexa a esta acta.



CONVOCATORIA: El próximo pre turno se programará según cronograma de asistencia del líder de calidad

Nombre	Cargo	Asistencia	Firma
Yesenia Gutiérrez	Agente Profesional	SI	
Julián Silva	Agente General	SI	Julian Silva
Daniel Garnica	Jefe de operación	SI	
Carol Palacios	Líder de calidad	SI	
Paola Ibáñez	Supervisora	NO	

CAROL DANIELA PALACIOS ALGECIRA
Líder de calidad
Oficina de Gestión del Servicio

Anexos: Lista de firmas de asistentes y material de apoyo

Revisado por: Carol Palacios – Líder de calidad Proyectado por: Carol Palacios - Líder de calidad





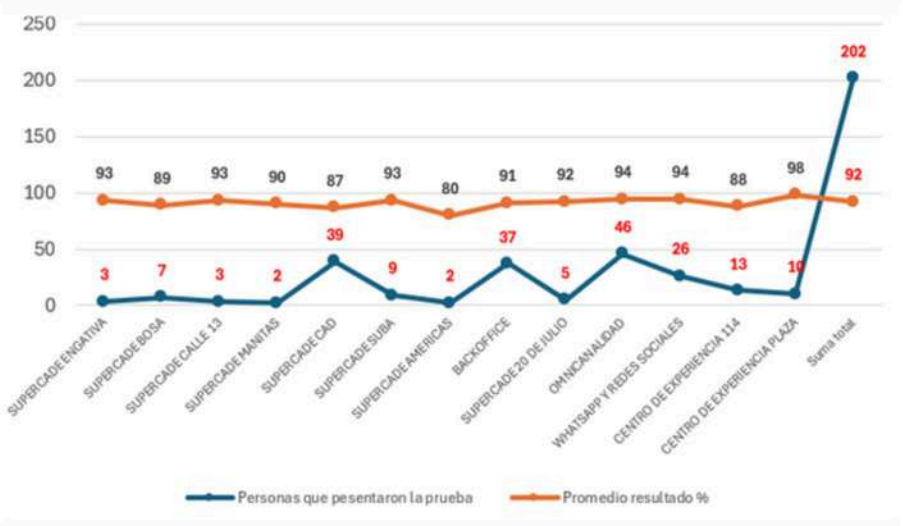
2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES JULIO 2025

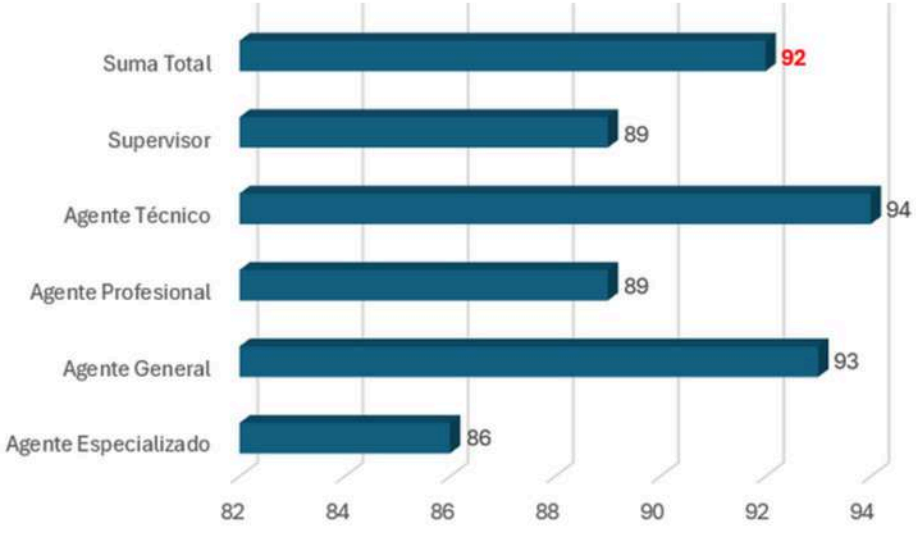
Resultado promedio por sede

Sede	Personas que pesentaron la prueba	Promedio resultado %
SUPERCADE ENGATIVA	3	93
SUPERCADE BOSA	7	89
SUPERCADE CALLE 13	3	93
SUPERCADE MANITAS	2	90
SUPERCADE CAD	39	87
SUPERCADE SUBA	9	93
SUPERCADE AMERICAS	2	80
BACKOFFICE	37	91
SUPERCADE 20 DE JULIO	5	92
OMNICANALIDAD	46	94
WHATSAPP Y REDES SOCIALES	26	94
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	13	88
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	10	98
Suma total	202	92



Resultado promedio por Rol

Rol	Promedio Resultado
Agente Especializado	86
Agente General	93
Agente Profesional	89
Agente Técnico	94
Supervisor	89
Suma Total	**92**



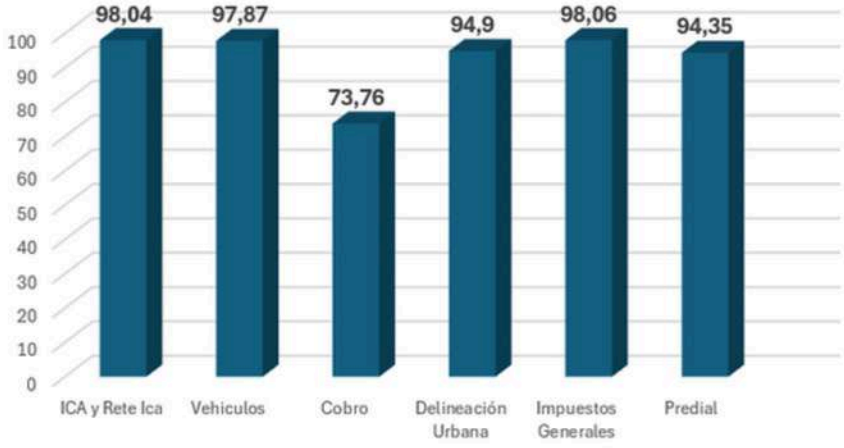
2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES JULIO 2025

Resultado promedio por producto

Producto	Promedio resultado
ICA y Rete Ica	98,04
Vehiculos	97,87
Cobro	73,76
Delineación Urbana	94,9
Impuestos Generales	98,06
Predial	94,35





202 Pruebas aplicadas → **92%** Respuestas correctas

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

FORMATO PREGUNTAS EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES JULIO 2025

ITEM	TIPO	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Predial y vehiculos	Si un contribuyente me pregunta, "Como puedo obtener un certificado del pago de mi impuesto predial?" le debo responder:	**Puede obtener su certificado entrando a su oficina virtual de la SHD, en la sección "Consultas", "Certificaciones de Pago" , seleccionar tipo de impuesto y el año de presentación del pago**
			Debe presentarse en el banco en donde realizó el pago y solicitarla
			Ninguna respuesta es correcta
2	predial y vehiculos	Si un ciudadano se acerca a punto diciendo que NO está de acuerdo con la factura emitida por la SDH (Predial y Vehiculos). El agente debe informar:	Debe pagar la factura porque ya está emitida
			Se le realiza la declaración con la información que aporta el contribuyente
			Se le informa que puede realizar una declaración voluntaria en blanco de la Oficina Virtual
3	Predial	Si un contribuyente me pregunta, "Qué es la plusvalía y quién debe pagarla??" le debo responder:	Debo contestar: La Plusvalía es un impuesto que se causa por la compra de varios vehiculos en el Distrito Capital y los pripietarios de los mismos estan obligados a pagarla.
			Debo contestar: El efecto plusvalía no es un impuesto sino una contribución. Se refiere al incremento del valor de un predio debido a obras públicas o decisiones urbanisticas que aumentan el valor del predio (ejemplo, autorizar el cambio de uso catastral de no urbanizable a urbanizable). Los propietarios de predios que se benefician de estas obras, son los obligados a pagarla
			Comento que La Plusvalia no es un tema que concierne al Distrito Capital
4	Delineación Urbana	¿Cuáles pueden ser las diferentes modalidades para una licencia de construcción?	Restauración, adecuación, modificación y demolición.
			Licencia urbanística (art 7 Decreto 564 de 2006), obra nueva, ampliación y cerramiento.
			Todas las anteriores
5	Predial y vehiculos	Un contribuyente me dice; "Como puedo pagar el aporte voluntario?", le debo responder:	**El aporte voluntario equivale al 10% del valor del impuesto y se paga señalando la casilla de pago de aporte voluntario que tiene la factura impresa o activando la ventana de pago voluntario si lo hace en línea.**
			Debe sacar un recibo diferente a la factura del impuesto en los puntos presenciales
			Se le informa que no lo puede hacer en el Distrito Capital
6	ICA	Teniendo en cuenta la normativa, por favor señale las sanciones mínimas aplicables a ICA y RetelCA por extemporaneidad.	**7 UVT ICA y 10 UVT RetelCA, después del vencimiento para declarar**
			7 UVT RetelCA y 10 UVT ICA, antes del vencimiento para declarar
			7 UVT ICA y 10 UVT RetelCA, cuando le llega declaración por corrección
7	predial	Llega un ciudadano solicitando la liquidación del impuesto predial por un lote que tiene en el cementerio del apogeo, a lo cual el agente le debe informar:	Le entrega la factura para pagar en las fechas establecidas, si no hay factura se realiza la declaración por la oficina virtual
			Tumbas y bóvedas funerarias estan excluidas, siempre que no sean de propiedad de los parques cementerios.
			Ninguna de las anteriores
8	Facilidad de pago	Si un ciudadano me pregunta: Qué documentos tengo que adjuntar para pedir la facilidad de pago? Le debo contestar lo siguiente:	**Para solicitar facilidad de pago debes presentar:** **1. Formulario de solicitud firmado por el deudor si es persona natural, las personas jurídicas a través de su representante o apoderado.** **2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del deudor si son personas naturales, o copia del certificado de representación legal, cuando sea persona jurídica.** **3. Copia del comprobante de pago de la cuota inicial correspondiente al 10% del total de la deuda con intereses y sanciones.** **4. Poder suscrito si el deudor autoriza a un apoderado para que gestione la solicitud.** **5. Para plazo mayor a 1 año los certificados o tarjetas que acrediten la propiedad de los bienes ofrecidos como garantía, con el respectivo avalúo catastral.**
			Le comento que las facilidades de pago se pueden presentar sin documentos
			Le indco que solo necesita diligenciar el formulario y adjuntar la cédula.

2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

FORMATO PREGUNTAS EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES JULIO 2025

9	Vehiculos	Un contribuyente me pregunta: ¿Cuánto debo pagar por derechos de semaforización en este año 2025?, a eso contesto:	Para 2025, los derechos de semaforización en Bogotá tienen un costo de $ 80.000, equivalente a 2 salarios mínimos diarios. **Para 2025, los derechos de semaforización en Bogotá tienen un costo de $ 95.000, equivalente a 2 salarios mínimos diarios.** Ninguna de estas respuestas
10	predial	Una compañera de trabajo me pregunta ¿Qué son los predios exentos del impuesto predial?, le respondo:	Son aquellos que tienen unicamente la obligación de presentar la declaración del impuesto **Son aquellos que tienen la obligación de presentar la declaración del impuesto, pero solo pagan un porcentaje o no deben pagar ningún valor** Son aquellos que no tienen la obligación de presentar la declaración ni pagar el impuesto predial
11	vehiculos	A partir del año gravable 2021 y hasta 2030 , son incentivos a los vehiculos eléctricos e híbridos en el impuesto de vehiculos automotores:	Los vehículos híbridos eléctricos nuevos que se matriculen en Bogotá tendrán derecho a un descuento del 40% del impuesto, por los cinco (5) años siguientes a aquel en que sea matriculado el vehículo. Los vehículos eléctricos de servicio público tipo taxi, ya matriculados en Bogotá, tendrán derecho a un descuento del 70% del impuesto, por cinco (5) años, a partir de la entrada en vigencia del Acuerdo 780 de 2020. **Todos los anteriores**
12	ICA	Si un contribuyente me pregunta ¿Qué diferencia hay entre el ICA y Comercio y certificado de Cámara y Comercio?	**El certificado de Cámara de Comercio es un documento oficial que comprueba que una persona natural o jurídica cumple con los requisitos legales para ser considerada comerciante y que sus establecimientos de comercio están debidamente registrados.** **El Impuesto de Industria y Comercio es un impuesto local que se paga por realizar actividades comerciales, industriales o de servicios en Bogotá.** ICA y Comercio es una obligación tributaria y la Cámara de Comercio es el documento con el que se paga ICA y Comercio es un docuemntos legal de las empresas y la Cámara de Comercio representa un estado de cuenta
13	Impuestos	Ser deudor significa que ya tienes una obligación tributaria pendiente y puede estar formalizada por la Secretaría Distrital de Hacienda en un:	Una declaración presentada sin pago Una factura ejecutoriada **Todas las anteriores**
14	Predial	¿Los predios ubicados en zona de alto riesgo tienen alguna exención en el impuesto Predial?	Si , excención del 100% **No. Dentro de la normatividad tributaria Distrital no es una causal de exención o exclusión para el pago del impuesto Predial** Si , excención del 75% Ninguna de las anteriores
15	Predial	Un ciudadano pregunta, ¿Cómo puedo pagar el impuesto predial de un predio sin desenglobar?; le debo contestar:	**Si el predio no tiene avalúo catastral, pero a primero de enero tiene asignada una matrícula inmobiliaria independiente y está registrado en la Oficina de Registro e instrumentos Públicos, significa que sí se causa una obligación tributaria sobre el nuevo predio, como consecuencia, debe declarar y pagar el impuesto. Deberá entonces presentar declaracióna través de las bases presuntas mínimas, que dependen de las caracteristicas físicas del predio.** No debe pagar el impuesto Debe pagarlo en cuotas mensuales
16	COBRO	La Secretaría Distrital de Hacienda, a través de las competencias asignadas a la Dirección Distrital de Cobro, adelanta el proceso de cobro coactivo de los siguientes tipos de obligaciones Tributarias	Declaraciones presentadas sin pago o con pagos parciales Actos Oficiales Facturas ejecutoriadas del impuesto Predial y Vehículos Automotores. **Todas las anteriores.**

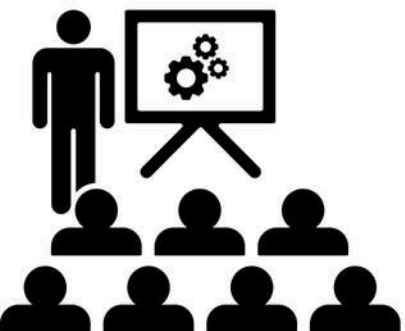
2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

FORMATO PREGUNTAS EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MES JULIO 2025

17	Predial	¿Qué predios no deben declarar ni pagar el impuesto Predial?	Salones comunales de propiedad de las Juntas de Acción Comunal
			Propiedades de otras iglesias y comunidades religiosas reconocidas por el Estado colombiano, como templos y casas pastorales, es decir, aquel destinado al culto o vivienda de la comunidad religiosa.
			Predios de entidades como la Defensa Civil, la Cruz Roja, y los signatarios de la Convención de Viena, destinados a sus funciones.
			Todas las anteriores
18	ICA	Si alguien me pregunta : ¿El sujeto activo del Impuesto de Industria y Comercio es?, yo contesto lo siguiente:	**El Distrito Capital de Bogotá es el sujeto activo del impuesto de Industria y Comercio y la SHD es la entidad que gestiona.**
			La SHD es el sujeto activo del Impuesto de Industria y Comercio
			la persona natural o jurídica que realice el hecho generador de la obligación tributaria.
			Ninguna de las anteriores
19	Delineación Urbana	Un contribuyente me pide que le explique ¿Qué es el anticipo de Delineación Urbana?, a lo que le indico lo siguiente:	**El anticipo o retención del impuesto de Delineación Urbana es el primer pago equivalente al 2.6%, del monto total del presupuesto de obra o construcción, exigido por la Curaduría para la expedición de la licencia de construcción.**
			Le indico que no es un impuesto y quenno estoy obligado a pagarlo
			Le comento que un valor que puedo pagar como abono a la compra de un predio
20	Delineación Urbana	Un ciudadano nos consulta, ¿Por qué se genera la obligación del Impuesto de Delineación Urbana?, a lo que respondo lo siguiente:	El Impuesto de Delineación Urbana se genera con la compra de bienes inmuebles en el Distrito Capital
			Se genera coon la compra de predios fuera del Distrito Capital
			Se genera con la ejecución de obras o construcciones a las cuales se les haya expedido y notificado licencia de construcción y sus modificaciones, en sus modalidades de obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición y cerramiento de nuevos edificios, en Bogotá.

LA EVALUACIÓN DEL MES DE JULIO CONSTA DE 20 PREGUNTAS ENTRE GENERALES Y CASUÍSTICA, QUE SE DISPARAN ALEATORIAMENTE A CADA AGENTE



2.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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

CONSOLIDADO EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO 2025

- Febrero 90%
- Marzo 87%
- Abril 91.2%
- Mes Mayo 91,2%
- Junio 93%
- Julio 92%

1. ICA y ReteICA 98.04%
2. Vehic./SPAC 97.87%
3. Imp.Generales 98,06%
4. Delin. Urbana 94,9%
5. Predial 94,35%

**Insumo de Evaluación entregado por la Secretaría Distrital de Hacienda*



2.4. BANCO DE HOJAS DE VIDA

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

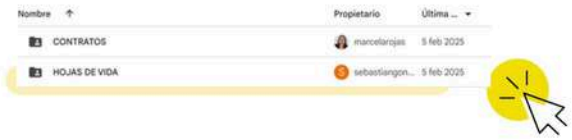
1

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

Por favor copiar enlace para abrir



2



Encontrarás dos carpetas que contienen contratos y hojas de vida.

3



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

4



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

2.4. BANCO DE HOJAS DE VIDA

5

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





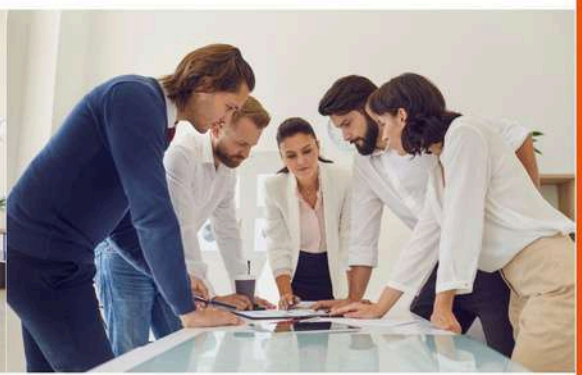


3

Cantidad

2.5 Informe Coordinadores





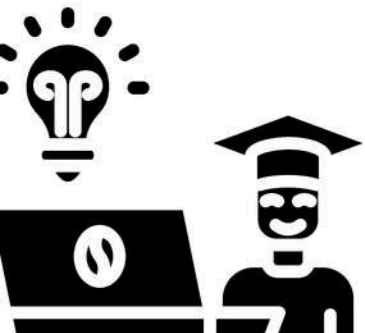
2.5. INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF

2.5. Informe Coordinadores

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, ESTRATEGIA Y RESULTADOS

- Análisis, acompañamiento y entrega de información
- Implementación estrategias, tiempos y movimientos
- Análisis a la productividad operativa
- Control de presupuesto, personal y costos de la operación
- implementación de nuevos procesos y estrategias
- Seguimiento y control operativo de la gestión en canales de atención
- SEGUIMIENTO ESTRATEGIAS RESULTADOS

1. *EFICIENCIA*
2. *CALIDAD*
3. *OPORTUNIDAD*





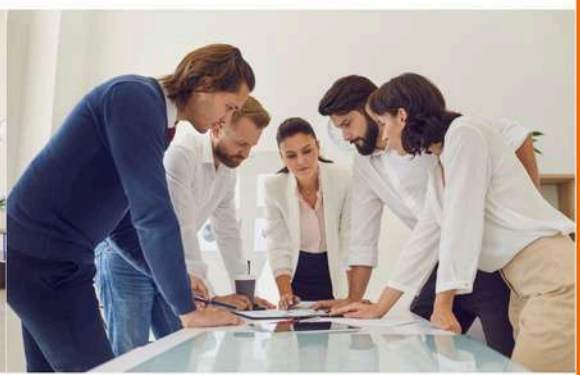


5

Cantidad

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones de Servicio

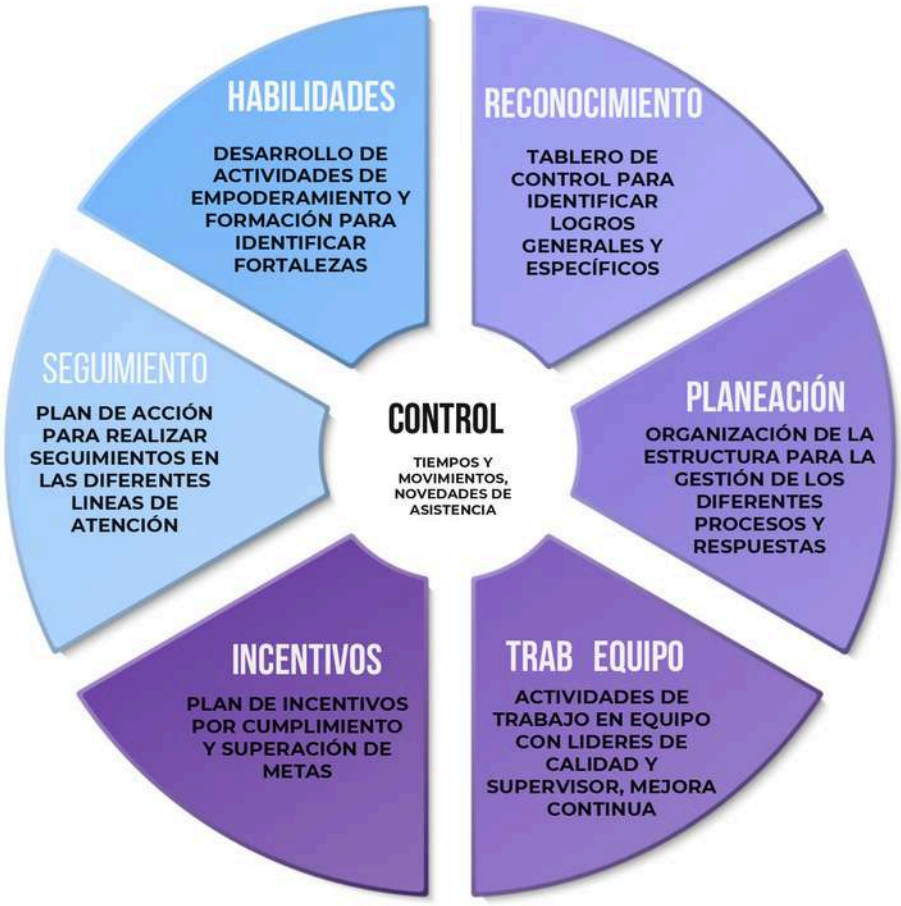




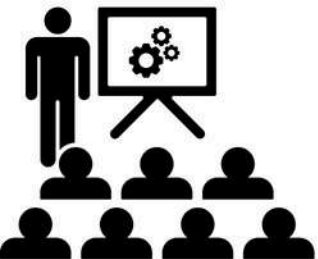
2.5. INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones consolidado

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN







2.5.1 INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones Supercade CAD CE Plaza de las Américas - CE 114

Carlos Fernando Hurtado Garcia

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	JULIO																										
	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
	1-jul.	2-jul.	3-jul.	4-jul.	5-jul.	7-jul.	8-jul.	9-jul.	10-jul.	11-jul.	12-jul.	14-jul.	15-jul.	16-jul.	17-jul.	18-jul.	19-jul.	21-jul.	22-jul.	23-jul.	24-jul.	25-jul.	26-jul.	28-jul.	29-jul.	30-jul.	31-jul.
ESTRATEGIA DE ATENCIÒN VENCIMIENTOS PREDIAL Y VEHÌULOS		X																									
REUNIÒN CROSS TRAINING OMNICANALIDAD Vs CAD							X																				
SINERGIA CENTROS DE EXPERIENCIA 114 Y PLAZA													X														
CAPACITACIÒN NOTIFICACIONES DE COBRO													X	X	X	X											
VISITA PLAZA DE LAS AMÈRICAS - VALIDACIÓN CALIDAD Y PRÀCTICAS DEL LIDER DE CALIDAD														X													
REUNION GRUPAL SUPERVISORES SUPERCADE CAD																X											
REUNION CON 19 PERSONAS QUE NO TIPIFICAN (LLAMADOS DE ATENCIÒN)																				X							
REUNION 114 ALINEACIÒN PROCESOS CLIENTE INCOGNITO Y TEMAS GENERALES																									X		
PLAN PADRINO NOTIFICACIÓN COBRO 3 ASESORES SUPERCADE CAD																		X	X	X							
DEFINICIÒN Y AJUSTE DE AJUSTE DE PERSONAL DE SUPERCADES																		X									

ESTRATEGIAS EXITOSAS

VENCIMIENTOS

Se define la estrategia de atención y de apoyo para el vencimiento de vehículos. Apoyo Personal SHD y apoyo de Piso 9.

CROSS TRAINING

Reunión con Omnicanalidad, con el objetivo de enviar gente al CAD y realizar sesiones de canguro y de atención a los contribuyentes , así fortalecer conocimiento. (Pendiente Ejecución)

SINERGIA

Reunión con los dos Centros de Experiencia, 114 y Plaza, con el ánimo de establecer los mismos procesos operativos.

NOTIF. COBRO

Se capacitan 3 personas mas del proceso de notificaciones de cobro, para un total de 6 personas listas en la atención.

VALIDACIÒN CALIDAD

Se hacen las validaciones de las acciones que viene ejecutando el lider de calidad en el CE 114 y como el CE las esta aplicando según lo requerido.

TIPIFICACIONES

Se descarga diariamente el reporte de tipificaciones y se retroalimenta a los asesores, asi mismo se generan llamados de atención por la no tipificación.

REUNIÓN 114

Se retroalimenta al equipo en general los resultados de cliente incognito, de igual manera se sensibiliza en cuanto al no uso del celular, tuteo y uso de WP Web.

AJUSTE PERSONAL

Se realizaron reuniones en los centros de experiencia y supercade CAD, en cuanto a los movimientos de personal y la razón de los mismos.



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones Omnicanalidad

Mauricio Sierra

CRONOGRAMA

Actividades julio	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4					Semana 5		
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Pre-Turno	X					X							X						X					X			
Alineación Staff Omnicanal		X					X						X						X					X			
Revisión malla de turnos								X	X																		
Seguimiento canal video llamada							X												X								
Reunión de DashBoard Omnicanal	X					X						X						X						X			
Revisión de usuarios SHD			X												X												
FeedBack Supervisores		X											X						X					X			
FeedBack Calidad		X						X					X							X							
Vencimiento ICA																X											
Reunión UT RRHH																					X						
Pruebas en QA - chatbot WhatsApp	X			X		X		X																			
Reunión voz del cliente Bot whatsapp		X		X									X	X							X	X		X			
Calibración interna SHD Omnicanal																			X								
Revisión preguntas y auditoría BOT SHD								X																			
Validación perfiles TRM equipo Resolutivo			X	X									X	X					X			X		X			
Validación estados de cuenta y pagos aplicados			X				X											X									
Reunión AXON		X																									
Capacitación Técnica Dynamics implementación novha						X																					
Plan de acción Calidad						X																					
Revisión caso lentitud aplicativo						X																					
Visor BI - proceso escalamientos								X																			
Revisión campañas Outbound									X																		
Conciliación consumo de masivos									X																		
Preliminar BSC										X								X				X		X			
Capacitación Navegación por la página de hacienda													X														
Refuerzo Matriz de Requisitos														X													
Socialización Escalamientos - Tickets														X													
Reunión VARDI														X													
Socialización sesión supervisores y líderes de calidad																		X									
Revisión Dash Borad Omnicanal																		X									
Alineación de guiones RRSS																				X							
Pruebas chat delineación urbana																						X					
Vencimiento Vehicular																						X					
Formación Delineación Urbana																								X			
Configuración sala Delineación Urbana																											X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1. Implementación canal Delineación Urbana
Objetivo: Ofrecer un canal dinámico a los contribuyentes para trámites relacionados con delineación urbana.
Actividades clave:
Seguimiento a la implementación, tiempos y movimientos.
Feedback Supervisores
Alineación Staff Omnicanal
Beneficio: Mejora y monitoreo del tráfico del canal con evidencias grabables para seguimiento posterior.

2. Seguimiento a BOT SHD
Objetivo: Asegurar la información contenida en el **bot SHD**, partiendo de las alertas y casos de uso diarios.
Actividades clave:
Feedback respuestas bot shd.
Beneficio: Incrementa la capacidad de contención del bot SHD, mejorando la interactividad del contribuyente, plan de acción permanente integrado por el equipo de calidad y supervisión Omnicanal.

3. Supervisión y Monitoreo Multicanal para Garantizar la Experiencia del Cliente
Objetivo: Acompañar y monitorear los distintos canales en tiempo real, corrigiendo desviaciones.
Actividades clave:
Seguimiento canal videollamada
Revisión preguntas y auditoría BOT
Revisión TMO omnicanal
Seguimiento calidad
Beneficio: Asegura una experiencia omnicanal coherente y de alta calidad para el cliente, PDA, permanente.

4. Capacitación y Fortalecimiento del Back Office
Objetivo: Asegurar que el back office tenga las herramientas y conocimientos adecuados para resolver casos complejos.
Actividades clave:
Estrategia y rol agentes back office
Validación perfiles TRM
Validación estados de cuenta
Beneficio: Mejora los tiempos de resolución y la eficiencia operativa, cambios de perfiles para consulta.

5. Escucha Activa del Cliente como Fuente de Mejora Continua
Objetivo: Incorporar la voz del cliente en los procesos de toma de decisiones y mejora.
Actividades clave:
Reunión voz del cliente (Bot WhatsApp)
Reunión de Outbound para encuestas SHD
Sala de concesionarios SHD
Beneficio: Eleva la satisfacción del cliente y orienta la operación al cliente real, no al cliente ideal.

6. Gestión del Bienestar Laboral
Objetivo: Mantener alta la motivación del personal y prevenir el desgaste laboral.
Actividades clave:
Reuniones de bienestar laboral (intercaladas durante el mes)
Pre-Turno con contenido emocional positivo
Espacios para temas varios Omnicanal
Beneficio: Disminuye rotación y ausentismo, mejora el clima organizacional.

