UT AXON BPM - 2024

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

CUFE
abfe99c946f09d9eb83954a9b72f8973e7e60c8dd6894f311116418547695e292dad5b9302f1e92e724305c7fd59bf91

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
UTAB - 13

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 19/12/2025
FECHA DE VENCIMIENTO: 18/01/2026
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 19/12/2025 08:16 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 241031-112025
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	%IVA	IVA	Total
1	Sistema de asignación de turnos Avanzado	2.00	3,935,372.27	7,870,744.54	19	1,495,441.46	9,366,186.00
2	Pantallas de alto contraste	3.00	357,679.83	1,073,039.50	19	203,877.50	1,276,917.00
3	Quiosco virtual de auto consulta	11.00	5,202,352.11	57,225,873.21	19	10,872,915.91	68,098,789.12
4	Canal Dedicado entre puntos	4.00	2,828,907.56	11,315,630.25	19	2,149,969.75	13,465,600.00
5	Licencia Analitica de datos	11.00	138,126.90	1,519,395.90	19	288,685.22	1,808,081.12
6	Jefe de operaciones de servicio	5.00	9,724,369.75	48,621,848.74	19	9,238,151.26	57,860,000.00
7	Coordinador	3.00	9,724,369.75	29,173,109.24	19	5,542,890.76	34,716,000.00
8	Supervisor de Servicios	10.00	9,724,369.75	97,243,697.48	19	18,476,302.52	115,720,000.00
9	Lider de Calidad	9.00	9,724,369.75	87,519,327.73	19	16,628,672.27	104,148,000.00
10	Minero de Datos	6.00	9,724,369.75	58,346,218.49	19	11,085,781.51	69,432,000.00
11	Agente profesional especializado con puesto de trabajo	6.00	9,724,369.75	58,346,218.49	19	11,085,781.51	69,432,000.00
12	Agente profesional con puesto de trabajo	69.00	9,236,394.15	637,311,196.35	19	121,089,127.31	758,400,323.66
13	Agente Técnico con puesto de trabajo	42.00	7,691,065.01	323,024,730.42	19	61,374,698.78	384,399,429.20
14	Agente general con puesto de trabajo	58.00	7,373,296.00	427,651,168.00	19	81,253,721.92	508,904,889.92
15	Agente general con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)	120.00	8,298,483.30	995,817,996.00	19	189,205,419.24	1,185,023,415.24
16	Mensajeria Telefonica (Omnicanalidad)	1,233,485.00	6.18	7,628,981.38	19	1,449,506.46	9,078,487.84
17	Mensajeria Mailing (Omnicanalidad)	2,844,407.00	3.54	10,062,943.08	19	1,911,959.19	11,974,902.27
18	Llamadas	763,163.00	38.90	29,686,353.85	19	5,640,407.23	35,326,761.09
19	Mensaje de WhatsApp (Template de salida)	2,202,698.00	327.73	721,892,638.51	19	137,159,601.32	859,052,239.82

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	3,611,331,111.16	19%	686,152,911.12

Subtotal Precio Unitario:	**3,611,331,111.16**
Subtotal Base Gravable:	**3,611,331,111.16**
IVA:	**686,152,911.12**
Total Impuestos:	**686,152,911.12**
Total + Impuestos:	**4,297,484,022.28**
Valor Total:	**4,297,484,022.28**

CUATRO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL VEINTIDOS CON VEINTIOCHO CENTAVOS - Moneda: (COP - Peso Colombiano)

Información Adicional:
Factura Noviembre 2025 SDH
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

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

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

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

LA SUSCRITA CONTADORA DE LA UT AXON BPM 2024, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, CERTIFICA QUE:

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

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

La presente certificación se expide a solicitud del interesado el día 12 de diciembre de 2025



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

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

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

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

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



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

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

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

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

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

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los cinco (05) días del mes de diciembre de 2025.

.

.

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

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



INFORME FINAL CALIDAD

NOVIEMBRE-2025

UT AXON BPM - 2024

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Equipo de calidad - UT

RED CADE



Carol Palacios



Libia Chitiva



Jesus David Garcia

CANAL OMINCANALIDAD



María Paula Moreno



Leonardo Martínez



Alejandra Cera

CANAL BACKOFICCE



Katerine Campaña

CANAL COBRO TELÉFONICO



Andres Aldana

CENTRO DE EXPERIENCIA



Rosa Estrada

Diccionario de conceptos

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

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

Errores NO criticos (ENC): Se refiere a una acción realizada por el asesor afectando sus habilidades de atención y habilidades blandas de el mismo; hablamos de temas actitudinales y comportamentales del agente.

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

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

Fórmula cálculo error NO critico: Promedio de las notas porcentuales obtenidas del total de monitoreos.

Resumen monitoreos

Durante noviembre el equipo de calidad realizó 582 monitoreos en total de 1560 proyectados, con ello nuestro cumplimiento estuvo sobre el 37%%; a continuación, se relaciona al detalle la información:

LIDER DE CALIDAD / CANAL	CANTIDAD DE AUDITORIAS POR CANAL										
	COBRO/ TELEFÓNICO	BACKOFFICE	PRESENCIAL	WHATSAPP	CONCESIONARIOS	VIDEOLLAMADA	REDES SOCIALES	TELEFÓNICO	TOTAL MUESTRAS REALIZADAS	META MUESTRAS	% DE PARTICIPACIÓN
Maria Paula Moreno	-	-	-	14	2	-	-	21	37	200	19%
Leonardo Martinez	-	-	-	18	-	5	5	9	37	200	19%
Alejandra Cera	-	-	-	16	-	5	-	16	37	200	19%
Rosa Estrada	-	-	30	-	-	-	-	-	30	80	38%
Andres Aldana	108	-	-	-	-		-	-	108	200	54%
Carol Palacios	-	-	65	-	-	-	-	-	65	200	33%
Katerine Campaña	-	118	-	-	-	-	-	-	118	200	59%
Jesus David Garcia	-	-	120	-	-	-	-	-	120	200	60%
Libia Chitiva	-	-	30	-	-	-	-	-	30	80	38%
Total auditorías	**108**	**118**	**245**	**48**	**2**	**10**	**5**	**46**	**582**	**1560**	**37%**

Desempeño de Canales – Indicadores ENC - ECUF y ECN

CANAL	TOTAL DE MONITOREOS	%Error No Crítico	Cantidad Error Crítico Usuario Final	%ECUF	Cantidad Error Crítico Negocio	%ECN
WAHTSAPP	48	96%	3	94%	0	100%
TELEFÓNICO	46	97%	5	89%	3	93%
REDES SOCIALES	5	100%	0	100%	0	100%
VIDEOLLAMADA	10	98%	0	100%	0	100%
CONCESIONARIOS	2	90%	0	100%	0	100%
PRESENCIAL	245	98%	0	100%	3	95%
BACKOFFICE	118	99%	3	97%	0	100%
COBRO TELEFONICO	108	100%	0	100%	0	100%
TOTAL	**582**	**97%**	**11**	**98%**	**6**	**99%**

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 – Canales Telefónico y Whatsapp**

Se identifican áreas de mejora en el canal **Telefónico** indicador ECUF que cerro sobre el 89% y **Whatsapp,** en el indicador ECUN que cerró sobre el **94%.**
📌 Estos resultados están asociados a hallazgos relacionados con la necesidad de fortalecer:

- 🕒 **Brindar información completa y correcta en procesos de PIDO.**
- ❓ **Aplicación adecuada de preguntas filtro.**
- 🗣️ **Claridad y empatía en la comunicación con el usuario**

🚀 **Acciones y Compromisos**

Estamos implementando acciones de mejora orientadas a reforzar estos aspectos, con el objetivo de:
- 🌟 Optimizar la experiencia del usuario

📈 Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecido.



Monitoreos Presencial

En el mes de Noviembre, se realizaron un total de 245 monitoreos en el canal presencial, obteniendo un error crítico de usuario al 100% y de negocio al 96,3%.

NOTAS CANAL PRESENCIAL						
CANTIDAD AGENTES EVALUADOS	CANT MONITOREOS	CANT ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	%ECUF	CANT ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	%ECN	PRECISIÓN DE ERROR NO CRITICO
41	245	0	100,0%	3	96,3%	97,5%

TIPO DE MONITOREO	CANT MONITOREOS	% PARTICIPACIÓN
Monitoreo al Lado	241	98,4%
Monitoreo Remoto	2	1%
Preventivo - OJT	2	1%
Total general	**245**	**100,0%**

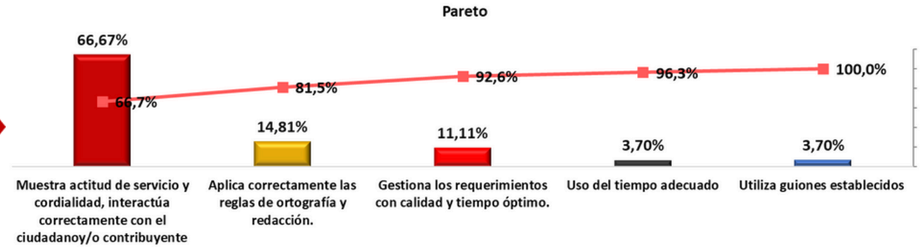
OFICINA	CANT MONITOREOS	CANT ERRORES CRÍTICOS DE USUARIO FINAL	%ECUF	CANT ERRORES CRÍTICOS DE NEGOCIO	%ECN	PRECISIÓN DE ERROR NO CRITICO
SuperCade 20 de Julio	25	0	100,0%	0	100,0%	95,3%
SuperCade CAD	41	0	100,0%	0	100,0%	99,1%
SuperCade Suba	52	0	100,0%	2	96,2%	98,5%
SuperCade Bosa	23	0	100,0%	0	100,0%	95,9%
SuperCade Engativá	14	0	100,0%	0	100,0%	95,0%
SuperCade Calle 13	21	0	100,0%	0	100,0%	95,0%
SuperCade Manitas	12	0	100,0%	0	100,0%	97,0%
Centro de experiencia plaza de las Américas	24	0	100,0%	0	100,0%	99,2%
Centro de experiencia 114	30	0	100,0%	0	100,0%	100,0%
SuperCade Américas	3	0	100,0%	1	66,7%	100,0%
TOTAL	**245**	**0**	**100,0%**	**3**	**96,3%**	**97,5%**



Pareto Canal presencial

Durante el proceso de monitoreo realizado en noviembre, se identificaron 27 errores no críticos, lo que representa el 11,0% del total de 245 interacciones evaluadas, se evidencia lo siguiente:
Uso de expresiones coloquiales, falta de personalización
Errores de digitación

PARETO			ENC
ATRIBUTO	CANTIDAD	%	PARETO
Muestra actitud de servicio y cordialidad, interactúa correctamente con el ciudadanoy/o contribuyente	18	66,67%	66,7%
Aplica correctamente las reglas de ortografía y redacción.	4	14,81%	81,5%
Gestiona los requerimientos con calidad y tiempo óptimo.	3	11,11%	92,6%
Uso del tiempo adecuado	1	3,70%	96,3%
Utiliza guiones establecidos	1	3,70%	100,0%
Total general	27	100,00%	



PARETO			ECN
ATRIBUTO	CANTIDAD	%	PARETO
La presentación personal y el orden del puesto de trabajo son los adecuados.	2	66,67%	66,7%
Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional.	1	33,33%	100,0%
TOTAL GENERAL	3	100,00%	



Se generaron 3 afectaciones en errores críticos de negocio (precisión del 96,3%)
Se afectan 2 casos por presentación personal y el orden del puesto de trabajo son los adecuados, un caso debido a que no porta el uniforme de manera y el segundo debido a que en el modulo de trabajo se presentan elementos que no corresponden a la labor y no cumple con el orden establecido
Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional, omite devolver el documento de autorización al ciudadano



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Negocio

ítem	Agente	Cantidad.	Participación
La presentación personal y el orden del puesto de trabajo son los adecuados.		**2**	**66,67%**
	SANDRA PATRICIA ROJAS PATIÑO	1	33,33%
	ANGIE FERNANDA TRUJILLO ROJAS	1	33,33%
Confirma la información de titularidad y ofrece asistencia adicional.		**1**	**33,33%**
	ANGIE FERNANDA TRUJILLO ROJAS	1	33,33%
Total general		**3**	**100,00%**

Se identifican errores críticos por no usar de manera adecuada el uniforme y omiten entregar documento de autorización modulo de trabajo presenta documentos RIT, estados de cuenta, scanner con documentos, bandejas sin orden con elementos como recortes de papeles, una envoltura o sobre de celofán



Planes de acción

1 Tips informativos

- Se realizan piezas graficas de protocolos de atención las cuales se les comparte por medio del teams.
- Se les brinda el recordatorio del paso a paso de como descargar los documentos desde MIGEMA.
- Refuerzo de los guiones establecidos en la SHD.
- Implementación de formato RIT ESTABLECIMIENTO COMERCIAL.

2 Pre turnos

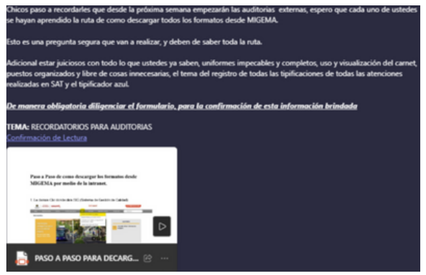
- Se realizan pre turnos con refuerzos de temas de la campaña, ICA Y RETEICA, plataforma PIDO, RIT, ingreso a MIGEMA, códigos y versiones de los formularios usados en SHD.

3 Apoyo en Piso

- Se apoyó a la operación con asistencia en kiosko y enrolamiento, reemplazo de supervisión y se realizan protocolos de SHD con el formato correspondiente.













Alertas operativas

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

Alertas

- No usan el uniforme de manera correcta.
- Papelería del contribuyente en los puestos de trabajo sin ser devueltos como corresponde.
- Usan el tuteo constante y la palabra sumerce.

Acciones correctivas

- Se refuerza cada semana con supervisores las oportunidades de mejora detectadas.
- Se incluye formato de retroalimentación para seguimiento interno de calidad.
- Pre turnos para reforzar temas de habilidades blandas y procesos de la campaña.
- Se crean espacios de seguimiento y acompañamiento para mitigar reincidencias consulta formularios actualizados en MIGEMA







Monitoreos Telefónico

Agente	MONITOREO	%ENC	CANT.ECU	CANT.EC	% ECUF	%ECN
Heidy Julieth Villamarin Camargo	2	100%	0	0	100%	100%
Mayi Yurany Pineda Alvarado	2	100%	1	0	50%	100%
Liseth Daniela Gutierrez Godoy	2	99%	0	0	100%	100%
Viviana Rodriguez Losada	2	100%	0	0	100%	100%
Dilme Vinele Florez Martinez	2	95%	0	0	100%	100%
Raul Alberto Betancurt Roldan	2	100%	1	0	50%	100%
John Endward Gonzalez Rodriguez	2	92%	0	0	100%	100%
Laura Ximena Avellaneda Villamil	2	93%	0	0	100%	100%
Leyni Rosio Soto Chávez	2	100%	1	0	50%	100%
Yurley Katherine Fuentes Vargar	2	100%	0	0	100%	100%
Johanna Andrea Barrero Niño	2	92%	0	1	100%	50%
Jhon Edison Guaje Atara	2	100%	0	0	100%	100%
Loraine Valentina Ayala Tapias	2	100%	0	1	100%	50%
Deisy Alejandra Quiñones Uribe	2	100%	1	0	50%	100%
Yenci Natalia Rincon Hincapie	2	100%	0	0	100%	100%
Duvan Stiven Espinel Gomez	2	95%	0	0	100%	100%
Evelin Natalia Ayala La Rotta	2	90%	1	0	50%	100%
Sergio Eduardo Mogollón	2	100%	0	0	100%	100%
Juan Sebastian Manrque Benitez	2	100%	0	0	100%	100%
Luz Vanessa Rios Leguizamo	2	94%	0	1	100%	50%
Viviana Betancourt	2	94%	0	0	100%	100%
Oscar Julian Contreras Avendaño	2	92%	0	0	100%	100%
Martha Liliana Torrres	2	100%	0	0	100%	100%
Total general	**46**	**97%**	**5**	**3**	**89%**	**93%**

Durante el mes de noviembre se realizaron **46** monitoreos aleatorios en el canal telefónico.

Los resultados muestran una precisión del **89%** en la identificación de errores críticos del usuario final (%ECUF), lo que representa una disminución de 8 punto porcentuales respecto al mes anterior.

Por otro lado, el indicador de errores críticos de negocio (%ECN) alcanzó un **97%**, manteniendo los mismos valores porcentuales en comparación con el periodo anterior.

