

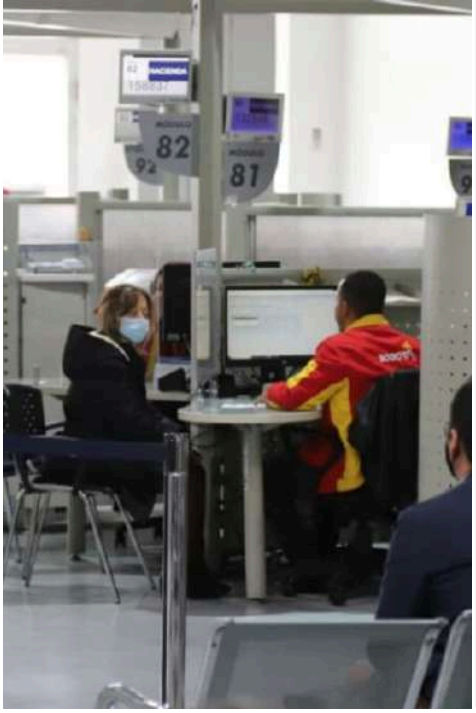
ENERO 2026

Contrato No 250850

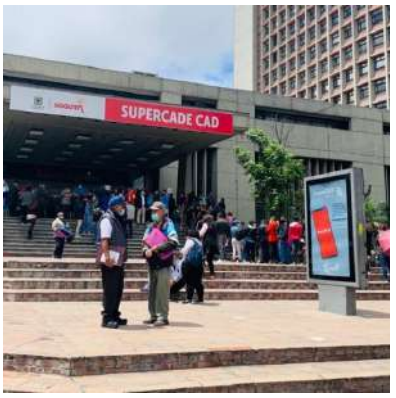
INFORME OPERATIVO

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

OMNIA



1. Introducción y Objeto del Contrato



1.1 Descripción del Objeto a Contratar

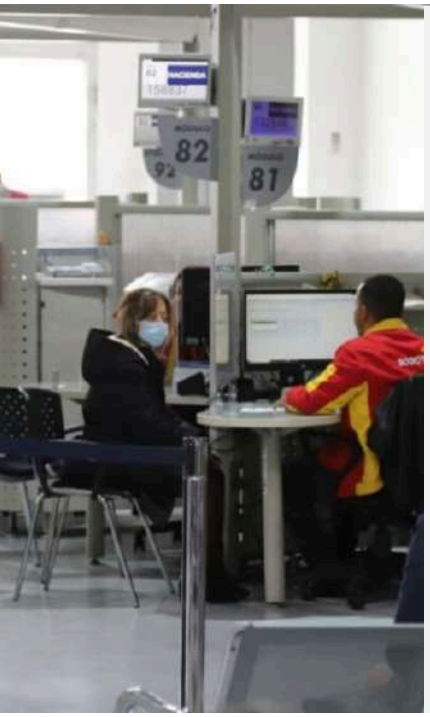
1.2 Componentes del Proyecto: Centros de Experiencia y Soporte Logístico

1.3 Alcance General de la Prestación de Servicios

1.4 Ubicación de los Servicios (Centros de Experiencia, Red CADE, Backoffice, Omnicanalidad)

1.5 Etapas del Proyecto (Alistamiento, Inicio de la Operación, Estabilización y Cierre)





2. Gestión de Canales de Atención, Servicios y Soporte Logístico



2.1 Proceso Escrito - Back Office (Gestión de PQRS)

2.2 Proceso Presencial (Centros de Experiencia y Red CADE)

2.3 Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

2.4 Ventanillas Extendidas de Recaudo y Corresponsal Bancario

2.5 Proceso de Atención en Unidades Móviles

2.6 Servicios Especiales de Transporte

2.7 Elementos requeridos Para La Operatividad

2.8 Equipos TIC

2.9 Mantenimiento quioscos





3. Especificaciones Técnicas y Plataformas



3.1 Perfiles Y Competencias Del Talento Humano (Staff Y Agentes)

3.2 Calificación y Encuesta de Satisfacción del Servicio

3.3 Sistema de Asignación de Turnos Avanzado

3.4 Quioscos de Autoatención

3.5 Conectividad y Ancho de Banda

3.6 Sistema de Analítica e Inteligencia de Negocios

3.7 Disponibilidad de plataforma

3.8 Pantallas de alto contraste

3.9 Llamadas (Inbound/Outbound) e IVR

3.10 Llamadas - Troncales SIP

3.11 WhatsApp ingreso

3.12 Redes sociales

3.13 SMS

3.14 Licencia calificadores de servicio

OMNIA





4. Generalidades de la Operación

4.1 Perfiles y Competencias del Talento Humano (Staff y Agentes)

4.2 Capacitación

4.3 Evaluación de desempeño

4.4 Plan de incentivos y plan de bienestar

4.5 Arquitectura del Servicio (Elementos Suministrados por Contratista vs. SDH)

4.6 Agentes de Reserva y Rotación de Personal

4.7 Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia

4.8 ANS

4.9 Horas de desarrollo

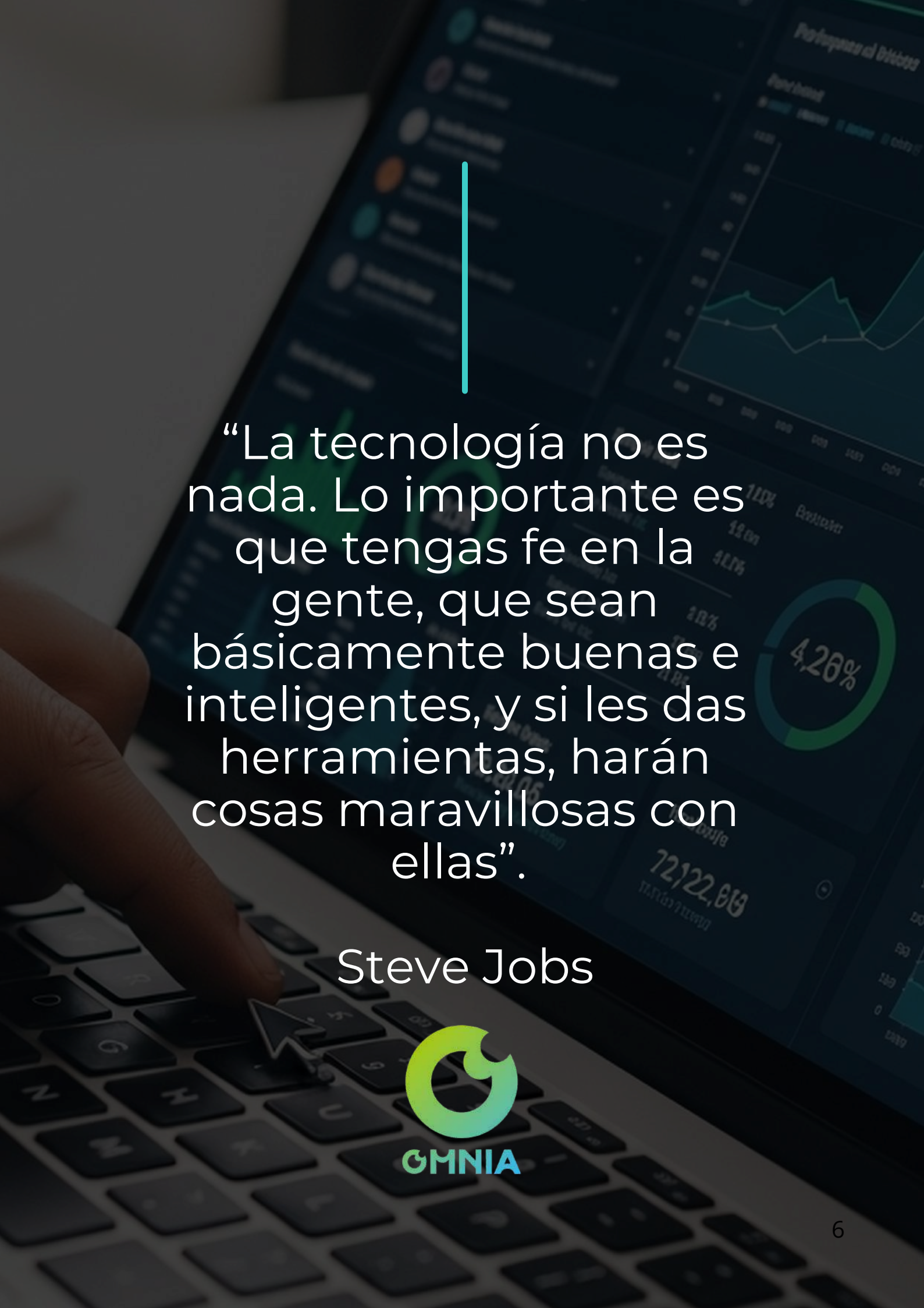
4.10 Tipificador

4.11 Control de agentes

4.12 Conclusiones







“La tecnología no es nada. Lo importante es que tengas fe en la gente, que sean básicamente buenas e inteligentes, y si les das herramientas, harán cosas maravillosas con ellas”.

Steve Jobs



1. Introducción y Objeto del Contrato

1.1 Descripción del Objeto a Contratar

CONTRATO NO 250850 DEL 2025

Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH), a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio, y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio.



1.2 Componentes del Proyecto: Centros de Experiencia y Soporte Logístico

Centros de Experiencia

1

Puntos de atención y operación de los canales de atención: La UT Omnia ofrece servicios de atención para brindar información, orientación y respuesta de primer nivel para los trámites y servicios de la SDH, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos (inbound y outbound), así como mediante el back office para la gestión de PQRSD.

Soporte Logístico

2

la UT Omnia garantiza, de forma integral, el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores de formación, información e incentivo a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios.

1.3 Alcance General de la Prestación de Servicios



Brindar servicio en la red CADE, en los centros de experiencia de servicio de la SDH y en los puntos de atención que señale la entidad.

Disponer de pantallas de alto contraste, calificadores de servicios, quioscos de autoatención y sistemas de turnos avanzados en los centros de experiencia.

Disponer de puntos de pago a través de corresponsalía bancaria y ventanillas extendidas de recaudo (incluyendo datafonía y medios como tarjetas débito y crédito).

Proveer el personal especializado para la operación de ventanillas en la red CADE, el BackOffice (para PQRS), y los canales no presenciales.

Brindar soporte logístico, técnico (asesoría tributaria general) y tecnológico (mantenimiento de herramientas informáticas y conectividad a internet).

1.4 Ubicación de los Servicios (Centros de Experiencia, Red CADE, Backoffice, Omnicanalidad)

SERVICIO	UBICACIÓN
Centros de Experiencia*	Av Carrera 19 114-65 Local 3 y Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134
Backoffice	Av Carrera 19 114-65
Ventanillas Red CADE*	SuperCADE Calle 13, SuperCADE Suba, SuperCADE de Engativá, SuperCADE Manitas, SuperCADE Bosa, SuperCADE CAD, SuperCADE Las Américas, SuperCADE 20 de Julio
Omnicanalidad	CC Comercial Mall Plaza, Calle 98 # 70 91 of 901 y 905, Centros de experiencia Plaza de las Americas
Atención móvil, Ferias presenciales, Ferias virtuales	Definido por la Secretaria Distrital de Hacienda
Servicios especiales de transporte	Perímetro urbano de la ciudad de Bogotá

1.5 Etapas del Proyecto

(Alistamiento, Inicio de la Operación, Estabilización y Cierre)

Secuencia en la que se desarrollarán las actividades desde el inicio hasta el cierre del proyecto, en la cual se enmarcan los siguientes puntos.

ALISTAMIENTO	Se definen los aspectos clave en la ejecución del proyecto, tales como la caracterización del servicio, el objetivo o target del contrato, los recursos necesarios, la competencia técnica requerida del staff y los agentes, los tiempos de entrega y el nivel de conocimiento del equipo ejecutor.
INICIO DE LA OPERACIÓN	La operación inicia sin contratiempos el 1 de diciembre de 2025, con un total de 255 personas, entre personal directivo, administrativo, operativo y agentes. Para su conformación, se toman como referencia la educación, la formación, las habilidades y la experiencia, así como la asignación sistemática de recursos para el desarrollo de sus actividades.
ESTABILIZACIÓN	Transcurridos 60 días calendario desde el inicio oficial, se da por terminada la etapa de estabilización del contrato, mediante la presentación oportuna de informes, el monitoreo de la operación, la atención y el seguimiento de las observaciones generadas por las partes interesadas, así como la presentación de planes de mejora que permitan eliminar errores, realizar correcciones y servir como insumo para la implementación de nuevas metodologías que generen valor a los procesos, dando como resultado el cumplimiento óptimo de lo dispuesto en los ANS.



“Si decidimos hacer solo las cosas que sabemos que van a funcionar, dejaremos un montón de oportunidades encima de la mesa”.

Jeff Bezos

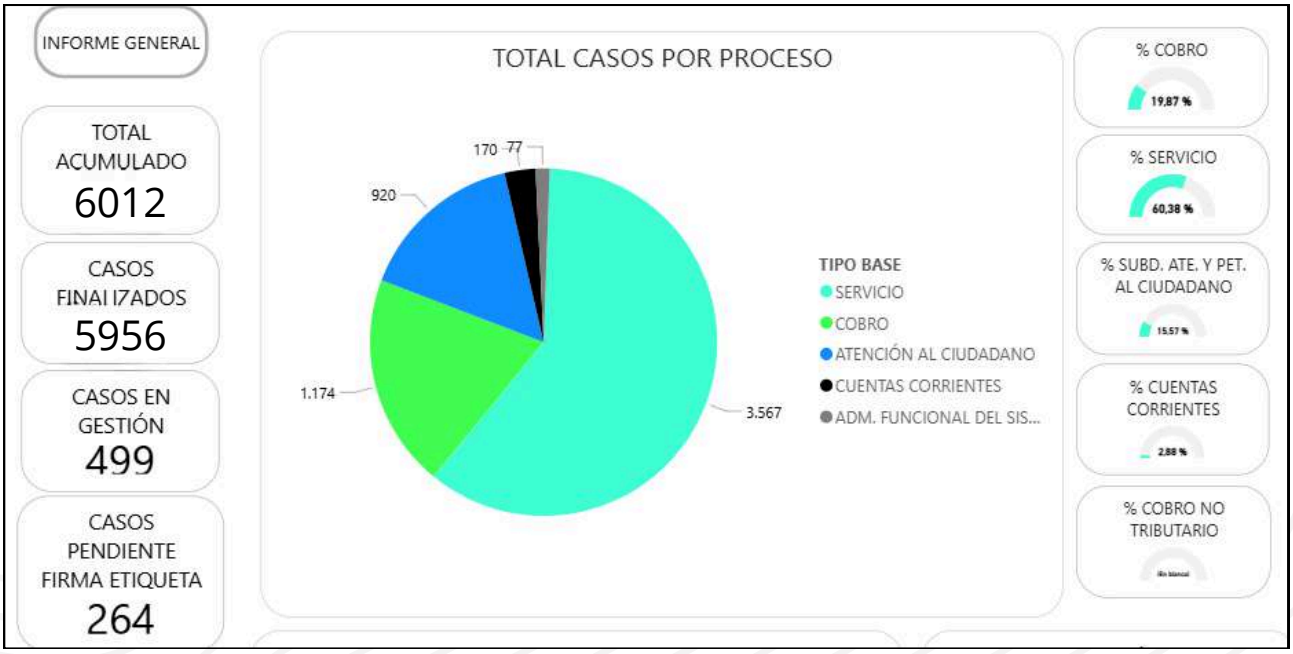
OMNIA



2. Gestión de Canales de Atención y Servicios

2.1 Proceso escrito - Backoffice (Gestión de PQRS)

Se dispuso de canales digitales y presenciales para la recepción de cualquier tipo de PQRS generada por los ciudadanos o contribuyentes, con la finalidad de que puedan expresar sus necesidades, inconformidades, solicitudes y agradecimientos los cuales después del respectivo análisis, se generan propuestas de mejora sobre algún servicio prestado durante la operación o sobre el uso de algún medio o mecanismo disponible para su atención.



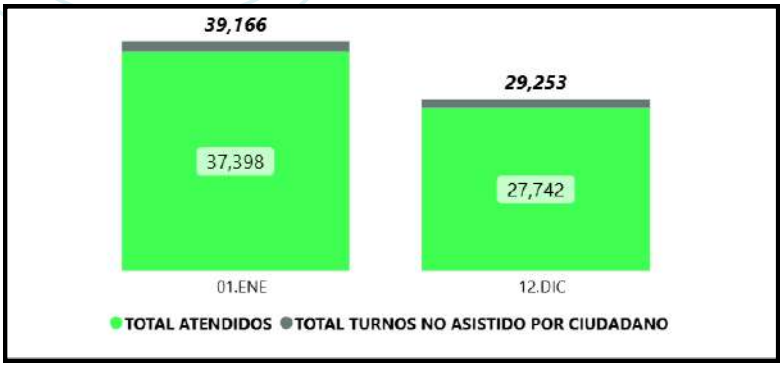
En la operación desarrollada entre el 1 y el 31 de enero, se atendieron 6.012 casos, registrando **5.956 casos que finalizaron su gestión**

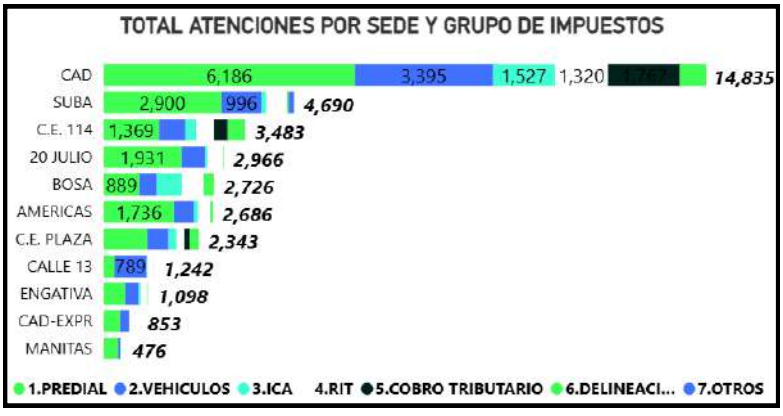
Se identifican dos porcentajes significativos, relacionados con la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano y la Dirección de Cobro; los demás corresponden a Cuentas Corrientes y Cobro No Tributario.

2.2 Proceso presencial (Centros de experiencia y red CADE)

La SDH cuenta con dos centros de experiencia, localizados estratégicamente en la ciudad de Bogotá, uno en la zona norte y otro en la zona sur, con el fin de garantizar que los contribuyentes dispongan de espacios adecuados para la realización de sus trámites, de manera clara, comprensible y ágil, asegurando el acceso a agentes especializados y a todas las herramientas digitales dispuestas para la respectiva gestión.

Adicionalmente, se cuenta con ocho (8) puntos en la red CADE, distribuidos en la ciudad, los cuales están diseñados para disminuir los tiempos de desplazamiento de los ciudadanos.







Los ingresos registrados en todas las sedes de atención presencial fueron 39.166, con valores significativos en CAD, Suba y CE 114.

2.2 Proceso presencial (Centros de experiencia y red CADE)

Digiturno Centro de Experiencia Plaza de las Américas

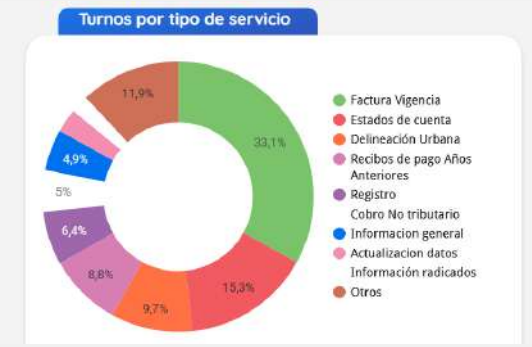
Durante el período analizado se gestionaron 2.343 atenciones, sin registros de casos sin atención y con un nivel mínimo de abandono (16 casos). La mayor demanda se concentró en el trámite de Factura Vigencia, con 780 turnos. Por su parte, la menor demanda correspondió a facilidades de pago, con 1 turno.











	Servicio	Cantidad
1.	Factura Vigencia	780
2.	Estados de cuenta	360
3.	Delineación Urbana	229
4.	Recibos de pago Años A...	207
5.	Registro	150
6.	Cobro No tributario	118
7.	Informacion general	116
8.	Actualizacion datos	67
9.	Información radicados	51
10.	Declaraciones	49





Los indicadores evidencian que el Tiempo Medio de Espera (TME) de 20:08 minutos y el Tiempo Medio de Atención (TMA) de 14:56 minutos presentan un comportamiento altamente equilibrado. Esta relación refleja una operación estable, en la que los tiempos de espera se mantienen alineados con la duración natural de los trámites atendidos

2.2 Proceso presencial (Centros de experiencia y red CADE)

Digiturno Centro de Experiencia 114

Durante el período analizado se gestionaron 3.483 atenciones, sin registros de casos sin atención y con un nivel mínimo de abandono (6 casos). La mayor demanda se concentró en el trámite de Factura Vigencia, con 663 turnos. Por su parte, la menor demanda correspondió a Actualización de datos de licencias, con 1 turno.



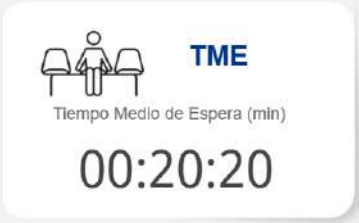








	Servicio	Cantidad
1.	Factura Vigencia	663
2.	Estados de cuenta	425
3.	Delineación Urbana	416
4.	Registro	330
5.	Recibos de pago Vigencia	245
6.	Embargos	214
7.	Recibos de pago Años A...	151
8.	Información radicados	109
9.	Actualizacion datos	104
10.	Reporte obligaciones pe...	78





Los indicadores evidencian que el Tiempo Medio de Espera (TME) de 20:20 minutos y el Tiempo Medio de Atención (TMA) de 20:30 minutos presentan un comportamiento altamente equilibrado. Esta relación refleja una operación estable, en la que los tiempos de espera se mantienen alineados con la duración natural de los trámites atendidos

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

VIRTUAL

Se cuenta con el método de atención a través de videollamada para todo tipo de usuarios, priorizando aquellas solicitudes que requieran el uso de lenguaje de señas

TELEFÓNICO

Dentro de los mecanismos de atención, se cuenta con un sistema telefónico de respuesta de voz interactiva que realiza el direccionamiento automático al agente especializado, según la solicitud del ciudadano.

REDES SOCIALES

La SDH cuenta con plataformas digitales para interactuar con los contribuyentes, a través de las cuales pueden conectarse, compartir información o expresar sus intereses.

Por medio de estas plataformas se generan actualizaciones y direccionamientos para cualquier ciudadano que requiera resolver dudas o solicitar los servicios de la SDH.

Los ciudadanos pueden reaccionar mediante el uso de los íconos disponibles en las publicaciones, los cuales permiten medir el nivel de satisfacción frente a la información allí entregada.
Plataformas: Facebook, Instagram, LinkedIn, X y YouTube.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

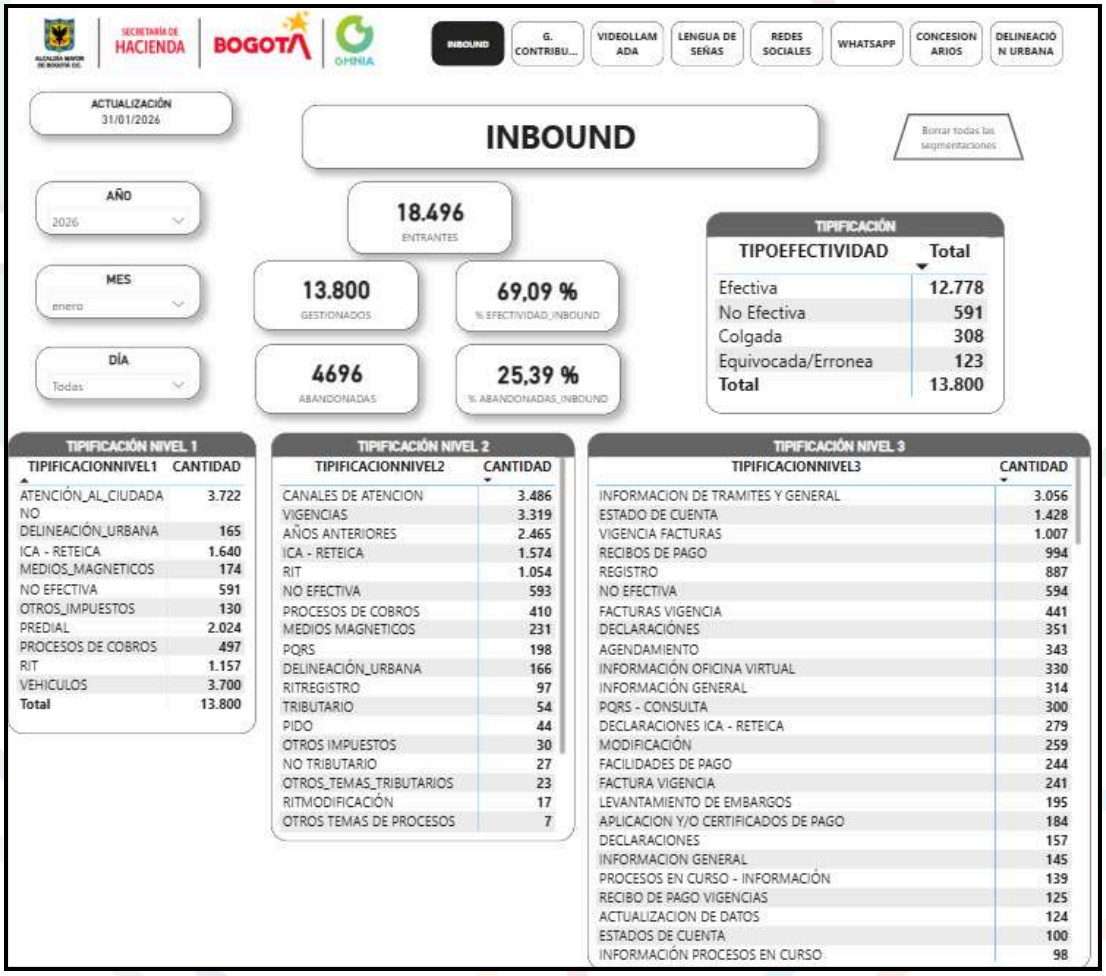
Este dashboard se constituye como una herramienta fundamental del modelo de atención omnicanal de la SHB, al consolidar en un único entorno la información operativa de los diferentes canales de servicio, como videollamada, redes sociales, telefónico y WhatsApp. Su estructura permite visualizar de manera integrada indicadores clave como ingresos, gestiones, nivel de atención y tiempos de respuesta.

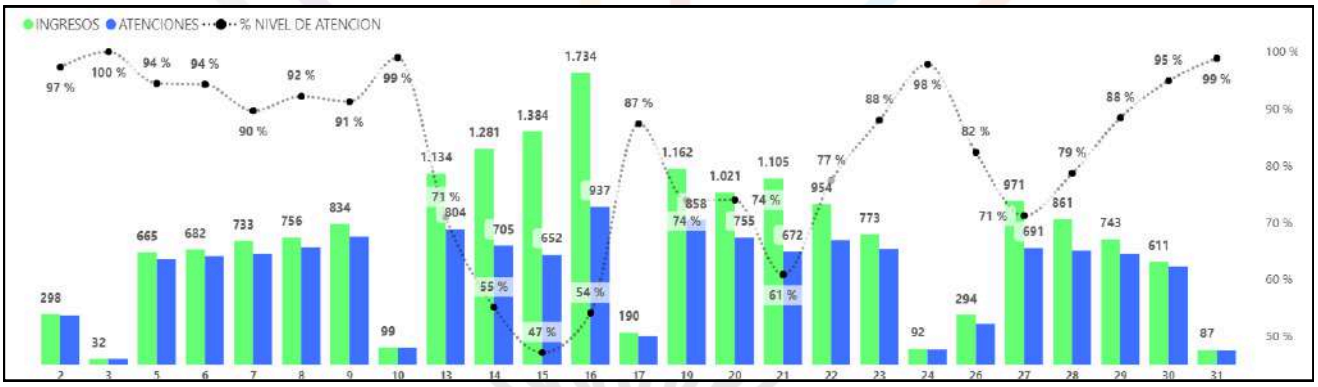
La disponibilidad de métricas facilita el seguimiento continuo del desempeño del servicio, permitiendo identificar comportamientos de la demanda, medir la eficiencia operativa y detectar oportunidades de mejora en la gestión de los canales.



2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

INBOUND

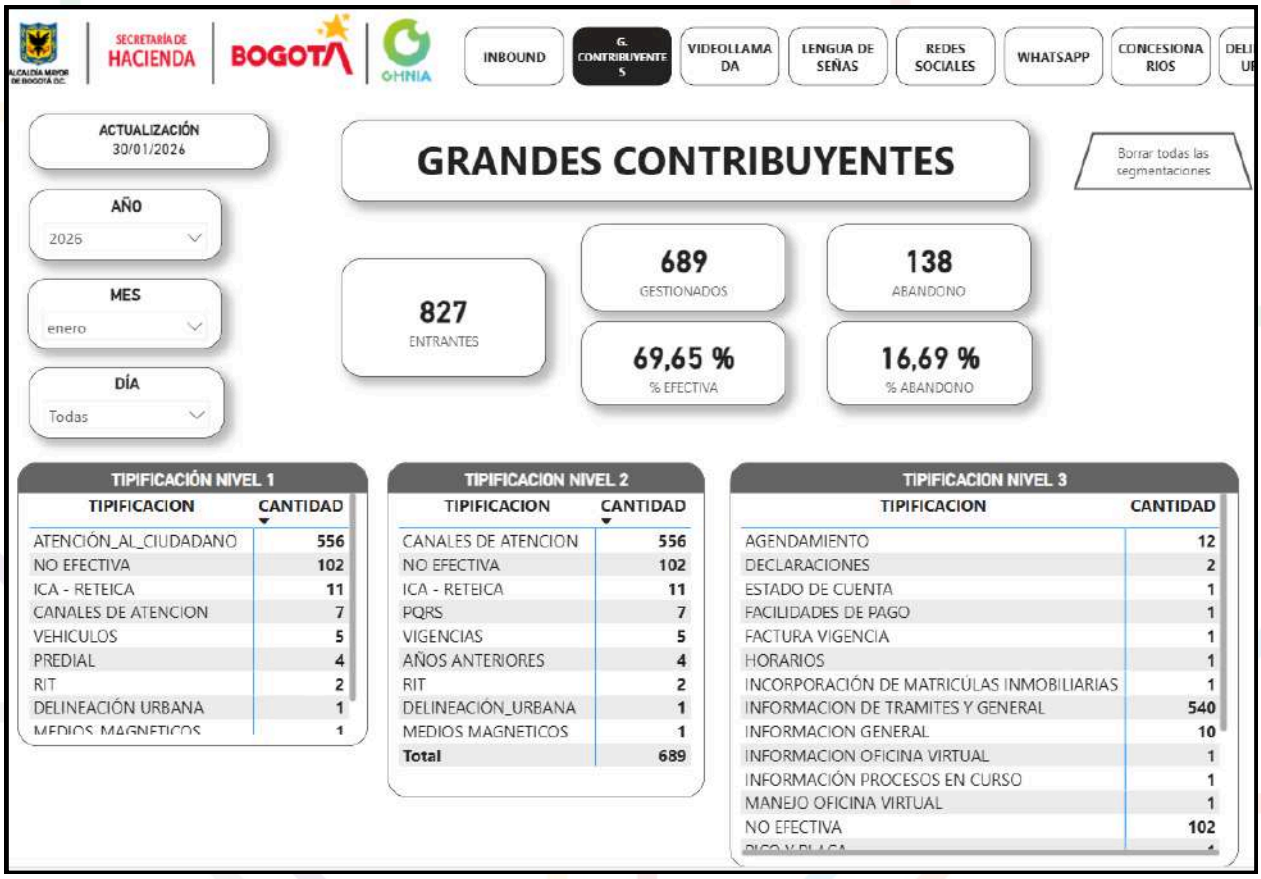




Durante el mes de enero se presentaron picos de demanda que superaron la capacidad instalada de la operación, lo que impactó el cumplimiento del indicador de nivel de atención.
En particular, entre el 13 y el 19 de enero se registraron volúmenes superiores a 1.700 interacciones diarias, generando presión operativa y afectando los tiempos de respuesta en ese periodo.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

Grandes Contribuyentes



Alta demanda informativa

- Más del 75% de los casos son consultas de información.

Eficiencia moderada

- Solo ~70% de efectividad → margen importante de mejora.

Abandono significativo

- 138 casos (16,69%) indican fricción en el proceso.

Baja complejidad operativa

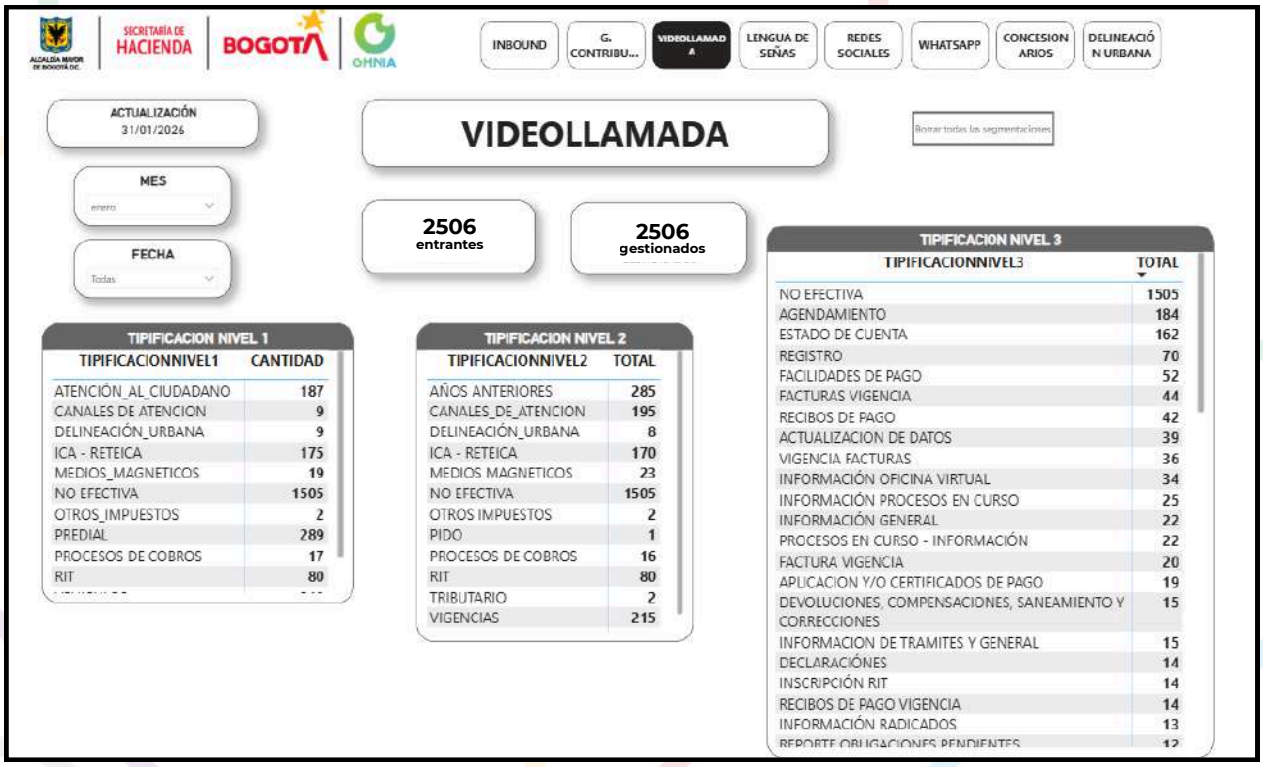
- Pocos casos de trámites técnicos (declaraciones, facturación, RIT, etc.).

Problema estructural

- Alto volumen de:
  - Consultas repetitivas
  - Casos no efectivos
  - Abandono

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

Videollamada



- La mayor cantidad de casos corresponde a gestiones no efectivas, lo que podría indicar fallas en atención o procesos incompletos.
- Los temas más recurrentes giran en torno a pagos, facturación y registro.
- La información está organizada para análisis operativo y toma de decisiones en servicios al contribuyente.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

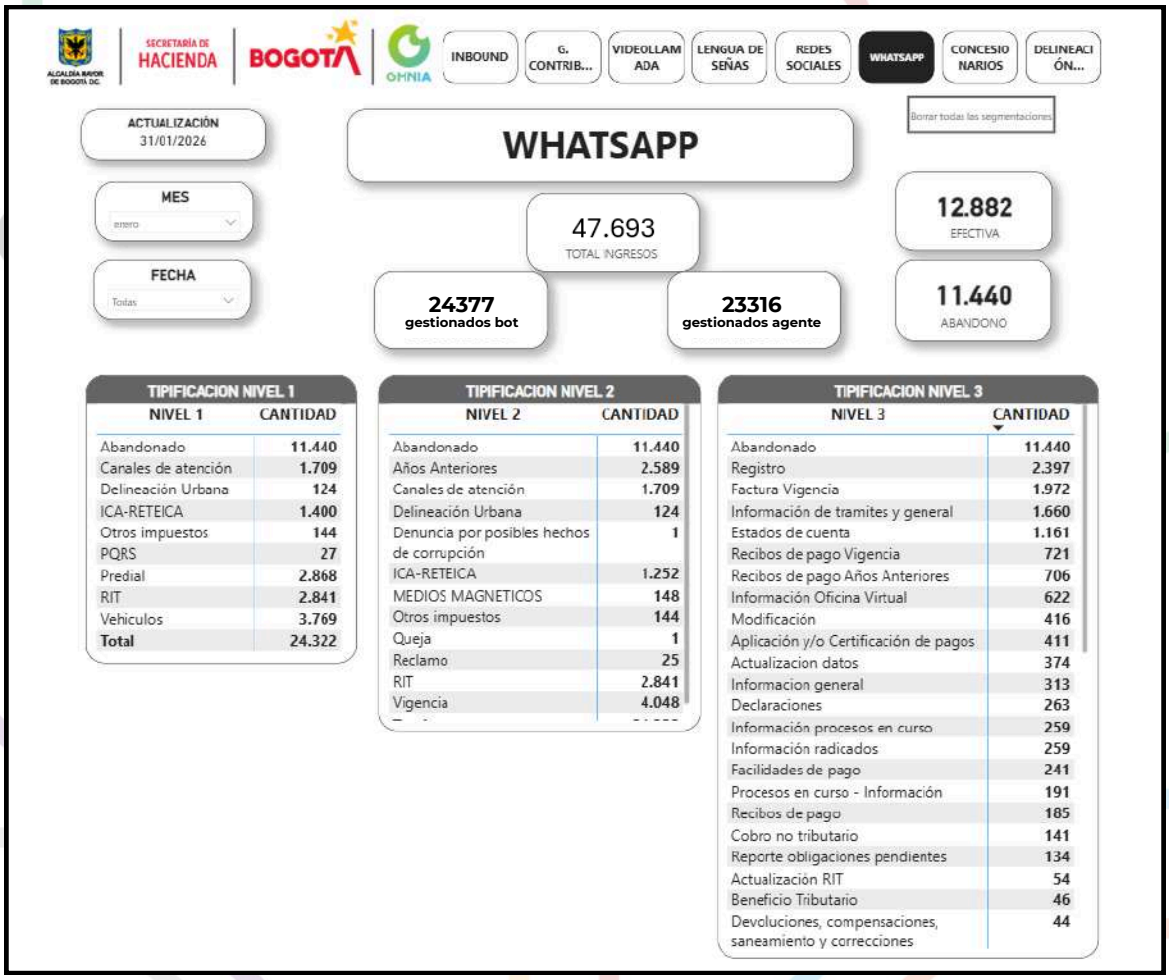
Lengua de señas



✅ Alta eficiencia operativa: 100% de atención, sin abandonos.
📈 Demanda principal: temas de Predial y vigencias.
🔍 Tipo de solicitudes: mayormente consultas informativas y facturación.
⚠️ Oportunidad de mejora: reforzar información sobre canales de atención para reducir dudas básicas.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

Whatsapp



- 📌 WhatsApp es un canal de alto tráfico, clave para la atención ciudadana.
- ⚠️ Baja tasa de efectividad relativa, lo que representa una oportunidad de mejora.
- 📊 Se requiere optimizar procesos para convertir más interacciones en atenciones efectivas.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

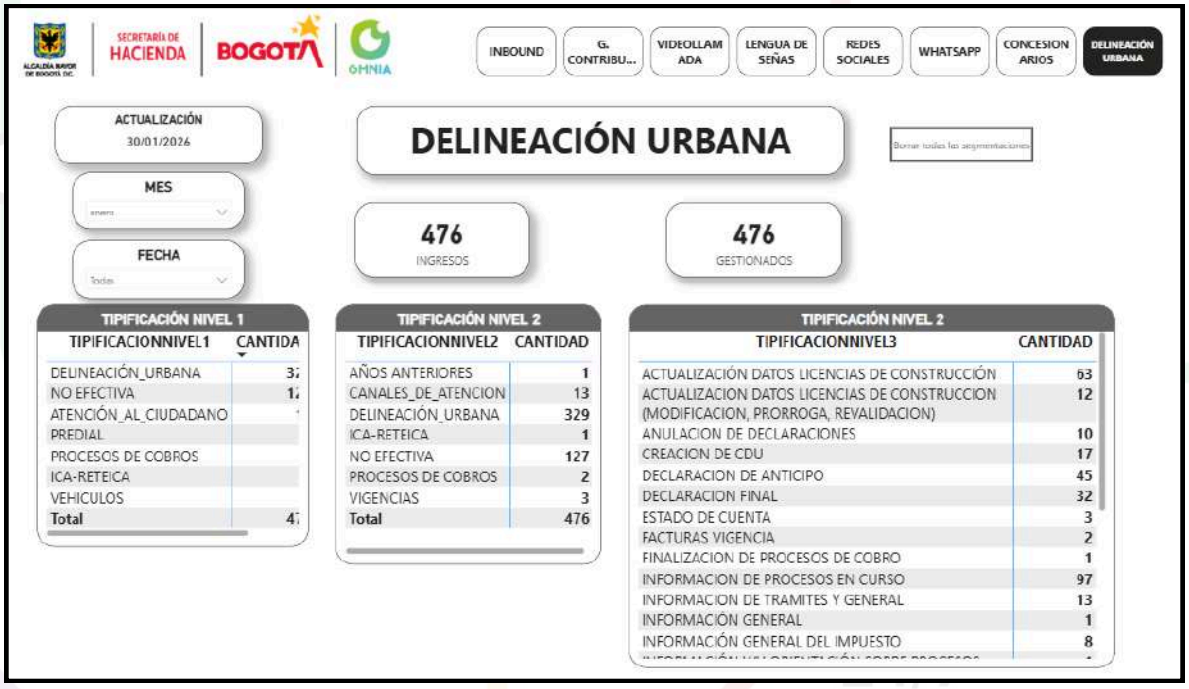
Concesionarios



El cumplimiento de concesionarios, incluyendo actualizaciones de datos, declaraciones y pagos de vigencias pendientes, reflejan esfuerzos de la Secretaría para reducir no efectivos, alineados con reportes de grandes contribuyentes. La evolución sugiere éxito en campañas de contacto vía canales digitales