7. Alertas, revisión y ajuste continuo de Guiones y Protocolo de Atención
Objetivo: Adaptar los guiones a los cambios del entorno, comportamiento del cliente y mejoras operativas.
Actividades clave:
Revisión de Guiones Omnicanal
Reunión guiones redes sociales
Beneficio: Optimiza la experiencia del cliente y estandariza la calidad del servicio. Para el canal de redes sociales se denota un uso práctico para el desarrollo de respuestas cortas que generen confianza en el contribuyente.

8. Implementación de un Dash Board Tiempo Real y Gestión de Datos
Objetivo: Tomar decisiones informadas y oportunas basadas en métricas confiables.
Actividades clave:
Reunión DashBoard Omnicanal (semanal)
Revisión indicadores Omnicanal
Revisión informe mensual
Beneficio: Mejora la capacidad de reacción y el cumplimiento de los KPIs.

2.5.1 Informe Jefe de Operaciones Minería



Iván Rodriguez

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	CRONOGRAMA ACTIVIDADES JULIO																						
	SEMANA 1				SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5			
	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J
	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31
Actualización Master	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Agendamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Área de Minería de Datos – Omnicanal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dashboard de Agendamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dashboard de Calidad			X					X				X					X					X	
Consulta historica Omnicanalidad									X				X					X					X
Creación BSC						X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Alimentación BSC							X				X					X					X		
Dashboard internos Omnicanalidad	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dashboard Presencial Resumen General y Resumen Operativo	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Envío masivo de mensajes				X						X			X		X		X			X		X	
Informe cortes en vivo Omnicanalidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informe de Ausentismos y Asistencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informe de Encuestas y Botoneras	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informe de Gestión Puntos Presenciales y Centros de Experiencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informe de mailing					X	X				X							X	X				X	X
Malla de turnos omnicanalidad	X	X																					
Organización de Información para SATWEB	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reportes hora almuerzos vs hora real	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reportes Login	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento Canal BackOffice	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

En julio, se seleccionaron las variables más relevantes para mejorar la eficiencia de los modelos y facilitar el análisis. Se aplicaron técnicas para reducir la complejidad de los datos sin perder información valiosa. Además, se identificaron patrones frecuentes entre variables, lo que permitió generar reglas útiles para apoyar decisiones estratégicas. Estas acciones fortalecieron el uso de la información como herramienta para optimizar procesos y resultados en distintas áreas del negocio.

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Integración de Datos Multifuente

Consolidar información desde distintos sistemas para crear una base de datos unificada que facilite el análisis profundo.

Identificación de Anomalías

Aplicar técnicas estadísticas o de agrupamiento para detectar datos que se desvían del comportamiento normal, útiles para prevenir errores

Selección y Reducción de Variables

Elegir las variables más relevantes y eliminar las redundantes para mejorar la eficiencia de los modelos y evitar el sobreajuste.

Descubrimiento de Patrones Recurrentes

Utilizar algoritmos de asociación para encontrar relaciones frecuentes entre variables, lo que permite generar reglas útiles para la toma de decisiones.

El Balance Score Card Omnicanal fue desarrollado a partir de técnicas de minería de datos con el objetivo de transformar grandes volúmenes de información operativa en indicadores claros y accionables. Al analizar datos históricos de desempeño, ausentismo, calidad y usabilidad, se logró construir una herramienta que permite evaluar de forma integral a cada asesor. Esta visualización facilita la identificación de patrones, fortalezas y oportunidades de mejora, optimizando la toma de decisiones por parte de los supervisores y mejorando la eficiencia del equipo en entornos multicanal.





2.5.1 INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones Backoffice

Diana Milena Cabezas Molina

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5				
	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Reuniones de seguimiento con la Entidad (Cobro, Cobro no tributario, cuentas corrientes y Atención al ciudadano, OGS)		X	X			X		X			X		X				X	X	X			X		
Socializaciones de casuísticas Internas con el BackOffice			X				X	X		X			X			X		X				X		X	
Reuniones Operativas con los equipos de trabajo (BackOffice)			X	X		X			X	X		X				X	X				X				X
Recibir y actualizar a dirario los radicados enviados a la bandeja de Impuestos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Automatización de asignación y revisión de gestión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento y control de las diferentes oficinas asignadas al BackOffice	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniones para creación de guias de tramite para el proceso del BackOffice					X		X				X			X			X						X		X
Pre - Turnos					X	X	X	X	X			X					X		X						
Calibración																								X	
Reuniones para definición de diferentes procesos que interactuan con el BackOffice					X				X			X		X			X			X			X	
Revisión de roles en los diferentes herramientas de la entidad								X		X					X										
Mesas de relacionamiento con Gestión Documental, proveedor 4-72			X				X						X						X						

ESTRATEGIAS EXITOSAS

PLANEACIÓN - ESTRUCTURA

Analizar el portencial de cada uno de los profesionales para generar expertos en cada uno de los procesos internos

SEGUIMIENTO

Diariamente se analiza el seguimiento a la gestión realizada del dia anterior para revisar y proyectar gestión de PQRS proximas a vencer.

HABILIDADES BLANDAS

Se genera actividades semanales para mejorar habilidades blandas y lograr identificar la mejor alternativa de uso.

RECONOCIMIENTO

Se tiene un tablero en la operación donde se identifica el TOP 5 de los agentes que mayor rendimiento tienen frente a cada uno de los casos, adicional con aquellos que realizan procesos especiales, esto va en apoyo con nota de calidad

INCENTIVOS

Se maneja el descanso del dia sabado con el cumplimiento de gestión al 100% al cierre del dia viernes, dentro de su horario laboral..

GRUPO DE APOYO

Se crea y se dispone un chat en teams para todo el apoyo que se requiera frente a procesos y/o inquitudes que les surjan en cada uno de los radicados.

TRABAJO EN EQUIPO

Se desarrollan actividades con el supervisor y lider de calidad para fortalecer actitudes y responsabilidades frente al equipo de trabajo.

REUNIONES EFECTIVAS

Se organiza con anticipación el cronograma de la reunión definiendo el propósito y cumpliendo con la agenda ya acordada tanto a nivel interno como con el cliente.

2.5. INFORMES DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN PERFILES STAFF



2.5.1 Informe Jefe de Operaciones Super Cades Sur & Occidente

DANIEL FRANCISCO GARNICA R

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	JULIO																									
	SEMANA 1 (01 al 05)					SEMANA 2 (07 al 12)						SEMANA 3 (14 al 19)						SEMANA 4 (21 al 26)						SEMANA 5 (28 al 31)			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Difusión Norma - Calidad - Procedimiento		x														x		x		x				x			
Socialización malla sábado 05 de julio			x												x						x						x
Socialización malla sábado 12 de julio									x																		
Socialización malla sábado 19 de julio															x												
Socialización malla sábado 26 de julio																					x						
Socialización Estadísticas SC Sur y Occidente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Socialización Estadísticas Kioscos SC Sur y Occidente											x												x				
Socialización Estadísticas Calificadores SC Sur y Occidente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoreos grupos puntos mañana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoreo grupos puntos tarde	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Informes semana y mes																x	x										
Visitas Puntos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Charlas Operativas SC Bosa																				x							
Charlas Operativas SC Calle 13																				x							
Charlas Operativas SC Engativá												x	x														x
Charlas Operativas SC Manitas	x																										
Charlas Operativas SC Suba																									x		

ESTRATEGIAS EXITOSAS - 3A

1. AUTOGESTIÓN

Capacidad de todo agente para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función o rol que le ha sido asignado

2. AUTOCONTROL

Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los integantes de los equipos de trabajo para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan

3.AUTORREGULACIÓN

Capacidad de cada uno de los colaboradores para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación en concordancia con la normatividad vigente

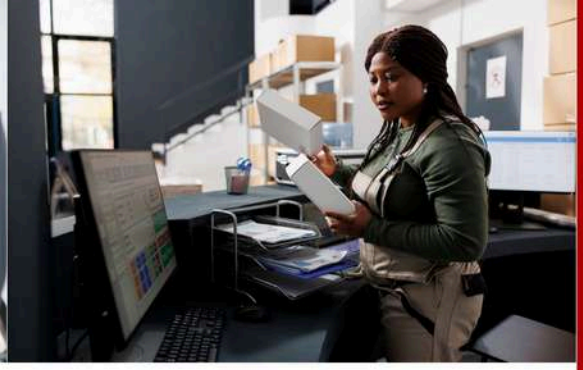
LOGROS

Fortalecimiento conceptual de los equipos
Trabajo colaborativo entre puntos
Apoyo operacional del sistema y herramientas entre puntos
Seguimiento uso de las herramientas tecnológicas de gestión (Kioscos y Calificadores)

- Feedback por la cadena de valor operacional de cada equipo (supervisor, agente profesional, agente general y enrrolador), integralidad desarrollada
- Aprovechamiento del tiempo
- Análisis de casos atípicos

Documentación de casos
Escalamientos, seguimiento y promesa de valoR
Disciplina operativa
Salud ocupacional y seguimiento a casos particulares

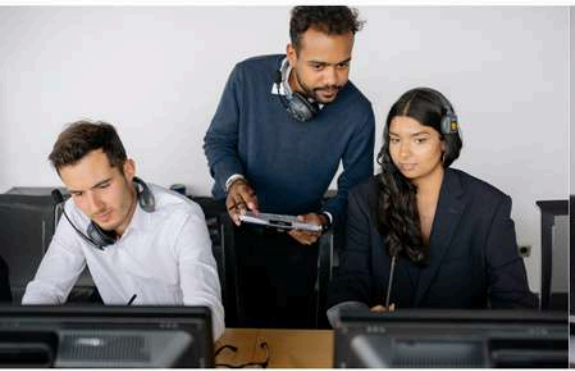




12

Cantidad

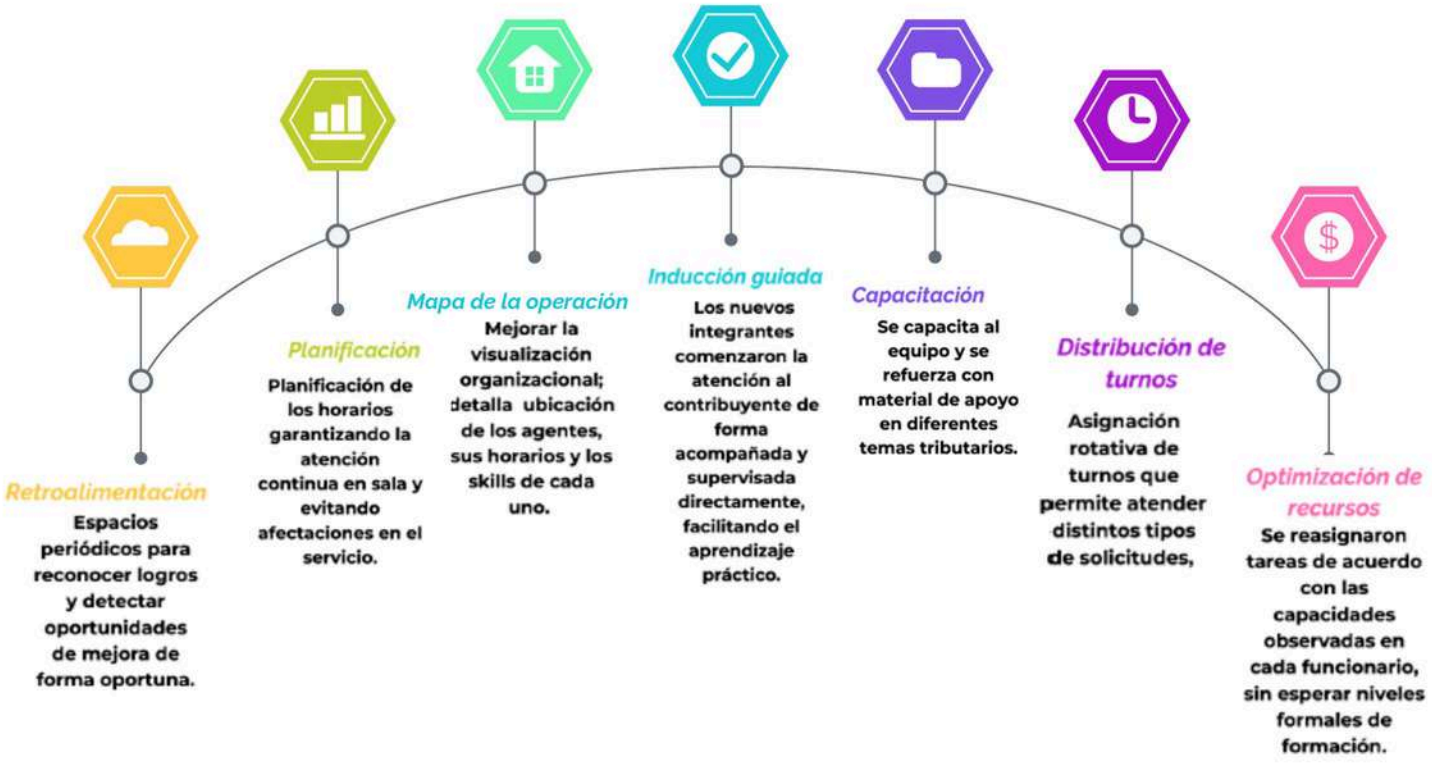
2.5.2 Informe Supervisores de Servicio



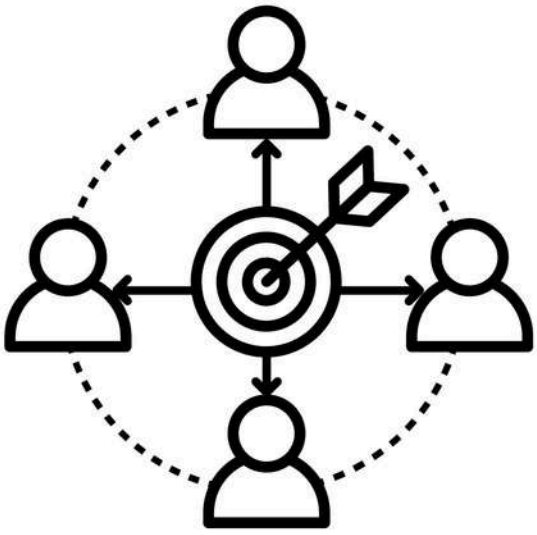


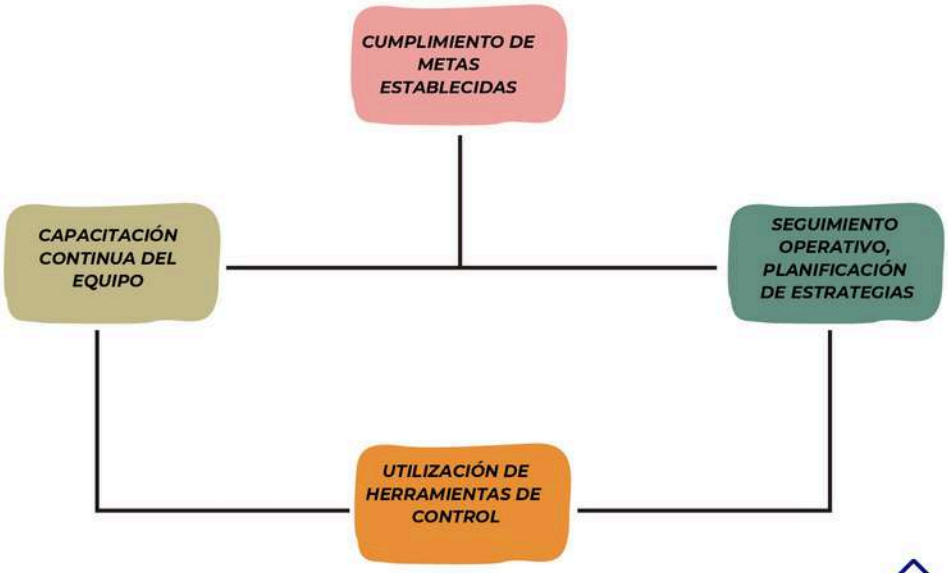
2.5.2 Informe Supervisores de Servicio consolidado

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN



OBJETIVOS MENSUALES EN GENERAL





2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

Natalia Blanco - Atención Especializada 114

Top de atenciones

- Predial (vigencia y años anteriores): 1523 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 471 casos
- Delineación Urbana: 298 casos
- Otros (RIT, ICA, Publicidad Exterior Delineación): 1053 casos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	TIEMPO DE DURACIÓN																											
	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
	1-7	2-7	3-7	4-7	5-7	7-7	8-7	9-7	10-7	11-7	12-7	14-7	15-7	16-7	17-7	18-7	19-7	21-7	22-7	23-7	24-7	25-7	26-7	28-7	29-7	30-7	31-7
Pretumo 1 (Socialización cierre julio)		X																									
Acompañamiento a la operación	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X
Pretumo 2 (Temas varios)																					X						
Capacitación ICA - Rete ICA																					X						
Pretumo 3 (Proceso de Tickets)																										X	

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Seguimiento de la productividad en atención y calificación en servicio

Se garantiza niveles de productividad y calidad en la atención al cliente mediante un sistema estructurado de evaluación y mejora continua, basado en el análisis periódico del desempeño individual y colectivo.

Retroalimentación

Se implementan espacios periódicos de retroalimentación con el objetivo de reconocer logros y detectar oportunidades de mejora de forma oportuna. Esto ha fortalecido la comunicación interna y mejorado el desempeño del equipo en general.

Capacitación cobro tributario

Como parte del proceso de fortalecimiento técnico y con el objetivo de brindar una atención óptima al contribuyente, se capacitó a todos los agentes, en los aspectos técnicos de cobro tributario



Apoyo Tributario

Se brinda apoyo tributario a los agentes profesionales y especializados, con el objetivo de facilitar y fortalecer sus capacidades técnicas en producto.

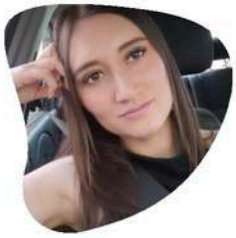
Pausas activas

En horas de la tarde se destinaron minutos para realizar ejercicios de estiramiento, respiración consciente y otras actividades breves que favorecieron en la concentración, redujeron el estrés y mejoraron el trabajo en equipo, permitiendo continuar la jornada con mayor claridad y enfoque.

Modificaciones SAT

Se llevaron a cabo reuniones con el desarrollador del sistema, durante las cuales se expuso la necesidad de implementar una tipificación adecuada, así como un distintivo específico para identificar a los Grandes Contribuyentes. Estas acciones permitirán optimizar los procesos de gestión y asegurar un tratamiento diferenciado conforme a su perfil tributario.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

Natalia Calderón- Supervisora CAD

Top de atenciones

- Predial (vigencia y años anteriores): 8.714 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 2.863 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 5.505 casos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	TIEMPO DE DURACIÓN																							
	SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
MANEJO CERO PAPEL EN ATENCIÓN PRESENCIAL																X								
REFUERZOS CON LíDER DE CALIDAD EN HABILIDADES BLANDAS		X									X		X						X					
MANEJO DE NUEVO SERVICIO DE NOTIFICACIONES DE COBRO										X				X										
REFUERZO Y APLICABILIDAD A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL					X						X				X									
SEGUIMIENTO USUARIOS APLICATIVOS CRM EN LA OPERACIÓN														X					X					
USABILIDAD QUIOSCO													X							X				
CONTROL TICKETS CON ESCALAMIENTO POR FORMS																			X					
CAPACITACIÓN PARA CARGAR DOCUMENTOS EN CRM														X			X							

ESTRATEGIAS EXITOSAS

MANEJO CERO PAPEL EN ATENCIÓN PRESENCIAL

Se implementa de manera eficiente en la operación, indicación impartida por OGS, la cual consiste en anular el uso de papel por completo, de los documentos que allegan los contribuyentes para las gestiones solicitadas. A partir de la fecha, la orden fue, realizar escaneo y cargue de documentos en el aplicativo CRM y devolver de manera inmediata los documentos al contribuyente, a efectos de no quedarse la entidad con los mismos.

REFUERZO Y APLICABILIDAD A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Se enfatiza con el equipo la necesidad de aplicar los protocolos de atención presencial, específicamente en el trato cordial y amable de cara al contribuyente, y la lectura y confirmación de documentos en voz alta, antes de la entrega de los mismos. Esto, con el fin de mitigar el margen de error en la calidad de las atenciones presentadas.

REFUERZOS CON LIDER DE CALIDAD EN HABILIDADES BLANDAS

En articulación con líder de calidad, se realizan jornada de refuerzos en habilidades blandas, socializando el concepto de las mismas con un enfoque en atención presencial y la comunicación asertiva de cara al contribuyente, lo anterior, con ocasión a las oportunidades de mejora halladas previamente.



MANEJO DE NUEVO SERVICIO DE NOTIFICACIONES DE COBRO

Se reciben las inconformidades señaladas por los agentes generales que a la fecha se encuentran asignados al rol de notificaciones de cobro, con el fin de solventar las mismas de manera efectiva y sin afectar la operación. Lo anterior, se realiza en articulación con funcionarios de la oficina de cobro general, con el fin de llevar a cabo un manejo único del lenguaje que indica los procedimientos llevados a a cabo por los agentes. Garantizando el servicio que se integra, como las solicitudes de los agentes.

SEGUIMIENTO Y CAPACITACIÓN EN CARGUE DE DOCUMENTOS A CRM

Se realiza seguimiento de aplicativos CRM en la operación, con el fin de implementar el uso de los mismos para cargar documentación entregada por contribuyentes al momento de la atención. Se realiza también capacitación en el proceso de cargue de documentación en dicho aplicativo, quedando toda la operación lista para el proceso de manejo de cero papel indicado por OGS.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

Alejandra Cendales - Supervisora CAD

Top de atenciones

- Predial (vigencia y años anteriores): 8.714 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 2.863 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 5.505 casos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	TIEMPO DE DURACIÓN																							
	SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	
MANEJO CERO PAPEL EN ATENCIÓN PRESENCIAL																X								
REFUERZOS CON LIDER DE CALIDAD EN HABILIDADES BLANDAS		X									X		X						X					
MANEJO DE PROCESO DE NUEVO SERVICIO DE NOTIFICACIONES DE COBRO										X				X										
REFFUERZO Y APLICABILIDAD A PROTOCOLOS DE ATENCION PRESENCIAL					X						X				X									
SEGUIMIENTO USUARIOS APLICATIVOS CRM EN LA OPERACION														X					X					
USABILIDAD QUIOSCO													X							X				
CONTROL TICKETS CON ESCALAMIENTO POR FORMS																			X					
CAPACITACION CARGUE DE DOCUMENTOS EN CRM														X			X							

ESTRATEGIAS EXITOSAS

CAMBIO DE HORARIOS 44 HORAS, CONTROL DE LA OPERACIÓN

Se implementa la nueva jornada máxima será de 44 horas semanales, según necesidades operativas, horarios rotativos que aseguren la atención continua sin sobrecargar al personal.

Lunes a viernes Turno A: 7:00 a.m. –4:30 p.m. no se labora el sábado
Turno B: 7:30 a.m. - 4:30 p.m.- sábados 8:00 am -12:00m
Turno C: 7:00 a.m. - 4:00 p.m.- sábados 8:00 am -12:00m
Supervisores encargados de validar cumplimiento de horarios, ajustes mensuales de turnos según la operación.

6 PERSONAS DE NOTIFICACIONES DE COBRO CONECTADA

Se refuerza el equipo de notificaciones con 3 personas más para fortalecer el proceso de notificaciones de cobros, estrategia que busca mejorar la cobertura de obligaciones pendientes o procesos tributarios y aumentar la recuperación de cartera.



REORGANIZACIÓN MALLAS DE TURNOS

Se realizó la reorganización de mallas de turnos es un proceso clave para garantizar una operación eficiente, con ajustes mensuales según demanda y se garantiza al menos un día de descanso.

REFUERZOS CON LÍDER DE CALIDAD EN HABILIDADES BLANDAS

Con el líder de calidad se fortalece las competencias blandas del equipo de atención al ciudadano mediante sesiones de refuerzo lideradas por el Líder de Calidad, enfocadas en mejorar la experiencia del usuario, la comunicación y la gestión emocional.

Habilidades blandas a reforzar
Escucha activa, empatía con el ciudadano, comunicación asertiva, manejo de situaciones difíciles o quejas, trabajo en equipo, colaboración y gestión del estrés y actitud positiva.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

Johanna Morales - Atención Especializada Plaza de las Américas

Top de atenciones - Julio

- **Predial: 1305 casos**
▲ Aumenta frente a junio (840), por el vencimiento del impuesto el 11 de julio.
- **Vehículos: 535 casos**
▲ Aumenta frente a junio (256), asociado al vencimiento del 25 de julio.
- **Otros (ICA, RIT, Delineación, etc.): 546 casos**
▲ Aumenta frente a junio (275), se mantiene como categoría activa.

Total general: 2386 atenciones
▲ **75%** más que junio (1.371), con aumento en todas las categorías.

Cronograma

ACTIVIDADES JULIO	TIEMPO DE DURACIÓN																											
	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
	1-7	2-7	3-7	4-7	5-7	7-7	8-7	9-7	10-7	11-7	12-7	14-7	15-7	16-7	17-7	18-7	19-7	21-7	22-7	23-7	24-7	25-7	26-7	28-7	29-7	30-7	31-7
Pretumo 1 (Socialización cierre julio)		X																									
Acompañamiento a la operación	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X
Pretumo 2 (Temas varios)																					X						
Capacitación ICA - Rete ICA																					X						
Pretumo 3 (Proceso de Tickets)																										X	

ESTRATEGIAS EXITOSAS

Priorización según vencimientos tributarios

Descripción: Se reorganizó la operación enfocando la atención en los vencimientos de Predial (11 de julio) y Vehículos (25 de julio), asignando mayor disponibilidad de personal en esas fechas.
Resultado: Se logró una atención oportuna durante los picos de demanda, evitando acumulación de casos y mejorando la satisfacción del contribuyente.

Fortalecimiento al nuevo personal con apoyo interno

Descripción: Se asignaron referentes internos para acompañar y guiar al nuevo integrante, facilitando su adaptación y transferencia de conocimiento operativo.
Resultado: Rápida integración del nuevo colaborador y continuidad en la calidad de la atención prestada al ciudadano.

Redistribución de cargas ante menor personal

Descripción: Ante la ausencia de dos colaboradores, se redistribuyeron funciones para equilibrar las cargas de atención sin afectar el servicio.
Resultado: Mantenimiento del nivel de atención sin sobrecargar al equipo, garantizando eficacia en los trámites atendidos.



Acompañamiento operativo constante

Descripción: Se implementó un acompañamiento diario al equipo para resolver dudas en tiempo real y unificar criterios de atención.
Resultado: Mayor seguridad en la gestión de casos complejos y respuestas más consistentes al contribuyente.

Reprogramación táctica de actividades

Descripción: Actividades como capacitaciones, reportes e informes fueron calendarizadas fuera de las fechas críticas, priorizando la atención directa.
Resultado: Mejor aprovechamiento del tiempo laboral y menor interferencia en la operación diaria.

Promoción del clima laboral y motivación

Descripción: Se realizaron espacios de motivación y reconocimiento al final del mes, valorando el esfuerzo del equipo ante los desafíos enfrentados.
Resultado: Mejora en el ambiente laboral y fortalecimiento del compromiso institucional.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

JOAM DAVID GUERRERO A - BACKOFFICE

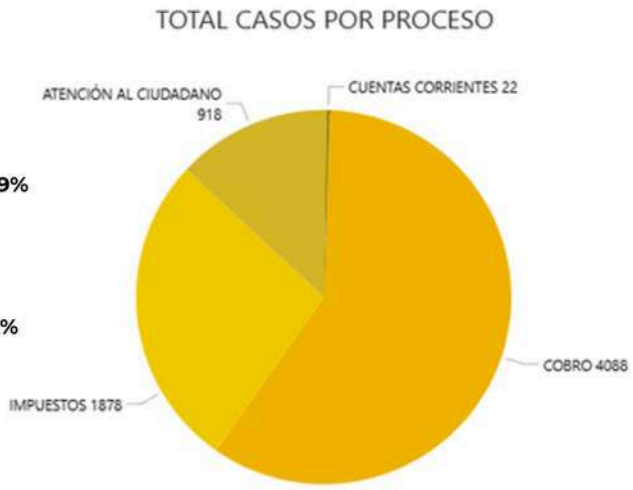
Top de atenciones

COBRO EXPRESS 59,19%
1. Estado de cuenta.
2. BDM 2025.
3. FACILIDAD DE PAGO.
4. Aplicación de pagos.
5. Casos 2024

IMPUESTO EXPRESS 27,19%
1. Rit.
2. Estado de cuenta.
3. Factura.

ATENCIÓN AL CIUDADANO 13,29%
1. Gestión factura.
2. Traslado.
3. Aclaración.

CUENTAS CORRIENTES 0.32%
Oficio de requisitos.



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	TIEMPO DE DURACIÓN																								
	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5				
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
Pre - turno						X	X	X	X	X	X			X	X					X					
Reuniones con COBRO para despejar dudas				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X				
Capacitaciones					X			X					X						X						
Reporte de Novedades		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Escalamiento diario de casos 'devoluciones' al área de cobro		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Optimización plantillas casos 2024		X	X	X	X	X						X						X			X				
Revisión casos 2024 externa/finzalizados							X		X		X		X		X										
Análisis de productividad - equipo de trabajo					X					X				X	X					X				X	
Apoyo en piso con dudas referente a los radicados		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Revisión trámite radicados 2024 a entrega 31 de julio																		X	X	X	X	X	X	X	

ESTRATEGIAS EXITOSAS

SISTEMATIZACIÓN ATENCION AL CIUDADANO

Se consolidó el sistema de tipificación, conectándolo directamente con la base de datos principal, lo que permite una actualización automática cada 4 horas. Esta implementación ha facilitado un seguimiento más preciso de los casos en curso, optimizando la trazabilidad de radicados, especialmente los relacionados con prescripción y actos oficiales.

SOPORTE EN GESTÓN

El equipo ha contado con acompañamiento continuo para resolver dudas técnicas y fortalecer el trabajo colaborativo. Este soporte ha sido fundamental para mantener el enfoque en la calidad de las respuestas, especialmente en procesos complejos como radicados de juzgados, sujeciones y prescripción.

