OMNIA

Marzo 2026

Informe general de actividades y resultados







SECRETARÍA DE HACIENDA DE BOGOTÁ

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

1. INFORMACIÓN 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)



2. TALENTO HUMANO

2.1 Organigrama de la operación

2.2 Distribución del talento humano

2.3 Capacitación

2.4 Evaluación de desempeño

2.5 Agentes de Reserva y Rotación de Personal

2.6 Informes de gestión del staff

2.7 Plan de incentivos y plan de bienestar

2.8 Banco de hojas de vida

2.9 Prendas institucionales (chaquetas y carnet)



3. Atención presencial

3.1 Resultado general proceso Presencial

3.2 Super CADE CAD

3.3 Red CADE

3.4 Centro de experiencia 114

3.5 Centro de experiencia Plaza de la de las américas

3.6 Proceso de Atención en Unidades Móviles

3.7 Analisis de resultados

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

- 4.1 Agendamiento
- 4.2 Videollamada
- 4.3 Lengua de señas
- 4.4 Troncales SIP
- 4.5 Telefónico (VOZ)
- 4.6 Redes sociales
- 4.7 Mensajería mailing
- 4.8 Mensajería telefónica SMS
- 4.9 WhatsApp template salida
- 4.10 WhatsApp ingreso por conversación

5. Proceso escrito Backoffice

- 5.1 Resumen general backoffice Marzo

6. UNIDADES MÓVILES

6.1 Móvil tipo furgón

6.2 Móvil tipo panel

6.3 Radar

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Redes sociales

7.2 WhatsApp

7.3 Videollamada

7.4 Telefónico

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.1 Sistema de Asignación de Turnos Avanzado

8.2 Pantallas de TV

8.3 Quioscos de Autoatención

8.4 Conectividad y Ancho de Banda

8.5 Equipos para la operación

8.6 Sistema de Analítica e Inteligencia de Negocios

8.7 Disponibilidad de plataforma

8.8 Horas de desarrollo

9. Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia

- 9.1 Copias de Seguridad
- 9.2 Seguridad de la infraestructura
- 9.3 Planes de contingencia
- 9.4 Gestión de incidentes

10.ventanilla extendida de recaudo

11. Servicios logísticos

- 11.1 Apoyo logístico en punto de atención presencial
- 11.2 Servicios especiales de transporte

12. Conceptos centros de experiencia

- 12.1 Prendas institucionales
- 12.2 Experiencia sensorial
- 12.3 Paneles de carga para dispositivos electrónicos
- 12.4 Plan de emergencia
- 12.5 Maquinas Snacks
- 12.6 PAE CAD

13. Acuerdos de Nivel de Servicio ANS

14. Estado de ponderables

15. Conclusiones





OMNIA

"Si tienes fe en la gente y si les das herramientas, harán cosas maravillosas con ellas"

1 Introducción y Objeto del Contrato



1. Información del Contrato

1.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

CONTRATO N° 250850 DEL 2025

INICIO - 01 DICIEMBRE 2025
TERMINACIÓN - 01 DE OCTUBRE DE 2026

CONTRATISTA
UT OMNIA - NIT 902011121-2

VALOR DEL CONTRATO

$31.946.573.723

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la Secretaria 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









SUPERVISORES DEL CONTRATO

ALEIDA FONSECA MARÍN
SUBDIRECTORA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

JUAN MANUEL GOMEZ MACIAS
JEFE DE OFICINA OPERACIÓN DEL SERVICIO

EDWIN FERNANDO CARDENAS PITA
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Y NOTIFICACIONES

1. Información del Contrato

1.2 COMPONENTES DEL PROYECTO: CENTROS DE EXPERIENCIA Y SOPORTE LOGÍSTICO

I. CENTROS DE EXPERIENCIA, PUNTOS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Ofrecer los servicios de atención para brindar información, orientación y respuesta en primer nivel de contacto a los trámites y servicios identificados en el portafolio de la Secretaría Distrital de Hacienda, - en adelante SHB, en el canal presencial, canales virtuales, telefónicos inbound y outbound y por medio del back office, para la gestión de las PQRSD recibidas por medio de CRM y Bogotá te Escucha y demás que requiera la entidad para satisfacer la demanda ciudadana por medio de estas estrategias de mejoramiento del relacionamiento con el ciudadano.

II. SOPORTE LOGÍSTICO

Garantizar el soporte logístico, técnico y tecnológico que permita de forma integral 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. Información del Contrato

1.3 ALCANCE GENERAL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1 Brindar el servicio en la red CADE, en los centros de experiencia de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda y en los puntos de atención que señale la entidad.

2. Disponer en los centros de experiencia de servicio a la ciudadanía: pantallas de alto contraste, calificadores de servicios, quioscos de autoatención, pantallas informativas, equipos de cómputo e impresoras, sistema de turnos avanzado.

3. Disponer de puntos de pago a través de acuerdos de corresponsalía bancaria, ventanillas extendidas de recaudo que implementen servicios de datafonía para el recaudo de impuestos distritales. Y otros medios de pago que defina la entidad, como tarjetas débito y crédito.

4. Disponer de puntos de autoatención a través de kioscos multifuncionales.

5. Proveer el personal especializado necesario para la atención y operación de las ventanillas de servicio, dispuestos en los puntos de atención de la red CADE.

6. Proveer el personal especializado, para apoyar la operación y procesos de respuesta de PQRS desde el BackOffice.

7. Proveer la operación de los canales no presenciales con personal especializado, de acuerdo con lo solicitado por la entidad.

8.Disponer el personal de apoyo y los instrumentos tecnológicos eficientes para el seguimiento, control, supervisión y generación de información estadística y de control.

9. Proveer las herramientas de tipificación, contactabilidad y analítica para todos los canales de atención de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo.

1. Información del Contrato

1.3 ALCANCE GENERAL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

10. Disponer herramientas de Gestión del Cliente/Ciudadano, para mantener un registro individualizado y caracterizado de los servicios o requerimientos presentados por cada persona Natural o Jurídica de forma que se genere una trazabilidad en la atención particular, en los canales de atención dispuestos.

11. Brindar el soporte logístico suministrando los medios necesarios para el desarrollo de los servicios contratados, que garanticen la atención en territorio con las actividades programadas.

12. Brindar el soporte técnico realizando la asesoría a la ciudadanía y contribuyentes, con personal suministrado por el contratista, capacitado en conocimientos tributarios generales para la orientación y uso de herramientas dispuestas por la Secretaría Distrital de Hacienda para el servicio y cumplimiento de obligaciones tributarias.

13. Brindar el soporte tecnológico y mantener asistencia o soporte de primer nivel a las herramientas informáticas, garantizando conexión a la operatividad/administración del software o los aplicativos suministrados para la prestación de los servicios contratados. internet y

14. El contratista deberá dentro del marco de sus servicios de omnicanalidad incorporar campañas outbound dentro del alcance de la oferta y portafolio de la Secretaría Distrital de Hacienda hacia el contribuyente.