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

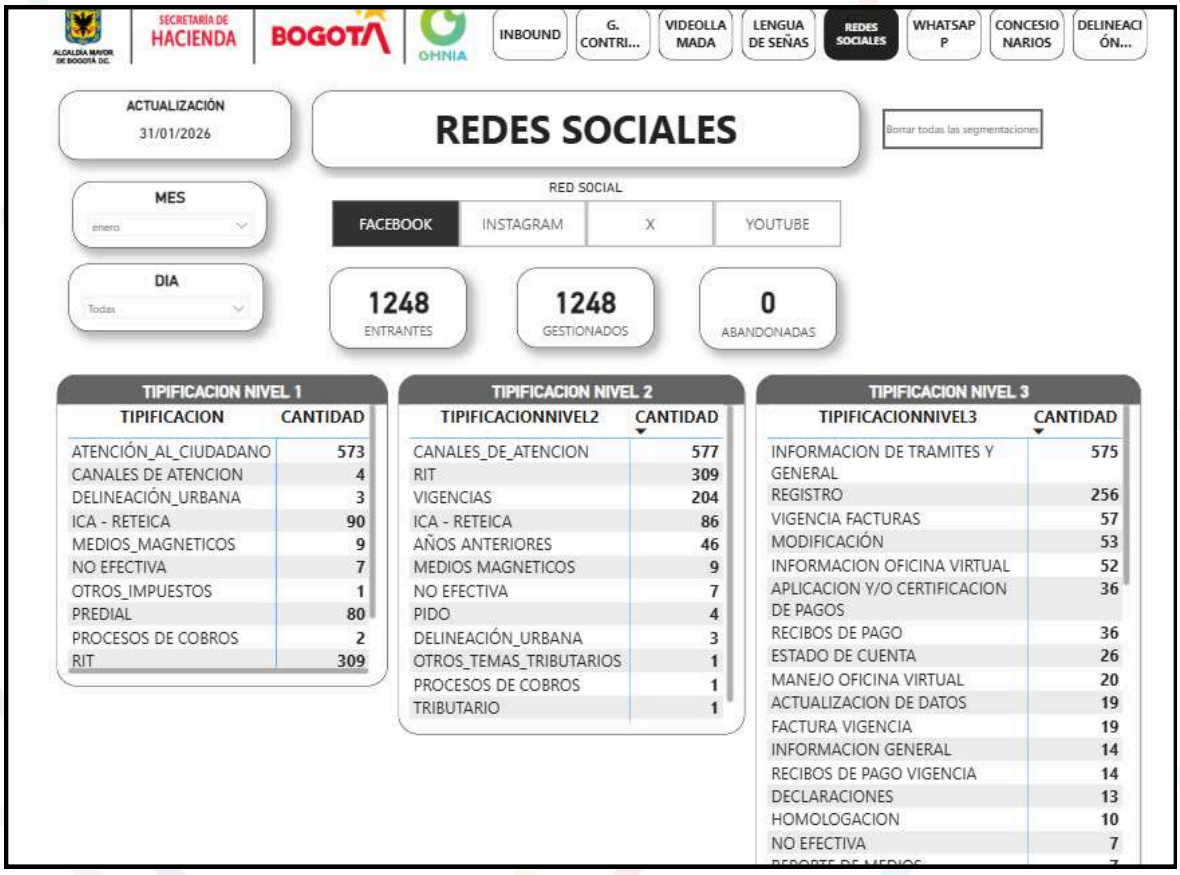
Delineación Urbana



- Eficiencia operativa alta, 100% de casos gestionados.
- Concentración temática, casi 70% de los casos están directamente relacionados con delineación urbana.
- Carga heredada relevante, 28% proviene de “años anteriores”, lo que puede impactar la eficiencia futura.
- Predominio de consultas y seguimiento, la categoría más alta es “información de procesos en curso”.
- la oportunidad de mejora podría estar enfocada en reducir trámites de años anteriores.
- Mejorar calidad inicial de registros (para evitar anulaciones/modificaciones).
- Fortalecer canales de autoservicio para consultas de estado.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

Facebook



El reporte sobre interacciones en redes sociales (Facebook) esta enfocado en la tipificación de trámites tributarios de concesionarios. Este dashboard clasifica respuestas por niveles de tipificación, mostrando evoluciones en atención al cliente vía Facebook

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

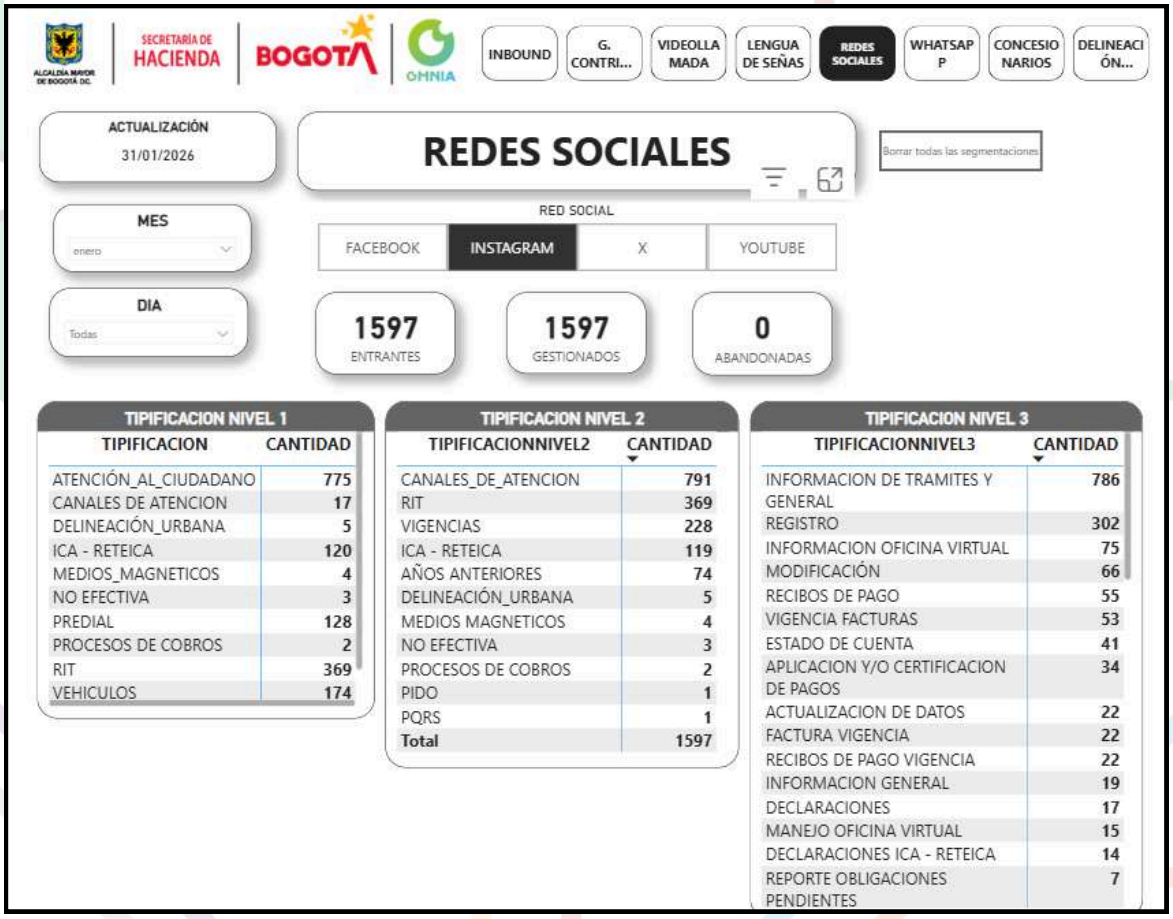
YouTube



1. **Gestión eficiente:**
   a. Todas las interacciones fueron atendidas, sin abandonos.
2. **Demanda ciudadana:**
   a. El 74% de las solicitudes se concentran en información general y canales de atención, lo que indica una necesidad de reforzar la comunicación clara y accesible sobre trámites.
3. **Temas tributarios y vehiculares:**
   a. Aunque menos frecuentes, representan un 26% del total, por lo que siguen siendo relevantes y requieren atención especializada.
4. **Oportunidad de mejora:**
   a. Se podría fortalecer la oficina virtual y la información sobre vigencia de facturas, ya que aunque son menos consultas, reflejan posibles dudas recurrentes en procesos digitales y tributarios.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

Instagram



TIPIFICACION NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
ATENCIÓN_AL_CIUDADANO	775
CANALES DE ATENCION	17
DELINEACIÓN_URBANA	5
ICA - RETEICA	120
MEDIOS_MAGNETICOS	4
NO EFECTIVA	3
PREDIAL	128
PROCESOS DE COBROS	2
RIT	369
VEHICULOS	174

TIPIFICACION NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
CANALES_DE_ATENCION	791
RIT	369
VIGENCIAS	228
ICA - RETEICA	119
AÑOS ANTERIORES	74
DELINEACIÓN_URBANA	5
MEDIOS MAGNETICOS	4
NO EFECTIVA	3
PROCESOS DE COBROS	2
PIDO	1
PQRS	1
Total	1597

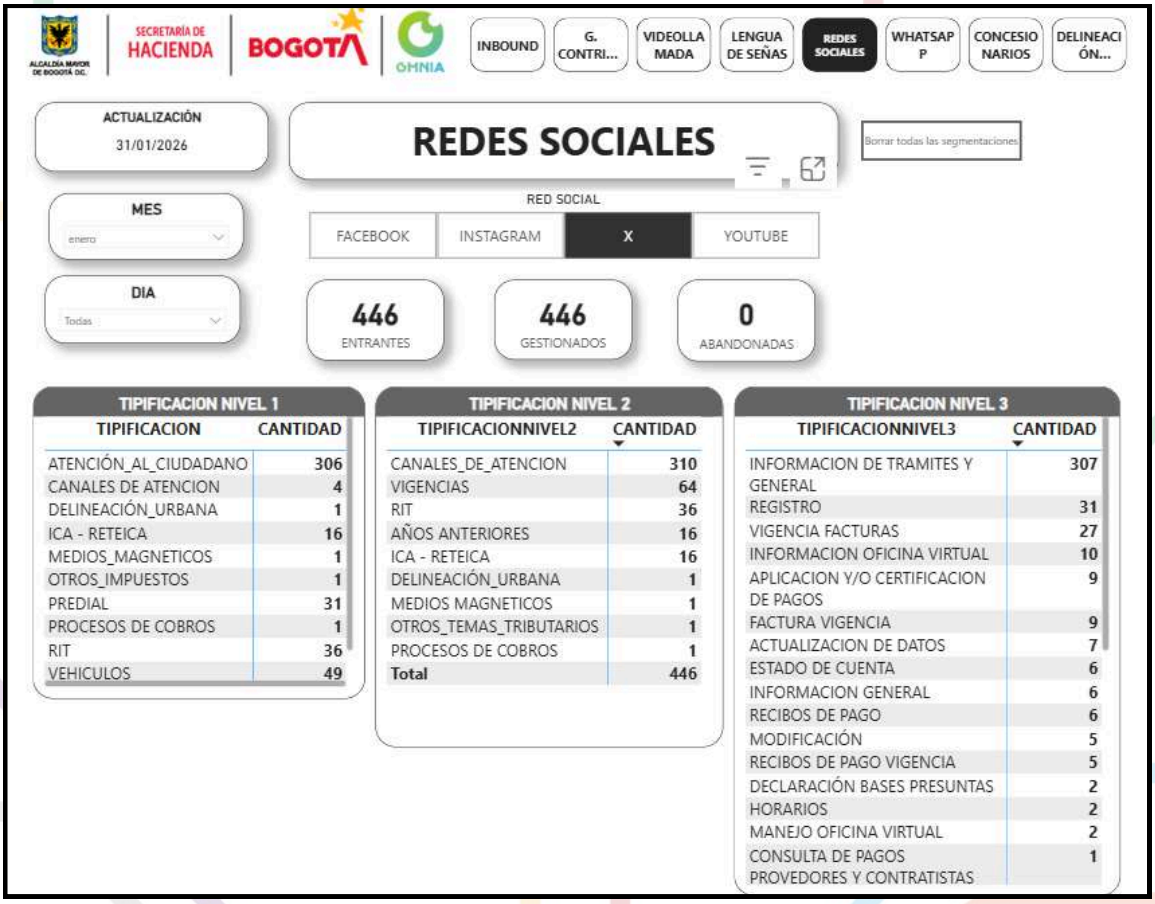
TIPIFICACION NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
INFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL	786
REGISTRO	302
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	75
MODIFICACIÓN	66
RECIBOS DE PAGO	55
VIGENCIA FACTURAS	53
ESTADO DE CUENTA	41
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	34
ACTUALIZACION DE DATOS	22
FACTURA VIGENCIA	22
RECIBOS DE PAGO VIGENCIA	22
INFORMACION GENERAL	19
DECLARACIONES	17
MANEJO OFICINA VIRTUAL	15
DECLARACIONES ICA - RETEICA	14
REPORTE OBLIGACIONES PENDIENTES	7

- Atención al ciudadano concentra casi la mitad de las interacciones, reflejando que Instagram es un canal principalmente informativo y de orientación.
- RIT y Vehículos representan más del 34% del total, indicando alta demanda por trámites relacionados con registro y obligaciones vehiculares.
- Los casos No efectivos son mínimos, lo que evidencia buena calidad de gestión y clasificación.

2.3 Proceso virtual, Telefónico y Redes sociales (Omnicanalidad)

X y/o Twitter



TIPIFICACION NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
ATENCIÓN_AL_CIUDADANO	306
CANALES DE ATENCION	4
DELINEACIÓN_URBANA	1
ICA - RETEICA	16
MEDIOS_MAGNETICOS	1
OTROS_IMPUESTOS	1
PREDIAL	31
PROCESOS DE COBROS	1
RIT	36
VEHICULOS	49

TIPIFICACION NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
CANALES_DE_ATENCION	310
VIGENCIAS	64
RIT	36
AÑOS ANTERIORES	16
ICA - RETEICA	16
DELINEACIÓN_URBANA	1
MEDIOS MAGNETICOS	1
OTROS_TEMAS_TRIBUTARIOS	1
PROCESOS DE COBROS	1
Total	**446**

TIPIFICACION NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
INFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL	307
REGISTRO	31
VIGENCIA FACTURAS	27
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	10
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	9
FACTURA VIGENCIA	9
ACTUALIZACION DE DATOS	7
ESTADO DE CUENTA	6
INFORMACION GENERAL	6
RECIBOS DE PAGO	6
MODIFICACIÓN	5
RECIBOS DE PAGO VIGENCIA	5
DECLARACIÓN BASES PRESUNTAS	2
HORARIOS	2
MANEJO OFICINA VIRTUAL	2
CONSULTA DE PAGOS PROVEDORES Y CONTRATISTAS	1

1. Gestión eficiente y sin abandono, con la totalidad de los casos atendidos.
2. X se consolida como un canal de atención rápida y orientación, más que de gestión profunda de trámites.
3. Alta concentración en:
   - Información general
   - Canales de atención
   - Consultas sobre vigencias y registro
4. Baja dispersión temática, lo que facilita la estandarización de respuestas y automatización.

Omnichannel

2.4 Ventanillas Extendidas de Recaudo

Puntos de pago disponibles con todos los servicios del Banco de Bogotá, los cuales cuentan con equipos, software, hardware, sistemas de comunicación, monitoreo de alarmas y cámaras, así como la provisión de elementos como contadoras de billetes, cofres y demás recursos requeridos para la prestación de los servicios financieros.
Adicionalmente, se provee el servicio de transporte de valores requerido para la administración del efectivo en cada una de las ventanillas extendidas autorizadas.
Para la ejecución del servicio, la UT OMNIA dispone del talento humano, las herramientas, plataformas tecnológicas necesarias, el soporte técnico, la conectividad, elementos de seguridad, entre otros y los requeridos para su adecuada operación.
La operación de las ventanillas bancarias se realiza con personal autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se esta operando con 3 Ventanillas extendidas de recaudo



CE 114



CE Plaza de las Américas

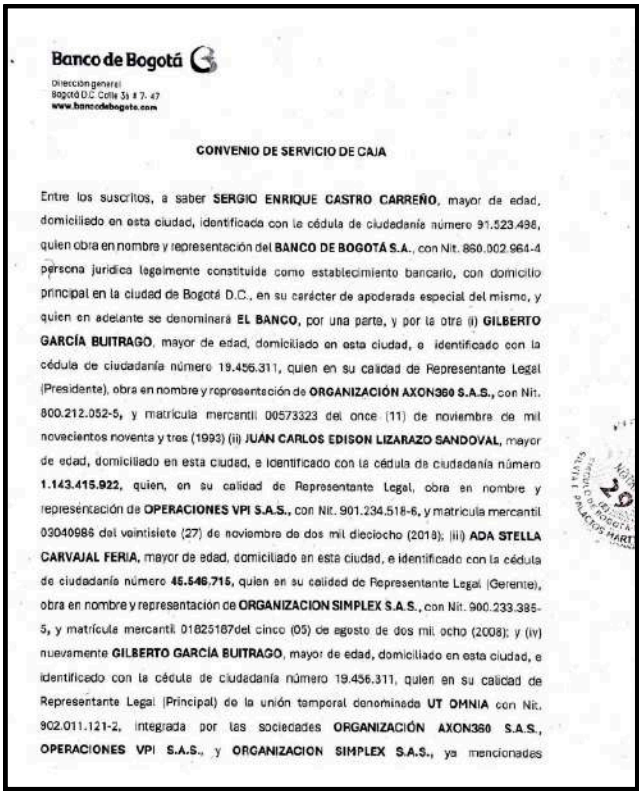
Ventanillas Extendidas



CAD

2.4 Ventanillas Extendidas de Recaudo

Implementación de nueva ventanilla bancaria extendida de recaudo ubicada en el SUPERCADE CAD



Banco de Bogotá

Dirección general
Bogotá D.C. Calle 36 # 7- 47
www.bancodebogota.com

CONVENIO DE SERVICIO DE CAJA

Entre los suscritos, a saber **SERGIO ENRIQUE CASTRO CARREÑO**, mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía número 91.523.498, quien obra en nombre y representación del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, con Nit. 860.002.964-4 persona jurídica legalmente constituida como establecimiento bancario, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., en su carácter de apoderada especial del mismo, y quien en adelante se denominará **EL BANCO**, por una parte, y por la otra (i) **GILBERTO GARCÍA BUITRAGO**, mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, e identificado con la cédula de ciudadanía número 19.456.311, quien en su calidad de Representante Legal (Presidente), obra en nombre y representación de **ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S.**, con Nit. 800.212.052-5, y matrícula mercantil 00573323 del once (11) de noviembre de mil novecientos noventa y tres (1993) (ii) **JUAN CARLOS EDISON LIZARAZO SANDOVAL**, mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, e identificado con la cédula de ciudadanía número **1.143.415.922**, quien, en su calidad de Representante Legal, obra en nombre y representación de **OPERACIONES VPI S.A.S.**, con Nit. 901.234.518-6, y matrícula mercantil 03040986 del veintisiete (27) de noviembre de dos mil dieciocho (2018); (iii) **ADA STELLA CARVAJAL FERIA**, mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, e identificado con la cédula de ciudadanía número **45.546.715**, quien en su calidad de Representante Legal (Gerente), obra en nombre y representación de **ORGANIZACION SIMPLEX S.A.S.**, con Nit. 900.233.385-5, y matrícula mercantil 01825187del cinco (05) de agosto de dos mil ocho (2008); y (iv) nuevamente **GILBERTO GARCÍA BUITRAGO**, mayor de edad, domiciliado en esta ciudad, e identificado con la cédula de ciudadanía número 19.456.311, quien en su calidad de Representante Legal (Principal) de la unión temporal denominada **UT OMNIA** con Nit. 902.011.121-2, integrada por las sociedades **ORGANIZACIÓN AXON360 S.A.S.**, **OPERACIONES VPI S.A.S.**, y **ORGANIZACION SIMPLEX S.A.S.**, ya mencionadas





La UT OMNIA dispuso de un esquema de pago en el punto establecido por la Secretaría Distrital de Hacienda en el mes de Enero del año 2026, esto es en el SuperCADE CAD.

Estos servicios de ventanilla extendida de recaudo con capacidad de realizar el recaudo de impuestos distritales a través de la ventanilla implementada.

2.5 Proceso De Atención En Unidades Móviles

Unidades móviles

1 **Unidad tipo panel**

Programación Unidades Móviles

Durante el mes de enero se gestionó el suministro y la operación de una (1) móvil tipo panel. El servicio se prestó en la localidad de Suba, en atención a compromisos adquiridos previamente con la Alcaldía Local de Suba.
La miniunidad estuvo completamente equipada con:

- Conductor-orientador y un orientador adicional
- Carpa institucional y mobiliario
- Equipos portátiles y una impresora multifuncional
- Conexión a internet 4G o 5G
- Sistema eléctrico propio
- Elementos de seguridad

Esta unidad permitió ofrecer atención eficiente y descentralizada a la ciudadanía en los diferentes puntos de la ciudad.”





2.5 Proceso De Atención En Unidades Móviles

Unidades móviles

1 Unidad Tipo Furgón

Durante el mes de enero se prestó el servicio de Unidad Móvil Tipo Furgón en las localidades de Usaquén y Suba, con una (1) unidad operativa, un (1) conductor y tres (3) agentes generales, garantizando la ejecución de las actividades programadas.

La unidad, modelo 2022, estuvo completamente dotada y adecuada para la atención al ciudadano, incluyendo accesibilidad para personas con discapacidad, climatización, planta eléctrica, tres puestos de trabajo, monitor de 55" y demás especificaciones técnicas requeridas. El vehículo contó con matrícula de Bogotá y documentación al día, cumpliendo con las condiciones contractuales establecidas.

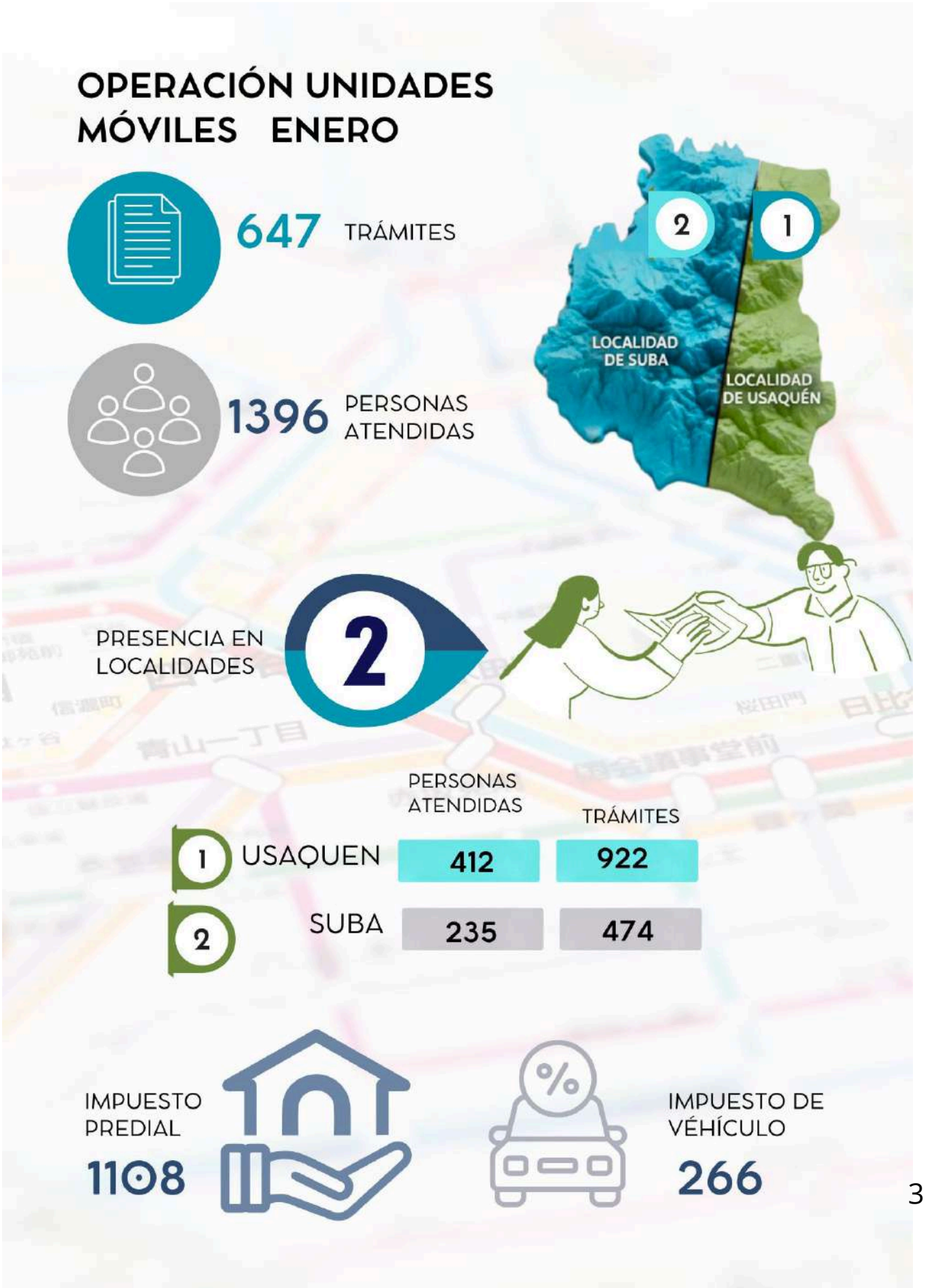








2.5 Proceso De Atención En Unidades Móviles

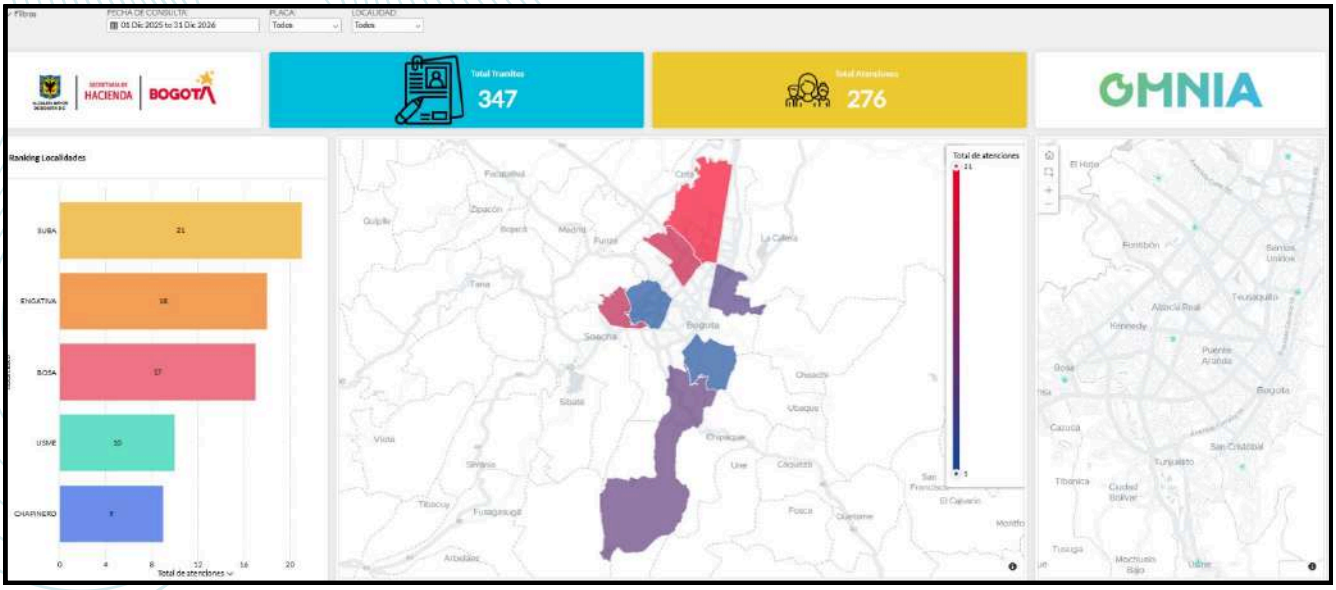


2.5.1 Software Para Control De La Ubicación En Tiempo Real De Las Unidades Móviles

RADAR TERRITORIAL

Durante el mes de enero se contó con una herramienta tecnológica que permite verificar la ubicación y gestión en tiempo real de las unidades móviles, El Radar Territorial es una estrategia integral de gestión y seguimiento en campo, diseñada para fortalecer la presencia institucional, mejorar la toma de decisiones y garantizar una atención oportuna y eficaz a la ciudadanía. A través de sus diferentes fases

—desde la planeación hasta la evaluación—
Permite articular recursos, identificar necesidades específicas del territorio y generar soluciones enfocadas en el bienestar colectivo.



2.7 Servicios Especiales De Transporte

Servicios Especiales de Transporte

Durante el mes de enero se llevó a cabo el Suministro de horas de transporte, destinado al desarrollo de actividades orientadas al fortalecimiento y mejora de los procesos internos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

- 1 **Hora** de transporte tipo VAN
- 3 **horas** de camioneta

Para la prestación del servicio, se realizó la debida selección de proveedores especializados en transporte de pasajeros, quienes cumplieron con los estándares reglamentarios exigidos para efectuar el traslado de los funcionarios de la SDH. Asimismo, se garantizó la disponibilidad del servicio cuando fue requerido, verificando que los vehículos utilizados cumplieran con las condiciones técnico-mecánicas adecuadas para la ejecución segura de los desplazamientos.



2.8 Elementos requeridos para la operatividad

2 **Internet Módem**

Durante el mes de enero **se entregó 2 módem de internet** 4G o 5G, La asignación se realizó conforme a la planificación definida por la Secretaría de Hacienda.



40 **Refrigerios**

Cantidad: 40 refrigerios
Cumpliendo normas de higiene, nutrición y salubridad



2.8 Elementos requeridos para la operatividad

90 Computadores portátiles por mes

Durante el mes de enero se efectuó el suministro de (90) computadores portátiles de alto rendimiento, cada uno con pantalla de 14 pulgadas. Los equipos cuentan con procesador Intel Core i7 o AMD Ryzen 7, 16 GB de memoria RAM y unidad de estado sólido (SSD) de 512 GB, lo que garantiza un desempeño óptimo.

COMPUTADORES	CANTIDAD
Back Office 114	27
Back Office Plaza	13
Staff	31
Front 114	14
Front Plaza	5
TOTAL EQUIPOS	90



5 Impresoras con escáner

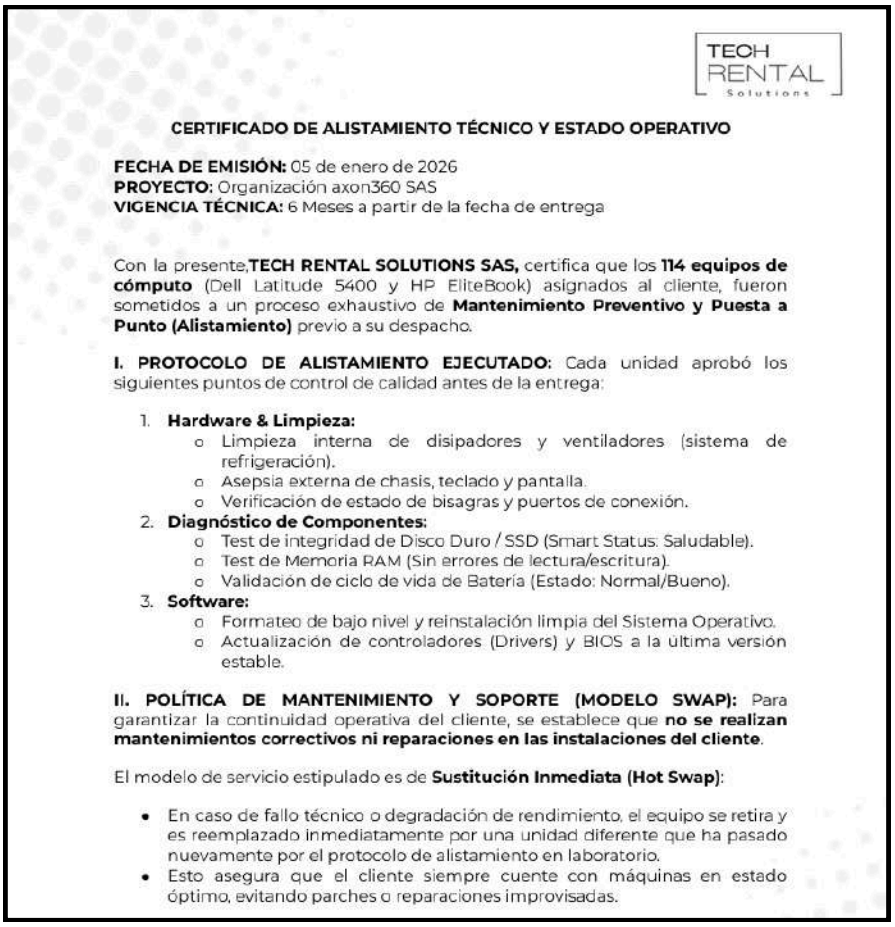
Durante el mes de enero se efectuó el suministro de cinco (5) impresoras láser con escáner para la operación logística realizada a la fecha

IMPRESORA	CANTIDAD
CE Plaza de las Américas	2
CE 114	3
TOTAL IMPRESORAS	5



2.9 Equipos TIC

Se cuenta con el proveedor de tecnología Tech Rental, quien suministra los equipos de cómputo requeridos para la operación según las especificaciones técnicas para la adecuada operación del contrato



TECH RENTAL Solutions

CERTIFICADO DE ALISTAMIENTO TÉCNICO Y ESTADO OPERATIVO

FECHA DE EMISIÓN: 05 de enero de 2026
PROYECTO: Organización axon360 SAS
VIGENCIA TÉCNICA: 6 Meses a partir de la fecha de entrega

Con la presente,**TECH RENTAL SOLUTIONS SAS,** certifica que los **114 equipos de cómputo** (Dell Latitude 5400 y HP EliteBook) asignados al cliente, fueron sometidos a un proceso exhaustivo de **Mantenimiento Preventivo y Puesta a Punto (Alistamiento)** previo a su despacho.

I. PROTOCOLO DE ALISTAMIENTO EJECUTADO: Cada unidad aprobó los siguientes puntos de control de calidad antes de la entrega:

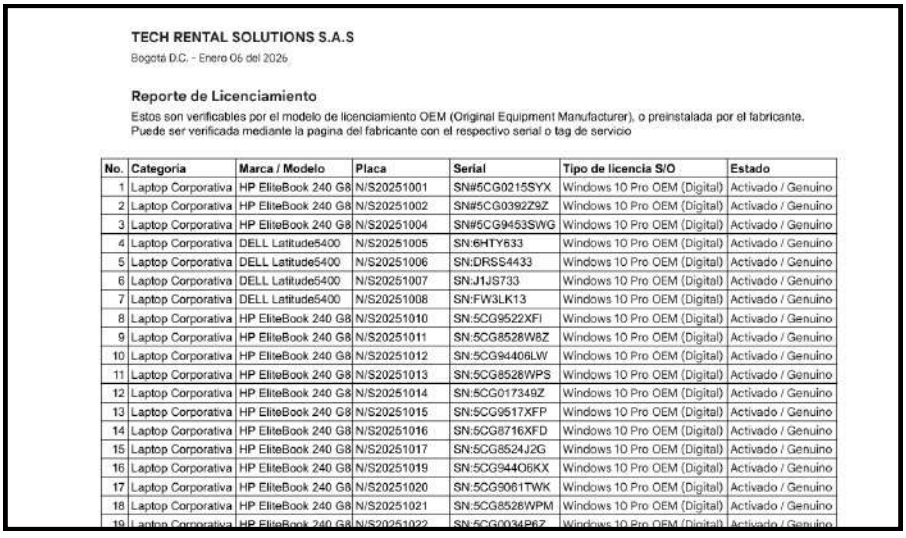
1. **Hardware & Limpieza:**
   - Limpieza interna de disipadores y ventiladores (sistema de refrigeración).
   - Asepsia externa de chasis, teclado y pantalla.
   - Verificación de estado de bisagras y puertos de conexión.
2. **Diagnóstico de Componentes:**
   - Test de integridad de Disco Duro / SSD (Smart Status: Saludable).
   - Test de Memoria RAM (Sin errores de lectura/escritura).
   - Validación de ciclo de vida de Batería (Estado: Normal/Bueno).
3. **Software:**
   - Formateo de bajo nivel y reinstalación limpia del Sistema Operativo.
   - Actualización de controladores (Drivers) y BIOS a la última versión estable.

II. POLÍTICA DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE (MODELO SWAP): Para garantizar la continuidad operativa del cliente, se establece que **no se realizan mantenimientos correctivos ni reparaciones en las instalaciones del cliente**.

El modelo de servicio estipulado es de **Sustitución Inmediata (Hot Swap)**:

- En caso de fallo técnico o degradación de rendimiento, el equipo se retira y es reemplazado inmediatamente por una unidad diferente que ha pasado nuevamente por el protocolo de alistamiento en laboratorio.
- Esto asegura que el cliente siempre cuente con máquinas en estado óptimo, evitando parches o reparaciones improvisadas.

Reporte de licienciamiento del Sistema Operativo



TECH RENTAL SOLUTIONS S.A.S

Bogotá D.C. - Enero 06 del 2026

Reporte de Licenciamiento

Estos son verificables por el modelo de licenciamiento OEM (Original Equipment Manufacturer), o preinstalada por el fabricante. Puede ser verificada mediante la pagina del fabricante con el respectivo serial o tag de servicio

No.	Categoria	Marca / Modelo	Placa	Serial	Tipo de licencia S/O	Estado
1	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251001	SN#5CG0215SYX	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
2	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251002	SN#5CG0392Z9Z	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
3	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251004	SN#5CG9453SWG	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
4	Laptop Corporativa	DELL Latitude5400	N/S20251005	SN:6HTY633	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
5	Laptop Corporativa	DELL Latitude5400	N/S20251006	SN:DRSS4433	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
6	Laptop Corporativa	DELL Latitude5400	N/S20251007	SN:J1JS733	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
7	Laptop Corporativa	DELL Latitude5400	N/S20251008	SN:FW3LK13	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
8	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251010	SN:5CG9522XFI	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
9	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251011	SN:5CG8528W8Z	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
10	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251012	SN:5CG94406LW	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
11	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251013	SN:5CG8528WPS	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
12	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251014	SN:5CG017349Z	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
13	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251015	SN:5CG9517XFP	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
14	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251016	SN:5CG8716XFD	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
15	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251017	SN:5CG8524J2G	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
16	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251019	SN:5CG944O6KX	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
17	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251020	SN:5CG9061TWK	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
18	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251021	SN:5CG8528WPM	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino
19	Laptop Corporativa	HP EliteBook 240 G8	N/S20251022	SN:5CG0034P6Z	Windows 10 Pro OEM (Digital)	Activado / Genuino


“Las grandes oportunidades nacen de haber sabido aprovechar las pequeñas”.
Bill Gates
OMNIA

3. Especificaciones Técnicas Y Plataformas



3.1 Perfiles Y Competencias Del Talento Humano (Staff Y Agentes)

Roles operando en el contrato

- Gerente de proyecto,
- Coordinadores,
- Jefe de operaciones de servicio,
- Supervisor de servicios,
- Líder de calidad,
- Minero de datos,
- Agente profesional especializado,
- Agente profesional,
- Agente técnico
- Agente general
- Agente técnico con puesto de trabajo para Omnicanalidad
- Agente general con puesto de trabajo para Omnicanalidad

Este componente quedó debidamente documentado y se encontró disponible para revisión en el área de Talento Humano (TH) durante el periodo mencionado.

ROL	OTRAS ACTIVIDADES	CE 114	CE PLAZA AMERICAS	CAD	VENTANILLAS RED CADE	ATENCIÓN MÓVILES	OFICINAS	BACKOFFICE	OMNICANALIDAD	OPERATIVOS	TOTAL
Gerente de Proyecto	1										1
Coordinador					1	1			1		3
Jefe de operaciones de servicio				1	1			2	1		5
Supervisor de Servicios		1	1	2	5	1			4		15
Líder de Calidad				2	1			1	3		7
Minero de Datos				1				2	4		7
Agente profesional especializado		3	1					4			8
Agente profesional		11	5	4	6		6	17	7		56
Agente Técnico		1	1				9	5			16
Agente General		1	1	33	17	1	31	4		4	92
Agente general con puesto de trabajo para Omnicanalidad									35		35
Agente técnico con puesto de trabajo para Omnicanalidad		3							37		40
TOTAL PERSONAL POR ESPACIO	**1**	**17**	**9**	**46**	**31**	**3**	**46**	**36**	**92**	**4**	**285**

3.1.1 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

COORDINADORES

Seguimiento, Estrategia y Resultados

ESTRATEGIA E IMPLEMENTACIÓN

- Implementación de nuevos procesos y campañas
- Implementación estrategias, tiempos y movimientos
- Gestión cíclica de procesos operativos

ANÁLISIS Y CONTROL

- Análisis a la productividad operativa
- Análisis, acompañamiento y entrega de información
- Seguimiento y control operativo de gestión en canales

RECURSOS Y TALENTO

- Bienestar, capacitación y evaluación del equipo
- Control de presupuesto, personal y costos

EFICIENCIA
Optimización de recursos y tiempos

CALIDAD
Excelencia en la ejecución operativa

OPORTUNIDAD
Respuesta ágil y estratégica

5

Informes
Jefe de Operaciones

3.1.1 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

informes de los Jefes de Operaciones



3.1.1 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Jefes de Operaciones

3.1.1.1 Supercade CAD – CE Américas – CE 114

Carlos Fernando Hurtado García

ITEM	ACTIVIDAD	SEMANA 1			SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5				
		J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V
1	RECOMENDACIONES 2026 FACTURACIÓN		X	X	X																						
2	CONTROL DE TIPIFICACIONES Y CONFIGURACIÓN DE PERFILES NUEVOS					X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X								
3	SUJECIONES PASIVAS					X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X								
4	CONTROL DE TIEMPOS DE LOGUEO DE LAS OPERACIONES 114, CAD Y PLAZA DE LAS AMÉRICAS				X				X			X			X		X										
5	CREACIÓN DE MATRICULAS INMOBILIARIAS		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X								
6	CAPACITACIÓN DE REQUISITOS								X							X												
7	CAPACITACIÓN DE CALIDAD Y RIESGOS												X	X														
8	ENVÍO DE NOVEDADES VIGENCIA 2026														X													
9	corresponsal																X											
10	ATENCIÓN DEL ULTIMO CONTRIBUYENTE CAD		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X								
11	FACTURAS SOMBRA - NO REALIZAR ENTREGA																			X								
12	FEEDBACK AL FILTRO DEL CAD (PROCESOS CAD)		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X								
13	RECOMENDACIONES A 114, CAD Y PLAZA DE LAS AMÉRICAS SOBRE LOS ESCALAMIENTOS																											
14	EMPALME BACK OFFICE																			X	X		X	X	X	X	X
15	GESTIÓN BASE DE BDME DE 964 CASOS																											X

ESTRATEGIAS EXITOSAS			
1 FACTURACIÓN 2026	**2 TIPIFICACIONES**	**3 CONTROL LOGUEO**	**4 MATRICULAS NUEVAS**
Se informa que aún no hay facturación cargada y se indica el manejo que se debe brindar en CAD, 114 y Plaza de las Américas. De igual forma se indica que es necesario reiniciar TRM para que se puedan hacer las declaraciones 2026. De igual manera se indica que si se requiere con urgencia la declaración, es necesario que el ciudadano ingrese a la oficina virtual y genere la declaración.	Se realiza control diario de las tipificaciones desde el link definido para tal fin, en el que se realizaban retroalimentaciones permanentes para mejorar y traccionar el indicador. Esta labor se hacía periódicamente día intermedio, obedeciendo las alertas generadas por los mineros.	Se realiza seguimiento diario de las llegadas tarde, de acuerdo a las conexiones efectuadas en el CAD y Centros de Experiencia. En donde se aplicaron los procesos disciplinarios correspondientes.	Se efectúa consolidación de las solicitudes de creación de matrículas inmobiliarias nuevas, así como los adjuntos correspondientes en el CAD, y Centros de Experiencia, de igual manera se realiza actualización del formato.
5 CAPACITACIÓN	**6 CORRESPONSAL BANCARIO**	**7 FEEDBACK FILTRO CAD**	**8 ESCALAMIENTOS**
Se realiza capacitación a todos los puntos de atención presencial en cuanto a requisitos de Impuesto Predial, Vehículos, ICA, Retelca, Delineación Urbana. Cobro No Tributario, RIT.	Desde la atención, ya fuera en Kiosko o en el módulo de atención, se direccionan los ciudadanos que cuentan con el efectivo listo para el pago de los impuestos correspondientes.	Se realiza retroalimentación permanente del uso adecuado de la atención de las filas y los requisitos que se deben validar desde el primer contacto, ejemplo; solicitar cámara y comercio y fotocopia de la cédula para los casos de notificaciones. Lo anterior para agilizar la atención al momento del contacto con el asesor en módulo.	Se retroalimentan los grupos de trabajo, sobre los escalamientos que se realizan de manera inadecuada al backoffice, ya que no se ingresa el Chip, Placa, CDU. Lo anterior, teniendo un impacto directo en nuestros ciudadanos.