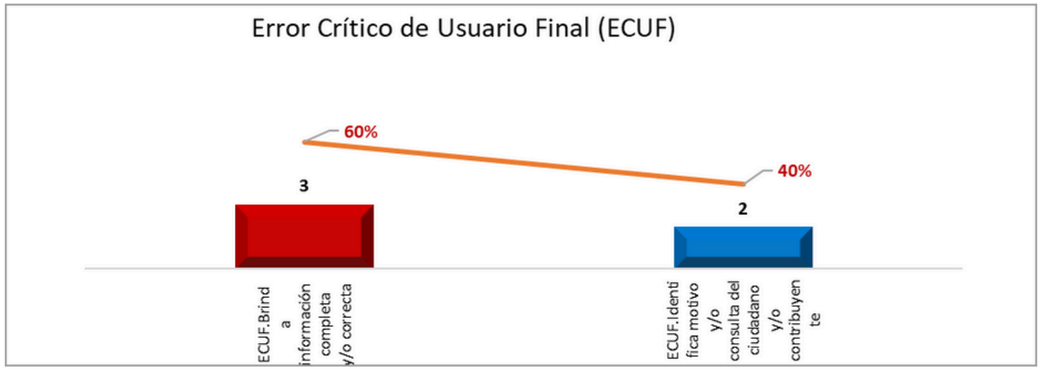
Finalmente, el indicador de errores no críticos (%ENC) llegó al **97%**, manteniendo los valores porcentuales respecto al mes anterior.



Paretos Canal Telefónico

Error crítico de Usuario Final

Atributo	Cantidad	%Participación
ECUF.Brinda información completa y/o correcta	3	60%
ECUF.Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	2	40%
Total General	**5**	**100%**



Durante el proceso de monitoreo realizado en noviembre, se identificaron 5 **errores críticos** relacionados con el usuario final, lo que representa el **10.87%** del total de **46** Llamadas evaluadas. Los hallazgos evidenciados son los siguientes:

Información completa: Durante la gestión el agente informa puntos de atención pero omite indicar los horarios de atención, adicional se evidencia que no se realizan preguntas filtro con el fin de determinar la consulta puntual del ciudadano

- Se han realizado el feedback de manera personalizada a los agentes afectados con el fin de mitigar las oportunidades de mejora y concienciando sobre la importancia de brindar la información de manera correcta y completa.

Información incompleta o incorrecta: Se omite información relevante como:

- 📊 horarios de los puntos de atención y canales virtuales como WhatsApp

Acciones Correctivas Implementadas: Hacer énfasis los horarios de los diferentes canales

- 💬 **Retroalimentación continua:** sobre errores detectados, con el fin de corregir procesos y fortalecer la atención.
- 🚨 **Activación de alertas operativas:** que promuevan el conocimiento del equipo y la cercanía con el contribuyente, incorporando lenguaje cortés y el uso adecuado de herramientas de apoyo.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Usuario Final

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

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF. Brinda información completa y/o correcta	Raul Alberto Betancurt Roldan	1	33%
	Leyni Rosio Soto Chávez	1	33%
	Evelin Natalia Ayala La Rotta	1	33%
Total General		3	100%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	Deisy Alejandra Quiñones Uribe	1	50%
	Mayi Yurany Pineda Alvarado	1	50%
Total General		2	100%

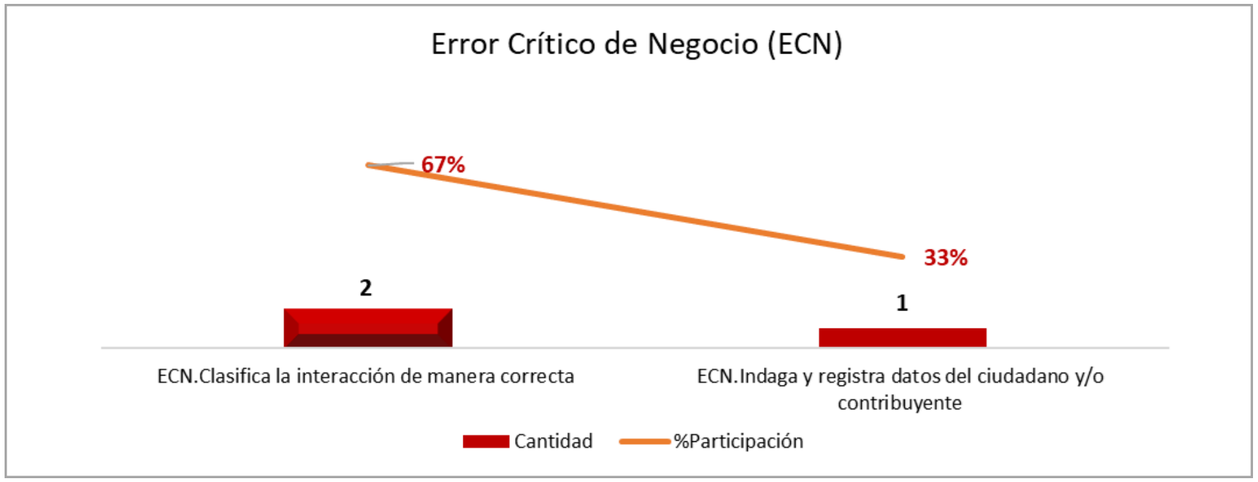


Paretos Canal Telefónico

Participación de afectación errores críticos
asesor vs ítem

Error crítico de Negocio

Atributo	Cantidad	%Participación
ECN.Clasifica la interacción de manera correcta	2	67%
ECN.Indaga y registra datos del ciudadano y/o contribuyente	1	33%
Total General	**3**	**100%**



Durante el proceso de monitoreo realizado en noviembre, se identificaron 3 errores críticos de negocio, lo que representa el **6,52%** del total de **46** Llamadas evaluadas. Los hallazgos evidenciados son los siguientes:

🗂️ 1. **Clasificación/tipificación Interacción:**

- 🖨️ Fomentar en los participantes la captura de datos del ciudadano dejando el registro en la tipificación. Fortalecer la tipificación según la solicitud inicial del contribuyente, asegurando que se refleje correctamente en Ucontact.

Acciones Correctivas Implementadas: Sociabilizar la importancia de registrar de forma clara, correcta y completa cada llamada

- 💬 **Retroalimentación continua:** sobre errores detectados, con el fin de corregir procesos y fortalecer el uso de herramientas.

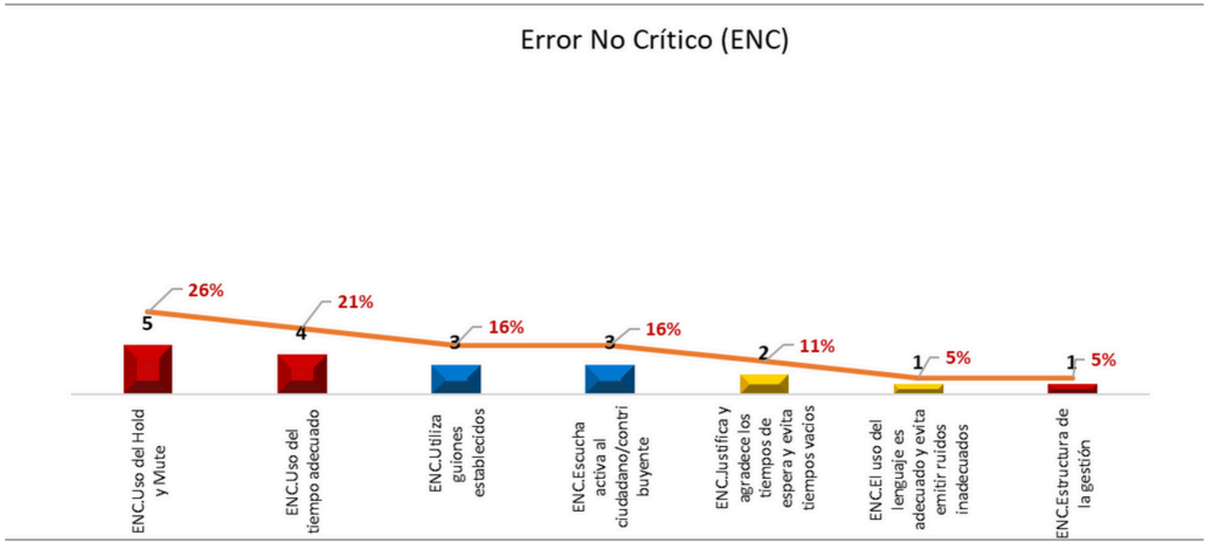
🚨 **Activación de alertas operativas:** Promover el correcto diligenciamiento de los datos del contribuyente en las herramientas (📞✉️) y asegurar la identificación precisa de la solicitud inicial para una tipificación adecuada.



Paretos Canal Telefónico

Error no crítico

Atributo	Cantidad	%Participación
ENC.Uso del Hold y Mute	5	26%
ENC.Uso del tiempo adecuado	4	21%
ENC.Utiliza guiones establecidos	3	16%
ENC.Escucha activa al ciudadano/contribuyente	3	16%
ENC.Justifica y agradece los tiempos de espera y evita tiempos	2	11%
ENC.El uso del lenguaje es adecuado y evita emitir ruidos inade	1	5%
ENC.Estructura de la gestión	1	5%
Total General	19	100%



Durante el proceso de monitoreo realizado en noviembre, se identificaron 19 errores no críticos, lo que representa el **41,30%** del total de **46** Llamadas evaluadas. Los hallazgos evidenciados son los siguientes:

🔐**Uso y justificación del tiempo:** Retomar la interacción en máximo 2 minutos para mantener cercanía con el contribuyente. Antes de solicitar tiempo, se debe justificar e informar claramente el proceso a realizar.

🗣️ **Omisión del Cierre Confirmatorio:** Para garantizar la completa comprensión del contribuyente. La falta de una confirmación clara puede llevar a dudas no resueltas y, consecuentemente, a un incremento en las reincidencias de llamadas

Acciones Correctivas Implementadas: Para mejorar la orientación y el servicio:

- 💬 **Retroalimentación** sobre errores detectados.

🗃️ **Activación de alertas operativas:** Promover la mejora los tiempos de la llamadas y buscar que el ciudadano tenga la información clara de su poroceso.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error No Crítico

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

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del Hold y Mute	Liseth Daniela Gutierrez Godoy	1	20%
	Oscar Julian Contreras Avendaño	1	20%
	Viviana Betancourt	1	20%
	John Endward Gonzalez Rodriguez	1	20%
	Luz Vanessa Rios Leguizamo	1	20%
Total General		5	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Uso del tiempo adecuado	Viviana Betancourt	1	25%
	John Endward Gonzalez Rodriguez	1	25%
	Duvan Stiven Espinel Gomez	1	25%
	Oscar Julian Contreras Avendaño	1	25%
Total General		4	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Escucha activa al ciudadano/contribuyente	Dilme Vinele Florez Martinez	1	33%
	Luz Vanessa Rios Leguizamo	1	33%
	Johanna Andrea Barrero Niño	1	33%
Total General		3	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Utiliza guiones establecidos	Evelin Natalia Ayala La Rotta	2	67%
	Laura Ximena Avellaneda Villamil	1	33%
Total General		3	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Justifica y agradece los tiempos de espera y	John Endward Gonzalez Rodriguez	1	50%
	Oscar Julian Contreras Avendaño	1	50%
Total General		2	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Estructura de la gestión	Laura Ximena Avellaneda Villamil	1	100%
Total General		1	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.Demuestra interés a lo largo de la llamada	Dilme Vinele Florez Martinez	1	100%
Total General		1	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC.El uso del lenguaje es adecuado y evita emitir ruidos	Johanna Andrea Barrero Niño	1	100%
Total General		1	100%



Reincidencia Canal Telefónico

ENC.Uso del Hold y Mute	Mes	Cantidad Errores
Oscar Julian Contreras Avendaño	Septiembre - Octubre . Noviembnre	6
John Endward Gonzalez Rodriguez	Septiembre - Octubre . Noviembnre	**3**

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



Recurrencia Canal Telefónico

AGENTE	MES / NOTA		
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Loraine Valentina Ayala Tapias	40%	80%	50%
Raul Alberto Betancurt Roldan	80%	80%	50%

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





Monitoreos Whatsaap

Durante el mes de Noviembre se realizaron 48 monitoreos aleatorios en el canal de atención por WhatsApp. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

- Indicador de Error Crítico de Usuario Final – Octubre, alcanzó un 94%, lo que representa un porcentaje estable respecto al mes anterior. Este resultado sugiere que persisten oportunidades de mejora en los procesos que impactan directamente al usuario final.

- El indicador de Error Crítico de Negocio cerró en 100%, evidenciando una mejora de cinco (5) puntos porcentuales en comparación con el mes anterior (95%).

El impacto de los seguimientos realizados con los asesores se refleja en un balance positivo el indicador ECUF aumentó significativamente entre octubre y noviembre con respecto a meses anteriores. a su vez, el indicador ECN mostró una mejora significativa. Este resultado mixto nos indica que es vital mantener las buenas practicas en la calidad de la interacción (ECUF) y, al mismo tiempo, priorizar la rigurosidad en los procesos de cierre (ECN) para mantener la excelencia total."

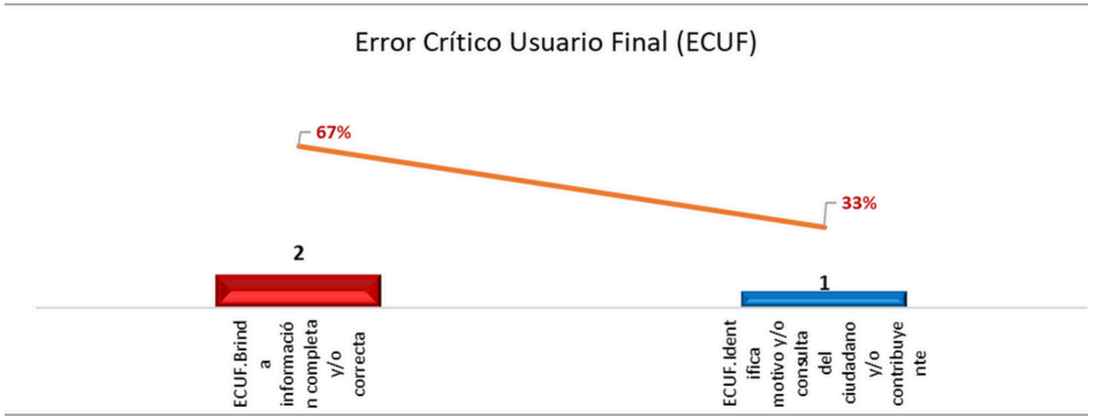
Agente	MONITOREOS	%ENC.	CANT.ECUF	CANT.ECN	CANT.EC	% ECUF	%ECN
Nadia Catalina Pava Buitrago	2	100%	0	0	0	100%	100%
Andres Ricardo Camacho Mendez	2	100%	0	0	0	100%	100%
Juan Pablo Carnedas Martin	2	95%	0	0	0	100%	100%
Lina Yomara Alvarez Verdugo	2	100%	0	0	0	100%	100%
John Anderson Jimenez Rodriguez	2	95%	0	0	0	100%	100%
Luis Miguel Lopez Garcia	2	85%	0	0	0	100%	100%
Yuri Paola Quintero López	2	89%	1	0	1	50%	100%
Alice Zharict Cabiativa Duarte	2	100%	0	0	0	100%	100%
Alejandro Arciniegas Morales	2	95%	0	0	0	100%	100%
Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	2	90%	0	0	0	100%	100%
Jhoana Alexandra Bracho Martinez	2	100%	0	0	0	100%	100%
Diana Alexandra Medina Villamil	2	100%	0	0	0	100%	100%
Karen Daniela Jiménez Arévalo	2	100%	0	0	0	100%	100%
Maria Fernanda Palacios España	2	100%	0	0	0	100%	100%
Paula Milena Chaves Pineda	2	95%	0	0	0	100%	100%
Jose Luis Leon Suarez	2	100%	0	0	0	100%	100%
Deisy Cortes Morales	2	100%	0	0	0	100%	100%
Kevin Ibañez	2	100%	0	0	0	100%	100%
Jeny Patricia Saiz Saavedra	2	95%	1	0	1	50%	100%
Lady Carolina Bueno Sanchez	2	90%	0	0	0	100%	100%
Kevin Stevens Vera Vega	2	95%	0	0	0	100%	100%
Tatiana Zapata Linares	2	90%	1	0	1	50%	100%
Angie Katherine Pinzón Bernal	2	100%	0	0	0	100%	100%
Angie Paola Guasca Prieto	2	90%	0	0	0	100%	100%
Total general	**48**	**96%**	**3**	**0**	**3**	**94%**	**100%**



Paretos Canal WhatsApp

Error crítico de Usuario Final

Atributo	Cantidad	%Participación
ECUF.Brinda información completa y/o correcta	2	67%
ECUF.Identifica motivo y/o consulta del ciudadano y/o contribuyente	1	33%
Total General	**3**	**100%**



Durante el proceso de monitoreo realizado en noviembre, se identificaron 3 **errores críticos** de usuario final, lo que representa el **6,25 %** del total de 48 **Interacciones evaluadas. Los hallazgos evidenciados son los siguientes:**

Dentro de los tres items se evidencia información relevante como:

No realizar preguntas claves para un direccionamiento correcto

- No brindar información completa al contribuyente en cuanto horarios de atención al direccionar a otros canales
- Solicitar documentación innecesaria al momento de realizar escalamientos, teniendo en cuenta la policita de tratamiento de datos.
- No consultar en RUES información del representante legal
- No indagar de manera acertada al contribuyente (el vehículo esta matriculado en Bogotá)