1. Información del Contrato

1.4 UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS (CENTROS DE EXPERIENCIA, RED CADE, BACKOFFICE, OMNICANALIDAD)

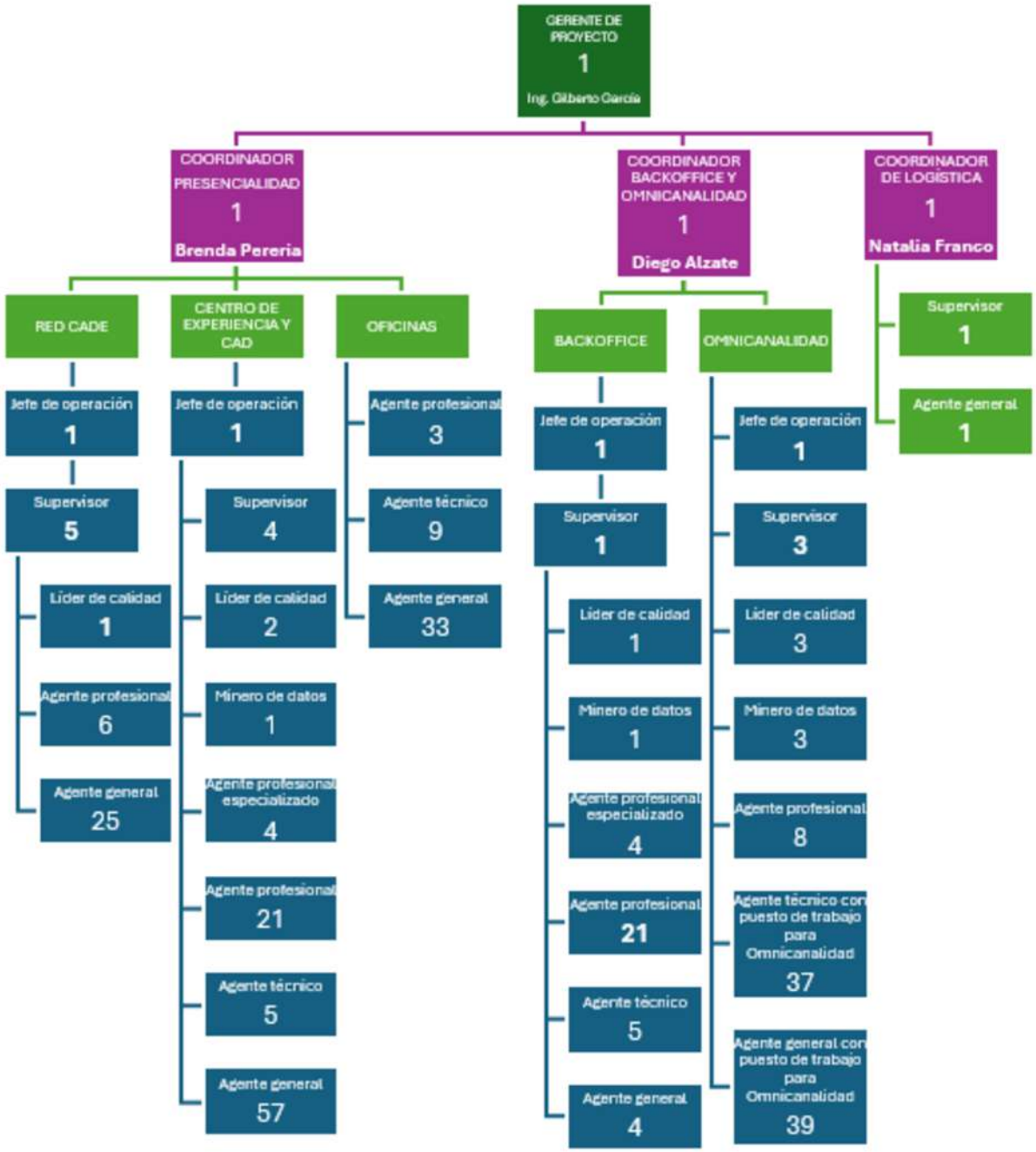
SERVICIO	UBICACIÓN
Centros de Experiencia*	Av Carrera 19 114-65 Local 3 y Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134
Backoffice	Av Carrera 19 114-65
Ventanillas Red CADE*	SuperCADE Calle 13, SuperCADE Suba, SuperCADE de Engativá, SuperCADE Manitas, SuperCADE Bosa, SuperCADE CAD, SuperCADE Las Américas,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

2
Talento humano



2. Talento Humano

2.1 ORGANIGRAMA



2. Talento Humano

2.1.1 ROLES

Roles operando en el contrato

- Gerente de proyectos,
- 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.

2.2 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO CONSOLIDADO

ROL TIPO	BACKOFFICE	CENTROS DE EXPERIENCIA	CAD	RED CADE	OMNICANALIDAD	OFICINAS	UNIDAD MOVIL	VISITAS FRANCELY	FERIA SERVICIOS	GENERAL	TOTAL GENERAL
AGENTE GENERAL	4	4	37	23	0	33	1	4	14	0	120
AGENTE GENERAL CON PUESTO DE TRABAJO	0	0	0	0	39	0	0	0	0	0	39
AGENTE PROFESIONAL	21	17	4	6	8	3	0	0	0	0	59
AGENTE TÉCNICO	7	2	3	0	0	9	0	0	0	0	21
AGENTE TÉCNICO CON PUESTO DE TRABAJO	0	0	0	0	37	0	0	0	0	0	37
SUPERVISOR	1	2	2	5	3	0	1	0	0	0	14
LIDER DE CALIDAD	1	0	2	1	3	0	0	0	0	0	7
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	8
MINERO DE DATOS	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	5
JEFE DE OPERACIONES	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
COORDINADOR	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
GERENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL GENERAL	40	29	51	36	95	45	3	4	14	1	318

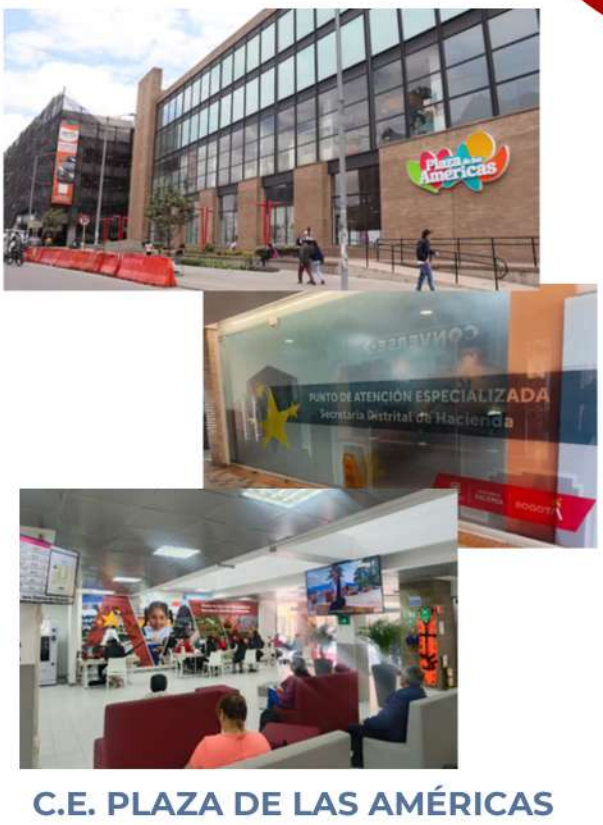
El cuadro presenta el total del personal que conformó la operación durante el mes de Marzo de 2026, con un total de 318 colaboradores distribuidos en los diferentes roles y frentes de atención, incluyendo Backoffice, Centros de Experiencia, CAD y Red CADES, Omnicanalidad, apoyos en oficinas y Unidades Móviles, evidenciando la cobertura operativa requerida para la prestación del servicio