CONCLUSIONES
El seguimiento al logueo facilitó el control de llegadas tarde y la aplicación de los procesos disciplinarios.
La consolidación de matrículas inmobiliarias nuevas garantizó una gestión ordenada y actualizada.
Las capacitaciones fortalecieron el conocimiento del personal en trámites tributarios y no tributarios.
El ajuste en los escalamientos al BackOffice mejoró la calidad de la información y la atención al ciudadano

3.1.1 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Jefes de Operaciones

3.1.1.2 BACKOFFICE

Ana Yazmín Pedraza

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																																	
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Socialización lineamiento decreto único distrital tributario 639 de 2025 - lineamiento resolución no. 20253040049955 de 2025 -					X																									
2	Socialización lineamientos "operativo inicio de facturación 2026"							X																							
3	Socialización de la actualización del liquidador													X																	
4	Capacitación Carlos Moreno																X														
5	Capacitación Requisitos Predial - Vehículos; Ica; Delineación Urbana; RIT																		X												
6	Socialización Decreto 1457 de 29 diciembre 2025													X																	
7	Socialización lineamiento "cómo declarar y pagar impuestos distritales en enero"													X																	
8	Socialización lineamiento correos tipo phishing con enlaces maliciosos													X																	
9	Socialización lineamiento comunicación enviada relacionada con la resolución ddi-029334 de 31.10.202																														
10	Socialización lineamiento novedades inicio vigencia 2026													X																	
11	Socialización lineamiento Resolución SDH-204 de 2025 - Resolución 238 de 2025 - Decreto 1469 de 2025.														X																
12	Empalme Jefe de Operaciones Cad																			X	X		X								
13	Empalme Supervisores Red Cades																				X										
14	Estandarización de procesos operativos Red Cades																				X	X									
15	Socialización nuevo tipificado																												X	X	X
16	Socialización proceso de reexpedición de facturas 2026																												X		
17	Capacitación notificaciones																														X
18	Gestión de seguimiento y control Red Cades																					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 EMPALME	Conocimiento de la red cades y los diferentes integrantes de cada uno de los equipos, para tener una mejor comprensión de la operación y mayor velocidad en la adaptación
2 CONOCIMIENTO DE CADES	Se realiza visitas a cada uno de los puntos red cades para conocer el personal Omnia y coordinadores de los SC para entablar una comunicación fluida y clara. Se indican estrategias para mantener una supervisión constante sobre el manejo de la sala.
3 TRABAJO EN EQUIPO	Se desarrollan actividades para fortalecer actitudes y responsabilidades frente al equipo de trabajo, ayudando a mitigar las oportunidades de mejora que se presentan en los diferentes procesos.
4 SOPORTE EN GESTIÓN	El equipo recibió acompañamiento constante para resolver dudas técnicas y fortalecer el conocimiento. Este apoyo fue clave para manejar casos complejos y mantener una línea de trabajo uniforme entre los funcionarios.
5 COMUNICACIÓN EFECTIVA	Se mantuvo una comunicación constante con los supervisores, líderes de calidad y agentes, aclarando inquietudes, esto permitió dar una información clara a los contribuyente.
6 ACLARACIÓN DE LINEAMIENTOS	Se capacitó los siguientes lineamientos a los supervisores, líder de calidad y agentes: decreto único distrital tributario 639 de 2025 - lineamiento resolución no. 20253040049955 de 2025 - lineamiento operativo inicio año 2026 - operativo inicio de facturación 2026" - Requisitos Predial - Vehículos; Ica; Delineación Urbana; RIT - cómo declarar y pagar impuestos distritales en enero - correos tipo phishing con enlaces maliciosos -novedades inicio vigencia 2026 - Resolución SDH-204 de 2025 - Resolución 238 de 2025 - Decreto 1469 de 2025 - proceso de reexpedición de facturas 2026.
7 CAPACITACIONES	Durante el mes se recibieron capacitaciones, con las diferentes áreas de la SDH las cuales fueron claves para la unificación de criterios y actualización de los procesos.
8 CONTROL DE OPERACIONES	Bajo un esquema de control de tiempos y movimientos operativos, se definió realizar un seguimiento detallado desde la apertura hasta el cierre. Esto con el fin de garantizar operatividad en tiempo real de cada punto Red Cades asignado.

CONCLUSIONES

El control de operaciones, mediante el seguimiento detallado de tiempos y movimientos desde la apertura hasta el cierre de los puntos, aseguró la operatividad en tiempo real y el cumplimiento de los procesos en cada punto de la Red CADES asignado. Las capacitaciones recibidas y la aclaración de lineamientos impartidas al equipo fueron fundamentales para la actualización de conocimientos, la unificación de criterios y la correcta aplicación de los procesos definidos por la SDH.

3.1.1 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Jefes de Operaciones

3.1.1.3 RED CADE

Jorge Jonathan González

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																						
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Entrega jefe De Operaciones CAD									x										X	X	X	X	X	
2	Entrega jefe De Operaciones Red Cades							x	x					x	x	x									
3	Entrenamiento Supervisor Calle 13 Kpis	x								x	x														
4	Entrenamiento Supervisor Suba Kpis		x	x							x	x													
5	Entrenamiento Supervisor Bosa Kpis					x																			
6	Revisión Planificación Enrolador Américas							x																	
9	Entrenamiento Nuevo Supervisor 20 De Julio							x	x	x															
10	Socialización Kpis / Dashboard Operaciones					x	x	x	x																
11	Definición Estrategia Operativa CAD																	x	x		x				
12	Definición Estrategia Operativa CE																	x	x		x				
13	Gestión De Seguimiento Y Control Red Cades	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 Empalme

Se hace la entrega al nuevo jefe de operaciones RED Cades sobre el manejo y definición de estrategias para optimizar su gestión en este nuevo rol

2 Entrenamiento Nuevo JO

Se informan los diferentes medios de control de la operación (SAT)su dinámica, control de salas y seguimiento correspondiente para garantizar KPIS de acuerdo con los skill de los agentes en cada punto de la red cades.

3 Formulacion de proyectos Red cades

Se realiza un piloto en suba y Bosa, para poder definir y atender desde los kioscos contribuyentes. Esto optimizo tiempos y movimientos en estos dos puntos críticos de la red cades con un 22% de mejora, dando una satisfacción de cliente final más positiva de la entidad.

4 Optimización de puntos de atención

Se diseñó una red de apoyo de conocimiento entre la red cades para soportar no solo tiempos de atención con clientes difíciles, sino para tener un respaldo de casuísticas en toda la red.

5 Capacitaciones

Realizamos capacitación de habilidades blandas con nuestros asesores de la red cades, lo cual derivo en una atención más humana, empática y de entendimiento de diferentes situaciones en su interacción con el contribuyente.

6 Entrega Dotación

Garantizamos que todo el personal de la red cades, tenga chaqueta, carnet y usuarios de atención para que los contribuyentes tengan como identificarnos y los agentes tengan sentido de pertenencia por su empresa. Esto impactó positivamente en nuestro personal, ya que se sienten respaldados y con mayor nivel de confianza.

7 Seguimiento Estandarización

En nuestro primer mes de estandarización logramos un 90 % en impacto en los grupos primarios(supervisores), donde el esquema de tener un foco en (informes, métricas, lineamientos) permitió una mejor gestión en cada punto de la red cades.

CONCLUSIONES

En esta implementación se define un esquema ordenado y con una planificación estandarizada para cada punto de la red cades. Esto tendrá un impacto positivo en gestión operativa y resultados en KPIS satisfactorios, si se ejecuta de manera disciplinada y conscientes de la responsabilidad que tenemos no solo dentro de la organización Omnia sino hacia nuestros contribuyentes.

3.1.1 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Jefes de Operaciones

3.1.1.4 OMNICANALIDAD

Mauricio Sierra Cubides

ITEM	ACTIVIDAD	SEMANA 2								SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 4					
		J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
1	Implementación Campaña Mall Plaza Inbound		X	X	X	X	X					X	X				X	X	X	X								
2	Estabilización Campaña VARDI					X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
3	Revisión Protocolos de Atención Omnicanalidad							X	X				X	X					X				X	X				
4	Alineación Staff Omnicanal				X	X						X					X	X					X					
5	Seguimiento Casos PQRSD				X			X						X			X						X		X	X		
6	Pre-Turno				X	X						X	X				X	X					X	X				
7	Vencimiento Rete- ICA								X												X							
8	Actualización Base de Conocimiento Bot NovHa / SHD						X					X																
9	CAÍDA CANALES INBOUND													X					X				X					
10	Análisis Retención Bot NovHa					X		X						X	X													
11	Revisión recargos Omnicanal																						X	X				
12	Revisión de informes SHD mes		X	X	X																						X	X
13	Socialización forms Entrada y Salida					X	X	X									X	X					X	X				
14	Apoyo en Piso		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Formaciones SHD				X	X	X							X	X		X				X		X	X		X	X	
16	Envio Alertas Calendario Tributario 2026				X				X						X					X	X							
17	Lineamientos Calidad					X			X												X		X	X		X	X	X
18	Revisión datos omnicanalidad				X	X			X						X						X						X	
19	Envio Alertas Agendamiento							X							X					X						X		
20	Reunión Genesys																											
21	Capacitación SHD Calidad y Riesgos													X														
22	Revisión Datos Tipificación				X						X							X						X				
23	Revisión Matriz Recargos																									X	X	
24	Revisión Malla Omnicanalidad							X						X						X						X		
25	ESCALAMIENTOS OFICINA FUNCIONAL DEL SISTEMA						X																					
26	Alineación redes sociales																			X								
27	CAPACITACIÓN SHD EMBARGOS														X													
28	Reunión redes sociales SHD																								X			
29	Revisión Malla Omnicanalidad							X						X						X						X		

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 — Implementación y Estabilización de Campañas Clave (ítems 1 y 2)

Resumen del ítem
El mes se caracterizó por una alta carga dedicada a la implementación de Mall Plaza Inbound y la estabilización permanente de la campaña VARDI, ambas ejecutadas de forma sostenida en todas las semanas.
Actos destacados
Continuidad operativa lograda en Mall Plaza tras varios días de ajustes.
Estabilización de VARDI con intervenciones casi diarias.
Mejoras observadas en consistencia operativa y atención.
Oportunidades de mejora
Reducir la dependencia de intervención diaria mediante automatización.
Documentar patrones de incidencias para acelerar la corrección.
Crear alertas tempranas sobre desajustes de flujo.

2 — 2. Optimización de Protocolos y Omnicanalidad

Resumen del ítem
Se realizaron múltiples acciones enfocadas en ajuste de protocolos, revisión de datos, y validación de mallas omnicanal, con presencia activa en varias semanas.
Actos destacados
Revisión recurrente de la malla y datos omnicanal.
Correcciones oportunas en protocolos de atención.
Articulación con otras áreas para mantener uniformidad en canales.
Oportunidades de mejora
Consolidar un único repositorio de protocolos actualizados.
Automatizar análisis de comportamiento y cargas por canal.
Reducir reprocesos generados por cambios dispersos entre plataformas.

3 — Gestión de Soporte Operativo Continuo

Resumen del ítem
El soporte diario incluyó pre-turnos, PQRSD, alineación de staff y un acompañamiento en piso constante, siendo uno de los frentes con mayor demanda.
Actos destacados
Apoyo en piso casi todos los días del mes.
Seguimiento permanente a PQRSD con cierres organizados.
Pre-turnos que facilitaron la preparación operativa del equipo.
Oportunidades de mejora
Implementar métricas predictivas para asignación de recursos en piso.
Mejorar los tiempos de retroalimentación de PQRSD.
Estandarizar agendas y lineamientos de pre-turnos.

4 — Manejo de Incidentes y Contingencias

Resumen del ítem
El mes presentó varios incidentes críticos como vencimientos tributarios, caídas de canales y escalamientos técnicos.
Actos destacados
Respuesta rápida ante caídas de canales Inbound.
Escalamientos oportunos a oficina funcional cuando se requería.
Control adecuado de fechas clave tributarias como Rete-ICA.
Oportunidades de mejora
Definir protocolos de contingencia visibles para todas las áreas.
Reducir tiempos de escalamiento técnico mediante rutas más ágiles.
Crear reportes automáticos de incidentes recurrentes.

5 — Fortalecimiento del Conocimiento y Formación Interna

Resumen del ítem
Se desarrollaron varias jornadas de capacitación y actualización del conocimiento, tanto técnico como operativo.
Actos destacados
Actualización de la base del Bot NovHa y análisis de retención.
Múltiples formaciones SHD y jornadas de capacitación especializadas.
Entrenamiento en calidad, riesgos y embargos.
Oportunidades de mejora
Integrar todas las capacitaciones en un plan mensual programado.
Generar evaluaciones para medir impacto formativo real.
Fortalecer la curaduría de contenido del Bot para evitar duplicidades.

6 — Producción y Control de Información Estratégica

Resumen del ítem
Se adelantaron actividades relacionadas con control, informes y revisión de matrices operativas.
Actos destacados
Revisión mensual de informes SHD.
Ajustes a recargos, matriz de recargos y lineamientos de calidad.
Revisión continua de tipificaciones.
Oportunidades de mejora
Unificar criterios de recargos en un documento maestro.
Automatizar generación de informes periódicos.
Incluir alertas sobre inconsistencias detectadas en tipificaciones.

7 — Comunicaciones y Alertas Operativas

Resumen del ítem
El mes incluyó el envío de comunicaciones clave y la socialización de formularios internos.
Actos destacados
Envío oportuno del calendario tributario 2026.
Avisos constantes de agendamiento.
Socialización efectiva de formularios de entrada y salida.
Oportunidades de mejora
Consolidar un calendario de comunicaciones mensuales.
Implementar plantillas estándar para asegurar uniformidad.
Medir recepción y efectividad de las alertas enviadas.

8 — Coordinación Multiactor y Alineación Interáreas

Resumen del ítem
Se fortaleció la articulación entre áreas estratégicas, incluyendo redes sociales y proveedores tecnológicos.
Actos destacados
Reunión con Genesys para revisión de temas operativos.
Alineación con redes sociales SHD en diferentes momentos del mes.
Mejor coordinación con equipos de comunicación externa.
Oportunidades de mejora
Realizar espacios de alineación quincenal para anticipar ajustes.
Documentar acuerdos y responsables por área en cada reunión.
Integrar a más áreas que impactan la omnicanalidad.

CONCLUSIONES

1. Enero fue un mes de alta carga operativa enfocada en estabilización y continuidad.
Las actividades más recurrentes evidenciaron la necesidad de sostener la operación mediante intervenciones continuas en campañas clave (Mall Plaza y VARDI). Esto indica que, aunque se lograron avances importantes, aún es necesario fortalecer mecanismos de automatización y control preventivo.

2. La omnicanalidad continúa siendo un frente estratégico que requiere ajustes estructurales.
La revisión constante de protocolos, datos y mallas operativas demuestra avances, pero también evidencia la necesidad de consolidar un modelo único, actualizado y automatizado que disminuya reprocesos y mejore la coherencia entre canales.

3.1.1 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Jefes de Operaciones

3.1.1.5 BACKOFFICE

Diana Cabezas

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																						
		SEMANA 1		SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5				
		J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
1	Reuniones de seguimiento con la Entidad (Cobro, Cuentas corrientes y Servicio)		X	X			X	X		X		X	X		X	X	X			X	X		
2	Actualización y apoyo a las diferentes bandejas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
3	Explicación del proceso interno para staff nuevo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
4	Recibir y actualizar a diario los radicados enviados a la bandeja de Impuestos y Cobro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
5	Revisión de radicados BTE	X			X						X			X							X		
6	Seguimiento y control de las diferentes oficinas asignadas al BackOffice		X				X	X				X	X			X		X		X			
7	Reunión de seguimiento a nivel interno				X	X				X					X				X					
8	Mesas de relacionamiento con Gestión Documental, proveedor 4-72	X			X		X	X			X				X			X			X		
9	Seguimiento al proceso CEE masivo		X		X		X	X		X			X		X					X			
10	Seguimiento al proceso escalamientos - ticket (interno)			X		X	X			X	X												
11	Seguimiento proceso OAFS	X			X	X		X		X	X	X				X				X			
12	Creación de estrategias para procesos nuevos RIT con adjunto y BDME con adjunto en el proceso masivo			X		X	X	X		X	X				X			X		X	X		
13	Seguimeinto y análisis al nuevo formulario de PQRS para detectar oportunidades de mejora		X				X		X				X				X			X			
14	Gestion proceso operativo (Asignación, pendientes de cierre, errores de sistema)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		
15	Actualización matriz de calidad		X			X	X			X		X											
16	Estructura y modificación de proformas para la gestion de fondo a los radicados		X						X	X	X				X		X		X		X		
17	Estructura y gestión para las firmas de jefes de oficina (Cobro, Servicio, Administracion funcional del sistema)	X				X	X				X	X		X			X			X			
18	Capacitaciones de producto - Entidad			X					X				X					X					

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 PLANEACIÓN - ESTRUCTURA

Aclaración del proceso de CEE con cada una de las bandejas para creación, modificación de etiquetas

2 TRABAJO EN EQUIPO

Se desarrollan actividades para fortalecer actitudes y responsabilidades frente al equipo de trabajo, ayudando a mitigar las oportunidades de mejora que se presentan en los diferentes procesos.

3 REVISIÓN DE PLANTILLAS

Se estandariza y se actualizan las plantillas correspondientes a cada una de las bandejas con respuesta de fondo

4 SOPORTE EN GESTÓN

El equipo recibió acompañamiento constante para resolver dudas técnicas y fortalecer la calidad de las respuestas. Este apoyo fue clave para manejar casos complejos y mantener una línea de trabajo uniforme entre los funcionarios.

5 COMUNICACIÓN EFECTIVA

Se mantuvo una comunicación constante con los agentes, manteniendo informado sobre las inquietudes, esto permitió dar una información clara a los contribuyentes.

6 ACLARACIÓN DE LINEAMIENTOS

Se socializó los lineamientos de: Plazos Impuestos, Avalúo Predial y Manual de Atención al Ciudadano, Resolución No. SDH-000195 y Resolución No. SDH-000194 del 12/12/2025., Creación De Matriculas Nuevas y Retorno programas masivos embargos entidades financieras Cobro No Tributario competencia de la Secretaría de Hacienda Distrital.

7 CAPACITACIONES

Durante el mes se recibieron capacitaciones, con las diferentes áreas de la SDH las cuales fueron claves para la unificación de criterios y actualización de los procesos.

8 LINEAMIENTOS DE CALIDAD

Junto con el equipo de calidad y Cobro se establecieron parámetros clave para las respuestas de fondo

CONCLUSIONES

Durante el mes se fortaleció a nivel interno procesos operativos para garantizar el cierre de los radicados, generando cierres masivos a tipologías de fondo, adicional se fortaleció el conocimiento y aclaración de dudas con respecto al nuevo proceso de etiqueta y firma de los jefes de oficina dando cumplimiento a lo establecido por la entidad

15

Informes Supervisores de Servicio

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

Supervisores de Servicio Consolidado

OBJETIVO MENSUAL GENERAL



ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACIÓN



3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.1 PAE 114

Yomar Alejandra Cendales

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																											
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
		L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
1	PRETURNO						X																								
2	SOCIALIZACION MALLA TURNOS						X	X					X	X					X	X					X	X					
3	PROCESO ESCALAMIENTO TICKET O APLICACIÓN DE PAGOS								x						X																
4	PRETURNO																							x							
5	GESTIÓN VIGENCIA PREDIAL 2026							x						X						X											
6	LINEAMIENTOS															X				X											
7	PRETURNO																			X											
8	PROTOCOLOS												X							X				X							
9	SEGUIMIENTO TIPIFICACIONES					X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	
10	LINEAMIENTOS																X			X											
11	GESTIÓN Y CONOCIMIENTO DADIVAS																														
12	CHARLA COMUNICACIÓN ASERTIVA																		X												
13	PLAN CAPACITACIONES							X					X			X	X		X												
14	CANAL OFICIAL DE COMUNICACIÓN																			X											
15	CAPACITACIÓN NOTIFICACION PAGO																												X	X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1	SOCIALIZACIÓN MALLA TURNOS

Con el fin de garantizar la equidad, el bienestar del equipo y una adecuada cobertura operativa se informa que, de acuerdo con lo conversado y acordado con el equipo de trabajo, la malla de turnos se implementará bajo un esquema rotativo.

Esta modalidad permitirá que todos los colaboradores participen de manera equitativa en los diferentes turnos, promoviendo un reparto justo de cargas laborales y descansos.
Se espera el compromiso y cumplimiento de cada integrante del equipo frente a los turnos asignados, conforme a la programación establecida.

2	PROCESO ESCALAMIENTO TICKET O APLICACIÓN DE PAGOS

Refuerzo sobre el proceso adecuado de escalamiento, haciendo énfasis en los casos que deben gestionarse mediante ticket o por la aplicación de pagos, con el fin de asegurar una atención oportuna, correcta y alineada a los lineamientos establecidos.

Este proceso es clave para asegurar trazabilidad, control y tiempos de respuesta adecuados en la operación. Su cumplimiento evita reprocesos y mejora la atención al contribuyente. Esto permitirá evitar reprocesos, mejorar los tiempos de respuesta y garantizar la trazabilidad de cada solicitud.

3	GESTIÓN VIGENCIA PREDIAL 2026

Se socializa con el equipo tener presente vigencia 2026 y la importancia de tener en cuenta en el proceso de carga, las facturas correspondientes a esta nueva vigencia. Por lo anterior, se refuerza la importancia de realizar una validación previa antes de adelantar cualquier tipo de gestión con el contribuyente.

Toda atención debe garantizar trazabilidad, es decir, que cada caso quede debidamente registrado y soportado en el sistema, permitiendo control, seguimiento y auditoría de la operación

4	GESTIÓN Y CONOCIMIENTO DADIVAS

La política de dádivas de la Secretaría de Hacienda Distrital se fundamenta en los principios de legalidad, transparencia, integridad y responsabilidad, y aplica para todos los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo que interactúan con los contribuyentes.

Esta política establece que está prohibido recibir, solicitar, aceptar o permitir cualquier tipo de dádiva, obsequio, favor, incentivo o beneficio, ya sea de forma directa o indirecta, que pueda influir —o dar la apariencia de influir— en el ejercicio de las funciones.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.1 PAE 114

Yomar Alejandra Cendales

5	PLAN CAPACITACIONES

Con el fin de fortalecer las competencias de los agentes y garantizar una atención de calidad a los contribuyentes, la Secretaría de Hacienda Distrital (SHD) establece el Plan de Capacitación 2026 como una estrategia fundamental para la actualización continua de conocimientos, alineada con los cambios normativos, operativos y tecnológicos de la vigencia.

Este plan tiene como objetivo principal asegurar que todos los agentes cuenten con los lineamientos claros sobre los procesos, procedimientos y herramientas necesarias para el correcto desarrollo de sus funciones, promoviendo la estandarización de la información, la disminución de reprocesos y el fortalecimiento de la trazabilidad en la gestión.

6	CANAL OFICIAL DE COMUNICACIÓN

Se recuerda a todos los agentes que Microsoft Teams es el canal oficial de comunicación interna, por lo tanto, toda información relacionada con lineamientos operativos, instrucciones, novedades, solicitudes y comunicaciones formales será enviada por este medio.
En consecuencia, es responsabilidad de cada agente revisar de manera permanente Teams durante su jornada laboral, dar lectura a los mensajes recibidos y realizar las gestiones correspondientes dentro de los tiempos establecidos, confirmando su recepción cuando sea requerido.

La no revisión oportuna de este canal no exime de responsabilidad frente al cumplimiento de los procesos, ya que Teams será el medio válido para efectos de control, seguimiento y trazabilidad de la operación.

7	LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES VIGENCIA 2026

se socializan los lineamientos En el marco del inicio de la vigencia 2026. institucionales que deben ser tenidos en cuenta por todos los agentes en el desarrollo de la operación, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, la correcta atención a los contribuyentes y la adecuada trazabilidad de la gestión.

Se establece que dichos lineamientos son de obligatorio cumplimiento y buscan fortalecer los procesos de control, seguimiento y calidad en la prestación del servicio, minimizando reprocesos, errores operativos y riesgos en el manejo de la información.

8	PROCESO GESTIÓN NOTIFICACIONES DE COBRO

operativo la correcta ejecución del proceso de Gestión de Notificaciones de Cobro, el cual tiene como finalidad garantizar la comunicación formal al contribuyente sobre sus obligaciones pendientes, asegurando la trazabilidad de la gestión, el debido proceso y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Los asesores asignados a este proceso deberán verificar en los sistemas de información la existencia de notificaciones de cobro asociadas a cada contribuyente, validando el tipo de acto administrativo, la fecha de emisión, la vigencia y el medio de notificación, con el fin de brindar información clara, completa y oportuna. Así mismo, deberán orientar al contribuyente respecto al estado de su obligación, las alternativas disponibles para su normalización, los términos legales aplicables y los recursos que procedan según cada caso.

CONCLUSIONES
Como resultado de la socialización realizada, se concluye que la apropiación integral de los lineamientos operativos, administrativos y de comunicación es fundamental para garantizar la correcta ejecución de los procesos, la trazabilidad de la gestión y la calidad en la atención al contribuyente. Se resalta la importancia del compromiso individual y colectivo frente al cumplimiento de los protocolos establecidos, la correcta utilización de los canales oficiales de comunicación, la participación activa en los espacios de capacitación y la aplicación permanente de los principios éticos, especialmente en lo relacionado con la transparencia y la integridad en el ejercicio de las funciones.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.2 SUPERCADE ENGATIVÁ

Marcela Rojas

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																									
		SEMANA 1		SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	RECOMENDACIONES GENERALES						X	X	X	F		X		X			X	X		X					X		
2	PROTOCOLOS							X		F				X						X					X		
3	PRETURNOS							X		F				X						X		X			X		
4	CAPACITACIÓN E INICIO NUEVO TIPIFICADOR (ZOHO ONE)									F														X	X		
5	SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS	X		X	X			X		F		X		X				X	X						X	X	
6	REUNIÓN CON ADMINISTRACIÓN SUPERCADE									F															X		
7	APOYO OPERACIÓN						X	X	X	F		X		X			X	X		X					X		
8	REPORTE FALLAS (CALIFICADOR, PC)						X			F	X			X										X			
9	ENVÍO Y CONFIRMACIÓN DE MALLA	X						X		F				X						X							X
10	REPORTE HORAS EXTRAS									F										X						X	
11	SOLICITUD PAPELERÍA (RESMAS, TÓNER)							X		F																	
12	RECEPCIÓN Y UBICACIÓN CALENDARIO TRIBUTARIO									F													X	X			
13	INFORME FINAL									F															X	X	X

1 SOCIALIZACION	Los lineamientos son comunicados vía correo electrónico y posteriormente socializados durante el preturno, espacio en el cual se reafirman conceptos y se resuelven inquietudes de manera conjunta.
2 TEAM MEETING	Sesiones de trabajo con la Jefatura de Operaciones para la revisión, estandarización y mejora continua de los procedimientos operativos y organizacionales.
3 TRABAJO EN EQUIPO	De manera conjunta con los coordinadores, se unifican los preturnos, aportando ideas que permiten la alineación de conceptos en todos los SuperCADE
4 CAPACITACIONES	Se asegura la asistencia a los espacios de capacitación, los cuales contribuyen al fortalecimiento de la gestión.
5 RECOMENDACIONES	Diariamente se realizan recordatorios de las directrices generales, lo cual fortalece una gestión integral y contribuye al mejoramiento continuo.
6 CONTROL	Durante la jornada se verifica el cumplimiento del llamado oportuno de turno, así como el control de tiempos y de calificación, a través del reporte SAT, el control de turno y el calificador.
7 MOTIVACION	Se realizan pequeñas actividades, al inicio de la jornada de motivación, un pequeño compartir

CONCLUSIONES
Conforme a lo establecido en el contrato vigente y siguiendo los lineamientos del contrato anterior, se da inicio a la operación de forma oficial. Bajo la coordinación del jefe de operaciones, se implementan mejoras continuas en los procesos con el fin de optimizar la ejecución contractual y cumplir los objetivos establecidos.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.3 SUPERCADE CALLE 13

Juana Bonilla

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																											
		SEMANA 1		SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	RECOMENDACIONES GENERALES	x	x	x	x	x				F	x		x		x	x			x			x	x	x		x	x
2	PROTOCOLOS									F	X			x						x						x	
3	PRETURNOS									F	X		X						X							X	
4	SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS	X		X	X					F		X							X						X	X	
5	REUNIÓN CON ADMINISTRACIÓN SUPERCADE			X						F																	
6	CAPACITACIÓN CARGUE DOCUMENTOS CRM									F												X					
7	CAPACITACIÓN E INICIO NUEVO TIPIFICADOR (ZOHO ONE)									F														X	X		
8	APOYO OPERACIÓN	x	x	x	x	x				F	x		x		x	x			x			x	x	x		x	x
9	REPORTE FALLAS (CALIFICADOR, PC)						X			F	X			X										X			
10	ENVÍO Y CONFIRMACIÓN DE MALLA	X						X		F				X						X							X
11	REPORTE HORAS EXTRAS									F										X						X	
12	SOLICITUD PAPELERÍA (RESMAS , TONNER)									F														X			X
13	CAPACITACIÓN NUEVO FUNCIONARIO									F													X	X	X		
14	RECEPCION Y UBICACIÓN CALENDARIO TRIBUTARIO									F													X	X			
15	INFORME FINAL									F															X	X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS			
1 SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS	2 TEAM MEETING	3 TRABAJO EN EQUIPO	4 CAPACITACIONES
Los lineamientos son comunicados vía correo electrónico y posteriormente socializados durante el preturno, espacio en el cual se reafirman conceptos y se resuelven inquietudes de manera conjunta.	Sesiones de trabajo con la Jefatura de Operaciones para la revisión, estandarización y mejora continua de los procedimientos operativos y organizacionales.	De manera conjunta con los coordinadores, se unifican los preturnos, aportando ideas que permiten la alineación de conceptos en todos los SuperCADE	Se asegura la asistencia a los espacios de capacitación, los cuales contribuyen al fortalecimiento de la gestión.
5 RECOMENDACIONES GENERALES	6 CONTROL	7 MOTIVACIÓN	8 CAMBIO DE AGENTE
Diariamente se realizan recordatorios de las directrices generales, lo cual fortalece una gestión integral y contribuye al mejoramiento continuo.	Durante la jornada se verifica el cumplimiento del llamado oportuno de turno, así como el control de tiempos y de calificación, a través del reporte SAT, el control de turno y el calificador.	Se realizan pequeñas actividades, al inicio de la jornada de motivación , un pequeño compartir	Se presenta un cambio de agente, a quien se integra al equipo y se le brindan las recomendaciones necesarias para un óptimo desarrollo de su gestión, dado que se trata de un agente antiguo.

CONCLUSIONES
Se resalta la labor de mejora continua desarrollada por todo el equipo, integrado por directivos, compañeros y todo el equipo, el cual contribuye a una mejor gestión diaria.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.4 SUPERCADE MANITAS

Jessica Espinel

TEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																									
		SEMANA		SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	RECOMENDADIONES GENERALES	x	x	x	x	x				F	x		x		x	x			x			x	x	x		x	x
2	PROTOCOLOS									F	X			x						x						x	
3	PRETURNOS									F	X		X						X							X	
4	SOCIALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS	X		X	X					F		X							X						X	X	
5	REUNIÓN CON ADMINISTRACIÓN SUPERADE			X						F																	
6	CAPACITACION CARGUE DOCUMENTOS CRM									F												X					
7	CAPACITACIÓN E INICIO NUEVO TIPIFICADOR (ZOHO ONE)									F														X	X		
8	APOYO OPERACIÓN	x	x	x	x	x				F	x		x		x	x			x			x	x	x		x	x
9	REPORTE FALLAS (CALIFICADOR, PC)						X			F	X			X										X			
10	ENVÍO Y CONFIRMACIÓN DE MALLA	X						X		F				X						X							X
11	REPORTE DE HORAS EXTRAS									F										X						X	
12	SOLICITUD DE PAPELERÍA (RESMAS, TÓNER)									F														X			X
13	CAPACITACIÓN NUEVO FUNCIONARIO									F													X	X	X		
14	RECEPCIÓN Y UBICACIÓN CALENDARIO TRIBUTARIO									F													X	X			
15	INFORME FINAL									F															X	X	X

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 CAPACITACIÓN CONTINUA

Por medio de los preturnos, se enfatiza a los agentes en la importacia de los lineamientos y protocolos

2 EVALUACIÓN DE CASOS

Cuando se presenta un caso con una resolución que haya resultado desconocida para algun agente la compartimos y revisamos el punto de vista de cada agente para corregir y alinear el caso para todos.

3 ZOHO ONE

Nuevo aplicativo para la mejora del servicio y continuidad..

4 RECONOCIMIENTOS

Se reconoce y destaca la gestión realizada por los agentes, cuyo compromiso, dedicación y disposición al servicio han sido fundamentales para el cumplimiento de los objetivos establecidos y para brindar una atención oportuna y de calidad a los contribuyentes.

5 VALORES

Se enfatiza en los valores corporativos cómo fundamentos en la atención con los contribuyentes.

6 PROTOCOLOS

La importancia de un buen servicio radica en la capacidad de brindar una atención eficiente, respetuosa y orientada a resultados. La escucha activa, como estrategia fundamental, permite comprender de manera precisa las necesidades y expectativas de los contribuyentes.

CONCLUSIONES

En conclusión, la implementación de las estrategias exitosas ha permitido fortalecer de manera significativa la calidad del servicio y el desempeño del equipo. La capacitación continua y la evaluación de casos han contribuido a reforzar el conocimiento de los lineamientos y protocolos, así como a unificar criterios entre los agentes. El uso de herramientas tecnológicas como Zoho One ha favorecido la continuidad y mejora del servicio. Asimismo, el reconocimiento a la labor de los agentes ha fortalecido la motivación, el compromiso y la disposición al servicio.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.5 LOGÍSTICO

Alejandro Correa

TEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																							
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Capacitación Inicial Hacienda (Predial, Vehicular/Reteica, Rit) Incluye Plan Canguro CAD	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X													
2	Coordinación Logística Para Evento Presencial CEFE Chapinero 100 Años Hacienda													X				X							
3	Apoyo Logístico Serie web 100 Años Hacienda															X	X								
4	Visita Técnica de Aprobación Del Lugar De Atención De Las Unidades Móviles (Mini móviles, Y Movil Grande)														X		X								
5	Verificación De Insumos En Las Unidades Móviles (Impresoras, Resmas, Chaquetas Y Carnes De Los Agentes)													X		X									
6	Verificación De Usuarios Y Manejo De Herramientas De Hacienda Personal Logístico De Apoyo CAD																		X						
7	Capacitación Inicial Manejo Zoho One Y Comprobación De Los Correos Habilitados De Los Agentes																	X		X					
8	Informe De Consolidación De Visitas Años Anteriores Toma Territorial A Comercios																				X				
9	Capacitación Y Fundamentos Básicos Y Uso Correspondiente Al CRM Y Learn Zoho Unidades Móviles																					X	X	X	

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1	TRABAJO EN EQUIPO

Se le informa con anticipación a los agentes poder realizar de manera comprometida el buen manejo verbal al contribuyente y de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de la operación.

2	SEGUIMIENTO EN LA ATENCIÓN

Se verifica a través de un protocolo de atención el manejo que se realiza al contribuyente esto validado diariamente de forma virtual o presencial en la operación.

3	REFUERZO DEL PRODUCTO

Se realizan retroalimentaciones semanales de dudas en procedimientos y se programa capacitaciones por parte de OMNIA

4	ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO

Fomentar al equipo de trabajo estrategias para la resolución en la comunicación de forma asertiva al contribuyente generando así un facilitador y no un fiscalizador.

5	ORIENTACIÓN AL LOGRO

Buscar incentivar al equipo de trabajo con lograr en tiempo previsto resolver las inquietudes y tramites del contribuyente por medio de las herramientas establecidas por la entidad facilitando ajustar la ruta del objetivo.

CONCLUSIONES

Las estrategias planteadas permiten realizar las mejoras en la operación y se logra evidenciar un constante crecimiento del uso de las herramientas con el fin de optimizar los procesos y los tiempos de atención al contribuyente.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.6 PAE PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Miguel Gonzalez

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																						
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Preturno					X						X									X				
2	Capacitación Procesos Hacienda (Escalamientos, Embargos, General, Notificaciones)												X				X					X	X	X	
3	Seguimiento Tipificación Y Botoneras						X																		
4	Plan Canguro Enrolador							X	X	X	X	X													
5	Socialización Malla De Turnos, Breaks Y Almuerzos						X					X						X						X	
6	Seguimiento Gestiones Diarias Por Agente					X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7	Reporte Diario Apertura - Cierre Ce Plaza					X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Informe Cierre De Mes																					X	X		
9	Refuerzo Delineación Urbana - Medios Magnéticos					X	X						X		X										
10	Capacitación Plan De Emergencias														X										
11	Protocolos De Atención											X				X									
12	Gestión Aplicativo Nexus Nuevo Agente CNT														X										
13	Socialización Comunicación Enviada Relacionada Con La Resolución Ddi-029334 De 31.10.2025												X												
14	Seguimiento Botoneras Y Tarificadores					X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	Socialización Lineamiento Novedades Inicio Vigencias 2026														X										
16	Capacitación CRM Zoho																			X		X	X		
17	Aseguramiento Visita Seguridad En El Trabajo Plaza De Las Americas									X						X									

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 CAPACITACIONES SOCIALIZACIÓN DE PROCESOS

Durante enero, el equipo participó en capacitaciones clave para optimizar procesos internos. Estas sesiones han facultado a los agentes para resolver inquietudes de forma inmediata, logrando una mejora significativa en la tasa de resolución en el primer contacto y reafirmando nuestro compromiso con la agilidad.

2 SEGUIMIENTO TIPIFICACIÓN Y BOTONERAS

Gracias al análisis de los nuevos registros de tipificación y uso de botoneras, se han detectado y gestionado incidencias relacionadas con el factor humano y la funcionalidad de los aplicativos. La retroalimentación sistemática derivada de estos reportes, ha permitido ajustar los criterios de atención de los agentes, promoviendo una gestión más coherente, completa y alineada con los estándares de calidad exigidos por la operación.

3 ACOMPAÑAMIENTO NUEVO ENROLADOR

Con el propósito de elevar la calidad de la atención inicial, durante enero se realizó plan canguro del enrolador con los diferentes agentes del punto. Gracias a este proceso se afianzó conocimiento fue posible establecer un filtro más preciso en el atril.

4 PRETURNOS

Se han institucionalizado los espacios de preturno como una herramienta clave para garantizar el cumplimiento estricto de la malla operativa, incluyendo horarios de conexión, breaks y almuerzos. Esta práctica ha permitido que los agentes comprendan con claridad la organización de la jornada, minimizando confusiones y reduciendo el impacto de novedades que puedan comprometer la continuidad del servicio en el punto de atención.

5 SEGUIMIENTO DIARIO ATENCIONES POR AGENTE

Se han implementado seguimientos diarios distribuidos en diversos cortes de control, mediante los cuales se socializa con los agentes el volumen de atenciones realizadas durante la jornada. Esta práctica tiene como objetivo principal garantizar una distribución equitativa de la carga laboral, permitiendo un balance operativo que asegure que todos los integrantes del equipo contribuyan de manera equilibrada al cumplimiento de los objetivos del punto.

6 ASEGURAMIENTO VISITA SEGURIDAD EN EL TRABAJO PLAZA DE LAS AMÉRICAS

Reforzando nuestro compromiso con la integralidad operativa, se realizó el acompañamiento a la visita de seguridad en el trabajo por parte del Centro Comercial Plaza de las Américas. Como resultado de esta auditoría, el equipo logró una puntuación del 94% de cumplimiento en los ítems requeridos, validando la solidez de nuestros protocolos y el entorno seguro en el que se desarrollan nuestras actividades.

7 CAPACITACIÓN CRM ZOHO

Como pilar fundamental de esta transformación, se realizó la capacitación integral del personal en el uso del CRM Zoho, profundizando específicamente en el proceso de tipificación. Esta formación garantiza que cada interacción sea registrada de manera estructurada, permitiendo una trazabilidad precisa y el análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas.

8 SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTO NOVEDADES INICIO VIGENCIAS 2026

Con el objetivo de garantizar una transición fluida al nuevo ciclo operativo, a lo largo del mes de enero se socializaron y entregaron los lineamientos y novedades relacionados con las vigencias y procesos 2026. Esta actualización asegura que cada agente cuente con la información vigente para actuar bajo los marcos legales y procedimentales exigidos para el presente año.

CONCLUSIONES

En balance, la gestión del mes de enero se consolidó como un periodo de actualización estratégica y despliegue técnico. El éxito de la operación se fundamentó en la socialización oportuna de los lineamientos y procesos 2026, asegurando que el equipo iniciara el año bajo los más recientes estándares de vigencia.

La integración de capacitaciones especializadas en el CRM Zoho y la correcta tipificación de datos, sumada a la ejecución práctica mediante el Plan Canguro, permitió no solo optimizar la resolución en el primer contacto, sino también garantizar una trazabilidad operativa impecable. Asimismo, el destacado cumplimiento del 94% en la visita de seguridad de Plaza de las Américas ratifica una operación segura y alineada con los requisitos del entorno. Estos esfuerzos transversales aseguran una base sólida y un compromiso renovado para el cumplimiento de metas y la excelencia en el servicio durante los próximos ciclos del año.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.7 CADE 20 DE JULIO

Anderson Godoy

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																							
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Preturno 1 Semana				X																				
2	Preturno 2 Semana										X														
3	Preturno 3 Semana																X								
4	Preturno 4 Semana																						X		
5	Protocolo Semana 1					X																			
6	Protocolo Semana 2											X													
7	Protocolo Semana 3																	X							
8	Protocolo Semana 4																							X	
9	Capacitaciones Requisitos Tributarios						x						x												
10	CAPACITACIONES Calidad Y Riesgo															x	x								
11	Inducción Nuevos Integrantes Equipo	X	X	X	X	X								X	X	X	X	X							
12	Sensibilización Paquete Tributario									X												X			
13	Instalación Calendario Tributario																				X				
14	Apoyo Operación Supervisor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	
15	Informe Final																					X	X	X	

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 CAPACITACIÓN CONTINUA

Aprovechar las capacidades y experiencia de los miembros del equipo permite desarrollar mas rápidamente habilidades de los nuevos elementos que llegan con poco contacto con la secretaria de hacienda.

2 EVALUACIÓN DE CASOS

Cuando se presenta un caso con una resolución que haya resultado desconocida para algún agente la compartimos y revisamos el punto de vista de cada agente para corregir y alinear el caso para todos.

3 GUIA UNO A UNO

Cuando identificamos un tema que pueda llegar a representar dificultades para un agente se asigna un "Guía" para ese tema en particular el cual le hará tutoría en ese caso puntal hasta ser evaluado por el supervisor.

4 RECONOCIMIENTOS

Resaltar el buen trabajo del equipo en cada jornada y agradecer su compromiso con el servicio permite reconocer esa labor humana y conservar ese mismo entusiasmo en cada día.

5 MEMORIA DE VALOR

Con la apertura de cada jornada de servicio se recalcan los 5 valores que nos representan como funcionarios públicos: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.

6 REPASO PROTOCOLOS

El énfasis en el protocolo de atención nos ha demostrado que los contribuyentes atendidos tienen una maor percepcion de efectividad en la prestacion del servicio.

7 GESTIÓN DE KIOSKO

Con la habilitacion del boton de descarga y paga de las facturas vigencia 2026 hemos podido orientar a los contibuyentes a autogestionarse desde el kiosko reduciendo los tiempos de espera en sala.