Falta de preguntas clave: No se realizan preguntas filtro que orienten mejor al contribuyente:

Acciones Correctivas Implementadas: Para mejorar la orientación y el servicio:

- 💬 **Retroalimentación** sobre errores detectados.
- 🚨 **Alertas operativas** para fortalecer el conocimiento.
- 🤝 **Apoyo en piso** para resolver dudas y aplicar correctamente las alertas.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error crítico de Usuario Final

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

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Brinda información completa y/o correcta	Jeny Patricia Saiz Saavedra	1	50%
	Yuri Paola Quintero López	1	50%
Total General		2	100%

Ítem Crítico Usuario Final	Agente	Cantidad	Participación
ECUF.Identifica motivo y/o consulta del	Tatiana Zapata Linares	1	100%
Total General		1	100%



Paretos Canal WhatsApp

Error no Crítico

Durante el proceso de monitoreo realizado en noviembre, se identificaron 17 errores no críticos, lo que representa el **35.42%** del total de **48** Interacciones evaluadas. Los hallazgos evidenciados son los siguientes:

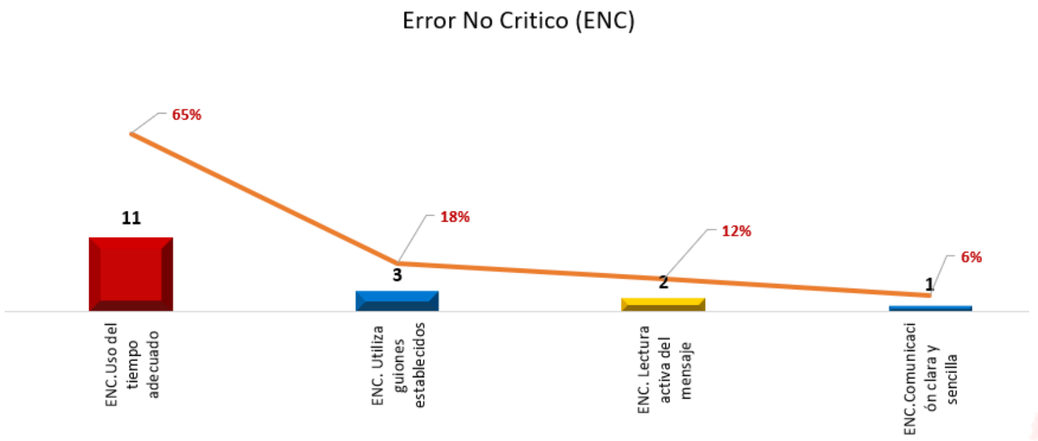
🗣️ **Uso de tiempos:** Mayor manejo de los tiempos de espera, el tiempo máximo para retomar la interacción son dos minutos, al pasar este tiempo generamos una mala experiencia al contribuyente.

🗂️ **Lectura activa del mensaje:** Se evidencian casos en los que el ciudadano ya ha especificado claramente su solicitud, pero la respuesta no corresponde a lo requerido. Esto refleja una falta de atención adecuada, lo que refleja que el agente debera estar mas atento.

📊 **Utiliza Guiones Establecidos:** Es importante Brindar guiones establecidos en cuanto atención, si la información es clara o si requiere mas ayuda,

- **Acciones Correctivas Implementadas:** Para mejorar la orientación y el servicio:
- 💬 **Retroalimentación** sobre errores detectados.
- 🚨 **Alertas operativas** para fortalecer el conocimiento.
- 🤝 **Apoyo en piso** para resolver dudas y aplicar correctamente las alertas.

Atributo	Cantidad	%Participación
ENC. Uso del tiempo adecuado	11	65%
ENC. Utiliza guiones establecidos	3	18%
ENC. Lectura activa del mensaje	2	12%
ENC. Comunicación clara y sencilla	1	6%
Total General	**17**	**100%**





Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

Error No crítico

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

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Uso del tiempo adecuado	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	3	8%
	Lady Carolina Bueno Sanchez	3	8%
	Paula Milena Chaves Pineda	3	8%
	Tatiana Zapata Linares	3	8%
	Andrea Guillermina Reyes Perez	3	8%
	Angie Paola Guasca Prieto	2	5%
	Jeny Patricia Saiz Saavedra	2	5%
	John Anderson Jimenez Rodrigue	2	5%
	Karen Daniela Jiménez Arévalo	2	5%
	Lina Yomara Alvarez Verdugo	2	5%
	Juan Pablo Carnedas Martin	2	5%
	Alejandro Arciniegas Morales	2	5%
	Alice Zharict Cabiativa Duarte	1	3%
	Angie Katherine Pinzón Bernal	1	3%
	Deisy Cortes Morales	1	3%
	Diana Alexandra Medina Villamil	1	3%
	Jhoana Alexandra Bracho Martine	1	3%
	Jose Luis Leon Suarez	1	3%
	Kevin Ibañez	1	3%
	Luis Miguel Lopez Garcia	1	3%
	Maria Fernanda Palacios España	1	3%
	Nadia Catalina Pava Buitrago	1	3%
	Kevin Stevens Vera Vega	1	3%
Total General		40	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Lectura activa del mensaje	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	2	15%
	Paula Milena Chaves Pineda	2	15%
	Andres Ricardo Camacho Mendez	2	15%
	Alice Zharict Cabiativa Duarte	1	8%
	Angie Paola Guasca Prieto	1	8%
	Diana Alexandra Medina Villamil	1	8%
	Jeny Patricia Saiz Saavedra	1	8%
	Jose Luis Leon Suarez	1	8%
	Lady Carolina Bueno Sanchez	1	8%
	Tatiana Zapata Linares	1	8%
Total General		13	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Utiliza guiones establecidos	Angie Paola Guasca Prieto	1	17%
	Jeimy Tatiana Vargas Cadavid	1	17%
	John Anderson Jimenez Rodrigue	1	17%
	Jose Luis Leon Suarez	1	17%
	Karen Daniela Jiménez Arévalo	1	17%
	Nadia Catalina Pava Buitrago	1	17%
Total General		6	100%

Ítem No Crítico	Agente	Cantidad	Participación
ENC. Comunicación clara y sencilla	Maria Fernanda Palacios España	2	40%
	Andrea Guillermina Reyes Perez	2	40%
	Andres Ricardo Camacho Mendez	1	20%
Total General		5	100%



Reincidencia Canal Whatsapp

AGENTE	ATRIBUTO	MES /CANTIDAD		
		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Tatiana Zapata Linares	ENC.Uso del tiempo adecuado	4	3	2
Paula Milena Chaves Pineda		3	1	1
John Anderson Jimenez Rodriguez		2	1	1

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

Recurrencia Canal Whatsapp

Nota: Durante el mes de noviembre no se evidencia ningún agente con una recurrencia de los último 3 meses en los errores críticos.

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



Monitoreos Concesionarios

Durante el mes de noviembre se realizaron 2 monitoreos al canal de concesionarios, con el objetivo de verificar que la gestión de los agentes en relación con los procesos y la atención al contribuyente se esté llevando a cabo de manera adecuada.

Agente	MONITOREOS	%ENC.	CANT.ECUF	CANT.ECN	% ECUF	%ECN
Sebastian David Romero Rincon	2	90%	0	0	100%	100%
Total general	**2**	**90%**	**0**	**0**	100%	100%

¿Qué se ha Realizado?

- Retroalimentaciones de forma individual con los asesores, con la finalidad de divulgar los hallazgos evidenciados.
- Recomendación para personalizar de manera correcta y así llevar una gestión mas cordial con el contribuyente.
- Seguimiento y apoyo al equipo de concesionarios, via “teams”

Item no efectivo por Agente

ENC Item Afectado	Agente	Cantidad
ERROR NO CRÍTICO. Personaliza de forma correcta	Sebastian David Romero Rincon	2



Monitoreos videollamada

Durante el mes de Noviembre se realizaron 10 monitoreos aleatorias al canal de atención por videollamada, con el propósito de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para la operación. Este ejercicio permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los indicadores críticos que impactan directamente la experiencia del usuario y la eficiencia del negocio.

Indicador de Error Crítico de Usuario Final

- Cumplimiento alcanzado: 100%
- Se mantuvo la calidad con respecto al mes anterior

Se refleja una significativa mejora. Si embargo se mantiene el seguimiento con el fin de evitar oportunidades de mejora a futuro.

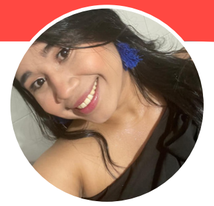
Indicador de Error Crítico de Negocio

- Cumplimiento alcanzado: 100%
- Variación respecto al mes anterior: +2 puntos porcentuales (anterior: 98%)

El incremento significativo en este indicador sugiere una mejor alineación con los procesos clave del negocio. No obstante, se identifican aspectos que requieren intervención, particularmente en clasificación de la interacción el Ucontact

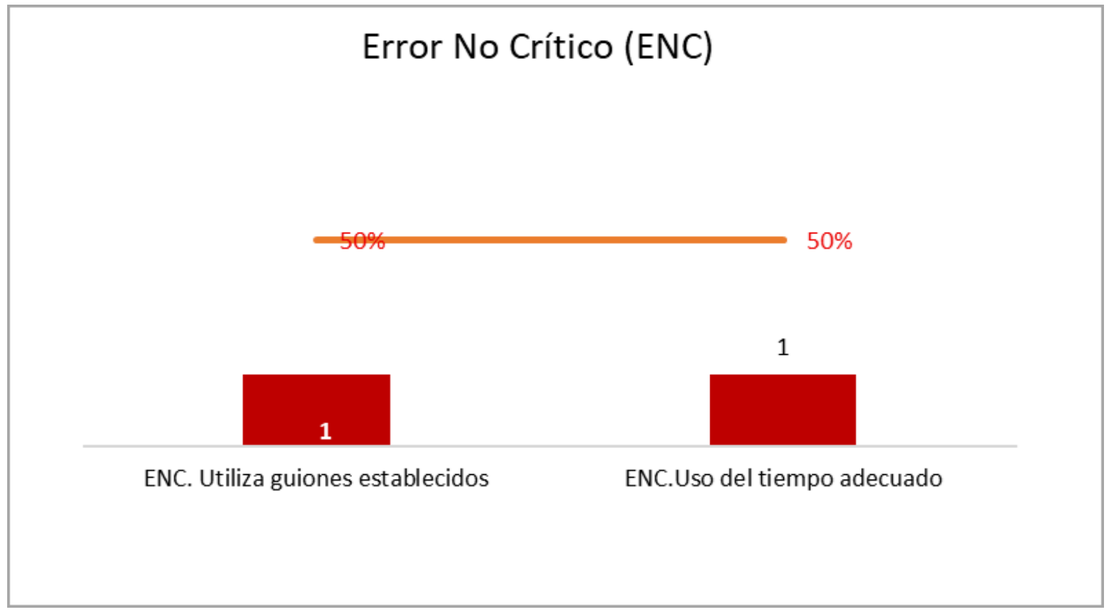
En noviembre se evidenció una mejora en los indicadores críticos del canal de videollamada, reflejando avances tanto en la experiencia del usuario como en la alineación con los procesos del negocio. No obstante, persisten oportunidades de mejora en el registro de información y la tipificación de casos, que serán abordadas con acciones correctivas para consolidar la calidad operativa.

Agente	MONITOREOS	%ENC.	CANT .ECUF	CANT. ECN	% ECUF	%ECN
Yaneth Numpaque Monroy	2	100%	0	0	100%	100%
Sandra Milena Venegas Avendaño	2	100%	0	0	100%	100%
Tatiana Romero Balaguera	2	95%	0	0	100%	100%
Wilson Martinez Cabanzo	2	100%	0	0	100%	100%
Elias Maria Rubio Cardon	2	95%	0	0	100%	100%
Total general	**10**	**98%**	**0**	**0**	**100%**	**100%**



Paretos Canal Videollamada

Participación de afectación errores no críticos asesor vs ítem

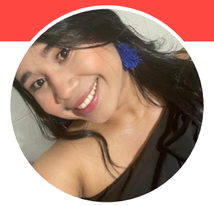


Atributo	Cantidad	%Participación	Pareto
ENC. Utiliza guiones establecidos	1	50%	50%
ENC.Uso del tiempo adecuado	1	50%	50%
Total General	**2**	**100%**	

✅ Durante los 10 monitoreos realizados el mes de noviembre, se identificó 2 errores NO críticos. Estos hallazgos corresponden a aspectos relacionados con el uso del tiempo, excediendo el uso del hold durante la atención al ciudadano y contribuyente. A continuación, se detallan los problemas observados y las oportunidades de mejora:

📌Se observó que una de las interacciones excedía el tiempo máximo de espera de 2 minutos o 120 segundos, lo que fue necesario que de este error no crítico detectado reflejan oportunidad de mejora los tiempos establecidos, evitando as sensación de abandono de nuestra parte hacia el contribuyente, lo que a la larga puede convertirse en un error critico ya que el ciudadano tras esa sensación de abandono puede abandonar la comunicación induciendo a un cuelgue de llamada.

Por otra parte se evidencia un error No critico por utilización de los guiones establecidos, teniendo en cuenta que al finalizar la información solicitada por el ciudadano, el agente debe preguntar si la información es clara y así evitar un nuevo contacto por el mismo ciudadano y por el mismo motivo.



Monitoreos Redes Sociales

Durante el mes de noviembre se realizaron 5 monitoreos aleatorios en el canal de Redes Sociales.

Los resultados muestran una nota en Errores Críticos de Usuario Final (ECUF) del **100%**, lo que representa una mejora de **10%** en comparación con el mes anterior (90%). tener en cuenta que durante el noviembre por temas de cierre no se efectuaron mas muestras, sin embargo se ha realizado acompañamientos en piso a las consultas y recomendaciones para una excelente gestión.

En cuanto a Errores Críticos de Negocio (ECN), se obtuvo una nota del **100%**, reflejando aumento de **10%** en comparación con el mes anterior (**90%**). Este resultado se mantiene gracias a la gestión del equipo

Finalmente, se evidencia que en Errores No Críticos se alcanzó un **100%**, resultado que obedece principalmente que a las auditorias realizadas no se evidencio esta oportunidad de mejora, sin embargo se mantendrá haciendo seguimiento para mitigar las oportunidades de mejoras que se puedan presentar a futuro

Nombre del Agente	MONITOREOS	%ENC.	CANT.ECUF	CANT.ECN	CANT.ECC	% ECUF	%ECN
Sandra Rocio Ovalle Caceres	1	100%	0	0	0	100%	100%
Angel Sebastian Martinez	1	100%	0	0	0	100%	100%
Santiago David Guarin Monsalve	1	100%	0	0	0	100%	100%
Yohana Astrid Castillo Cañon	1	100%	0	0	0	100%	100%
Maria Alejandra Velazquez Cruz	1	100%	0	0	0	100%	100%
Total general	**5**	**100%**	**0**	**0**	**0**	**100%**	**100%**



Intenciones Asistente Virtual NovHa

Durante el mes de noviembre, se realiza el lanzamiento a producción del Bot NovHa, es por esto que:

Se realizan **330** preguntas en diferentes intenciones, con la finalidad de garantizar la correcta respuesta de acuerdo a la base de conocimiento entregada con anterioridad.

Intenciones Iniciales Base de Conocimiento

Intenciones	Cantidad
Impuesto Predial	80
Impuesto de Vehículos	69
ICA	55
Facilidad de Pago	50
RIT	48
Canales de Atención	28
Total	**330**

¿Qué se realizo?

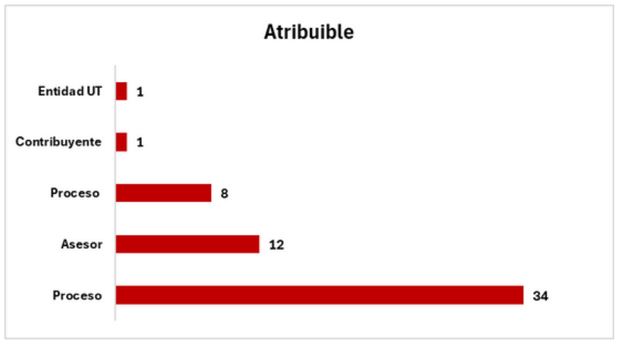
Metodología Ejecutada:

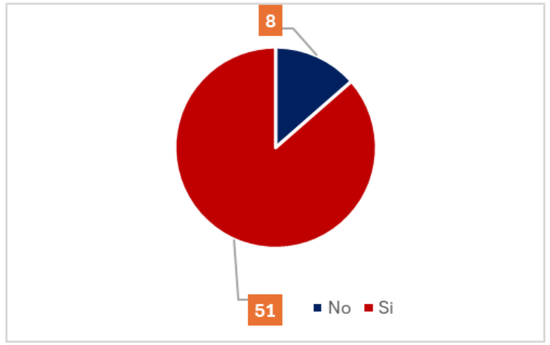
- Se realizan las pruebas iniciales una vez el Bot sale a producción.
- Se envían cortes por medio de correo al cliente de la Secretaria de Hacienda de acuerdo los hallazgos evidencias.
- Se realiza validación por parte de COEM y se realizan nuevas pruebas asegurando la correcta respuesta.