2. Talento Humano

2.2.1 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO CENTROS DE EXPERIENCIA 114 , PLAZA DE LAS AMÉRICAS Y CE CAD



C.E. 114



C.E. PLAZA DE LAS AMÉRICAS



C.E. CAD

ROL TIPO	CENTROS DE EXPERIENCIA
AGENTE GENERAL	4
AGENTE PROFESIONAL	17
AGENTE TÉCNICO	2
SUPERVISOR	2
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	4
TOTAL GENERAL	29

El cuadro presenta la distribución del personal en los Centros de Experiencia ubicados en edificio de 114 y en C.C. Plaza de las Américas y CAD, durante el mes de Marzo de 2026, con un total de 29 colaboradores, destacándose principalmente el rol de agente profesional

OMNIA

2. Talento Humano

2.2.2 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO SUPERCADE CAD









ROL TIPO	CAD
AGENTE GENERAL	37
AGENTE PROFESIONAL	4
AGENTE TÉCNICO	3
SUPERVISOR	2
LÍDER DE CALIDAD	2
MINERO DE DATOS	1
JEFE DE OPERACIONES	1
COORDINADOR	1
TOTAL GENERAL	51

Se reportan 51 colaboradores en SC CAD, con mayor participación de agentes generales en esta operación

2. Talento Humano

2.2.3 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO SUPERCADES ZONA SUR



SUPERCADE MANITAS



SUPERCADE 20 DE JULIO



SUPERCADE BOSA



SUPERCADE ÁMÉRICAS

ROL TIPO	BOSA	MANITAS	20 DE JULIO	AMÉRICAS
AGENTE GENERAL	6	1	4	1
AGENTE PROFESIONAL	1	1	1	0
SUPERVISOR	1	0	1	0
TOTAL GENERAL	8	2	6	1

El cuadro presenta la distribución del personal en varios puntos de atención de la Zona Sur de la ciudad, detallando los roles y su asignación en cada uno de ellos.

OMNIA

2. Talento Humano

2.2.4 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO SUPERCADES ZONA OCCIDENTE

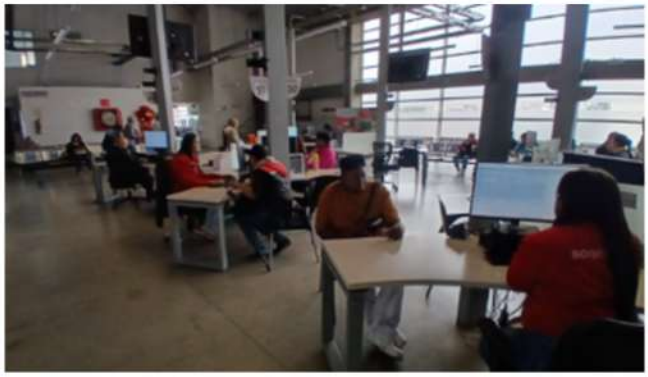


SUPERCADE SUBA



SUPERCADE CALLE 13





SUPERCADE ENGATIVÁ

ROL TIPO	CALLE 13	ENGATIVA	SUBA
AGENTE GENERAL	1	1	9
AGENTE PROFESIONAL	1	1	1
SUPERVISOR	1	1	1
LÍDER DE CALIDAD	0	0	1
JEFE DE OPERACIONES	0	0	1
TOTAL GENERAL	3	3	13

Este cuadro presenta la distribución del personal en varios puntos de atención de la Zona Occidente de la ciudad, detallando los roles y su asignación en cada uno de ellos.

2. Talento Humano

2.2.5 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO OMNICANALIDAD







ROL TIPO	OMNICANALIDAD
AGENTE GENERAL CON PUESTO DE TRABAJO	39
AGENTE PROFESIONAL	8
AGENTE TÉCNICO CON PUESTO DE TRABAJO	37
SUPERVISOR	3
LÍDER DE CALIDAD	3
MINERO DE DATOS	3
JEFE DE OPERACIONES	1
COORDINADOR	1
TOTAL GENERAL	95

El cuadro presenta la distribución del personal asignado a Omnicanalidad, línea de atención ubicada en el CC Mall Plaza; se evidencian los roles y su participación en este frente de atención.

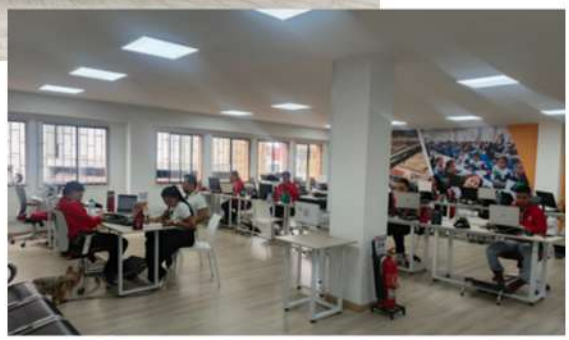
2. Talento Humano

2.2.6 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO BACKOFFICE





UBICACIÓN PRINCIPAL - EDIFICIO C.E. 114



2DA UBICACIÓN - EDIF C.E. PLAZA

ROL TIPO	BACKOFFICE
AGENTE GENERAL	4
AGENTE PROFESIONAL	21
AGENTE TÉCNICO	7
SUPERVISOR	1
LÍDER DE CALIDAD	1
AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO	4
MINERO DE DATOS	1
JEFE DE OPERACIONES	1
TOTAL GENERAL	40

Esta relación presenta la distribución del personal asignado al Backoffice, línea de atención ubicada en el edificio CE 114 y en el CC Plaza de las Américas; se evidencian los roles y su participación en este frente de atención.

2. Talento Humano

2.2.7 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO UNIDADES MÓVILES



ROL TIPO	UNIDAD MOVIL
AGENTE GENERAL	1
SUPERVISOR	1
COORDINADOR	1
TOTAL GENERAL	3

En el mes de Marzo, se dispuso de un agente general, encargado de orientar a los usuarios y desempeñar el rol de anfitrión en la unidad móvil tipo furgón.

Adicionalmente, este servicio logístico contó con la participación de un coordinador logístico y un supervisor, quienes fueron responsables de planificar, ejecutar, controlar e informar todas las actividades desarrolladas, garantizando el adecuado funcionamiento de la operación..

2. Talento Humano

2.2.8 DISTRIBUCIÓN DEL TALENTO HUMANO EDIFICIO SHB - APOYOS DE OFICINA

ÁREAS SHB

ROL TIPO	OFICINAS
AGENTE GENERAL	33
AGENTE PROFESIONAL	3
AGENTE TÉCNICO	9
TOTAL GENERAL	45

En esta relación se presenta la distribución de los agentes asignados como apoyo a diferentes Áreas de la SHB, Oficinas que están ubicadas en el CAD, con un total de 45 colaboradores, destacándose principalmente los agentes generales.

GERENTE DE PROYECTO

ROL TIPO	GENERAL
GERENTE	1
TOTAL GENERAL	1

Persona que dentro de la operación debe asegurar la ejecución eficiente y alineada de todas las actividades, garantizando el cumplimiento de los plazos, costos y estándares de calidad establecidos.