CONCLUSIONES

El equipo del SuperCADE 20 de Julio recibió 2 colaboradores nuevos a lo largo de este mes ampliando nuestra capacidad operativa y mejorando nuestros tiempos de respuesta, esto gracias a un trabajo conjunto entre la experiencia de los colaboradores antiguos y la disposición de las personas que recién llegan para aprender y acoplarse correctamente al equipo, con el incremento en el flujo de atenciones debido al nuevo año fiscal se han enfrentado a mayores retos en cuanto a gestión de tiempos de atención y capacidades resolutivas mostrando un constante crecimiento en cuanto a conocimiento de la normatividad tributaria y procedimental de la oficina de gestión del servicio.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.8 SUPERCADE SUBA

Paola de Jesus Ibañez

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																						
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Pre Turno Semana 1				X																				
2	Pre Turno Semana 2										X														
3	Pre Turno Semana 3																X								
4	Pre Turno Semana 4																						X		
5	Protocolo Semana 1					X																			
6	Protocolo Semana 2											X													
7	Protocolo Semana 3																	X							
8	Protocolo Semana 4																							X	
9	Piso Supervisor Diario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Revisión Estadísticas De Operación Kiosco-Calificadores-Tarificadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Revisión Y Seguimiento De Casos Escalados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Horas De Conexión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Capacitación						X						X						X						

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 ANÁLISIS DE DESEMPEÑO	Se realiza diariamente la revisión de los diferentes indicadores, como los tiempos de atención, los calificadores, y los tipificadores que nos permita mantener buenos indicadores de la operación.
2 TRABAJO EN EQUIPO	Se fomenta el trabajo en equipo, basado en la comunicación y colaboración constante, donde cada integrante se sienta comprometido con un gran sentido de pertenencia cumpliendo con los objetivos de la operación
3 SEGUIMIENTO EN LA ATENCIÓN	Se da un apoyo constante al equipo, validando diariamente que el agente este realizando la atención acorde al protocolo de atención, se realiza de inmediato la retroalimentación una vez se detecte una novedad
4 REFUERZO DE PRODUCTO	Se realizan retroalimentaciones diarias cuando se detecta que existe duda de algún procedimiento, además se brinda capacitaciones por parte de OMNIA
5 PLAN CANGURO	Se inicio apoyo a 4 agentes nuevos en la operación, como plan canguro reforzando los conocimientos básicos adquiridos

CONCLUSIONES

Las acciones implementadas permiten evidenciar un seguimiento constante y estructurado a la operación, enfocado en el control de indicadores clave y en la mejora continua del desempeño de los agentes.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.9 WHATSAPP

Juan David Gomez

ITEM	ACTIVIDAD	DÍA DE EJECUCIÓN																						
		SEMANA 1		SEMANA 2						SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5					
		V	S	L	M	X	J	V	S	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	S
1	Reporte novedades bitácora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	Reporte novedades personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Control operativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Retroalimentaciones agentes			X		X										X	X	X	X	X	X			X	
5	Revisión agendas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Reunión Omnicanalidad STAFF	X		X	X																				
7	Revisión malla de turnos	X						X					X						X					X	
8	Evaluación mensual agentes		X																						
9	Reunión equipo Redes Sociales																					X			
10	Actualización proceso Delineación Urbana Suit (Carlos Moreno)																X								
11	Revisión recargo Redes Sociales									X															

ESTRATEGIAS EXITOSAS			
1	Seguimiento Whatsapp/Redes	2	Tomas Operativas / Calidad Staff
Con el propósito de continuar fortaleciendo y estabilizando la operación, se realiza un seguimiento en línea a las gestiones e interacciones de los agentes. Este monitoreo permite evidenciar oportunidades de mejora y brindar retroalimentación inmediata en procesos como: - Uso de plantillas: aplicación de guiones de bienvenida y respuestas en los procesos como por ejemplo de facilidades de pago. - Empatía y cordialidad: uso adecuado de expresiones de cortesía y trato amable durante la atención al contribuyente. - Manejo de herramientas: validación de PQR, verificación de facturación y consulta de estados de cuenta.		Se realizan diferentes tomas operativas en compañía con calidad, con la finalidad de poder dar a conocer los resultados y hallazgos encontrados en el proceso de auditoria preventiva acorde a la calificación dados a conocer en la Matriz de Calidad y puntos de entrenamientos. Esto permitió reforzar los ítems más críticos y promover una mayor apropiación de las alertas y buenas prácticas, como la ejecución de preguntas filtro, tipificación acorde a la solicitud inicial del contribuyente.	
3	Seguimiento Dynamics	4	Seguimiento Priorización de Casos
Se realiza un seguimiento en línea y junto con ello retroalimentación de manera inmediata respecto a: - Uso de estados (Break - Almuerzos - Capacitaciones - Ocupado) - Uso adecuado en cierres de caso. - Organización de puestos - Uso de carné, chaqueta y organización del puesto		Con el objetivo de brindar una experiencia positiva y agradable al contribuyente o ciudadano, se realiza la priorización de casos puntuales en conjunto con Omnia y la Secretaría de Hacienda. Esta articulación permite atender de manera oportuna situaciones relacionadas con: - Oportunidad en las respuestas a las solicitudes realizadas por el ciudadano. - Corrección de errores presentados en la oficina virtual de presentación de ICA/RetelCA.	

CONCLUSIONES
1. El seguimiento en línea a las gestiones de los agentes ha contribuido significativamente al fortalecimiento y estabilización de la operación, permitiendo identificar oportunidades de mejora en tiempo real y aplicar retroalimentaciones inmediatas que impactan positivamente la calidad del servicio. 2. El uso adecuado de plantillas, la empatía y cordialidad en la atención, y el manejo correcto de las herramientas operativas se consolidan como pilares fundamentales del proceso. La supervisión constante ha permitido reforzar estos aspectos y garantizar una atención más efectiva y coherente con las necesidades del contribuyente. 3. Las tomas operativas en conjunto con el área de Calidad han sido esenciales para validar los avances del proceso de OJT, socializar hallazgos relevantes y unificar criterios con base en los resultados de la Matriz de Calidad. Este trabajo colaborativo ha fortalecido los puntos críticos y ha aumentado la apropiación de buenas prácticas por parte de los agentes. 4. La articulación con Omnia y la Secretaría de Hacienda ha permitido priorizar casos sensibles y mejorar la experiencia del contribuyente, ofreciendo respuestas más oportunas y corrigiendo rápidamente incidencias técnicas relacionadas con la oficina virtual de ICA/RetelCA.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.10 VIDEOLLAMADA Y REDES SOCIALES

Mauricio Alfonso

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																					
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Reporte De Novedades Bitácora	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Reporte Novedades Personal	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Control Operativo	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Feedback Agentes																								
5	Pre-Turno																								
6	Pruebas De Apertura	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Revisión De Agendas	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Soporte Pido	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Revisión De Malla De Turnos				X						X		X				X	X			X				
10	Revisión De KPIS						X					X						X						X	
11	Evaluación Mensual De Agentes			X																					
12	Reunión Del Equipo De Redes Sociales					X									X										
13	Revisión De Recargos En Redes															X									
14	Reunión Alienación Staff					X						X					X								

ESTRATEGIAS EXITOSAS			
1 Comunicación Empática y Personalizada	2 Estandarización de Protocolos de Atención WhatsApp	3 Definir un tono de voz claro y coherente	4 Comunicación Clara, Empática y Estructurada en Videollamadas
Escucha activa: Instruir a los agentes para que primero comprendan el contexto y la emoción del contribuyente antes de responder.	Guías rápidas de respuesta: Diseñar plantillas con frases y soluciones frecuentes para reducir el tiempo de redacción y evitar improvisaciones.	Mantener consistencia mediante un manual de estilo que defina el lenguaje adecuado. Adaptar el tono según cada canal (ej. dinámico en Instagram, informativo en LinkedIn). Favorecer la humanización del mensaje, transmitiendo cercanía y empatía, evitando respuestas impersonales.	Verificación técnica: Confirmar que las agendas estén cargadas, la conexión estable y los equipos funcionando (cámara, micrófono, auriculares). Entorno adecuado: Espacio ordenado, sin ruidos de fondo y con iluminación correcta para transmitir confianza y profesionalismo

CONCLUSIONES
En el canal de WhatsApp se ha evidenciado un avance significativo en el desempeño de algunos agentes, reflejado en una reducción de los tiempos de respuesta, una actitud más positiva frente al contribuyente y una comunicación más asertiva. En las redes sociales se ha evidenciado una comunicación más cercana por parte de los agentes hacia los contribuyentes. Asimismo, se han establecido parámetros que permiten definir un tono de interacción más empático y accesible, fortaleciendo la relación y generando mayor confianza en el proceso de atención

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.11 CAD

Ingrid Chaparro

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																													
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Capacitación Ica (Operación)						X																								
2	Capacitación Predial-Vehículos-Ica-Delineación-Rit 50% Operación												X																		
3	Capacitación Predial-vehículos-Ica-Delineación-Rit 50% Operación																		X												
4	Seguimientos De Tipificación									X						X						X						X			
5	Seguimientos De Calificadores									X						X						X						X			
6	Preturno Socialización Mallas-Presentación Nuevo Supervisor					X																									
7	socialización Actualización Sociodemográfico																			X						X					
8	Agradecimientos-Despedida Carlos Hurtado																					X									
8	Capacitación delineación Urbana Profesional Con Los Pae															X															
9	Información Facturas Sombra																							X							
10	Retroalimentación Escalamientos -Ticket																							X							
11	Preturno Proceso De Notificación Personal																						X								
12	Retroalimentación Enroladores																						X								
13	Capacitación Zoho-CRM																													X	
14	Estrategias Manejo Sat				X	X						X	X				X	X			X							X		X	

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 SEGUIMIENTO TIPIFICACIONES-CALIFICADORES	2 CAPACITACIÓN PREDIAL-VEHICULOS-ICA-DELINEACION	3 FACTURAS SOMBRA	4 CAPACITACIÓN DELINEACIÓN URBANA A LOS PAE
Con el propósito de fortalecer este indicador, se implementa un seguimiento semanal con corte al día sábado en cuanto a tipificadores y calificadores diariamente, reforzando la importancia del uso correcto de la tipificación, del calificador y del control permanente de los indicadores. Como resultado de estas acciones, se evidencia una mejora progresiva y una disminución significativa en el no uso de la herramienta.	La capacitación se desarrolló inicialmente con el 50 % de la operación, garantizando la continuidad del servicio. El 50 % restante fue capacitado en una jornada posterior. Las sesiones estuvieron enfocadas en reforzar conceptos clave y procedimientos operativos. Con esta estrategia se aseguró una mejora en la atención y gestión de los trámites.	Se realizó refuerzo a los funcionarios nuevos del CAD, brindando explicación del debido proceso, con el fin de indicar que este tipo de facturas no deben emitirse al contribuyente, evitando así reprocesos y novedades en la operación.	Se realizó capacitación en Delineación Urbana, dirigida por Vanesa Díaz, profesional del CAD, a los PAE, con el fin de dar claridad a dudas e inquietudes y mejorar la atención al contribuyente.
5 RETROALIMANTACIÓN ESCALAMIENTOS -TICKET	6 PRETURNOS	7 CAPACITACIÓN NOTIFICACIÓN	8 ESTRATEGIAS SAT
Al momento de escalar un ticket, se debe incluir una observación clara y detallada de la solicitud, indicando el objeto (CHIP, placa, CDU, NIT, entre otros) y la vigencia del trámite, conforme a la directriz de la Oficina Funcional del Sistema. Esta información se retroalimenta a los asesores con el fin de mitigar errores internos y optimizar tiempos de gestión.	Se realizan preturnos con el fin de socializar lineamientos administrativos (mallas, uso adecuado de breaks y lunch, organización de puestos de trabajo, cero uso de celular en operación, entre otros) y novedades de producto, como notificaciones notificación personal que se generan con turno y el debido uso de la información con el contribuyente. Lo anterior con el objetivo de mantener al equipo informado, mitigar errores operativos y optimizar los tiempos de gestión.	Se realizó capacitación en Notificación con 15 personas del CAD, dirigida por el área encargada de Notificaciones, con el fin de capacitar a los asesores y personal de otros puntos, debido al alto volumen de contribuyentes que se están acercando a este trámite, buscando mitigar riesgos y optimizar tiempos de atención.	De manera paralela, se formulan y ajustan estrategias de manejo de sala y SAT, orientadas a organizar mejor los turnos, priorizar casos según complejidad y garantizar que los contribuyentes sean direccionados de forma adecuada. Estas acciones buscan optimizar los tiempos de atención, reducir reprocesos y aumentar la efectividad en la prestación del servicio.

CONCLUSIONES

Las acciones implementadas evidencian un fortalecimiento integral de la operación del CAD, a través del seguimiento constante a indicadores, la capacitación continua y la estandarización de procesos clave. El control semanal de tipificaciones y calificadores ha permitido una mejora progresiva en el uso de las herramientas, reduciendo errores y fortaleciendo la calidad del servicio.
Las capacitaciones en Predial, Vehículos, ICA, Delineación Urbana y Notificación, desarrolladas de manera escalonada y focalizada, han contribuido a reforzar conocimientos, resolver dudas operativas y mejorar la atención al contribuyente, especialmente frente al aumento de la demanda en determinados trámites.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.12 CAD

Johana Morales

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																											
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	CAPACITACIÓN ICA (OPERACIÓN)						X																								
2	CAPACITACIÓN PREDIAL-VEHICULOS-ICA-DELINEACIÓN-RIT 50% OPERACIÓN												X																		
3	CAPACITACIÓN PREDIAL-VEHICULOS-ICA-DELINEACIÓN-RIT 50% OPERACIÓN																	X													
4	SEGUIMIENTOS DE TIPIFICACIÓN									X						X						X						X			
5	SEGUIMIENTOS DE CALIFICADORES									X						X						X						X			
6	PRETURNO SOCIALIZACIÓN MALLAS-PRESENTACIO NUEVO SUPERVISOR					X																									
7	SOCIALIZACIÓN ACTUALIZACIÓN SOCIEDEMOGRAFICO																		X						X						
8	AGRADECIMIENTOS-DESPEDIDA CARLOS HURTADO																					X									
8	CAPACITACIÓN DELINEACIÓN URBANA PROFESIONAL CON LOS PAE															X															
9	INFORMACIÓN FACTURAS SOMBRA																							X							
10	RETROALIMENTACIÓN ESCALAMIENTOS - TICKET																							X							
11	PRETURNO PROCESO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL																						X								
12	RETROALIMENTACIÓN ENROLADORES																						X								
13	CAPACITACIÓN ZOHO-CRM																													X	
14	ESTRATEGIAS MANEJO SAT				X	X						X	X				X	X			X						X			X	

1 SEGUIMIENTO TIPIFICACIONES-CALIFICADORES	2 CAPACITACIÓN PREDIAL-VEHICULOS-ICA- DELINEACIÓN	3 FACTURAS SOMBRA	4 CAPACITACIÓN DELINEACIÓN URBANA A LOS PAE
Con el propósito de fortalecer este indicador, se implementa un seguimiento semanal con corte al día sábado en cuanto a tipificadores y calificadores diariamente, reforzando la importancia del uso correcto de la tipificación, del calificador y del control permanente de los indicadores. Como resultado de estas acciones, se evidencia una mejora progresiva y una disminución significativa en el no uso de la herramienta.	La capacitación se desarrolló inicialmente con el 50 % de la operación, garantizando la continuidad del servicio. El 50 % restante fue capacitado en una jornada posterior. Las sesiones estuvieron enfocadas en reforzar conceptos clave y procedimientos operativos. Con esta estrategia se aseguró una mejora en la atención y gestión de los trámites.	Se realizó refuerzo a los funcionarios nuevos del CAD, brindando explicación del debido proceso, con el fin de indicar que este tipo de facturas no deben emitirse al contribuyente, evitando así reprocesos y novedades en la operación.	Se realizó capacitación en Delineación Urbana, dirigida por Vanesa Díaz, profesional del CAD, a los PAE, con el fin de dar claridad a dudas e inquietudes y mejorar la atención al contribuyente.
5 RETROALIMENTACIÓN ESCALAMIENTOS -TICKET	6 PRETURNOS	7 CAPACITACIÓN NOTIFICACIÓN	8 ESTRATEGIAS SAT
Al momento de escalar un ticket, se debe incluir una observación clara y detallada de la solicitud, indicando el objeto (CHIP, placa, CDU, NIT, entre otros) y la vigencia del trámite, conforme a la directriz de la Oficina Funcional del Sistema. Esta información se retroalimenta a los asesores con el fin de mitigar errores internos y optimizar tiempos de gestión.	Se realizan preturnos con el fin de socializar lineamientos administrativos (mallas, uso adecuado de breaks y lunch, organización de puestos de trabajo, cero uso de celular en operación, entre otros) y novedades de producto, como notificaciones notificacion personal que se generan con turno y el debido uso de la información con el contribuyente. Lo anterior con el objetivo de mantener al equipo informado, mitigar errores operativos y optimizar los tiempos de gestión.	Se realizó capacitación en Notificación con 15 personas del CAD, dirigida por el área encargada de Notificaciones, con el fin de capacitar a los asesores y personal de otros puntos, debido al alto volumen de contribuyentes que se están acercando a este trámite, buscando mitigar riesgos y optimizar tiempos de atención.	De manera paralela, se formulan y ajustan estrategias de manejo de sala y SAT, orientadas a organizar mejor los turnos, priorizar casos según complejidad y garantizar que los contribuyentes sean direccionados de forma adecuada. Estas acciones buscan optimizar los tiempos de atención, reducir reprocesos y aumentar la efectividad en la prestación del servicio.

CONCLUSIONES
Las acciones implementadas evidencian un fortalecimiento integral de la operación del CAD, a través del seguimiento constante a indicadores, la capacitación continua y la estandarización de procesos clave. El control semanal de tipificaciones y calificadores ha permitido una mejora progresiva en el uso de las herramientas, reduciendo errores y fortaleciendo la calidad del servicio. Las capacitaciones en Predial, Vehículos, ICA, Delineación Urbana y Notificación, desarrolladas de manera escalonada y focalizada, han contribuido a reforzar conocimientos, resolver dudas operativas y mejorar la atención al contribuyente, especialmente frente al aumento de la demanda en determinados trámites.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.13 INBOUND

Enrique Bedoya

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																												
		SEMANA 1			SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Apertura y cierre de sedes		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
2	Revisión de asistencia		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
3	Validación del estado de los canales y reporte al cliente		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
4	Control de políticas de piso		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
5	Reporte de novedades operativas		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
6	Monitoreo constante de correos y equipos de Teams		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
7	Apoyo en piso		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
8	Reunión operativa con agentes			X						X						X												X
9	Revisión de mallas							X						X							X						X		
10	Revisión de agendamientos																X						X						
11	Escalamientos radicados al cliente				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		
12	Diligenciamientos de novedades operativas		X					X	X					X	X					X	X						X	X	
13	Capacitaciones Canales prioritarios como Concesionarios, Delineación Urbana y Grandes Contribuyentes						x												x	x			x						

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 Socialización de comunicaciones en pre turnos	Se implementaron socializaciones con el grupo de agentes minutos antes de recibir su turno de manera que la información al contribuyente sea lo más actualizada posible
2 Capacitaciones sobre Cobro	Se realizaron refuerzos a los agentes sobre las políticas de cobro de la entidad con base en las capacitaciones por parte del cliente.
3 Testeo de herramientas	Semanalmente se realizaron testeos de las herramientas con cada agente de la operación para garantizar usabilidad y correcto manejo en las interacciones hacia los contribuyentes.
4 Refuerzos Segmentados	De acuerdo a los hallazgos, definimos un plan de trabajo donde realizamos refuerzos segmentados de los agentes y su criticidad en temas de producto y atencion.
5 Seguimiento por Canal	Diariamente se analiza el seguimiento a la gestión realizada diariamente a través de los canales de Inbound, Grandes Contribuyentes, Delineación Urbana, Concesionarios...
6 Lineamientos para escalamientos	Se define lineamientos para escalamientos a procesos internos, según nueva restructuración.

CONCLUSIONES
1. Se continuará fortaleciendo el proceso de capacitación en coordinación con todo el equipo, especialmente con el Supervisor a cargo actualmente de la sede Mall Plaza. Este enfoque permitirá incrementar la interacción, el análisis de casos y el conocimiento integral de l grupo de agentes. De manera progresiva, se busca ir adquiriendo mayor autonomía y capacidad de toma de decisiones, consolidando así un trabajo más eficiente y colaborativo.
2. Se crearán modelos de control que permitan reducir las novedades operativas a través de alertas en cada uno de los aplicativos que soportan los canales de atención.
3. Se revisarán constantemente los procesos establecidos para la atención de los canales prioritarios como Grandes Contribuyentes, Concesionarios y Delineación Urbana de manera que se mantengan los niveles de servicio y se optimicen los recursos.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.14 RESOLUTIVO

Sebastián González

ITEM	ACTIVIDAD	DÍA DE EJECUCIÓN																						
		SEMANA 1		SEMANA 2						SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5				
		V	S	L	M	X	J	V	S	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	S
1	Reporte novedades bitácora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	Reporte novedades personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Control operativo validación estado de canales / reporte del cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Retroalimentación agentes resolutivos			X		X										X	X	X	X	X	X			X	
5	Monitoreo constante Resolutivos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Reunión Omnicanalidad STAFF	X		X	X																				
7	Revisión malla de turnos	X						X					X						X					X	
8	Seguimientos casos prioritarios cliente		X																						
9	Escalamientos radicados al cliente			X	X	X	X									X	X	X				X		X	
10	Validación proceso resolutivos	X				X	X	X	X			X	X				X	X	X			X	X	X	X

Conclusiones
1. **La asignación de agentes dedicados a canales específicos permitió mejorar la eficiencia operativa**, ya que estas tareas especializadas contribuyeron a descongestionar colas críticas y agilizar la atención de trámites que requieren mayor nivel de detalle y soporte. 2. **La creación de grupos estratégicos para el cierre de colas generadas días anteriores resultó efectiva**, logrando disminución del encolamiento en procura de la manutención de los niveles de servicio diarios. 3. **Las reuniones de debate sobre lineamientos de pago fortalecieron la coherencia en los procesos internos**, generando claridad para los agentes y una orientación más precisa hacia los contribuyentes, lo que impactó positivamente en la calidad del servicio, principalmente en los vencimientos de los días 13 y 27 de febrero. 4. **Las capacitaciones programadas antes de los periodos de mayor demanda reforzaron el conocimiento del equipo**, permitiendo una mejor preparación técnica y una respuesta más oportuna y acertada ante los vencimientos y picos operativos, principalmente en los vencimientos de los días 13 y 27 de febrero.

Aspectos positivos	Situaciones adversas que requieren atención
1. La capacidad de reacción del personal ante contingencias donde los agentes antiguos fueron capaces de asumir roles distintos a su cotidianidad, con actitud y solvencia. 2. Mejoramiento en la información del historial del contribuyente a través del manejo efectivo del CRM 3. Posibilidad de re-agendamiento de los contribuyentes ante bloqueos involuntarios y conocimiento previo por el agente en CRM.	1. Se hace necesario crear planes de contingencia para caídas generales de las herramientas tecnológicas que soportan los diferentes canales. 2. Mejoramiento de la retención del Bot para reducción del encolamiento

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.15 SUPERCADE BOSA

Jessica Espinel

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																					
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4			
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Preturno 1 Semana			X																					
2	Preturno 2 Semana												X												
3	Preturno 3 Semana																X								
4	Preturno 4 Semana																					X			
5	Protocolo Semana 1			X																					
6	Protocolo Semana 2								X																
7	Protocolo Semana 3																X								
8	Protocolo Semana 4																					X			
9	Retroalimentación Calidad En El Servicio																X								
10	Zoho One																					X			

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1 CAPACITACIÓN CONTINUA	Por medio de los preturnos, se enfatiza a los agentes en la importancia de los lineamientos y protocolos
2 EVALUACIÓN DE CASOS	Cuando se presenta un caso con una resolución que haya resultado desconocida para algún agente la compartimos y revisamos el punto de vista de cada agente para corregir y alinear el caso para todos.
3 ZOHO ONE	Nuevo aplicativo para la mejora del servicio y continuidad..
4 RECONOCIMIENTOS	Se reconoce y destaca la gestión realizada por los agentes, cuyo compromiso, dedicación y disposición al servicio han sido fundamentales para el cumplimiento de los objetivos establecidos y para brindar una atención oportuna y de calidad a los contribuyentes.
5 VALORES	Se enfatiza en los valores corporativos cómo fundamentos en la atención con los contribuyentes.
6 PROTOCOLOS	La importancia de un buen servicio radica en la capacidad de brindar una atención eficiente, respetuosa y orientada a resultados. La escucha activa, como estrategia fundamental, permite comprender de manera precisa las necesidades y expectativas de los contribuyentes.
7 GESTIÓN DE KIOSKO	Con la habilitación del botón de descarga y pago de las facturas correspondientes a la vigencia 2026, se ha logrado orientar a los contribuyentes hacia la autogestión a través del kiosco, reduciendo significativamente los tiempos de espera en sala.

CONCLUSIONES

En conclusión, las estrategias implementadas han permitido fortalecer de manera integral la calidad del servicio y la eficiencia operativa. La capacitación continua y la evaluación de casos han sido clave para reforzar el conocimiento de los lineamientos y protocolos, así como para unificar criterios entre los agentes. La incorporación de herramientas tecnológicas como Zoho One ha contribuido a la mejora del servicio y a la continuidad de los procesos. Asimismo, el reconocimiento a la labor de los agentes ha motivado el compromiso y la dedicación del equipo, reflejándose en una atención oportuna y de calidad. El énfasis en los valores corporativos y en protocolos orientados a la escucha activa y a resultados ha fortalecido la relación con los contribuyentes.

3.1.2 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Supervisores de Servicio

3.1.2.16 BACKOFFICE

Ricardo Quintero

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																														
		SEMANA			SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5									
		J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S				
1	Empalme Y/O Entrenamiento Labores BackOffice				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X		X		X	X	X	X	X					
2	Capacitación Documentos Por Proceso (Carlos									X																						
3	Revisión Envíos Masivos				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X					
4	Verificación Bandejas CRM				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X					
5	Asignación Clasificación				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X					
6	Segmentación Agentes Por Bandejas				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X					
7	Preturno Y socialización											X																				
8	socialización Generalidades BackOffice Grupo Nuevo													X			X															
9	Envio Cartas De Respuesta Proyectadas				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X					
10	Revisión Tableros De Control BackOffice																X	X	X	X	X		X	X	X	X	X					
11	Revisión Y Publicación De Cartas Firmadas				X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X					

ESTRATEGIAS EXITOSAS

1	CAPACITACIÓN ENTENDIMIENTO DE BANDEJAS

Manejo integral de las bandejas de ingreso SDQS, fortaleciendo las competencias técnicas y operativas en la identificación, clasificación y direccionamiento adecuado de las solicitudes, garantizando la trazabilidad de cada requerimiento desde su recepción hasta su cierre, reduciendo reprocesos por errores de asignación o tipificación y optimizando los tiempos de atención.

2	SOCIALIZACIÓN GRUPO NUEVO

Se realizó socialización dirigida a un grupo de asesores nuevos, enfocada en las labores de backoffice y la gestión integral de las SDQS, abordando los procesos de recepción, clasificación, asignación, seguimiento y cierre de solicitudes. Esta formación tuvo como objetivo fortalecer las competencias operativas del equipo en el manejo de bandejas, garantizar la trazabilidad de los casos, optimizar los tiempos de respuesta y asegurar el correcto direccionamiento de los requerimientos ciudadanos.

3	UNIFICACIÓN DE INFORMACION A TRAVES DE TEAMS

Centralizar y estandarizar la información operativa a través de Microsoft Teams, garantizando el acceso oportuno, la actualización permanente de contenidos y una comunicación efectiva entre las áreas, con el fin de optimizar los procesos internos, reducir reprocesos y mejorar la gestión de las SDQS.

4	AUTOMATIZACIÓN CRUCES DE BASES

Implementar la automatización de cruces de datos entre las bases de información disponibles (SDQS, sistemas internos y reportes operativos), con el fin de optimizar el proceso de asignación de solicitudes, reducir la intervención manual, minimizar errores de direccionamiento y mejorar los tiempos de gestión.

5	AMPLIACIÓN TIPOLOGIAS DE MASIVOS

Se amplían las tipologías de casos masivos, tales como RIT y facturas, con el objetivo de contar con un mayor margen de acción en la gestión de solicitudes, permitiendo diferenciar aquellos requerimientos que necesitan un análisis detallado de los que pueden ser atendidos de manera masiva. Esta segmentación facilita una asignación más eficiente, optimiza los tiempos de respuesta, prioriza adecuadamente los casos complejos y permite que las solicitudes susceptibles de atención masiva sean resueltas de forma más ágil y efectiva, contribuyendo al cumplimiento de los tiempos establecidos y al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

6	AJUSTE DE PLANTILLAS SEGÚN SOLICITUDES

De acuerdo con las solicitudes identificadas y en pro de la mejora continua de los procesos, se solicitó al área de Calidad el ajuste de las plantillas de respuesta, considerando las oportunidades de mejora detectadas, con el fin de fortalecer la claridad de la información entregada al ciudadano, estandarizar los mensajes, optimizar los tiempos de gestión y asegurar una atención más efectiva y alineada con los lineamientos institucionales.

7	CREACIÓN DE UNA VISUAL DE LAS BANDEJAS

Creación de paneles de Power BI con el objetivo de contar con una visualización integral del proceso, permitiendo el monitoreo en tiempo real de los principales indicadores de gestión (volumen de solicitudes, estados, tiempos de atención, reprocesos y cumplimiento de SLA). Estos tableros facilitan la toma de decisiones basada en datos, la identificación oportuna de cuellos de botella, el seguimiento al desempeño del equipo y el fortalecimiento del control operativo, contribuyendo a la optimización continua del proceso SDQS

CONCLUSIONES

Estas iniciativas fortalecen integralmente la gestión de las SDQS al articular capacitación del equipo, estandarización de la información, automatización de cruces de datos, ampliación de tipologías masivas y uso de analítica a través de Power BI, permitiendo una asignación más precisa, una mayor trazabilidad del proceso y una toma de decisiones basada en datos. Como resultado, se optimizan los tiempos de respuesta, se reducen reprocesos, se priorizan adecuadamente los casos que requieren mayor análisis y se mejora la eficiencia operativa, impactando positivamente la calidad del servicio al ciudadano y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7

Líderes de Calidad

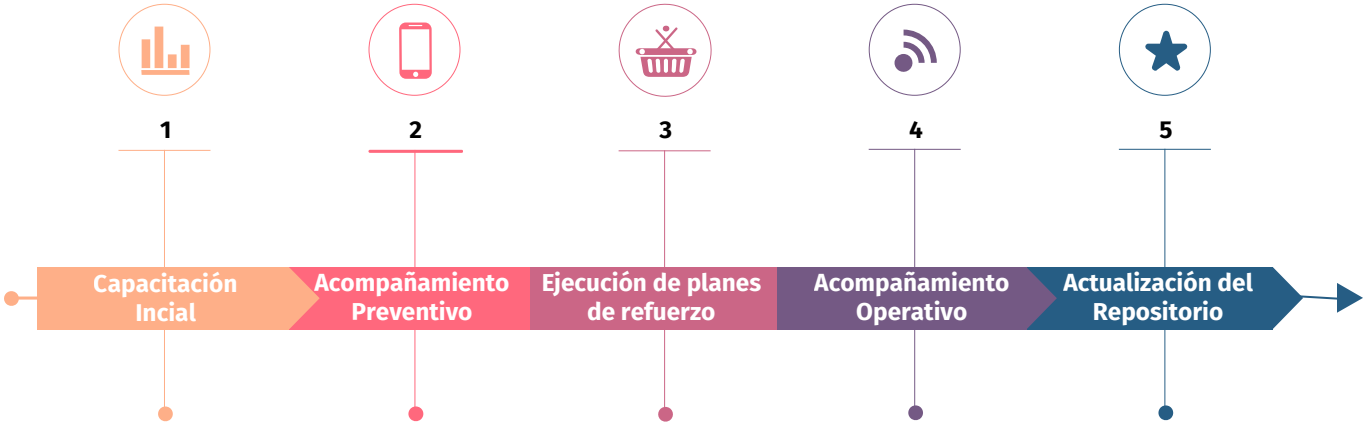
3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Formación

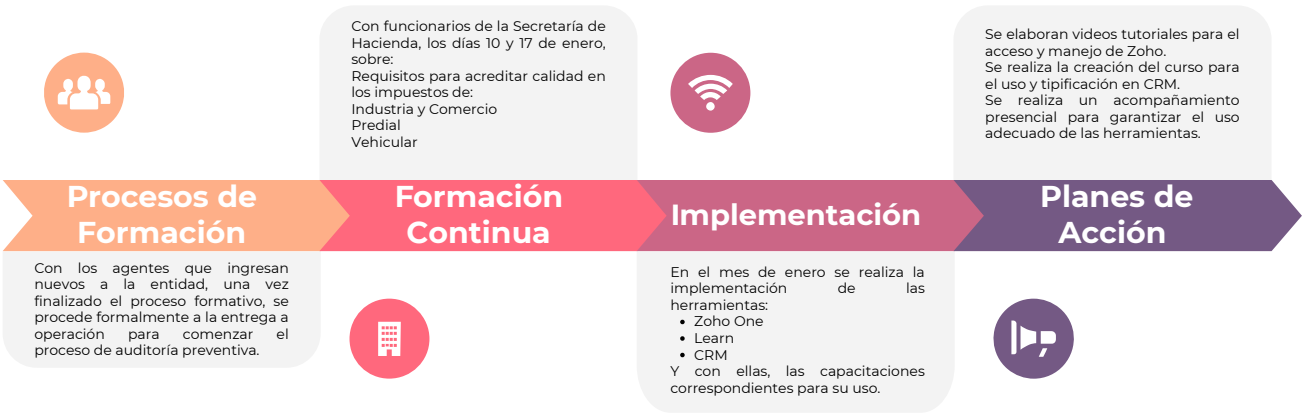
General

Formación Consolidado

OBJETIVO GENERAL



RESUMEN ESTRATÉGICO ENERO 2026



3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líder de Formación

3.1.3.1 General

Leonardo Martinez

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																									
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA	
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X
1	Actualización matrices y proceso de Calidad		X	X	X				X		X									X								X
2	Acompañamiento al Lado	X	X		X				X		X			X	X	X	X	X										
3	Reunión Proceso Calidad			X		X					X	X															X	
4	Capacitación fortalecimiento de competencias tributarias						X	X					X	X														
5	Sociabilización y lineamientos (Back)			X														X		X								
6	Apoyo alistamiento informes general				x	x			x																			X
7	Estructura de formatos y plantillas del Back								x	x	x			x	x	x	x	x									X	
8	Proceso de cargue masivos con Minero									x	x									x								
9	Capacitación Cobro Dra Kelly Murcia y Carlos Moreno																							X				
10	Proceso de formación inicial con grupo nuevo																									X	X	

HALLAZGOS	PLANES DE ACCION	EVIDENCIAS
°Manejo de plantillas de respuestas a petición desactualizadas. °Se evidencia que la matriz de calidad requiere cambios	°Se realiza actualización de las plantillas de la dirección de cobro. °Se aplican cambios a la matriz de calidad. °Proceso de formación para nuevos agentes.	

	CONCLUSIONES
1	Al realizar la actualización de la matriz de calidad y plantillas de respuesta se espera fortalecer el proceso del Backoffice, satisfaciendo de esta manera, la necesidad que tiene los coudadanos, con una respuesta puntual, clara y efectiva.
2	En cuando a los planes de formación se aplica de tal manera que la información sea clara, precisa y facil de entender, principalmente para los participantes que no tienen familiarizados los terminos tributarios.
3	Se busca identificar las necesidades de los diferentes canales y de esta manera crear y brindar una solución contundente en procesos de Caidad y Formación

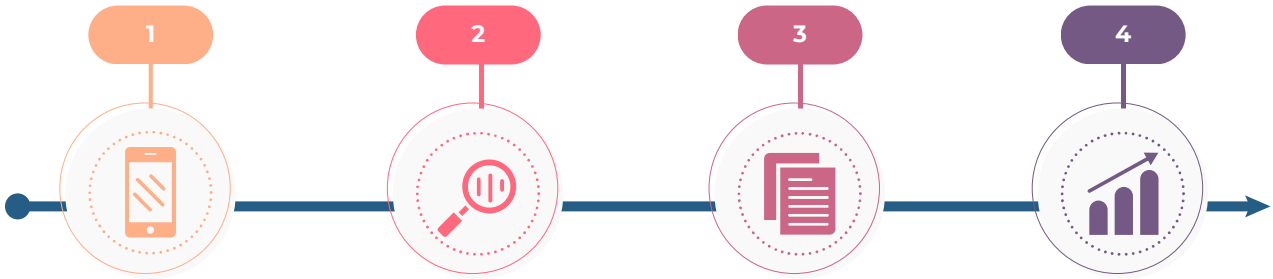
3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

General

Líderes de Calidad

OBJETIVO GENERAL



Validación y diseño del modelo de calidad

Diseñar la matriz de calidad incluyendo los criterios y puntos de entrenamiento necesarios, garantizando consistencia en la evaluación.

Ejecución de auditorías

Ejecución de auditorías en procesos formativos (OJT), en modalidad remota, en vivo y en campo, asegurando el cumplimiento de los procesos e identificando oportunidades de mejora.

Planes de acción y calibraciones

Desarrollo y ejecución de planes de acción individuales y grupales, basados en los hallazgos. Además, liderar calibraciones internas y externas.

Análisis de datos y mejora continua del servicio

Análisis de indicadores de calidad y datos operativos para identificar oportunidades de mejora y proponer acciones estratégicas que eleven la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

RESUMEN ESTRATÉGICO ENERO 2026

Socialización

Matrices de calidad en todos los puntos de atención.

Auditorias

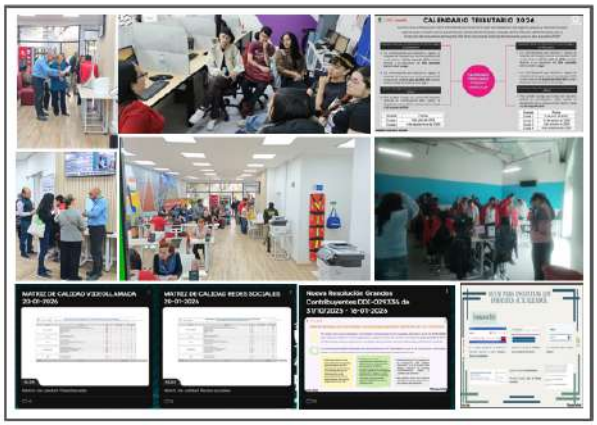
Preventivas con el fin de evidencian hallazgos de mejora.

Alertamientos

Hallazgos y lineamientos establecidos por la Secretaría de Hacienda.

Divulgación

Presentación de resultas y notas de calidad en proceso de auditoria preventiva.



3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.2 RED CADES

Jesús David Garcia

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCION																							
		SEMAN		SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 3					
		V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Informe	x	x																								
2	Acompañamientos agentes								x			x			x	x	x		x	x			x	x	x	x	x
3	Apoyo piso		x	x	x	x			x										x	x	x	x			x	x	x
4	Apoyo gestión atención y Kioscos Super		x	x	x	x			x		x			x		x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x
5	Reunión y actualización matriz de calidad						x	x												x								
6	Socialización Matriz Calidad												x	x				x	x		x	x	x	x				
7	Taller habilidades blandas					x																						
8	Capacitaciones SHD								X																x			
9	Capacitaciones OMNIA										X			X														
10	Reunión actualización SUIT																	x										
11	Apoyo Supercade SUBA										x			x	x	x	x									x	x

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACION
CANTIDAD DE MONITOREOS
Durante el mes de enero se realizo acompañamiento a los agentes, debido que estaba pendiente de aprobación de la matriz de calidad no se realizaron monitoreos, posterior a la aprobación se inicia fase de socialización de la matriz Se realiza apoyo en atención en Supercades de Suba, Bosa, Calle 13 y Engativá.

HALLAZGOS	PLANES DE ACCION	EVIDENCIAS
•Se detecta necesidades de entrenamiento en producto en agentes ICA Reteica delineación Urbana, Declaraciones y habilidades blandas •En los puntos presenciales se evidencia oportunidades de mejora en enrolamiento • En el desarrollo de la socialización de la matriz de calidad, se detectan oportunidades de mejora en habilidades blandas y manejo de procesos operativos •La implementación de Zoho CRM en un superCADE no se llevo a cabo, agentes no habian sido capacitados	• Taller de habilidades blandas • socialización matriz de calidad a 15 agentes (70% de cobertura) •Acompañamiento a agentes y retroalimentación inmediata • Acompañamiento implementación CRM • Aumento de horas de apoyo en piso y acompañamiento	

CONCLUSIONES	
1	En el desarrollo y ajuste de los criterios de las matrices de calidad se hace enfoque en mejorar el proceso de manera integral, a nivel de procedimientos, gestión y atención teniendo en cuenta la calidad emitida y percibida
2	En el acompañamiento a los agentes, se evidencian oportunidades de mejora en análisis de casos

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.3 CAD Y CENTROS DE EXPERIENCIA

Andrés Aldana

ITEM	ACTIVIDAD	DIA DE EJECUCIÓN																										
		SEMANA 1			SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
1	Informe de calidad	FESTIVO	X	X							FESTIVO																	
2	Apoyo Enrolamiento				X												X											
3	Apoyo Sala Express						X																					
4	Apoyo en Piso					X						X						X								X		
5	Apoyo Gestión de atención y Quioscos Supercade							X					X		X				X									
6	Reunión y actualización matriz de calidad								X					X													X	
7	socialización Matriz de calidad									X										X	X	X	X	X	X			
8	Capacitación Secretaria de hacienda Distrital.																											
9	Capacitación Omnia														X													
10	Reunión actualización SUIT																		X									

HALLAZGOS	PLANES DE ACCION
En relación con la norma ISO 27001, realicé validación en cada uno de los puestos de trabajo de las tres sedes a cargo (CAD, Puntos de Atención Especializada Calle 114 y Plaza de las Américas), encontrando documentos que no deberían reposar en las cajoneras, teniendo en cuenta el carácter confidencial de cada uno de ellos, tales como: copias de cédula de ciudadanía, documentos notariados, entre otros. Adicionalmente, se detectaron puestos de trabajo con presencia de comida, abandono de la dotación en el puesto (como la chaqueta) y uso del dispositivo celular en horas laborales De otra parte, se realizaron alertas operativas, como por ejemplo el acceso y uso de la herramienta de turnos por parte de algunos agentes, generando prefiltros de atención, con el riesgo y la posibilidad de escoger a quién desean atender y a quién no. Se logró detectar el desconocimiento, por parte de algunos agentes, de los requisitos que deben tenerse en cuenta al momento de la enrolación. Se evidenció que varios contribuyentes, después de esperar en sala, no cumplían los requisitos y solo se les informaba al momento de iniciar la atención, perdiendo no solo el turno, sino también el tiempo de espera y de gestión. Finalmente, se identificó la falta de personal en los módulos de atención, lo que ocasiona filas con varias horas de espera.	Consolidé todos los documentos volantes de las sedes a cargo en tres cajas que serán sometidas al proceso de archivo y/o destrucción. De igual modo, se realizó un refuerzo puesto a puesto, recordando los protocolos de confidencialidad, con el fin de reducir desde la fuente esta emisión. En razón de lo anterior, se realizaron tres sesiones de formación, capacitación y entrenamiento, recordando los protocolos de servicio y atención. Asimismo, se realizó la socialización de la nueva matriz de calidad, reforzando los bloques de atención y la descripción de cada uno de los criterios de evaluación, así como los puntos de entrenamiento. Se compartió el archivo a los correos de Hacienda y de Omnia, adjuntando un video explicativo que servirá como repaso y como consulta de primera fuente referente a esta información. En referencia al desconocimiento de los agentes frente a los documentos y requisitos básicos para el proceso de atención, se diseñaron, imprimieron y socializaron varias ayudas visuales con los requisitos a tener en cuenta como primera fuente de consulta, incluyendo imágenes de los principales documentos para los agentes que están realizando ese primer filtro de validación y enrolamiento. Finalmente, se realizó un refuerzo referente al orden en el puesto de trabajo, dejándolo libre de elementos ajenos a la operación. Asimismo, se ejecutó apoyo a la operación en el proceso de atención.

	CONCLUSIONES
1	Se ratifica la importancia de enviar a destrucción tres cajas llenas de documentación confidencial que contienen copias de cedulas de ciudadania, documentos notariados y autenticados ,camaras de comercio, estados de cuenta, poderes especiales y generales entre otros...etc, sobre todo tenuiendo en cuenta que no se han tomado medidas de fondo desde el momento de emitir la primera alerta de seguridad.
2	Se ejecutó la socialización de la matriz de calidad con los puntos de atencion especializados calle 114 y plaza de las americas, progresivamente y de acuerdo al volumen de atención en Supercade Cad, se socializa con los agentes en horas de la mañana de acuerdo a dispocisión.
3	Se realizaron alertas operativas referente al acceso no autorizado de parte de algunos agentes en herramientas de gestion que no corresponden a la atención y que corresponden mas a la administración de la operación.
4	Se realizaron alertas operativas referente a temas de cumplimiento contractual como por ejemplo, no dejar comida en el escritorio y no dejar los implementos de dotación desorganizados en el puesto de trabajo como por ejemplo: la chaqueta.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.4 Whatsapp

María Paula Moreno

ITEM	ACTIVIDAD	SEMANA		SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4					SEMANA 5					
		V	S	L	M	X	J	V	S	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	S
1	Apoyo en piso Omnicanalidad	X	X	X	X	X		X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Monitoreos Omnicanalidad															X	X	X	X	X	X				X
3	Retroalimentaciones															X	X	X	X	X	X			X	
4	Padlet Omi alertas operativas	X		X	X								X	X	X	X			X		X				
5	Informe Diciembre 2025			X																					
6	Reunión Omnicanalidad STAFF	X		X	X																				
7	Análisis atención Louis Frank Balser	X																							
8	Apoyo evaluación mensual		X																						
9	Apoyo operativo ubicación agentes videollamada				X																				
10	Construcción matrices de calidad omnicanalidad					X																			
11	Socialización matrices de calidad (Cad 30- Luz Dary Mendoza)						X																		
12	Seguimiento entrega Matrices de Calidad							X																	
13	Diseño forms matrices de calidad omnicanalidad						X	X																	
14	Análisis queja 2026ER014690O1 SDQS 218052026												X	X	X										
15	Socialización matrices de calidad											X			X										
16	Capacitación requisitos (Impuestos Distritales)								X																
17	Análisis casos exitosos Inbound - WhatsApp										X														
18	Actualización base de conocimiento Bot NovHa						X			X	X				X							X			
19	Validación Retención Bot NovHa									X															
20	Seguimiento COEM - Bot NovHa										X														
21	Empalme Lider de Calidad Danny Rivero												X		X	X	X								
22	Pausas activas Inbound												X												
23	Weekly Rit												X						X					X	
24	Reunión equipo Redes Sociales															X									
25	Actualización proceso Delineación Urbana Suit (Carlos																X								
26	Calibración Interna calidad Mall Plaza																	X							
27	Explicación proceso formativo - calidad Mall Plaza																	X							
28	Validación protocolos de atención Omnicanalidad (Carlos Moreno/Yahaira) Mall Plaza																X					X			
29	Verificación Proceso Rit Jhon Fredy - Yohaira																	X							
30	Reunión Omnicanalidad Diego. Mall Plaza																	X							
31	Reunión Preliminar Calidad Mall Plaza																		X						
32	Aclaración procesos Rit y Aplicación de pagos																		X						
33	Verificación Proceso Rit Jhon Fredy - Staff Omnicanalidad																			X					
34	Diseño calculadora proyección muestras																			X	X				
35	Socialización calculadora proyección muestras																				X				
36	Revisión guiones Redes Sociales																					X			
37	Reunión calidad interna (Diego Alzate - Equipo Calidad)																					X			
38	Actualización proceso RIT - Bot NovHa Transaccional																					X	X		

HALLAZGOS

1. Oportunidades de mejora en los canales WhatsApp y Redes Sociales (ítems críticos)

Se identificaron oportunidades de mejora asociadas a ítems de carácter crítico, principalmente relacionadas con la correcta orientación al contribuyente y la gestión adecuada de la solicitud inicial. Los hallazgos más relevantes fueron:

* **Error Crítico de Negocio:** Necesidad de realizar las preguntas filtro establecidas, con el fin de orientar correctamente al contribuyente desde el inicio de la interacción.
* **Error Crítico de Negocio:** Oportunidad de mejora en la tipificación adecuada de la interacción, asegurando que esta corresponda a la solicitud inicial del contribuyente.
* **Error Crítico de Usuario Final:** Brindar información clara, completa y correctamente orientada, alineada con la necesidad manifestada por el contribuyente.