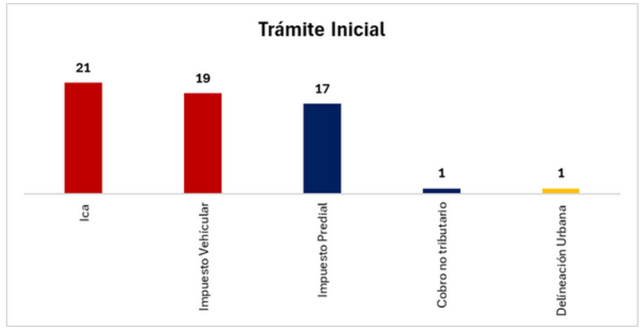


Resarcimiento Noviembre

Cantidad Total	Efectivas	No Efectivas
59	51	8







Contribuyente: Realiza la calificación de la encuesta de manera incorrecta.

Asesor: Acompañamiento y comunicación clara y sencilla al orientar al contribuyente en los diferentes proceso.

Proceso: Emisión de factura por canales alternos y no PBX, inconformidad por no poder realizar algunos tramites por canales virtuales

Voz del Cliente Noviembre

Cantidad Total
31

Durante el mes de noviembre , se llevó a cabo un análisis de la Voz del Cliente. Este proceso tuvo como objetivo principal evaluar y evidenciar la emoción y la experiencia global del contribuyente durante sus interacciones.

Emoción Inicial	Cant.
Agitación	1
Angustia	1
Ansiedad	1
Enojo	2
Frustración	1
Incertidumbre	12
Inquietud	5
Interés	1
Miedo	1
Preocupación	5
Tensión	1
Total general	**31**

Emoción Final	Cant.
Aceptación	10
Angustia	1
Antipatía	1
Decepción	1
Entusiasmo	1
Felicidad	2
Frustración	1
Gratificación	2
Gratitud	1
Incertidumbre	1
Inquietud	1
Resignación	1
Satisfacción	4
Serenidad	1
Tranquilidad	3
Total general	**31**



Voz del cliente explicita:

* Tengo un embargo por hacienda, creo que fue de un parte por colarme en Transmilenio de hace muchísimo que ni si quiera sabía que tenía, deseo pagar y solicitar el levantamiento de embargo

- Quería pedir ayuda porque me llego un correo sobre un pago pendiente del impuesto vehicular de mi automóvil

•* Es que pague el impuesto en línea de mi vehículo KLW 669



PLANES DE ACCIÓN

→ **Campañas internas de sensibilización**: Difusion de mensajes cortos y piezas visuales que recuerdan la importancia de la empatía, el trato cordial y el cumplimiento de los protocolos de atención, reforzando la cultura de servicio.

→ **Mesas de trabajo Intenciones Bot NovHa:**: Ejecución de pruebas y revisiones al bot con el objetivo de identificar y corregir errores en la información proporcionada.

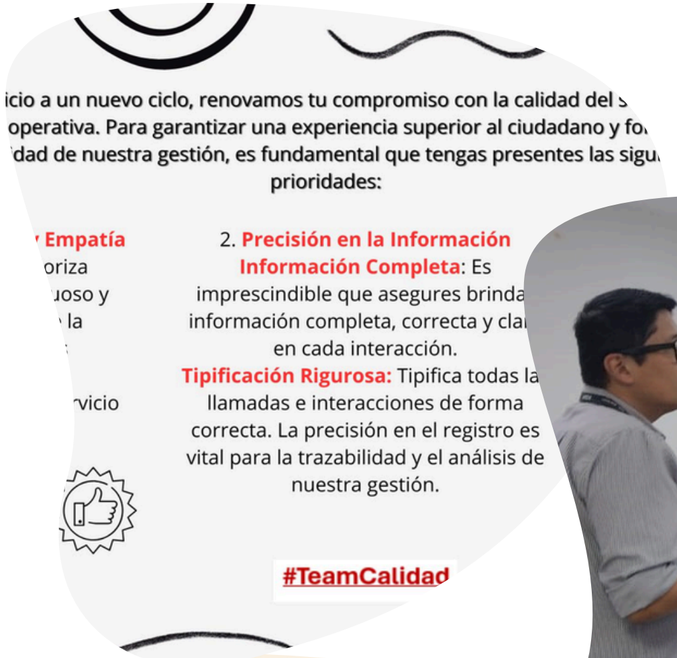
→ **Monitoreo del TMO en canal telefónico:** Escucha activa de llamadas en vivo para medir el Tiempo Medio de Operación (TMO), identificar oportunidades de mejora y reforzar buenas prácticas en la atención telefónica.

→ **Refuerzo en protocolos de registro y clasificación:** Se realizaron sesiones de entrenamiento específicas sobre el uso correcto de la herramienta Ucontact y otros sistemas de registro, asegurando la adecuada clasificación de solicitudes y la trazabilidad de cada gestión.

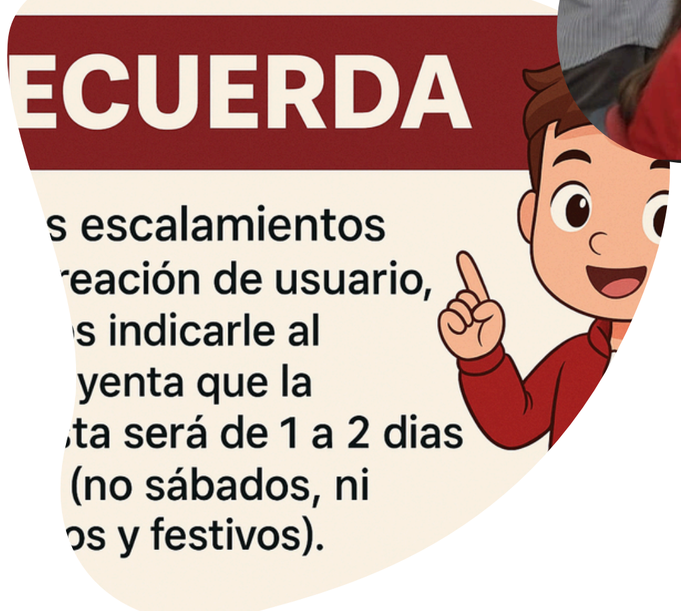
→ **Embajadores de Calidad**

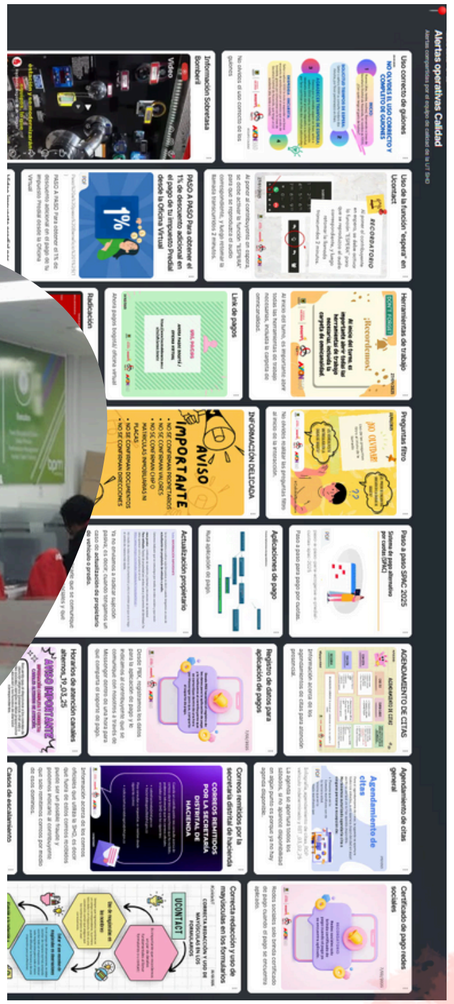
Se seleccionaron agentes con alto desempeño para acompañar a sus compañeros en la aplicación de buenas prácticas, información e impactar de forma positiva y sirviendo como referentes dentro del equipo.

→ **5 Minutos Expres:** Durante este espacio se comparten novedades publicadas en la página de la SHD, así como alertas específicas sobre los aspectos en los que se han identificado fallas desde el área de calidad. El objetivo de esta acción es mantener a los agentes actualizados, reforzar el cumplimiento de los protocolos de atención y generar conciencia inmediata sobre las oportunidades de mejora, asegurando que la información llegue de manera clara, rápida y efectiva.











Monitoreos BackOffice

Durante el mes de noviembre, se realizaron 118 monitoreos para las distintas gestiones del BackOffice teniendo como resultado una nota del 97%. En aquellos casos donde se identificaron errores críticos, se proporcionó retroalimentación acompañada del análisis del caso en conjunto con el agente y se estableció un compromiso por parte del agente para mejorar. Se realizaron auditorias focalizadas al canal de clasificación con el fin de identificar oportunidades de mejora y afianzamiento del proceso por parte de los agentes.

RANKING GENERAL

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	% PRECISIÓN GLOBAL
Jaime Andres Mendoza Lopez	6	0	100%	100%
Tania Melina López Ortiz	6	0	100%	100%
Paula Alejandra Ruiz Fajardo	5	0	100%	100%
Elkin Steven Parra Nariño	5	0	100%	100%
Juan Sebastian Gonzalez	8	0	100%	100%
Franci Juliet Gutiérrez Leaño	6	0	100%	100%
Lina Vanessa Yara Mejía	7	0	100%	100%
Susan Hidalgo Navarro	5	0	100%	100%
Nohemi Zambrano Barreto	5	0	100%	100%
Jose Andres Bocanegra Cervera	4	0	100%	100%
Johan David Calderon Contreras	4	0	100%	100%
Cindy Alexandra Villamarin Arandia	6	0	100%	100%
Laura Marcela Pinzon Sandoval	4	1	75%	75%
Yesika Paola Cortes Osorio	4	0	100%	100%
Nubia Saavedra	6	0	100%	100%
Alfredo Guzman Jaramillo	6	1	83%	83%
Jeimy Rocio López Aguirre	5	0	100%	100%
Letty Echavarria	5	0	100%	100%
Maria Camila Gaona Reyes	5	1	80%	80%
Exeline Pereira Malagon	5	0	100%	100%
Laura Camila Baquero Galofre	6	0	100%	100%
Julio Cesar Jaimes	5	0	100%	100%
TOTAL	118	3	97%	97%

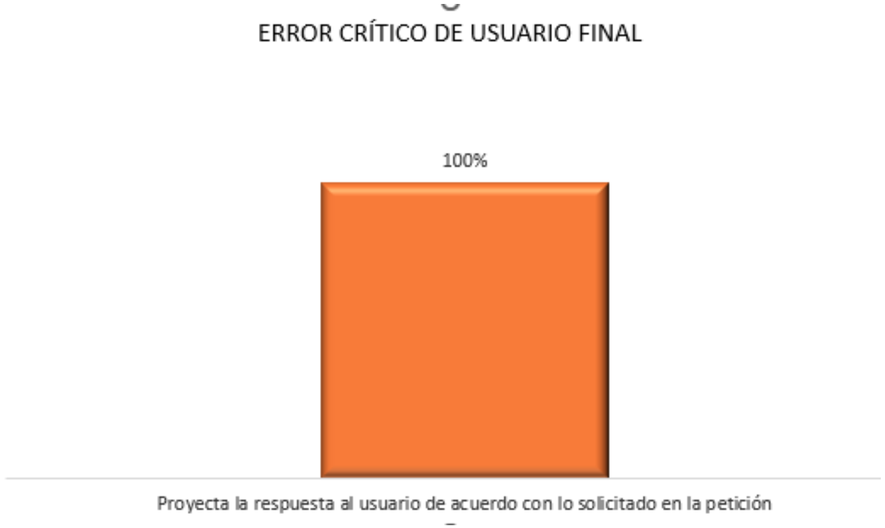


Paretos Error Crítico de Usuario Final

Error crítico de Usuario Final

ECUF
97%

PARETO	ECUF	
ATRIBUTO	**CANTIDAD**	**%**
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	3	100%
TOTAL	**3**	**100%**



Durante el mes de noviembre, se evidenciaron 3 errores de usuario, a los cuales se deben a proyectar la respuesta de acuerdo con la petición, se evidencian casos a los documentos correspondientes a la respuesta enviada con errores de 472 a la entrega. Todos fueron retroalimentados a tiempo y se realizaron los compromisos de mejora, en los casos en que se requería hacer alcance, fue realizado por parte de los agentes que gestionaron la petición y las respuestas fueron reenviadas para el cierre efectivo del caso.



Paretos Error Crítico de Negocio

Durante el mes de Noviembre, no se evidenciaron errores de negocio finalizando el mes con un cumplimiento del 100% para ECN.



Participación de afectación errores críticos asesor vs ítem

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

Ítem	Agente	Cantidad	% Participación
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición.	Laura Marcela Pinzon Sandoval	1	33%
	Alfredo Guzman Jaramillo	1	33%
	Maria Camila Gaona Reyes	1	33%
Total		3	100%



Reincidencia y recurrencia

Canal BackOffice

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



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



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



ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN

HALLAZGOS

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

- Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición.

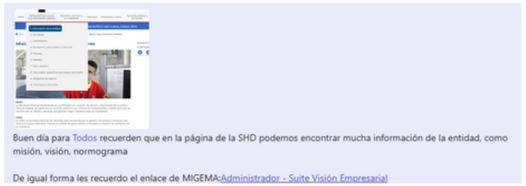
PARETO	ECUF	
ATRIBUTO	CANTIDAD	%
Proyecta la respuesta al usuario de acuerdo con lo solicitado en la petición	3	100%
TOTAL	3	100%

PLANES DE ACCIÓN

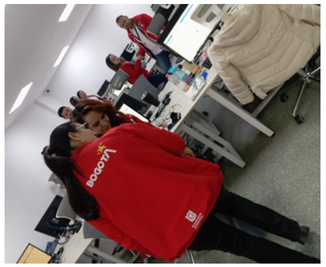
- **Actividad Cuadrados**: se realiza actividad de concentración llamada cuadrados con el fin de hacer pausas que permiten reconectar con el proceso que se realiza día a día.
- **Apoyo en piso:** Se brindó asistencia en tiempo real para resolver dudas y guiar a los asesores a estructurar respuestas.
- **Auditorías focalizadas al equipo :** se realizan auditorías al equipo con el fin de identificar oportunidades de mejora y realizar retroalimentaciones efectivas al proceso.
- **Plan de acción cierre de Operación BackOffice:** se lleva a cabo plan de revisión y distribución de casos pendientes de cierre, con el fin de realizar la entrega del canal por terminación de contrato.

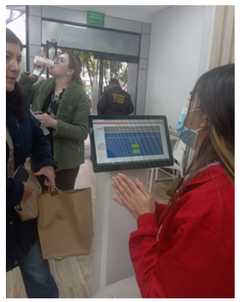
EVIDENCIAS













Monitoreos

Outbound telefónico y escrito cobro Impuesto predial y vehicular

Total monitoreos: **108**

En noviembre se realizaron **108** Monitoreos aleatorios distribuidos así: **93** monitoreos telefónicos aleatorios de canal Outbound con metodología lado a lado, Remoto, y en línea, de igual modo se auditaron **15 PQRS** monitoreadas para el proceso de cobro persuasivo de las campañas de impuesto predial y vehicular.
Los resultados reflejan **100%** de precisión en la identificación de errores críticos del usuario final **(%ECUF)** y **100%** en errores críticos de negocio **(%ECN)**, garantizando altos estándares de calidad, no solo por los resultados, y los indicadores de experiencia, si no también por la ausencia de PQRS direccionadas al canal de cobro telefonico.