Para ello, lidera la planificación, coordinación y supervisión de los recursos humanos, técnicos y financieros, anticipando riesgos y tomando decisiones oportunas que permitan mantener la continuidad operativa y el logro de los resultados estratégicos del proyecto.

2. Talento Humano

2.3 CAPACITACIÓN MES MARZO 2026

cant	TEMA	FECHA	MODALIDAD	TIEMPO	DETALLE	PARTICIPANTES	FORMADOR
1	Formación Inicial fundamentos tributarios 1	2-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia uno	10	LEONARDO MARTINEZ
2	Formación Inicial fundamentos tributarios 2	3-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia dos	19	LEONARDO MARTINEZ
3	Formación Inicial fundamentos tributarios 1	5-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia uno	7	LEONARDO MARTINEZ
4	Formación Inicial fundamentos tributarios 2	6-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia dos	5	LEONARDO MARTINEZ
5	Formación Inicial fundamentos tributarios 1	12-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia uno	8	LEONARDO MARTINEZ
6	Formación Inicial fundamentos tributarios 2	13-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia dos	8	LEONARDO MARTINEZ
7	Formación Inicial fundamentos tributarios 1	18-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia uno y dos Ferias	13	LEONARDO MARTINEZ
8	Formación Inicial fundamentos tributarios 2	19-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia refuerzo dos	1	LEONARDO MARTINEZ
9	Paquete Tributario	17-mar-26	PRESENCIAL	4	Procesos de paquete tributario	8	OSCAR RUEDA
10	Paquete Tributario	17-mar-26	VIRTUAL	4	Procesos de paquete tributario	24	OSCAR RUEDA
11	Formación Inicial fundamentos tributarios 1	30-mar-26	PRESENCIAL	8	Formación inicial dia uno	3	LEONARDO MARTINEZ
12	Formación Inicial fundamentos tributarios 2	31-mar-26	PRESENCIAL	2	Formación inicial dia dos	2	LEONARDO MARTINEZ
13	Delineación Urbana - omnicanalidad	27-mar-26	PRESENCIAL	2	Formación continua - refuerzo de información	13	LEONARDO MATINEZ - JC
14	Delineación Urbana - omnicanalidad	27-mar-26	PRESENCIAL	2	Formación continua - refuerzo de información	13	LEONARDO MATINEZ - JC
15	Delineación Urbana - omnicanalidad	27-mar-26	PRESENCIAL	2	Formación continua - refuerzo de información	13	LEONARDO MATINEZ - JC
16	ICA & RETEICA	30-mar-26	PRESENCIAL	2	Formación continua - refuerzo de información	9	LEONARDO MATINEZ - JC

Para el mes de marzo se desarrolló capacitación en Paquete Tributario por parte de la SHB, con el fin de grabar material para subir a la plataforma ZOHO, ya que por la gran afluencia de masivos y vencimientos no es posible sacar personal de los puntos para realizar jornadas presenciales.

Sin embargo, los métodos de capacitación virtual si se continúan aplicando, llevando el debido control, seguimiento y evaluación.
Los cursos aplicados a los agentes en el mes de marzo son:

- Ciclo del servicio al ciudadano - zoho crm
- Delineación urbana nivel básico
- Lineamientos operativos nivel 1

De igual manera se realizan capacitaciones de ingreso al personal nuevo, en temas básicos de impuestos, por parte del Lider de Capacitación, asi como preparación en el ingreso a las plataforma ZOHO- CRM





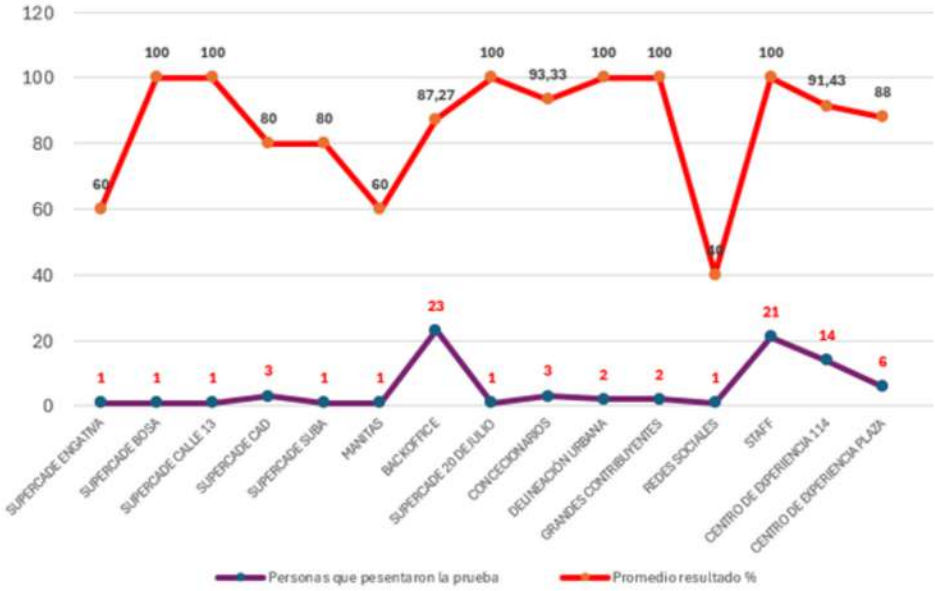


2. Talento Humano

2.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO STAFF Y PROFESIONALES - MARZO

RESULTADOS POR PUNTO Y LÍNEA DE ATENCIÓN

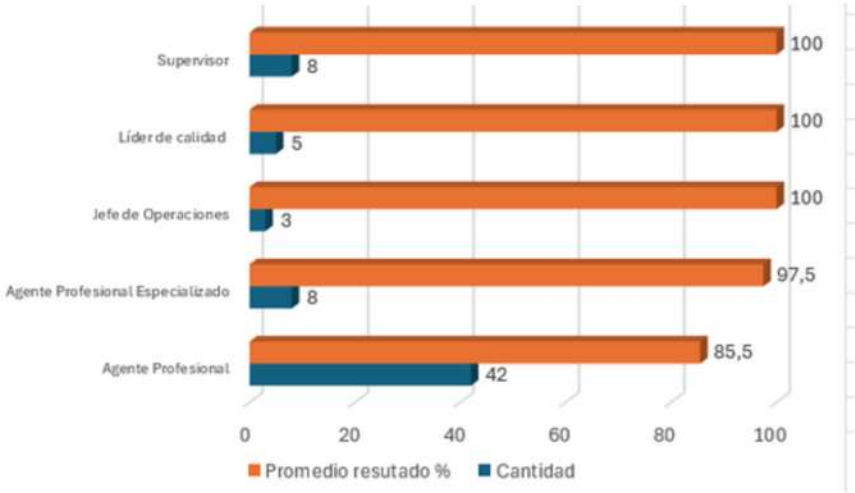
STAFF SEDE	Personas que pesentaron la prueba	Promedio resultado %
SUPERCADE ENGATIVA	1	60
SUPERCADE BOSA	1	100
SUPERCADE CALLE 13	1	100
SUPERCADE CAD	3	80
SUPERCADE SUBA	1	80
MANITAS	1	60
BACKOFFICE	23	87,27
SUPERCADE 20 DE JULIO	1	100
CONCECIONARIOS	3	93,33
DELINEACIÓN URBANA	2	100
GRANDES CONTRIBUYENTES	2	100
REDES SOCIALES	1	40
STAFF	21	100
CENTRO DE EXPERIENCIA 114	14	91,43
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	6	88
Total	81	90,63



Los puntos y líneas que evidencian un desempeño sólido en la prueba, son SC Bosa, SC Calle 13, SC 20 de Julio y las áreas de Delineación Urbana y Grandes Contribuyentes en Omnicanalidad, con resultados perfectos, así como el Staff, que cuentan con un número significativo de participantes y mantienen promedios altos. Sin embargo, hay oportunidades de mejora en algunos segmentos profesionales.