2. Oportunidades de mejora en el canal WhatsApp/Redes Sociales (ítems no críticos)

En cuanto a los ítems de carácter no crítico, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de lineamientos operativos y la gestión de la interacción, entre ellas:

* Uso consistente de los guiones establecidos tanto al inicio como al cierre de la interacción.
* Mejora en la gestión de tiempos, incluyendo la solicitud de tiempos de espera cuando aplique y la retoma de la interacción en un máximo de dos minutos, conforme a los lineamientos definidos.

3. Actualización de base de conocimiento – Bot NovHa:

Se identificó la necesidad de realizar una actualización en la base de conocimiento del Bot NovHa, con el objetivo de garantizar que los ciudadanos o contribuyentes que se contacten puedan recibir respuestas precisas, claras y oportunas, acordes a las consultas realizadas.

PLANES DE ACCIÓN

1. Socialización de la matriz de calidad:

Se llevó a cabo la socialización de la matriz de calidad con la operación, la cual fue compartida adicionalmente a través del Padlet de alertas Omi, con el propósito de que los equipos conocieran de manera clara los criterios de evaluación y los puntos de entrenamiento definidos desde el área de calidad.

2. Creación y difusión de alertas operativas:

Se realizó la creación de diversas alertas operativas, orientadas a fortalecer la gestión y el cumplimiento de lineamientos, entre las cuales se destacan:

* Rutas para la identificación de formatos actualizados para el registro del RIT y facilidades de pago.
* Alertas informativas sobre resoluciones actualizadas, tales como: Grandes Contribuyentes - Bases gravables mínimas del impuesto predial - Estatuto Tributario
* Alertas relacionadas con la tipificación adecuada de las interacciones.
* Instructivos para la correcta gestión de declaraciones de impuestos distritales, entre otros temas relevantes.

3. Tomas operativas y socialización de hallazgos:

Se realizaron tomas operativas con el objetivo de dar a conocer los ítems más afectados en calidad, identificados durante los monitoreos OJT. Adicionalmente, se socializaron las alertas generadas y publicadas en el Padlet Omi, fortaleciendo el proceso de retroalimentación con la operación.

4. Actualización de la base de conocimiento del Bot NovHa:

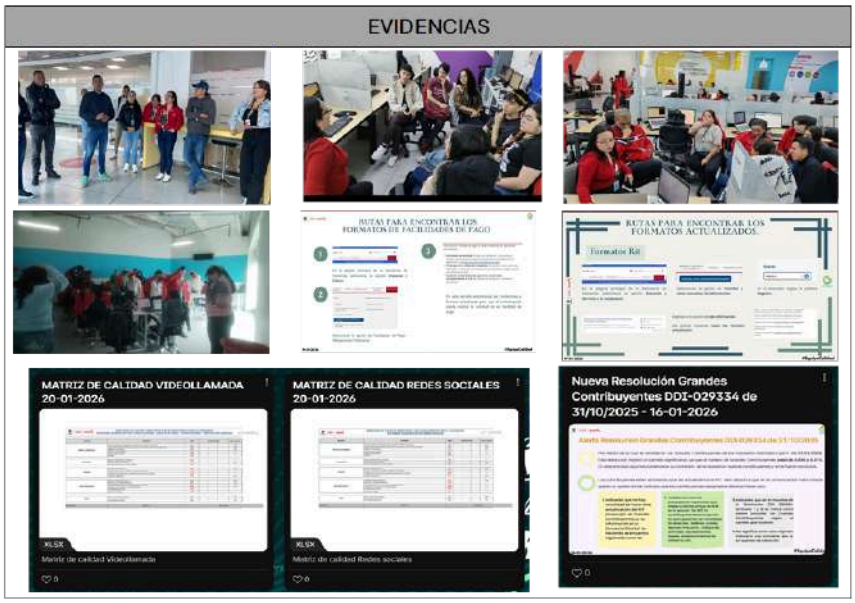
En conjunto con la Secretaría Distrital de Hacienda, se adelantó la actualización de la base de conocimiento del Bot NovHa, con el fin de gestionar, junto con el proveedor COEM, la actualización de las preguntas base. Estas actualizaciones estuvieron enfocadas principalmente en las fechas de los Impuestos Distritales correspondientes al año 2026.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.4 Whatsapp

María Paula Moreno



	CONCLUSIONES
1	Durante el mes de enero se realizo un enfoque en calidad preventivo a través de 54 auditorias en OJT (On-the-Job Training), lo que permitió realizar un acompañamiento y alertamiento inmediato a la operación posterior a la socialización de la Matriz de Calidad. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en el proceso de monitoreo se contribuyó a la mejora en la curva de aprendizaje y estabilización en la atención de los asesores.
2	Los monitoreos realizados permitieron identificar oportunidades de mejora en ítems críticos y no críticos, principalmente en los canales de WhatsApp, Redes Sociales e Inbound, relacionados con la correcta orientación al contribuyente, la tipificación adecuada de las interacciones y el cumplimiento de lineamientos operativos. Esto evidencia la necesidad de mantener el seguimiento continuo y focalizado en los puntos de mayor impacto para la experiencia del ciudadano.
3	La socialización de la matriz de calidad, junto con la creación y difusión de alertas operativas a través del Padlet Omi, fortaleció el conocimiento de los criterios de evaluación y los lineamientos operativos por parte de la operación. Las tomas operativas realizadas permitieron reforzar los ítems más críticos y promover una mayor apropiación de las alertas y buenas prácticas.
4	La actualización de la base de conocimiento del Bot NovHa, en articulación con la Secretaría Distrital de Hacienda y el proveedor COEM, representa un avance significativo para garantizar respuestas más claras, precisas y oportunas a los ciudadanos, especialmente frente a información clave correspondiente a los Impuestos Distritales del año 2026.
5	Las acciones implementadas durante el mes de enero permiten establecer una base estructurada para la definición y seguimiento de planes de acción enfocados en la mejora continua, el fortalecimiento del desempeño operativo y la estandarización de los procesos de atención en los diferentes canales de Omnicanalidad.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.5 TELEFÓNICO
Danny Rivera

ITEM	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS																							
		SEMANA 1		SEMANA 2						SEMANA 3					SEMANA 4						SEMANA 5				
		V	S	L	M	X	J	V	S	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Capacitación formación (Leonardo Martínez)										X															
2	Canguro línea telefónico y virtual											X	X													
3	Capacitación Impuesto predial - vehículos - Ica; delineación Urbana; Rit (Carlos Moreno)													X												
4	socializaciones matrices de calidad														X	X	X		X		X					
5	Capacitación certificada de pagos														X											
6	autocapacitación página de la hacienda y matriz														X											
7	Reunión teams redes sociales															X										
8	Reunión procesos omnicanalidad con Diego															X										
9	Capacitación actualización página proceso																X									
10	Reunión actividades a realizar de formación y																	X								
11	Elaboración Charla De calidad grupos nuevos																			X						
12	Capacitación Zoho One																					X				
13	Validación y encuesta de tallas y de usuarios de todo el equipo																					X		X		
14	Monitoreos Omnicanalidad																						X	X	X	
15	Reunión interna grupo staff																								X	
16	Apoyo en piso Omnicanalidad																					X	X	X	X	X
17	Retroalimentaciones																							X	X	
18	Empalme Líder de Calidad Danny Rivera																		X			X	X	X		
19	Pausas activas Inbound																		X			X	X			
20	Calibración Interna calidad Mall Plaza																	X								
21	Explicación proceso formativo - calidad Mall																	X								
22	Reunión proyección muestras																									X

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACION

CANTIDAD DE MONITOREOS

Durante el mes de enero, en el frente de Omnicanalidad, se realizaron un total de **54 auditorías,** ejecutadas por dos líderes de calidad. Estas auditorías se llevaron a cabo como parte de un proceso **preventivo de OJT**, posterior a la socialización de la matriz de calidad con la operación, con el objetivo de identificar hallazgos oportunamente y definir planes de acción que permitieran una mejora inmediata en la curva de estabilización del equipo.

Bajo este contexto, las auditorías se distribuyeron de la siguiente manera:

Danny Rivera:
Realizó un total de **23** auditorías, correspondientes al canal Inbound.

HALLAZGOS

1. Oportunidades de mejora en el canal de inbound (ítems críticos)

Se identificaron oportunidades de mejora asociadas a ítems de carácter crítico, principalmente relacionadas con la correcta orientación al contribuyente y la gestión adecuada de la solicitud inicial. Los hallazgos más relevantes fueron:

* **Error Crítico de Negocio:** Es indispensable formular las preguntas filtro definidas para guiar adecuadamente al contribuyente desde el comienzo de la atención.

* **Error Crítico de Negocio:** Oportunidad de mejora en la tipificación adecuada de la interacción, asegurando que esta corresponda a la solicitud inicial del contribuyente.

* **Error Crítico de Usuario Final:** Proporcionar información precisa, completa y debidamente enfocada, de acuerdo con la necesidad expresada por el contribuyente.

2. Oportunidades de mejora en el canal Inbound (ítems no críticos)

Respecto a los ítems no críticos, se detectaron oportunidades de mejora vinculadas al cumplimiento de los lineamientos operativos y al manejo de la interacción, tales como:

*Aplicación constante de los guiones establecidos, tanto al inicio como al cierre de la atención.

*Optimización en la administración de los tiempos, contemplando la solicitud de espera cuando corresponda y la reanudación de la interacción dentro de un plazo máximo de dos minutos, conforme a los lineamientos vigentes.

PLANES DE ACCIÓN

1. Socialización de la matriz de calidad:

Se llevó a cabo la socialización de la matriz de calidad con la operación, la cual fue compartida adicionalmente a través del Padlet de alertas Omi, con el propósito de que los equipos conocieran de manera clara los criterios de evaluación y los puntos de entrenamiento definidos desde el área de calidad.

2. Creación y difusión de alertas operativas:

Se realizó la creación de diversas alertas operativas, orientadas a fortalecer la gestión y el cumplimiento de lineamientos, entre las cuales se destacan:

* Rutas para la identificación de formatos actualizados para el registro del RIT y facilidades de pago.
* Alertas informativas sobre resoluciones actualizadas, tales como: Grandes Contribuyentes - Bases gravables mínimas del impuesto predial - Estatuto Tributario
* Alertas relacionadas con la tipificación adecuada de las interacciones.
*Instructivos para la correcta gestión de declaraciones de impuestos distritales, entre otros temas relevantes.

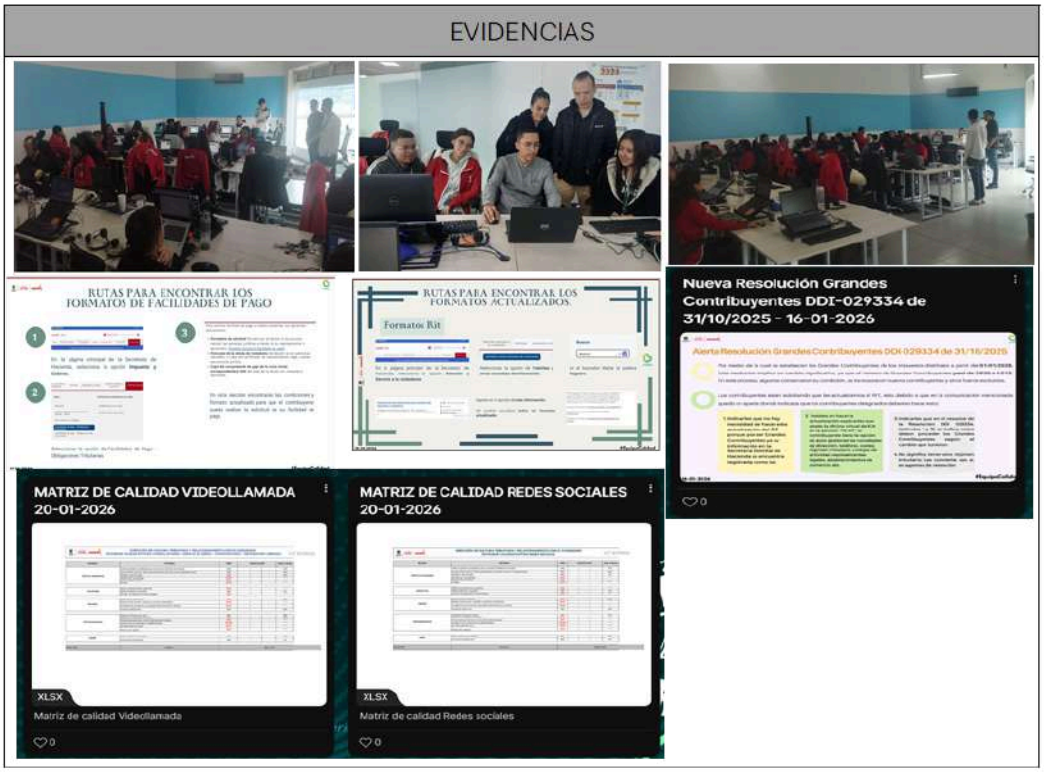
3. Tomas operativas y socialización de hallazgos:

Se realizaron tomas operativas con el objetivo de dar a conocer los ítems más afectados en calidad, identificados durante los monitoreos OJT. Adicionalmente, se socializaron las alertas generadas y publicadas en el Padlet Omi, fortaleciendo el proceso de retroalimentación con la operación.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.5 TELEFÓNICO
Danny Rivera



	CONCLUSIONES
1	Durante el mes de enero se realizó un enfoque en calidad preventivo a través de 54 auditorias en OJT (On-the-Job Training), lo que permitió realizar un acompañamiento y alertamiento inmediato a la operación posterior a la socialización de la Matriz de Calidad. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en el proceso de monitoreo se contribuyó a la mejora en la curva de aprendizaje y estabilización en la atención de los asesores.
2	Los monitoreos realizados permitieron identificar oportunidades de mejora en ítems críticos y no críticos, principalmente en los canales de WhatsApp, Redes Sociales e Inbound, relacionados con la correcta orientación al contribuyente, la tipificación adecuada de las interacciones y el cumplimiento de lineamientos operativos. Esto evidencia la necesidad de mantener el seguimiento continuo y focalizado en los puntos de mayor impacto para la experiencia del ciudadano.
3	La socialización de la matriz de calidad, junto con la creación y difusión de alertas operativas a través del Padlet Omi, fortaleció el conocimiento de los criterios de evaluación y los lineamientos operativos por parte de la operación. Las tomas operativas realizadas permitieron reforzar los ítems más críticos y promover una mayor apropiación de las alertas y buenas prácticas.
4	La actualización de la base de conocimiento del Bot NovHa, en articulación con la Secretaría Distrital de Hacienda y el proveedor COEM, representa un avance significativo para garantizar respuestas más claras, precisas y oportunas a los ciudadanos, especialmente frente a información clave correspondiente a los Impuestos Distritales del año 2026.
5	Las acciones implementadas durante el mes de enero permiten establecer una base estructurada para la definición y seguimiento de planes de acción enfocados en la mejora continua, el fortalecimiento del desempeño operativo y la estandarización de los procesos de atención en los diferentes canales de Omnicanalidad.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.6 Videollamada / Redes Sociales

Jose Cadir Cerquera

ITEM	ACTIVIDAD	SEMANA		SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		V	S	L	M	X	J	V	S	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Canguro línea telefónico y virtual											X	X														
2	Socializaciones matrices de calidad														X	X	X		X		X						
3	Capacitación certificada de pagos														X												
4	Autocapacitación página de la hacienda y matriz de calidad														X												
5	Reunión teams redes sociales															X											
6	Reunión procesos omnicanalidad con Diego															X											
7	Capacitación actualización página proceso delineación urbana																X										
8	Reunión actividades a realizar de formación y																	X									
9	Elaboración Charla De calidad grupos nuevos																			X							
10	Capacitación Zoho One																					X					
11	Monitoreos Redes Sociales																						X	X	X		
12	Reunión interna grupo staff																								X		
13	Apoyo en piso Omnicanalidad																				X	X	X	X	X		
14	Retroalimentaciones																						X	X			
15	Empalme Líder de Calidad Maria Moreno																		X		X	X	X				
16	Pausas activas Inbound																		X		X	X					
17	Calibración Interna calidad Mall Plaza																	X									
18	Explicación proceso formativo - calidad Mall																	X									
19	Reunión proyección muestras																								X		

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACION

CANTIDAD DE MONITOREOS

Durante el mes de enero, en el frente de Omnicanalidad, se realizaron un total de 60 **auditorías,** ejecutadas por los líderes de calidad. Estas auditorías se llevaron a cabo como parte de un proceso **preventivo de OJT,** posterior a la socialización de la matriz de calidad con la operación, con el objetivo de identificar hallazgos oportunamente y definir planes de acción que permitieran una mejora inmediata en la curva de estabilización del equipo.

Bajo este contexto, las auditorías se distribuyeron de la siguiente manera:

1. María Paula Moreno Díaz:

Realizó un total de **31 auditorías,** de las cuales **25** correspondieron al canal WhatsApp

2. Danny Rivera:

Realizó un total de **23** auditorías, correspondientes al canal Inbound.

3. Jose Cerquera:

Realizó un total de **6** auditorías, correspondientes al canal Redes Sociales.

HALLAZGOS

1. Oportunidades de mejora en los canales Redes Sociales (ítems críticos)

Se identificaron oportunidades de mejora asociadas a ítems de carácter crítico, principalmente relacionadas con la correcta orientación al contribuyente y la gestión adecuada de la solicitud inicial. Los hallazgos más relevantes fueron:

* **Error Crítico de Negocio:** Necesidad de realizar las preguntas filtro establecidas, con el fin de orientar correctamente al contribuyente desde el inicio de la interacción.

* **Error Crítico de Negocio:** Oportunidad de mejora en la tipificación adecuada de la interacción, asegurando que esta corresponda a la solicitud inicial del contribuyente.

* **Error Crítico de Usuario Final:** Brindar información clara, completa y correctamente orientada, alineada con la necesidad manifestada por el contribuyente.

2. Oportunidades de mejora en el canal /Redes Sociales (ítems no críticos)

En cuanto a los ítems de carácter no crítico, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de lineamientos operativos y la gestión de la interacción, entre ellas:

*Mejora en la gestión de tiempos, incluyendo la solicitud de tiempos de espera cuando aplique y la retoma de la interacción en un máximo de dos minutos, conforme a los lineamientos definidos.

PLANES DE ACCIÓN

1. Socialización de la matriz de calidad:

Se llevó a cabo la socialización de la matriz de calidad con la operación, la cual fue compartida adicionalmente a través del Padlet de alertas Omi, con el propósito de que los equipos conocieran de manera clara los criterios de evaluación y los puntos de entrenamiento definidos desde el área de calidad.

2. Creación y difusión de alertas operativas:

Se realizó la creación de diversas alertas operativas, orientadas a fortalecer la gestión y el cumplimiento de lineamientos, entre las cuales se destacan:

* Rutas para la identificación de formatos actualizados para el registro del RIT y facilidades de pago.
* Alertas informativas sobre resoluciones actualizadas, tales como: Grandes Contribuyentes - Bases gravables mínimas del impuesto predial - Estatuto Tributario
* Alertas relacionadas con la tipificación adecuada de las interacciones.
*Instructivos para la correcta gestión de declaraciones de impuestos distritales, entre otros temas relevantes.

3. Tomas operativas y socialización de hallazgos:

Se realizaron tomas operativas con el objetivo de dar a conocer los ítems más afectados en calidad, identificados durante los monitoreos OJT. Adicionalmente, se socializaron las alertas generadas y publicadas en el Padlet Omi, fortaleciendo el proceso de retroalimentación con la operación.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.6 Videollamada / Redes Sociales

Jose Cadir Cerquera

	CONCLUSIONES
1	Durante el mes de enero se realizó un enfoque en calidad preventivo a través de 60 auditorias preventivas, lo que permitió realizar un acompañamiento y alertamiento inmediato a la operación posterior a la socialización de la Matriz de Calidad. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en el proceso de monitoreo se contribuyó a la mejora en la curva de aprendizaje y estabilización en la atención de los asesores.
2	Los monitoreos realizados permitieron identificar oportunidades de mejora en ítems críticos y no críticos, principalmente en los diferentes canales auditados y relacionados con la correcta orientación al contribuyente, la tipificación adecuada de las interacciones y el cumplimiento de lineamientos operativos. Esto evidencia la necesidad de mantener el seguimiento continuo y focalizado en los puntos de mayor impacto para la experiencia del ciudadano.
3	La socialización de la matriz de calidad, junto con la creación y difusión de alertas operativas a través del Padlet Omi, fortaleció el conocimiento de los criterios de evaluación y los lineamientos operativos por parte de la operación. Las tomas operativas realizadas permitieron reforzar los ítems más críticos y promover una mayor apropiación de las alertas y buenas prácticas.
4	Las acciones implementadas durante el mes de enero permiten establecer una base estructurada para la definición y seguimiento de planes de acción enfocados en la mejora continua, el fortalecimiento del desempeño operativo y la estandarización de los procesos de atención en los diferentes canales de Omnicanalidad.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Líderes de Calidad

3.1.3.7 BACKOFFICE

Maira Alejandra Cera Molina

ITEM	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES																				
		SEMANA 1		SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5				
		V	S	L	M	X	J	V	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
1	Ingreso a BackOffice					X																	
2	Entrega de datos preliminares Calidad																X	X					
3	Socialización y nuevos lineamientos del Staff con BackOffice					X	X		X	X	X	X						X					
4	Reunión sobre acercamiento de estandarización Matrices de Calidad con los líderes de Calidad				X			X									X						
5	Socialización de Protocolo 124F -09 con Carlos Moreno							X															
6	Apoyo Operacional	X	X						X	X	X	X			X	X	X		X	X	X	X	X
7	Implementación y entrega de tiempos y movimientos operacional Omnicanalidad					X	X																
8	Creación y Socialización Padlet - ABY, Alertas BackOffice								X	X	X	X			X	X							X
9	Creación y modificación de Plantillas BackOffice								X	X	X	X		X	X	X			X		X	X	X
10	Socialización de matrices de calidad Omnicanalidad en el CAD con la Dra. Luz Dary, Diego y Brenda	X					X																
11	Entrega de Matrices de Calidad							X										X					
12	Capacitación de Impuestos																	X					
13	Lineamientos con Felder sobre los tickets de la Oficina funcional del sistema													X	X	X							
14	Formación SHD												X										
15	Revisión Datos Tipificación									X									X	X			
16	Alertamiento Forms Desembargos						X																
17	Preturnos		X						X	X	X	X									X		
18	Calibración Interna con los líderes de Calidad																X						
19	Reuniones y Lineamientos de informes de calidad - Diego Álzate					X	X										X				X		
20	Revisión Datos Tipificación								X	X	X			X									
21	Entrenamiento de CRM - validación de radicados																			X			
22	Reunión Staff Omnicanalidad				X																		
23	Piezas graficas - Alertas Operativas - ABY	X	X					X		X	X	X		X	X	X	X	X		X			
24	Entrega de informe mensual			X																			
25	Auditorias BackOffice														X	X			X	X	X	X	X
26	socialización de matriz de calidad BackOffice y P. Plaza de las Americas							X		X											X	X	

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y FORMACION
CANTIDAD DE MONITOREOS
Durante el periodo evaluado se efectuaron 12 monitoreos en los procesos de Cobro, Impuestos y Masivos de BackOffice. La cantidad limitada de monitoreos responde a factores estratégicos y operativos: 1) Priorización en la creación de plantillas estandarizadas: gran parte del esfuerzo del equipo de Calidad se destinó a diseñar y estructurar plantillas para Cobro, Impuestos y procesos masivos, dado que no existía un modelo unificado previamente. Esta labor era indispensable para garantizar uniformidad en la gestión y en las respuestas a los contribuyentes. -2) Ausencia de lineamientos previos: al no contar con plantillas estandarizadas, las respuestas a los contribuyentes se daban sin un soporte documental claro, lo que generaba inconsistencias y riesgos en la calidad de la información entregada. -3) Falta de seguimiento continuo desde Calidad: se evidenció que no había un esquema de monitoreo sostenido y periódico, lo que obligó a destinar recursos a la construcción de herramientas básicas de control antes de ampliar la cobertura de los monitoreos. 4) Transición hacia la estandarización: varias plantillas aún se encuentran en ejecución y validación, lo que limitó la posibilidad de realizar un mayor número de monitoreos en este ciclo, ya que se buscó asegurar primero la calidad de las herramientas utilizadas. los 12 monitoreos realizados no reflejan una baja gestión, sino una estrategia de calidad orientada a sentar las bases de estandarización y control, que permitirá en los próximos periodos aumentar la frecuencia y profundidad de los monitoreos con criterios claros y homogéneos.

3.1.3 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

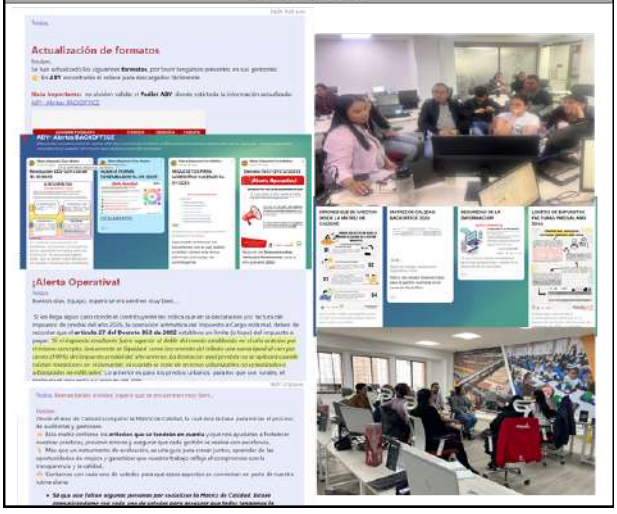
Líderes de Calidad

3.1.3.7 BACKOFFICE

Maira Alejandra Cera Molina

HALLAZGOS		PLANES DE ACCION
- Se evidenció la ausencia de plantillas estandarizadas para la gestión de Cobro, Impuestos y procesos masivos. - Actualmente, varias plantillas se encuentran en fase de ejecución y ajuste, lo que refleja un estado de transición hacia la estandarización. - La falta de un repositorio centralizado dificultaba la adecuada conservación y consulta de la información generada.		Socialización y repositorio ABY (Padlet):https://padlet.com/mcera4/aby-alertas-backoffice-s8wuqbbexyth6ohx - Se implementó un espacio digital en Padlet como repositorio oficial para almacenar y consultar las plantillas y documentos generados. - Este repositorio garantiza la trazabilidad y disponibilidad de la información para todos los equipos involucrados. Socialización de lineamientos de la SHD: - Se programó la socialización de los lineamientos establecidos por la Secretaría de Hacienda Distrital (SHD). - El objetivo es asegurar que los equipos de BackOffice brinden respuestas de fondo, claras y alineadas con la normativa vigente a los contribuyentes. conservación y consulta de la información generada.

EVIDENCIAS



	CONCLUSIONES
1	La ejecución de los 12 monitores permitió identificar una brecha significativa en la estandarización de plantillas, lo cual impactaba la eficiencia y uniformidad de los procesos.
2	Mantener un seguimiento periódico a la implementación de las plantillas y al uso del repositorio, para garantizar la consolidación de las mejoras y la sostenibilidad del proceso.
3	La creación de un repositorio digital (Padlet) constituye un avance clave en la gestión documental, asegurando orden y accesibilidad.

7

Mineros de Datos



3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.1
Minero de Datos



3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

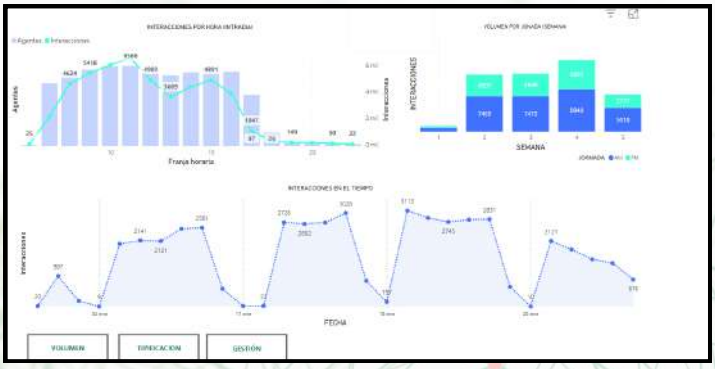
Mineros de Datos

3.1.4.1
Leonardo Parra Buitrago.

El equipo de minería continúa trabajando en el control operativo para maximizar la ocupación y la productividad del proyecto, en función de resultados con calidad:

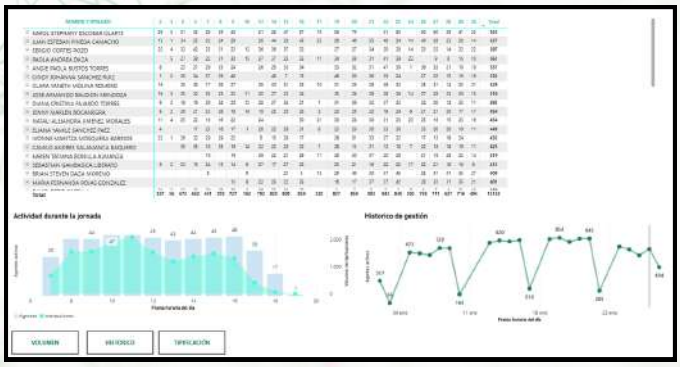
- Control de personal.
- Volúmenes por canal.
- KPI básicos como NA (nivel de abandono).
- Tipificación.
- Conexión de fuentes de información.
- Encuestas de satisfacción.
- Novedades por canal.





Las herramientas trabajadas durante el mes nos permiten cuantificar de manera centralizada las actividades del contribuyente y de los colaboradores, entendiendo los volúmenes por intervalos, por hora y por día. De esta manera, se facilita la estadística de gestión, además de identificar patrones que permitan proyectar actividades y recursos de manera acertada para un futuro cercano.

El análisis de las métricas con granularidad por intervalos del día nos ha permitido ajustar las productividades en función del proceso y la antigüedad del rol.





Para facilitar el acceso a los datos por parte del staff, se adoptó el acceso a las bases de gestión con el fin de parametrizar los volúmenes por cada canal y así identificar, durante la jornada, estrategias que permitan apalancar los KPI.

3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.2
Katherine Castro

GESTIÓN ENERO 2026

Se realizó la actualización de los tableros de cifras orientados al seguimiento y control de la operación, fortaleciendo la gestión de la información mediante la incorporación de indicadores actualizados y alineados con los requerimientos contractuales vigentes, así como la actualización de los reportes asociados a las encuestas de satisfacción.
Adicionalmente, al finalizar el mes, se efectuó la entrega de los procesos relacionados con las cifras de omnicanalidad al compañero John Barajas y se recibieron los procesos correspondientes a los envíos masivos de SMS, WhatsApp y mailing.

DASHBOARD GENERAL OMNICANALIDAD (CLIENTE):

Tablero de control con actualización diaria que consolida los principales indicadores de la gestión omnicanal, permitiendo el seguimiento del desempeño operativo y apoyando la toma de decisiones para la mejora continua del servicio.



Se realizó la entrega al cliente de la solicitud de las bases 360 de omnicanalidad correspondientes al mes de diciembre de 2025. Adicionalmente, se dio inicio al envío de campañas de comunicación a través de SMS y WhatsApp masivos, como parte de las acciones operativas definidas.





3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.3

Alexander Mora

GESTIÓN ENERO 2026

En el marco del fortalecimiento institucional y la optimización de los procesos internos, el área de minería de datos ha logrado avances significativos que impactan positivamente diversas áreas misionales y de apoyo de la Secretaría de Hacienda. Estos desarrollos han permitido generar insumos clave para la toma de decisiones, así como mejorar la eficiencia operativa en diferentes frentes.

INFORME SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Entre los principales logros se destaca el acompañamiento técnico y analítico a las Subdirecciones Administrativa y Financiera, y la Dirección de Asuntos Contractuales, mediante la generación de reportes y análisis que facilitan la gestión y el seguimiento de sus procesos. Asimismo, se desarrolló una macro especializada para el proceso de envíos masivos, lo cual representa un avance importante en términos de automatización y reducción de tiempos operativos.





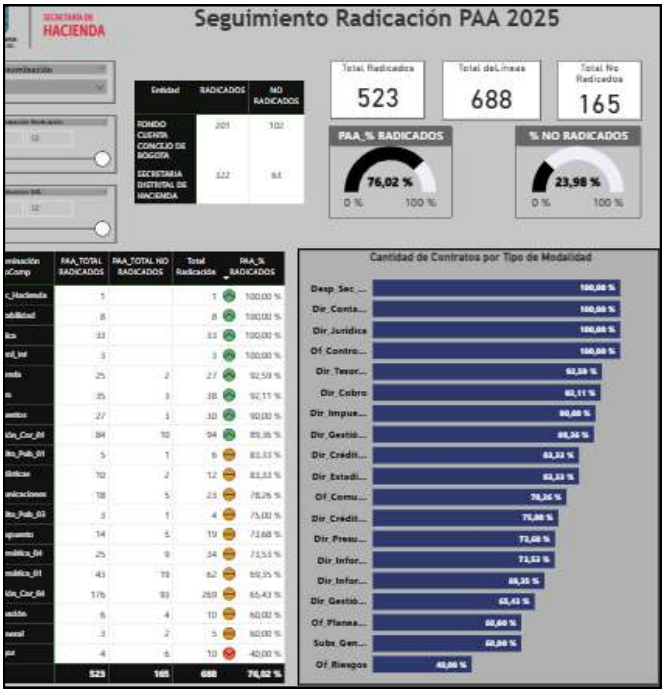
Este informe tiene como finalidad presentar de manera directa las cifras relacionadas con los contratos, los tipos de contratos en las diferentes áreas que se encuentran dentro de la Secretaría y sus respectivas cifras mes a mes, junto con los indicadores que las respaldan.

3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.3

Alexander Mora



INFORME DIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES

El informe del Departamento de Asuntos Contractuales presenta información relacionada con todos los contratos que se encuentran vigentes dentro de la entidad, su respectivo rango salarial y los demás datos asociados, los cuales se encuentran consolidados en el mismo. Asimismo, incluye información sobre la cantidad y el seguimiento de cada radicación asociada a cada contrato.

INFORME SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA



El informe de la Dirección Financiera evidencia una operación con alta carga administrativa y contractual, distribuida entre diferentes unidades ejecutoras y dependencias, con un comportamiento heterogéneo en los niveles de ejecución.

La información analizada permite identificar avances relevantes en la gestión financiera, así como focos específicos que requieren atención gerencial para asegurar el cumplimiento oportuno de los objetivos institucionales.

3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.4

Jhon Barajas

GESTIÓN ENERO 2026

Se recibe la responsabilidad de gestionar la minería de datos para el canal de OMNICANALIDAD, con periodicidad diaria, se realiza la actualización de los tableros de control “Tablero KPI” y el de “CIFRAS OMNICANALIDAD”, junto con actualización y entrega de las cifras para el cliente.

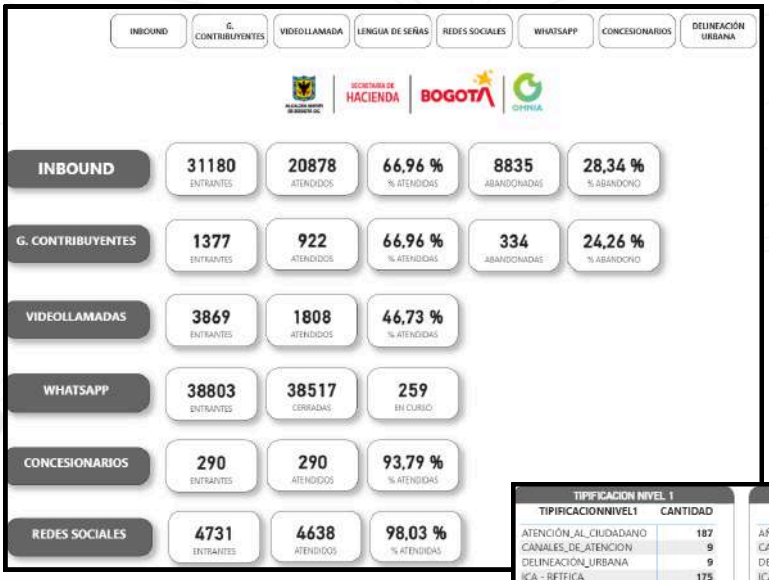
TABLERO KPI

En este tablero se pueden identificar los indicadores de los canales de atención: OMNICANALIDAD, PRESENCIAL y BACKOFFICE. Mi responsabilidad primaria se centra en el canal OMNICANALIDAD, el Cual se observa en la imagen correspondiente.



TABLERO OMNICANALIDAD

Este tablero, el cual se actualiza con periodicidad diaria, presenta el detallado de cada una de las campañas, en cuanto a interacciones recibidas y gestionadas, la efectividad y el abandono. De igual forma se detalla la tipificación, hasta el nivel 3.



TIPIFICACION NIVEL 1	
TIPIFICACIONNIVEL1	CANTIDAD
ATENCIÓN_AL_CIUDADANO	187
CANALES_DE_ATENCION	9
DELINEACION_URBANA	9
ICA - RETEICA	175
MEDIOS_MAGNETICOS	19
NO EFECTIVA	1505
OTROS_IMPUESTOS	2
PREDIAL	289
PROCESOS DE COBROS	17
RIT	80
VEHICULOS	210
Total	2502

TIPIFICACION NIVEL 2	
TIPIFICACIONNIVEL2	TOTAL
AÑOS ANTERIORES	285
CANALES_DE_ATENCION	195
DELINEACIÓN_URBANA	8
ICA - RETEICA	170
MEDIOS MAGNETICOS	23
NO EFECTIVA	1505
OTROS IMPUESTOS	2
PIDO	1
PROCESOS DE COBROS	16
RIT	80
TRIBUTARIO	2
VIGENCIAS	215
Total	2502

TIPIFICACION NIVEL 3
TIPIFICACIONNIVEL3
NO EFECTIVA
AGENDAMIENTO
ESTADO DE CUENTA
REGISTRO
FACILIDADES DE PAGO
FACTURAS VIGENCIA
ACTUALIZACION DE DATOS
VIGENCIA FACTURAS
INFORMACIÓN OFICINA VIRTUAL
INFORMACIÓN PROCESOS EN CURSO
RECIBOS DE PAGO
INFORMACIÓN GENERAL
PROCESOS EN CURSO - INFORMACIÓN
FACTURA VIGENCIA

3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.5
Luis Miguel Morales

GESTIÓN ENERO 2026

Elaboración del Dashbobard para el Cliente y la Operación donde muestra con detalles la gestión que se realiza diariamente en los puntos presenciales, se hace actualización diaria al mismo antes de las 9 am.

Centralización de la Master de personal, llevando un control del personal, su asignación y relación de su ubicación en las diferentes sedes, con la respectiva socialización a la operación cuando se realiza las actualizaciones.

Preparación y envió diario a la Operación de las Tipificaciones con las respectivas aleras para la operación que realizan los agentes de los puntos presenciales para iniciar con su depuración, buscando bajar rápidamente la curva de aprendizaje y realicen correctamente las tipificaciones.

Elaboración de malla de turnos para el canal presencial y omnicanal, permitiendo tener un orden en la programación de ambos canales

.

INFORME DIARIO DASHBOARD CLIENTE Y OPERATIVO





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

3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.5
Luis Miguel Morales

DETALLE DE TIPIFICACIONES

Adicional a las Alertas diarias que se envía vía WhatsApp a la operación, comparando la cantidad de tipificaciones hechas de antier vs ayer, se complementó en el Dashboard Operativo detalles de las tipificaciones para sensibilizar de la importancia de tipificar todos los registros, de manera correcta y completa (también se realiza reunión grabada a la operación explicando estos alcances a los supervisores del equipo Presencial.



TOP 3 | DIFERENCIAS ENTRE GESTIONES Y TIPIFICACIONES | EQUIPO PRESENCIAL
DIA: MIÉ 17 SEP

TOP ASESORES	ALEJANDRA CENDALES	ANTONIO RODRIGUEZ	DAHIAN BEJARANO	ELIECER BERMUDEZ	Prov-NATALIA CALDERON	PAOLA IBAÑEZ
1	ANGIE VANESA DIAZ GUZMAN	SANDY YANETH MANRIQUE ROCHA	EDGAR EDUARDO MUÑOZ LOPEZ	CRISTIAN DAVID GUTIERREZ	MARIANA MENDEZ	NICO JOSE ROQUE TORRES
2	JHONNY HARVEY CALDERON PITA	-	ALBA ESPERANZA CORTES ROA	DEISY LORENA DEANTONIO	-	-
3	JUAN ESTEBAN PINEDA CAMACHO	-	MARIA PAULA GARZON BELLAIZAN	MAYRA JAZMIN GOMEZ GARCIA	-	-
> 4	11 asesor(es) más	-	-	1 asesor(es) más	-	-

Este es el Top3 del mié 17 con mar 16, de los agrupadores: |3. Le hizo falta Tipificar Atenciones| y |5.Tiene Gestión pero SIN Tipificación| del Dashboard Operativo.



CANTIDAD DE APARICIONES EN ALERTAS (INCLUYEN DESPUES DEL TOP 3)
EQUIPO PRESENCIAL | CORTE AL VIE 31 OCT

ALEJANDRA CENDALES	ANTONIO RODRIGUEZ	DAHIAN BEJARANO	ELIECER BERMUDEZ	JUANA BONILLA	PAOLA IBAÑEZ	FUNCIONARIO ENTIDAD
13	17	11	8	5	5	4
13	13	7	7	3	3	4
11	11	5	1	3	3	3
11	11	3		2	3	
11	11	2		1	2	
11	11	2			1	
11	11	2				
11	11	1				
11						

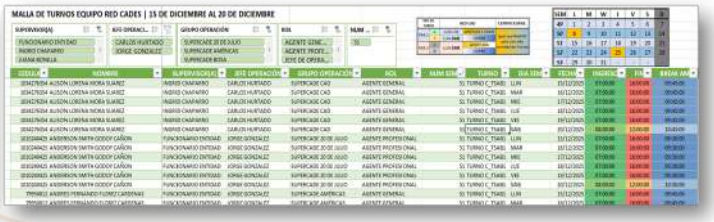


NOVEDADES EN LAS TIPIFICACIONES APLICATIVO OFFLINE 360

MASTER (TODA LA OPERACION) Y MALLA DE TURNOS (PRESENCIAL Y OMNICANAL)



RESUMEN MASTER DE CONTRATADOS | SECRETARIA DE HACIENDA DISTRITAL - OMNIA | CORTE: LUN 22 DIC



MALLA DE TURNOS EQUIPO RED CADES | 15 DE DICIEMBRE AL 20 DE DICIEMBRE

3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.6

Ronald Leal Laguna

GESTIÓN ENERO 2026

Durante el período evaluado no se registraron avances adicionales relacionados con la reestructuración de las proformas de envío de masivos desde Back Office. Esta situación se debe a que no se recibió información complementaria, lineamientos actualizados ni nuevos requerimientos por parte de los responsables del proceso, los cuales son necesarios para continuar con las siguientes fases de ajuste y validación.