AGENTE	CANTIDAD DE MUESTRAS	CANT. ECUF	% ECUF	CANT. ECN	% ECN	% ENC
LAURA YULIETH LEÓN RAMIREZ	3	0	100%	0	100%	97%
ALEX JESUS MARTINEZ ZARABANDA	3	0	100%	0	100%	97%
JUAN CAMILO TINJACA PEREIRA	3	0	100%	0	100%	97%
LEIDY PATRICIA YATE	3	0	100%	0	100%	97%
LISARDO LUIS BOSSA CANTILLO	3	0	100%	0	100%	97%
LUNA CLEVES DUARTE	3	0	100%	0	100%	97%
DEIBY ASCENETH VARGAS CASTELBLANCO	3	0	100%	0	100%	100%
DIANA CAROLINA PLAZAS MARTINEZ	3	0	100%	0	100%	100%
DIANA JANETH DURAN LEON	3	0	100%	0	100%	100%
DIANA MARCELA BAÑOS NOVOA	3	0	100%	0	100%	100%
DIEGO ALESSANDRO MORENO GORDILLO	3	0	100%	0	100%	100%
EIMIS CASTILLO ROMERO	3	0	100%	0	100%	100%
GUSTAVO ADOLFO OCANDO SANDREA	3	0	100%	0	100%	100%
JENNY PAOLA ACERO SILVA	3	0	100%	0	100%	100%
JOHANNA PUENTES LOPEZ	3	0	100%	0	100%	100%
JORGE LEONARDO SANCHEZ GARZON	3	0	100%	0	100%	100%
JUAN DAVID RINCON DIAZ	3	0	100%	0	100%	100%
JUAN ESTEBAN PARRA CARREÑO	3	0	100%	0	100%	100%
JULIAN DAVID LEIVA SANCHEZ	3	0	100%	0	100%	100%
LADY JOHANNA CANTOR	3	0	100%	0	100%	100%
LAURA SOFIA SORIANO PARRA	3	0	100%	0	100%	100%
LAURA VALENTINA COSTA MEJIA	3	0	100%	0	100%	100%
LEONOR SIERRA VILLALBA	3	0	100%	0	100%	100%
LINA MARIA SALCEDO CASTILLO	3	0	100%	0	100%	100%
LUZ ADRIANA RODRIGUEZ ACOSTA	3	0	100%	0	100%	100%
MAICOL STIVEN BUITRAGO VANEGAS	3	0	100%	0	100%	100%
MARIA CAMILA RAMIREZ MELO	3	0	100%	0	100%	100%
MARIANA TORO BAZA	3	0	100%	0	100%	100%
NATALI ALEJANDRA JIMENEZ MORALES	3	0	100%	0	100%	100%
NICOL ANDREA PEÑA CHAVARRIA	3	0	100%	0	100%	100%
PAOLA ANDREA DAZA	3	0	100%	0	100%	100%
PILAR CONSUELO CUADRADO RAMOS	3	0	100%	0	100%	100%
SARA VALENTINA VANEGAS TORRES	3	0	100%	0	100%	100%
STIVEN ALBERTO VERA AYALA	3	0	100%	0	100%	100%
VIVIAN NATALIA GONZALEZ VALENCIA	3	0	100%	0	100%	100%
YARIS VERONICA GARCÍA VARGAS	3	0	100%	0	100%	100%
TOTAL	108	0	100%	0	100%	99%



Resultados Canal telefónico Cobro

Error Crítico de Negocio

En Noviembre No se presentaron afectaciones de calidad en referencia a los errores críticos de negocio para la campaña de cobro de impuesto predial y vehicular.

Error Crítico de Usuario Negocio

En Noviembre No se presentaron afectaciones de calidad en referencia a los errores críticos de negocio para la campaña de cobro de impuesto predial y vehicular.

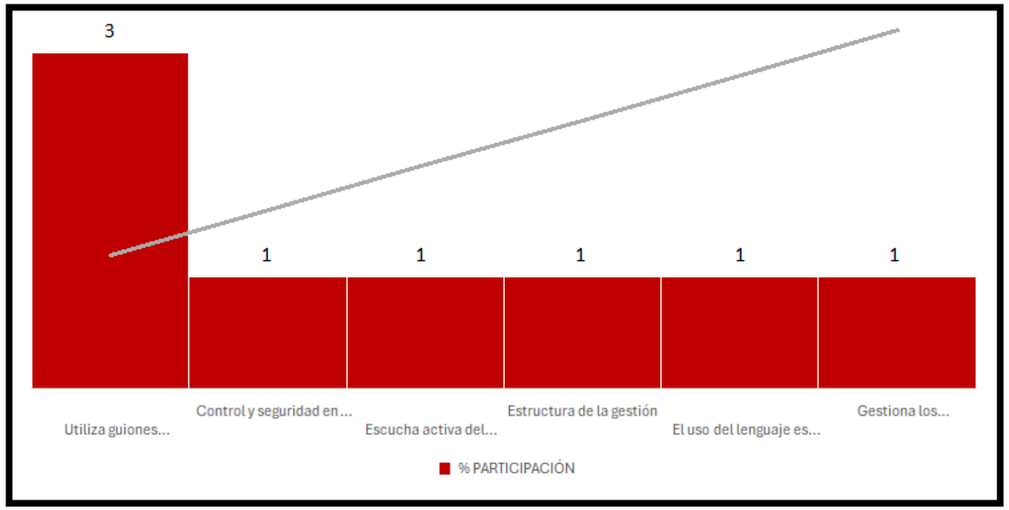


Paretos Canal telefónico Cobro

Error No Crítico

En relación a las auditorías realizadas en el mes de noviembre se identificaron 8 afectaciones correspondientes a error no crítico, distribuidas así:

PARETO ENC			
ATRIBUTO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN	PARETO
Utiliza guiones establecidos	3	38%	38%
Control y seguridad en el manejo de la llamada	1	13%	50%
Escucha activa del contribuyente	1	13%	63%
Estructura de la gestión	1	13%	75%
El uso del lenguaje es adecuado y evita emitir ruidos inadecuados	1	13%	88%
Gestiona los requerimientos con calidad y tiempo óptimo.	1	13%	100%





PLAN DE ACCIÓN

Pre - turnos: Se realizaron dos pre - turnos, reforzando los hallazgos encontrados en las precisiones de error crítico y no crítico, incluyendo en dos de ellos dos capacitaciones referentes al manejo de aplicativos de consulta de la SHD.

Pieza Gráfica : Se diseñó en compañía de SDH el nuevo guión de cobro, de igual modo se realizaron 36 Impresiones y se entregaron a cada uno de los agentes de cobro de impuesto predial y vehicular.

Toma Operativa: Se realizaron siete (7) tomas operativas, una por semana realizando validaciones de aplicativos, apoyo en piso y auditoria lado a lado.

Capacitaciones: Se realizaron 3 sesiones de capacitación referentes a refuerzo de conceptos y criterios de ICA y ReteICA, de igual modo referente a la definición y principales características del impuesto de Delineación Urbana y se realizó una capacitación mas un taller de entrenamiento en atención de PQRS , Patrimonio autonomo y cobro tributario.

Retroalimentaciones: Se realizó el cierre de ciclo de las tres retroalimentaciones de error critico del mes inmediatamente anterior. de igual modo se realizó retroalimentación inmediata a los agentes que presentaron afectación en cuanto los errores no críticos.

Pausas activas: Se realizaron ejercicios de estiramiento, movimientos articulares, ejercicios de movilidad y respiración profunda, con ayuda de elementos auxiliares como pelotas antiestrés y bandas elásticas.



EVIDENCIAS

BOGOTÁ

ACTA PRETURNO

Bogotá D.C., 06 de noviembre de 2025

De las 07:30 am a las 07:45 am

LUGAR: CC MALL PLAZA PISO 6

ENCARGADO: LIDER DE CALIDAD ANDRES ALDANA

ORDEN DEL DIA: RESULTADOS CALIDAD OCTUBRE

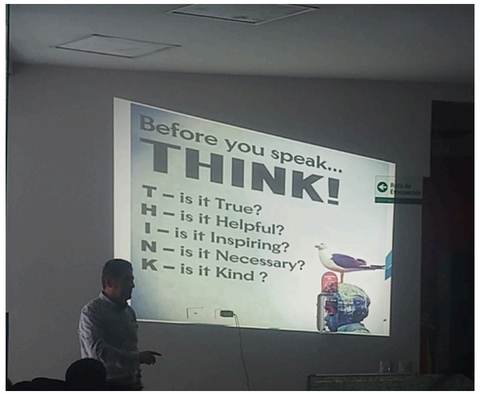
1	Presentación Ranking Calidad Emitida Octubre
2	Presentación precisión de error crítico de negocio.
3	Presentación precisión de error no crítico.

DESARROLLO

1. **Presentación Ranking Calidad Emitida Octubre.** En octubre se realizaron 200 Monitoreos aleatorios distribuidos así: 149 monitoreos telefónicos aleatorios de canal Outbound con metodología lado a lado, Remoto, y en línea, de igual modo se auditaron 11 videollamadas y 40 PQRS monitoreadas para el proceso de cobro persuasivo de las campañas de impuesto predial y vehicular., no se evidenciaron oportunidades en cuanto a precisiones de usuario final.
2. **Presentación Precisión de error crítico de negocio:** 98% en errores críticos de negocio (%ECN), no obstante, lo anterior y aunque se presentaron oportunidades de mejora en esta precisión se sigue evidenciando un desempeño sólido en esta indicador.
3. **Presentación Precisión de error No crítico:** Los resultados reflejan 98% de precisión en la identificación de errores no críticos.

Novedades Juan esteban parra Carreño.





BOGOTÁ

ACTA PRETURNO

Bogotá D.C., 14 de noviembre de 2025

De las 07:30 am a las 07:45 am

LUGAR: CC MALL PLAZA PISO 6

ENCARGADO: LIDER DE CALIDAD ANDRES ALDANA

ORDEN DEL DIA: PRETURNO – ESTANDO A CARGO DE SU VIDA

1	Presentación seminario Fénix – Modulo 5
2	Foro – seminario Fénix – Modulo 5
3	Lectura "La culpa es de la Vaca"
4	Recomendaciones Operativas

DESARROLLO

1. **Presentación seminario Fénix – Modulo 5:**

Se comparte el enlace para visualizar la presentación referente al Modulo 5 "Estando a cargo de su vida" que hace parte del Seminario Fénix del orador motivacional y escritor de desarrollo personal canadiense Bryan Tracy

1. **Foro – seminario Fénix – Modulo 5:**

Se realiza foro referente al resumen del video, lo que el autor quería transmitir y lo que entendieron los participantes, criterios más importantes como también los comentarios positivos y las objeciones referentes al video expuesto.

1. **Lectura "La culpa es de la Vaca":**

Se realiza lectura del capítulo "La culpa es de la Vaca" del mismo libro, resaltando el mensaje principal como reflexión sobre los valores que día a día vamos forjando en favor de un nuevo humanismo

1. **Recomendaciones Operativas:**

Se Recordaron los principales Tips de gestión, como es el tema de las llegadas a tiempo, el protocolo de vestuario y las normas básicas de convivencia laboral

Novedades: JULIAN DAVID LEIVA SANCHEZ, MARIA CAMILA RAMIREZ MELO, DIANA CAROLINA PLAZAS MARTINEZ

BOGOTÁ

GENTE	FIRMA
JUAN DAVID RINCON DIAZ	
LAURA YULIETH LEÓN RAMIREZ	
LUNA CLEVES DUARTE	
LEONOR SIERRA VILLALBA	
LISARDO LUIS BOSSA CANTILLO	
DIANA MARCELA BAÑOS NOVOA	
LAURA VALENTINA COSTA MEJIA	
JUAN CAMILO TINJACA PEREIRA	
ALEX JESUS MARTINEZ ZARABANDA	
DEIBY VARGAS CASTELBLANCO	
VIVIAN NATALIA GONZALEZ VALENCIA	
JULIAN DAVID LEIVA SANCHEZ	
STIVEN ALBERTO VERA AYALA	
MARIA CAMILA RAMIREZ MELO	
MAICOL STIVEN BUITRAGO VANEGAS	
LADY JOHANNA CANTOR	
DIANA CAROLINA PLAZAS MARTINEZ	
LEIDY PATRICIA YATE	
EIMIS CASTILLO ROMERO	
NICOL ANDREA PEÑA CHAVARRIA	
YARIS VERONICA GARCIA VARGAS	
PILAR CONSUELO CUADRADO RAMOS	
LUZ ADRIANA RODRIGUEZ ACOSTA	
GUSTAVO ADOLFO OCANDO SANDREA	
JOHANNA PUENTES LOPEZ	
LAURA SOFIA SORIANO PARRA	
DIEGO ALESSANDRO MORENO	
JORGE LEONARDO SANCHEZ GARZON	
SARA VALENTINA VANEGAS TORRES	
LINA MARIA SALCEDO CASTILLO	
JENNY PAOLA ACERO SILVA	
PAOLA ANDREA DAZA	
DIANA JANETH DURAN LEON	
JUAN ESTEBAN PARRA CARREÑO	
NATALI ALEJANDRA JIMENEZ MORALES	
MARIANA TORO BAZA	
JORGE GONZALEZ	
ANA YAZMIN PEDRAZA	
ANDRES ALDANA	





BOGOTÁ

AGENTE	FIRMA
JUAN DAVID RINCON DIAZ	
LAURA YULIETH LEÓN RAMIREZ	
LUNA CLEVES DUARTE	
LEONOR SIERRA VILLALBA	
LISARDO LUIS BOSSA CANTILLO	
DIANA MARCELA BAÑOS NOVOA	
LAURA VALENTINA COSTA MEJIA	
JUAN CAMILO TINJACA PEREIRA	
ALEX JESUS MARTINEZ ZARABANDA	
DEIBY VARGAS CASTELBLANCO	
VIVIAN NATALIA GONZALEZ VALENCIA	
JULIAN DAVID LEIVA SANCHEZ	
STIVEN ALBERTO VERA AYALA	
MARIA CAMILA RAMIREZ MELO	
MAICOL STIVEN BUITRAGO VANEGAS	
LADY JOHANNA CANTOR	
DIANA CAROLINA PLAZAS MARTINEZ	
LEIDY PATRICIA YATE	
EIMIS CASTILLO ROMERO	
NICOL ANDREA PEÑA CHAVARRIA	
YARIS VERONICA GARCIA VARGAS	
PILAR CONSUELO CUADRADO RAMOS	
LUZ ADRIANA RODRIGUEZ ACOSTA	
GUSTAVO ADOLFO OCANDO SANDREA	
JOHANNA PUENTES LOPEZ	
LAURA SOFIA SORIANO PARRA	
DIEGO ALESSANDRO MORENO	
JORGE LEONARDO SANCHEZ GARZON	
SARA VALENTINA VANEGAS TORRES	
LINA MARIA SALCEDO CASTILLO	
JENNY PAOLA ACERO SILVA	
PAOLA ANDREA DAZA	
DIANA JANETH DURAN LEON	
JUAN ESTEBAN PARRA CARREÑO	
NATALI ALEJANDRA JIMENEZ MORALES	
MARIANA TORO BAZA	
JORGE GONZALEZ	
ANA YAZMIN PEDRAZA	
ANDRES ALDANA	

Gracias

UT AXON BPM - 2024
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

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

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

CONTRATO Nº 241031

MODIFICACIÓN No. 001

I. DATOS DEL CONTRATO

Área de origen	SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO
Contratista	UT AXON BPM 2024
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.
Fecha de suscripción	27/11/2024

	Fecha de inicio	**Plazo**	**Fecha terminación**	**Valor**
Contrato Inicial	04/12/2024	9 Mes(es)	04/09/2025	26.310.209.000
Total, con modificaciones y/o suspensiones anteriores		9 Mes(es)	04/09/2025	26.310.209.000

II. DATOS DE LA ACTUAL MODIFICACIÓN

Tipo de modificación **Adición** X **Prórroga** X **Otrosí** X

Valor Adición	NUEVE MIL UN MILLON QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS MONEDA CORRIENTE ($9.001.564.998)
CDP(s) No.	576
Código(s) presupuestal(es)	O21202020080383117 , O232020200883117

Prórroga Plazo Adicional:	2 Mes(es) 10 Día(s)

III. ESTIPULACIONES CONTRACTUALES MODIFICADAS

Número	Título	Texto
2	VALOR	De acuerdo con la solicitud realizada por el supervisor del contrato y aceptación del contratista, se modifica la estipulación contractual Número 2, la cual quedará de la siguiente manera: 2) VALOR: El valor del presente contrato será de TREINTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS ONCE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($35.311.773.998) Incluido el impuesto al valor agregado I.V.A. cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, incluidos costos directo e indirectos.
4	PLAZO DE EJECUCIÓN	Por solicitud del supervisor y aceptación del contratista, se procede a modificar la estipulación No. 4 PLAZO DE EJECUCION. El plazo de ejecución será de 11 Meses y 10 días y/o hasta agotar recursos, lo primer que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal.
1	ANEXO TECNICO	De acuerdo con la solicitud realizada por el supervisor del contrato y aceptación del contratista, se incluye en el anexo técnico ANS, envío de programas por Mensajería Mailing certificada y/o autenticada, Mensajería Telefónica, Mensajería Mailing o Whatssap y nuevos perfiles modalidad home office.

IV. ESTIPULACIONES ADICIONALES

1. GARANTÍAS: El contratista deberá ampliar la vigencia y monto de los amparos de la garantía única y de la póliza de responsabilidad civil extracontractual, de conformidad con lo pactado en la presente modificación, y presentar en debida forma dicho documento, en la Subdirección de Asuntos Contractuales dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción de la misma, con el fin de evitar el inicio de procesos sancionatorios por presunto incumplimiento de esta obligación contractual. 2. El contratista se obliga a pagar todos los impuestos, tasas y contribuciones que se deriven de la suscripción de la presente modificación. 3. La presente modificación no genera costos adicionales para la Entidad. por tanto, se mantienen los valores inicialmente ofertados. 4. CLAUSULAS NO MODIFICADAS: Las cláusulas y condiciones del contrato principal, no modificadas por este documento permanecen vigentes y son de obligatorio cumplimiento

MOTIVO Y JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN

Motivo de la modificación solicitada:

La Secretaría Distrital de Hacienda requiere una adición, prórroga y otrosí para el contrato 241031, con el fin de adelantar las acciones propias a ejecutar para 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

orientadas a la atención de la ciudadanía, así como dar continuidad a los servicios de la entidad durante el periodo de septiembre 5 del 2025 a noviembre 15 del 2025.