REVISIÓN DE PLANTILLAS

Se realizaron ajustes a las plantillas de respuesta, principalmente en los formatos usados para cobro y prescripción. Con el apoyo del equipo de calidad, se estandarizaron los textos y se facilitó el diligenciamiento correcto de fechas como notificación y ejecutoria. Esto ha contribuido a evitar errores recurrentes y garantizar coherencia en la documentación.

CAPACITACIONES COBRO

Se ofreció una capacitación técnica para mejorar el criterio en la clasificación inicial desde el backoffice. El objetivo fue fortalecer el análisis de solicitudes radicados de juzgados, sujeciones y prescripción, generando respuestas más precisas y reduciendo reprocesos.



PAUSAS ACTIVAS

Como parte de las jornadas laborales, se han promovido pausas activas con ejercicios visuales y físicos. Esto ha mejorado el bienestar general del equipo, especialmente en días con alta carga operativa. Se percibe un mejor clima laboral y mayor concentración.

CUMPLIMIENTO DE PROYECCIONES

Se ha hecho seguimiento mensual al cumplimiento de tiempos de respuesta, con énfasis en radicados pendientes por notificación o respuesta de cobro. En la mayoría de los casos, se han cumplido las metas establecidas, lo cual refleja el compromiso y la organización del equipo.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



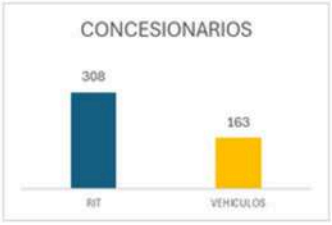
SUPERVISOR

Ricardo Quintero - Omnicanalidad

Top atenciones Pbx



Top atenciones Concesionarios



Top atenciones Grandes contribuyentes



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	CRONOGRAMA ACTIVIDADES JULIO																				
	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Apoyo en piso equipo Omnicanalidad	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Capacitaciones (replicas)				x						x											
Cierre Linea	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Compartir e integraciones					x						x										
Seguimiento canal resolutivo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Control Operativo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Coach y seguimiento Pbx y videollamada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Escalamientos solicitudes aplicaciones y actualizaciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fechas especiales					x								x								
Feedback Asesores		x	x					x				x								x	
Monitoreos				x	x					x											
Novedades ausentismos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Pausas activas				x						x											
Preturnos operación	x	x	x							x		x	x								
Pruebas troncales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reporte agendamientos video llamada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reporte Productividad Operativa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reportes de incidencias tecnológicas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Revisiones mallas de turnos				x						x											
Verificación estado canales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

ESTRATEGIAS EXITOSAS

SATISFACCIÓN

Durante el último periodo, el canal telefónico de la SHD ha mostrado una mejora significativa en los niveles de satisfacción de los ciudadanos. Este avance refleja el compromiso institucional con la atención de calidad y la mejora continua de los servicios.

SOCIALIZACIONES

Se llevaron a cabo jornadas de socialización con la participación activa del equipo resolutivo, con el objetivo de fortalecer la articulación entre áreas y garantizar una mayor precisión en la información suministrada a los ciudadanos. Esta estrategia permitió alinear criterios, aclarar procedimientos y mejorar la calidad de las respuestas brindadas a través del canal telefónico

PANEL INTERNO PBI

Se implementó un panel interno de seguimiento y visualización de indicadores, el cual ha tenido un impacto positivo en la productividad de los agentes. Esta herramienta permite monitorear en tiempo real el desempeño individual y grupal, lo que ha incentivado una competencia sana entre los equipos, promoviendo el cumplimiento de metas y el fortalecimiento del trabajo colaborativo

ACCIONES CONCESIONARIOS

Se desarrollaron guiones y acciones de mejora para optimizar la atención en el canal de concesionarios. A partir de la matriz de calidad, se realizaron ajustes específicos, como la gestión adecuada de los tiempos de refresco en la conversación, con el fin de evitar molestias al contribuyente



AJUSTES CANAL RESOLUTIVO

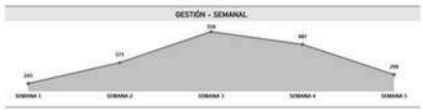
Se han implementado mejoras en el archivo de consultas y respuestas del equipo resolutivo con el fin de dar respuestas con mayor oportunidad y efectividad.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio

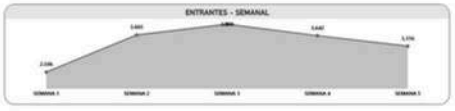


SUPERVISOR

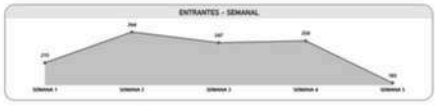
Mauricio Alfonso - Redes sociales , WhatsApp y Videollamada



TRÁFICO REDES



TRÁFICO WHATSAPP



TRÁFICO VIDEOLLAMADA

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA ACTIVIDADES																												
ACTIVIDADES JULIO						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	28-jul	29-jul	30-jul	31-jul
Pre-Turno			x						x				x														
Pruebas de apertura	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
FeedBack Asesores	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cierre Línea	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Soporte en piso	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Control Operativo	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Novedades aplicaciones de pago	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Envío de novedades de aplicaciones y de sujeciones y homologación.	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Envío de SMS agendamientos videollamada	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Novedades ausentismo	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x		x	x	x
Capacitación agentes Redes S.						x			x	x			x														
Reporte de incidentes Tecnologia						x	x	x	x			x			X	X		x	X			x	x	x	x	x	x
Pruebas de whatsApp	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reunión alienación WhatsApp			x					X		x		x								x							
Reunión alienación staff		x	x			x		x	x				X		x				x	X						x	
Calibración SHD		X						X					x							X						X	
Reunión Políticas de piso			X									X															
Revisión malla de turnos						x					x								x				x		x		
Revisión Kpis				x						X						x								x			
Evaluación mensual agentes	x																								x		
Reunión equipo redes sociales		x																								x	
Revisión de recargos Redes																											x

ESTRATEGIAS EXITOSAS

CAPACITACIONES DE REFUERZO

Se realizan sesiones de capacitación de refuerzo orientadas a los nuevos agentes, con el propósito de aclarar dudas y consolidar la comprensión de los conceptos fundamentales.

HERRAMIENTA DE NOVEDADES REDES S.

En colaboración con el minero de datos Juan Carlos Junca, se desarrolló una herramienta destinada al monitoreo de la conexión de los agentes de redes sociales, con el propósito de fortalecer el control operativo y optimizar la productividad del equipo.

SOPORTE EN PISO

Se realiza acompañamiento en piso a los agentes que enfrentan interacciones complejas o de alto volumen, con el objetivo de ofrecer soporte especializado y mejorar su desempeño



SOPORTE LADO A LADO

Se implementa acompañamiento en piso por parte del supervisor, quien trabaja de manera conjunta con los agentes en la atención de casos críticos, como parte de una estrategia para optimizar la gestión operativa y reducir el Tiempo Medio de Operación (TMO).

ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Se implementaron pausas activas y actividades de esparcimiento orientadas a fortalecer la concentración y mejorar la productividad del equipo, promoviendo así un entorno laboral más saludable y eficiente."

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

Antonio Rodriguez - Supervisor PAE 114

Top de atenciones

- Predial (vigencia y años anteriores): 1523 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 471 casos
- Delineación Urbana: 298 casos
- Otros (RIT, ICA, Publicidad Exterior Delineación): 1053 casos

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V
CREACIÓN INFORME DE USABILIDAD INTERNA	X	X																										
CREACIÓN CUADRO DE ENCUESTAS ANFITRIÓN	X					X																						
SEGUIMIENTO CANTIDAD DE CALIFICACIONES	X	X				X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X		
PRETURNO CE 114									X																			
PRETURNO CE 114														X														
ENTREGA DE UNIFORMES PARA CADA AGENTE															X													
REUNIÓN CON ANFITRIONES - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									X																			
REUNIÓN CENTROS DE EXPERIENCIA													X															
PROTOCOLOS																										X		
PRETURNO CE 114																												
SEGUIMIENTO Y ALIMENTACIÓN DE MÉTRICAS								X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	
EMPALME CON SUPERVISORA																										X		

ESTRATEGIAS EXITOSAS

CREACION DE CUADRO USABILIDAD

Se realiza seguimiento diario de la cantidad de calificaciones por asesor. Este reporte interno es importante porque concientiza a los agentes de cumplir con el protocolo de despedida dando como resultado una usabilidad general de 91,02%

CREACION CUADRO ENCUESTAS

Se crea un cuadro control para el seguimiento de encuestas realizadas en el punto por parte de los anfitriones. Este nos permite tener visual en dos cortes al dia de la cantidad realizada en el punto.

CRONOGRAMA ANFITRIONES

Como estrategia para garantizar las encuestas y equilibrar el tiempo en atril se crea el cronograma de actividades para los dos anfitriones del punto de atención.

EMPALME C.E. 114

Se realiza empalme con la supervisora Natalia Calderon por cambio de punto para coordinar por directriz de secretaria de hacienda. Se realiza visita con el Jefe de Operaciones para presentación y socialización de información.



REUNION CENTROS DE EXPERIENCIA

Se realiza reunion virtual con la supervisora del punto de atencion especializado plaza de las americas para alinear procesos y coordinar los controles que se tienen en ambos puntos. La finalidad es garantizar que los puntos estan en comunicacion permanente en pro de los buenos habitos y estrategias.

ORDEN DE PUESTOS

Se organiza los numeros de los modulos iniciando desde la sala VIP de grandes contribuyentes para que la secuencia sea mas facil para los contribuyentes y evitar que lleguen al final de la sala buscando el modulo de atencion.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

EDWARD G SANTIAGO O - SUPERCADE SUBA

TOP DE ATENCIONES

SUPER CADE SUBA

- Predial (vigencia y años anteriores): 3.339 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores):1.211 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 658 casos

+ DATOS JULIO - SC SUBA

CIUDADANOS CON TURNO **5.350**

TIEMPO PROM EN SALA **00:05:25**

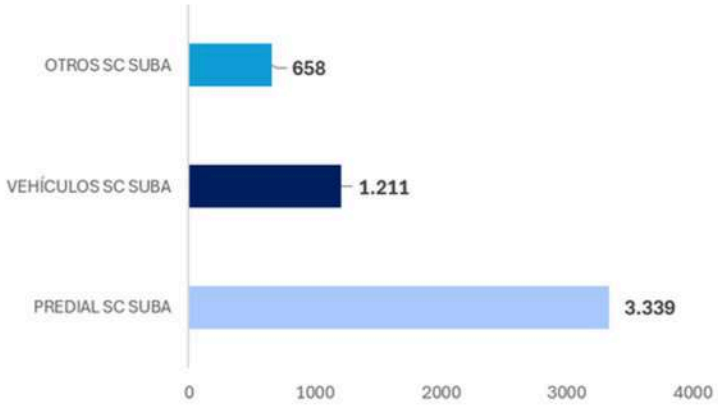
ATENDIDOS EN VENTANILLA 5.208

TIEMPO PROM EN ATENCIÓN **00:07:24**

97,3%

TURNOS NO ASISTIDOS **142 / 2,7%**

CASOS ATENDIDOS POR CATEGORÍA



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO SUPER CADE SUBA	JULIO																											
	SEMANA 1 (01 al 05)						SEMANA 2 (07 al 12)						SEMANA 3 (14 al 19)						SEMANA 4 (21 al 26)						SEMANA 5 (28 al 31)			
	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Preturno 1				X																								
Preturno 2													X															
Preturno 3																				X								
Preturno 4																											X	
Capacitación																						X						
Programación semanal			X					X							X						X					X		
Evaluación mensual																											X	
Protocolos de servicio											X						X						X				X	

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1

Se continúan realizando refuerzos conceptuales al personal con respecto a la guía de servicio al ciudadano de la Secretaría General para profundizar la adecuada atención a la ciudadanía en general.

2

Se hace seguimiento a las calificaciones de las encuestas de satisfacción realizadas por los ciudadanos en el momento de asistir al Super Cade con la finalidad que coincidan con las atenciones presentadas.

3

Se realiza acompañamiento y gestión del personal durante las jornadas de vencimientos de los impuestos predial y vehicular garantizando que las necesidades de los contribuyentes fueran cubiertas de forma satisfactoria.



4

Se realizan refuerzos y preturnos enfocados en las necesidades y requerimientos diarios con la finalidad de cubrir de forma más eficiente las necesidades operativas.

5

Se hace acompañamiento personalizado a las necesidades personales del equipo de trabajo con la finalidad de crear un ambiente de confianza y lealtad que facilite las labores diarias.

6

Por parte de la supervisión, se realiza gestión integral, efectiva y pertinente a las solicitudes de homologaciones y sujeciones pasivas daba a la contingencia de no tener agente profesional asignado al punto.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

HÉCTOR URIEL GARCÍA P - SUPER CADE CALLE 13

TOP DE ATENCIONES

SUPER CADE CALLE 13

- Vehículos (vigencia y años anteriores): 698 casos
- Predial (vigencia y años anteriores): 432 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 84 casos

+ DATOS JULIO - SC CALLE 13

CIUDADANOS CON TURNO **1.275**

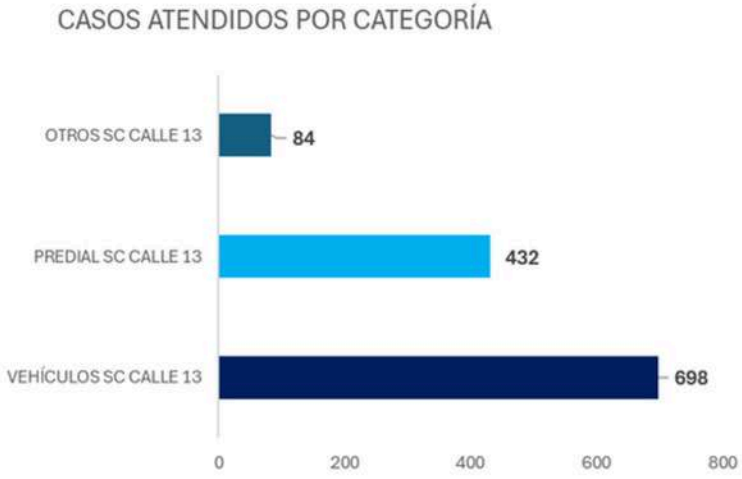
TIEMPO PROM EN SALA **00:03:19**

ATENDIDOS EN VENTANILLA **1.214**

TIEMPO PROM EN ATENCIÓN **00:05:33**

95,2%

TURNOS NO ASISTIDOS **61 / 4,8%**



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	TIEMPO DE DURACIÓN JULIO 2025																										
	SEMANA 1 (01 al 05)					SEMANA 2 (07 al 12)						SEMANA 3 (14 al 19)						SEMNA 4 (21 al 26)						SEMNA 4 (28 al 31)			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Pre - turno	X						X							X				X			X					X	
Capacitaciones - Refuerzos		X							X							X				X						X	
Socialización mallas julio y recordación semanal			X						X						X							X					X
Socialización malla sábados			X						X						X							X					X
Sensibilización información agendamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diligenciamiento estadísticas diarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión usuarios y perfiles agentes		X					X						X								X			X			
Revisión guiones canal presencial			X				X						X								X			X			
Evaluación protocolos de atención							X									X					X			X			
Retroalimentación de resultados calificador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación de desempeño mensual																									X		

ESTRATEGIAS EXITOSAS

PERFILES Y USUARIOS

Se revisan perfiles y usuriarios de aplicativos constantemente a los agentes generales y profesionales para garantizar la atención integral de los ciudadanos.

GESTIÓN A LA NECESIDAD

Con la verificación de perfines y validando la necesidad de refuerzo, se envía correo al jefe de operaciones para buscar las respectivas capacitación y/o perfiles faltantes en el punto de atención.

SATISFACCIÓN CIUDADANOS

A partir del momento en que empiezan a llegar los reportes de participación y % de satisfacción, se realiza retroalimentación de resultados al día siguiente por el grupo de TEAMS.

REFUERZOS

Se mantienen los refuerzos semanales con temas tributarios, que los agentes manifiesten, tener dudas o que salen desde la oficina de educación tributaria y de servicio.



CUMPLIMIENTO

Se mantiene el reporte de la planilla de firma de ingreso por correo o grupos de WhatsApp, para garantizar el cumplimiento de horario de llegada y la efectividad de los ciudadanos que llegan a primera hora al punto de atención.

RESULTADOS

Se realiza Evaluación Diagnóstica con 10 preguntas sobre temas tributarios, para evidenciar fallas y diagnosticar acciones de mejora.

EQUIPO ENGATIVÁ

Se realiza inducción manejo del punto Engativá y bienvenida a la agente profesional Ingrid Pascagaza.
Se mantienen buenas relaciones con el equipo de trabajo.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

HÉCTOR URIEL GARCÍA P - SUPER CADE ENGATIVÁ

TOP DE ATENCIONES

SUPER CADE ENGATIVÁ

- Predial (vigencia y años anteriores): 606 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 273 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 67 casos

+ DATOS JULIO - SC ENGATIVÁ

CIUDADANOS CON TURNO **1.015**

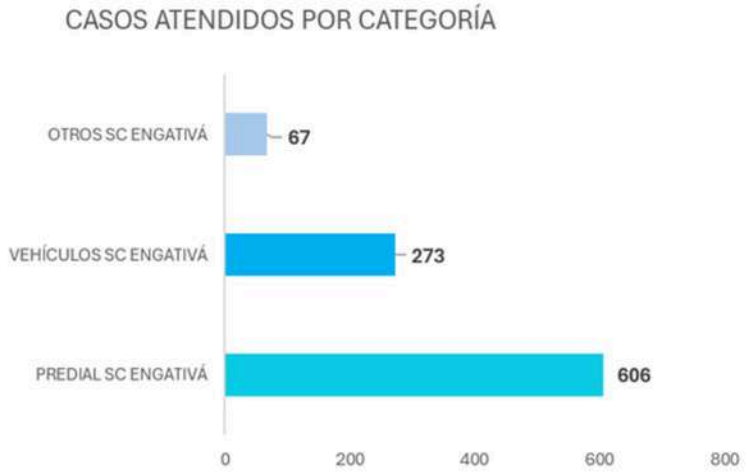
TIEMPO PROM EN SALA **00:05:08**

ATENDIDOS EN VENTANILLA **946**

TIEMPO PROM EN ATENCIÓN **00:07:25**

93,2%

TURNOS NO ASISTIDOS **69 / 6,8%**



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	TIEMPO DE DURACIÓN JULIO 2025																									
	SEMANA 1 (01 al 05)					SEMANA 2 (07 al 12)						SEMANA 3 (14 al 19)						SEMNA 4 (21 al 26)						SEMNA 4 (28 al 31)			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Pre - turno			X					X						X					X		X						X
Capacitaciones - Refuerzos			X					X						X					X		X						X
Socialización mallas julio y recordación semanal			X						X						X							X					X
Socialización malla sábados			X						X						X							X					X
Sensibilización información agendamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diligenciamiento estadísticas diarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión usuarios y perfiles agentes		X					X							X							X						
Revisión guiones canal presencial				X				X							X							X				X		
Evaluación protocolos de atención								X						X					X								X
Retroalimentación de resultados calificador	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación de desempeño mensual																									X		

ESTRATEGIAS EXITOSAS

PERFILES Y USUARIOS

Se revisan perfiles y usuriarios de aplicativos constantemente a los agentes generales y profesionales para garantizar la atención integral de los ciudadanos.

GESTIÓN A LA NECESIDAD

Con la verificación de perfines y validando la necesidad de refuerzo, se envía correo al jefe de operaciones para buscar las respectivas capacitación y/o perfiles faltantes en el punto de atención.

SATISFACCIÓN CIUDADANOS

A partir del momento en que empiezan a llegar los reportes de participación y % de satisfacción, se realiza retroalimentación de resultados al día siguiente por el grupo de TEAMS.

REFUERZOS

Se mantienen los refuerzos semanales con temas tributarios, que los agentes manifiesten, tener dudas o que salen desde la oficina de educación tributaria y de servicio.



CUMPLIMIENTO

Se mantiene el reporte de la planilla de firma de ingreso por correo o grupos de WhatsApp, para garantizar el cumplimiento de horario de llegada y la efectividad de los ciudadanos que llegan a primera hora al punto de atención.

RESULTADOS

Se realiza Evaluación Diagnóstica con 10 preguntas sobre temas tributarios, para evidenciar fallas y diagnosticar acciones de mejora.

EQUIPO ENGATIVÁ

Se realiza inducción manejo del punto Engativá y bienvenida a la agente profesional Ingrid Pascagaza.
Se mantienen buenas relaciones con el equipo de trabajo.

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

PAOLA DE JESÚS IBÁÑEZ P - SUPER CADE BOSA

SUPER CADE BOSA

- Predial (vigencia y años anteriores): 2.018 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 703 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 239 casos

TOP DE ATENCIONES



+ DATOS JULIO - SC BOSA

CIUDADANOS CON TURNO **3.001**

TIEMPO PROM EN SALA **00:03:45**

ATENDIDOS EN VENTANILLA 2.960

TIEMPO PROM EN ATENCIÓN **00:06:05**

98,6%

TURNOS NO ASISTIDOS **41 / 1,4%**

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO BOSA	JULIO																												
	SEMANA 1 (01 al 05)					SEMANA 2 (07 al 12)						SEMANA 3 (14 al 19)						SEMANA 4 (21 al 26)						SEMANA 5 (28-31)				
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	
ATENCION EN BOSA	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X			X	X			X	X	X	X				X	
Preturno 1 Julio 02		X																											
Preturno 2 julio 04				X																									
Preturno 3 junio 04				X																									
Preturno 4 julio 14						X																							
Preturno 5 julio 15							X																						
Preturno 6 julio 18										X																			
Preturno 7 julio 21													X																
Preturno 8 julio 25																X													
Socialización malla de turnos sem (01-05)				X																									
Socialización malla de turnos sem (07-12)										X																			
Socialización malla de turnos sem (14-19)																X													
Socialización malla de turnos sem (21-26)																							X						
Socialización malla de turnos sem (28-31)																													X
Evaluación de conocimiento UT		X																											
PRE TURNO DE CALIDAD																												X	
Capacitación de pag web y of virtual									x																				
Reconocimiento tarde dulce.											X												X						
Evaluación de Protocolos										X						X				X									
Reporte de Novedades operativas/personal																													
Administrativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Horas de atención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

PUNTUALIDAD Y COMPROMISO

Se reporta la llegada en la planilla, se le comunica al Coordinador, y se diligencia diariamente el link de novedades de la UT, encontrando que es muy bajo los casos de llegadas tarde, lo que nos permite iniciar la operación sin novedad

FELICITACIONES Y RECONOCIMIENTOS

Se le reconoce y se le felicita, luego de tener resultados en las evaluaciones que nos realizan, cuando se logra los porcentajes de usabilidad de Kiosco, calificadores y cualquier actividad en la que el equipo sea sobresaliente, esto permite tener un equipo motivado a una constante mejora de la operación

SEGUIMIENTO AL CUADRO DE CALIDAD

Se hace seguimiento semanal de los casos escalados con el fin de identificar cuales ya están aplicados y poder brindar una respuesta oportuna al contribuyente



COMUNICACIÓN

Se realiza reunión con el equipo semanalmente, nos apoyamos en los pre-turnos para socializar temas de la operación, y siempre se mantiene una comunicación directa y abierta con cada agente, permitiendo así un buen ambiente laboral

APOYO EN ATENCIÓN

Se realiza apoyo constantemente en la atención del contribuyente, lo que nos permite tener unos tiempos de espera en sala acordes a lo requerido por SDH, adicional se revisa periódicamente la sala para entregar opotunamente los turnos

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

PAOLA DE JESÚS IBÁÑEZ P - SUPER CADE MANITAS

SUPER CADE MANITAS

- Predial (vigencia y años anteriores): 522 casos
- Vehículos (vigencia y años anteriores): 75 casos
- Otros (RIT, ICA, Delineación Urbana): 38 casos

TOP DE ATENCIONES

+ DATOS JULIO - SC MANITAS

CIUDADANOS CON TURNO **683**

TIEMPO PROM EN SALA **00:04:19**

ATENDIDOS EN VENTANILLA 635

TIEMPO PROM EN ATENCIÓN **00:08:36**

93%

TURNOS NO ASISTIDOS **48 / 7%**



CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO MANITAS	JULIO																									
	SEMANA 1 (01 al 05)					SEMANA 2 (07 al 12)						SEMANA 3 (14 al 19)						SEMANA 4 (21 al 26)						SEMANA 5 (28-31)			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
ATENCION EN MANITAS							X	X							X	X			X	X					X	X	
Preturno 1 Julio 08		X																									
Preturno 2 julio 15							X																				
Preturno 3 junio 23																				X							
Preturno 4 julio 24																					X						
Socialización malla de turnos sem (01-05)				X																							
Socialización malla de turnos sem (07-12)										X																	
Socialización malla de turnos sem (14-19)																X											
Socialización malla de turnos sem (21-26)																						X					
Socialización malla de turnos sem (28-31)																											X
Capacitación de pagina y of virtual									X																		
Evaluación de conocimiento UT																									X		
Pre turno de Calidad																			X								
Reconocimiento tarde dulce.																					X						
Evaluación de Protocolos								X					X								X						
Reporte de Novedades operativas/personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Administrativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Horas de atención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

PUNTUALIDAD Y COMPROMISO

Se reporta la llegada en la planilla, se le comunica al Coordinador, y se diligencia diariamente el link de novedades de la UT, encontrando que es muy bajo los casos de llegadas tarde, lo que nos permite iniciar la operación sin novedad

FELICITACIONES Y RECONOCIMIENTOS

Se le reconoce y se le felicita, luego de tener resultados en las evaluaciones que nos realizan, cuando se logra los porcentajes de usabilidad de Kiosco, calificadores y cualquier actividad en la que el equipo sea sobresaliente, esto permite tener un equipo motivado a una constante mejora de la operación

SEGUIMIENTO AL CUADRO DE CALIDAD

Se hace seguimiento semanal de los casos escalados con el fin de identificar cuales ya están aplicados y poder brindar una respuesta oportuna al contribuyente



COMUNICACIÓN

Se realiza reunión con el equipo semanalmente, nos apoyamos en los pre-turnos para socializar temas de la operación, y siempre se mantiene una comunicación directa y abierta con cada agente, permitiendo así un buen ambiente laboral

APOYO EN ATENCIÓN

Se realiza apoyo constantemente en la atención del contribuyente, lo que nos permite tener unos tiempos de espera en sala acordes a lo requerido por SDH, adicional se revisa periódicamente la sala para entregar opotunamente los turnos

2.5.4 Informe Supervisores de Servicio



SUPERVISOR

IVAN DAVID ALVAREZ - COBRO ICA

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES JULIO																						
ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4				
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul
Retroalimentaciones				X						X						X						X	
Preturnos	X					X							X						X				
Pieza Grafica							X																
Toma operativa								X						X						X			
Capacitación e inducción formación inicial										X													
Análisis de productividad	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	
Pausas Activas	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	

APOYO A GESTIÓN EN PISO

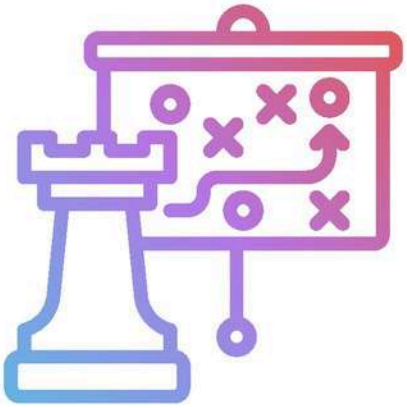
Se realiza apoyo a la gestión de los agentes profesionales al momento de gestionar los casos para resolver las inquietudes presentadas al momento de tramitar las respuesta.

PAUSAS ACTIVAS

Diariamente, el Staff realizó las pausas activas durante 10 minutos dentro de la jornada laboral, con el fin de fortalecer la concentración, mejorar el desempeño y la calidad de vida.

CAPACITACIONES

Se explico sobre análisis de los PQRS y su respectiva gestión a los agentes profesionales.



FEEDBACK

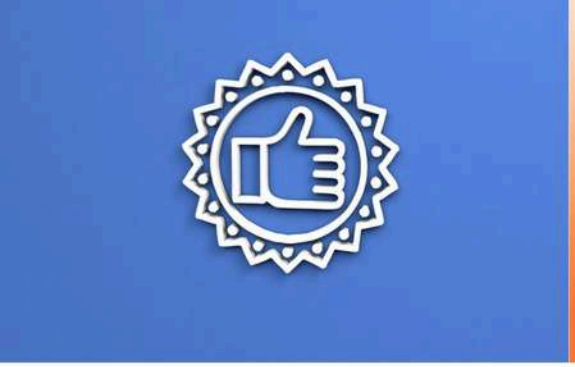
Se realizo retroalimentación a los agentes en pro de la mejora continua.

CUMPLIMIENTO DE PROYECCIONES

Se desarrollo la revisión de la gestión de bases diariamente a cada agente respecto al cumplimiento, con el fin de garantizar el desempeño de las mismas.

SEGUIMIENTO EN GESTÓN

Se efectuó un seguimiento a la gestión de actualización y validación bases con el fin de garantizar la efectividad de las mismas para tener mayor resultado.





9

Cantidad

2.5.3 Informe Líderes de Calidad

Informe General Anexo 1





2.5.3 Informe Líderes de Calidad

LIDER DE CALIDAD	COBRO/TELEFÓNICO	BACKOFFICE/COBRO	PRESENCIAL	WHATSAPP	CONCESIONARIOS	VIDEOLLAMADA	REDES SOCIALES	TELEFÓNICO	CHATBOT NOVIHA	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%

En el mes de julio se realizaron 1.406 monitoreos aplicables a todos los canales de atención.

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**

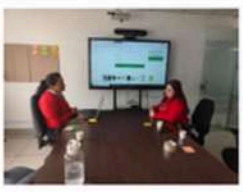
🚀 Acciones y Compromisos

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.

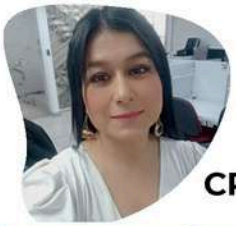
PLANES DE ACCIÓN

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 difícil 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.