En consecuencia, no fue posible ejecutar nuevas actividades de desarrollo, pruebas o implementación asociadas a esta iniciativa. Sin embargo, se mantiene un monitoreo constante sobre el estado del requerimiento, asegurando que las configuraciones, parametrizaciones y ajustes previamente realizados continúen operando de manera estable y conforme a lo definido en las etapas anteriores.

Las actividades relacionadas permanecen en estado de seguimiento, a la espera de recibir los insumos técnicos y funcionales necesarios que permitan retomar el análisis, efectuar las modificaciones correspondientes y avanzar hacia la consolidación final de la reestructuración planteada. Una vez se cuente con dicha información, se procederá con la planificación de las tareas pendientes y la definición del cronograma de ejecución para dar continuidad al proceso.

ACTUALIZACIÓN POWER BI

Se realizaron ajustes a los tableros de Power BI mediante la implementación de semaforizaciones que permiten identificar el estado de vigencia de los casos en las bandejas correspondientes, facilitando el seguimiento y control de la información.
Estas adecuaciones se llevaron a cabo respetando el diseño y la paleta de colores definidos por la UT, garantizando la correcta visualización y estandarización de los tableros.


CASOS PENDIENTE RESPUESTA ÁREA POR OFICINA

HOMOLOGACIÓN OFICINA	INDICADOR	NÚMERO DE RADICADO
OOPSE	A TIEMPO	2025ER243493O1
OOPSE	A TIEMPO	2025ER260718O1
OOPSE	A TIEMPO	2025ER288708O1
OOPSE	A TIEMPO	2025ER290495O1
OOPSE	A TIEMPO	2025ER296050O1
OOPSE	A TIEMPO	2025ER297640O1
Total		

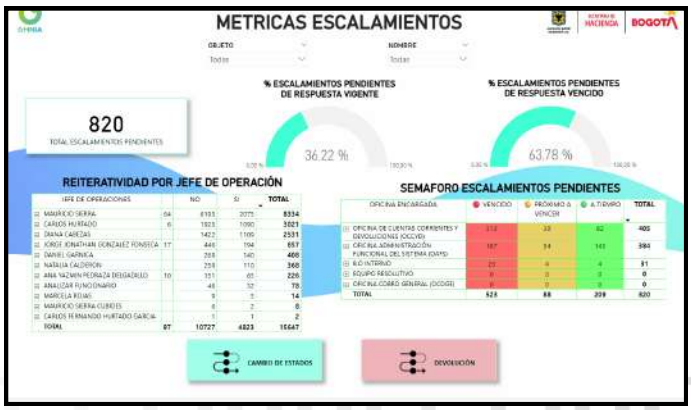
3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

3.1.4.6

Ronald Leal Laguna

Se realiza la modificación y optimización del reporte de Power BI correspondiente a escalamientos, con el objetivo de mejorar su estructura y presentación visual. La actualización contempla una reorganización de los elementos, métricas y segmentaciones, permitiendo una visualización más clara, intuitiva y dinámica de los escalamientos gestionados.





Adicionalmente, se ajusta el modelo de datos para facilitar el análisis detallado de la cantidad de escalamientos por cada tipología, incorporando indicadores que permiten identificar de manera más precisa los casos de reincidencia asociados a cada ciudadano. Esto posibilita un seguimiento más eficiente y un mejor entendimiento del comportamiento de los casos.

Como parte de las mejoras implementadas, también se agregan nuevos apartados al informe, incluyendo una hoja específica de cambios de estado y devoluciones. Esta nueva sección permite monitorear la trazabilidad de los casos, visualizar las transiciones entre estados y analizar las devoluciones realizadas, fortaleciendo así el control, la gestión y la toma de decisiones basada en información más completa y estructurada.



3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

Mineros de Datos

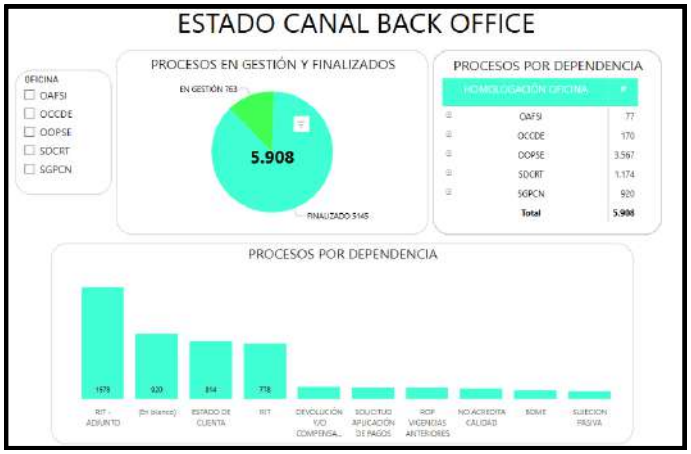
3.1.4.7

Omar Alexis Colmenares

GESTIÓN ENERO 2026

Para el mes de enero se adelantaron actividades para cuantificar y clasificar de manera correcta los casos asignados al back office, con el fin de mitigar el backlog rezagado de meses anteriores.





Se estructuró y actualizó cada Power BI de acuerdo con el diseño y la paleta de colores determinados por la UT, para la correcta presentación de la información. Asimismo, se inició la generación e implementación del porcentaje de oportunidad para 3 de las 6 bandejas.

3.1.4 Informes de Actividades y Gestión Perfiles Staff

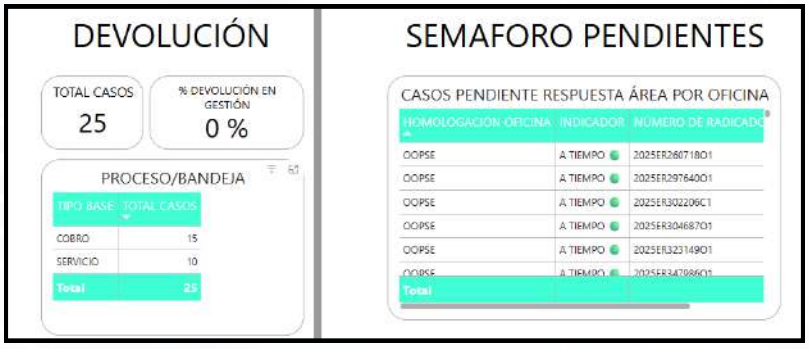
Mineros de Datos

3.1.4.7

Omar Alexis Colmenares

ESTADO DE LAS DEVOLUCIONES Y PENDIENTES:

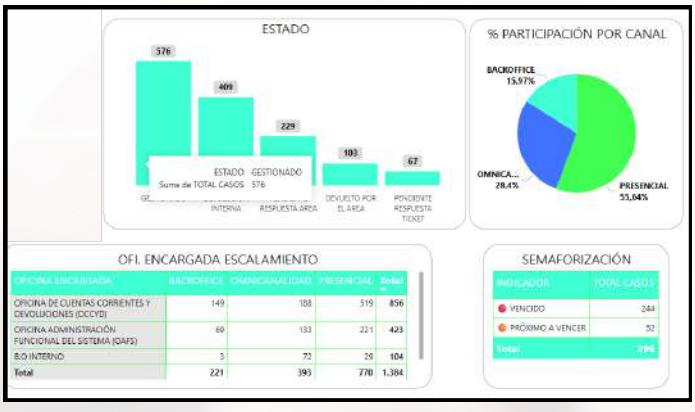
Se reestructuró el código y la disposición del archivo en base al personal disponible en el mes de diciembre así como las volumetrías presentes en los radicados por proceso con el fin de preparar la entrega y seguimiento adecuado de la información relacionada con la productividad del personal para el mes de enero.



ESTADO DE LOS ESCALAMIENTOS.

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





3.2 Encuesta y calificación del servicio

Durante el período evaluado, se contó con mecanismos de captura de información para todos los canales de atención dispuestos para los contribuyentes, los cuales fueron utilizados para el posterior análisis y evaluación de las interacciones con la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH). Estos mecanismos permitieron establecer los niveles de satisfacción de los contribuyentes, así como generar datos orientados a la identificación de oportunidades de mejora, ajustes y acciones correctivas, contribuyendo a la creación de valor en los procesos institucionales.

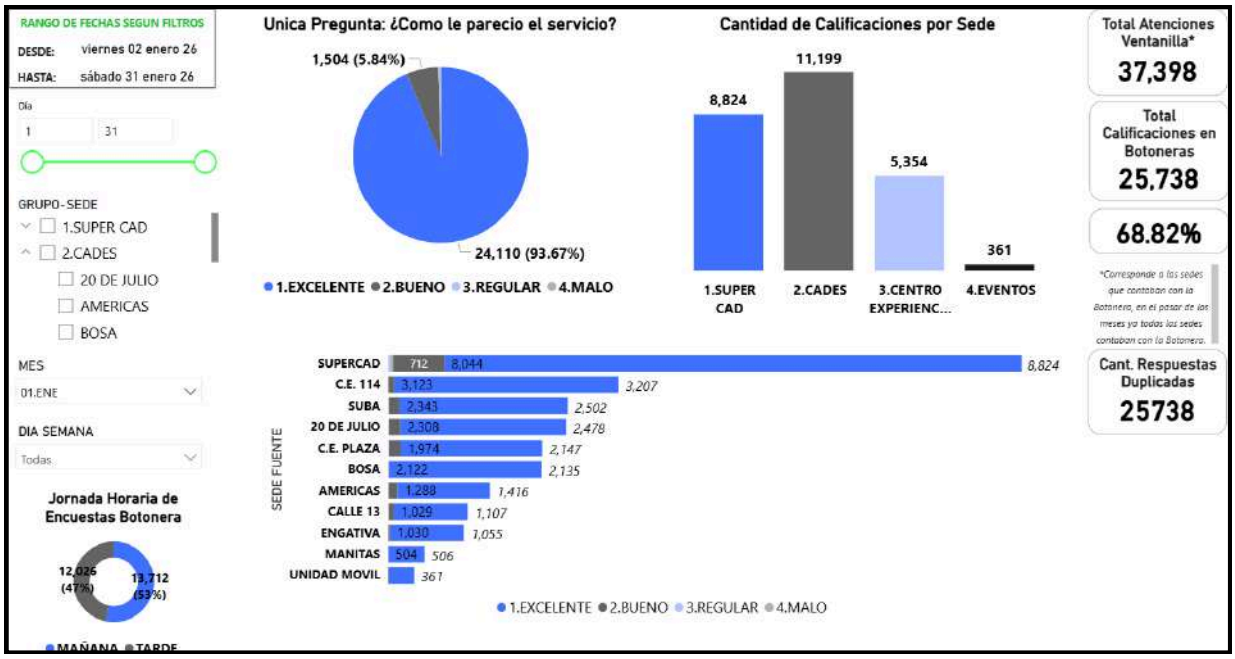
Dichos mecanismos estuvieron disponibles tanto de manera presencial como digital durante la prestación del servicio.

A continuación, se relacionan los indicadores de satisfacción con corte al 31 de enero de 2026, correspondientes a la atención en modalidad presencial:



CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN	CONFIANZA	FACILIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	AMABILIDAD
10	4,581	4,004	3,572	4,536	4,656	5,079
9	1,032	1,054	907	1,035	997	956
8	420	598	549	384	372	221
7	130	222	329	121	95	66
6	83	123	220	58	42	186
5	201	277	398	206	372	203
4	43	77	138	213	50	35
3	57	63	330	63	47	41
2	62	345	148	75	68	44
1	950	796	968	868	860	728
Total	7,559	7,559	7,559	7,559	7,559	7,559

3.2 Encuesta y calificación del servicio



Los resultados evidencian un desempeño altamente positivo en la percepción del servicio:

- Excelente: 24.110 calificaciones (93,67%)
- Bueno: 1.504 calificaciones (5,84%)
- Regular y Malo: participación marginal (inferior al 1%)

El 99% de los usuarios califican el servicio entre Excelente y Bueno, lo que refleja una operación sólida y una experiencia satisfactoria para el ciudadano.

VIDEOLLAMADA



SATISFACCIÓN 96%

3.2 Encuesta y calificación del servicio

Omnicanalidad:



REDES SOCIALES

SATISFACCIÓN 94%



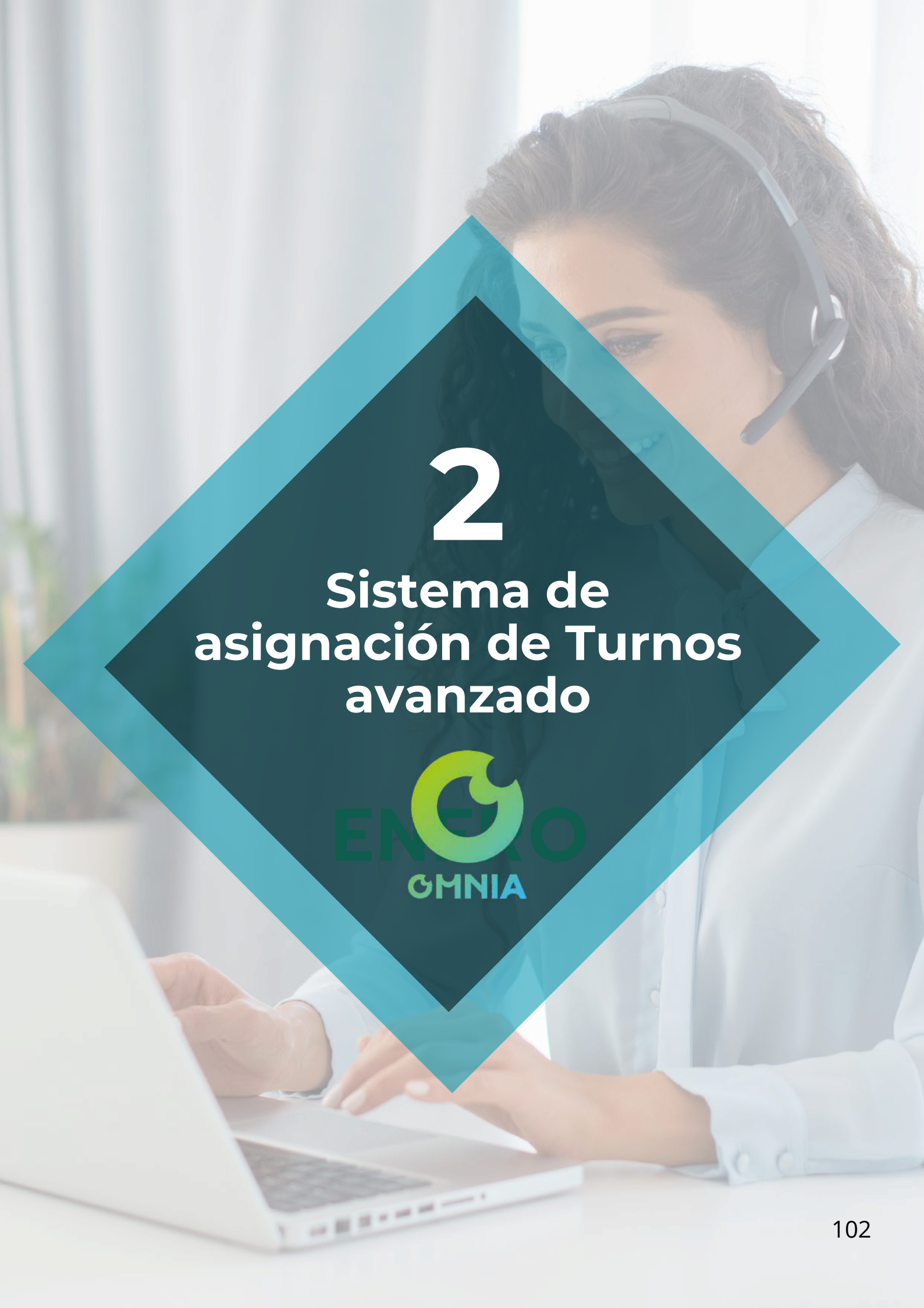
TELEFÓNICO - INBOUND

SATISFACCIÓN 84%



WHATSAPP

SATISFACCIÓN 73%



2

Sistema de asignación de Turnos avanzado

3.3 Sistema de asignación de turnos avanzado



La SHD cuenta con la implementación de un sistema de asignación de turnos avanzado que tiene la capacidad de informar el módulo a donde se debe dirigir el ciudadano cuando se dirige a realizar algún trámite en modalidad presencial, muestra el estado en sala del Centro de Experiencia y los tiempos de atención, genera alertas cuando se superen los umbrales de atención definidos por cada servicio, además, permite conectarse con servicios como envío de SMS o mensaje de WhatsApp y proporcionar la interoperabilidad para mejorar los procesos de atención. Permite la captura de información para asignación de turno como cédula o número telefónico. Este sistema permite parametrizar los servicios de manera separada para cada uno de los centros de experiencia presencial o los espacios como ferias de servicio definidos por la entidad.

Para el llamado de turnos podrá realizarse desde los equipos de los agentes y deberán visualizarse en las pantallas del centro de experiencia.

Reporte Centro de Experiencia 114

Descripción y Componentes

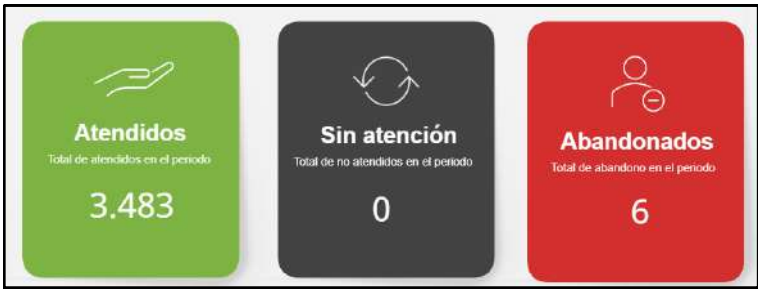
Funcionalidades

Herramientas de Hardware y Software

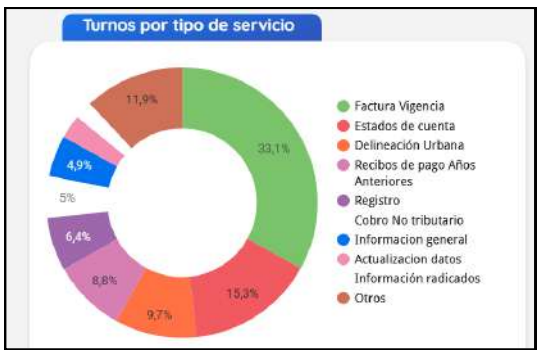
Reportes

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el mes de enero de 2026, proporcionando un análisis detallado de los datos registrados durante este período.

Se presentó un aumento del 16.5% respecto a los turnos generados del mes anterior







3.3 Sistema de asignación de turnos avanzado

Centro de Experiencia Plaza de las Américas



Descripción y Componentes

Funcionalidades

Herramientas de Hardware y Software

Reportes

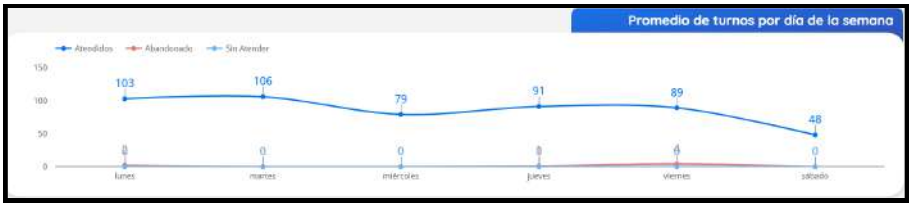
A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el mes de enero de 2026, proporcionando un análisis detallado de los datos registrados durante este período



Se presentó un aumento del 15.6% respecto a los turnos generados del mes anterior









12

Quioscos de autoatención

3.4 Quioscos de autoatención

Descripción

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



Durante el mes de enero se suministró de manera efectiva el servicio de atención presencial a los ciudadanos en los diferentes puntos de atención de la ciudad, mediante la instalación y operación de **doce (12) Quioscos** informativos y de servicio en los principales SuperCADE y Centros de Experiencia de Bogotá.
Estos kioscos tuvieron como objetivo facilitar el acceso de los contribuyentes a la información, la orientación y la realización de trámites relacionados con los servicios y obligaciones tributarias administradas por la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH), así como mejorar la experiencia de atención al ciudadano en los espacios presenciales.

- Durante la prestación del servicio, el contratista asumió los costos del cableado eléctrico y de red necesarios para la correcta instalación y puesta en funcionamiento de los kioscos.
- Asimismo, los kioscos fueron asegurados físicamente mediante la implementación de medidas de seguridad adecuadas, garantizando la protección de los equipos, con el fin de salvaguardar los activos y la seguridad de los ciudadanos.
- De igual manera, se garantizó la conexión a internet con el ancho de banda suficiente para asegurar el adecuado funcionamiento de los aplicativos, evitando retrasos o afectaciones por problemas de conectividad.
- En los kioscos se habilitó el servicio de pagos a través de la página web de la Entidad, incluyendo el botón de pagos, la oficina virtual y la opción de descargue y pague, facilitando a los ciudadanos la realización de sus trámites de manera ágil y segura.



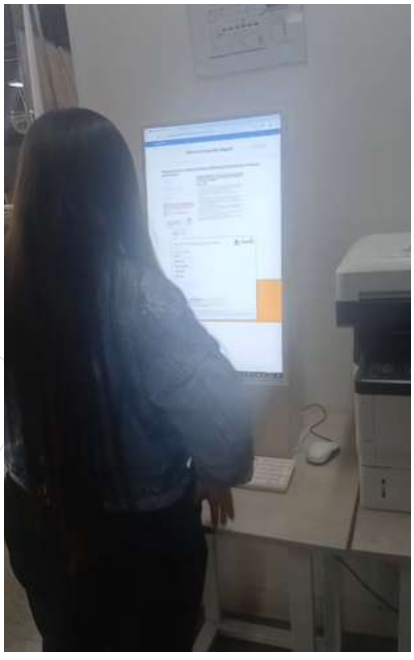
SUPERCADE SUBA



SUPERCADE BOSA



SUPERCADE CALLE 13



SUPERCADE ENGATIVA



CAD EXPRES



SUPERCADE CRA 30



PAE CALLE 114



PAE AMÉRICAS Piso 1



PAE AMÉRICAS Piso 2

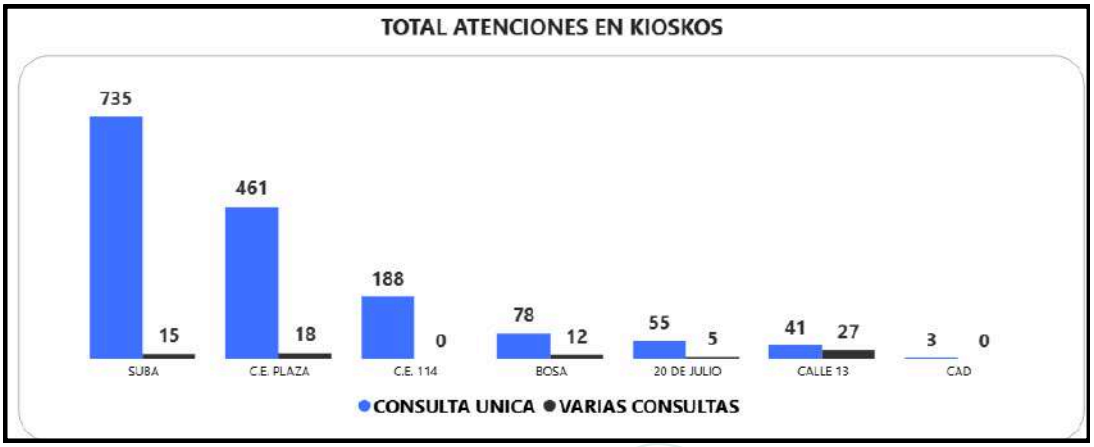


SUPERCADE 20 DE JULIO

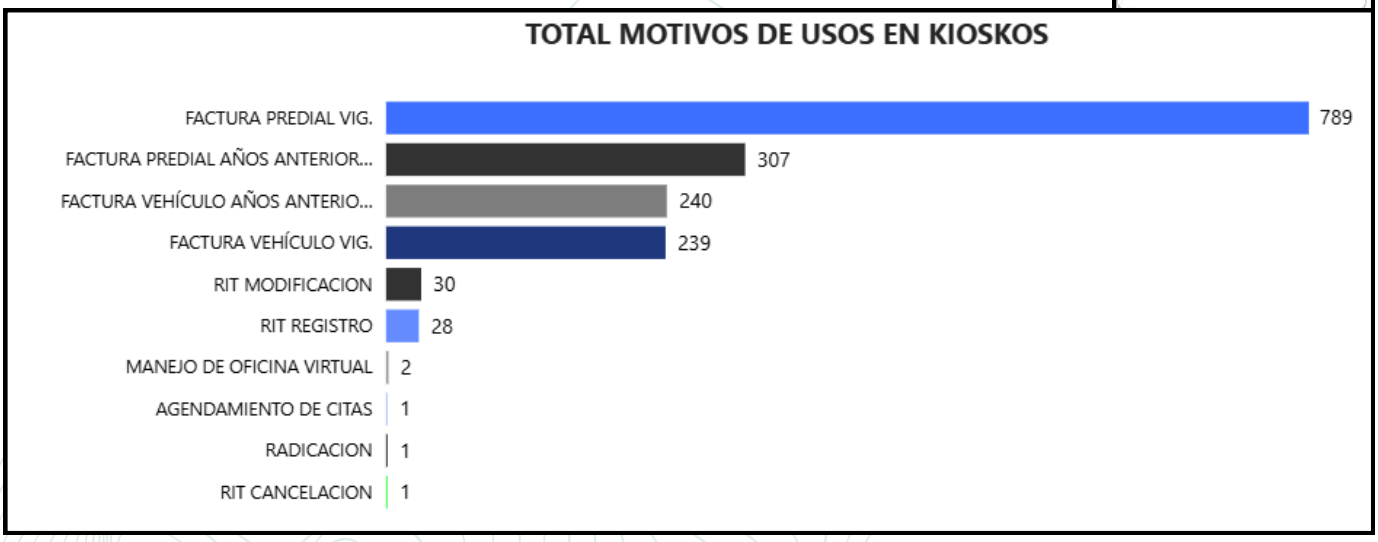
Durante enero, los kioscos de autoatención fueron utilizados principalmente para la consulta y descarga de facturación, destacándose la Factura Predial Vigente (789 usos), seguida de facturas de años anteriores y de vehículo. Esto evidencia que el canal se concentra en la autogestión de obligaciones tributarias.

En cuanto a los puntos de atención, Suba (735) y C.E. Plaza (461) registraron el mayor número de consultas únicas, seguidos por C.E. 114. La mayoría de las gestiones correspondieron a consultas únicas, lo que indica que el ciudadano logra resolver su requerimiento en una sola interacción.

En general, los kioscos se consolidan como un canal eficiente de apoyo y descongestión para los servicios de facturación.







Mantenimiento Quioscos

Durante el mes de enero se realizó la primera ronda de mantenimiento preventivo para los quioscos instalados en los diferentes puntos de atención.

CHECKLIST DE MANTENIMIENTO DE KIOSKOS INTERACTIVOS				
Periodo del informe:	ENERO 20206			
Fecha de elaboracion:	25 de Enero 2026		**Técnico responsable:**	Jorge Eduardo Beltrán Luna
DATOS DEL TÉCNICO				
Nombre completo:	Jorge Eduardo Beltrán Luna	**ID empleado:**	1018462880	
Departamento:	Bogotá	**Cargo:**	Técnico	
KIOSKOS				
PUNTOS DE REVISIÓN PARA EL MANTENIMIENTO				
Ítem	**Actividad de mantenimiento**	**Sí**	**No**	**Observaciones**
1	SUPER CAD 30		x	sin novedad alguna
2	SUPERCAD-EXPRESS		x	sin novedad alguna
3	SUPERCAD SUBA		x	sin novedad alguna
4	PLAZA DE LAS AMERICAS		x	sin novedad alguna
5	CENTRO DE EXP 114		x	sin novedad alguna
6	SUPERCAD BOSA		x	sin novedad alguna
7	SUPER CAD AMERICAS		x	sin novedad alguna
8	BOSA		x	sin novedad alguna
9	SUPERCAD 20 DE JULIO		x	sin novedad alguna
10	SUPERCAD CALLE 13		x	sin novedad alguna
11	SUPERCAD ENGATIVÁ		x	sin novedad alguna
12	SUPERCAD MANITAS		x	sin novedad alguna



4

Canal Dedicado entre puntos

3.5 Conectividad y Ancho de Banda

Canales Dedicados Funcionales



Ancho de banda no superior al 70%

En los centros de experiencia el proveedor entregará un canal dedicado sin reúso que no supere el 70% del ancho de banda provisto.

Disponibilidad

Servicio 7x24
Disponibilidad exigida del enlace >=99.6% mensual

Dedicación del enlace

El canal dedicado lo provee la SDH en la red cade y en el back office únicamente.

Descripción

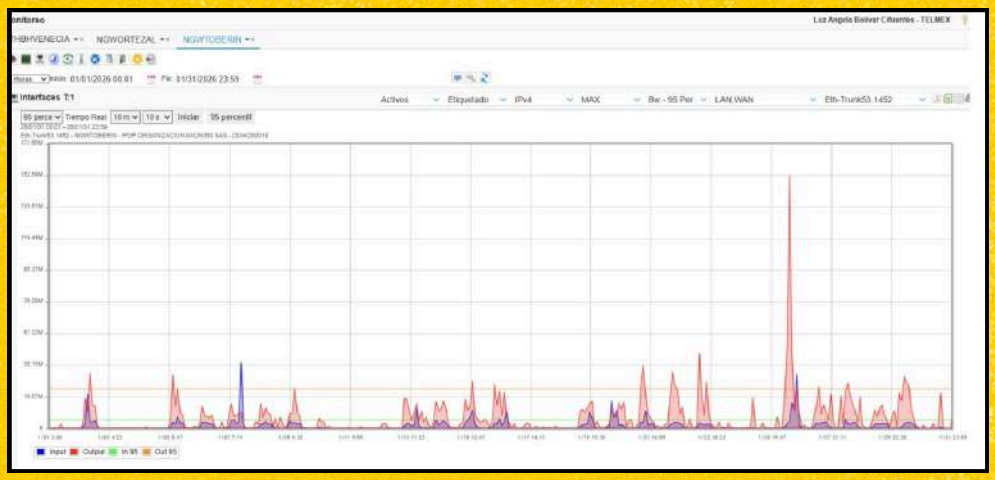
Durante el mes de enero, se garantizó que los computadores de los Centros de Experiencia, y la sede de omnicanalidad ubicada en Mall Plaza contaran con canales dedicados, estos equipos se conectan exclusivamente a la VPN proporcionada por la Secretaría Distrital de Hacienda, a través del servicio de internet asignado. Esto se logra mediante la implementación de políticas en los equipos suministrados, que asegurarán una conexión exclusiva a dicha VPN.

PUNTO	CANT
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	1
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS	1
OMNICANALIDAD	2

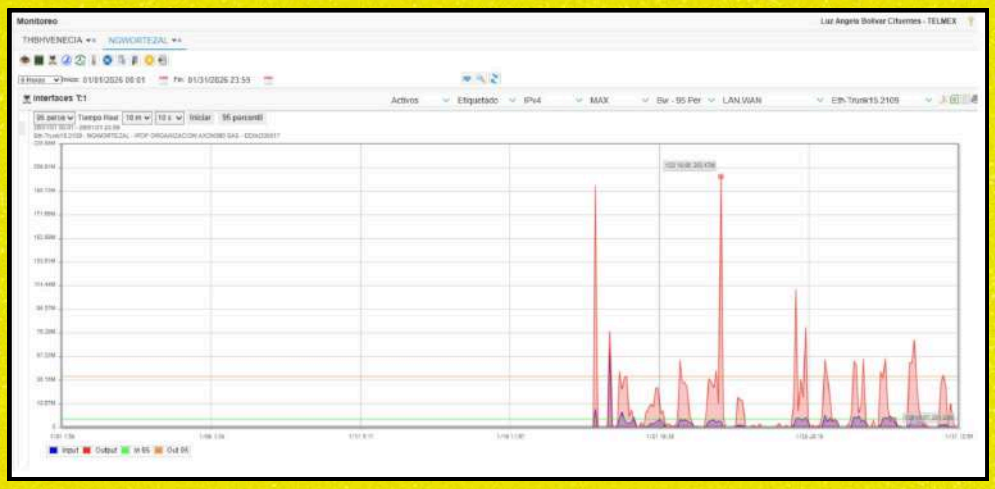
3.5 Conectividad y Ancho de Banda

Graficas Consumo Ancho de Banda

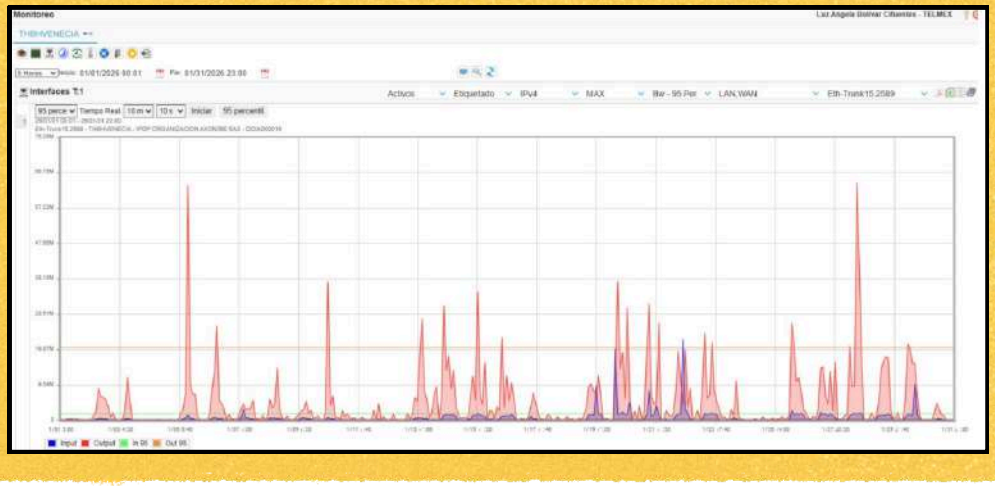
CENTRO DE EXPERIENCIA 114



OMNICANALIDAD



CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMERICAS



9

Licencias para analítica de datos



3.6 Sistemas de Analítica e Inteligencia de Negocios

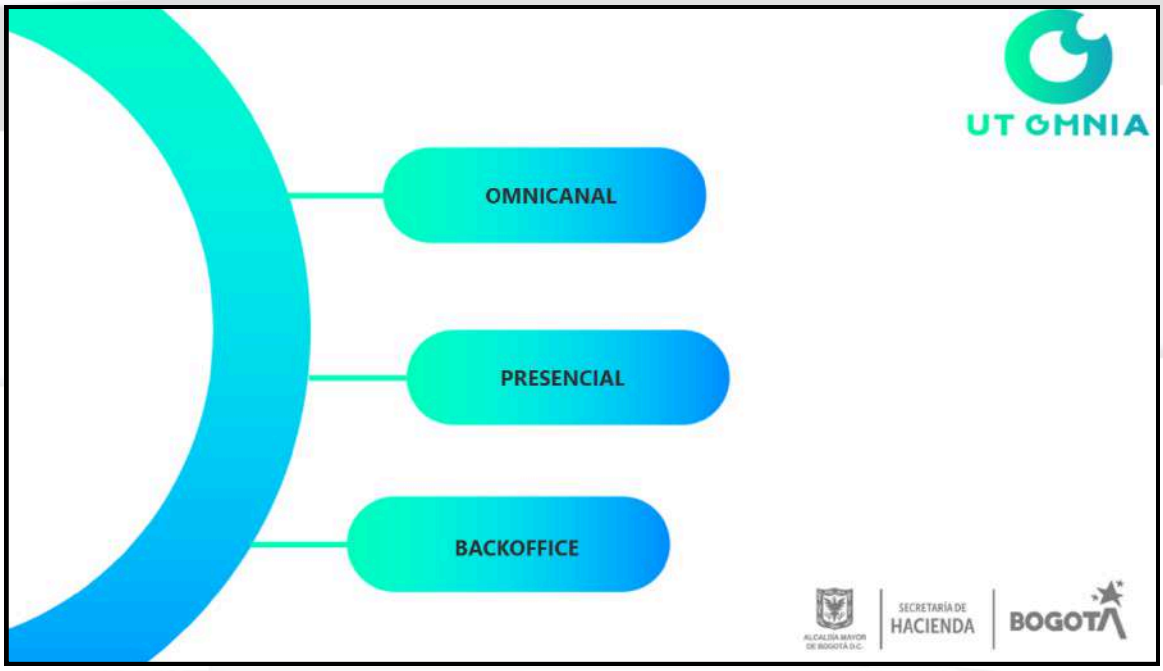
Las licencias de Power BI permiten acceder a funcionalidades avanzadas de análisis y visualización de datos, facilitando la toma de decisiones con información actualizada y segura. Entre sus principales capacidades se destacan el acceso a informes interactivos, la integración con múltiples fuentes de datos, el uso de herramientas de inteligencia artificial, la compartición segura de tableros con control de accesos y la programación de actualizaciones automáticas.

Durante el mes de enero se dispuso de nueve (9) licencias, distribuidas así: seis (6) para agentes, una (1) para supervisor, una (1) para jefe de operaciones y una (1) para minero de datos.

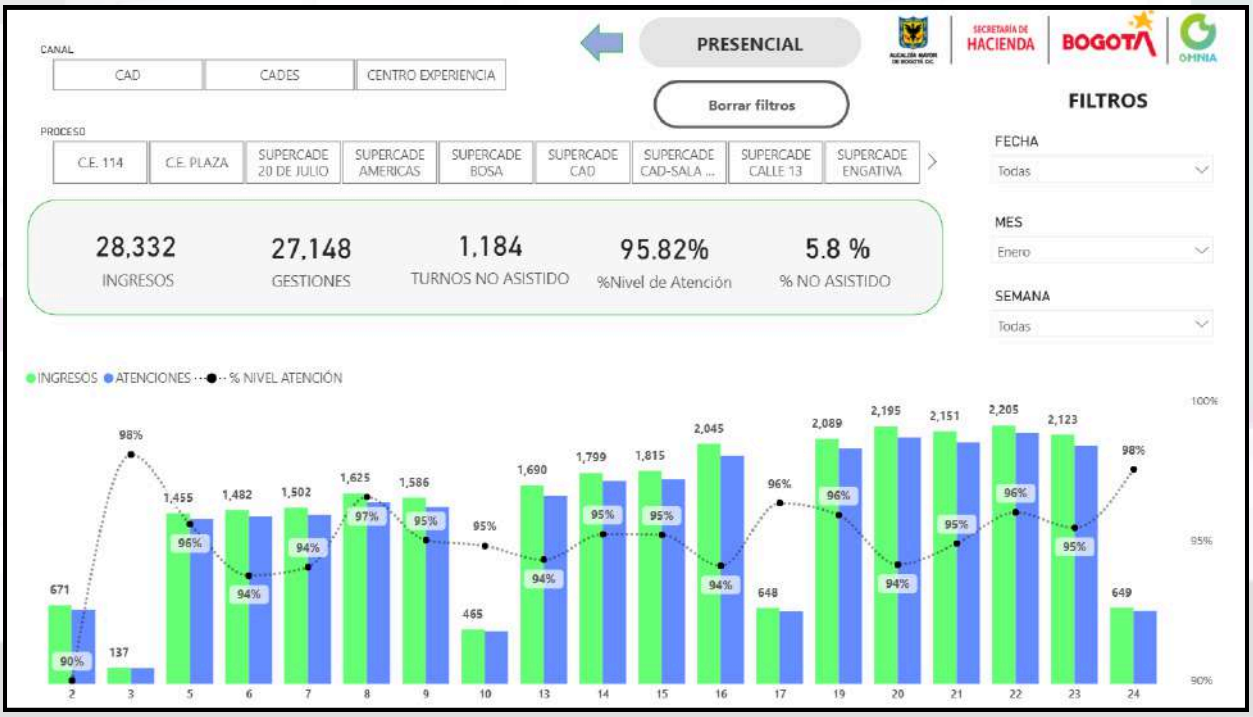
Estas licencias corresponden al mínimo requerido para garantizar el adecuado funcionamiento del servicio.

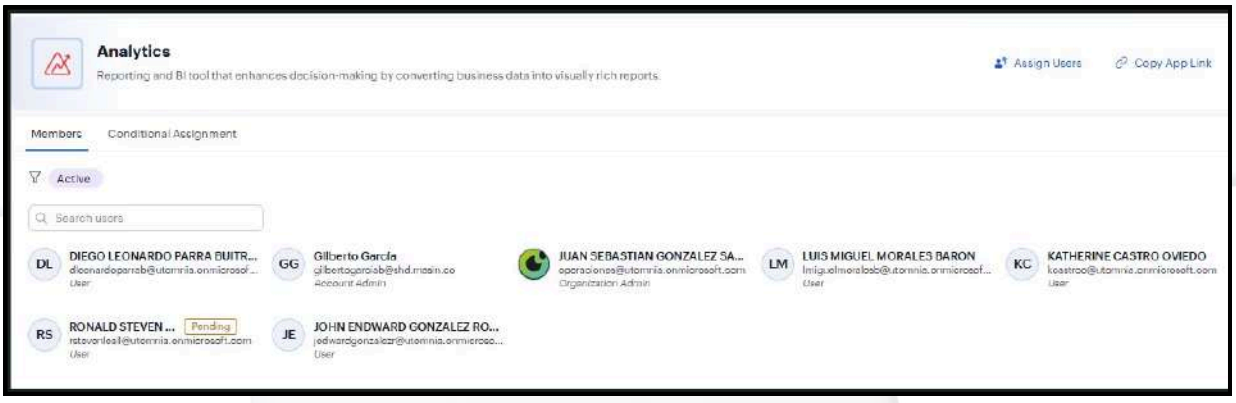
TABLERO DE CONTROL PARAMETRIZADO EN MS POWER BI, PARA LA VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

- Monitoreo de los tiempos de espera
- Seguimiento al número de agentes libres, ocupados o en otros estados
- Capacitación, retroalimentación, apoyo
- Visualización de los indicadores en diferentes formatos



3.6 Sistemas de Analítica e Inteligencia de Negocios





1

Plataforma CRM



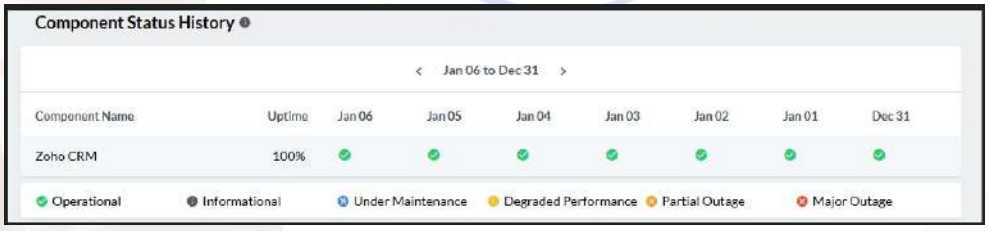
3.7 Disponibilidad de plataforma

Durante la prestación del servicio, se contó con la infraestructura adecuada para atender los requerimientos de los contribuyentes mediante atención telefónica personalizada, la cual fue brindada por agentes expertos en la solución de inconvenientes y en la orientación para la atención de los diferentes requerimientos.

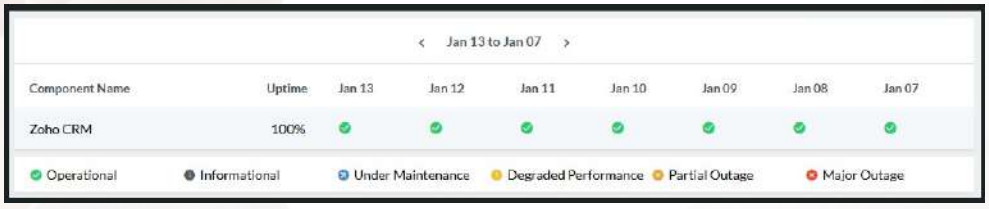
Para tal fin, se dispuso de la herramienta especializada ZOHO CRM que permitió gestionar los distintos canales de atención, clasificar las solicitudes y recopilar información sociodemográfica de los contribuyentes, de acuerdo con el tipo de requerimiento presentado, contribuyendo a una atención más eficiente y a un mejor análisis de la demanda del servicio.