Este proyecto forma parte de la Actividad 2. Efectuar acciones para controlar el cumplimiento de las obligaciones de los responsables de impuestos distritales, del Proyecto de Inversión 7986 "Mejoramiento de los Ingresos Tributarios en Bogotá", contribuyendo al logro de las Metas Estratégicas del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, particularmente las relacionadas con la reducción de los índices de evasión en los impuestos Predial, Vehículos e ICA.

Durante la ejecución del contrato se ha evidenciado un incremento sostenido en la demanda de servicios por parte de la ciudadanía, tanto en los diferentes canales de atención. En particular, los Centros de Experiencia han registrado un aumento en la afluencia de usuarios que requieren atención especializada, lo cual ha exigido una mayor capacidad operativa y de personal. De igual forma, los canales no presenciales — como la atención telefónica, el chat en línea y los servicios digitales— han experimentado un crecimiento en su uso, impulsado por la necesidad de acceso ágil, seguro y eficiente a los servicios tributarios y financieros del Distrito

Por lo anterior, se hace indispensable garantizar la continuidad en la operación del servicio, con el fin de evitar interrupciones en la atención tributaria que podrían generar afectaciones tanto en la percepción de la ciudadanía sobre la eficiencia institucional, como en el cumplimiento de las metas de recaudo del Distrito. La interrupción de estos servicios podría traducirse en retrasos en los procesos de recaudo, disminución en la satisfacción ciudadana y pérdida de confianza en los canales oficiales de atención.

La continuidad en la prestación de los servicios de atención presencial por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) se encuentra respaldada por el marco normativo vigente, tanto a nivel nacional como distrital, el cual establece la obligación de garantizar servicios públicos eficientes, accesibles y permanentes. A continuación, se detallan las principales normas aplicables:

*Plan de Desarrollo Distrital 2024–2027, este prioriza la modernización institucional, la transformación digital y la mejora continua en la atención ciudadana, lo cual implica mantener operativos los canales presenciales como parte del compromiso institucional con la ciudadanía y la eficiencia fiscal.

*El artículo 209 de la Constitución Política señala que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

*Conforme con lo anteriormente expuesto, la Secretaría Distrital de Hacienda en cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 17, 22, 24, 25 y 27 del Decreto 601 de 2014, según las cuales corresponde a la Dirección de Impuestos de Bogotá, dirigir y controlar los procesos administrativos de “…recaudo, determinación, liquidación… y servicio al contribuyente…”, requiere dar continuidad al modelo de servicio de atención de la SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales en torno a la realidad tributaria.

Por lo tanto, se considera técnicamente indispensable mantener la operación sin interrupciones, garantizando la disponibilidad permanente de los canales de atención y la capacidad de respuesta institucional frente a la creciente demanda ciudadana.

La continuidad en la prestación de los servicios de atención presencial de la Secretaría Distrital de Hacienda no solo responde a una necesidad operativa, sino que constituye un componente esencial para garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, calidad y oportunidad en la gestión pública. Estos servicios representan un canal fundamental de interacción entre la administración y la ciudadanía, especialmente para poblaciones que requieren acompañamiento personalizado o que presentan barreras de acceso a medios digitales.

-En cumplimiento a lo establecido por el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la función administrativa de las entidades del Estado como la Secretaria Distrital de Hacienda, está se encuentra al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

La Secretaría Distrital de Hacienda es la encargada de garantizar los recursos financieros y económicos necesarios para financiar los planes y programas del Plan de Desarrollo, los cuales buscan el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad como se describe en la visión de la SHD - “En 2030, la Secretaría Distrital de Hacienda será reconocida por su gestión innovadora y eficiente, que afianza la cultura tributaria, impulsa la calidad del gasto público y fortalece la relación de confianza con el ciudadano.” Por otra parte, en relación con sus objetivos 2024 – 2027 específicamente el de orientación al ciudadano se busca “transformar el relacionamiento con el ciudadano en una experiencia satisfactoria de servicio”

Es así como la visión y objetivos proveen elementos que sirven para establecer el enfoque de experiencia que requiere la SHD, en relación con el recaudo de los tributos, así mismo buscar incrementar los niveles de satisfacción de la atención en cada interacción con los mismos, lo que impactaría benéficamente en prácticas culturales de respeto y pago oportuno de los impuestos distritales.

En concordancia con los fines del estado, el documento CONPES No. 3649 del 15 de marzo 2010 en donde se establece lineamientos generales y el alcance de la “Política Nacional de Servicio al Ciudadano.”, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación dirigidas al apoyo de las actividades que se desarrollan en las entidades de Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares para aumentar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

Así, en pro del cumplimiento de los objetivos y políticas estatales se ha implementado una infraestructura de atención al ciudadano desde dos puntos de atención llamados Centros de Experiencia, en los que se tienen procesos, operaciones y tecnología, con el fin de facilitar los trámites de los ciudadanos y el acceso a la entidad por los diferentes canales de atención, siendo los principales: Presencial, Virtual, Telefónico y Back Office, estos servicios son monitoreados permanentemente para cumplir con los lineamientos y políticas implementadas por la Secretaria Distrital de Hacienda.

Bajo el contrato 241031 se creó el modelo de apoyo a la atención, que tiene como objeto “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”, a través del cual se establecieron las características y funciones y mediante el cual la Secretaria Distrital de Hacienda, provee y permite atender a los contribuyentes y ciudadanos que requieran resolver inquietudes y/o tramitar peticiones y solicitudes relacionadas con todos los temas tributarios.

El proveedor, ofrece los servicios en los Centros de experiencia, así como brinda la información correspondiente del portafolio de trámites y servicios de Hacienda, a través de los diferentes canales, para la gestión de las PQRSD recibidas por medio de CRM y Bogotá te Escucha y demás que requiera la entidad para satisfacer la demanda ciudadana, estrategias que dan paso a un apropiado relacionamiento con el ciudadano.

Por otra parte, a través de las dependencias de la Dirección Distrital de Cobro, se gestiona el proceso de recuperación de las deudas tanto tributarias como no tributarias en Bogotá, esto implica encargarse de los procedimientos administrativos de cobro, definir y aplicar políticas para facilitar el pago, ya sea de manera voluntaria o mediante acciones coactivas, y mantener actualizada la cartera a través de la depuración o saneamiento de las deudas.

Lo anterior implica que producto de las gestiones administrativas como la remisión de invitaciones al pago mediante mensajes de WhatsApp, email, llamadas, o la expedición de los actos administrativos como mandamientos de pago, ordenes de ejecución, aprobación de facilidades de pago, embargos entre otras, se reciban y deban atender trámites y derechos de petición de los contribuyentes, asegurando que se respeten las normas y los procedimientos internos para que todas las radicaciones recibidas sean gestionadas. Esto es fundamental para fortalecer la confianza de los contribuyentes en la Entidad, ya que los trámites y los derechos de petición son el mecanismo que les permite resolver sus procesos y dudas en periodos de tiempo cortos.

En las dependencias de la Dirección Distrital de Cobro con corte al 16 de marzo de 2025 se tenían pendientes de gestión alrededor de 21.099 radicaciones recibidos hasta diciembre de 2024 y sin procesamiento 11.016 radicaciones recibidas en 2025, por lo que se hace necesario buscar mecanismos que permitan disminuir los inventarios de radicaciones, pues estas continúan recibiéndose de manera constante, producto de los trámites derivados de las gestiones de cobro que corresponde ejecutar en la vigencia de 2025 en cumplimiento del plan operativo establecido; con corte al 02 de junio de 2025, se tienen 20.274 radicaciones por gestionar en la Dirección Distrital de Cobro, lo que genera un mayor plazo de espera de la respuesta al ciudadano.

El crecimiento sostenido en la cantidad y complejidad de las solicitudes ciudadanas ha generado un volumen operativo que en este momento supera la capacidad instalada del equipo de planta en la Dirección Distrital de Cobro, lo que pone en riesgo el cumplimiento de los términos legales para la respuesta, la calidad de la atención, y la percepción de satisfacción ciudadana.

De otra parte, hasta el 20 de junio de 2025, la Dirección Distrital de Cobro ha recibido más de 31.195 radicaciones. De esas, aproximadamente el 20%, es decir, cerca de 6.200 radicaciones, corresponden a solicitudes que son de fácil resolución, lo que se establece después de revisar y analizar cada radicación.

Estas solicitudes se clasifican en diferentes categorías, como peticiones de aplicación de pagos, información general sobre facilidades de pago, oficios para retirar el reporte en el Boletín de Deudores Morosos del Estado, entrega de estados de cuenta, remisión de recibos para el pago, peticiones incompletas o presentadas por personas que no acreditan su calidad para actuar ante la administración tributaria, tipologías que pueden ser atendidas y respondidas rápidamente, ya que, tras el análisis correspondiente, se pueden elaborar respuestas personalizadas o masivas, facilitando así la atención.

Las citadas tipologías pueden definirse como respuesta exprés, conviene citar que, en virtud del derecho fundamental de petición (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia), la entidad tiene el deber de responder en forma oportuna, clara y de fondo todas las solicitudes presentadas por los contribuyentes, conforme a los términos legales establecidos y para asegurar este cumplimiento le es posible establecer mecanismos eficientes para la atención a los ciudadanos incluido el trámite o resolución de los derechos de petición.

Con base en lo anterior, observamos que el actual contrato, suscrito para 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, dispone “Proveer el personal especializado, para apoyar la operación y procesos de respuesta de PQRS desde el BackOffice”, en consecuencia, hasta tanto se logre el nombramiento del personal faltante, se evidencia la necesidad de seguir contar con el apoyo para la Dirección Distrital de Cobro en la gestión y respuesta escrita de los derechos de petición, especialmente aquellas identificadas como expresas (de resolución rápida), mediante una operación sistemática desde el BackOffice.

El servicio requerido incluye:

•,,Tipificación y verificación de solicitudes.

•,,Proyección de respuestas escritas individuales y masivas.

•,,Escalamiento de casos complejos a áreas competentes.

•,,Registro y envío de respuestas a través de los sistemas institucionales (CRM-SAP).

•,,Provisión de infraestructura tecnológica y humana necesaria para su operación autónoma.

La contratación de este servicio, se justifica con base en el principio de eficiencia de la contratación pública, ya que busca garantizar una atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los contribuyentes aumentando el recaudo y optimizando los recurso. Su implementación permite optimizar los recursos disponibles al brindar apoyo en las actividades operativas, estandarizando los procesos de gestión. Además, esta estrategia ha sido diseñada previamente para asegurar una atención adecuada de las radicaciones, lo que se traduce en una mejora en los tiempos de respuesta y en la eficiencia operativa de la Dirección Distrital de Cobro. Gracias a ello, las diferentes dependencias y sus funcionarios podrán concentrarse en sus tareas misionales y avanzar en el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos para el año 2025.

Adicionalmente, la Dirección Distrital de Cobro, consciente del reto que representa la recuperación de la cartera morosa en Bogotá, considera fundamental fortalecer sus capacidades operativas a través de recursos de inversión. Al cierre del 31 de diciembre de 2024, esta cartera supera los 4 millones de obligaciones tributarias,

que suman cerca de $12,2 billones de pesos, adeudados por más de 1,1 millones de ciudadanos y empresas que tienen pendiente el pago de sus impuestos distritales correspondientes a la vigencia 2024 y años anteriores.

Con una meta de recaudo por gestión de cobro de $1,4 billones para el año 2025, se vuelve indispensable implementar acciones de cobro persuasivo con enfoques focalizados, que permitan acercarse a quienes tienen deudas con el Distrito, facilitando el cumplimiento voluntario de sus obligaciones y, al mismo tiempo, fortaleciendo las finanzas públicas de la ciudad.

Es importante resaltar que la Secretaría Distrital de Hacienda cuenta con el respaldo legal para contratar servicios especializados que apoyen las gestiones de cobro, como lo señala el Artículo 161 del Decreto-Ley 1421 de 1993 que otorga la facultad de celebrar contratos, incluso con entidades privadas, para llevar a cabo el cobro de deudas fiscales, así:

“Atribuciones de la Administración Tributaria. Corresponde a la Administración Tributaria la gestión, recaudación, fiscalización, determinación, discusión devolución y cobro de los tributos distritales.

(…)

La Administración Distrital podrá celebrar contratos de fiducia, encargo fiduciario y otros de naturaleza comparable, que tengan por objeto el cobro de las deudas fiscales.

Dichos convenios se celebrarán con entidades públicas o privadas autorizadas para efectuar esta clase de operaciones. (…)” (negrilla fuera de texto)

De otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 834 de 2018 <(>,<)> la Dirección Distrital de Cobro es la dependencia encargada de liderar el proceso de recuperación de las deudas tributarias dentro de la Secretaría Distrital de Hacienda. Entre sus funciones se encuentran la dirección, orientación y control de los procesos de cobro, la depuración de cartera, el diseño de estrategias de recaudo especializadas y la formulación de programas de gestión y recuperación de cartera, para cumplir con los objetivos institucionales trazados por la Entidad que apuntan al cumplimiento del plan de desarrollo distrital.

En ese contexto, la Dirección Distrital de Cobro debe afrontar este desafío con un enfoque estratégico que le permita responder a las exigencias operativas, optimizando los recursos disponibles y fortaleciendo los mecanismos de gestión para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales de recaudo.

Actualmente, el contrato No. 241031 presta servicios especializados en canales de atención al ciudadano, incluyendo la operación de puntos presenciales y no presenciales, gestión de PQRS y provisión de personal para tareas de servicio al contribuyente, por ello, se propone la adición al contrato vigente, con el objetivo de integrar actividades orientadas a la recuperación de la cartera prejurídica o de aquella que se encuentra en espera del inicio del cobro coactivo.
Hay que decir que, al cierre del 31 de diciembre de 2024, la Dirección Distrital de Cobro tiene certificada una cartera gestionable de $9,7 billones, distribuida principalmente en deudas por impuesto predial unificado (63,14%), seguido de Industria y Comercio (21,23%), vehículos (10,83%), RETEICA (2,30%) y otros tributos

(4,8%). Este universo de cartera está compuesto por una amplia y diversa población de contribuyentes. No todos quienes presentan mora frente a sus obligaciones tributarias lo hacen por las mismas razones: algunos desconocen que tienen una deuda, otros atraviesan situaciones económicas difíciles, y hay quienes, pese a contar con capacidad de pago, no han cumplido con sus obligaciones.

En este contexto, las acciones focalizadas de cobro se convierten en una herramienta clave, para identificar las particularidades de los contribuyentes y diseñar estrategias diferenciadas de intervención, orientadas a aumentar la efectividad del proceso de recuperación de las deudas. De esta manera, es posible dirigir los esfuerzos hacia los segmentos con mayor probabilidad de pago, concentrando los recursos institucionales allí donde se puede generar mayor impacto en el recaudo.

En ese sentido, del total de la cartera que para este año estamos enfocados en gestionar mediante acciones de recordación obligaciones sin riesgo inminente de prescripción, sobre saldos en mora generados en las vigencias de años más reciente (2023, 2022 y 2021) a través de estrategias masivas de gestión, incrementando la percepción de riesgo a través de acciones de impacto y su efectiva difusión en medios, y promoviendo gestiones de cobro diferenciales a diferentes gremios, entre ellos Delegaturas Financieras (Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera), grandes deudas, grandes deudores, universidades, constructoras, entre otros; en esa población la Dirección Distrital de Cobro tiene más de 11 mil contribuyentes con deudas de impuesto de industria y comercio con un saldo de más de $300 mil millones, más de 3.000 sujetos en los grupos de interés con un saldo cercano a $1,2 billones.

Debe señalarse que, la gestión administrativa de cobro se considera un medio y no un resultado porque su propósito principal es facilitar y promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias a través de acciones planificadas y controladas, en línea con los principios de legalidad, eficiencia y equidad establecidos en la normativa, por lo que el éxito en esta gestión se mide en función de la correcta ejecución de los planes y programas, no solo en los resultados obtenidos, entendiendo que el resultado final dependerá de la colaboración y responsabilidad de los contribuyentes.

Por lo anterior sobre el segmento de cartera enunciado se requiere la implementación de campañas de gestión persuasiva a través de canales masivos y focalizados como llamadas telefónicas, correos electrónicos y WhatsApp, con el fin de contactar a los contribuyentes, informarles sobre su situación y brindar alternativas de normalización voluntaria de sus obligaciones y que eviten el proceso coactivo.
Además, la adición contempla el seguimiento y respuesta a las solicitudes (PQRS) que surjan en el marco de estas gestiones, asegurando la trazabilidad del trámite, la calidad de la atención y la sistematización de los resultados obtenidos. La información derivada de estas acciones —como bases de datos actualizadas de contactabilidad, caracterización de la población intervenida y soportes documentales de interacción— se convertirá en insumo clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos internos de la Dirección Distrital de Cobro.

Por lo tanto, se justifica plenamente la adición al contrato actual, bajo el marco legal vigente y con base en las necesidades estratégicas y operativas de la entidad, que requieren servicios complementarios especializados

para alcanzar las metas de recaudo fijadas para el año 2025 por gestión de cobro, resaltando que, al ser más efectivos en el contacto y seguimiento de los contribuyentes, se envía un mensaje claro de que la administración hace control, acompaña y actúa.