2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Rosa Estrada- Omnicanal

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Fecha	1-Jul	2-Jul	3-Jul	4-Jul	5-Jul	7-Jul	8-Jul	9-Jul	10-Jul	11-Jul	12-Jul	14-Jul	15-Jul	16-Jul	17-Jul	18-Jul	19-Jul	21-Jul	22-Jul	23-Jul	24-Jul	25-Jul	26-Jul	28-Jul	29-Jul	30-Jul	31-Jul
Informes	X	X	X																								
Comité seguimiento calidad			X						X			X		X							X						X
Apoyo en piso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X		X	X		X				X	X	
Monitoreos				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualización data calidad						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Calibración																			X									
Piezas gráficas - Intra teams						X			X			X		X				X		X				X		X		
Retroalimentaciones							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Formación																		X			X							X
Proceso de resarcimiento						X		X	X	X			X	X					X						X			
Voz del cliente			X		X	X		X	X	X	X	X	X	X		X			X		X				X			X
Reunión equipo Staff																	X				X							X
Calibración interna																				X							X	

CANTIDAD DE MONITOREOS

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

Canal telefónico

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	% ECN
Sergio Eduardo Mogollón	4	1	0	75%	100%
John Eduarw Gonzalez Rodriguez	4	0	1	100%	75%
Paula Catalina Garcia Toquica	4	1	0	75%	100%
Jhon Edison Guaje Atara	4	1	1	75%	75%
Oscar Julian Contreras Avendaño	4	0	0	100%	100%
Juan Diego Sandoval Cortazar	4	1	0	75%	100%
Irlen Andrea Romero Rojas	4	1	2	75%	50%
Juana Valentina Ávila Castillo	4	0	1	100%	75%
Karin Ester Canoles Martinez	4	0	0	100%	100%
Sebastian Gambasica Liberato	4	1	0	75%	100%
Loraine Valentina Ayala Tapias	3	1	1	67%	67%
Carmen Liliana Marmolejo Rojas	3	0	1	100%	67%

Total muestras: 125

Telefónico: 64
Whatsaap:32
Redes sociales: 8
Videollamada:10
Novha whatsaap: 6
Concesionarios: 5

Canal Whatsaap:

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Yuri Paola Quintero López	4	1	0	75%	100%
Nadia Catalina Pava Buitrago	4	2	0	50%	100%
Jeny Patricia Saiz Saavedra	4	0	0	100%	100%
Diana Isabel Campos Rungo	3	0	0	100%	100%
Jady Carolina Bueno Sanchez	3	1	0	67%	100%
Diana Alexandra Medina Villamil	3	1	0	67%	100%
Luis Miguel Lopez Garcia	1	0	0	100%	100%
Jenny Tatiana Vargas Cadavid	3	2	0	33%	100%
Deisy Cortes Morales	1	0	0	100%	100%
Viviana Alexandra Bracho Martinez	1	0	0	100%	100%
Maria Fernanda Palacios España	1	0	0	100%	100%
Angie Katherine Pinzón Bernal	1	0	0	100%	100%
Kevin Ibañez	1	0	0	100%	100%
Total general	12	2	0	75%	100%

Canal video llamada:

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT EC	% ECUF	%ECN
Sandra Milena Venegas Avendaño	4	0	0	100%	100%
Wilson Martinez Cabanzo	4	0	0	100%	100%
Yaneth Numpaque Monroy	1	0	1	100%	0%
Tatiana Romero Balaguera	1	1	1	0%	100%
Total general	10	1	2	90%	90%

Canal Redes sociales

Nombre del Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Maria Alejandra Velásquez Cruz	4	0	0	100%	100%
Angel Sebastian Martinez	3	0	0	100%	100%
Sandra Rocio Ovalle Caceres	1	0	0	100%	100%
Total general	8	0	0	100%	100%

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Dilme Vinele Florez Martinez	1	0	0	100%	100%
Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	0	0	100%	100%
Viviana Rodriguez Losada	1	0	0	100%	100%
Laura Ximena Avellaneda Villamil	1	0	0	100%	100%
Alejandro. Arciniegas Morales.	1	0	0	100%	100%
Raul Alberto Betancurt Roldan	1	0	0	100%	100%
Luz Vanessa Rios Leguizamo	1	0	0	100%	100%
Juan Sebastian Manrique Benitez	1	0	0	100%	100%
Johanna Andrea Barrera Niño	1	0	0	100%	100%
Duvan Stiven Espinel Gomez	1	0	0	100%	100%
Johana Alexandra Ruiz Bonilla	1	0	0	100%	100%
John Anderson Jimenez Rodriguez	1	0	0	100%	100%

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	% ECN
Fabian Ceballos Moncada	1	0	0	100%	100%
Deisy Alejandra Quiñones Uribe	1	0	0	100%	100%
Sebastian David Romero Rincon	1	0	0	100%	100%
Heidy Julieth Villamarin Camargo	1	0	0	100%	100%
Yenci Natalia Rincon Hincapie	1	0	0	100%	100%
Martha Liliana Torres	1	0	0	100%	100%
Total general	64	7	7	89%	89%

Canal Concesionarios

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
SEBASTIAN DAVID ROMERO RINCON	2	0	0	100%	100%
LINA ALEJANDRA PATIÑO LEAL	3	0	0	100%	100%
Total general	5	0	0	100%	100%

HALLAZGOS

Fallas en la entrega de información:
La entrega de información incompleta o incorrecta afecta la confianza del contribuyente y la credibilidad institucional.

Gestión ineficaz de situaciones complejas:
Es necesario fortalecer la capacidad de respuesta ante interacciones difíciles para preservar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Débil desarrollo de habilidades blandas
Las quejas recurrentes reflejan deficiencias en comunicación efectiva y manejo interpersonal, lo que indica la necesidad de intervenciones formativas específicas.

Baja empatía en la atención
Se identifican oportunidades de mejora en la actitud empática de algunos asesores, lo cual impacta negativamente la experiencia del contribuyente.

Socialización de la Matriz de Calidad
Se promueve la comprensión y apropiación de los criterios de evaluación mediante espacios participativos y comunicativos.

PLANES DE ACCIÓN



Taller Focalizado Radionovela: Actividad orientada al fortalecimiento de habilidades blandas como la retención de información, la redacción, la coherencia textual y la ortografía, a través de la escritura de un fragmento de una radionovela escuchada durante la sesión.

Guía de Conectores: Documento de apoyo transversal dirigido a los asesores, que facilita una comunicación más cercana y efectiva con el contribuyente, y les permite manejar con mayor claridad y seguridad las diferentes situaciones que se presenten durante la atención.





Acompañamiento Operativo en Piso presencia activa de apoyo en distintos turnos para brindar orientación en tiempo real a los asesores y fortalecer la resolución de casos.

Piezas Gráficas Informativas: diseño y difusión de materiales visuales sobre vencimientos y temas operativos críticos, con el fin de asegurar una comunicación clara y oportuna.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



María Paula Moreno - Omnicanal

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Fecha	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	28-jul	29-jul	30-jul	31-jul
Informes	X																										
Comité seguimiento calidad			X						X			X		X							X						
Apoyo en piso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X		X	X		X					
Monitoreos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
Pruebas BOT Whatsaap						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualización data calidad						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Calibración									X																		
Piezas gráficas/ Alertas calidad		X				X		X			X			X				X		X						
Retroalimentaciones				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
Proceso de resarcimiento						X				X				X					X								
Voz del cliente			X		X	X		X	X	X	X	X	X	X		X			X		X						
Reunión validación respuesta BOT											X			X					X		X						
Reunión equipo Staff			X											X			X				X						
Calibración Interna																					X						

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

CANTIDAD DE MONITOREOS

Total muestras: 113

Telefónico:33
Whatsaap: 32
Redes sociales:7
Videollamada:3
Concesionarios: 2
Novha Whatsaap: 36

Canal telefónico

Agente	MONITOREOS	%EMC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Viviana Rodriguez Losada	1	92%	0	1	100%	67%
Johana Alexandra Ruiz Borrero	1	100%	0	0	100%	100%
Fabian Cebarios Moncada	1	98%	0	1	0%	67%
Duvan Stiven Espinel Gomez	1	99%	0	0	100%	100%
Andres Felipe Vivafiella Mendoza	1	99%	1	1	50%	50%
Hendy Lurieth Villamizar Camargo	1	95%	1	0	50%	100%
Emma Viviana Flores Martinez	1	100%	1	1	50%	50%
Raul Alberto Betancurt Rodeo	1	96%	0	1	100%	50%
Deisy Alejandra Quiñones Uribe	1	100%	0	2	100%	0%
Martha Liviana Torres	1	96%	1	0	50%	100%
Luz Vanessa Rios Izquierdo	1	97%	0	0	100%	100%
Perez Natalia Rincon Hincapie	1	100%	1	1	0%	0%
Maria Vanessa Maragon	1	100%	1	1	0%	0%
Mayi Yurany Pineda Acevedo	1	100%	0	1	100%	0%
Johanna Andrea Barrera Nito	1	87%	1	0	0%	100%
John Anderson Jimenez Rodriguez	1	97%	1	0	0%	100%
Alejandra Arciniegas Morales	1	90%	0	0	100%	100%
Lorayne Valentina Ayala Tapias	1	97%	1	0	0%	100%
Juan Sebastian Manrique Bernal	1	100%	0	0	100%	100%
Javier David Estupiñan Ramirez	1	100%	0	1	100%	0%
Total general	33	97%	12	11	64%	67%

Canal Whatsapp

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Ronald Garcia Benavides	4	1	0	75%	100%
Paula Milena Chaves Poveda	4	0	0	100%	100%
Tatiana Zapata Linares	3	0	0	100%	100%
Deisy Cortes Morales	3	0	0	100%	100%
Jose Luis Leon Suarez	3	1	1	67%	67%
Jhoana Alexandra Bracho Martinez	3	2	0	33%	100%
Lina Yomara Alvarez Verdugo	3	0	0	100%	100%
Maira Alejandra Herreño Barrera	3	0	0	100%	100%
Yesseldi Brigittes Martinez Cruz	1	0	0	100%	100%
Deivid Antonio Huertano Patiño	1	0	0	100%	100%
Karen Daniela Jiménez Arévalo	1	0	1	100%	0%
Angie Paola Guasca Prieto	1	0	0	100%	100%
Klose Zharot Cabrativa Duarte	1	0	0	100%	100%
Kimaria Carolina Guillen Abello	1	0	0	100%	100%
Total general	12	4	2	88%	94%

Canal Redes sociales

Nombre del Agente	MONITOREOS	CANT. EC	CANT. EC	% ECUF	%ECN
Santiago guarin monsalve	4	0	1	100%	75%
Sandra Rocio Ovalle Caceres	3	0	1	100%	67%
Total general	7	0	2	100%	71%

Canal Videollamada

Agente	MONITOREOS	CANT. ECUF	CANT EC	% ECUF	%ECN
Yaneth Numpaque Monroy	3	0	1	100%	67%
Total general	3	0	1	100%	67%

Canal Concesionarios

Agente	MONITOREOS	CANT. EC	CANT. EC	% ECUF	%ECN
SEBASTIAN DAVID ROMERO RINCON	1	0	0	100%	100%
LINA ALEJANDRA PATIÑO LEAL	1	0	0	100%	100%
Total general	2	0	0	100%	100%

Nota: Durante el mes de julio, se brindó acompañamiento en los procesos de seguimiento y mejora con el Bot NovHa. Adicionalmente En la semana comprendida del 28 y el 31 de julio, se suspendieron temporalmente las actividades de monitoreo, debido a la dedicación exclusiva al proceso de mejora del Bot, en coordinación con la entidad Secretaría de Hacienda.

HALLAZGOS

1. **Baja empatía en la atención:** se evidencian oportunidades de mejora en la actitud empática de algunos asesores, lo cual impacta negativamente la experiencia del contribuyente.
2. **Débil desarrollo de habilidades blandas:** las quejas recurrentes reflejan deficiencias en comunicación efectiva y manejo interpersonal, lo que sugiere la necesidad de intervenciones formativas específicas.
3. **Gestión ineficaz de situaciones complejas:** se requiere fortalecer la capacidad de respuesta ante interacciones difíciles, con el fin de preservar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.
4. **Fallas en la entrega de información:** la entrega de información incompleta o incorrecta es uno de los principales factores que afectan la confianza del contribuyente y la credibilidad institucional.

PLANES DE ACCIÓN



Taller Focalizado Radionovela: Actividad orientada al fortalecimiento de habilidades blandas como la retención de información, la redacción, la coherencia textual y la ortografía, a través de la escritura de un fragmento de una radionovela escuchada durante la sesión.

Guía de Conectores: Documento de apoyo transversal dirigido a los asesores, que facilita una comunicación más cercana y efectiva con el contribuyente y les permite manejar con mayor claridad y seguridad las diferentes situaciones que se presenten durante la atención.



Acompañamiento Operativo en Piso presencia activa de apoyo en distintos turnos para brindar orientación en tiempo real a los asesores y fortalecer la resolución de casos.

Piezas Gráficas Informativas: diseño y difusión de materiales visuales sobre vencimientos y temas operativos críticos, con el fin de asegurar una comunicación clara y oportuna.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Juliana Galeano - Omnicanal

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 2					SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Fecha	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	28-jul	29-jul	30-jul	31-jul
Informes	X	X	X																								
Comité seguimiento calidad			X						X			X		X							X						X
Apoyo en piso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X		X	X		X			X	X	
Monitoreos				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualización data calidad						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Calibración																			X								
Piezas gráficas - intra teams						X			X			X		X				X		X				X		X	
Retroalimentaciones							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Formación																		X			X						X
Proceso de resarcimiento						X		X	X	X			X	X					X						X		
Voz del cliente			X		X	X		X	X	X	X	X	X	X		X			X		X				X		X
Reunión equipo Staff																	X				X						X
Calibración interna																				X						X	

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

CANTIDAD DE MONITOREOS

Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	% ECN
Yurley Katherine Fuentes Vargas	4	100%	1	0	75%	100%
Laura Ximena Avellaneda Villamil	3	99%	0	0	100%	100%
Mayi Yurany Pineda Alvarado	3	100%	0	0	100%	100%
Javier David Estupiñán Ramirez	3	98%	0	0	100%	100%
Yenci Natalia Rincon Hincapie	2	99%	0	0	100%	100%
John Anderson Jimenez Rodriguez	2	100%	0	0	100%	100%
Johanna Andrea Barrera Niño	2	96%	0	0	100%	100%
Luz Vanessa Rios Leguizamo	2	100%	0	0	100%	100%
Alejandro. Arciniegas Morales.	2	99%	0	1	100%	50%
Juan Sebastian Manrique Benitez	2	95%	0	0	100%	100%
Raul Alberto Betancurt Roldan	1	100%	0	0	100%	100%
Duvan Stiven Espinel Gomez	1	100%	0	0	100%	100%
Andres Felipe Villafañe Mendoza	1	79%	1	1	0%	0%
Heidy Julieth Villamarin Camargo	1	100%	0	0	100%	100%
Dilme Vinele Florez Martinez	1	100%	0	0	100%	100%
Martha Liliana Torres	1	100%	0	0	100%	100%
Deisy Alejandra Quiñones Uribe	1	100%	0	0	100%	100%
Total general	32	98%	2	2	94%	94%

Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Karen Daniela Jiménez Arévalo	3	100%	0	0	100%	100%
Deivid Antonio Huerfano Patiño	3	100%	0	0	100%	100%
Angie Paola Guasca Prieto	3	93%	0	0	100%	100%
Alice Zharist Cabiativa Duarte	3	100%	0	0	100%	100%
Ximena Carolina Guillen Abello	3	100%	0	0	100%	100%
Kevin Ibañez	3	100%	0	0	100%	100%
Maria Fernanda Palacios España	2	100%	0	0	100%	100%
Angie Katherine Pinzón Bernal	2	100%	0	0	100%	100%
Maira Alejandra Herreño Barrera	1	100%	0	0	100%	100%
Diana Alexandra Medina Villamil	1	100%	0	0	100%	100%
Luis Miguel Lopez Garcia	1	100%	0	0	100%	100%
Lady Carolina Bueno Sanchez	1	100%	0	0	100%	100%
Nicoold Brigttes Martinez Cruz	1	100%	0	0	100%	100%
Tatiana Zapata Linares	1	100%	0	0	100%	100%
Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	1	100%	0	0	100%	100%
Diana Isabel Campos Nungo	1	100%	0	0	100%	100%
Total general	30	99%	0	0	100%	100%

Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Tatiana Romero Balaguera	5	99%	0	0	100%	100%
Luisa Fernanda Espitia Robayo	3	96%	0	0	100%	100%
Yaneth Numpaque Monroy	2	100%	0	0	100%	100%
Wilson Martinez Cabanzo	1	100%	0	0	100%	100%
Sandra Milena Venegas Avendaño	1	100%	0	0	100%	100%
Total general	12	99%	0	0	100%	100%

Nombre del Agente	MONITOREOS	%ENC	CANT. ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Sara Quezada Medina	4	98%	0	0	100%	100%
Yohana astrid castillo cañon	4	100%	0	0	100%	100%
Total general	8	99%	0	0	100%	100%

Total muestras: 82

Telefónico: 32
WhatsApp: 30
Redes sociales: 8
Videollamada: 12

HALLAZGOS

1. **Baja empatía en la atención:** se evidencian oportunidades de mejora en la actitud empática de algunos asesores, lo cual impacta negativamente la experiencia del contribuyente.
2. **Débil desarrollo de habilidades blandas:** las quejas recurrentes reflejan deficiencias en comunicación efectiva y manejo interpersonal, lo que sugiere la necesidad de intervenciones formativas específicas.
3. **Gestión ineficaz de situaciones complejas:** se requiere fortalecer la capacidad de respuesta ante interacciones difíciles, con el fin de preservar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.
4. **Fallas en la entrega de información:** la entrega de información incompleta o incorrecta es uno de los principales factores que afectan la confianza del contribuyente y la credibilidad institucional.

PLANES DE ACCIÓN

Estructuración de Planes de acción: focalizados para cada canal:





Apoyo en piso: cronograma establecido para brindar acompañamiento en tiempo real a los asesores y fortalecer la resolución de casos.



Retroalimentación: En los hallazgos críticos, se verificaba el caso con el agente, seguido de la firma de un compromiso.











Pausas activas fundamentales para mejorar los procesos de concentración, ya que ayudan a prevenir la fatiga mental y la tensión muscular.

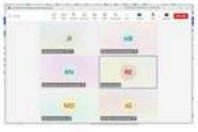
PLANES DE ACCIÓN

Creación y difusión de material: visuales informativos sobre vencimientos y temas operativos críticos para asegurar una comunicación clara y oportuna.



Reuniones periódicas con los equipos de trabajo: garantizando una comunicación interna efectiva y procesos estructurados.





Calibraciones internas detectando desviaciones o exactitud en los procesos de onmicanalidad.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Ricardo Zamora - Presencial

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	CRONOGRAMA ACTIVIDADES JULIO																											
	SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3				SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	28-jul	29-jul	30-jul	31-jul	
Informe		x														x												
Comité seguimiento Calidad								x								x												
Apoyo en piso					x				x				x							x								
Preturno																x												
Monitoreos			x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x				
Ejecución Planes de Acción														x														
Apoyo Supervisión Supercad CAD																				x								
Actualización data Calidad		x						x								x												
Piezas Gráficas / Alertas calidad				x							x											x						
Retroalimentaciones									x		x			x	x							x						

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

CANTIDAD DE MONITOREOS

Supercade CAD: 158
Centro de experiencia Plaza de las Américas: 29
Centro de experiencia 114: 3

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%
Centro de experiencia 114	3	0	100%	0	95%	3	81,6%
Centro de experiencia plaza de las Américas	29	1	97%	0	100%	5	99%
TOTAL GENERAL	190	3	98%	15	95%	30	99%

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

ASESOR	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Tipifica, clasifica y registra de manera completa y correcta la información en CRM	13	72,22%
Brinda la información y/o direccionamiento correcto y completo, acorde con las políticas del proceso	3	16,67%
Identifica de forma rápida y acertada la necesidad del contribuyente y/o ciudadano a través de preguntas filtro	1	5,56%
Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional	1	5,56%
TOTAL GENERAL	18	100,00%

La mayoría de oportunidades detectadas van encaminadas a cumplir con el protocolo establecido, principalmente en la presentación y corroborar claridad en la información.

ASESOR	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Muestra actitud de servicio y cordialidad, interactúa correctamente con el ciudadano/a o contribuyente	19	70,37%
Aplica correctamente las reglas de ortografía y redacción	3	11,11%
Utiliza guiones establecidos	3	11,11%
Gestiona los requerimientos con calidad y tiempo óptimo	1	3,70%
Uso del tiempo adecuado	1	3,70%
TOTAL GENERAL	27	100,00%

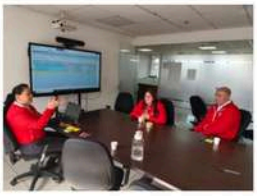
HALLAZGOS

- Se identificaron fallas de tipificación versus la cantidad de atenciones calificadas con la botonera en las oficinas
- Se requiere refuerzo en determinar que corresponde a cuentas corrientes y OAFS
- En habilidades blandas se debe trabajar más el cumplimiento del protocolo de atención, empleando más el apellido del asesor al saludar, corroborar la claridad de la información y la reducción del tuteo en la atención

Items afectados:
- Información errada sujetos activos del impuesto
- Omisión en la tipificación
- Tiempos inecesarios en la gestión
- Uso de palabras de cortesía en la atención

PLANES DE ACCIÓN

Tip's para un correcto registro de información



Visita cliente incognito



2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Carol Palacios - Presencial

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
Fecha	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	28-jul	29-jul	30-jul	31-jul
Informes	x	x	x					x								x											
Comité seguimiento calidad								x													x						
Apoyo en piso					x																						
Monitoreos				x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Planes de acción													x								x	x					
Cliente incognito			x																		x	x					
Piezas gráficas/ Alertas calidad		x	x					x		x			x								x	x					
Retroalimentaciones				x						x						x						x					
Reunión equipo Staff			x												x					x				x			
Pre turnos																x			x	x	x				x		

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

CANTIDAD DE MONITOREOS

SUPERCADE SUBA: 52 SUPERCADE 20 DE JULIO: 37 SUPERCADE BOSA: 47 SUPERCADE CALLE 13: 21 SUPERCADE MANITAS: 20 SUPERCADE ENGATIVA: 14

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 Suba	52	0	100%	0	100%	4	99%
SuperCade Bosa	47	0	100%	0	100%	2	99%
SuperCade 20 de Julio	37	0	100%	0	100%	0	98%
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	191	0	100%	0	100%	10	96%

Todos los puntos de atención tienen cantidad de monitoreos diferentes, ya sea por la diferencia de fluencia en contribuyentes o dado su complejidad de servicios y cantidad de asesores.

Se lleva seguimiento constante a todos los agentes de los puntos de atención equilibrando la cantidad de muestras de cada uno teniendo en cuenta los factores anteriormente mencionados y diferentes sectores de los puntos.

HALLAZGOS

Sur / occidente

- Se encuentran oportunidades de mejora en temas de protocolos de atención, como el tuteo, la escucha activa, guiones establecidos, agilidad en el sistema, apropiación de la sesión, palabra sumerce.

PLANES DE ACCIÓN

- Se ejecuta plan de acción en el mes de Julio con las oportunidades de mejora encontradas en el mes de junio.
- Se realizan piezas graficas las cuales se les comparte por medio del teams.
- Se envían recordatorios por medio de teams de los protocolos de atención.
- Se crea forms para confirmación de lectura de toda la información socializada.
- Se socializa por medio del teams el tema de Gestión Documental OGS – 2025, todo el cargue de documentación a CRM.
- Se les envía paso a paso modificación vehicular.

Se realizan actividades como cliente incognito en los puntos CAD Y PLAZA DE LAS AMERICAS. Se hace pre turnos en todos los puntos zona sur / occidente. Se seguirá alimentando el grupo de teams con temas de producto y servicio donde se les envía slides llamativos con la información.

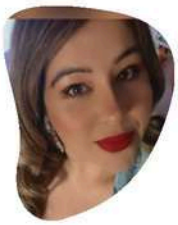
EVIDENCIAS







2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Yazmin Pedraza - Omnicanal

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES JULIO																												
ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J
	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	28-jun	29-jun	30-jun	31-jul
Informes	X	X																									
Monitoreos						X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	
Preturnos	X					X							X						X								
Pieza Grafica							X																				
Toma operativa								X						X						X				X			
Retroalimentaciones				X						X						X						X				X	
Capacitación e inducción formación inicial										X																	
Charla de calidad " Matriz de calidad"										X																	
Comité de calidad									X										X								
Taller de escucha de llamadas con la ruleta																									X		
Actividad de integración																											X

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

CANTIDAD DE MONITOREOS

Periodo: 3 de julio a 30 de julio
Monitoreos realizados: 221
Monitoreos llamadas: 209
Monitoreos PQRS: 9
Monitoreo Videollamada: 3
Monitoreos por agente: 20

Canal Outbound cobro telefónico y escrito ICA

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

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.





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.









2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Katerine Campaña- Backoffice

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 4				
	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J		
Pre - turnos (presencial 114 y BackOffice)						X						X		X											
Reunión equipo Staff													X												
Apoyo refuerzo delineación Urbana																		X							
Auditorías	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Calibración																				X					
Quiz interactivo redacción - ortografía														X											
Piezas gráficas														X											
Apoyo en piso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

CANTIDAD DE MONITOREOS

BackOffice: 160 auditorías **Centro de Experiencia 114**: 40 auditorías **Total auditorías:** 200

Comportamiento afectaciones BackOffice

CANAL	CANT. MONITOREOS	CANT. ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	% ECUF	CANT. ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	% ECN
BackOffice	160	7	96%	1	99%

Item	Cantidad	% Participación
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	4	50%
Adjunta a la respuesta el anexo correspondiente	3	38%
Tipifica y Resuelve la Interacción	1	13%
TOTAL	8	100%

Comportamiento afectaciones C.E. 114

OFICINA	CANT MONITOREOS	CANT ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FIN	%ECUF	CANT ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	%ECN
Centro de experiencia 114	40	0	100%	2	95%

Item	Cantidad	% Participación
La presentación personal y el orden del puesto de trabajo son los adecuados. (Portar el carnet correctamente)	2	1100%
TOTAL	2	100%

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

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













2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Libia Chitiva- Backoffice

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 4			
	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J
Pre - turnos (presencial 114 y BackOffice)						X						X		X									
Reunión equipo Staff													X										
Apoyo refuerzo delineación Urbana																		X					
Auditorías	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Calibración																					X		
Quiz interactivo redacción - ortografía														X									
Piezas gráficas														X									
Apoyo en piso	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CANTIDAD DE MONITOREOS

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	% ECUF	% ECN
Cindy Alexandra Villamarin Arandia-1019026313	3	100%	100%
Elkin Steven Parra Nariño-1000706627	4	100%	75%
Johan David Calderon Contreras-1076736272	3	100%	100%
Jose Andres Bocanegra Cervera-80182596	4	100%	100%
Laura Marcela Pinzon Sandoval-1057547916	2	100%	100%
Lina Vanessa Yara Mejia-1013583553	3	100%	100%
Nohemi Zambrano Barreto-1030549452	3	100%	100%
Ruth Edelmira Tobar Merchan-33675374	1	100%	100%
Alfredo Guzman Jaramillo - 5833218	4	100%	100%
Exeline Pereira Malagon-52714196	2	100%	100%
Jeimy Rocio Lopez Aguirre-1019048752	2	100%	100%
Martha Lucia Basto Barreto-51904813	3	100%	100%
Feider Alejandro Baez Neusa - 1019018047	2	100%	100%
John Fredy Soler Peña-80815837	5	100%	100%
Julio Cesar Jaimes -79635411	3	100%	100%
Floralba Barrera Benitez -52516459	4	100%	100%
Suzan Hidalgo Navarro -52861105	2	100%	100%
Katia Sofia Sena Berrocal - 1067866395	3	100%	0%
Letty Guisella Echavarria Neira - 1033695396	1	100%	100%
Nubia Esperanza Savedra Gonzalez - 1024568813	1	100%	100%
Willen Albeiro Ortiz Bernal-1057016317	2	100%	100%
Laura Camila Baquero Galofre-1006856622	3	100%	100%
Maria Camila Gaona Reyes-1193227596	3	100%	100%
TOTAL	63	100%	94%

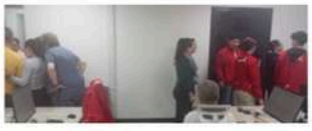
HALLAZGOS

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

- Tipifica y Resuelve la Interacción.
- Análisis de la información en los aplicativos

Ítems NC afectados Habilidades blandas.

- Organización, estructura, características, orden, forma y estilo correcto de los documentos generados
- Personaliza correctamente la respuesta.
- La respuesta posee soporte legal acorde a la normatividad vigente.



PLANES DE ACCIÓN

- **Talleres Actividades lúdicas y Habladores:** Se llevaron a cabo talleres (juegos) para fortalecer las habilidades de comprensión de casos, redacción de respuestas, trabajo en equipo y actividades de concentración. Habladores que dan tips para gestionar correctamente.
- **Apoyo en piso:** Se brindó asistencia en tiempo real para resolver dudas y guiar a los asesores a estructurar respuestas.
- **Sesión aclarar dudas de gestión:** se realiza sesión en la cual se da claridad sobre directrices y claridad en el manejo de casos según fecha de creación.
- **Sesión socialización devoluciones mal realizadas:** Se realiza sesión en la que se da a conocer resultado del análisis de casos devueltos a cobro que son competencia del backoffice y se da claridad de temas con duda que se refieren a la interpretación correcta de casos.