RESULTADOS POR ROL OPERATIVO

Rol Operativo	Cantidad	Promedio resutado %
Agente Profesional	42	85,5
Agente Profesional Especializado	8	97,5
Jefe de Operaciones	3	100
Líder de calidad	5	100
Supervisor	8	100



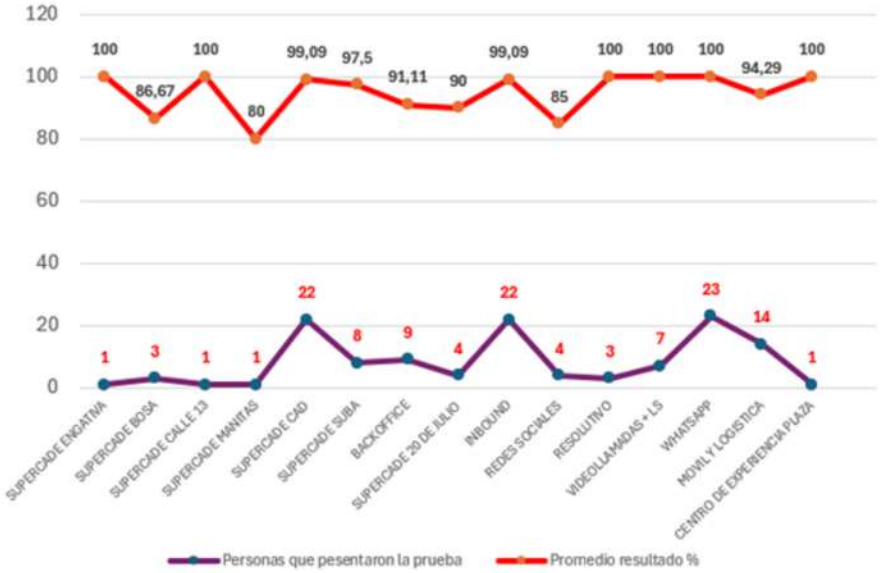
Jefes de Operaciones , Supervisores y Líderes de Calidad, con mejores resultados. se realiza retroalimentación y refuerzos con los agentes prifesionales.

2. Talento Humano

2.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AGENTES TÉCNICOS Y GENERALES - MARZO

RESULTADOS POR PUNTO Y LÍNEA DE ATENCIÓN

Agentes general/técnicos- Sede	Personas que pesentaron la prueba	Promedio resultado %
SUPERCADE ENGATIVA	1	100
SUPERCADE BOSA	3	86,67
SUPERCADE CALLE 13	1	100
SUPERCADE MANITAS	1	80
SUPERCADE CAD	22	99,09
SUPERCADE SUBA	8	97,5
BACKOFFICE	9	91,11
SUPERCADE 20 DE JULIO	4	90
INBOUND	22	99,09
REDES SOCIALES	4	85
RESOLUTIVO	3	100
VIDEOLLAMADAS + LS	7	100
WHATSAPP	23	100
MOVIL Y LOGISTICA	14	94,29
CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA	1	100
suma	123	96,75

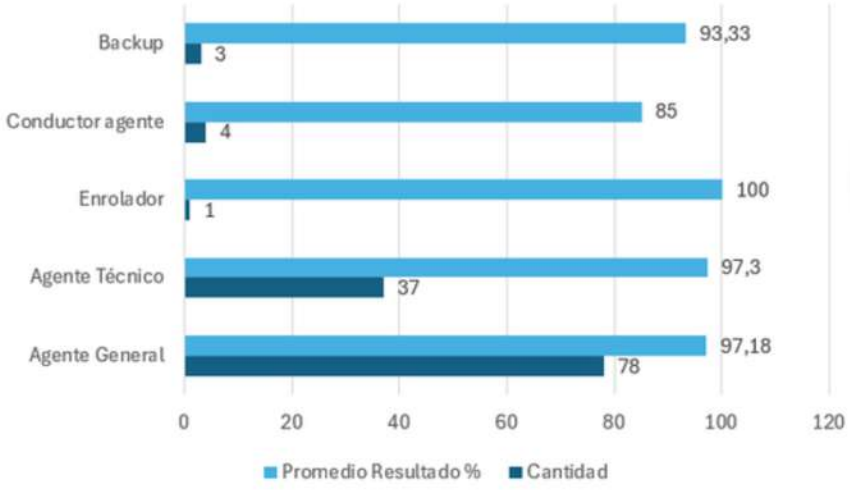


Los puntos y líneas que evidencian un desempeño sólido en la prueba, son SC CAD, SC Calle 13, SC Engativá, así como CE Plaza y Omnicanalidad, que además cuentan con un número significativo de participantes y mantienen promedios altos.

RESULTADOS POR ROL OPERATIVO

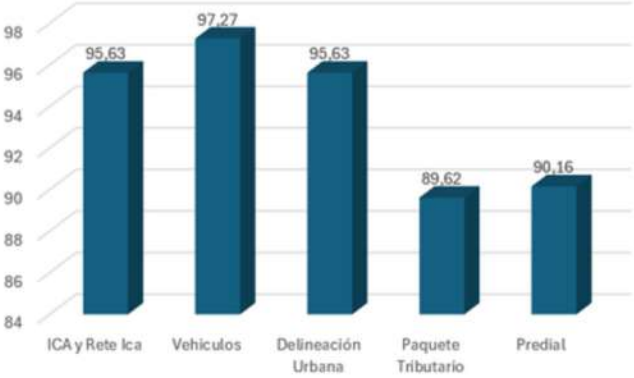
Rol Operativo	Cantidad	Promedio Resultado %
Agente General	78	97,18
Agente Técnico	37	97,3
Enrolador	1	100
Conductor agente	4	85
Backup	3	93,33

Excelentes resultados de este segmento de agentes.