Con el fin de fortalecer la ejecución del modelo de servicio de la Secretaría de Hacienda Distrital (SHD) y garantizar una atención integral, eficiente y centrada en el ciudadano, se solicita la inclusión de los siguientes elementos en el anexo técnico del contrato de prestación de servicios especializados:

Minutos de Salida (Templates WhatsApp)

La entidad requiere contar con servicio Mensajes de Salida (a través de WhatsApp) el cual tiene como propósito mejorar la comunicación con los contribuyentes, facilitando el envío de información por medio de templetes, mensajes estructurados a sus dispositivos móviles.

Horas de Desarrollo Tecnológico: Se requiere la asignación de horas de desarrollo para la mejora continua de las soluciones tecnológicas que soportan los canales de atención.

Las horas de desarrollo son necesarias para ajustar, actualizar y optimizar las soluciones tecnológicas conforme surgen nuevas necesidades en los diferentes canales de atención, lo que implica el mejoramiento de los servicios tecnológicos de cara al ciudadano.

Las horas de desarrollo se destinan a optimizar estos procesos, lo que puede resultar en una reducción significativa de tiempos de espera y mejorar la calidad del servicio.

Los Templates de WhatsApp y las horas de desarrollo fueron cotizadas en el mercado de acuerdo con la obligación especial No. 27 del contrato.

Máquinas de Snack y bebidas calientes:

El objetivo de la instalación de las máquinas de snacks y de bebidas calientes es mejorar la experiencia de las personas que acuden a los centros de experiencia, reducir el estrés en trámites con una duración de atención más larga.

Un ciudadano que se siente bien atendido y cómodo tiene una percepción más favorable del servicio público.
Las máquinas de snacks y bebidas calientes facilitan que las personas permanezcan dentro del centro de experiencia, evitando desplazamientos innecesarios, ayudando también a mantener el orden y la organización del lugar.

Las máquinas de snacks y bebidas calientes serán suministradas por el contratista como un valor agregado a la operación de los centros de experiencia, lo cual optimiza los recursos con los que cuenta la entidad toda vez que la inclusión de estas máquinas genera un beneficio para los contribuyentes que acudan a recibir atención en los centros de experiencia.

La instalación y operación de las máquinas de snacks y de bebidas calientes estarán a cargo del contratista, no tendrán ningún costo para la Secretaria Distrital de Hacienda.

Nuevos Perfiles Profesionales: Durante la ejecución del contrato, en la búsqueda de personal que cubra todos los canales de atención a la ciudadanía que requiere la entidad, se evidenció que era necesario ampliar los perfiles de los cargos jefe de operaciones de servicio, supervisor de servicios, líder de calidad, minero de datos, agentes de operación, agente profesional y agente técnico, con el fin de especializar y personalizar la atención, lo que facilita una solución más rápida y adecuada a los requerimientos de los ciudadanos en los diferentes canales de atención, así mismo las tareas pueden distribuirse de manera más equilibrada y con los perfiles de atención adecuados, esto también puede prevenir errores y mejorar la calidad de la atención.

La supervisión del contrato consultó a la UT AXON BPM 2024, la posibilidad de ampliar los perfiles descritos. El contratista estuvo de acuerdo con la solicitud, manteniendo cada uno de los precios fijados en la propuesta inicial, lo cual es beneficioso para la ejecución del contrato y no se genera ningún costo adicional para la entidad.

Modalidad de Home Office: La implementación del trabajo remoto escalonado permite garantizar la continuidad del servicio, reducir costos operativos y mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Esta modalidad se ajusta a las políticas de modernización del empleo público y a las recomendaciones de eficiencia y sostenibilidad en la gestión contractual.

Estas medidas buscan fortalecer la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales, garantizando una experiencia de servicio moderna, accesible y centrada en el ciudadano, en línea con los principios de eficiencia, transparencia y calidad del servicio público.

Estos elementos tecnológicos que mejoran el servicio de atención abren las puertas a la implementación de mejoras tecnológicas, automatización de procesos así mismo se pueden optimizar las tareas de respuesta del contact center. Esto permite a los agentes concentrarse en interacciones más complejas y las respuestas personalizadas a cada ciudadano, lo que mejora el tiempo de respuesta y reduce la carga de trabajo manual.

Una atención más rápida, eficaz y especializada genera una experiencia más satisfactoria para el ciudadano. Este tipo de atención mejora la percepción del servicio y fomenta la confianza en la Secretaria Distrital de Hacienda.

De la misma forma, frente a las normas generales de contratación pública contenidas en la Ley 80 de 1993, se observa que es posible y viable la solicitud de modificación del anexo técnico analizando los siguientes aspectos:

Que esta modificación se surta dentro del plazo contractual.

Que el objeto del contrato principal no se haya agotado.

Que no se altere el contenido del objeto inicial por uno nuevo, so pena de que el contrato adicional quede afectado de nulidad.

Es así como la SHD orienta su gestión para que los ciudadanos la perciban como una entidad pública que trabaja en el marco de los principios de transparencia, respeto, honestidad, lealtad, e igualmente propende por que se reconozcan en ella valores tales como la orientación al ciudadano; orientación al resultado; confiabilidad y

objetividad, todo ello tendiente a concientizar al ciudadano que es sujeto de derechos y obligaciones del sistema tributario distrital y convertir al ciudadano un aliado de la SHD.

En el Anexo Técnico ajustado del presente contrato, se describen los requisitos y elementos, mínimos, sin embargo, al tratarse de un objeto contractual que se ha llevado a cabo por primera vez, requiere mejorar el protocolo de atención y los procesos de servicio, procesos que impactan en el modelo de atención y servicio de cara al ciudadano creando nuevas necesidades que no se podían haber previsto en la planeación original del proceso, por esta razón se requiere implementar, adquirir y modificar los elementos mencionados anteriormente.

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con la obligación especial No. 27: "En el evento de requerir por parte de la entidad y conforme a las necesidades que se presentan para realizar las campañas de gestión tributaria, servicios o bienes diferentes a los incluidos en el presente proceso, el contratista debe presentar por lo menos tres (3) cotizaciones de proveedores legalmente constituidos, con precios promedio del mercado, lo cual se realizó y se verifico.

En la actualidad la SHD adjudicó el contrato 240994 con la empresa Controles Empresariales el cual tiene por objeto proveer el licenciamiento de Microsoft Office 365, el cual permite administrar la aplicación de WhatsApp a través de una línea telefónica de la entidad, un tablero de administración de usuarios para los agentes que responden este canal de atención con sus respectivas licencias, sin embargo, a través de este contrato no se tiene contemplado el envió de templetes comunicaciones mensajes de salida. Es por esta razón la importancia y necesidad del servicio, lo que permitirá proveer el servicio de envío de las diferentes campañas de la entidad.

La necesidad que se plantea debe permitir un acercamiento de calidad con los ciudadanos, e incluir en el anexo técnico una manera de fortalecer el modelo de atención de cara al ciudadano a través de la implementación de los siguientes elementos así:

Los ajustes realizados a los anexos técnicos son los siguientes:
Herramientas Tecnológicas

Campañas de Salida (template Whatsapp) (incluido Anexo Técnico N°4 numeral (6.1.6))

Los servicios de comunicación por templates unidireccionales de WhatsApp son una funcionalidad proporcionada a través de la API oficial de WhatsApp, que permitirá a la entidad enviar mensajes estructurados y preaprobados (denominados templates o mensajes plantilla), sin requerir una interacción previa por parte del destinatario.

Estos mensajes son unidireccionales, lo que significa que la comunicación se origina exclusivamente desde la entidad hacia el ciudadano, sin esperar una respuesta inmediata o interacción continua.

Se espera gestionar con estos templetes:

• Notificaciones institucionales: Envío de recordatorios de pagos, vencimientos, agendamientos, actualizaciones de trámites, entre otros.

• Mensajes informativos: Difusión de campañas, alertas, cambios normativos o comunicados oficiales.

• Seguimiento de procesos: Información sobre el estado de solicitudes, procesos administrativos o servicios.

Los mensajes tipo template que se utilizarán en el marco del servicio de comunicación unidireccional a través de la API de WhatsApp de la entidad, serán objeto de un proceso de validación interna, con el fin de garantizar su alineación con los parámetros institucionales, normativos y de comunicación oficial.

En este sentido, cada template será revisado, autorizado y verificado previamente por el supervisor del contrato, en su calidad de responsable del seguimiento técnico y contractual, así como por el área de comunicaciones de la entidad, quien velará por la coherencia del contenido con la identidad institucional, el tono comunicacional y la normativa vigente en materia de divulgación pública.

Este procedimiento busca asegurar que los mensajes enviados cumplan con los criterios de pertinencia, claridad, legalidad y oportunidad, y que se encuentren debidamente aprobados por la entidad antes de su implementación.

Horas de Desarrollo (incluido Anexo Técnico N°4 numeral (9.))

Se requiere un ítem de hora de desarrollo que permita atender necesidades de la Secretaría Distrital de Hacienda para la prestación del servicio de atención al ciudadano enfocadas en llevar a cabo nuevas soluciones u optimización de las actuales; integraciones con sistemas de información y/o aplicaciones de la entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización y otros que se requieran para mejorar la experiencia de los usuarios en la interacción con los diferentes canales de atención.

Adicional las horas de desarrollo permiten implementar otros servicios que se puedan requerir para cubrir las necesidades de la SHD, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con la SHD.
Estas horas se encontrarán bajo demanda con autorización del supervisor del contrato.

Para ejecutar las horas de desarrollo se requiere que el contratista cuente con un profesional encargado del diseño, desarrollo, mantenimiento y optimización de la lógica del servidor, bases de datos y servicios que soportan las funcionalidades de los canales de atención digitales de la SHD.

Su trabajo es fundamental para garantizar la estabilidad, escalabilidad y seguridad de las soluciones tecnológicas.

Este profesional debe contar mínimo con un título profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación o carreras afines y contar con una experiencia Mínima Requerida de Tres (3) años de experiencia certificada en desarrollo backend, en soluciones orientadas a servicios ciudadanos.

Máquinas de snack y bebidas calientes- Snack Vending Machine (incluido Anexo Técnico N°4 numeral (5.7))

Se requieren al menos dos máquinas expendedoras para cada centro de experiencia, una de bebidas calientes y otra de snacks variados.

El mantenimiento (garantía y repuestos), control del inventario y reposición de suministro de surtido, así como velar por el funcionamiento continuo será una de las funciones del contratista

Las Dimensiones mínimas que se exigen será de una maquina Estándar con dimensiones promedio o tamaño normal como las siguientes:

Máquina de SNACKS

Altura: 72-75 pulgadas (183-190 cm)

Anchura: 29-40 pulgadas (74-102 cm)

Profundidad: 30-35 pulgadas (76-89 cm)

Peso: Entre 400 y 900 libras (181-408 kg)

Capacidad: Pueden contener entre 300 y 500 productos y 45 tipos diferentes de snaks.

Máquina de Bebidas calientes

Altura: 72-75 pulgadas (183-190 cm)

Anchura: 11-22 pulgadas (30-55 cm)

Profundidad: 19-28 pulgadas (50-70 cm)

Capacidad: Pueden contener entre 300 y 500 productos y mínimo 12 tipos diferentes de bebidas

Las máquinas se deben disponer para que no requiera conexión a red hidráulica o desagües y en el caso de la máquina de café debe funcionar con botellones de agua.

El consumo de cualquier elemento como agua, energía, estarán a cargo del contratista quien velara por que estos se suplan a satisfacción.

Las máquinas deben cumplir con las normas del INVIMA para la manipulación y conservación de alimentos.

Deben contar con sistemas de refrigeración adecuados, cerramiento hermético y control de temperatura.

Se debe garantizar que los productos estén dentro de su fecha de vencimiento y en condiciones óptimas.

Se precisa que esta maquinas serán suministradas por el contratista como un valor agregado optimizando los recursos de la entidad y siendo beneficioso para la misma.

Nuevos Perfiles (incluido Anexo Técnico N°4 numeral (4.1) Anexo técnico N°8 (1,2,3)

Los perfiles ajustados son los siguientes:

JEFE DE OPERACIONES DE SERVICIO

Formación académica : Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.

Especialización o maestría en áreas relacionadas con Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología<(>,<)> Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines y áreas relacionadas con el objeto del contrato.

SUPERVISOR DE SERVICIOS

Formación académica : Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.

LIDER DE CALIDAD

Formación académica : Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.

MINERO DE DATOS

Formación académica : Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Ingeniería Administrativa y afines, profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica, con experiencia comprobable en minería de datos, manejo de herramientas como Power BI, sólidos conocimientos estadísticos, alta capacidad de análisis de datos tanto estructurados como no estructurados (grandes volúmenes). Necesario tener conocimientos intermedios en SQL, avanzados en Excel y Access.

AGENTES DE OPERACIÓN

Agente Profesional Especializado

Formación académica : Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.

Agente Profesional

Formación académica : Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.

Agente Técnico

Formación académica : Acreditar título Técnico laboral, técnico profesional, tecnólogo en áreas afines a cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines.

Home Office

El contratista podrá implementar gradual de la modalidad de trabajo en casa para el equipo encargado de la elaboración de respuestas escritas dirigidas a la ciudadanía “Back Office”.

Esta iniciativa responde a la necesidad de optimizar los procesos internos, promover un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, y fomentar un entorno de trabajo orientado a resultados.

El trabajo que realiza este grupo se caracteriza por su naturaleza mayormente técnico-escrita, la cual puede ser desempeñada de manera eficiente fuera de las instalaciones físicas, siempre que se cuente con los recursos tecnológicos adecuados y un sistema de seguimiento de metas y cumplimiento de tareas el cual se realizara en conjunto con los supervisores del contrato quienes darán la autorización final para la implementación por grupos de trabajo.

La implementación del home office se realizará de manera progresiva, iniciando con dos días a la semana, con la posibilidad de incrementarse a tres días semanales en función del desempeño individual y colectivo, así como del cumplimiento de metas previamente establecidas. Este enfoque gradual permitirá evaluar de manera continua el impacto de la medida en la productividad y calidad del trabajo, haciendo los ajustes necesarios en el proceso.

Entre los beneficios que se esperan obtener con esta medida será:

Mayor concentración y eficiencia en la elaboración de escritos, al minimizar interrupciones propias del entorno presencial.

Reducción de tiempos de traslado, lo que impacta positivamente en el bienestar del personal.

Incremento en la motivación y compromiso, al brindar mayor flexibilidad y autonomía en la gestión del tiempo.

Ahorro de recursos institucionales, tanto en espacios físicos como en servicios asociados.

La medida se sustentará en un sistema de control y evaluación del desempeño basado en resultados, garantizando así el cumplimiento de los estándares de calidad y tiempos de respuesta exigidos por la institución.

Por tanto, se considera viable y beneficiosa la implementación del home office en este grupo de trabajo, en los términos y condiciones mencionados, como parte de una estrategia institucional orientada a la eficiencia, la modernización del trabajo y el bienestar de los colaboradores.

Como requisito para la implementación los funcionarios deben contar con:

Equipo de cómputo funcional.

Conexión estable a internet.

Acceso seguro a los sistemas institucionales (VPN, autenticación, etc.).

Herramientas de comunicación (correo, videollamadas, chat corporativo).

Puesto de Trabajo serán responsabilidad del contratista velar por que se cumplan las condiciones mínimas de ARL y seguridad y salud.

Confidencialidad y Seguridad de la Información, se deben establecer protocolos para el manejo seguro de la información institucional.

El servidor debe firmar compromisos de confidencialidad y uso adecuado de la información.

Se debe llevar un registro de los funcionarios habilitados para trabajo en casa y realizar seguimiento a su desempeño.

El trabajo en casa no implicara el cambio en el tipo de vinculación, salario, jornada ni funciones del servidor.

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con la obligación especial No. 27: “En el evento de requerir por parte de la entidad y conforme a las necesidades que se presentan para realizar las campañas de gestión tributaria, servicios o bienes diferentes a los incluidos en el presente proceso, el contratista debe presentar por lo menos tres (3) cotizaciones de proveedores legalmente constituidos, con precios promedio del mercado.

El supervisor del contrato aprobará la cotización más favorable, garantizando la eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio o bien requerido; si lo considera necesario, el supervisor podrá solicitar una cuarta

cotización para la selección del proveedor, la cual deberá ser atendida por el contratista si esta es más favorable para la Entidad.”

La supervisión del contrato en aras de garantizar la eficiencia en la asignación de recursos y la transparencia en el proceso, consultó con tres proveedores del mercado, la prestación de los servicios requeridos, el resultado obtenido fue el siguiente:

Servicio cotizado: Mensaje de WhatsApp (Template de salida)

Unidad de medida: Precio por unidad

UT AXON BPM: $ 390

SIMPLEX: $ 400

OPERACIONES VPI: $ 408

Servicio cotizado: Horas de desarrollo

Unidad de medida: Precio por Hora de desarrollo

UT AXON BPM: $ 547.400

SIMPLEX: $ 560.000

OPERACIONES VPI: $ 655.000

De acuerdo con lo anterior, la UT AXON BPM ofreció los valores más bajos para la prestación de los servicios de envío de mensajes de WhatsApp (Template de Salida) y la hora de desarrollo.