2.5.3 Informe Líderes de Calidad



Andres Felipe Aldana - Gestión de Cobro

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

CANTIDAD DE MONITOREOS

Monitoreos realizados: 221
Monitoreos llamadas: 209
Monitoreos PQRS: 9
Monitoreo Videollamada: 3
Monitoreos por agente: 20

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

HALLAZGOS

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

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

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

PLANES DE ACCIÓN

- **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.
- **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.
- **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.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES JULIO																												
ACTIVIDADES JULIO	SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	
	1-jul	2-jul	3-jul	4-jul	5-jul	7-jul	8-jul	9-jul	10-jul	11-jul	12-jul	14-jul	15-jul	16-jul	17-jul	18-jul	19-jul	21-jul	22-jul	23-jul	24-jul	25-jul	26-jul	28-jun	29-jun	30-jun	31-jul	
Informes	X	X																										
Monitoreos						X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X		
Preturnos	X					X							X						X									
Pieza Grafica							X																					
Toma operativa								X						X						X				X				
Retroalimentaciones				X						X						X						X				X		
Capacitación e inducción formación inicial										X																		
Charla de calidad " Matriz de calidad"										X																		
Comité de calidad									X										X									
Taller de escucha de llamadas con la ruleta																									X			
Actividad de integración																											X	





6

Cantidad

2.5.4 Informe Mineros de Datos





2.5.4 Informe Mineros de Datos

MINERÍA DE DATOS

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



2.5.2 Mineria de Datos - Presencial



KEVIN ALEXANDER MORA DIAZ

GESTIÓN JULIO 2025

Dentro del reporte de mineria se tiene varios avances en diferentes áreas; lo anterior sirve como apoyo en los diferentes procesos que cuenta la secretaria de hacienda. Dentro de los diferentes procesos se tienen apoyos a las áreas como las subdirecciones administrativa y financiera, subdirección de asuntos contractuales y un desarrollo en cuanto a macro para el proceso de envíos masivos

Informe Subdirección Financiera y Administrativa

Este informe tiene como finalidad, el llevar las cifras de forma directa en cuanto a contratos, tipos de contratos en las diferentes áreas que se encuentras adentro de la secretaria y sus respectivas cifras mes a mes con unos indicadores que soportan las mismas.





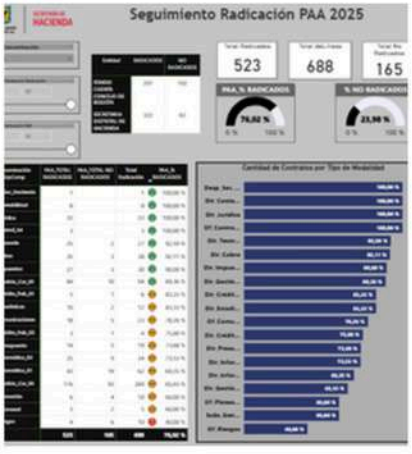


Informe Subdirección de Asuntos Contractuales

El informe del departamento de Asuntos Contractuales arroja información tales como todos los contratos que se encuentran directos dentro de la entidad; su respectivo rango salarial y todos los datos que se encuentran en el mismo y se tienen condensados en el mismo. Se tiene también información como la cantidad y seguimiento de cada radicación dentro de cada contrato.







Automatizaciones y Macros

Las siguientes macros contribuyen al proceso de envíos masivos en los canales de WhatsApp, Mailing y Sms a través de los diversos aplicativos con que cuenta el área de minería.

```
Sub Macro()

Dim wsOrigen As Worksheet, wsDestino As Worksheet
Dim ultimaFila As Long, ultimaColumna As Long
Dim fila As Variant, col As Long
Dim dict As Object, cantidad As Variant
Dim nombreHoja As String
Dim celda As Range, celdaValor As Variant
Dim objColInicio As Integer, objColFin As Integer
Dim colIndex As Integer, hojaExiste As Boolean

Set dict = CreateObject("Scripting.Dictionary")
Set wsOrigen = ThisWorkbook.Sheets(1)

ultimaFila = wsOrigen.Cells(wsOrigen.Rows.Count, "A").End(xlUp).Row
ultimaColumna = wsOrigen.Cells(1, wsOrigen.Columns.Count).End(xlToLeft).C

' Detectar columnas de objetos (las que contienen "OBJETO")
objColInicio = 0
objColFin = 0
For col = 1 To ultimaColumna
If Trim(wsOrigen.Cells(1, col).Value) Like "OBJETO*" Then
If objColInicio = 0 Then objColInicio = col
objColFin = col
End If
Next col

' Recorrer filas y agrupar por cantidad de objetos
For fila = 2 To ultimaFila
```

```
ro()

rigen As Worksheet, wsDestino As Worksheet
imaFila As Long, ultimaColumna As Long
a As Variant, col As Long
t As Object, cantidad As Variant
breHoja As String
da As Range, celdaValor As Variant
ColInicio As Integer, objColFin As Integer
Index As Integer, hojaExiste As Boolean

t = CreateObject("Scripting.Dictionary")
rigen = ThisWorkbook.Sheets(1)

ila = wsOrigen.Cells(wsOrigen.Rows.Count, "A").End(xlUp).Row
olumna = wsOrigen.Cells(1, wsOrigen.Columns.Count).End(xlToLeft).C

tar columnas de objetos (las que contienen "OBJETO")
nicio = 0
in = 0
 = 1 To ultimaColumna
(wsOrigen.Cells(1, col).Value) Like "OBJETO*" Then
olInicio = 0 Then objColInicio = col
in = col

1

rer filas y agrupar por cantidad de objetos
```

2.5.2 Minería de Datos - BackOffice.



Omar Alexis Colmenares Tarazona

GESTIÓN JULIO 2025

Para el mes de julio se inicia con la estructuración del BSC representativo de todo el BackOffice mediante el cual se centraliza el análisis del rendimiento/productividad de todo el equipo de trabajo de forma transversal para todos los procesos que hacen parte del mismo, para hacer esto posible fue necesario homologar y diseñar una serie de estrategias que permitieran crear el sistema de puntajes mediante el cual se analiza el BSC.

Modificación sistema contadores BD atención al ciudadado

```
' Primera pasada: contar solo casos SIN funcionario asignado
For i = 2 To ultimaFila
    If ws.Cells(i, 1).Value <> "" And ws.Cells(i, 9).Value = "" Then
        ' Solo los vacíos en columna I participan en la distribución
        ' Verificamos si el grupo ya tiene asignación previa
        grupo = ws.Cells(i, 5).Value
        If dict.exists(grupo) Then
            ' No contamos todavía, solo registro
        Else
            dict.Add grupo, "" ' Marcamos grupo como pendiente
        End If
    End If
Next i

' Segunda pasada: asignar funcionarios solo a los vacíos
For i = 2 To ultimaFila
    If ws.Cells(i, 1).Value <> "" And ws.Cells(i, 9).Value = "" Then
        grupo = ws.Cells(i, 5).Value

        ' Si el grupo ya está asignado, usar la asignación previa
        If dict(grupo) <> "" Then
```

Tablero BI - Escalamientos



Se crea la visual en BI donde se incorpora el flujo en el cambio sobre los estados realizados a las áreas misionales de la SHD, así como de métricas, semaforización entre otras mas.

Desarrollo integración BD Escalamientos OAFS

```
Sub CalcularEstadoGestion1()
    Dim ws As Worksheet
    Dim ultimaFila As Long
    Dim i As Long
    Dim valorAN As String, valorAF As String, valorAP As String
    Dim fechaEjecucion As String
    Dim fechaActual As Date
    Dim hora12 As Integer
    Dim EspacioEspecial As String
    Dim sufijo As String
    Dim horaTexto As String

    ' Definir hoja y obtener última fila según la columna A
    Set ws = ThisWorkbook.Sheets("BD ESCALAMIENTOS")
    ultimaFila = ws.Cells(ws.Rows.Count, "A").End(xlUp).Row

    ' Obtener la fecha y hora actual una sola vez para usar en la columna AO
```

En respuesta a la solicitud de la operación se centralizó el proceso de escalamientos de TICKETS hacia la OAFS mediante el desarrollo de una nueva integración en la automatización que trabaja en conjunto con la ya existente empleada para los escalamientos hacia la OCCYD.

Desarrollo SP BSC BackOffice

```
Function CalcularPromedio(ws As Worksheet, llave As String, TablaValores As Object) As Double
    Dim UltFila As Long, j As Long
    Dim dictCat As Object
    Set dictCat = CreateObject("Scripting.Dictionary")
    Dim ValorCategoria As Variant
    Dim Suma As Double, Count As Long

    UltFila = ws.Cells(ws.Rows.Count, "A").End(xlUp).Row

    For j = 2 To UltFila
        If ws.Cells(j, "A").Value = llave Then
            ValorCategoria = Trim(ws.Cells(j, "J").Value)
            If ValorCategoria <> "" Then
                If Not dictCat.exists(ValorCategoria) Then
                    If TablaValores.exists(ValorCategoria) Then
                        dictCat.Add ValorCategoria, TablaValores(ValorCategoria)
                    End If
                End If
            End If
        End If
    Next j
```

Se creó un sistema de puntajes que permite asignar un valor diario/semanal requerido a cada agente dependiendo de las franjas horarias/días en las que estuvo por diferentes procesos (debido a necesidad operativa) de esta manera el BSC comparará el puntaje base mínimo que debe de obtener vs el obtenido en el día/semana analizada.

ASIGNACIONES DIARIAS

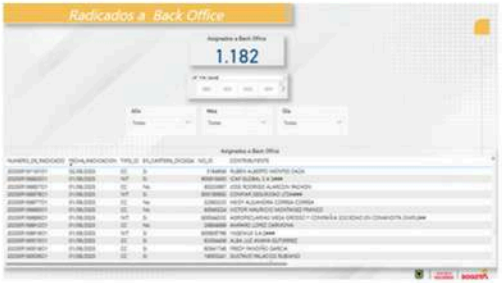
Se realiza la asignación y distribución diaria de los casos a gestionar en función de cada uno de los procesos del BackOffice, ya sea mediante CRM, Reportes BI o BD externas del cliente.

REPORTERÍA POR CORTES

Se realizan en base a la solicitud operativa o por parte del cliente, a lo largo de tres cortes diarios (8 a.m. 12 p.m. y 4 p.m. con el fin de identificar alertas y productividad de forma oportuna.

BD MAESTRA

Se reestructuró a solicitud del cliente, para lo cual se realizó una rotación del personal que entró en vigencia entre el 1 y el 4 de agosto según el proceso junto con la inclusión de información complementaria solicitada.





IDO	<3/6/2025		6-Mar		3-Jun	4-Jun	5-Jun	6-Jun	7-Jun	9-Jun
ckOffice	22	1	102	409	23	37	44	20	7	9
Luis Enrique Polanco Arias			4	24	4	12	5	5		
Diana Isabel Bohorquez Bello	2			33	2	6	1	1		
Tania Melina Lopez Ortiz			1	29			5	1	1	
Susan Hidalgo Navarro	3		12	19		1	2			
Jaime Andres Mendoza Lopez			3	33	1					
Maria Camila Gaona Reyes	1		2	31			1	1		
Carlos Manuel Carrascal Pineda	4		3	14	4	3	2	1		1
Paula Alejandra Ruiz Fajardo			5	15	6	3	2			1
Ingrid Deyanneira Bernal Cardenas				26			3	1	1	
Maria Antonia Blanco Duque			3	23		1	2			
Floralba Barrera Benitez	1		4	19		2	3			
Jeimy Rocio Lopez Aguirre			9	15			3			
Lina Vanessa Yara Mejia			10	12			1	2	1	
Julio Cesar Jaimes			5	17		1	1	1		
Juan Jose Andrade Gonzalez			8	11	2	3				
Alfredo Guzman Jaramillo			7	14	1					
Jose Andres Bocanegra Cervera				14		1	1	1	1	
Martha Lucia Basto Barreto	2		6	4	1	1	1			
Joam David Guerrero Aguilar	2			7	1	2	1		1	



tte Echeverri	Esposo (a)	318898240	ACTIVO	ANDRES	FRANCISCO
uz Contrera	Padre / Madre	3212456005	ACTIVO	LEIDY	NATALIA
nderson	Hermano (a)	+57 311 5216367	ACTIVO	DAVID	
idy cardona	Tio (a)	3023119533	ACTIVO	CRISTIAN	DAVID
ra Rodriguez	Hermano (a)	3162543979	ACTIVO	ELKIN	ANTONIO
4602444.00	Esposo (a)	3164602444	ACTIVO	YOMAR	ALEJANDRA
ina serrano	Amigo (a)	57 (317) 838-853	ACTIVO	PAOLA	DEJESUS
e Cardenas	Hermano (a)	3197199254	ACTIVO	JUAN	PABLO
na Torres Hi	Padre / Madre	3014245232	ACTIVO	GEORGE	ANDERSON
ida Barbosa	Padre / Madre	3045915560	ACTIVO	DANIEL	MAURICIO
th guerrero	Padre / Madre	3103487543	ACTIVO	JULIAN	ESTEBAN
ela Tarazona	Padre / Madre	3168563881	ACTIVO	OMAR	ALEXIS
os Bejarano	Tio (a)	3158343700	ACTIVO	LUIS	MIGUEL
turo Mora	Padre / Madre	3132631117	ACTIVO	KEVIN	ALEXANDER
2522246.00	Padre / Madre	Luz dary Algecira	ACTIVO	CAROL	DANIELA
Campaña Gu	Hermano (a)	3229423431	ACTIVO	KATERINE	
strada Rodri	Padre / Madre	3184795741	ACTIVO	ROSA	CECILIA

2.5.2 Mineria de Datos - Omnicanal.



Juan Carlos Junca Useche

GESTIÓN JULIO 2025

A partir de la experiencia acumulada en el proceso de omnicanalidad y del análisis continuo de las necesidades identificadas, se han desarrollado nuevos informes internos orientados al control y visualización de información clave. Además, se ha fortalecido la gestión de datos mediante la actualización periódica de múltiples reportes, complementando aquellos que ya cuentan con actualización diaria, tanto para uso interno como para los informes dirigidos al cliente.

NUEVO INFORME DE ADHERENCIA





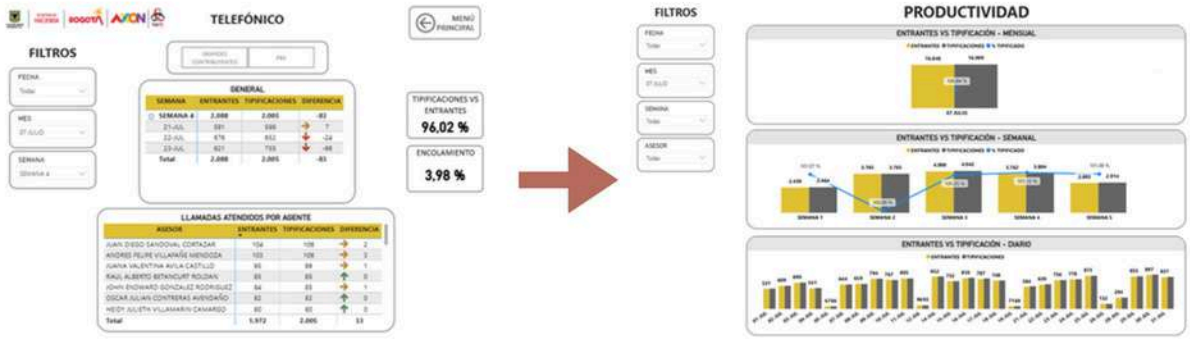
Nuevo informe de adherencia de los asesores de omnicanalidad que permite la visualización mensual, semanal y diaria de cada uno de estos y su cumplimiento de las horas programadas.

ACTUALIZACIÓN DE INFORMES



Se actualizó la página principal del informe general del cliente, incorporando el histórico acumulado de atención mensual para una mejor trazabilidad y análisis.

Se realizó una actualización integral del informe de productividad interna de Omnicanalidad, mejorando la presentación de la información a través de elementos visuales más claros y agregando indicadores clave como TMO y ASA. Además, se incorporó el análisis del comportamiento histórico de cada canal.



2.5.2 Mineria de Datos - Presencial



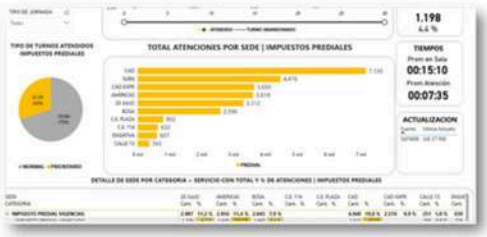
Luis Miguel Morales Baron

GESTIÓN JULIO 2025

- El Dashobard para la Operación cuenta con detalles y complementos que han solicitado la operación, se hace actualización diaria al mismo antes de las 9 am.
- Se realiza Malla de turnos para el equipo presencial tomando como base la rotación que venian manejando en meses anteriores.
- Se consolida la gestión desde el inicio del contrato para el equipo de Presencial en el BSC.

INFORME DIARIO DASHBOARD CLIENTE Y OPERATIVO







Actualización diaria con la información del día anterior de la gestión que realizan todos los puntos presenciales para la Secretaria de Hacienda, incluye el formato en excel solicitado por el cliente para actualizar las cifras internas.

BALANCE SCORE CARD (BSC)

Se realiza el consolidado del BSC correspondiente al inicio del contrato hasta Julio, para tener el histórico de indicadores de para los orientadores de los puntos presenciales, Los indicadores a medir:

- Gestiones realizadas / Tipificaciones Realizadas
- Usabilidad de la Botonera
- Asistencia y
- Nota de Calidad.



MALLA DE TURNOS

Tomando el consolidado de rotación para trabajar o descansar los días sábados, se programan por el mes completo la Malla de turnos para el equipo Presencial, teniendo en cuenta que por la franja de atención que tiene los puntos solo se presentan 2 franjas para programar la Malla.



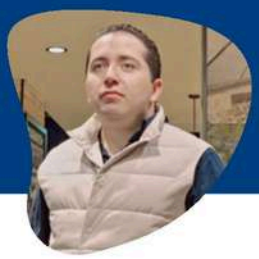


DEPURACIÓN TIPOLOGIAS ZOHO - ASISTENCIA TRANSVERSAL



Se realizo depuración de las tipologías para registrara novedades en la herramienta Zoho con el fin que fuera mas amplio y claro tanto para los asesores de la UT como para el Staff y así, llevar una estadística mas amplia de los motivos de ausencia de toda la operación.
Se implementara para agosto,

2.5.2 Mineria de Datos - Agendamiento - reportes internos.



Daniel Mauricio Rodriguez

GESTIÓN JULIO 2025

Durante el mes de Julio se brinda el apoyo a calidad y redes con el suministro de las tipificaciones requeridas y diarias para el proceso de informes y gestión de monitoreos, así mismo se realiza la actualización del dashboard de calidad con los monitoreos realizados durante el mes, así mismo se realizan los reportes requeridos y los cortes y se inició el proceso de unificación de cifras del 2020 al 2024

Apoyo data calidad y redes

Id	IdCiudadanc	Guid	FechaHora	TelMarcado	Campana	Agente	CanalAtenci	TipoEfectivid	Ti
309700	83852		30/07/2025 13:58	3002470103	SDH_OUT->	Wilson.Mart	Videollamac	Efectiva	IC
309100	223783		30/07/2025 11:45	6013385000	SDH_IN<-	Duvan.Espin	Telefónico	Efectiva	RI
309195	223849		30/07/2025 12:01	3163796620	SDH_IN<-	John.Jimene	Telefónico	Efectiva	Ve
309238	223877		30/07/2025 12:08	6013385000	SDH_IN<-	Duvan.Espin	Telefónico	Efectiva	Ot
308470	219767		30/07/2025 10:06	3173000410	SDH_OUT->	Wilson.Mart	Videollamac	Efectiva	Pr
309988	162855		30/07/2025 15:07	3115888609	SDH_OUT->	Sebastian.Rc	Chat Web	Efectiva	RI
310050	183528		30/07/2025 15:22	3209362694	SDH_OUT->	Sebastian.Rc	Chat Web	Efectiva	RI
310235	165423		30/07/2025 16:00	3102739833	SDH_OUT->	Sebastian.Rc	Chat Web	Efectiva	RI
308082	162855		30/07/2025 8:50	3115888609	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	RI
308317	163345		30/07/2025 9:38	3176683645	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	RI
308377	183528		30/07/2025 9:51	3209362694	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	RI
308747	183528		30/07/2025 10:51	3209362694	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	RI
309442	163345		30/07/2025 12:52	3176683645	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	Ve
309499	165423		30/07/2025 13:03	3102739833	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	Ve
310325	183528		30/07/2025 16:21	3209362694	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	RI
310402	165423		30/07/2025 16:50	3102739833	SDH_OUT->	Lina.Patino	Chat Web	Efectiva	RI
309582	219626		30/07/2025 13:26	3144771180	SDH_OUT->	Tatiana.Ron	Videollamac	Efectiva	Ve
307943	167773		30/07/2025 8:20	3115107872	SDH_OUT->	Sebastian.Rc	Chat Web	Efectiva	RI

Se realiza el apoyo a las áreas de calidad y redes sociales para el suministro de los datos requeridos para la gestión:

1 Diariamente se envía a calidad omnicanal las tipificaciones y encuestas de satisfacción del día anterior
2 se envía tipificaciones realizadas en presencial y backoffice a calidad
3 se envían tipificaciones a redes para los informes que deben realizar

Dashboard Calidad



Se realiza la actualización de los datos de calidad sobre los monitoreos realizados durante el mes

Agendamiento



1. Semanalmente se realiza el proceso de cargue de las agendas
2. a diario se realiza la actualización cada hora del archivo compartido de las agendas

Reportes

CORTES DIARIOS

Se realizan 4 cortes diarios para verificar la tipificación vs lo entrante y así notificar a supervisores y un reporte general de cómo va la operación



LOGIN

Se realizan a diario un reporte del logeo de los agentes y así mismo se añaden las novedades de los que no registran un login

CEDULA	NOMBRE	OPERACIÓN	DIA TEXTO	FECHA	HORA INICIO	ESTADO
1018457902	LINA ALEJANDRA PATIÑO LEAL	CONCESIONARIOS	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
1001178231	SEBASTIAN DAVID ROMERO RINCON	CONCESIONARIOS	JUEVES	31/07/2025	7:00	LOGUEADO
1002711351	JOHANA ALEXANDRA RUIZ BONILLA	GRANDES CONTRIBU	JUEVES	31/07/2025	7:30	LOGUEADO
1075689665	ALEJANDRO ARCINIEGAS MORALES	PBX	JUEVES	31/07/2025	7:00	LOGUEADO
1020812615	ANDRES FELIPE VILLAFAÑE MENDOZA	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
1024551060	CARMEN LILIANA MARMOLEJO ROJAS	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	INCAPACIDAD
1010066621	CONTRERAS AVENDAÑO OSCAR JULIAN	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
1106392971	DEISY ALEJANDRA QUIÑONES URIBE	PBX	JUEVES	31/07/2025	7:30	LOGUEADO
1090543363	DILYNE VINELLE FLOREZ MARTINEZ	PBX	JUEVES	31/07/2025	7:30	LOGUEADO
1072492696	DUVAN STIVEN ESPINEL GOMEZ	PBX	JUEVES	31/07/2025	7:30	LOGUEADO
1000216464	HEIDY JULIETH VILLAMARIN CAMARGO	PBX	JUEVES	31/07/2025	7:00	LOGUEADO
52325084	IRLEN ANDREA ROMERO ROJAS	PBX	JUEVES	31/07/2025	7:30	LOGUEADO
1000983559	JAVIER DAVID ESTUPIÑAN RAMIREZ	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
1000364944	JHON EDISON GUAJE ATARA	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
1020749754	JOHANNA ANDREA BARRERA NIÑO	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
79912587	JOHN ANDERSON JIMENEZ RODRIGUEZ	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
1026562625	JOHN ENDWARD GONZALEZ RODRIGUE	PBX	JUEVES	31/07/2025	8:30	LOGUEADO
1013257932	JUAN DIEGO SANDOVAL CORTAZAR	PBX	JUEVES	31/07/2025	7:30	LOGUEADO

HORARIO ALMUERZO

Se realiza un reporte verificando que tanto se cumple el horario de la malla en esta franja horaria respecto a la hora real

NOVEDADES HORARIO ALMUERZO		
NOVEDADES PBX HORA DE ALMUERZO		
NOMBRE	**HORA MALLA**	**HORA REAL**
LINA ALEJANDRA PATIÑO LEAL	14:30	14:00
IRLEN ANDREA ROMERO ROJAS	12:30	12:44
JAVIER DAVID ESTUPIÑÁN RAMÍREZ	14:30	14:49
JHON EDISON GUAJE ATARA	14:30	14:42
JOHN ANDERSON JIMENEZ RODRIGUEZ	14:00	14:28
JOHN ENDWARD GONZALEZ RODRIGUE	14:00	13:35
SEBASTIAN GAMBASICA LIBERATO	12:00	12:28
VIVIANA RODRIGUEZ LOSADA	12:00	12:15
YURLEY KATHERINE FUENTES VARGAR	13:30	14:00

2.5.2 Mineria de Datos - Cobro ICA.



Leonardo Parra Buitrago

GESTIÓN BASE JULIO 2025

Durante el mes de julio, se inician con las acciones de contacto dirigidas a persuadir a los contribuyentes y facilitar la normalización del pago del impuesto ICA. Estas acciones se desarrollan mediante una estrategia escalonada de comunicación que incluye los siguientes canales:

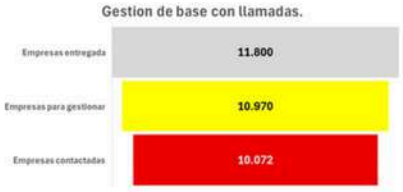
.. Correo electrónico: Envío de mail con accesos a la información de la campaña y páginas oficiales.

Base entregada	11800
Retiro de registros	810
Base para gestion	10990
Sin datos de contacto	20
Base asignada	10970

Esta secuencia prepara al contribuyente para la siguiente etapa: la llamada telefónica por parte de los agentes, reduciendo la desconfianza y aumentando la receptividad del mensaje, a pesar de tratarse de un proceso de cobro. En la mayoría de los casos, los contribuyentes se muestran receptivos al contacto.

1. Segmentación de la base entregada : **11.800** registros
2. Total base luego de reductores: **10.970** contribuyentes.
3. Sin datos de contacto: **20** registros devueltos a la SHD

ESTRATEGIA LLAMADAS CIERRE JULIO 2025





Para el cierre del **mes de julio tenemos un pendiente de 898** registros por contacto; eso indica que se ha trabajado **el 91.8%** de la base**,** con **42.572 marcaciones**. (sin respuesta es el 65% y con respuesta el 35%.)

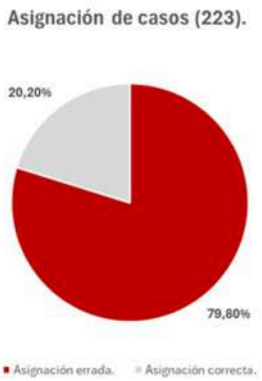
Mes	Llamadas	%contacto
06-jun	12.799	29%
07-jul	29.773	37%
Total	**42.572**	**34.7%**



De las 10.072 empresas contactadas hasta el 31 de julio del presente, la relación de efectividad es la siguiente:

- Interacción efectiva: 3.843 empresas
- Interacción no efectiva : 6.155
- Interacción de seguimiento: 74
- **En gestión para Agosto: 898.**

los contribuyentes pendientes de gestión para agosto , estan segmentados así:



GESTIÓN PQR´S JULIO 2025

Al 4 de julio se realizó la asignación de una base 223 PQRS, se realizar un análisis debido a los tiempos de radicación vencidos que se identificaron, en ese análisis se identifica una asignación errada, **178 radicados** no pertenecían a nuestra gestión por tratarse de temas como **Excepciones**, **recurso a actos administrativos**, entre otros.

Se identifican **45 radicados** que pertenecen a la gestión del piloto. lo que fue el inicio de gestión PQRS para el mes de julio.

A la fecha tenemos en base del piloto 117 casos con el siguiente estado asociados a 103 empresas.

Estados	Tickets	PQRS	Empresas
Gestionados	115	117	103

2.6. PRENDAS INSTITUCIONALES

Prendas entregadas

Chaqueta funcionario





Carné UT AXON BPM 2024







La UT AXON -BPM finalizó en el mes de abril con la entrega de las prendas institucionales y para el mes de julio, continua entregando prendas a las personas que ingresan o cambian de rol .

2.7. PROTOCOLO AGENTES DE RESERVA

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

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

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



Proceso

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

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

2. Acciones del Supervisor:

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

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

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

3. Sustitución por Agente de Reserva:

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

4. Notificación a Talento Humano:

Paralelamente, el jefe de operaciones informa al departamento de Talento Humano sobre la novedad (la ausencia del agente afectado), para que se sigan las acciones pertinentes.

5. Acciones del Departamento de Talento Humano:

Talento Humano se encarga de informar la situación a el Coordinador para mantener la cadena de mando al tanto de la situación.

Talento Humano también evalúa si se requiere un seguimiento adicional, al caso del agente afectado.

6. Intervención del jefe de Operación:

El jefe de operación envía la información a Talento Humano, sobre la novedad del agente afectado.

Activa de inmediato el protocolo de "Agente de reserva" para garantizar que este llegue a realizar el reemplazo del agente afectado, para evitar el retraso en la prestación del servicio.

7. Intervención del Coordinador:

Coloca en contexto de esta novedad al cliente SHD y hace seguimiento al proceso.