DISPONIBILIDAD
DE LA PLATAFORMA ENERO 2026 SEMANA A SEMANA

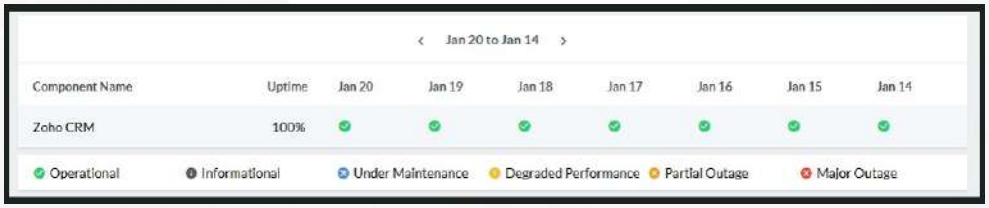
DISPONIBILIDAD SEMANA 1



DISPONIBILIDAD SEMANA 2



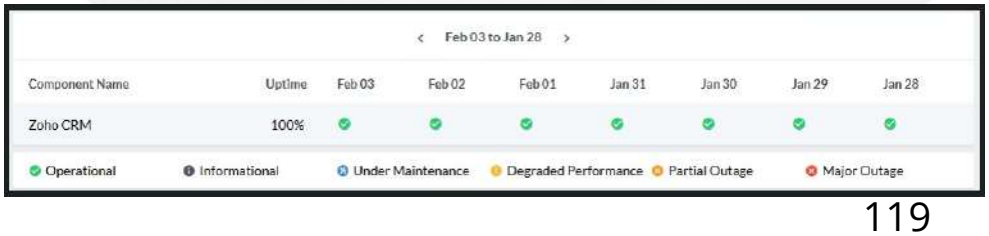
DISPONIBILIDAD SEMANA 3



DISPONIBILIDAD SEMANA 4



DISPONIBILIDAD SEMANA 5





3
Pantallas de TV

ENERO OMNIA

3.8 Pantallas de TV

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

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









476

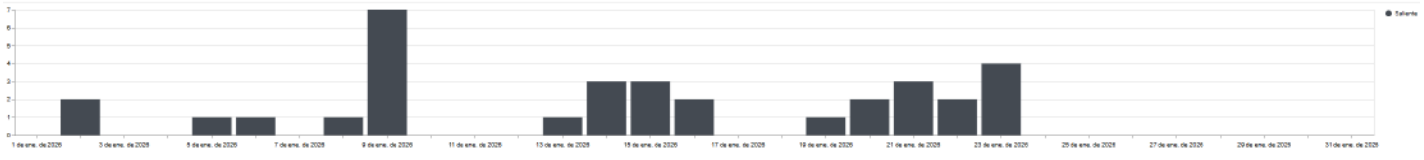
Minutos de salida

3.9 Minutos (Outbound)

Las llamadas outbound corresponden a las comunicaciones telefónicas salientes realizadas por la operación hacia los ciudadanos, con el objetivo de brindar información, realizar seguimiento a trámites, confirmar datos, gestionar recordatorios o adelantar acciones preventivas y resolutivas. Durante la prestación del servicio del 1 al 31 de enero, se realizaron un total de 476 minutos correspondientes a 75 llamadas salientes



Usuarios	Remoto	ID de conversación	Fecha	Duración de la conve...	Dirección	Cola	Conclusión
DAYANA ISABEL GOMEZ DAZA	Out_Col	18a37212-9186-4bf9-9a71-ec8240722eb0	vie., 2 de ene. de 2026 9:41	33s	Saliente	Q_SALIENTES	-
DAYANA ISABEL GOMEZ DAZA	Out_Col	3c15f358-6a4d-4088-8b36-59a46cd8899b	vie., 2 de ene. de 2026 9:42	26s	Saliente	Q_SALIENTES	-
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	dd3e2ad1-0f34-4626-9a17-66bcaac5ed09	lun., 5 de ene. de 2026 11:57	8m 17s	Entrante/Saliente	Q_SALIENTES, Q_ENCUESTA (NO TOCAR)	113/PREDIAL/Vigencias/INFORMACIÓN RADICADOS
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	42d3b0b0-1833-4975-8e12-a049fb23ab6f	mar., 6 de ene. de 2026 9:30	8m 30s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	ee6269b5-b6dd-40d0-a5f2-348eb30b8c08	jue., 8 de ene. de 2026 14:56	8m 21s	Saliente	Q_SALIENTES	125/RIT/RIT/Registro
LEONOR SIERRA VILLALBA	+1 315-336-4707	b9fd8d21-79bc-4a2b-a4be-e795fa5e22df	vie., 9 de ene. de 2026 9:15	17s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	952dd7d4-26ea-4b02-8298-0523f3beea67	vie., 9 de ene. de 2026 9:16	41m 1s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LEONOR SIERRA VILLALBA	Colombia	76da1043-d56e-4556-814c-b5b106bfb2a3	vie., 9 de ene. de 2026 9:57	11s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	a0178fa8-99ba-4a33-863e-d2d042111f414	vie., 9 de ene. de 2026 9:58	35s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	c723c6c2-d49e-4318-a328-012f6fe18af7	vie., 9 de ene. de 2026 9:58	13m 37s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	b7b137c7-133f-472c-93e7-f433048f7658	vie., 9 de ene. de 2026 10:12	19s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LEONOR SIERRA VILLALBA	Out_Col	c31abe16-011e-4630-8f89-2b873aeff776f	vie., 9 de ene. de 2026 10:13	30m 28s	Saliente	Q_SALIENTES	03/ATENCIÓN_AL_CUIDADANO/CANALES_DE_ATENCION/IMFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL
LINA ALEJANDRA PATIÑO LEAL	Out_Col	203e1e54-4619-4a35-a1d6-f7a14b8dc871	mar., 13 de ene. de 2026 15:49	5m 13s	Entrante/Saliente	Q_SALIENTES, Q_ENCUESTA (NO TOCAR)	01 Finalización de llamada
DAYANA ISABEL GOMEZ DAZA	Out_Col	57f23290-7731-4c8d-9e44-f14897771d56	mié., 14 de ene. de 2026 9:23	2m 30s	Saliente	Q_SALIENTES	09/ATENCION_AL_CUIDADANO/PQRS/PQRS - DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR
DAYANA ISABEL GOMEZ DAZA	Out_Col	9d61611a-92f8-475e-8b5a-28ef4f09853d	mié., 14 de ene. de 2026 10:58	18m 21s	Saliente	Q_SALIENTES	01 Finalización de llamada
LAURA SOFIA SORIANO PARRA	Out_Col	41345a22-67e5-4eb6-9759-396bc70e7f62	mié., 14 de ene. de 2026 14:37	17m 8s	Entrante/Saliente	Q_SALIENTES, Q_ENCUESTA (NO TOCAR)	107/PREDIAL/Vigencias/DECLARACIONES
SARA VALENTINA VANEGAS TORRES	Out_Col	b9dfe87e-7c11-4f5e-ac50-3099296a27fe	jue., 15 de ene. de 2026 11:21	12m 7s	Entrante/Saliente	Q_SALIENTES, Q_ENCUESTA (NO TOCAR)	44/ICA - RETEICA/ICA - RETEICA/MANEJO OFICINA VIRTUAL





Total: 476 Minutos





60

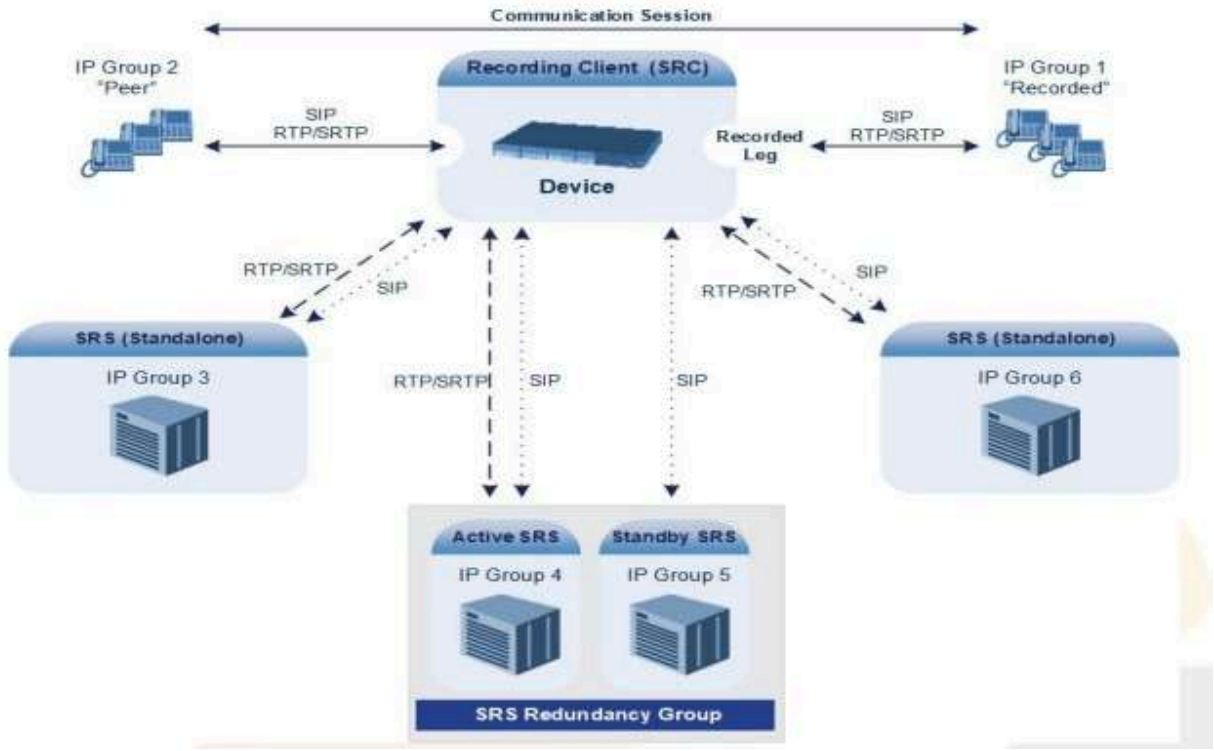
Troncales SIP para llamadas entrantes y salientes

3.10 Llamadas (Troncales Sip)

La troncal del Protocolo de Inicio de Sesión (SIP, por sus siglas en inglés) es un método digital que permite realizar y recibir llamadas telefónicas, así como otras comunicaciones, a través de una conexión a Internet.
El término “troncal” en troncales SIP se refiere a las líneas telefónicas virtuales que permiten efectuar llamadas a cualquier número telefónico mediante tecnología IP. Estas troncales no solo transmiten llamadas de voz, sino que también permiten la comunicación de contenido multimedia, integrando servicios de voz, video y mensajería en una misma infraestructura.

*Para el mes de enero se mantuvieron disponibles sesenta (**6o**) troncales SIP, con el objetivo de conservar una relación de 2 a 1 entre agentes y troncales, logrando un equilibrio en el uso de los recursos.*

Ítem	Descripción	Detalle	Medida	Cantidad
1	Infinivirt Cloud SBC	Sesiones	Unidad	60




1.681.885
Whatsapp ingreso por conversación
OMNIA

3.11 WhatsApp ingreso

La herramienta Dynamics, dispuesta por la Entidad, es el sistema encargado de la recepción y gestión de todos los mensajes que ingresan a través del canal de WhatsApp de la Secretaría de Hacienda. Esta plataforma es administrada operativamente por la UT OMNIA para garantizar la atención y trazabilidad de las interacciones.

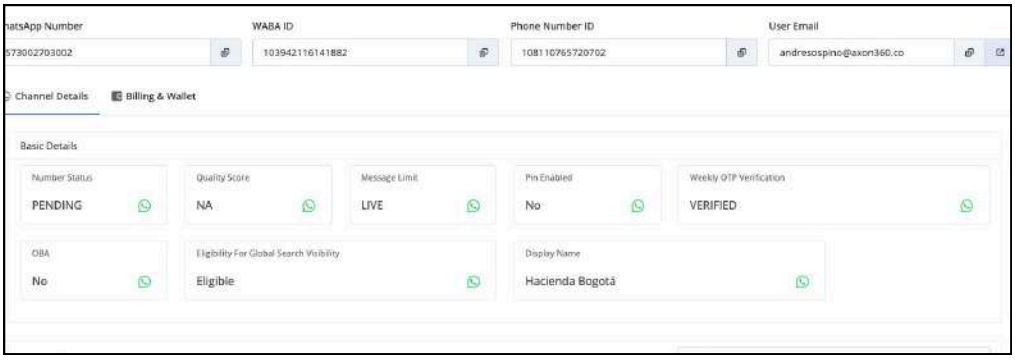
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero, se registraron 1.681.885 mensajes gestionados en la herramienta, correspondientes a 67.300 interacciones efectivas, con un promedio de 25 mensajes por cada gestión. Estas interacciones corresponden tanto a las atendidas efectivamente por Novha, como a aquellas atendidas por paso a los agentes.

Estas cifras reflejan el alto volumen operativo del canal y la dinámica conversacional propia de la atención vía mensajería instantánea.









3.12 Redes sociales

Durante el período evaluado se registraron un total de 3.326 interacciones a través de la herramienta Zoho Social, correspondientes a los diferentes canales digitales. De este total, Facebook concentró 1.248 interacciones, Instagram 1.597, el canal identificado como X registró 446 interacciones y, finalmente, LinkedIn y YouTube sumaron 35 interacciones. Estos resultados evidencian una mayor concentración de gestión en Instagram y Facebook, consolidándolos como los principales canales de atención dentro de la estrategia digital.

Total atenciones



Facebook



Instagram



x



LinkedIn y YouTube



3.13 SMS

14
CAMPAÑAS ENVIADAS

168.254
TOTAL ENVIADOS

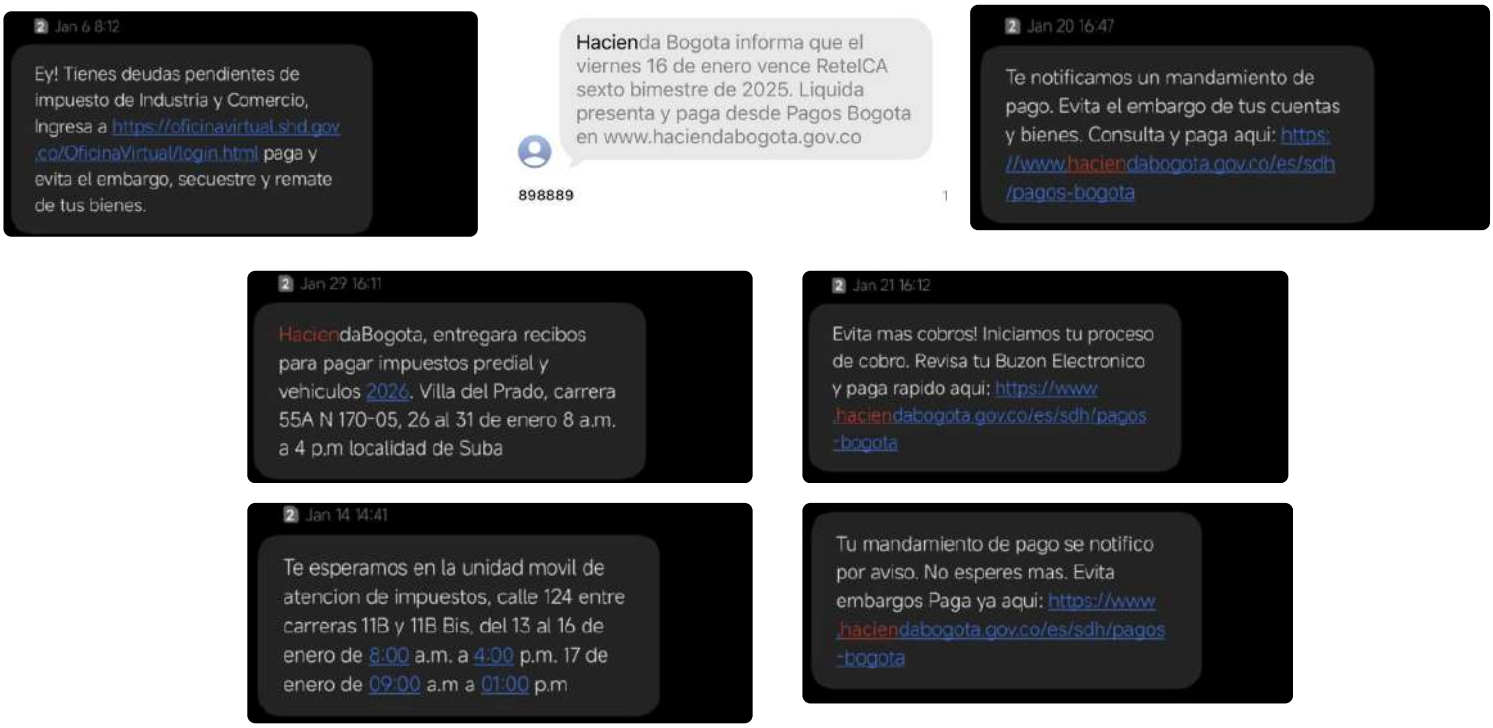
12.733
TOTAL RECHAZADOS

La herramienta de envío masivo de SMS es una plataforma diseñada para facilitar la comunicación directa y eficiente con los usuarios a través de mensajería telefónica. Este servicio permite enviar mensajes de manera rápida y escalable a un alto volumen de destinatarios, garantizando su entrega oportuna y efectiva a los contribuyentes de la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH).



CAMPAÑA	OFICINA	TIPO DE CAMPAÑA	SMS ENVIADOS	ESTADO	FINALIZADO	RECHAZADO
Invitación Feria Virtual - envío masivo SMS.	cultura tributaria	SMS	1758	FINALIZADO	1758	0
¡Ey! Tienes pendiente el pago de tus impuestos distritales - envío masivo SMS.	subdireccion de cobro tributario	SMS	61350	FINALIZADO	50659	10691
03 DICIEMBRE - ICA NUEVOS-SMS	cobro prejuridico	SMS	4.712	FINALIZADO	4.712	0
04 ENERO - Fidelizacion_RETEICA_6to_Bimestre	cultura tributaria	SMS	57,380	FINALIZADO	57.349	31
05 ENERO - Santa Bárbara 13 a 17 de enero	cultura tributaria	SMS	1.056	FINALIZADO	1.055	1
06 ENERO -LANZAMIENTO PORGRAMA ICA REGIMÉN COMÚN BIM 5	cobro prejuridico	SMS	1.168	FINALIZADO	1.162	6
07 ENERO - LANZAMIENTO PROGRAMA SPAC CUOTA 4	cobro prejuridico	SMS	3.772	FINALIZADO	3.772	0
08 ENERO - PROGRAMA_MP_NOTIFICADOS_2025_SEGUNDO_SEMESTRE_ BUZÓN	subdireccion de cobro tributario	SMS	5.901	FINALIZADO	5.869	32
09_LANZAMIENTO_PROGRAMA_MP_NOTIFICADOS_2025_SEGUNDO_NOTIFICACION	cobro prejuridico	SMS	5.433	FINALIZADO	5.417	16
10_LANZAMIENTO_PROGRAMA_MP_NOTIFICADOS_2025_SEGUNDO_SEMESTRE_AVISO	cobro prejuridico	SMS	23.286	FINALIZADO	23.17	116
11 LANZAMIENTO PROGRAMA ICA NUEVOS 3ER ENTREGA	cobro prejuridico	Whatsapp	2.355	FINALIZADO	1.758	597
12 LANZAMIENTO PROGRAMA SPAC CUOTA 4	cobro prejuridico	Whatsapp	3,770	FINALIZADO	2.862	908
13 LANZAMIENTO PROGRAMA “ICA REGIMÉN COMÚN BIM 5	cobro prejuridico	Whatsapp	1.163	FINALIZADO	828	335
14 CAMPAÑA CONSOLIDACION DE RECAUDO - VILLA DEL PRADO SUBA	cultura tributaria	SMS	2.438	FINALIZADO	2.438	0

3.13 Evidencia campaña SMS



Como parte del procedimiento de lanzamiento de campañas masivas, se realizan pruebas preliminares de cada campaña a los números definidos para cada una por medio de la supervisión. Durante el mes de Enero las pruebas fueron enviadas a los siguientes números:

Nombre del responsable (Entidad)	Número de pruebas
Jerson García	3508884359
Johanna Ulloa	3103010715
Jesús Orjuela	3143596587
Kelly Murcia	3134452749
John Fredy Ramirez	3142867942
Paola Figueroa	3209196332
Francely Rodriguez	3132511545

Estos números son proporcionados por el delegado de la entidad en la remisión de campañas y varian para cada lanzamiento.

Una vez se tiene el visto bueno por parte del responsable en la prueba, se procedió a realizar el envio.

3.14 WHATSAPP SALIDA

La funcionalidad de WhatsApp de salida permite el envío de comunicaciones proactivas a los ciudadanos mediante mensajes estructurados y previamente aprobados (templates), garantizando la estandarización y el cumplimiento de las políticas del canal.
Estos mensajes pueden personalizarse con datos específicos del usuario y permiten la trazabilidad del envío y el seguimiento de estados. La herramienta fortalece la comunicación oportuna, optimiza los tiempos de contacto y consolida la estrategia omnicanal de atención.



Total: 7.288



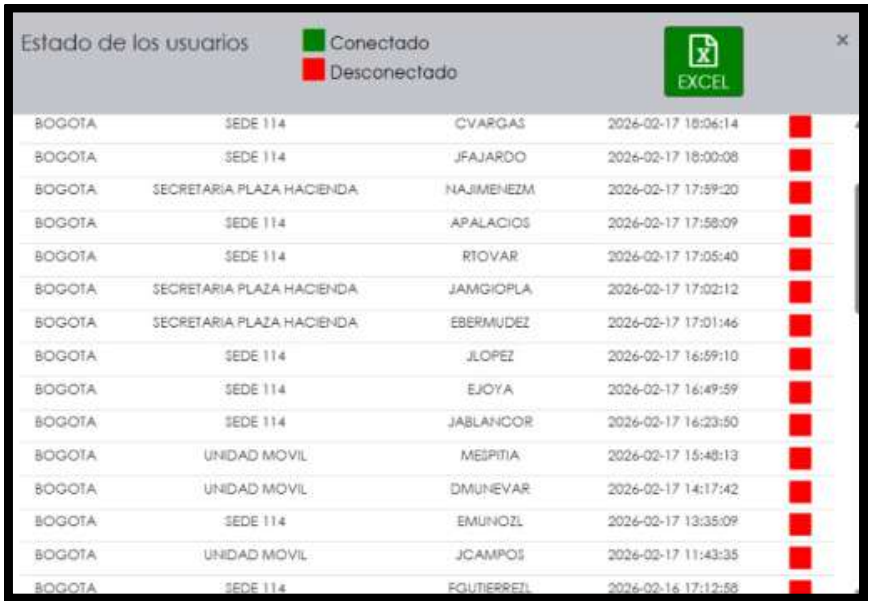
37
Licencias calificadores de servicio

3.15. Licencias calificadores de servicio

Este componente permite medir en tiempo real la percepción del ciudadano frente al servicio recibido, mediante una botonera de valoración que clasifica la experiencia en cuatro niveles: excelente, bueno, regular y malo.

La herramienta proporciona información inmediata y accionable, facilitando la identificación de oportunidades de mejora, el fortalecimiento de la calidad del servicio y el seguimiento continuo a los niveles de satisfacción, en línea con el modelo de mejora continua institucional.

Se renovaron **37 licencias** de calificadores de servicio en el SUPERCADE CAD



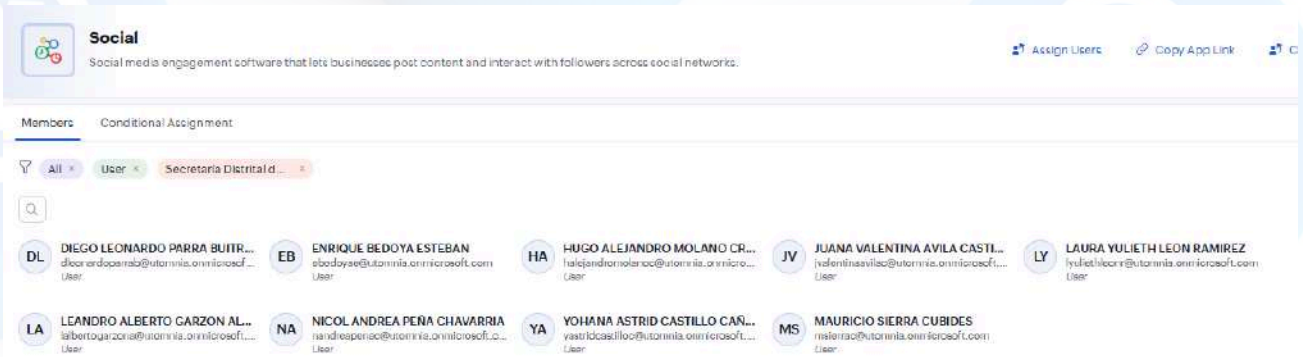
BOGOTA	SEDE 114	CVARGAS	2026-02-17 18:06:14
BOGOTA	SEDE 114	JFAJARDO	2026-02-17 18:00:08
BOGOTA	SECRETARIA PLAZA HACIENDA	NAJIMENEZM	2026-02-17 17:59:20
BOGOTA	SEDE 114	APALACIOS	2026-02-17 17:58:09
BOGOTA	SEDE 114	RTOVAR	2026-02-17 17:05:40
BOGOTA	SECRETARIA PLAZA HACIENDA	JAMGIOPLA	2026-02-17 17:02:12
BOGOTA	SECRETARIA PLAZA HACIENDA	EBERMUDEZ	2026-02-17 17:01:46
BOGOTA	SEDE 114	JLOPEZ	2026-02-17 16:59:10
BOGOTA	SEDE 114	EJOYA	2026-02-17 16:49:59
BOGOTA	SEDE 114	JABLANCOR	2026-02-17 16:23:50
BOGOTA	UNIDAD MOVIL	MESPITIA	2026-02-17 15:48:13
BOGOTA	UNIDAD MOVIL	DMUNEVAR	2026-02-17 14:17:42
BOGOTA	SEDE 114	EMUNOZL	2026-02-17 13:35:09
BOGOTA	UNIDAD MOVIL	JCAMPOS	2026-02-17 11:43:35
BOGOTA	SEDE 114	FGUTIERREZL	2026-02-16 17:12:58

3.16. Licencias redes sociales

Zoho Social es la plataforma implementada para la gestión integral de las redes sociales oficiales de la Secretaría de Hacienda, centralizando su administración en un solo entorno para garantizar control operativo, trazabilidad y oportunidad en la atención.
La herramienta permite monitorear en tiempo real las interacciones, asignar y hacer seguimiento a los casos, controlar tiempos de respuesta y generar reportes con métricas de desempeño. De esta manera, fortalece la gestión del canal digital, mejora la experiencia del ciudadano y apoya la toma de decisiones con información consolidada y confiable.

En enero se requirieron nueve (**9**) licencias, distribuidas de la siguiente manera: seis (6) licencias para asesores, quienes realizan la gestión operativa, y tres (3) licencias adicionales, correspondientes a los roles de Coordinador, supervisor y jefe de operaciones, indispensables para el control, seguimiento, monitoreo y toma de decisiones del proceso.

Estas licencias son las mínimas necesarias para garantizar el funcionamiento adecuado, la supervisión efectiva y la continuidad del servicio.





Convertir ideas interesantes y tecnologías incipientes en una empresa que pueda innovar durante años, requiere mucha disciplina.

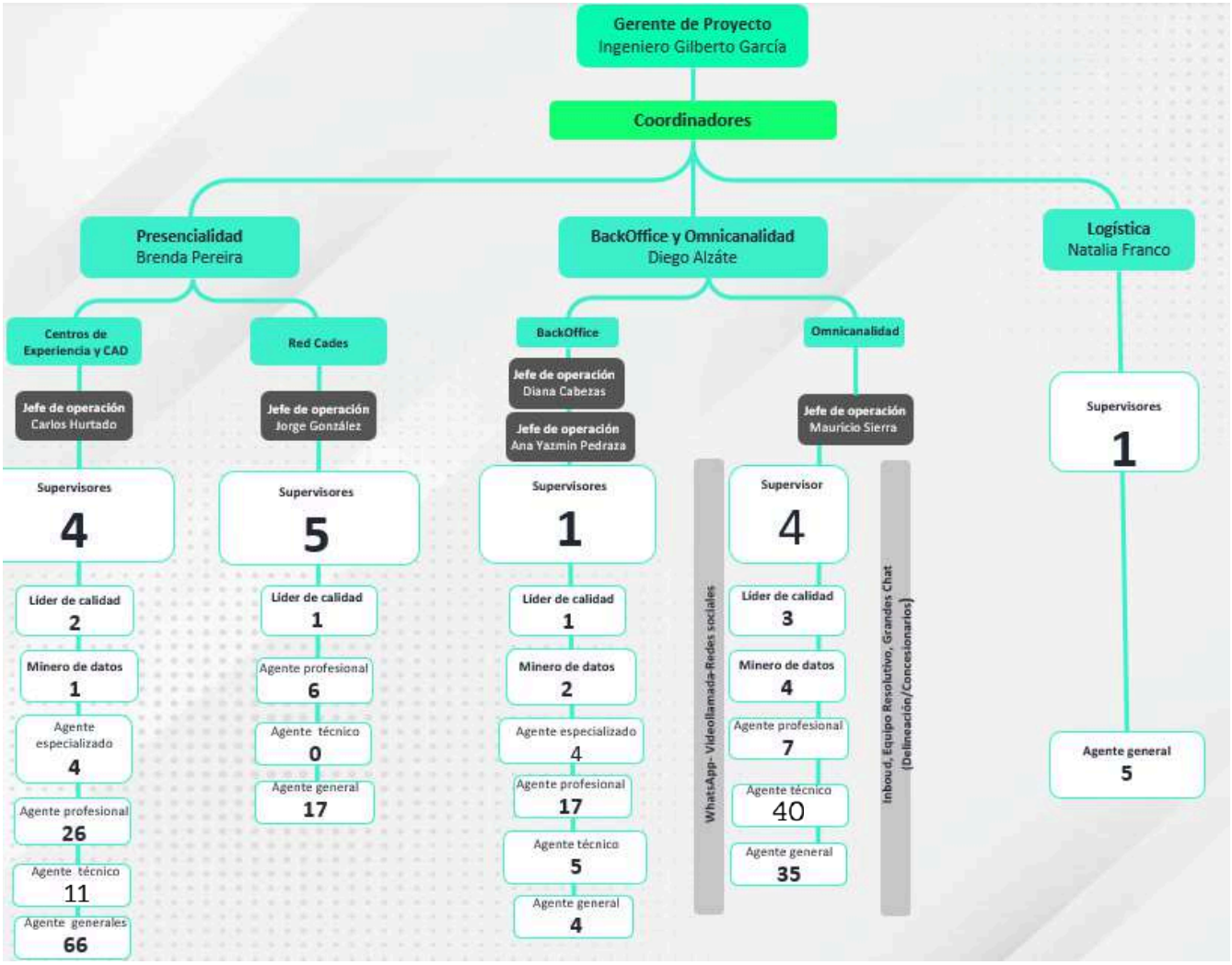
Steve Jobs

4.Generalidades De La Operación Y Logística



4.1 Perfiles Y Competencias Del Talento Humano

ORGANIGRAMA



Cargo	Cantidad
Gerente de Proyecto	1
Coordinador	3
Jefe de operaciones de servicio	5
Supervisor de Servicios	15
Líder de Calidad	7
Minero de Datos	7
Agente profesional especializado	8
Agente profesional	56
Agente Técnico	16
Agente General	92
Agente general con puesto de trabajo para Omnicanalidad	35
Agente técnico con puesto de trabajo para Omnicanalidad	40
TOTAL	285

Se ejecutan procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal en cumplimiento de los requisitos legales aplicables, estructurando planes y programas de formación orientados a la tecnificación y fortalecimiento de la prestación del servicio en todos los niveles de la organización.

Los perfiles y competencias se definen con base en la formación académica, la experiencia y las habilidades técnicas y operativas requeridas para cada rol, garantizando la idoneidad del talento vinculado. 40

Estos perfiles se estructuran conforme a los lineamientos y requisitos establecidos por la SDH en el contrato.

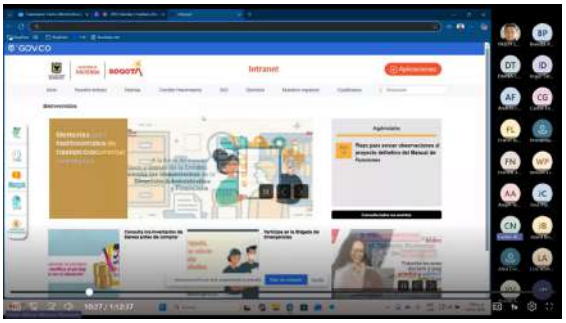
4.2. Capacitación del Talento Humano

Se relacionan las capacitaciones brindadas durante el mes de enero al equipo operativo, orientadas a fortalecer las competencias técnicas, operativas y de servicio al ciudadano. Las jornadas incluyeron actualización en procedimientos, uso adecuado de las herramientas tecnológicas (Genesys, Zoho CRM y demás plataformas), aplicación del tipificador, lineamientos de calidad en la atención y refuerzo en normatividad vigente asociada a los servicios de la Entidad. Asimismo, se realizaron espacios de retroalimentación sobre hallazgos identificados en monitoreos y auditorías, con el objetivo de cerrar brechas y estandarizar la gestión.

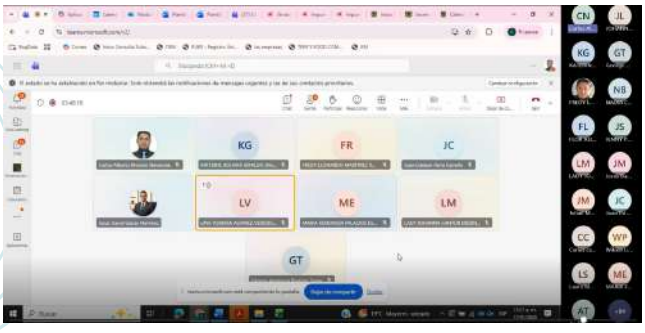
Tema	Fecha	Modalidad	Tiempo hor	Detalle	Participan	Capacitador
Escalamientos	7/01/2026	Virtual	1	Operación omnicanalidad	54	Feider Baez
Requisitos Predial - Vehículos; Ica ; Delineación Urbana ; Rit	10/01/2026	Virtual	4	50% Operación Presencial, Omnicanalidad , Backoffice, Unidades Móviles	98	Carlos Moreno
Requisitos Predial - Vehículos; Ica ; Delineación Urbana ; Rit	17/01/2026	Virtual	4	50% Restante Operación Presencial, Omnicanalidad , Backoffice, Unidades Móviles	89	Carlos Moreno
Calidad Y Riesgos	14/01/2026	Virtual	1	50% Operación Presencial, Backoffice, Unidades Móviles AM	70	Carlos Moreno
Calidad Y Riesgos	14/01/2026	Virtual	1	50% Operación Omnicanalidad PM	34	Carlos Moreno
Calidad Y Riesgos	15/01/2026	Virtual	1	50% Restante Operación Presencial, Backoffice, Unidades Móviles AM	37	Carlos Moreno
Calidad Y Riesgos	15/01/2026	Virtual	1	50% Restante Operación Omnicanalidad PM	30	Carlos Moreno
Formacion Inicial Fundamentos tributarios	14/01/2026	Presencial	8	Se realiza procesos de formación inicial a grupo nuevo en fundamentos tributarios	13	Leonardo Martinez
Formacion Inicial Fundamentos tributarios	19/01/2026	Presencial	8	Se realiza procesos de formación inicial a grupo nuevo en fundamentos tributarios	7	Leonardo Martinez
Formacion Inicial Fundamentos tributarios	20/01/2026	Presencial	8	Se realiza procesos de formación inicial a grupo nuevo en fundamentos tributarios	7	Leonardo Martinez
Formacion Inicial Fundamentos tributarios	23/01/2026	Presencial	8	Se realiza procesos de formación inicial a grupo nuevo en fundamentos tributarios	6	Leonardo Martinez
Formacion Inicial Fundamentos tributarios	26/01/2026	Presencial	8	Se realiza procesos de formación inicial a grupo nuevo en fundamentos tributarios	7	Leonardo Martinez
Proceso de Notificación	28/01/2026	Presencial	2	Capacitación sobre procesos de notificación	15	Paula Monsalve
Proceso de Notificación	29/01/2026	Presencial	2	Capacitación sobre procesos de notificación	14	Paula Monsalve
Proceso de Notificación	30/01/2026	Presencial	2	Capacitación sobre procesos de notificación	14	Paula Monsalve

Procesos de capacitación mes de enero 2026





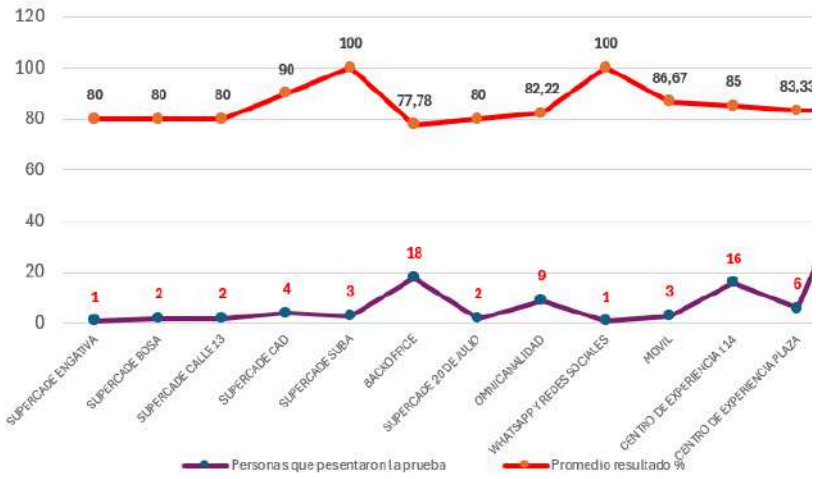




4.3. Evaluación de conocimiento perfiles staff, agentes especializados y profesionales

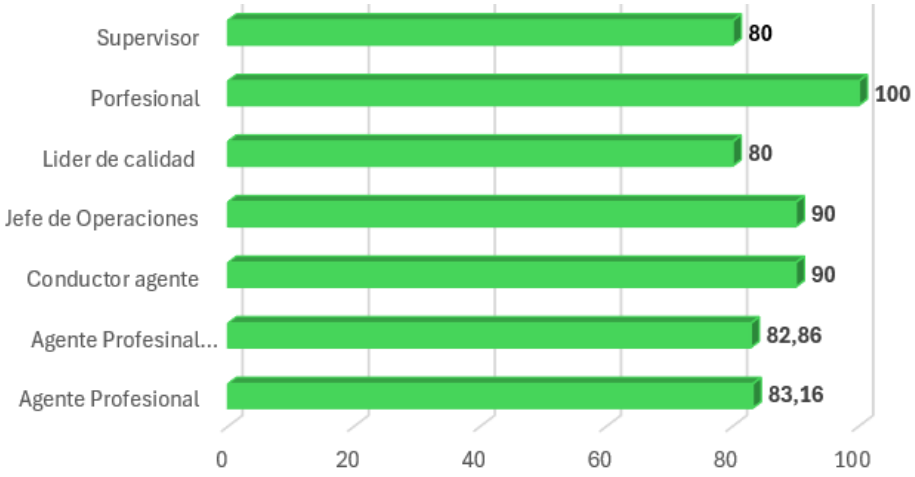
Resultado promedio por sede

STAFF SEDE	Personas que pesentaron la prueba	Promedio resultado %
SUPERCADE ENGATIVA	1	80
SUPERCADE BOSA	2	80
SUPERCADE CALLE 13	2	80
SUPERCADE CAD	4	90
SUPERCADE SUBA	3	100
BACKOFFICE	18	77,78
SUPERCADE 20 DE JULIO	2	80
OMNICANALIDAD	9	82,22
WHATSAPP Y REDES SOCIALES	1	100
MOVIL	3	86,67
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	16	85
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	6	83,33
SUMA	67	83,28



Resultado promedio por perfil

Rol Operativo	Promedio Resultado
Agente Profesional	83,16
Agente Profesinal Especializado	82,86
Conductor agente	90
Jefe de Operaciones	90
Lider de calidad	80
Porfesional	100
Supervisor	80



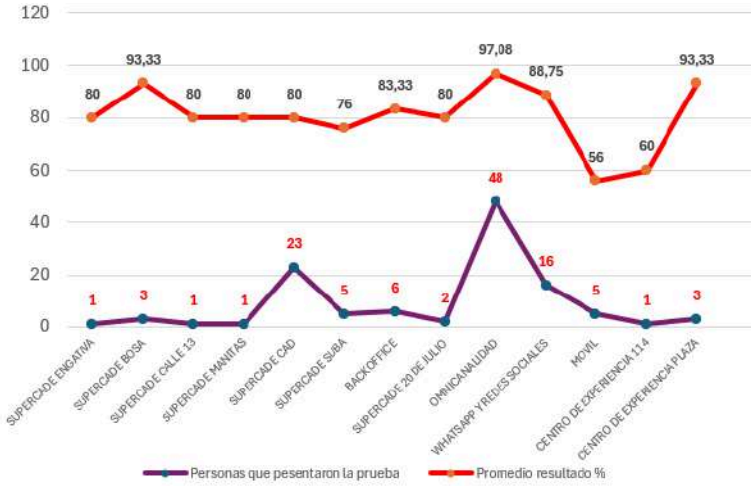
Resultado promedio por producto

El resultado promedio por producto no se tabuló en este mes por cuanto el modelo de preguntas entregado, no lo diferenciaba.

4.3. Evaluación de conocimiento perfiles agentes técnicos y generales

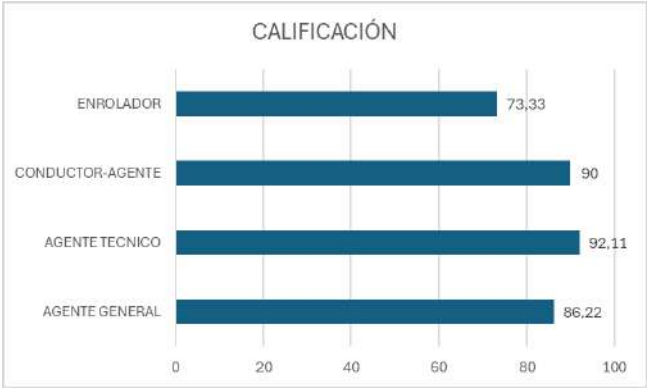
Resultado promedio por sede

Agentes general/técnicos- Sede	Personas que pesentaron la prueba	Promedio resultado %
A ceros	3	0
SUPERCADE ENGATIVA	1	80
SUPERCADE BOSA	3	93,33
SUPERCADE CALLE 13	1	80
SUPERCADE MANITAS	1	80
SUPERCADE CAD	23	80
SUPERCADE SUBA	5	76
BACKOFFICE	6	83,33
SUPERCADE 20 DE JULIO	2	80
OMNICANALIDAD	48	97,08
WHATSAPP Y REDES SOCIALES	16	88,75
MOVIL	5	56
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	1	60
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	3	93,33



Resultado promedio por perfil

Rol Operativo	Promedio Resultado
Agente General	86,22
Agente Técnico	92,11
Conductor agente	90
Enrolador	73,33



Resultado promedio por producto

El resultado promedio por producto no se tabuló en este mes por cuanto el modelo de preguntas entregado, no lo diferenciaba.

PLAN DE ACCIÓN





4.4 Plan de Incentivos y Plan de Bienestar

RESUMEN EJECUTIVO PLAN DE BIENESTAR ENERO 2026

El programa “Bienestar a mí” entiende el bienestar como una experiencia integral: física, mental, emocional y social. Surge del acto más auténtico de autocuidado.

Durante el mes de enero 2026, se realizó la activación oficial del Programa Estratégico 'Bienestar a Mí', consolidando la estructura operativa, los indicadores de gestión y las primeras intervenciones enfocadas en salud emocional y fortalecimiento del clima laboral.



Resultados Clave del Mes

- Programa formalmente instalado y alineado con Talento Humano.
- Línea base de indicadores definida para seguimiento 2026.
- Alta aceptación en fase inicial.
- Cobertura total de los casos críticos identificados.
- Cumplimiento operativo del 100%.

2 Reuniones de Socialización

2 Sesiones Teleorientación por psicología

1 Taller presencial de psicología: 15 asistentes

50 Refrigerios Taller de psicología

25 Detalles de cumpleaños

28 Incentivos de Bienestar

ÍNDICE DE RECOMENDACION 89%

SATISFACCIÓN 100%

CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA 100%

Nivel de aceptación alto en fase de activación.

Análisis Ejecutivo

El programa generó una alta percepción de valor en los participantes, evidenciando impacto positivo en la dimensión emocional.

Sin embargo, se identifica como principal oportunidad estratégica aumentar la cobertura en actividades grupales, fortaleciendo los mecanismos de convocatoria y comunicación interna.

CRONOGRAMA PROGRAMA BIENESTAR A MI
ENERO 2026

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10 Taller de Psicología
11	12	13 Reunión virtual TH	14	15	16 Reunión virtual coordinadores	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26 Teleorientación Psicología	27	28 Detalles cumpleaños	29 Entrega incentivos a TH	30 Teleorientación Psicología	31

Para garantizar un impacto real, hemos estructurado nuestras intervenciones en cuatro ejes fundamentales que se distribuyen estratégicamente a lo largo del año.