RESULTADOS POR PRODUCTO A NIVEL GENERAL

Producto	Promedio resultado
ICA y Rete Ica	95,63
Vehiculos	97,27
Delineación Urbana	95,63
Paquete Tributario	89,62
Predial	90,16



Oportunidad de mejora en Paquete Tributario

PROMEDIO GENERAL DE LA EVALUACIÓN 94%

2. Talento Humano

2.5 AGENTES DE RESERVA Y ROTACIÓN DE PERSONAL





2. Talento Humano

2.6 INFORMES STAFF

2.6.1 JEFES DE OPERACIÓN

2.6.2 SUPERVISORES DE SERVICIO

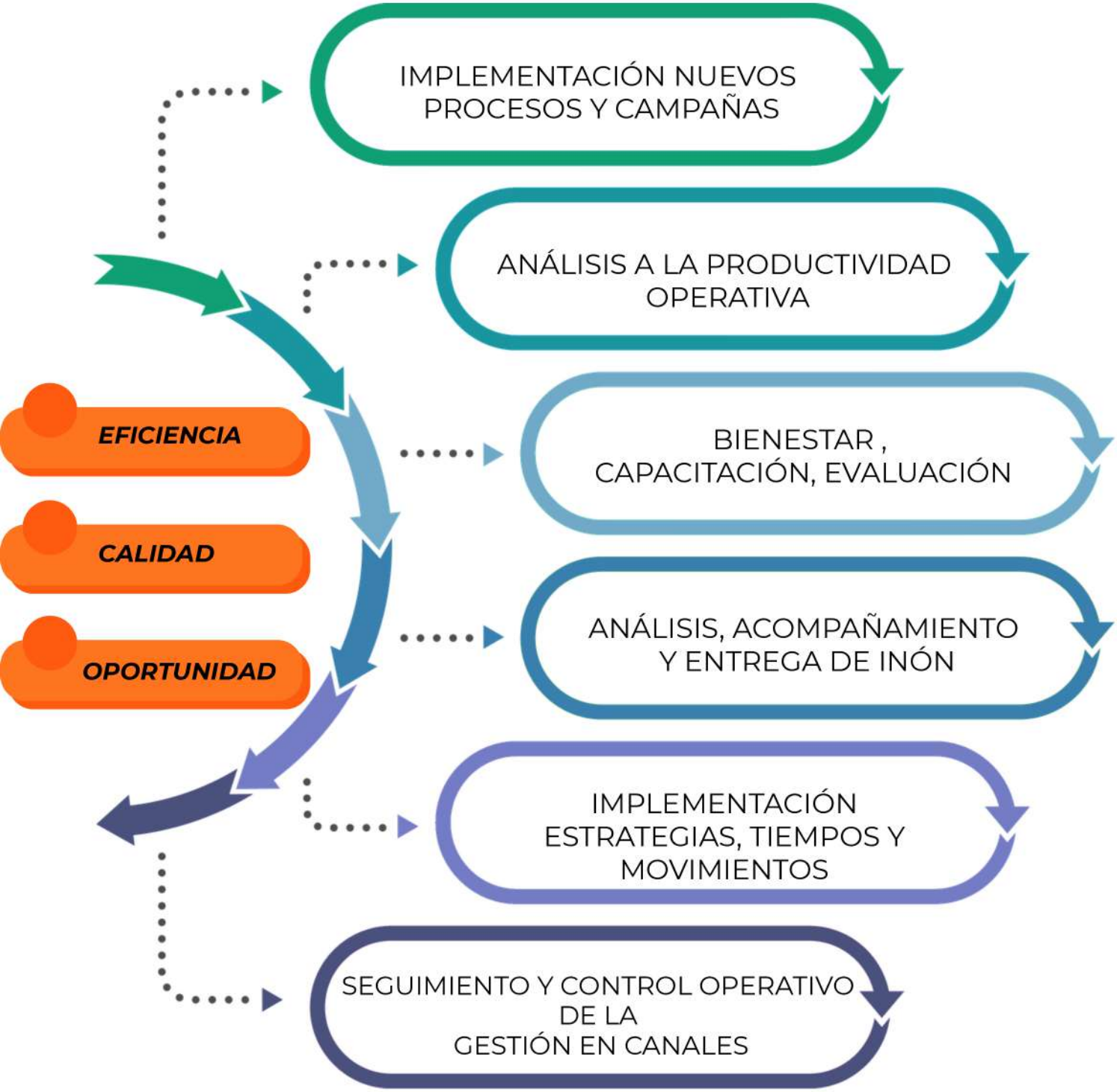
2.6.3 LÍDERES DE CALIDAD

2.6.4 MINEROS DE DATOS



CONSOLIDADO
3 COORDINADORES

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, ESTRATEGIA Y RESULTADOS



OMNIA

Profundización en Indicadores de Eficiencia

01

- **Resolución al Primer Contacto)**
  - Qué es: El porcentaje de casos que se resuelven en la primera interacción sin que el usuario tenga que volver a contactar.
  - Estrategia del Coordinador: Analizar las actividades de los agentes para optimizar drásticamente el volumen de entrada de peticiones y mejora la experiencia del cliente.

02

Supervisión en Tiempo de Gestión

- Estrategia del Coordinador: Si el tiempo estimado es alto, desde la coordinación se prevén estrategias con el fin de reforzar al equipo de trabajo en capacitaciones, si es tiempo es el acorde, significa que se encontró desde la coordinación un equilibrio que sin dudarlo es clave en el proceso.

03

Utilización vs. Ocupación

- Utilización: Supervisión y Control en tiempo que el agente está logueado frente a su jornada laboral.
- Ocupación: Supervisión y control en el porcentaje de tiempo que el agente está realmente atendiendo una interacción mientras está logueado. Un Coordinador debe cuidar que la ocupación no supere el umbral establecido

OMNIA

Profundización en Indicadores de Calidad

Desde la coordinación se mide la promesa de valor y el cumplimiento de estándares.

01

Estrategia del Coordinador

Identificar a los "Detractores" y proyectar planes de mejoras para afianzar el desempeño y liderazgo

02

Qué quiere decir si...

Se evalúa desde la coordinación el cumplimiento con la estrategia establecida, protocolos de seguridad (validación de datos) y de marca.

03

Coordinador Estratega

Realizar sesiones de Calibración. Es vital que el Coordinador, el monitor de calidad y el cliente interno escuchen la misma llamada y la califiquen igual para evitar sesgos.

El Rol del Coordinador como Gestor de Estrategia

01

1 Análisis de Causa Raíz

Cuando una métrica falla, el Coordinador no solo toma correctivos; utiliza herramientas que le permite identificar a precisión las posibilidades durante la ejecución de actividades respecto a la atención del agente, la respuesta del sistema o del mismo proceso.

2 Planes de Mejora

No todos los agentes necesitan lo mismo. El Coordinador debe segmentar a su equipo y por eso somos estrategas, identificando fortalezas y debilidades, creando futuros líderes y entregando siempre excelencia en el servicio.

3 Gestión del Clima Organizacional

El estado de ánimo afecta directamente al equipo de trabajo. Los Coordinadores generan confianza, estimando mejorar desempeños y calidad en el servicio, lo cual impacta directamente en los Niveles de Servicios.

3 Rutinas de Éxito

OMNIA

SEGUIMIENTO Y CIERRE "EL RESULTADO"

El Coordinador tiene siempre un plan de acción no termina hasta que se mide el impacto...



EVALUACIONES DE LOS COORDINADORES

Evaluación teórica corta a los agentes intervenidos



SEGUIMIENTO

Comparativa semanal del indicador de calidad vs. la semana anterior al plan.



RECONOCIMIENTO

al agente que más haya mejorado su curva de aprendizaje y sea punto de referencia para el equipo de trabajo, destacado desde la Coordinación



ACOMPAÑAMIENTO

Corregir en tiempo real errores de proceso antes de que termine la llamada.



MESAS DE CALIBRACIÓN

Asegurar que lo que el Coordinador corrige sea lo mismo que Calidad evalúa.