Efectividad del Protocolo

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

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

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



03.
Registro de Solicitudes

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT43SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT43SDH **FECHA DE SOLICITUD:** 01-jul-2025 **FECHA DE INICIO:** 01-jul-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Centros de Experiencia **FECHA DE TERMINACIÓN:** 31-jul-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Av Carrera 19 114- 65 Local 3 y Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO

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

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Sistema de asignación de turnos	2	9.366.186
Pantallas de alto contraste.	3	1.276.917
Quiosco virtual de autoconsulta.	2	12.381.598
Canal Dedicado entre puntos.	3	10.099.200
Licencia Analitica de datos.	1	164.371
	TOTAL	33.288.272

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Supervisor de Servicios.	2	23.144.000
Líder de Calidad.	1	11.572.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional Especializado con	3	34.716.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	10	109.913.090
Agente general con puesto de trabajo.	6	52.645.332
		0
		0
		0
		0
	TOTAL	243.562.422

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

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

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

276.850.694

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR



NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TECNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT44SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT44SDH FECHA DE SOLICITUD: 01-jul-2025 FECHA DE INICIO: 01-jul-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Ventanillas Red CAD FECHA DE TERMINACIÓN: 31-jul-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Red Cade

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRE DE CONTACTO:
TELÉFONO: CORREO:
OBSERVACIONES:

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Quiosco virtual de autoconsulta.	9	55.717.191
Licencia Analitica de datos.	2	328.742
		0
		0
		0
	TOTAL	56.045.933

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	2	23.144.000
Coordinador.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	6	69.432.000
Lider de Calidad.	2	23.144.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional Especializado con	1	11.572.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	21	230.817.489
Agente general con puesto de trabajo.	73	640.518.206
		0
		0
	TOTAL	1.021.771.695

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

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

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

1.077.817.628

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR



NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT45SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD:	UT45SDH	FECHA DE SOLICITUD: 01-jul-2025	FECHA DE INICIO: 01-jul-2025
NOMBRE DEL SERVICIO:	Backoffice		FECHA DE TERMINACIÓN: 31-jul-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO:	Av Carrera 19 114- 65 Local 3		

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRE DE CONTACTO:
TELÉFONO: CORREO:
OBSERVACIONES:

PROPUESTA ECONÓMICA
TECNOLOGÍA

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

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	1	11.572.000
Lider de Calidad.	1	11.572.000
Minero de datos.	2	23.144.000
Agente Profesional Especializado con	5	57.860.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	27	296.765.343
Asente Técnico con puesto de trabajo.	9	82.371.303
		0
		0
		0
	TOTAL	494.856.646

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

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

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

495.185.388

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR



NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT46SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT46SDH **FECHA DE SOLICITUD:** 01-jul-2025 **FECHA DE INICIO:** 01-jul-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Omnicanalidad **FECHA DE TERMINACIÓN:** 31-jul-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Instalaciones del Contratista

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO

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

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

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

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Jefe de operaciones de servicio.	2	23.144.000
Coordinador.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	2	23.144.000
Líder de Calidad.	4	46.288.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	6	65.947.854
Agente Técnico con puesto de trabajo.	12	109.828.404
Agente General con Puesto de trabajo	65	641.887.675
		0
		0
	TOTAL	933.383.933

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Mensajeria Telefónica (Omnicanalidad) .	15545	114.411,20
Mensajeria Mailyng (Omnicanalidad) .	1846942	7.775.625,82
Llamadas.	6989	323.520,81
		0
	TOTAL	8.213.557,83

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

941.761.861,83

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR



NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA

REGISTRO DE SOLICITUD HACIENDA UT47SDH

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

N° DE SOLICITUD: UT47SDH FECHA DE SOLICITUD: 01-jul-2025 FECHA DE INICIO: 01-jul-2025
NOMBRE DEL SERVICIO: Gestión Cobro FECHA DE TERMINACIÓN: 31-jul-2025
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: Instalaciones del Contratista

INFORMACIÓN DE SOLICITANTES

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRE DE CONTACTO:
TELÉFONO: CORREO:
OBSERVACIONES:

PROPUESTA ECONÓMICA

TECNOLOGÍA

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Canal Dedicado entre puntos.	2	6.732.800
Licencia Analítica de datos.	3	493.113
		0
		0
		0
	TOTAL	7.225.913

OBSERVACIONES DE TECNOLOGÍA:

PERSONAL

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Coordinador.	1	11.572.000
Supervisor de Servicios.	1	11.572.000
Líder de Calidad.	1	11.572.000
Minero de datos.	1	11.572.000
Agente Profesional con puesto de trabajo.	5	54.956.545
Agente Técnico con puesto de trabajo.	13	118.980.771
Agente general con puesto de trabajo.	1	8.774.222
Agente General con Puesto de trabajo	3	29.625.585
		0
		0
	TOTAL	258.625.123

OBSERVACIONES DE PERSONAL:

MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES

ITEM	CANTIDAD	TOTALES ($)
Mensajería Telefónica (Omnicanalidad) .	9214	67.815,04
Mensajería Mailyng (Omnicanalidad) .	11139	46.895,19
Llamadas.	43946	2.034.260,34
		0
	TOTAL	2.148.970,57

OBSERVACIONES DE MENSAJERÍA Y NOTIFICACIONES:

VALOR TOTAL

268.000.006,57

AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

FIRMA DEL SUPERVISOR



NOMBRE DEL SUPERVISOR
ALEIDA FONSECA MARIN
SUBDIRECTOR TÉCNICO

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR
PATRICIA OCHOA RESTREPO
JEFE DE OFICINA



2

Cantidad

04. Asignación de Turnos

Descripción y componentes

Funcionabilidades

Herramientas de Hardware y Software

Reportes

Métricas Generales



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

4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA 114

4.1 Reporte Centro de Experiencia 114

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

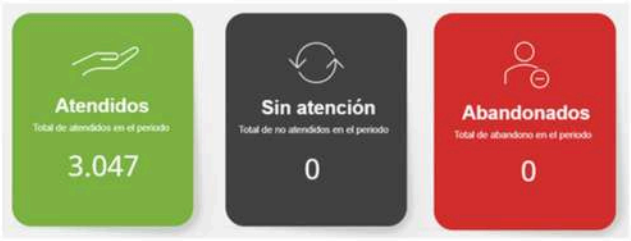
A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el mes de julio de 2025, proporcionando un análisis detallado de los datos registrados durante este período

Métricas Generales



Total Turnos

3.047





Promedio de Tiempo por día del mes

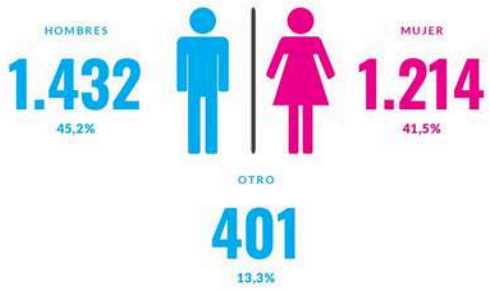


	Servicio	Cantidad
1.	Estados de cuenta	681
2.	Factura Vigencia	508
3.	Impuesto De Delineació...	477
4.	Declaraciones	203
5.	Recibos de pago Años A...	178
6.	Registro	111
7.	Pagos por cuotas (SPAC)	108
8.	Facilidades de pago	100
9.	Aplicación y/o Certificaci...	95
10.	Reporte obligaciones pe...	76



4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA 114

Atención por género



Cantidad de turnos preferenciales incluidos Grandes Contribuyentes







4.2 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS



4.2 Reporte Centro de Experiencia Plaza de las Américas

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

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

Métricas Generales

Total Turnos

2.397



***Los abandonados hacen referencia a atenciones gestionadas por el kiosco**



Promedio de Tiempo por día del mes

TME
Tiempo Medio de Espera (min)
00:02:32

TMA
Tiempo Medio de Atención (min)
15:46

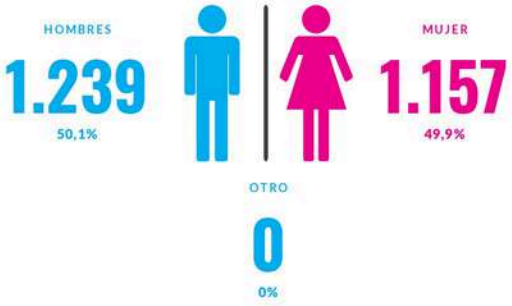
	Servicio	Cantidad
1.	Estados de cuenta	743
2.	Factura Vigencia	587
3.	Recibos de pago Años A...	182
4.	Impuesto De Delineació...	131
5.	Declaración bases presu...	116
6.	Recibos de pago Vigencia	114
7.	Cobro No tributario	99
8.	Pagos por cuotas (SPAC)	74
9.	Registro	67
10.	Actualizacion datos	50

Mayor Demanda
Estados de cuenta 743 743
Turnos

Menor Demanda
Actualización RIT 1 1
Turnos

4.1 REPORTE CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS

Atención por genero



Cantidad de turnos preferenciales







3

Cantidad

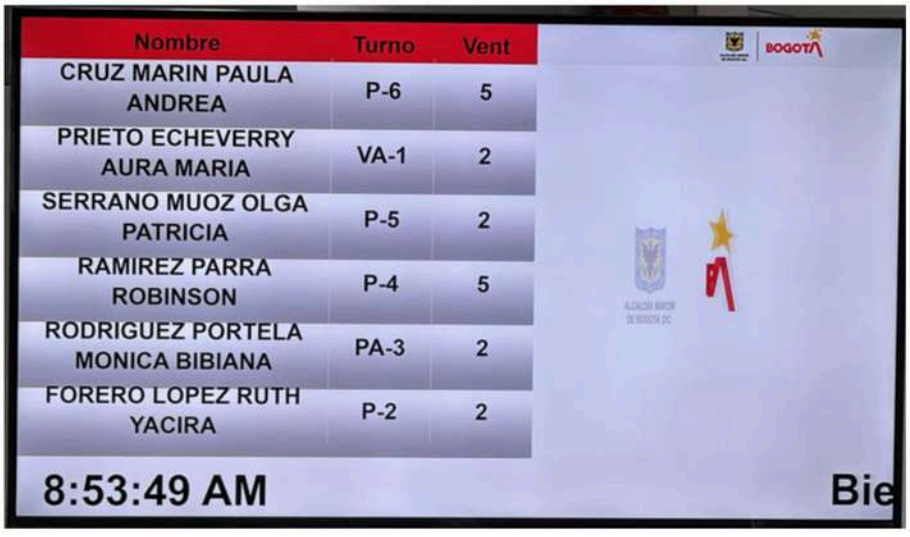
05. Pantallas de Alto contraste

PANTALLA DE ALTO CONTRASTE

Durante el mes de julio, la Secretaría Distrital de Hacienda solicitó un total de 3 pantallas, las cuales facilitaron la visualización de los turnos en los centros de experiencias.

Estas pantallas, permitieron desplegar contenido de multimedia en diversos formatos, incluyendo audio, video e imagen, optimizando la comunicación y la experiencia del usuario.







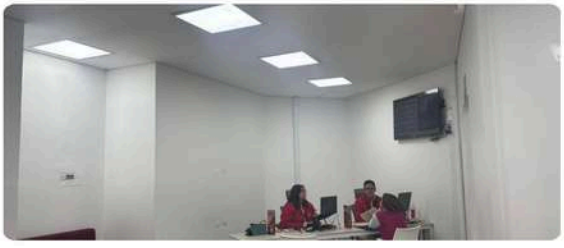




REGISTRO FOTOGRAFICO

Pantallas de alto Contraste







11

Cantidad

01 Quiosco de la oferta inicial

06. Quioscos de Auto Atención

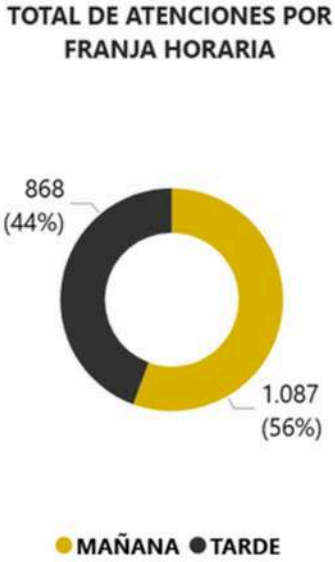
6.1. INFORME DE SOLICITUD DE INCIDENTES Y USABILIDAD

Servicio de atención autónoma y virtual en quiosco: un módulo interactivo diseñado para que los ciudadanos puedan realizar de manera rápida y sencilla los mismos trámites disponibles en la página web de la Secretaría de Distrital de Hacienda (SDH). Este sistema intuitivo permite a los usuarios gestionar sus solicitudes y obtener información de forma autónoma, sin necesidad de asistencia presencial, optimizando tiempo y facilitando el acceso a los servicios públicos de forma eficiente y moderna

Informe de Solicitudes o usabilidad







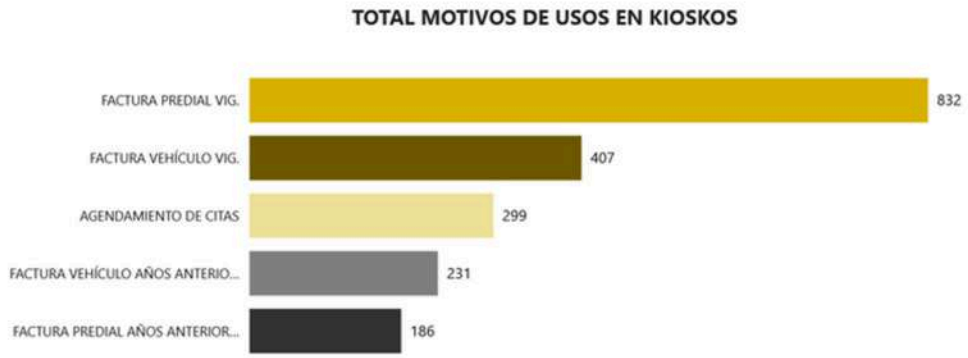
Total atenciones julio



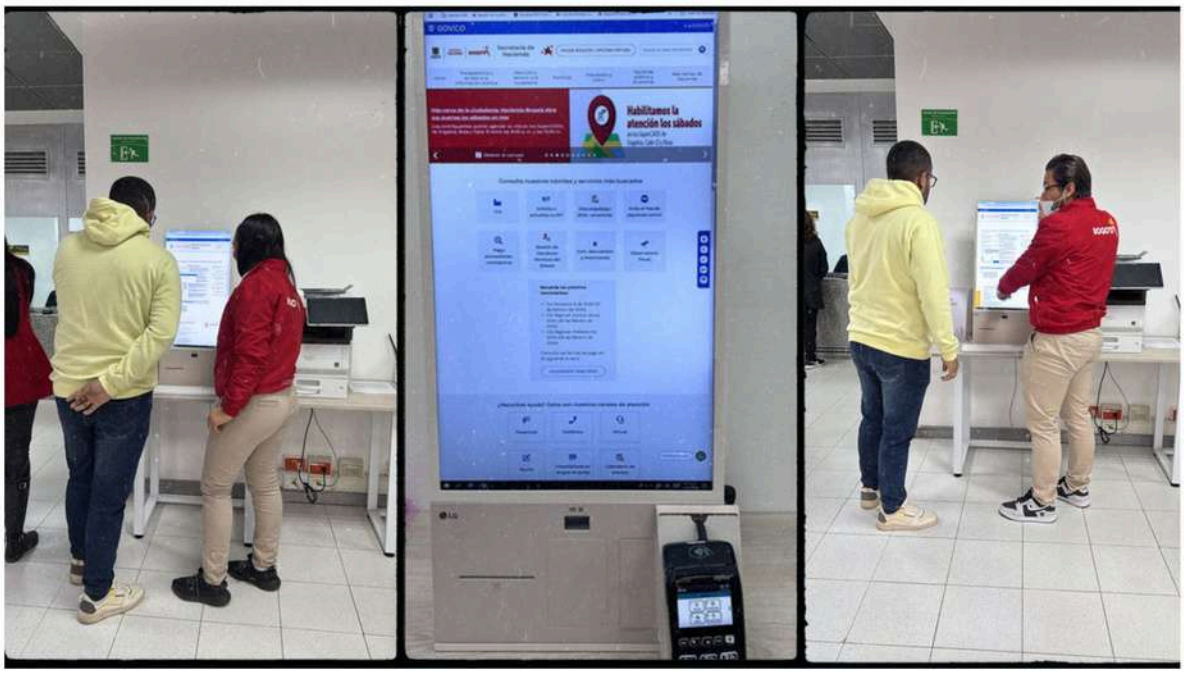
CONTRIBUYENTES

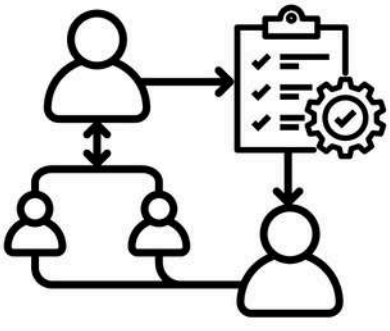
Total Atenciones en Kioskos	1.955
Total Atenciones Unicas en Kiosko	1.854

En este periodo el Supercade CAD (CAD Express), es el punto de atención que mayor usabilidad generó desde los quiscos de atención con un 49% de participación, seguido del Supercade Suba con un 11%.



La gráfica muestra que la tipología con mayor participación fue Factura predial vigencia con un 43% de participación, seguido de Factura vehicular vigencia con un 21%.





Nota: De los 12 módulos en uso, 1 de ellos corresponde a un servicio adicional que se ofreció en el proceso de participación de adjudicación del contrato.



5

Cantidad

07.
Conectividad

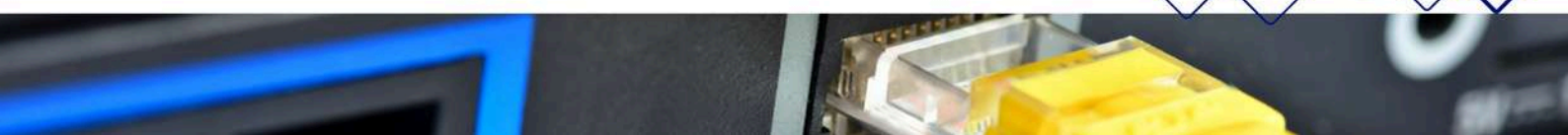
7.1. CANAL DEDICADO



Descripción

Durante el mes de julio, se garantizó que los computadores de los Centros de Experiencia y de la omnicanalidad contarán con un canal dedicado; estos equipos se conectan exclusivamente a la VPN proporcionada por la Secretaría Distrital de Hacienda, a través del servicio de internet asignado. Esto se logra mediante la implementación de políticas en los equipos suministrados, que asegurarán una conexión exclusiva a dicha VPN.

Canales dedicados principales	
Punto	**Cantidad**
Centro de experiencia 114	1
Centro de experiencia Plaza de las Americas	1
Omnicanalidad	1
Gestión de cobro	2





9

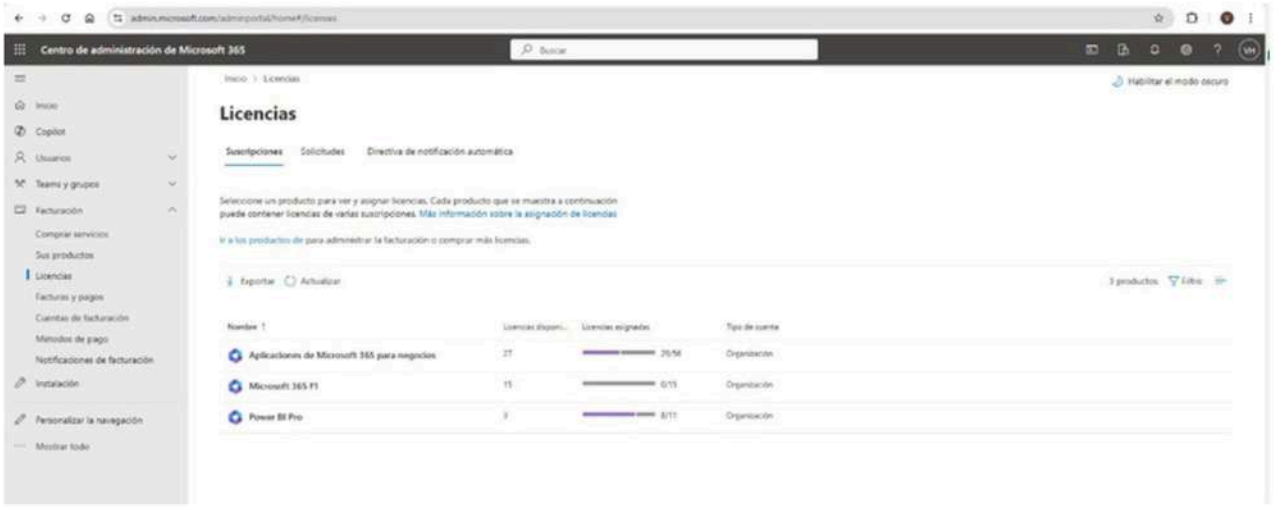
08.
Licencia Analítica de Datos

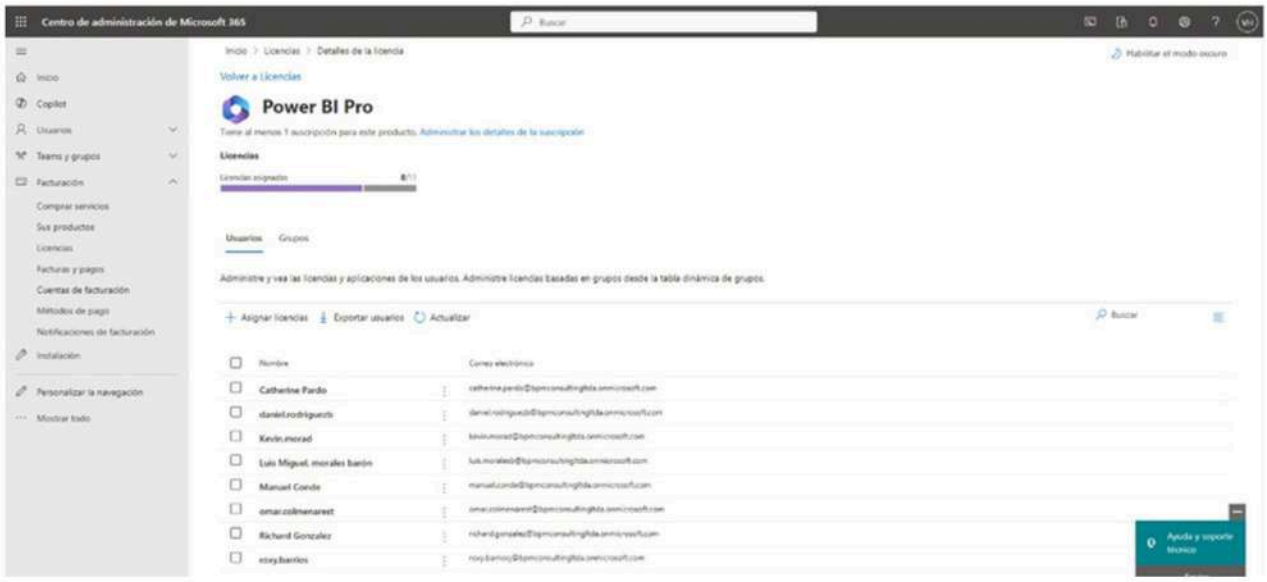
Licencia Analítica de Datos

Descripción

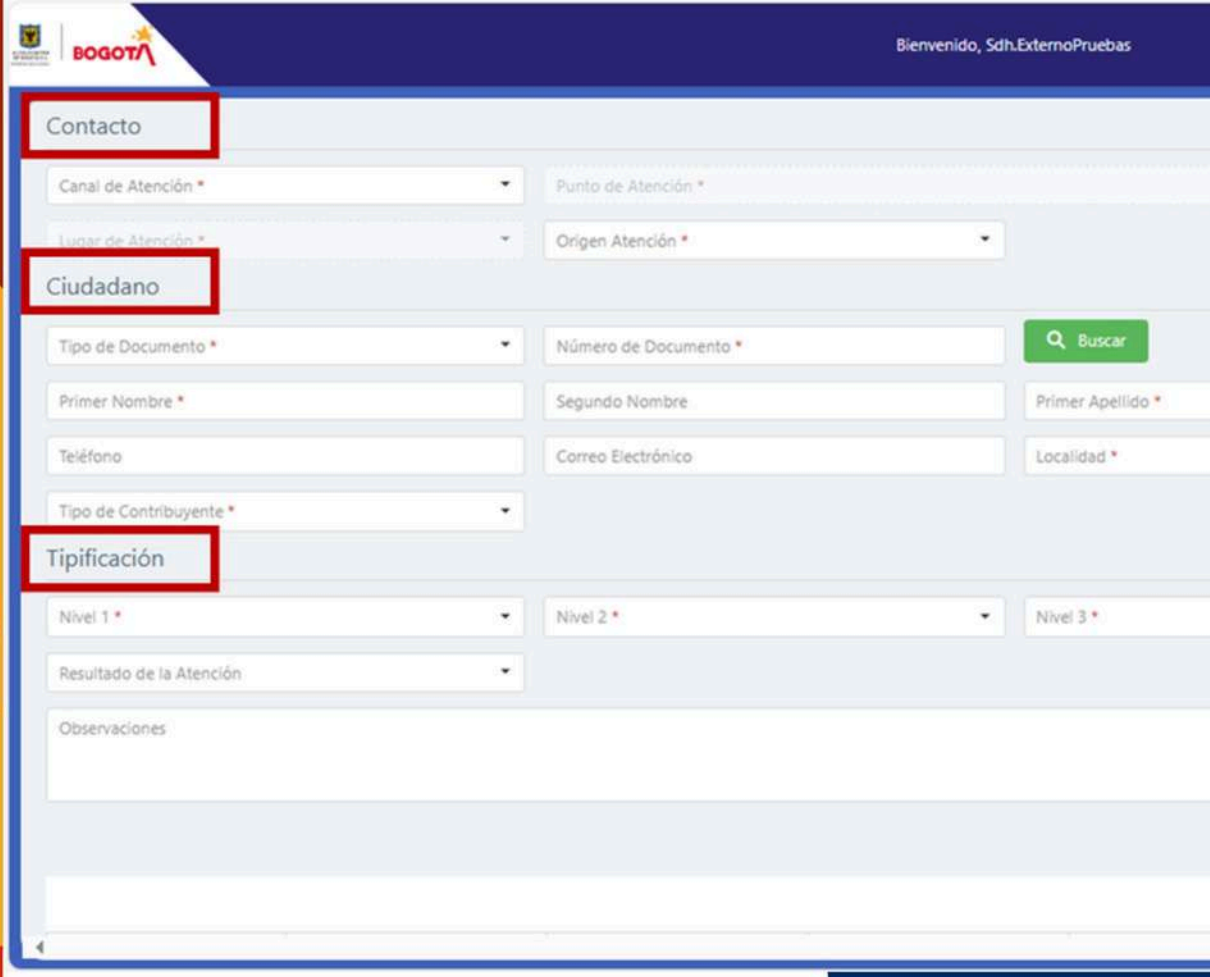
Las licencias de Power BI permite acceder a funciones avanzadas de análisis y visualización de datos, facilitando la toma de decisiones basada en información actualizada y segura.

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









09.

Software de tipificación

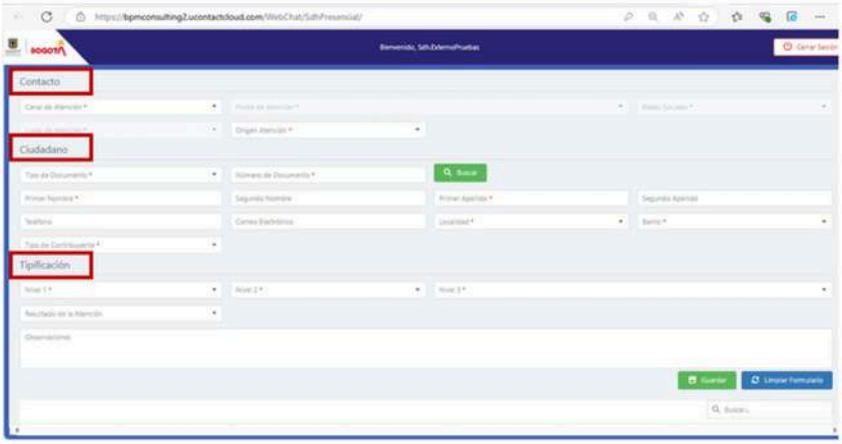
9.1. Plataforma de Control de Acceso



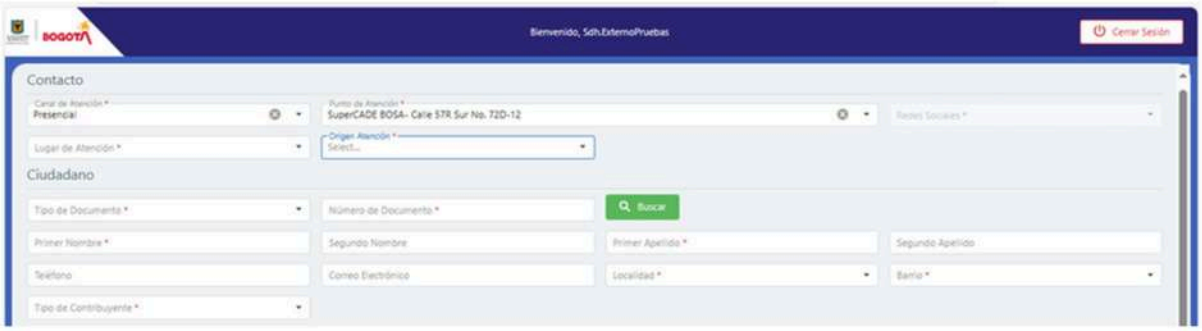
El Tipificador de Atención y Trámites es una herramienta digital diseñada para registrar y gestionar de manera eficiente las interacciones con los contribuyentes. Cada asesor accede al sistema mediante credenciales únicas, lo que permite un control personalizado de las atenciones realizadas.

ESTRUCTURA DEL TIPIFICADOR

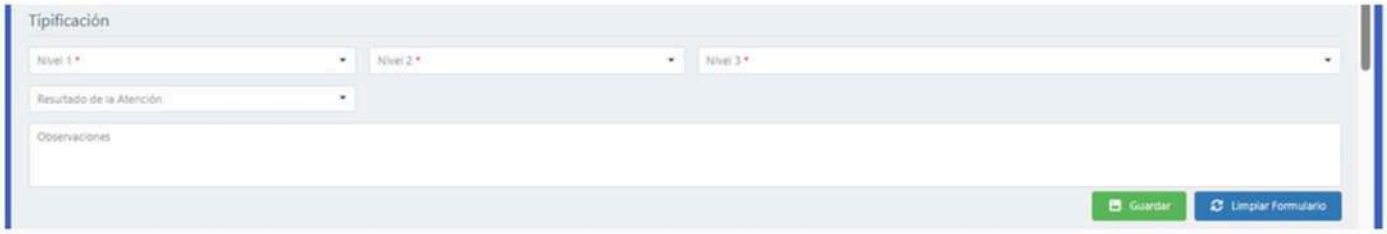
Se agrega dentro del tipificador Offline o vista 360, el canal de concesionarios para el mes de julio.