- Ciclo de Bienestar Físico: Este ciclo está diseñado para combatir el sedentarismo y promover hábitos de vida saludables mediante intervenciones directas en el entorno de trabajo.
- Ciclo de Bienestar Emocional: Enfocado en la salud mental y el equilibrio interno, este ciclo proporciona herramientas para el manejo de emociones y la desconexión efectiva.
- Ciclo de Bienestar Psicosocial y Clima Laboral: Este ciclo busca fortalecer el tejido social de la organización, el sentido de pertenencia y el reconocimiento al desempeño.

NOTA: Es importante resaltar que el Cronograma de Bienestar 2026 ha sido diseñado como una guía estratégica inicial. Por lo tanto, las fechas y actividades propuestas están sujetas a cambios y ajustes según las necesidades operativas de la organización, la disponibilidad de los especialistas o factores externos imprevistos.

Ciclo de Co-Creación y Activación Estratégica

Espacio de construcción colectiva diseñado para alinear las actividades de bienestar a las necesidades reales laborales de los colaboradores de OMNIA, fomentando el sentido de pertenencia y la productividad.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

1

Reunión TH administrativo de OMNIA

Fecha ejecución: 13 Enero 2026.
Modalidad: Virtual
Participantes: 5 Colaboradores.

- Director de recursos.
- Coordinadora de Talento Humano.
- Analista de Talento Humano.
- Profesional de la salud.
- Líder de Salud.

Asunto: Reunión de planeación Enero 2026 para socializar el cronograma, revisión de indicadores (cobertura y satisfacción), activar la Bolsa de Bienestar y alinear al equipo administrativo y operativo.

1

Reunión Operativa con equipo OMNIA

Fecha ejecución: 16 Enero 2026.
Modalidad: Virtual
Participantes: 5 Colaboradores.

- Director de recursos.
- Coordinadora de Talento Humano.
- Analista de Talento Humano.
- Coordinadores Operativos.
- Profesional de la salud.
- Líder de Salud.

Asunto: Presentación oficial del Programa “Bienestar a Mí”, articulación del equipo administrativo, operativo del programa y coordinación del equipo Omnia.

Impacto

Se consolida la estructura del programa y se establece línea base para medición mensual.

REGISTRO FOTOGRÁFICO
CICLO DE CO-CREACIÓN Y ACTIVACIÓN ESTRATÉGICA



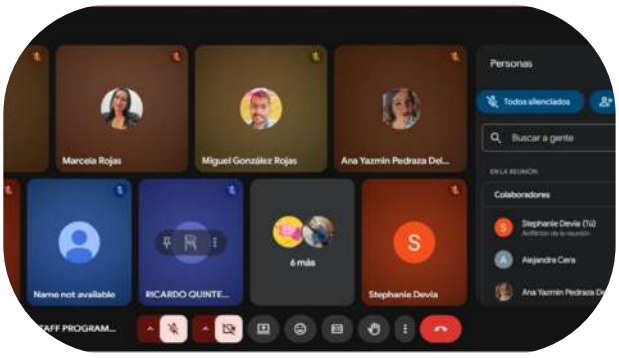


Imagen: Reuniónes .



Imagen: programación de reuniónes .

CICLO EMOCIONAL

Diseñado para proporcionar herramientas que fortalezcan la salud mental y la gestión de las emociones en el ámbito cotidiano

ACTIVIDADES EJECUTADAS

TALLER GRUPAL:

1
Taller de psicología

50
Refrigerios para la actividad

Temáticas abordada: "Herramientas prácticas para la cotidianidad laboral"

- Comunicación asertiva
- Regulación emocional
- Lenguaje no verbal
- Clima laboral

Duración: 30 minutos
Fecha ejecución: 10 Enero 2026 a las 07:30 am
Sede: Centro de Experiencia (Carrera 19 # 114-65, Local 3)
Participantes: 15 Colaboradores

TASA DE COBERTURA



El taller fue diseñado para 50 colaboradores de la sede CE Calle 114, asistiendo 15 participantes. La convocatoria se realizó a través de los coordinadores operativos, identificándose una oportunidad de fortalecer la articulación para optimizar la cobertura futura.

ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO INDIVIDUAL:

1
Beneficiario

2
sesiones

- 1 colaborador beneficiado
- Cantidad: 2 sesiones.
- Duración: 40 minutos
- Modalidad: Teleorientación
- 1 profesional de Psicología

TASA DE COBERTURA



Recomendaciones generales:

- Realizar entrenamiento a líderes de equipos sobre Primeros auxilios psicológicos.
- Facilitar la realización de pausas activas orientadas a la respiración y reducción del estrés.

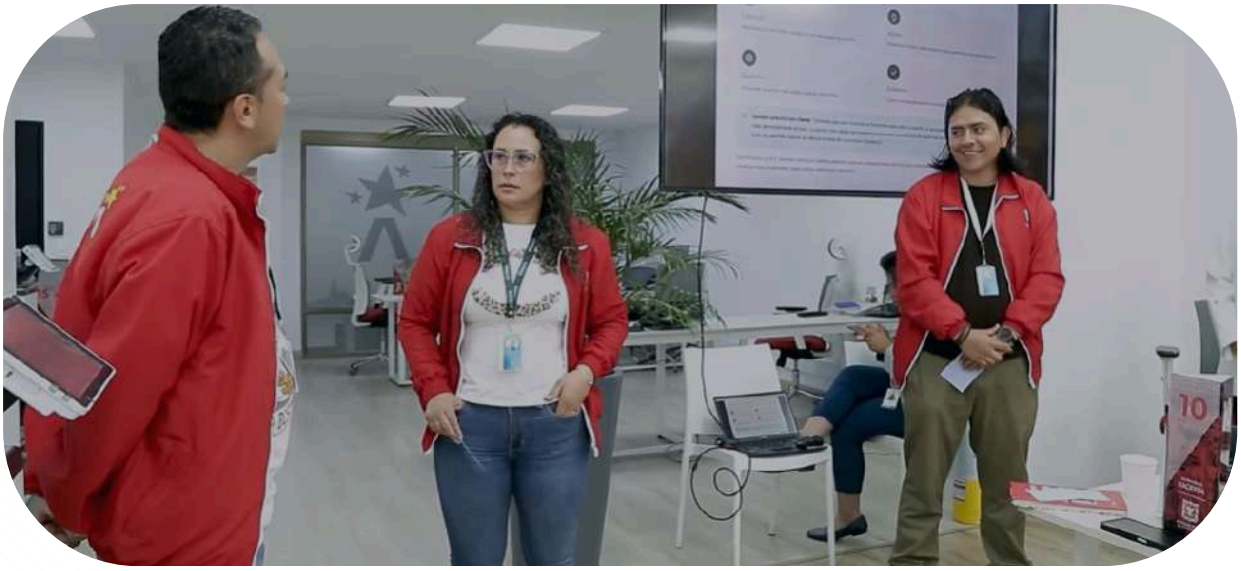
Impacto

Alta percepción de utilidad personal (80% satisfacción). | Atención del 100% de las necesidades psicológicas identificadas.

REGISTRO FOTOGRÁFICO
CICLO EMOCIONAL











Opiniones

- Gracias por estos espacios que son gran aprendizaje para todo un equipo, que sean más seguido.
- Seguir realizando actividades en pro de mejoramiento de cara a los contribuyentes

CICLO PSICOSOCIAL Y CLIMA LABORAL

Este ciclo se enfoca en fortalecer el tejido social y el sentido de pertenencia mediante el reconocimiento constante y la celebración de hitos significativos para el equipo.

ACTIVIDADES EJECUTADAS

25

Detalles Celebración Cumpleañeros

Los regalos de día de cumpleaños fueron tortas magdalenas combinadas, en un empaque de lata con branding de OMNIA y mensaje de felicidades.

TASA DE COBERTURA EN POBLACIÓN OBJETIVO DEL MES



Durante el mes de enero se entregaron 25 detalles de cumpleaños, alcanzando el 100% de la población objetivo del mes (25 colaboradores).



Imagen: Registro de regalo de cumpleaños 2026.

28

Incentivos “Bono Crepes & Waffles

Bonos de incentivo laboral de Crepes & Waffles”, por valor de $50.000.

CUMPLIMIENTO META MENSUAL DE INCENTIVOS



Se ejecutó el 100% de los 28 incentivos mensuales proyectados dentro del esquema del programa.

Importante: La asignación fue selectiva y meritocrática, basada en criterios operativos definidos por coordinación (puntualidad, ausentismo, actitud de servicio, apoyo y comportamiento), con listado validado por coordinadores y supervisores.



Imagen: Bono incentivo enero 2026.

Impacto

Refuerzo positivo del clima organizacional y fortalecimiento del vínculo colaborador–empresa.

REGISTRO FOTOGRÁFICO
CICLO PSICOSOCIAL Y CLIMA LABORAL



Imagen: Algunos Cumpleañeros Enero 2026.



Imagen: algunos Colaboradores beneficiados del incentivo enero 2026

INDICADORES DE GESTIÓN BIENESTAR A MI
ENERO 2026

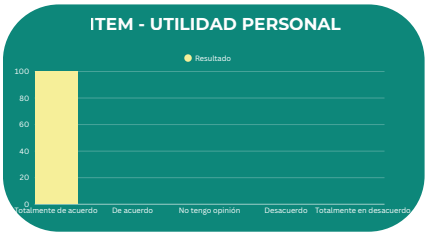
285 Colaboradores

100% Cumplimiento cronograma

100% Mayor satisfacción

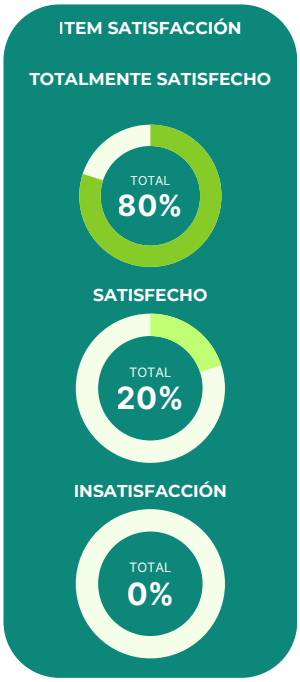
68 Colaboradores impactados

Resultados de Satisfacción:















ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y PROYECCIÓN

Fortalezas:

- Alta percepción positiva del programa.
- Activación estructurada y organizada.
- Impacto emocional comprobado.

Oportunidades de Mejora:

- Incrementar convocatoria en talleres grupales.
- Implementar estrategia de comunicación interna más robusta.
- Seguimiento post intervención.

Proyección Febrero 2026:

- · Incrementar cobertura mínima al 15%.
- · Micro-activaciones en puntos operativos.

CONCLUSIÓN Y PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

El mes de enero marcó la instalación formal del Programa Estratégico de Bienestar “Bienestar a Mí”, consolidando su estructura metodológica, definiendo indicadores de seguimiento y activando las primeras intervenciones orientadas a fortalecer la salud emocional y el clima organizacional del equipo OMNIA.

Durante esta fase inicial se logró:

- Ejecutar intervenciones en la dimensión emocional.
- Implementar acciones de reconocimiento estructurado.
- Alcanzar un alto índice de aceptación en los participantes.

Los resultados evidencian que el programa genera percepción positiva y valor en quienes acceden a las actividades, especialmente en la dimensión emocional y en el fortalecimiento del vínculo organizacional.
Sin embargo, el análisis estratégico del mes permite identificar un reto clave: ampliar la cobertura de las intervenciones grupales sin afectar la operación, manteniendo el nivel de satisfacción alcanzado.

Para los próximos meses, el enfoque estará orientado a:

- Incrementar la participación en actividades colectivas.
- Implementar micro-activaciones en puntos operativos.
- Fortalecer la comunicación interna del programa.

El propósito del programa no se limita a ejecutar actividades, sino a construir una estrategia transversal que impacte el desempeño, la motivación y la sostenibilidad organizacional.

Enero representa el punto de partida de una gestión estructurada de bienestar.
El siguiente paso es escalar el impacto con visión estratégica y medición constante.

4.5 Arquitectura del Servicio

(Elementos suministrados por el contratista vs. SDH)

Durante la ejecución del contrato, se dispuso de los recursos humanos, técnicos y logísticos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades contratadas por la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH). Dichos recursos fueron gestionados de manera articulada y sincronizada, permitiendo una coordinación eficiente entre los diferentes equipos involucrados en la operación.

Asimismo, se programó y aseguró la disponibilidad oportuna del personal y de los recursos en los distintos puntos de atención definidos, lo que permitió ejecutar las actividades conforme a los cronogramas establecidos y responder de manera efectiva a las necesidades del servicio. Esta planeación y coordinación contribuyeron al cumplimiento de los objetivos contractuales, garantizando continuidad operativa, adecuada cobertura y calidad en la atención a los contribuyentes.





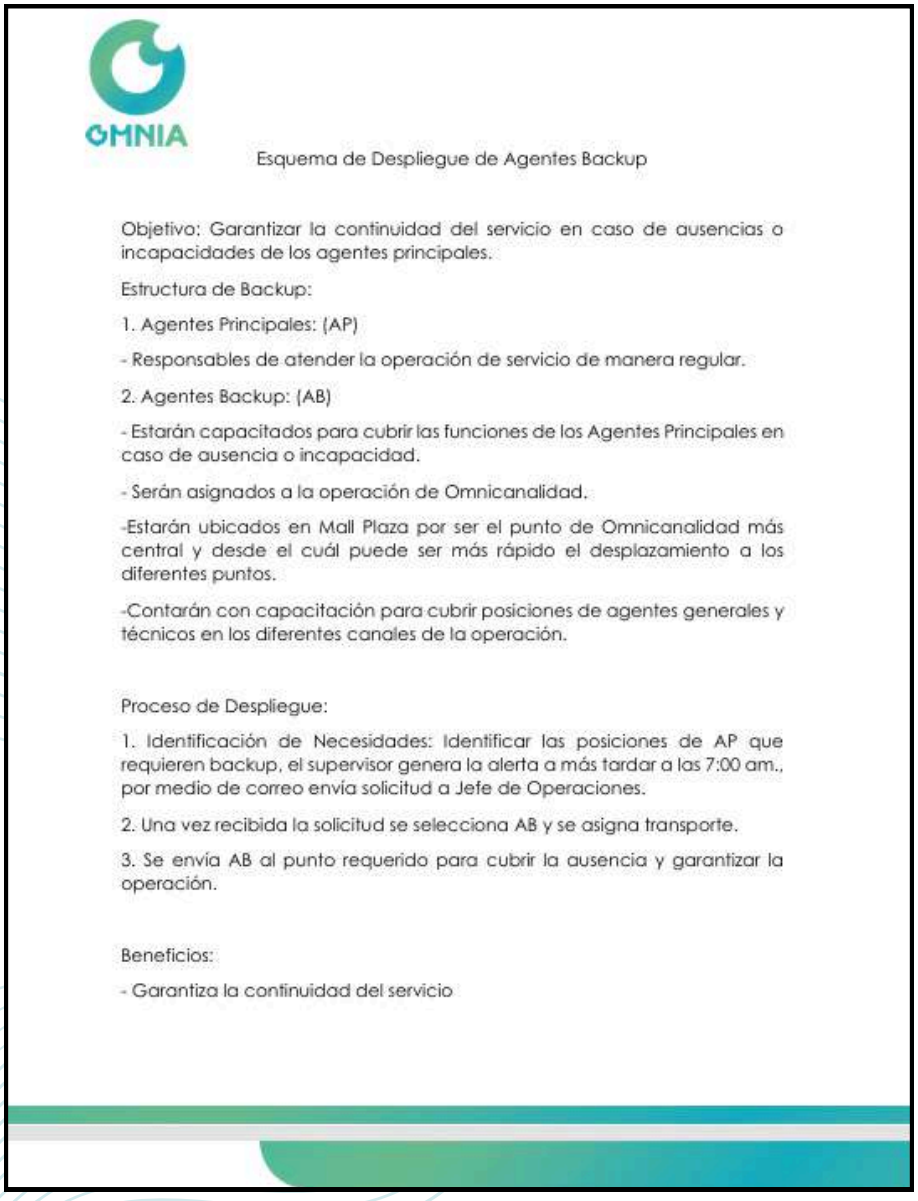


4.6 Agentes de Reserva y Rotación de Personal

Para mantener continuidad en la operación, la compañía cuenta con agentes de reserva para cubrir los posibles faltantes en los puntos de atención presencial o virtual, manteniendo un staff de agentes con los conocimientos y experiencia suficiente para atender las solicitudes de los contribuyentes

La rotación de personal se analiza desde el área de talento y a través de los resultados generados, se implementarán planes de mejora relacionados con la retención del talento humano

Estos agentes back up se encuentran ubicados en el SC CAD, por solicitud de la supervisión y necesidad del servicio.



Esquema de Despliegue de Agentes Backup

Objetivo: Garantizar la continuidad del servicio en caso de ausencias o incapacidades de los agentes principales.

Estructura de Backup:

1. Agentes Principales: (AP)

- Responsables de atender la operación de servicio de manera regular.

2. Agentes Backup: (AB)

- Estarán capacitados para cubrir las funciones de los Agentes Principales en caso de ausencia o incapacidad.

- Serán asignados a la operación de Omnicanalidad.

-Estarán ubicados en Mall Plaza por ser el punto de Omnicanalidad más central y desde el cuál puede ser más rápido el desplazamiento a los diferentes puntos.

-Contarán con capacitación para cubrir posiciones de agentes generales y técnicos en los diferentes canales de la operación.

Proceso de Despliegue:

1. Identificación de Necesidades: Identificar las posiciones de AP que requieren backup, el supervisor genera la alerta a más tardar a las 7:00 am., por medio de correo envía solicitud a Jefe de Operaciones.

2. Una vez recibida la solicitud se selecciona AB y se asigna transporte.

3. Se envía AB al punto requerido para cubrir la ausencia y garantizar la operación.

Beneficios:

- Garantiza la continuidad del servicio

4.7 Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia

A través de la implementación de políticas de seguridad informática se espera poder mantener ambientes digitales seguros, generando planes de contingencia basados en la gestión del riesgo.

Cumplimiento en seguridad de la información Zoho:
ISO/IEC 27701; ISO/IEC 27017; ISO/IEC 27018; ISO 9001; ISO/IEC 20000-1:2018; ISO 22301
https://www.zoho.com/compliance.html

Cumplimiento en seguridad de la información Genesys:
ISO/IEC 27001:2022; ISO/IEC 27017:2015; ISO/IEC 27018:2019; ISO/IEC 42001:2023
https://www.genesys.com/trust/iso-270012022
https://www.genesys.com/trust/iso-270172015
https://www.genesys.com/trust/iso-270182019
https://www.genesys.com/trust/iso-iec-420012023

Cumplimiento en seguridad de la información Microsoft365:
ISO/IEC 20000-1:2018; ISO 22301:2012; ISO/IEC 27001:2013; ISO/IEC 27017:2015; ISO/IEC 27018; ISO/IEC 27701:2019; ISO/IEC 42001:2023; ISO 9001:2015

https://learn.microsoft.com/en-us/azure/compliance/offerings/offering-iso-20000-1?toc=%2Fcompliance%2Fregulatory%2Ftoc.json&bc=%2Fcompliance%2Fregulatory%2Fbreadcrumb%2Ftoc.json

Como plan de contingencia se tiene una red de internet principal contratada con el proveedor ISP, en caso de contingencia se activa una red secundaria de que nos permite migrar la operación y garantizar la continuidad del negocio.

Adicional a ello, en caso de un fallo completo del operador de internet se cuenta con modems de internet 5G y antenas de internet satelital.

Como última opción la operación puede ser controlable a través del uso de la modalidad de trabajo de casa en el entendido que los computadores suministrados son portátiles y los aplicativos funcionan en la nube.

Para el caso del canal telefónico se cuenta con Troncales SIP y DID redundantes.

La compañia cuenta con los respectivos planes de contingencia y estrategias de continuidad

4.7 Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia



bsi.

Certificate of Registration

Privacy Information Management System - ISO/IEC 27701:2019

This is to certify that: Zoho Corporation Private Limited
Estancia IT Park
Plot No. 140 & 151, GST Road
Vallancherry
Chengalpattu 603202
Tamil Nadu
India

Holds Certificate No: PM 732705

and operates a Privacy Information Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27701:2019 for the following scope:

Please see scope page.

For and on behalf of BSI:
Michael Lam, Senior Vice President, APAC Assurance

Original Registration Date: 2020-08-07
Latest Revision Date: 2025-09-03
Effective Date: 2025-09-03
Expiry Date: 2028-08-21

Page: 1 of 3

...making excellence a habit.



bsi.

Certificate of Registration

MANAGEMENT SYSTEM FOR PROTECTION OF PII IN PUBLIC CLOUDS ACTING AS PII PROCESSORS - ISO/IEC 27018:2019

This is to certify that: Zoho Corporation Private Limited
Estancia IT Park
Plot No. 140 & 151, GST Road
Vallancherry
Chengalpattu 603202
Tamil Nadu
India

Holds Certificate No: PII 714133

and operates an ISO/IEC 27001 certified ISMS that complies with the commonly accepted control objectives and controls of ISO/IEC 27018, and takes the implementation guidance of the ISO/IEC 27018 into account for the following scope:

Public Cloud based PII Protection covers the development and provision of cloud based software applications, in accordance with Statement of Applicability v3.6 dated 05 Aug 2025, in association IS 642819.

Previous Certificate Expired on 21.08.2025
Re-certification Audit Ended on 14.08.2025

For and on behalf of BSI:
Michael Lam, Senior Vice President, APAC Assurance

Original Registration Date: 2019-08-28
Latest Revision Date: 2025-12-03
Effective Date: 2025-09-03
Expiry Date: 2028-08-25

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.



bsi.

Certificate of Registration

ISMS CLOUD SECURITY - ISO/IEC 27017:2015

This is to certify that: Zoho Corporation Private Limited
Estancia IT Park
Plot No. 140 & 151, GST Road
Vallancherry
Chengalpattu 603202
Tamil Nadu
India

Holds Certificate No: CLOUD 714132

and operates an ISO/IEC 27001 certified ISMS that complies with the commonly accepted controls of, and takes the implementation guidance of ISO/IEC 27017 into account for the following scope:

The Cloud Security (ISO 27017:2015) covers the development and provision of cloud-based software applications, in accordance with Statement of Applicability v3.6 dated 05 Aug 2025, in association with IS 642819.

Previous Certificate Expired on 21.08.2025
Re-certification Audit Ended on 14.08.2025

For and on behalf of BSI:
Michael Lam, Senior Vice President, APAC Assurance

Original Registration Date: 2019-08-28
Latest Revision Date: 2025-12-03
Effective Date: 2025-09-03
Expiry Date: 2028-08-21

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

4.8 Acuerdo de Nivel de Servicio

Para dar cumplimiento a los ANS se tiene dispuesto un equipo de trabajo multidisciplinario, comprometido y técnicamente dispuesto para realizar la operación, midiendo y monitoreando de manera constante, analizando resultados y dar cumplimiento a los acuerdos pactados con la entidad.

Para el periodo actual la operación se encuentra en **fase de estabilización**

- El cumplimiento de estos acuerdos está basado en tiempos de atención,
- tiempos de respuesta
- soporte técnico
- satisfacción de usuarios
- calidad del servicio
- nivel de conocimiento y disponibilidad del Staff, conexión a internet
- cumplimiento de los servicios de transporte y móviles

4.9 Horas de desarrollo

Configuración, parametrización y mantenimiento

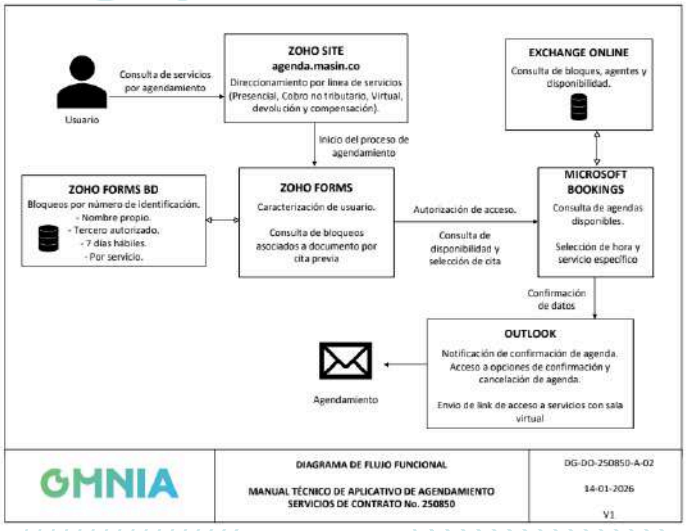
Aplicativo de agendamiento

97
Horas de desarrollo

Se presenta el desarrollo del aplicativo de agendamiento asociado a sus módulos, arquitectura, manuales, y automatizaciones requeridas para su operación en el marco de los requirimientos establecidos por el contratante.


MANUAL TÉCNICO DE APLICATIVO DE AGENDAMIENTO
SERVICIOS DE CONTRATO No. 250850
Modelo de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH
MN-DO-250850-A-01

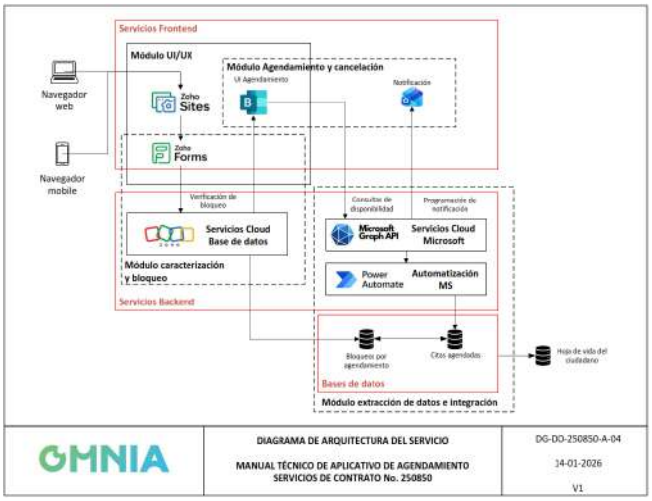
INSTRUCTIVO DE CONSULTA DE APLICATIVO DE AGENDAMIENTO
SERVICIOS DE CONTRATO No. 250850
Modelo de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH
IN-DO-250850-A-03



Componente	Lenguaje/Framework	Función principal
Zoho Sites	Frontend: - HTML/CSS. - JS.	Editor visual y homogenización de UI/UX con el requerido por el cliente.
Zoho Forms	Frontend: - HTML. - JS.	Formularios de caracterización al ciudadano con consultas integradas a la DB para permitir o denegar accesos a páginas de envío.
Zoho Cloud	Backend: - Cloud Native Java/Paas. - DB Storage de modelo relacional y valores llave.	Almacenamiento de datos estructurados en nube. Escritura, edición y retorno de consultas.
Microsoft Bookings	Frontend: - Microaplicativo. - Appweb administrativa. - Página pública de reserva.	Construcción y parametrización de servicios a la ciudadanía. Servicios de reserva, reprogramación y cancelación de citas. UI de agendamiento web.
Microsoft Outlook	Frontend: - Typescript. - Appweb.	Sistema automático de notificación y recordatorios, invitaciones a salas virtuales, links privados para reprogramación y cancelación.

Componente	Lenguaje/Framework	Función principal
Microsoft Power Automate	Backend: - TypeScript. - React. - .NET/Azure Services.	Motor de ejecución en la nube, conectores y runtime escalable. Empleado en la automatización en la extracción de datos y acciones automáticas así como medios de conexión entre las suites corporativas, llamadas API y DB.
Microsoft GraphBookings API - Exchange Online.	Backend: - Microservicios en Azure. - REST API.	Consulta automática entre componente de agendamientos y reservas, componente de calendarios y disponibilidad de agentes, asignación y ocupación de agendas.

Modulo/Capa	Componente
Módulo de UI/UX	Zoho Sites/Zoho Forms/Microsoft Bookings
Módulo de caracterización y bloqueo	Zoho Forms/Cloud
Módulo de agendamiento, reprogramación y cancelación.	Microsoft Booking/Microsoft Graph-Exchange Online/Microsoft Outlook
Módulo de extracción de datos e integración	Microsoft Power Automate.



Distribución de las fases de desarrollo del aplicativo

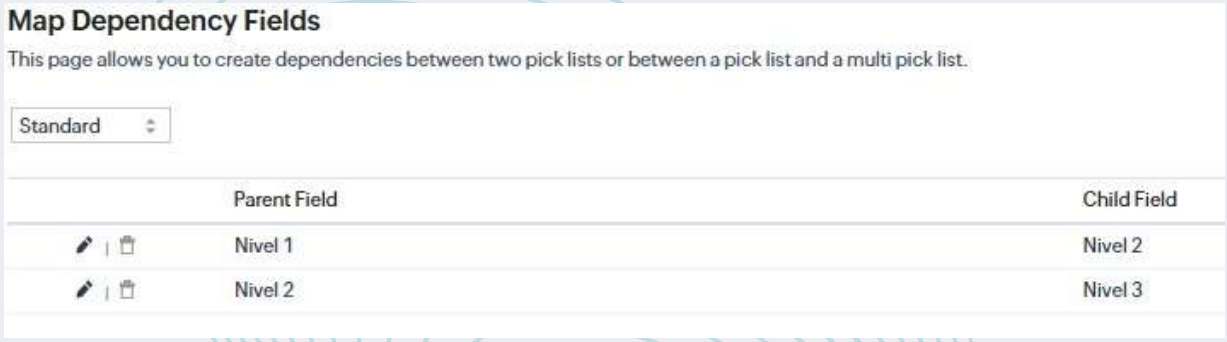
El desarrollo del aplicativo se ejecutó en las siguientes fases, implicando cada una diferentes requerimientos en materia de horas y capacidad de inmersión del equipo de tecnología.

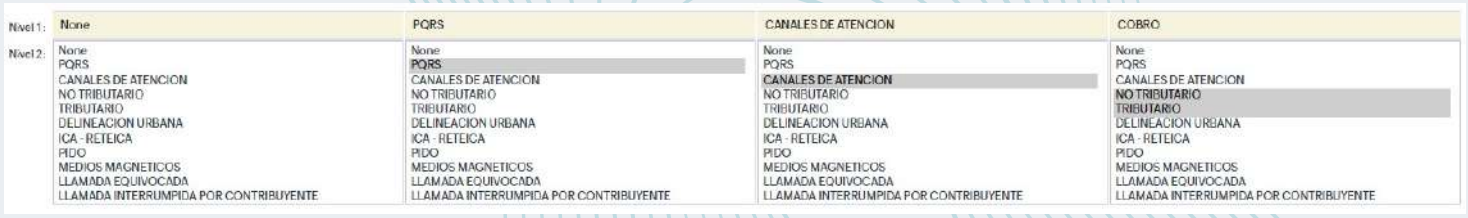
Actividad	Descripción breve	Horas	Responsable
1. Planificación y análisis de requisitos	Revisión de manual, definición de alcance y casos de uso.	**10 h**	Dirección de tecnología
2. Diseño UI/UX en Zoho Sites	Implementación look&feel, landing, header/footer y scripts.	**18 h**	Frontend / Diseñador
3. Configuración Zoho Forms	Formularios, campos dependientes, reglas de bloqueo y backups.	**12 h**	Integrador Zoho
4. Configuración Microsoft Bookings	Servicios, slots, agentes, preguntas personalizadas y notificaciones.	**12 h**	Administrador 365
5. Power Automate (workflows)	Flujos bookings; envío a BD centralizada.	**14 h**	Desarrollador Power Automate
6. Integración Graph API y Outlook	Conexión Exchange/Graph para disponibilidad y notificaciones.	**8 h**	Desarrollador Backend
7. Pruebas y QA funcional	Pruebas end-to-end, duplicados, bloqueos, límites API (300/min).	**10 h**	QA
8. Despliegue y apuntamiento de dominios	Publicación, DNS/subdominios, inserción de links y verificación.	**4 h**	DevOps - Hacienda
9. Documentación técnica y diagramas	Redacción del manual técnico, diagramas funcionales y técnicos.	**6 h**	Documentador
10. Capacitación y entrega	Handover, sesión de formación y soporte inicial.	**3 h**	Dirección de tecnología

4.10 Tipificador

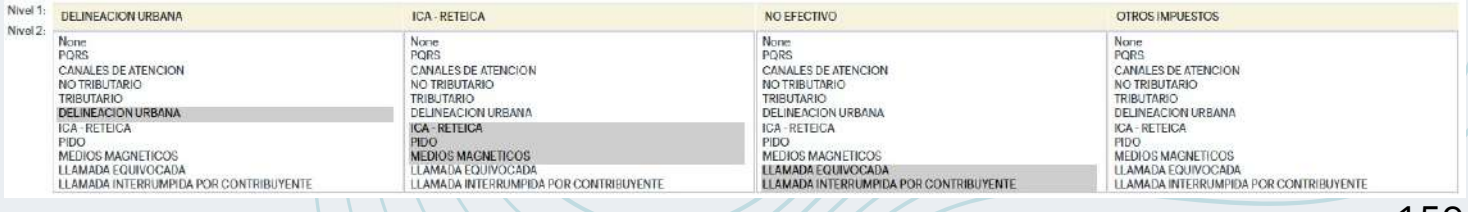
Zoho CRM es la plataforma utilizada para la gestión y trazabilidad de los casos atendidos en los diferentes canales. En esta herramienta se integró el tipificador definido para la operación, permitiendo clasificar de manera estandarizada cada interacción según su naturaleza, motivo y nivel de atención.

La integración del tipificador facilita el registro estructurado de la información, mejora la calidad del dato y garantiza consistencia en la categorización de las solicitudes. Asimismo, permite generar reportes consolidados, análisis de tendencias y seguimiento a indicadores clave, fortaleciendo el control operativo y la toma de decisiones basada en información confiable.





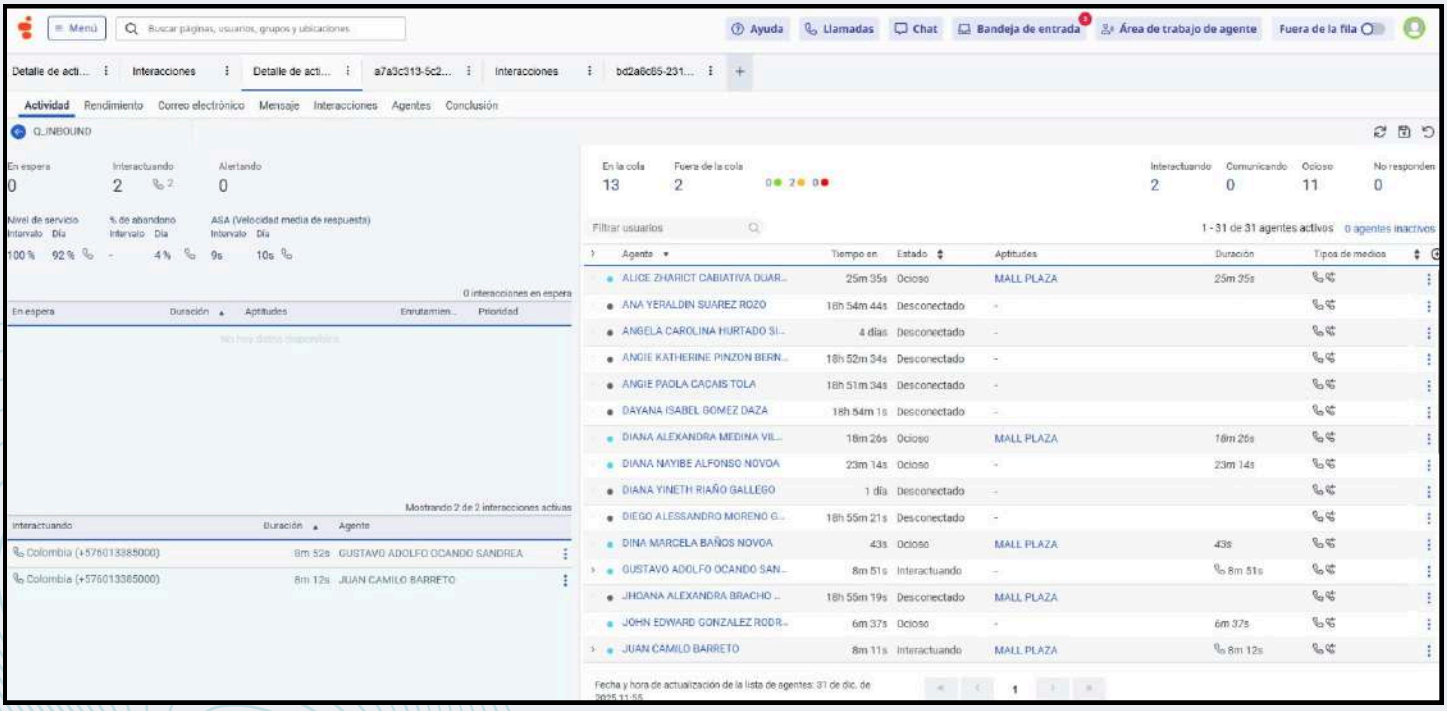




4.11 Control Agentes

El proceso de login y logout en la herramienta Genesys permite controlar y registrar el ingreso y salida de los agentes a la operación, garantizando trazabilidad y correcta administración de los tiempos productivos.

A través de esta funcionalidad se gestiona la disponibilidad de los agentes en los diferentes canales de atención, asegurando una adecuada asignación de interacciones y el cumplimiento de los niveles de servicio. Asimismo, la plataforma registra los estados de conexión, pausas y tiempos efectivos de atención, información clave para el seguimiento operativo, el control de productividad y la generación de reportes gerenciales.



4.12 CONCLUSIONES

Enero garantizó la continuidad operativa del servicio; no obstante, evidenció una alta dependencia de intervenciones manuales en campañas estratégicas como Mall Plaza y VARDI, lo que confirma la necesidad de acelerar la automatización y fortalecer controles preventivos.

La omnicanalidad continúa en consolidación. Aunque se registraron avances en la revisión de protocolos, calidad de datos y mallas operativas, persiste el reto de implementar un modelo unificado y automatizado que minimice reprocesos y asegure coherencia transversal entre canales. El soporte operativo diario —acompañamiento en piso, gestión de PQRSD y administración de pre-turnos— fue determinante para mantener los niveles de calidad; sin embargo, evidenció una dependencia significativa del factor humano, abriendo oportunidades para evolucionar hacia esquemas predictivos, autoservicio y mayor autosuficiencia operativa.

En gestión de incidentes, se demostró capacidad de respuesta efectiva ante caídas de canales, escalamientos técnicos y contingencias tributarias. Como siguiente paso, se requiere robustecer los protocolos mediante rutas de atención más ágiles, matrices de contingencia actualizadas y mecanismos automatizados que mitiguen recurrencias.

El fortalecimiento del conocimiento y la articulación interáreas presentó avances relevantes mediante jornadas de formación, optimización del Bot NovHa y coordinación con redes sociales y Genesys. Se recomienda formalizar un plan mensual de capacitación con indicadores de impacto que permitan medir su contribución directa a la eficiencia operativa.

En materia de control y gestión operativa, se evidencian resultados positivos. La implementación de lineamientos para facturación 2026, la atención prioritaria de declaraciones urgentes, el control diario de tipificaciones, el seguimiento al logueo y la consolidación de nuevas matrículas inmobiliarias fortalecieron la trazabilidad, mejoraron indicadores y aseguraron la aplicación consistente de procesos disciplinarios y de servicio.

Finalmente, el control detallado de tiempos y movimientos en los puntos de la Red CADES, junto con las capacitaciones y lineamientos impartidos por la SDH, garantizó la operatividad en tiempo real y consolidó una base estructural sólida para los siguientes ciclos de mejora continua.

4.12 CONCLUSIONES

Durante enero, el foco estratégico estuvo en la estabilización de la operación de Omnicanalidad. Para garantizar continuidad y consistencia del servicio, se suspendieron temporalmente los monitoreos, priorizando la normalización operativa y el aseguramiento de estándares.
En este contexto, se avanzó de manera significativa en la construcción y ajuste de las matrices de calidad, consolidando la articulación entre Omnia y la Secretaría de Hacienda con el fin de unificar criterios y fortalecer los estándares de atención.

La gestión tuvo un enfoque preventivo y de mejora continua, evidenciado en alertamientos proactivos, socialización de protocolos y jornadas de formación permanente al equipo. Estas acciones fortalecieron la coherencia del servicio y la calidad percibida por el ciudadano. De forma paralela, se robusteció la base de conocimiento del Bot NovHa/SHD mediante espacios colaborativos, mejorando la consistencia informativa en los canales automatizados.

En materia de gestión documental, se identificó la necesidad de disponer para destrucción tres cajas de documentación confidencial (copias de cédulas, documentos autenticados, declaraciones y ROP), garantizando el cumplimiento normativo en protección de datos y manejo seguro de información.
Con la nueva matriz de calidad en fase de desarrollo, se establece como prioridad la definición de un plan estructurado de implementación para los agentes activos, asegurando apropiación y aplicación uniforme de los criterios. Asimismo, se recomienda realizar sesiones de calibración entre puntos especializados para homogeneizar procesos y estándares de atención.

La actualización de matrices y plantillas de respuesta fortalecerá el proceso de Backoffice, orientándolo a respuestas más claras, precisas y resolutivas, con impacto directo en la calidad emitida y percibida. Los planes de formación, por su parte, se diseñan bajo un enfoque pedagógico que facilite la comprensión de conceptos tributarios, promoviendo una apropiación real de los procesos.

Se destaca un avance sostenido en la consolidación de la gestión de calidad, con mayor coordinación interáreas y visión integral de mejora. Actualmente se encuentra en implementación el sistema de medición de tiempos y movimientos, que evaluará cinco interacciones clave con variables específicas para medir eficiencia operativa transversalmente. Adicionalmente, la estandarización de alertas preventivas ha contribuido a reducir errores, minimizar reprocesos y aumentar la confiabilidad de la información suministrada.

En el acompañamiento operativo, se evidencia compromiso del equipo en la correcta orientación al contribuyente. No obstante, se identifica la oportunidad de fortalecer habilidades blandas y profundización técnica, aspectos que ya están siendo abordados mediante el plan progresivo de capacitación.

4.12 CONCLUSIONES

El equipo de Minería de Datos continuó fortaleciendo el control operativo con el objetivo de maximizar ocupación, productividad y resultados de calidad. La gestión se soporta en el análisis integrado de variables clave como control de personal, volúmenes por canal, KPI operativos (Nivel de Atención, Nivel de Abandono), tipificación, encuestas de satisfacción y novedades por canal.

La integración y centralización de fuentes de información ha permitido cuantificar de manera consolidada la actividad tanto de contribuyentes como de colaboradores, identificar patrones de comportamiento y proyectar demanda con mayor precisión, optimizando la asignación de recursos.

El análisis granular por intervalos horarios y cortes diarios ha facilitado ajustes dinámicos de productividad según proceso y antigüedad del rol, fortaleciendo la toma de decisiones operativas en tiempo real. Adicionalmente, se habilitó el acceso parametrizable a bases de gestión para que el staff defina volúmenes por canal y ejecute estrategias intradía orientadas al cumplimiento de KPI.
Se actualizaron los tableros de control incorporando indicadores alineados con los requerimientos contractuales y robusteciendo los reportes asociados a encuestas de satisfacción, mejorando la trazabilidad y visibilidad de la operación.

En el marco del fortalecimiento institucional, el área de minería ha generado insumos analíticos relevantes para la Secretaría de Hacienda, impactando positivamente la eficiencia operativa y la toma de decisiones. Se destaca el acompañamiento técnico a las subdirecciones Administrativa y Financiera y dirección de Asuntos Contractuales mediante reportes especializados. Asimismo, se desarrolló una macro para el proceso de envíos masivos, avanzando en automatización y reducción de tiempos operativos.

Se consolidó la centralización de la Master de personal, asegurando control sobre asignaciones y ubicaciones en sedes, con socialización oportuna a la operación. De forma complementaria, se envía diariamente información de tipificación con alertas orientadas a depuración y aceleración de la curva de aprendizaje.

La malla de turnos para los canales presencial y omnicanal fue estructurada y reforzada con alertas diarias (WhatsApp y Dashboard) para sensibilizar sobre la correcta y completa tipificación. En el Dashboard Operativo y para el Cliente, se reporta diariamente la gestión presencial antes de las 9:00 a.m., incorporando semaforizaciones en Power BI para visualizar la vigencia de casos en bandejas, respetando la línea gráfica definida por la UT.

Durante el periodo evaluado no se registraron avances adicionales en la reestructuración de proformas de envío masivo desde BackOffice, manteniéndose en estado de seguimiento a la espera de nuevos requerimientos.
Finalmente, se garantiza la asignación y distribución diaria de casos en BackOffice (CRM u otras herramientas), asegurando una atención organizada, trazable y oportuna de los requerimientos.

GRACIAS!

Equipo UT Omnia
Enero
2026