OMNIA

INFORME MENSUAL

JEFES DE OPERACIÓN

MARZO 2026

OMNICANALIDAD
BACKOFFICE
CAD Y CENTROS DE EXPERIENCIA
RED CADES



Mauricio Sierra
Carlos Hurtado
Jorge Jonathan Gonzalez
Ana Yazmín Pedraza

OMNIA

CONSOLIDADO
4 JEFES DE OPERACIONES

HABILIDADES

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE EMPODERAMIENTO Y ÓN PARA IDENTIFICAR FORTALEZAS

SEGUIMIENTO

PLAN DE ACCIÓN PARA REALIZAR SEGUIMIENTOS EN LAS DIFERENTES LÍNEAS DE ATENCIÓN

INCENTIVOS

PLAN DE INCENTIVOS POR CUMPLIMIENTO Y SUPERACIÓN DE METAS

TRABAJO EN EQUIPO

ACTIVIDADES DE TRABAJO EN EQUIPO CON LÍDERES DE CALIDAD Y SUPERVISOR, MEJORA CONTINUA

PLANEACIÓN

ORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS Y RESPUESTAS

RECONOCIMIENTO

TABLERO DE CONTROL PARA IDENTIFICAR LOGROS GENERALES Y ESPECÍFICOS

OMNIA

AUTOGESTIÓN

1 **CAPACIDAD PARA INTERPRETAR, COORDINAR, APLICAR Y EVALUAR DE MANERA EFECTIVA, EFICIENTE**

AUTOCONTROL

2 **CAPACIDAD PARA EVALUAR Y CONTROLAR SU TRABAJO, DETECTAR DESVIACIONES Y EFECTUAR CORRECTIVOS DE MANERA OPORTUNA**

AUTOREGULACIÓN

3 **CAPACIDAD PARA DESARROLLAR Y APLICAR EN SU INTERIOR MÉTODOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

ESTRATEGIAS GENERALES

2. Talento humano

2.6.1.1 JEFE DE OPERACIÓN - MAURICIO SIERRA OMNICANALIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	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
1	Revisión lineamientos SHB	X				X		X				X			X	X		X		X	X			X		X	
2	Revisión Protocolos de Atención Omnicanalidad	X				X		X			X				X					X				X			
3	Alineación Staff Omnicanal																										
4	Seguimiento Casos PQRSD																										
5	Plan de acción Outbound por caída de canales										X																
6	Vencimiento Rete- ICA																X	X		X							
7	Actualización Base de Conocimiento Bot NovHa / SHD	X	X		X	X		X	X			X			X	X		X		X	X	X					
8	Caída canales Inbound										X												X				
9	Análisis Retención Bot	X				X		X		X					X			X		X			X			X	
10	Revisión recargos Omnicanal																X	X		X	X						
11	Revisión de informes SHD mes																										
12	Formaciones SHB paquete tributario														X												
13	Apoyo en Piso	X	X			X		X		X		X			X	X	X	X		X	X	X	X			X	X
14	Formaciones SHD															X											
15	Envío Alertas Calendario Tributario 2026	X	X					X		X					X					X				X			
16	Lineamientos Calidad																										
17	Revisión dashboard omnicanalidad	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
18	Envío Alertas Agendamiento	X				X		X				X			X			X		X				X		X	
19	Revisión de usuarios SHB																										
20	Revisión IVR									X	X						X	X		X				X			
21	Revisión Datos Tipificación	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
22	Revisión Malla Omnicanalidad					X						X						X						X		X	
23	Alineación redes sociales	X				X			X						X	X					X						
24	Reunión SHB feria de servicios																		X								
25	Calibración Omnicanal																		X								
26	Reunión staff Omnicanal	X						X	X						X			X			X						X
27	Toma operativa Omnicanal								X														X				
28	Apoyo Inauguración CE CAD						X																				

Estrategias exitosas

1 Capacitación técnica y formación	**3 Gestión de calidad**
Objetivo: Garantizar que el personal cuente con las competencias técnicas y operativas necesarias para una atención eficiente y alineada a los estándares del servicio. Actividades: • Ejecución de pre-turnos operativos. • Refrescamientos técnicos y normativos. • Acompañamiento a nuevos ingresos. • Revisión de protocolos operativos. Plan de acción ejecutado: • Coordinación diaria de pre-turnos para validación de dotación y disponibilidad. • Refuerzo de conocimientos en procesos críticos detectados en QA. • Capacitación focalizada según brechas identificadas en monitoreos semanales.	Objetivo: Velar por el cumplimiento de estándares de calidad y normatividad en la operación Actividades: • Auditorías y revisiones de Quality Assurance. • Actualización de matrices de requisitos. • Análisis de hallazgos recurrentes. Plan de acción ejecutado: • Revisión periódica de casos críticos y retroalimentación a equipos. • Ajuste de criterios de evaluación según normativa vigente. • Seguimiento a planes de mejora derivados de auditorías.
2 Alineación y coordinación Omnicanal	**4 Manejo de contingencias**
Objetivo: Asegurar una atención homogénea y consistente en todos los canales de atención. Actividades: • Revisión de flujos de atención Omnicanal. • Comunicación de cambios operativos a los equipos. • Seguimiento a ejecución de campañas y lineamientos. Plan de acción ejecutado: • Reuniones de alineación con jefaturas y supervisión. • Documentación y socialización de ajustes operativos. • Validación de correcta aplicación de criterios por canal.	Objetivo: Mitigar impactos operativos derivados de incidentes técnicos o de disponibilidad. Actividades: • Gestión de caídas de sistema (PBX, WhatsApp, plataformas). • Coordinación con áreas técnicas y proveedoras. • Seguimiento a continuidad operativa. Plan de acción ejecutado: • Activación de protocolos de contingencia ante incidentes. • Reasignación de recursos para garantizar atención. • Registro y análisis de causas raíz para prevención futura.

5 Control operativo	**7 Gestión Outbound**
Objetivo: Asegurar la consistencia de datos entre los registros operativos, y de consumo. Actividades: • Conciliación de consumos masivos. • Comparación de reportes internos. • Identificación de inconsistencias. Plan de acción ejecutado: • Cruce de información periódica entre áreas. • Generación de informes de conciliación. • Comunicación oportuna de desviaciones detectadas.	Objetivo: Optimizar la ejecución de campañas Outbound conforme a objetivos y normativa. Actividades: • Revisión de campañas Outbound. • Monitoreo de ejecución. • Validación de resultados y métricas. Plan de acción ejecutado: • Ajuste de estrategias de contacto según desempeño. • Control de cumplimiento normativo en comunicaciones. • Reporte periódico de resultados y oportunidades de mejora.
6 Gestión tributaria y procesos SHD	**8 Feedback y mejora continua**
Objetivo: Garantizar el cumplimiento de procesos tributarios asociados a la atención. Actividades: • Revisión de atención SHD. • Control de tiempos y movimientos en la atención tributaria. • Validación documental. Plan de acción ejecutado: • Seguimiento a casos tributarios críticos. • Refuerzo de filtros de control y validación. • Coordinación con áreas internas para cierre oportuno de casos.	Objetivo: Promover la mejora continua mediante retroalimentación estructurada a los equipos. Actividades: • Feedback a supervisores y agentes. • Socialización de indicadores de desempeño. • Análisis de tendencias de error. Plan de acción ejecutado: • Retroalimentaciones individuales y grupales. • Seguimiento a acciones correctivas. • Reducción de errores recurrentes mediante planes preventivos.