Se incluye en el Anexo 6. ANS CENTROS DE EXPERIENCIA, el ANS Envío de programas: Si en el proceso de envío de programas por Mensajeria Mailing certificada y/o autenticada, Mensajeria Telefonica, Mensajeria Mailing o WhatsApp se evidencia un error a causa del contratista en el envío de la información a los ciudadanos se descontará la totalidad de los envíos errados. La SDH no pagará el valor de los envíos que se realizaron de manera errónea.

El valor solicitado por un total de $9.001.564.998 tiene como finalidad garantizar la continuidad de la gestión hasta el mes de octubre del 2025. Esta adición presupuestal y prorroga permitirá asegurar la ejecución oportuna de las actividades programadas, evitando interrupciones en el desarrollo de las acciones previstas y asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos para el periodo mencionado.

En consecuencia, es conveniente y beneficioso para la Secretaría Distrital de Hacienda, la modificación solicitada, toda vez que el contratista mantuvo para los perfiles requeridos, los valores que ofreció en su oferta inicial, y adicional a lo anterior suministrará como valor agregado dos máquinas de snack para incentivar la experiencia de los usuarios, exhortando el pago de sus impuestos y por ende aumentado el recaudo distrital.

Finalmente cabe señalar la importancia de adelantar este proceso de modificación, con el fin de mejorar el nivel operativo y de atención que eleve los estándares de servicio definidos como Atención y Servicio al Ciudadano

determinado por la entidad. En este mismo sentido, es importante advertir que el impacto de cara al ciudadano afecta positivamente en gran medida la reputación de la SHD.

La implementación de estos ajustes resulta pertinente y necesaria debido al incremento gradual en la cantidad de atenciones a ciudadanos que se ha venido registrando en los últimos meses. Este aumento refleja una mayor participación ciudadana y una creciente demanda por servicios más eficientes, accesibles y de calidad como se muestra a continuación:

Contribuyentes atendidos de enero a abril del 2025 19.173; en el Centro de experiencia 114 = 10.121 ciudadanos y en el Centro de Experiencia Plaza de las Américas 9.052

Con un promedio de espera en salda de 20 min y un promedio de atención de 20 min

Adoptar estas mejoras permitirá optimizar los procesos actuales, reducir tiempos de espera, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la capacidad de respuesta institucional. Además, estos cambios contribuirán directamente al bienestar de la comunidad, al facilitar el acceso a servicios esenciales y promover una gestión pública más moderna y eficaz.

En este sentido, la implementación de estas acciones no solo responde a una necesidad operativa, sino que también representa una oportunidad estratégica para consolidar un modelo de atención ciudadana más inclusivo, transparente y orientado a resultados, lo cual es altamente beneficioso para el desarrollo y la imagen de la ciudad.

Análisis costo beneficio de la modificación:

El contratista atendiendo nuestra solicitud, manifiesta mediante comunicación del 26/07/2025 la aceptación de la modificación N° 1 adición y modificación al anexo técnico, manteniendo los mismos términos y condiciones señalados en la propuesta inicial y en el pliego definitivo.

Con la presente modificación se pretende garantizar la ejecución del contrato No. 241031 suscrito entre La UT AXONBPM 2024 y la Secretaría Distrital de Hacienda.

En consecuencia, es conveniente y beneficioso para la Secretaría Distrital de Hacienda la modificación solicitada.

La presente modificación fue suscrita por las partes (Entidad Estatal y Proveedor) de manera electrónica a través de la plataforma SECOPII, de conformidad con las condiciones establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente en su calidad de administradora del Sistema Electrónico para la Contratación púbica SECOP II.
Fecha de firma:

Aprobó	Diego Armando Chitiva Sánchez - DIRECTOR TÉCNICO -DESPACHO DIR. GESTIÓN CORPORATIVA	Firmado digitalmente por DIEGO ARMANDO CHITIVA SÁNCHEZ
Elaboró:	CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO	CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO Firmado digitalmente por CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO
Revisó:	Fatty Marcela Castro Macias - SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. ASUNTOS CONTRACTUALES	MARCELA CASTRO MACÍAS Firmado digitalmente por MARCELA CASTRO MACÍAS

CONTRATO Nº 241031

MODIFICACIÓN No. 002

I. DATOS DEL CONTRATO

Área de origen	SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO
Contratista	UT AXON BPM 2024
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.
Fecha de suscripción	27/11/2024

	Fecha de inicio	**Plazo**	**Fecha terminación**	**Valor**
Contrato Inicial	04/12/2024	9 Mes(es)	04/09/2025	26.310.209.000
Total, con modificaciones y/o suspensiones anteriores		11 Mes(es) 10 Día(s)	14/11/2025	35.311.773.998

II. DATOS DE LA ACTUAL MODIFICACIÓN

Tipo de modificación **Adición** X **Prórroga** X **Otrosí** X

Valor Adición	TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS NUEVE PESOS MONEDA CORRIENTE ($3.743.539.509)
CDP(s) No.	780
Código(s) presupuestal(es)	O21202020080383117

Prórroga Plazo Adicional:	16 Día(s)

III. ESTIPULACIONES CONTRACTUALES MODIFICADAS

Número	Título	Texto
2	VALOR	De acuerdo con la solicitud realizada por el supervisor del contrato y aceptación del contratista, se modifica la estipulación contractual Número 2, la cual quedará de la siguiente manera: 2) VALOR: El valor del presente contrato será de TREINTA Y NUEVE MIL CINCUENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS TRECE MIL QUINIENTOS SIETE PESOS M/CTE ($39.055.313.507) Incluido el impuesto al valor agregado I.V.A. cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, incluidos costos directo e indirectos.
4	PLAZO DE EJEUCIÓN	Por solicitud del supervisor y aceptación del contratista, se procede a modificar la estipulación No. 4 PLAZO DE EJECUCION. El plazo de ejecución será de 11 Meses y 26 días y/o hasta agotar recursos, lo primer que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal. Por consiguiente, la fecha de terminación del contrato es el 30 de noviembre de 2025.
0	MINUTA Y DOCUMENTOS	De conformidad con lo expuesto en la justificación que soporta la suscripción de la presente modificación; para todos los efectos, donde quiera que en el presente contrato y en los documentos que hacen parte del mismo, se indique Subdirección de Educación Tributaria y servicio, se entenderá como Subdirección de Servicios a la Ciudadanía. Adicionalmente, se elimina del contrato y los documentos que hacen parte del mismo, lo referente a la Oficina de Atención al Ciudadano, ya que esta fue suprimida en la reorganización. Finalmente se modifica la supervisión del contrato, la cual quedara a cargo de la Subdirección de Servicios a la Ciudadanía y la Oficina de Operación del Servicio.

IV. ESTIPULACIONES ADICIONALES

1. GARANTÍAS: El contratista deberá ampliar la vigencia y monto de los amparos de la garantía única y de la póliza de responsabilidad civil extracontractual, de conformidad con lo pactado en la presente modificación, y presentar en debida forma dicho documento, en la Dirección de Asuntos Contractuales dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción de la misma, con el fin de evitar el inicio de procesos sancionatorios por presunto incumplimiento de esta obligación contractual.

2. El contratista se obliga a pagar todos los impuestos, tasas y contribuciones que se deriven de la suscripción de la presente modificación.

3. La presente modificación no genera costos adicionales para la Entidad. por tanto, se mantienen los valores inicialmente ofertados.

4. CLAUSULAS NO MODIFICADAS: Las cláusulas y condiciones del contrato principal, no modificadas por este documento permanecen vigentes y son de obligatorio cumplimiento.

MOTIVO Y JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN

El supervisor del contrato mediante solicitud S_MODI/202X/00000013312 radicada a través del aplicativo BogData, justificó el trámite de la presente modificación así:

Motivo de la modificación solicitada:

La Secretaría Distrital de Hacienda requiere realizar una adición, prórroga y otrosí para el contrato 241031, con el fin de adelantar las acciones propias a ejecutar para 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 orientadas a la atención de la ciudadanía, así como dar continuidad a los servicios que presta la entidad.

Ahora bien, el 29 de septiembre de 2025 fueron expedidos, y el 30 de septiembre entraron en vigor, los Decretos Distritales 467 y 468, “Por el cual se modifica la planta de empleos de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones” y “Por el cual se establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Hacienda”, respectivamente. Estas disposiciones marcan el proceso de transformación institucional que impacta directamente la configuración interna de la Entidad.

En este contexto, el Decreto Distrital 468 de 2025 redefine la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Hacienda<(>,<)> con el propósito de fortalecer su capacidad operativa y funcional, en concordancia con los lineamientos del Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2024 – 2027 “Bogotá Camina Segura”. La nueva estructura busca consolidar una gestión pública más eficiente, articulada y cercana a la ciudadanía, mediante la redistribución de funciones entre dependencias, la creación de nuevas direcciones, y la modificación de denominaciones y jerarquías funcionales.

Como consecuencia de esta reorganización, se hace necesario realizar una aclaración en los contratos vigentes cuyo objeto contempla actividades, servicios o responsabilidades relacionadas con áreas que han sido modificadas, suprimidas, fusionadas o creadas. Esta aclaración tiene como finalidad garantizar la coherencia funcional y administrativa en la ejecución contractual, evitando ambigüedades que puedan surgir por los cambios en la estructura interna de la Entidad.

Por lo anterior, se justifica la necesidad de precisar que:

Las funciones originalmente asignadas a una dependencia específica serán asumidas por la nueva dependencia que, conforme al Decreto Distrital 468 de 2025, haya recibido dichas competencias.

Esta aclaración no implica modificación del objeto contractual ni de las obligaciones pactadas, es decir, no implica una modificación de las condiciones sustanciales del contrato, sino que busca armonizar la ejecución del contrato con la nueva estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Así mismo, la supervisión, seguimiento y coordinación administrativa del contrato será ejercida por la dependencia que, en virtud de la reorganización, tenga a su cargo las funciones relacionadas con el objeto contractual.

Esta medida se adopta en cumplimiento de los principios de eficacia, economía, celeridad y continuidad del servicio público, asegurando que los procesos contractuales se mantengan alineados con la estructura operativa vigente de la Entidad.

Por otra parte, la Dirección Distrital de Cobro enfrenta un desafío importante: recuperar una cartera morosa que, al 30 de julio de 2025, supera los 4,89 millones de obligaciones tributarias por un valor cercano a $13,1 billones, adeudados por más de 1,1 millones de contribuyentes. Dentro de este panorama, destaca un grupo crítico de 1 millón de deudores con 1<(>,<)>3 millones de obligaciones relacionadas con predial y vehículos, cuyo plazo para el pago correspondiente a la vigencia 2025 venció en julio sin haberse cumplido.

Para responder a esta situación, es necesario fortalecer la capacidad operativa mediante el apoyo a la gestión, enfocándonos en campañas segmentadas y el uso de canales masivos como llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto y WhatsApp. De esta manera, se podrá contactar directamente a los deudores, informarles oportunamente sobre sus obligaciones y ofrecerles alternativas claras para la normalización voluntaria de sus pagos. Esta estrategia busca evitar procesos coactivos costosos y facilitar que cerca de 900.000 contribuyentes cumplan con sus responsabilidades y eviten que los procesos de cobro avancen con consecuencias negativas como los embargos de bienes y cuentas o secuestros y remates de bienes.

El Decreto 834 de 2018 respalda legalmente la responsabilidad de la Dirección Distrital de Cobro en la recuperación de las deudas tr ibutarias, con el mandato explícito de diseñar estrategias efectivas para alcanzar las metas establecidas, que para el año 2025 incluyen un recaudo total proyectado de $1,475 billones, con un aporte esperado de $454 mil millones proveniente de predial y vehículos de la vigencia 2025. En este contexto, maximizar la eficiencia operativa a través del apoyo en servicios especializados es indispensable.

Para la gestión de cobro de los últimos meses del año, resulta esencial apalancar las capacidades tecnológicas y operativas ya disponibles en la entidad, incluyendo aquellas implementadas en otras áreas, con el fin de robustecer la gestión persuasiva dirigida a los contribuyentes del impuesto predial y de vehículos correspondientes a la vigencia 2025, así como a deudores de vigencias anteriores cuando se trate de los mismos sujetos. Esta estrategia se desarrollará a través de un modelo multicanal que contempla el uso de WhatsApp, SMS, correo electrónico y llamadas personalizadas, apoyado en la integración y depuración de los datos de contacto de los contribuyentes. A su vez, la información será enriquecida mediante el cruce de fuentes internas y externas, tales como la Secretaría de Movilidad, la Cámara de Comercio y el historial de pagos PSE. Todo esto permitirá articular las acciones de comunicación con contenidos visuales y llamados a la acción en redes sociales, aumentando la efectividad del contacto y promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

El contrato vigente [241031], orientado a la prestación de servicios especializados para la operación de canales de atención presenciales y no presenciales, así como el manejo de PQRS desde el BackOffice, ya contempla la provisión de personal y herramientas tecnológicas para la atención omnicanal, el seguimiento, supervisión y generación de información estadística y de control. Sin embargo, la magnitud actual de la cartera morosa y la necesidad de intensificar las campañas de comunicación y seguimiento exigen una ampliación del alcance y recursos del contrato.

Por lo tanto, adicionar y prorrogar este contrato permitirá:

- Incrementar la capacidad operativa para la gestión directa y segmentada de los deudores a través de múltiples canales de comunicac ión.

- Mejorar la oportunidad en la atención y respuesta a solicitudes y requerimientos derivados de las campañas de cobro.

- Fortalecer el seguimiento, control y supervisión de las actividades de cobro, garantizando la generación de información estadística confiable que apoye la toma de decisiones.

- Garantizar la atención y continuidad del servicio a la ciudadanía en los canales dispuestos por la SDH hasta el 30 de noviembre.

En atención al principio de eficacia en la gestión pública y bajo el marco legal que rige la contratación estatal, resulta plenamente justificada la necesidad de adicionar el contrato vigente [241031], en tanto esta medida garantiza una respuesta técnica frente al desafío actual de recuperación de cartera morosa, en el que se requiere para un segmento de la población morosa realizar gestiones intensivas para el cobro, como envió reiterados de WhatsApp, SMS, correos electrónicos y llamadas personalizadas.

La adición propuesta se fundamenta en el aprovechamiento de una infraestructura ya instalada, con personal capacitado y conocimiento adquirido por el contratista, lo cual se traduce en una implementación sin curva de aprendizaje ni costos adicionales de alistamiento, en cumplimiento de los principios de economía y eficiencia.

En consecuencia, adicionar el contrato representa una decisión coherente con los fines del Estado, permite avanzar con celeridad hacia el cumplimiento de las metas institucionales de gestión de cobro y asegura una gestión pública orientada al logro de resultados, bajo criterios de legalidad, eficacia y buen uso de los recursos públicos.

Por lo anterior, es necesario realizar la prórroga del contrato 241031, hasta el 30 de noviembre de 2025 y adicionar el mismo con el fin de seguir prestando los servicios y desarrollando las actividades requeridas.

Análisis costo beneficio de la modificación:

El contratista atendiendo la solicitud de las SDH, manifiesta mediante comunicación del 06/11/2025 la aceptación de la modificación N° 2 adición, prorroga y otro si, manteniendo los mismos términos y condiciones señalados en la propuesta inicial y en el pliego definitivo.

Con la presente modificación se pretende garantizar la ejecución del contrato No. 241031 suscrito entre La UT AXONBPM 2024 y la Secretaría Distrital de Hacienda.

En consecuencia, es conveniente y beneficioso para la Secretaría Distrital de Hacienda la modificación solicitada.

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

Fecha de firma:

Elaboró:	CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO Firmado digitalmente por CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO
Revisó:	Fatty Marcela Castro Macias - DIRECTOR TECNICO - DESPACHO DIR. ASUNTOS CONTRACTUALES MARCELA CASTRO MACÍAS Firmado digitalmente por MARCELA CASTRO MACÍAS

CONTRATO No.	241031	BOGOTÁ

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

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

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

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

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

8. GARANTIAS

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

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

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

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

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

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

Firmado digitalmente por DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ

OTRAS ESTIPULACIONES

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

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

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

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

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

Banco de Bogotá

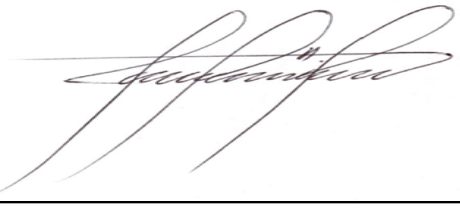
EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

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

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

Atentamente,



Olga Yanira Otálora Guerrero

Gerencia de Soluciones para el Cliente

Banco de Bogota

Bogotá D.C, 18 de diciembre de 2025

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

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

Dado en Bogotá a los 18 días del mes de diciembre de 2025.

Cordialmente,



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

FORMATO No. 2
B. FORMATO COMPROMISO UNIÓN TEMPORAL

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

PRIMERA: Este compromiso se celebra con el fin de integrar, como en efecto se integra por medio del presente una oferta conjunta para la LICITACIÓN PÚBLICA Nº SDH-LP-0004-2024, cuyo objeto es: "PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EJECUTAR EL MODELO DE SERVICIO DE LA SDH A TRAVÉS DE LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES DISPUESTOS PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO.".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nombramientos

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

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

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

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