SEGMENTO CONTACTO Y CIUDADANO



9.1. Plataforma de Control de Acceso



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

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

Trazabilidad de la gestión - visual 360

Se puede generar una Caracterización de los contribuyentes que llegan a los puntos de atención

Permite tener Data con más detalle

Visualización de los indicadores en diferentes formatos





10.
Proceso Presencial

PROCESO PRESENCIAL

Reporte Supercades



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

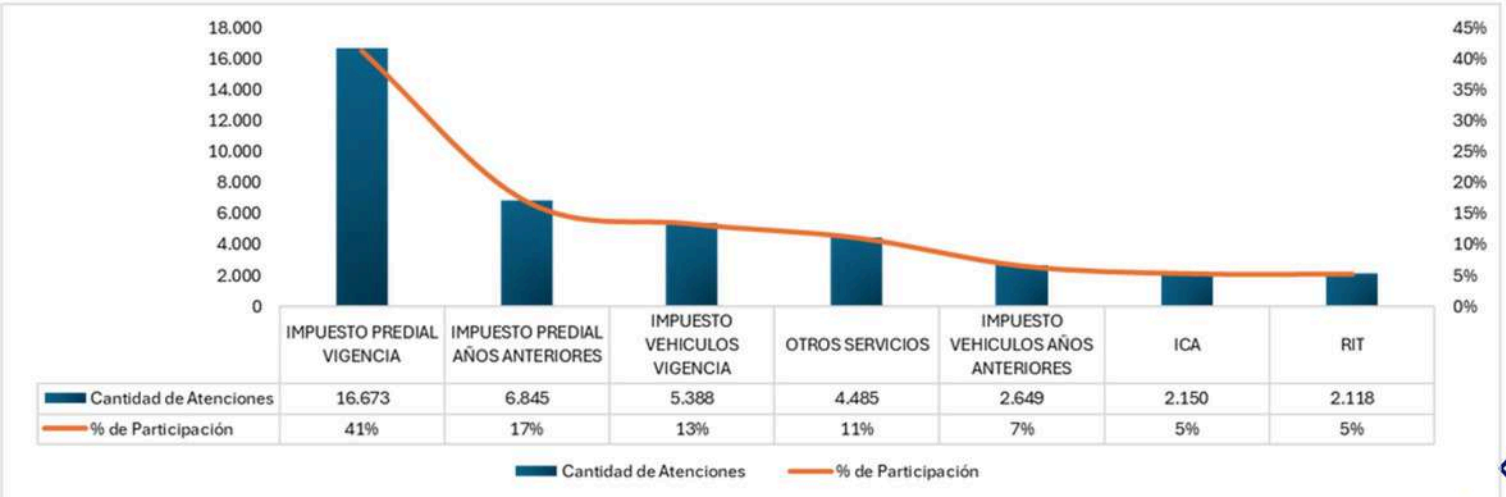
	RED CADES								CENTROS DE EXPERIENCIA		
SEGUIMIENTO ATENCION PRESENCIAL	SUPERCADE CAD	SUPERCADE SUBA	SUPERCADE AMERICAS	SUPERCADE 20 DE JULIO	SUPERCADE BOSA	SUPERCADE CALLE 13	SUPERCADE ENGATIVA	SUPERCADE MANITAS	C.E. 114	C.E. PLAZA	TOTALES
IMPUESTO PREDIAL AÑOS ANTERIORES	3.407	922	470	316	655	76	150	137	450	262	6.845
IMPUESTO PREDIAL VIGENCIA	5.307	2.417	1.839	2.434	1.363	356	456	385	1.073	1.043	16.673
IMPUESTO VEHICULOS AÑOS ANTERIORES	1.169	384	178	106	238	303	55	25	126	65	2.649
IMPUESTO VEHICULOS VIGENCIA	1.694	827	405	519	465	395	218	50	345	470	5.388
RIT	726	432	148	261	199	52	58	34	125	83	2.118
ICA	1.177	202	47	104	40	32	9	4	308	227	2.150
OTROS SERVICIOS	3.602	24	2	1	0	0	0	0	620	236	4.485
TOTAL	17.082	5.208	3.089	3.741	2.960	1.214	946	635	3.047	2.386	40.308



Durante el mes de julio se atendieron de manera presencial 40.308 personas

SuperCade CAD = 42% de atención
Supercade Suba = 13% de atención

Comportamiento por Tipologías puntos Cades



Durante el mes de julio la tipología de mayor impacto fue impuesto predial vigencia con el 41%

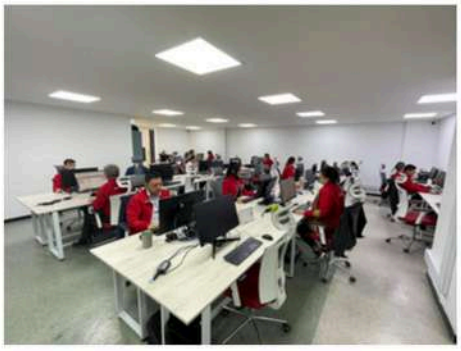
Predial vigencia = 41%
Predial años anteriores = 17 %

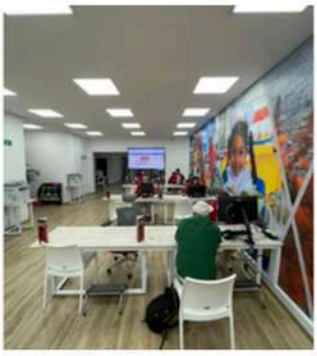
PROCESO PRESENCIAL

Planta física CE 114

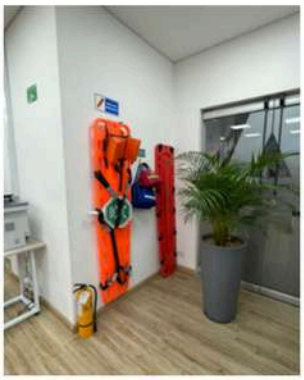




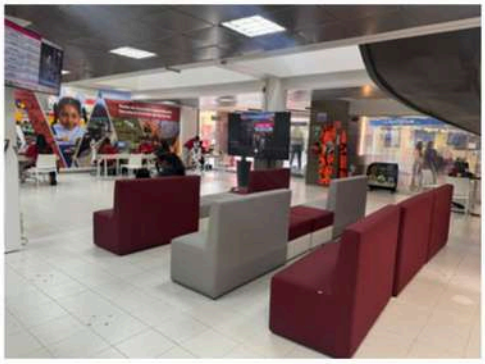






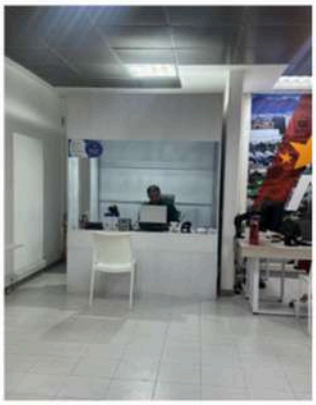


Planta física CE Plaza de las Américas

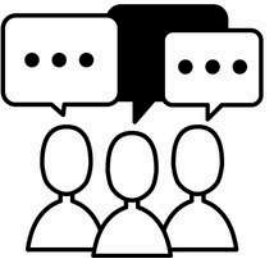










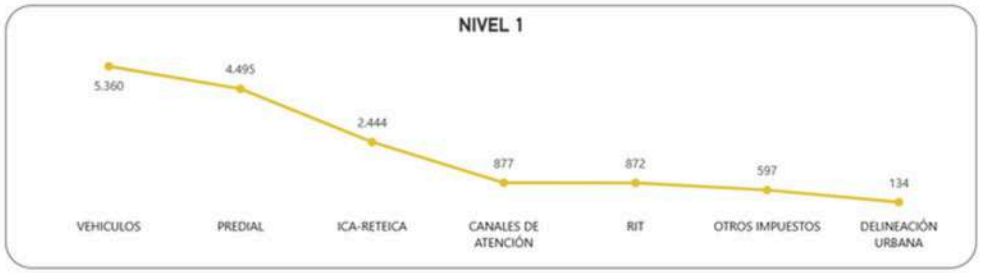




11.
Omnicanalidad

11.1 Informe canal telefónico PBX

Durante el periodo reportado, se registraron un total de **17.187** interacciones para la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), clasificadas en diversas tipificaciones. El 21% (3.638 interacciones) correspondieron a "Vehicular vigencia", el 19% (3.282 interacciones) a “Predial Vigencia"



NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
VEHICULOS	VIGENCIA	3.638
	AÑOS ANTERIORES	1.722
PREDIAL	VIGENCIA	3.282
	AÑOS ANTERIORES	1.213
ICA-RETEICA	ICA-RETEICA	2.081
	MEDIOS MAGNETICOS	363
CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	877
RIT	RIT	872
OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	597
DELINEACIÓN URBANA	DELINEACIÓN URBANA	134

INDICADORES

LLAMADAS RECIBIDAS
17.187

LLAMADAS ATENDIDAS
16.542

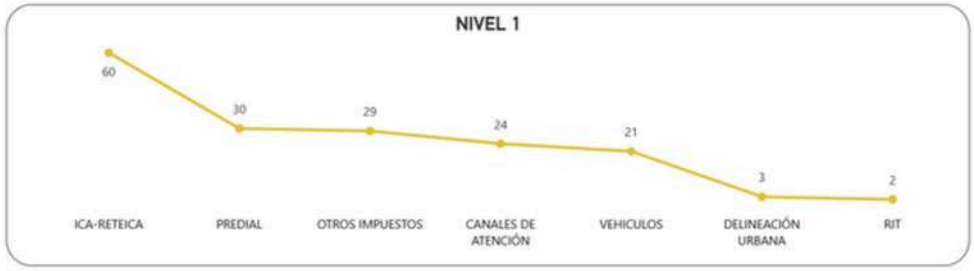
NIVEL ATENCIÓN
96,25%

TMO
00:11:21

ASA
00:00:08

Informe canal telefónico Grandes Contribuyentes

Durante el periodo reportado, se registraron un total de **465** interacciones en el canal de grandes contribuyentes para la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), clasificadas en diversas tipificaciones. El 8% (37 interacciones) correspondieron a “ICA.RETEICA”



NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
ICA-RETEICA	ICA-RETEICA	37
	MEDIOS MAGNETICOS	23
PREDIAL	VIGENCIA	22
	AÑOS ANTERIORES	8
OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	29
CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	24
VEHICULOS	VIGENCIA	14
	AÑOS ANTERIORES	7
DELINEACIÓN URBANA	DELINEACIÓN URBANA	3
RIT	RIT	2

INDICADORES

LLAMADAS RECIBIDAS
465

LLAMADAS ATENDIDAS
446

NIVEL ATENCIÓN
95,91%

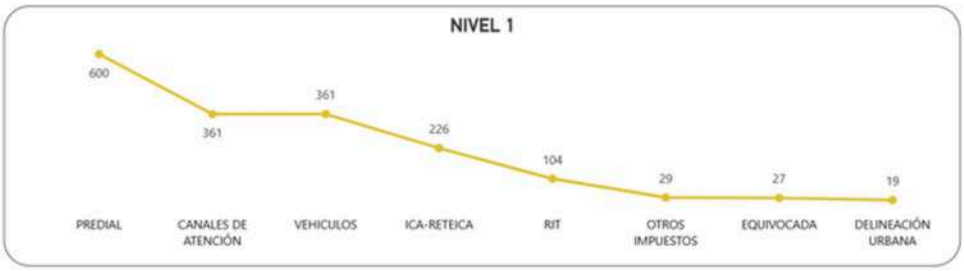
TMO
00:11:21

ASA
00:00:08

11.2. Informe canal videollamada

Durante el periodo reportado se prestaron 2.066 agendas para el canal videollamada de la (SHD), de las cuales 1.727 fueron atendidas. Quedando 162 agendas incumplidas.

El 21% (368 citas) correspondieron al Impuesto Predial vigencia.

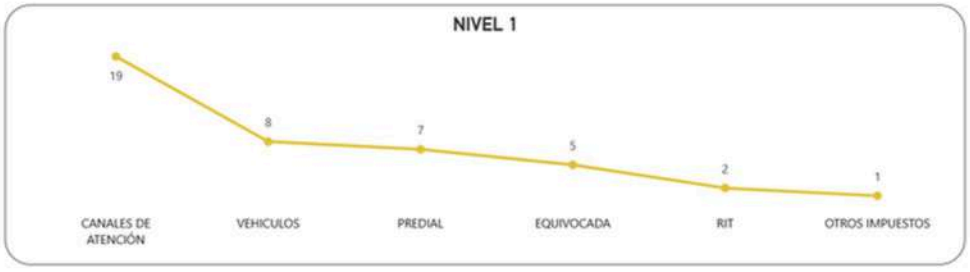


NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
PREDIAL	VIGENCIA	368
	AÑOS ANTERIORES	232
CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	361
VEHICULOS	VIGENCIA	194
	AÑOS ANTERIORES	167
ICA-RETEICA	ICA-RETEICA	213
	MEDIOS MAGNETICOS	13
RIT	RIT	104
OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	29
EQUIVOCADA	EQUIVOCADA	27
DELINEACIÓN URBANA	DELINEACIÓN URBANA	19

INDICADORES

VIDEOLLAMADAS RECIBIDAS	2.066
AGENDAS COMPLETADAS	1.727
% AGENDAS COMPLETADAS	83,59%
TMO	00:15:06
AGENDAS HABILITADAS	1.889

Video llamada lenguaje de señas



NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	19
VEHICULOS	AÑOS ANTERIORES	5
	VIGENCIA	3
PREDIAL	AÑOS ANTERIORES	4
	VIGENCIA	3
EQUIVOCADA	EQUIVOCADA	5
RIT	RIT	2
OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	1

INDICADORES

VIDEOLLAMADAS RECIBIDAS	57
AGENDAS COMPLETADAS	42
% AGENDAS COMPLETADAS	73,68%
TMO	00:15:10

11.3. Informe canal Whats App

Durante el periodo reportado se prestaron 55.630 interacciones recibidas para el canal Whatsapp de la (SHD) de las cuales 38.523 fueron atendidas por el Bot y 17.107 interacciones fueron atendidas por agente.

De las interacciones atendidas por asesor el 19% (3.292 interacciones) correspondieron a vehicular vigencia, el 19% (3.256 interacciones) a predial vigencia.

INTERACCIONES RECIBIDAS	INTERACCIONES BOT	INTERACCIONES PASO A AGENTE	RETENCIÓN DEL BOT	NIVEL PASO A AGENTE
55.630	38.523	17.107	69,25 %	30,75 %

INTERACCIONES PASO A AGENTE



NIVEL 1 Y NIVEL 2 - INTERACCIONES PASO A AGENTE

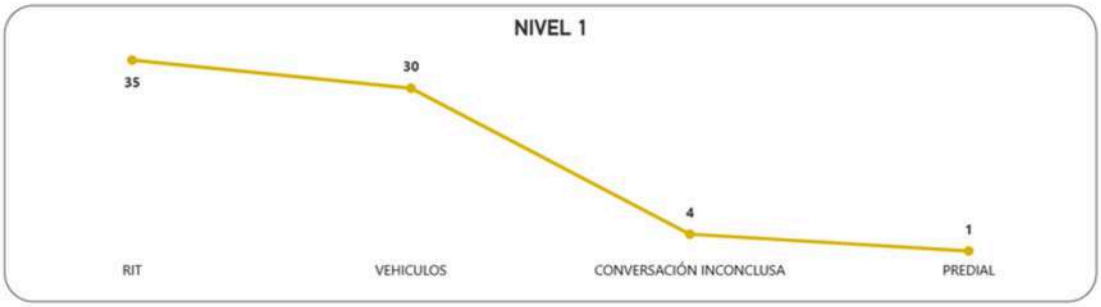
NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
VEHICULOS	VIGENCIA	3.292
	AÑOS ANTERIORES	1.346
PREDIAL	VIGENCIA	3.256
	AÑOS ANTERIORES	1.266
ICA-RETEICA	ICA-RETEICA	1.606
	MEDIOS MAGNETICOS	250
RIT	RIT	1.406
CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	906
OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	227
DELINEACIÓN URBANA	DELINEACIÓN URBANA	113

INTERACCIONES PASO A AGENTE	17.107
INTERACCIONES ATENDIDAS	17.107
NIVEL DE ATENCIÓN	100,00 %
TMO	00:12:36
ASA	00:20:19



11.3. Informe canal Concesionarios

Durante el periodo reportado se prestaron 70 interacciones a través del canal chat de Concesionarios, siendo Rit la tipología de mayor participación con un 50%.



TIPIFICACIONNIVEL1	TIPIFICACIONNIVEL2	TOTAL
⊟ RIT	RIT	35
⊟ VEHICULOS	VIGENCIA	25
	AÑOS ANTERIORES	5
⊟ CONVERSACIÓN INCONCLUSA	CONVERSACIÓN INCONCLUSA	4
⊟ PREDIAL	AÑOS ANTERIORES	1

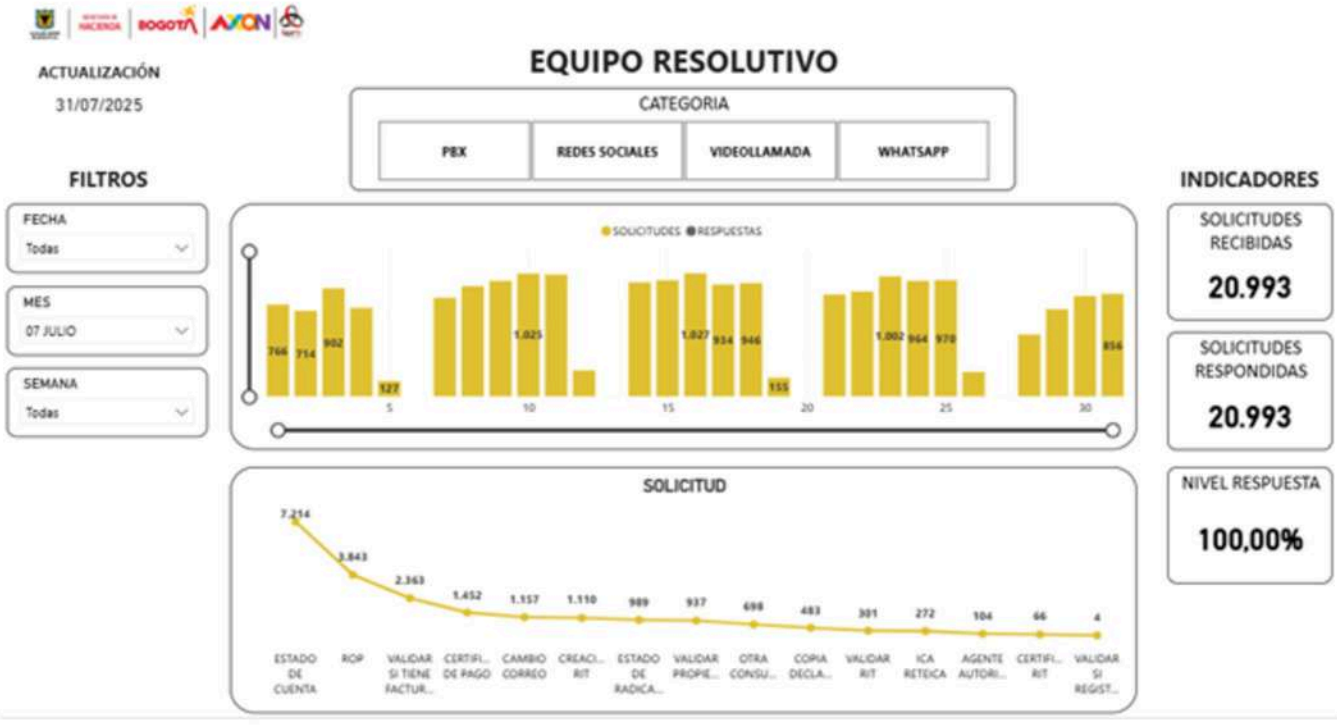
INDICADORES

INTERACCIONES RECIBIDAS	70
INTERACCIONES ATENDIDAS	70
NIVEL ATENCIÓN	100,00 %

11.4. AGENDAMIENTO



11.5. EQUIPO RESOLUTIVO



11.6. Informe de Mensajería Mailing

El servicio de mailing se lleva a cabo a través de una herramienta de mensajería masiva, que permite configurar y ejecutar campañas de comunicación dirigidas a un público específico. Esta herramienta facilita el envío de mensajes de manera eficiente, asegurando una cobertura amplia y un alcance inmediato.





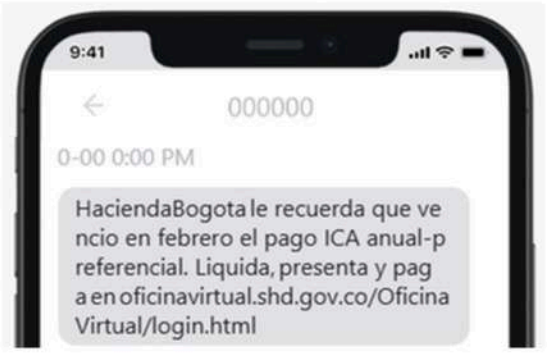
Total: 1.858.081





11.7. Informe de Mensajería telefónica

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



Total: 24.759

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

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

Total: 50.935



11.8. Informe redes sociales

Datos globales Facebook

Durante el periodo reportado, en el canal de Facebook de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 744 interacciones.

NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
⊟ VEHICULOS	VIGENCIA	154
	AÑOS ANTERIORES	59
⊟ PREDIAL	VIGENCIA	126
	AÑOS ANTERIORES	41
⊞ NO RESOLUTIVA		**141**
⊟ RIT	RIT	117
⊟ ICA-RETEICA	ICA-RETEICA	46
	MEDIOS MAGNETICOS	11
⊟ CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	47
⊟ OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	2

INDICADORES

INTERACCIONES RECIBIDAS	**744**
INTERACCIONES ATENDIDAS	**744**
NIVEL ATENCIÓN	**100,00 %**

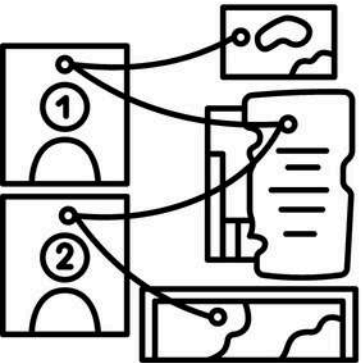
Datos globales Youtube

Durante el periodo reportado, en el canal de Youtube de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 24 interacciones.

NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
⊟ CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	9
⊟ PREDIAL	VIGENCIA	6
⊟ VEHICULOS	VIGENCIA	5
⊟ ICA-RETEICA	MEDIOS MAGNETICOS	2
⊟ RIT	RIT	2

INDICADORES

INTERACCIONES RECIBIDAS	**24**
INTERACCIONES ATENDIDAS	**24**
NIVEL ATENCIÓN	**100,00 %**



Datos globales Instagram



Durante el periodo reportado en el canal de Instagram de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 934 interacciones atendidas.

NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
⊟ VEHICULOS	VIGENCIA	170
	AÑOS ANTERIORES	51
⊟ PREDIAL	VIGENCIA	161
	AÑOS ANTERIORES	54
⊞ NO RESOLUTIVA		**188**
⊟ RIT	RIT	147
⊟ ICA-RETEICA	ICA-RETEICA	90
	MEDIOS MAGNETICOS	8
⊟ CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	56
⊟ DELINEACIÓN URBANA	DELINEACIÓN URBANA	5
⊟ OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	4

INDICADORES

INTERACCIONES RECIBIDAS	**934**
INTERACCIONES ATENDIDAS	**934**
NIVEL ATENCIÓN	**100,00 %**

Datos globales x

Durante el periodo reportado, en el canal de X de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD), se registraron un total de 248 interacciones.

NIVEL 1	NIVEL 2	TOTAL
⊟ CANALES DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	90
⊟ VEHICULOS	VIGENCIA	29
	AÑOS ANTERIORES	17
⊞ NO RESOLUTIVA		**45**
⊟ PREDIAL	VIGENCIA	35
	AÑOS ANTERIORES	7
⊟ ICA-RETEICA	ICA-RETEICA	7
	MEDIOS MAGNETICOS	4
⊟ RIT	RIT	10
⊟ OTROS IMPUESTOS	OTROS IMPUESTOS	4

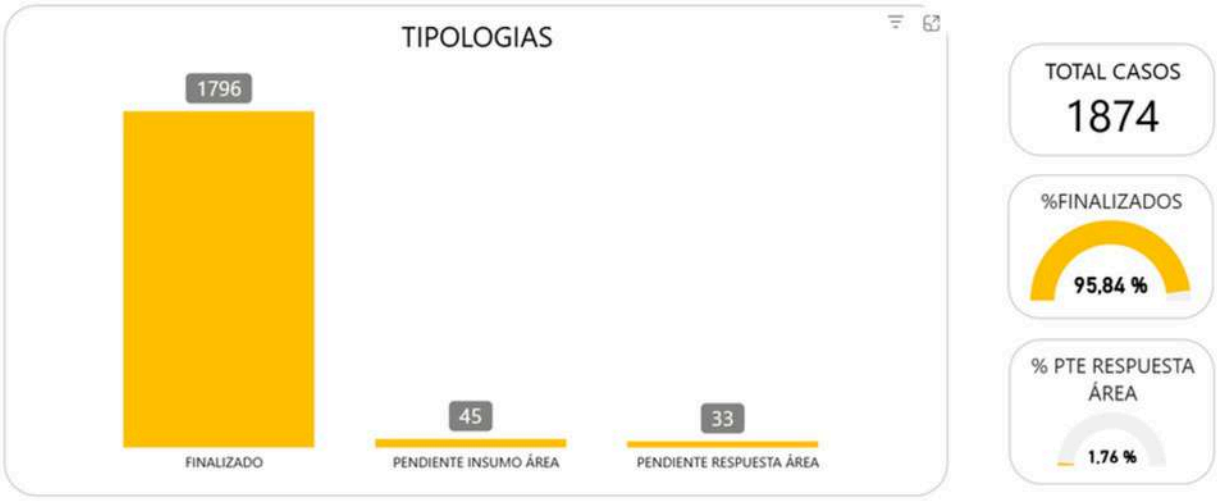
INDICADORES

INTERACCIONES RECIBIDAS	**248**
INTERACCIONES ATENDIDAS	**248**
NIVEL ATENCIÓN	**100,00 %**



11.9. Informe Backoffice

Gestión impuesto express



Los radicados de la dirección de impuestos gestionados fueron un total de 1.874 radicados los cuales se clasificaron en las diferentes tipologías correspondientes al proceso, realizando un cierre efectivo de 1.796 radicados en un tiempo promedio de cinco (5) días hábiles según términos de ley.

Se solicitó el insumo de 45 radicados a la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio y se tiene pendiente de respuesta de área 33 radicados adicionales.

CLASIFICACIÓN

TOTAL CASOS
2447

% DEVOLUCIÓN A OTRAS OFICINAS
23 %

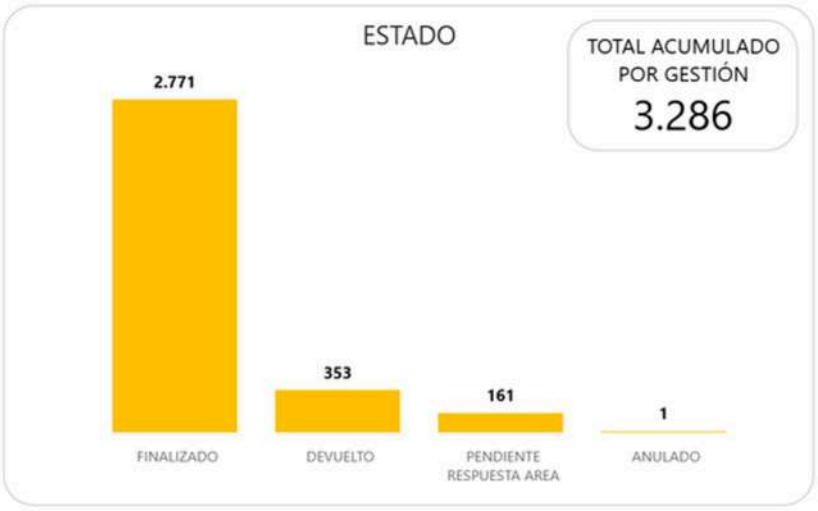
TEMA	TOTAL CASOS
OGS	1126
DEVOLUCIÓN IMPUESTOS	844
BO	477
Total	2447

TIPOLOGIA	TOTAL CASOS	%TOTAL CASOS
	10	0,41%
Actualización De Datos Oficina Virtual	64	2,62%
Certificado De Pago	17	0,69%
Correcion Aclaracion Impuestos En Mora Predio Entregado Al Idu Compraventa En 2024	1	0,04%
Delineación Urbana	9	0,37%
Delineacion Urbano Regularicion De Impuesto	1	0,04%
Devolución Impuesto	844	34,49%
Embargos	29	1,19%
Estado De Cuenta	292	11,93%
Exoneracion De Impuestos	3	0,12%
Total	2447	100,00%

Se inicia gestión con los radicados en línea asignados al usuario de DCABEZAS y JMGOMEZ realizando un filtro en estado “En oficina” para lograr identificar aquellos radicados que no pertenecen al proceso y poder devolver a las áreas misionales y a 4-72, en un tiempo no mayor a 2 días hábil. En este proceso se ha identificado un 23% de devoluciones afectando los tiempos de clasificación en casos que no aplican.

Con relación a las sujeciones pasivas, hemos recibido un total de 1.589 solicitudes, de las cuales 125 han sido devueltas a los funcionarios de la oficina de gestión de servicio, porque la sujeción no aplica para ser gestionada.

Gestión cobro express



Para el mes de julio se gestionaron 3.286 radicados correspondientes a la base de deudores morosos 2024 - 2025, embargos, preinscripciones, saneamientos, estado de cuenta y facilidad de pago de las tres oficinas de cobro tributario (OCE, OCG y OCP), de los cuales se finalizaron correctamente 2.771 casos, se devolvieron 353 y se tienen pendientes de respuesta 161 y 1 caso anulado.

Cuentas corrientes



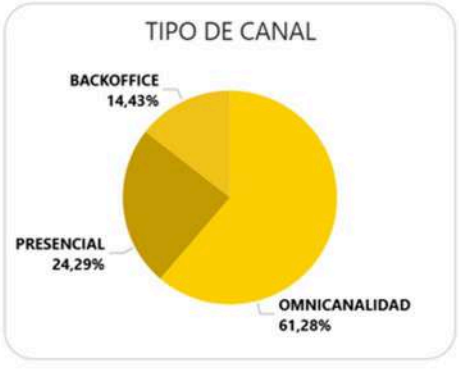


100% finalizado

Para el mes de julio se asignaron 22 casos de la oficina de cuentas corrientes de las cuales se gestionaron en su totalidad.

ESCALAMIENTOS

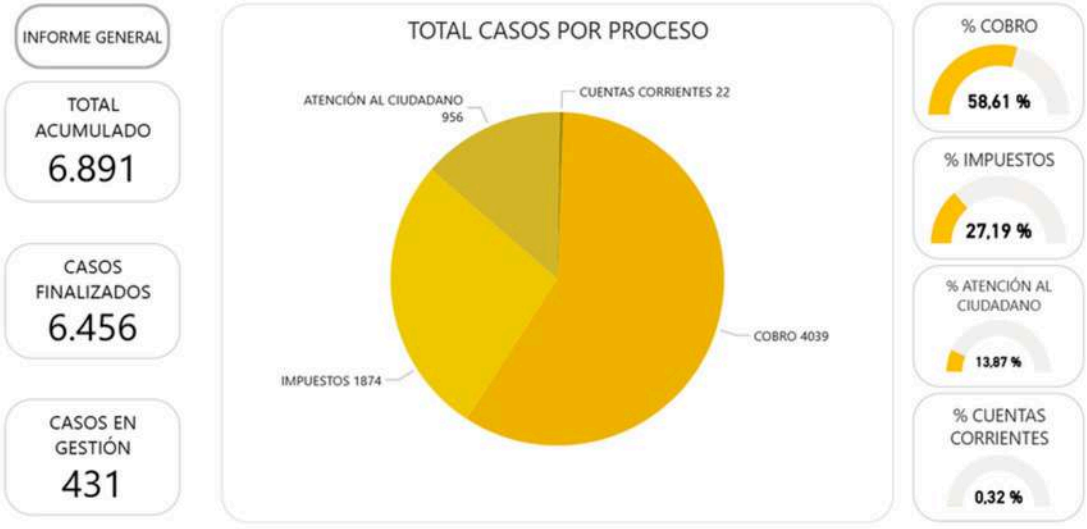




Atención al ciudadano



Para el mes de julio se gestionaron 956 casos de la oficina de atención al ciudadano, de los cuales 402 hacen referencia a traslados por competencia, 305 a gestión de factura, 238 a aclaraciones y 11 a asignación a áreas misionales.



Para el mes de julio se gestionó un total de 6.891 radicados, de los cuales se finalizó el 93% (6.456 radicados) en los diferentes procesos internos (Cobro, Cobro No Tributario, Impuestos, Atención al Ciudadano y Cuentas Corrientes). Además, se clasificaron un total de 3.660 radicados, de los cuales se identificó que el 23% no corresponde al BackOffice. Por esta razón, se realiza la devolución directamente a las áreas misionales y a 4-72.

Quedan 431 radicados pendientes de respuesta por parte del área (insumo) para generar la respuesta y finalizar el proceso. Estos casos están siendo gestionados a medida que se recibe el insumo, aunque algunos están superando los términos establecidos por la ley.



Gestión de Cobro

Etapa de atracción

MAIL	
CAMPAÑA 106	%
MENSAJE ENVIADO	87,8%
ENVIO FALLO	6,7%
ERROR DE FORMATO	4,4%
ACTIVO Y DISPONIBLE	1,1%
PENDIENTE DE INTENTO	0,1%
Total general	100,0%



Envío Correos masivos

Etapa Inicio llamadas

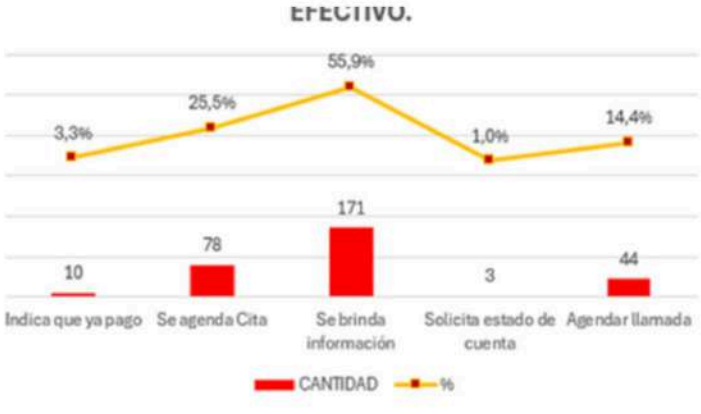
Base Contribuyentes	Cantidad	%
Base con datos de contacto	10.671	97,1%
Base pendiente verificación	319	2,9%
Total Base	**10.990**	100,0%

ESTADO GESTION	CANTIDAD	%
⊞ Pendiente Base por Gestionar	10.076	91,7%
⊞ Tramitado con novedad	608	5,5%
⊞ Tramitado efectivo	306	2,8%
Total general	**10.990**	**100,0%**

1. **Trámitado Efectivo:** *Se realiza contacto con la empresa o persona vinculada, de le brinda la información completa, agenda en punto de atención o realiza pago en linea directamente.*
2. ***Trámitado con novedad :*** *Contribuyente no contestó la llamada, cortan la llamada, manifiesta estar ocupado, pide que lo llamen mas tarde, agenda llamada para despues, el número esta equivocado o el número no esta instalado.*

DETALLE TRAMITADO EFECTIVO

ESTADO GESTION	CANTIDAD	%
Indica que ya pago	10	3,3%
Se agenda Cita	78	25,5%
Se brinda información	171	55,9%
Solicita estado de cuenta	3	1,0%
Agendar llamada	44	14,4%
Total general	**306**	**100,0%**



Gestión de Cobro

DETALLE TRAMITADO CON NOVEDAD

ESTADO GESTION	CANTIDAD	%
Buzón de voz	318	52,3%
Línea suspendida	52	8,6%
No contacto	106	17,4%
Número equivocado	55	9,0%
Número no existe	66	10,9%
Numero ocupado	11	1,8%
Total general	**608**	**100,0%**



DE ACUERDO A LA BASE TOTAL DE 10.990 REGISTROS DE CONTRIBUTENTES, LA DISTRIBUCIÓN DE PRIORIDAD ES LA SIGUIENTE:

			LIMITE DE SEGMENTACIÓN			
ETIQUETA	CANTIDAD CONTRIVUYENTES	TOTAL_ABRIL	VIGENCIAS ENTRE		MONTO ENTRE	
			MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR
ASIGNADO	10.671	$ 302.008.077.530				
PRIORIDAD 1	1.589	$ 164.171.671.487	23	2	$ 412.060.000	$ 20.639.000
PRIORIDAD 2	3.159	$ 120.515.523.926	2	1	$ 20.602.000	$ 7.687.000
PRIORIDAD 3	5.923	$ 17.320.882.117	1	1	$ 7.684.000	$ 1.008.000
NO ASIGNADO	319	$ 27.696.461.000				
PRIORIDAD 1	59	$ 11.566.148.000	11	2	$ 160.833.000	$ 23.214.000
PRIORIDAD 2	138	$ 15.709.781.000	2	1	$ 20.586.000	$ 8.332.000
PRIORIDAD 3	122	$ 420.532.000	1	1	$ 7.277.000	$ 1.050.000
Total general	**10.990**	**$ 329.704.538.530**				

NO ASIGNADOS SON LOS CASOS QUE NO TIENE DATOS DE CONTACTO

CRITERIOS DE SEGMENTACION

PRIORIDAD 1 Se toma toda la base, mayor numero de vigencias y mayor monto adeudado a corte de abril (15% aprox de la base)
PRIORIDAD 2 Excluyendo PRIORIDAD 1 SE CLASIFICA, Mayor numero de vigencias y mayor monto adeudado a corte de abril (30% aprox de la base)
PRIORIDAD 3 Excluyendo PRIORIDAD 1 y PRIORIDAD 2 SE CLASIFICA, Mayor numero de vigencias y mayor monto adeudado a corte de abril (55% aprox de la base)



12.
Calificadores de servicio

Encuesta de satisfacción omnicanalidad

Nivel de Satisfacción Omnicanalidad

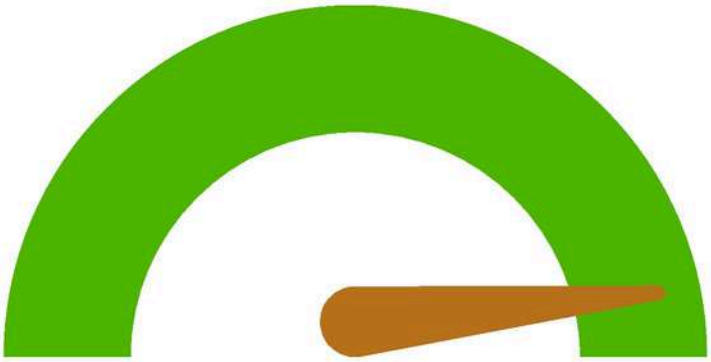
Canal Telefónico	91%
Grandes Contribuyentes	89%
videollamadas	95%
Devoluciones y compensaciones	96%
Leguaje se señas	92%
Whatsapp	85%
Redes sociales	96%
Concesionarios	98%

Satisfacción General 89%





Calificadores SuperCades



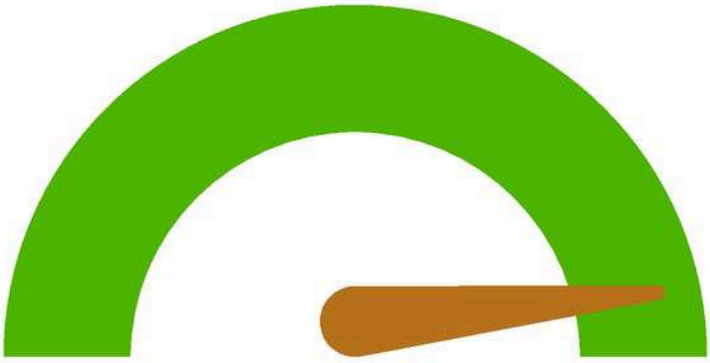
Excelente 93,1%

Bueno 6,36%

Regular 0,24%

Malo 0,22%

Calificadores Centros de Experiencia



Excelente 96%

Bueno 3%

Regular 0,09%

Malo 0,01%





13.
Acuerdos Niveles de Servicio ANS Centros de Experiencias

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) CENTROS DE EXPERIENCIAS

Cumplimientos

ANS	DESCRIPCIÓN	META	CALIFICACIÓN
Indisponibilidad del personal asignado	Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo asignado con dedicación 100% para prestar el servicio y/o Línea de Servicio	Para todos los perfiles Menor o Igual a : 5 días hábiles	CUMPLIDO 100%
SOLUCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO	Porcentaje de solicitudes de servicio en cada servicio, tiempo máximo establecido para la solución, a partir de su registro por parte de la operación del servicio	Menor o igual a 15%	CUMPLIDO HASTA EL 15%
Disponibilidad de servicio Conexión de Internet que sea provisto por el contratista	Canales de Internet	Mayor o igual a 99%	CUMPLIDO 100%
Intermitencia de servicios	La intermitencia de servicios se presenta cuando el acceso a un servicio esta afectando solo a un porcentaje determinado de usuarios	5% máximo de usuarios que no pueden acceder al servicio	CUMPLIDO (Observación: servicio electricidad CE 114 con fallas - No depende del contratista)
CUMPLIMIENTO EN LICENCIAMIENTO	Número de licencias instaladas en equipos	Máximo 1% de licencias no instaladas	CUMPLIDO
ATENCIÓN PRESENCIAL	Cumplir con el tiempo promedio de espera de 35 minutos para pasar a la ventanilla de atención presencial	Menor o Igual a 35 minutos para pasar a ventanilla de atención presencial	CUMPLIDO (Tiempo medio establecido 20 minutos)
Backoffice	Cumplimineto de los tiempos y calidad de las respuestas proyectadas por el contratista	Máximo el 10% de PQRS asignadas	CUMPLIDO
Disponibilidad de plataformas tecnológicas contratadas	la plataforma tecnológica contratada debera mantener un tiempo óptimo de servicio en línea, de acuerdo con las caracteristicas funcionales establecidas en el anexo técnico	Tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%	CUMPLIDO (Digiturnos)
Atención soporte técnico Kioskos de Autoatención	Tendra la obligación de cumplir con los tiempos de atención a incidentes y solicitudes; este tiempo es tomado para recibir, diagnosticar y solucionar fallas en el servicio, una vez este halla sufrido alguna incidencia. Para establecer los indicadores correspondientes, se asignará una prioridad a cada una de las incidencias y peticiones de servicio recibidas, para clasificarlas y resolverlas de la forma mas adecuada. Para ello, dicha prioridad se establecerá en función de la urgencia y el impacto, siguiendo esta matriz de prioridades, donde C es Crítico, A es Alto , M es Medio y B es Bajo.	<table><tr><th>IMPACTO</th><th colspan="3">URGENCIA</th></tr><tr><th></th><th>Alta</th><th>Media</th><th>Baja</th></tr><tr><td>Alto</td><td>C</td><td>A</td><td>M</td></tr><tr><td>Medio</td><td>A</td><td>M</td><td>B</td></tr><tr><td>Bajo</td><td>M</td><td>B</td><td>B</td></tr></table> Se definen tiempos de repuesta y de resolución <table><tr><th></th><th>Critico</th><th>Alto</th><th>Medio</th><th>Bajo</th></tr><tr><td>ANS de Soporte</td><td>2 horas</td><td>4 horas</td><td>8 horas</td><td>12 horas</td></tr></table> En caso correctivo , se aplicará descuento en la facturación	CUMPLIDO 100%

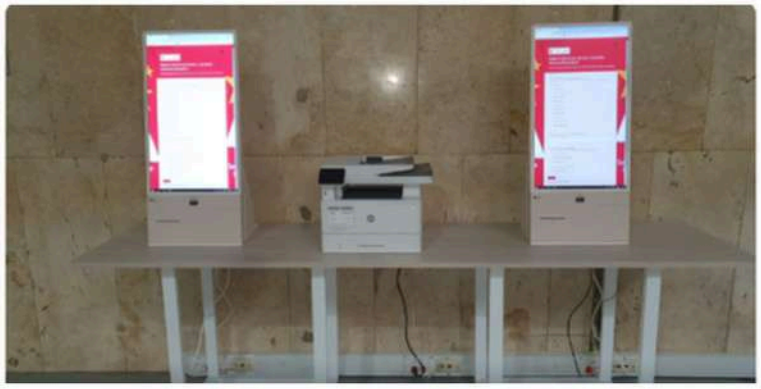


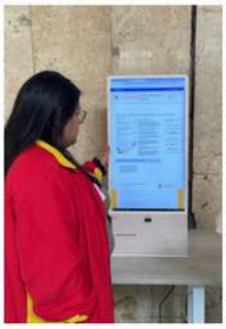


14.
Ponderación de Calidad

Ponderación de Calidad		
Requerimiento	**Estado**	**Observaciones**
Plan de incentivos /Bienestar	cumplido	En ejecución
Manual de Normas y procedimientos - Acuerdo Interno de trabajo	cumplido	En ejecución
Convenio con entidad recaudadora para habilitación de datáfonos en quioscos	cumplido	En funcionamiento
Convenio con entidad recaudadora para habilitación de ventanillas de pago	cumplido	En funcionamiento

QUIOSCOS SUPERCADE CAD





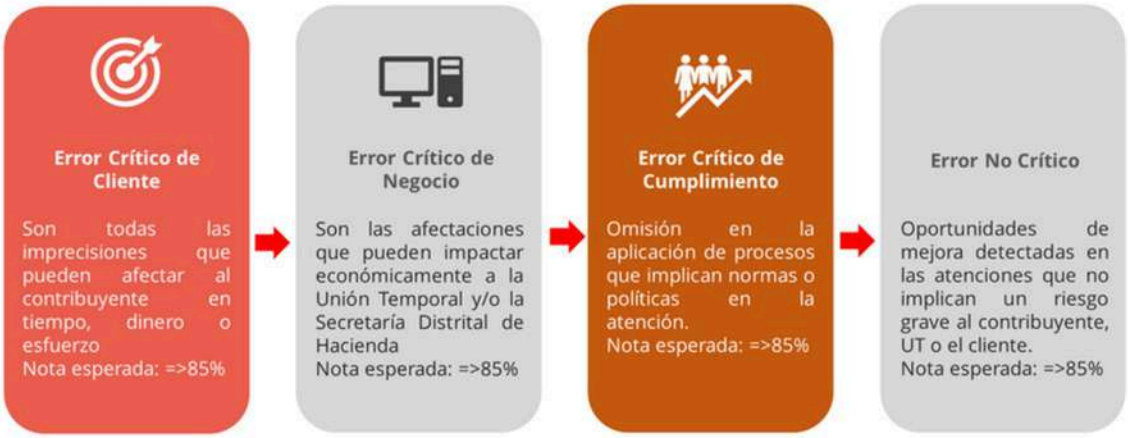
QUIOSCO ADICIONAL : Ubicación SuperCade CAD Sala Express

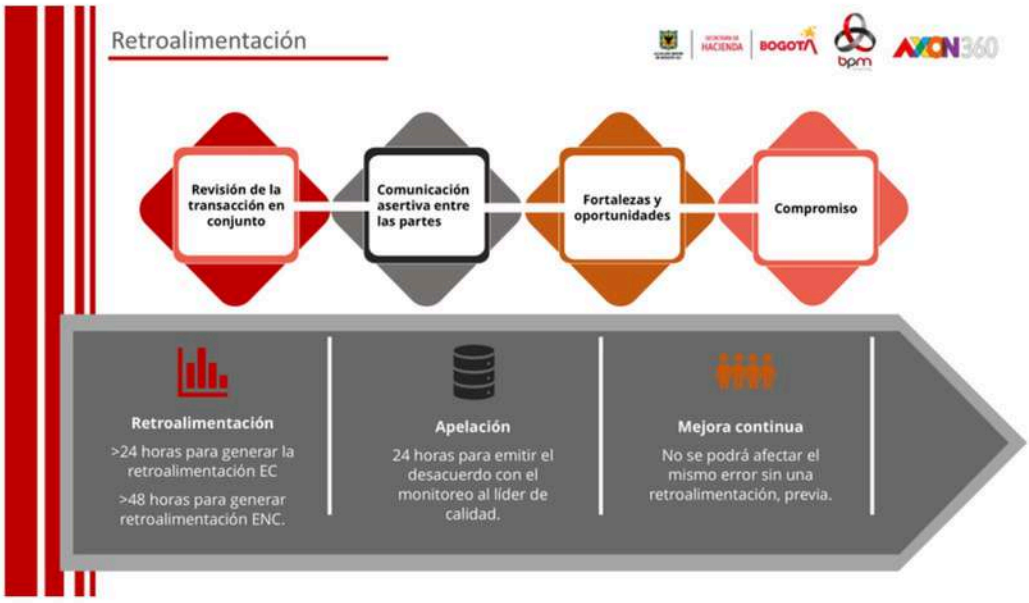


MODELO DE CALIDAD: Modelo aprobado Carlos Moreno



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



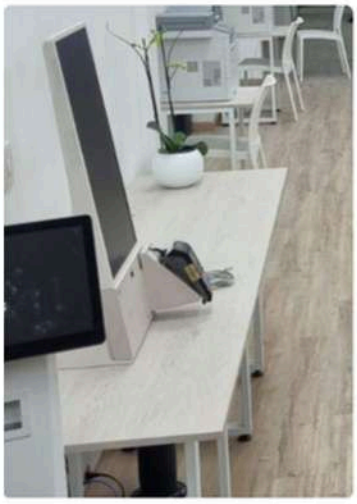


Nota: Las siglas que se mencionan se encuentran asociadas a las matrices de calidad aprobadas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

EC- Error crítico
ENC- Error no crítico



CONVENIO ENTIDAD RECAUDADORA BANCO DE BOGOTÁ: Instalación de datáfonos



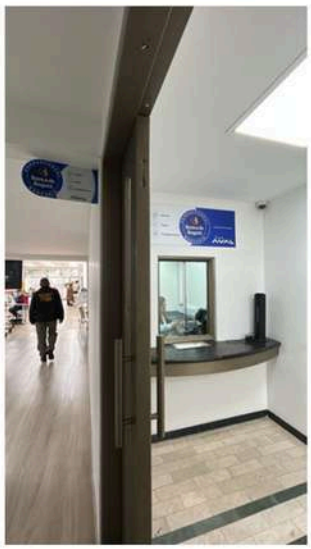
CENTRO EXPERIENCIA 114

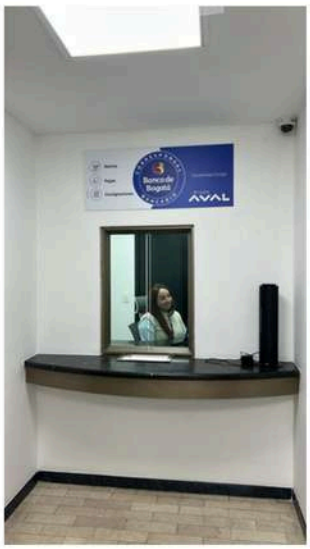


CENTRO EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS

CONVENIO ENTIDAD RECAUDADORA BANCO DE BOGOTÁ: Ventanillas de Pago







Centro experiencia Calle 114 en funcionamiento



15. Obligaciones generales

Generalidades del proceso

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

Este se celebra de acuerdo a los siguientes lineamientos:

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

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

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

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

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



Generalidades del proceso

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

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

Generalidades del proceso

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

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

ALCANCE

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

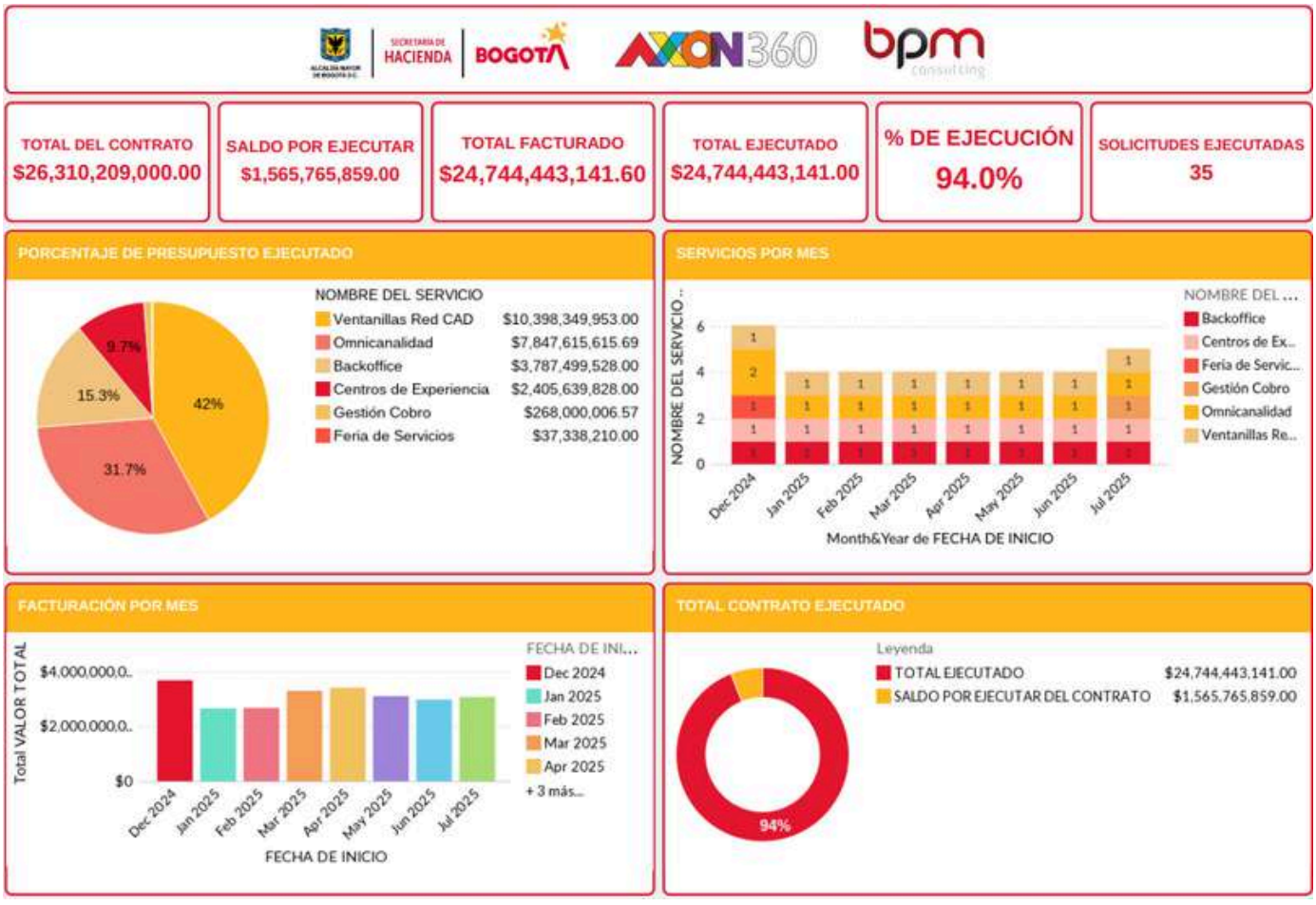


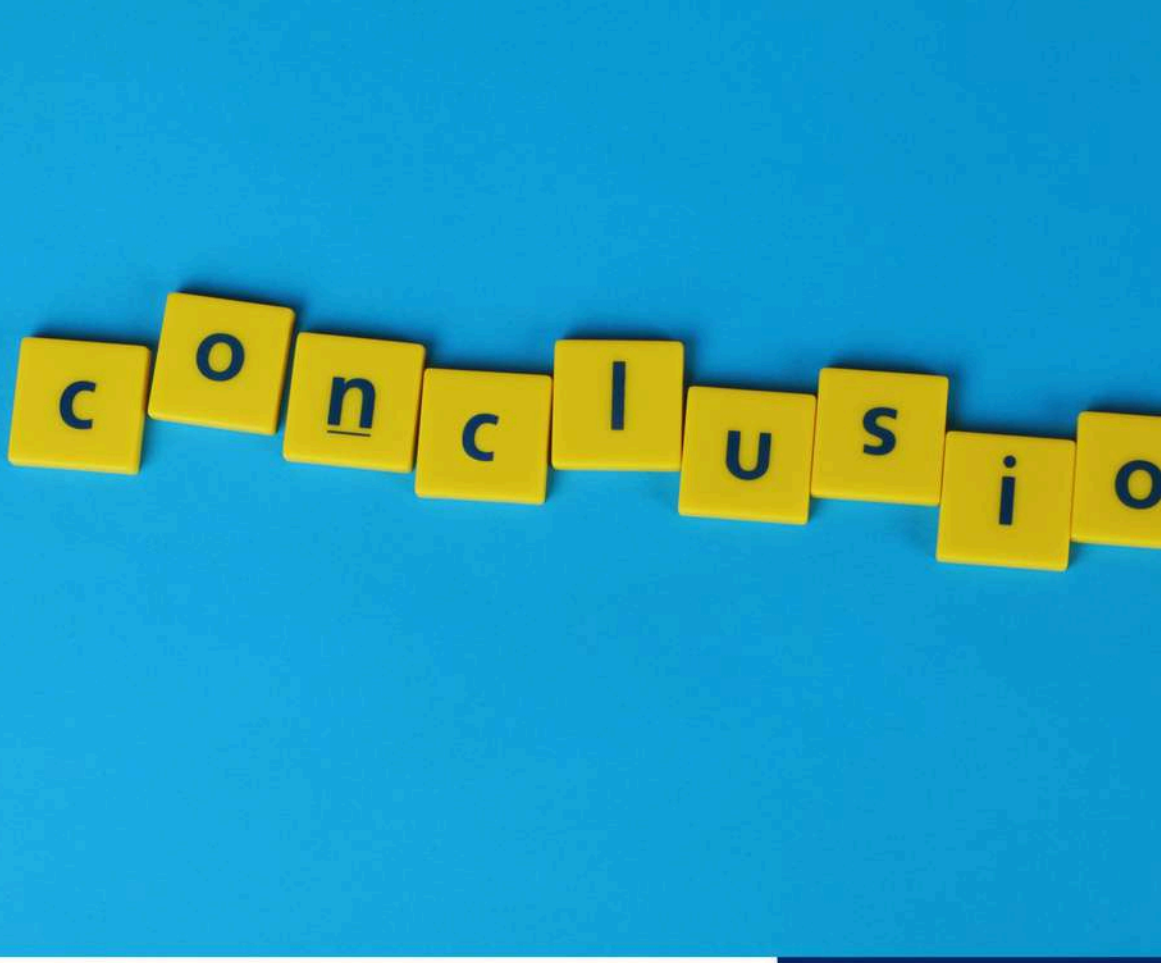
16. Ejecución presupuestal

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

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

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





17.
Conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES:

- El impuesto predial vigente y de años anteriores representa el mayor volumen de consultas en todos los puntos de atención, seguido del impuesto vehicular.

- El SuperCADE CAD atendió el 42% del total de contribuyentes, lo que indica una concentración en este punto, mientras que otros centros tienen menor afluencia y podrían redistribuir mejor la carga.

- Se atendieron 40.308 contribuyentes de manera presencial en este periodo, distribuidos entre Supercades con 34.875 contribuyentes y Centros de Experiencia con 5.433 contribuyentes.

- Se obtuvo un resultado de 92% de respuestas acertadas durante la evaluación aplicada al personal, en este periodo.

- La implementación de los quioscos de autoatención ha logrado una mejor adopción por parte de los contribuyentes, se han venido familiarizando con el servicio y para el periodo en mención se atendieron 1.854 contribuyentes por este medio.

Recomendaciones:

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

- Se está optimizando el sistema de agendamiento virtual para atención de citas en línea, para reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del contribuyente en la planificación de su atención.

- Continuamos con capacitaciones enfocadas en manejo de herramientas digitales y optimización de tiempos de atención.

- Fomentar el uso de los canales virtuales mediante campañas de sensibilización, tutoriales y mejoras en la interfaz del usuario, para que sea de fácil manejo para ellos.

- Implementar asistentes virtuales con Inteligencia Artificial en los quioscos de autoatención para guiar a los usuarios en el proceso de consulta y trámites, mejorando la asimilación y experiencia del contribuyente.



AXON 360

bpm consulting