2. Talento humano

2.6.1.1 JEFE DE OPERACIÓN - MAURICIO SIERRA OMNICANALIDAD

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
	
	

Conclusiones

1. El desarrollo de las actividades descritas en el informe permitió cumplir de manera satisfactoria con los objetivos planteados, evidenciando una adecuada planificación, ejecución y articulación entre las áreas involucradas, lo que contribuyó al fortalecimiento de los procesos internos de la organización.
2. La participación del personal en las diferentes iniciativas reflejó un alto nivel de compromiso institucional, lo cual impacta positivamente en el clima laboral y en el sentido de pertenencia de los colaboradores frente a la organización.
3. Las acciones implementadas demostraron ser pertinentes y alineadas con las necesidades del equipo de trabajo, favoreciendo la eficiencia operativa, la mejora continua y el logro de resultados que aportan valor al desempeño corporativo.
4. El seguimiento y la evaluación de las actividades desarrolladas permiten identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas, las cuales pueden ser replicadas o fortalecidas en futuros planes, garantizando la sostenibilidad de las estrategias organizacionales.
5. Finalmente, la conmemoración del Día Internacional de la Mujer y el Día del Hombre se consolidó como una acción relevante dentro del plan de bienestar corporativo, promoviendo el reconocimiento, la equidad, el respeto y la valoración del talento humano. Estas celebraciones contribuyen al bienestar emocional de los colaboradores y fortalecen una cultura organizacional basada en la inclusión y el reconocimiento integral de las personas.

Aspectos positivos

1. **Compromiso del personal:** Se evidenció una participación de los colaboradores en las actividades desarrolladas, lo que refleja un alto nivel de apropiación y sentido de pertenencia hacia la organización.
2. **Articulación institucional efectiva:** La coordinación entre las áreas involucradas permitió una ejecución oportuna y alineada con los objetivos estratégicos definidos en el plan de trabajo.
3. **Impacto positivo en el clima laboral:** Las acciones implementadas contribuyeron al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y al bienestar general del equipo, promoviendo un ambiente de trabajo más colaborativo.
4. **Pertinencia de las actividades realizadas:** Las iniciativas ejecutadas respondieron a las necesidades identificadas, generando valor agregado tanto a nivel operativo como humano.

2. Talento humano

2.6.1.2 JEFE DE OPERACIÓN JORGE JONATHAN GONZALEZ SUPERCADE CAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	PLAN PADRINO NUEVOS ASESORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																		
2	PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS SAT OPERACIONES CAD				X	X					X	X					X	X					X	X					X	X	
3	PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS ATRIL OPERACIONES CE				X	X					X	X					X	X					X	X					X	X	
4	SEGUIMIENTO TIPIFICADOR CRM ZOHO OPERACIONES CAD Y CE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	SEGUIMIENTOS CASOS CERRADOS CRM OPERACIONES CAD Y CE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	SEGUIMIENTOS CALIFICADORES OPERACIONES CAD Y CE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	SEGUIMIENTO SAT VS TIPIFICACIONES VS CALIFICADORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	EVALUACIONES SEMANALES DE CONOCIMIENTO				X					X							X						X								
9	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO REPORTES CAD Y CE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	RETROALIMENTACIÓN Y PLAN DE MEJORA POR HALLAZGOS MES ANTERIOR	X	X	X	X	X	X																						X	X	X
11	PLAN PADRINO SUPERVISORES CAD	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																		
12	SEGUIMIENTO PRETURNOS CAD			x	x	x	x			x	x	x	x			x	x	x	x			x	x	x	x			x	x	x	x
13	SEGUIMIENTO PRETURNOS CE			x	x	x	x			x	x	x	x			x	x	x	x			x	x	x	x			x	x	x	x
14	LANZAMIENTO NUEVO CE CAD					x																									
15	IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA CE CAD					X	X	X																							
16	SEGUIMIENTO CE CAD					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Estrategias exitosas

1 Planificación operativa	3 Adaptación personal operativo	5 Escucha activa y comunicación asertiva	7 Reconocimientos Team
Se estandariza el modelo piloto del mes inmediatamente anterior de esquema integral de control de tiempos y movimientos operativos, con seguimiento continuo desde la apertura hasta el cierre, orientado al monitoreo en tiempo real de los puntos CAD Y CE, facilitando la toma de decisiones operativas, la optimización de recursos y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.	Se realizó un trabajo con el equipo para tener herramientas en los diferentes escenarios operativos dando soluciones para cubrir las necesidades que se presentaran y contar con personal adaptable, lo cual permitió establecer un estándar de servicio en el día a día de nuestra operación CAD y CE optimo, teniendo una mejora en la calidad y eficiencia del servicio, siendo más resolutivos en los casos presentados hacia los contribuyentes.	Se fortaleció la comunicación permanente y bidireccional con supervisores, líderes de calidad y agentes, promoviendo la escucha activa para la identificación y aclaración oportuna de inquietudes operativas y técnicas. Este ejercicio permitió alinear criterios internos y garantizar la entrega de información clara, coherente y oportuna a los contribuyentes, mejorando la calidad de la atención.	En cada cierre de mes, resaltamos la excelente labor de nuestros colaboradores, la entrega y determinación en cada una de sus interacciones hacia nuestros clientes, hacia nuestros contribuyentes. Esto nos ayudó a fortalecer el clima laboral más sano, previniendo con estas actividades, rotaciones dentro del equipo.
2 Protocolos operativos	4 Seguimiento Operativo	6 Trabajo en equipo como base fundamental del proyecto	
Se da continuidad al modelo de fortalecimiento de Protocolos de Servicio, enfocado en la estandarización de los criterios de atención y la adopción de buenas prácticas institucionales. Se realiza agente por agente, socialización permitiendo verificar la correcta comprensión y aplicación de los protocolos en la operación diaria, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio y una atención alineada con los lineamientos.	Se estandarizó un análisis operativo cuantitativo y cualitativo entre SAT Web, tipificaciones y calificadores, con enfoque en productividad, calidad y cumplimiento de los lineamientos operativos. Este análisis nos arrojó resultados satisfactorios en la gestión al igual que oportunidades de mejora las cuales nos ayudan a una retroalimentación estructurada y fortalecimiento continuo, contribuyendo a la mejora del desempeño de los asesores y a la calidad del servicio.	Este es un principio en el liderazgo en cada punto liderado, el cual está enfocado en claridad de comunicación en todas las vías, siendo esta base determinante en la consolidación de actitudes de responsabilidad compartida, comunicación efectiva y colaboración, impactando de manera directa y positiva el ambiente laboral del equipo.	

2. Talento humano

2.6.1.2 JEFE DE OPERACIÓN - JORGE JONATHAN GONZALEZ SUPERCADE CAD

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento
 

Conclusiones
La integración de dinámicas operativas en los diferentes centros de atención permitió gestionar de manera eficiente la alta afluencia de contribuyentes, fortaleciendo el desempeño del equipo en los distintos niveles de atención y priorizando la resolución en el primer contacto, en la medida de lo posible, conforme a los lineamientos de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Aspectos positivos
La gestión implementada consolidó una operación de atención eficiente y alineada, fortaleciendo el desempeño del equipo y mejorando de forma sostenible la calidad del servicio y la experiencia del contribuyente, en cumplimiento de los lineamientos de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá.

2. Talento humano

2.6.1.3 JEFE DE OPERACIÓN - CARLOS HURTADO BACKOFFICE

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	Reuniones de seguimiento diaria del backoffice	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X				
2	Definición plantillas de calidad				X																										
3	Reunión de equipo planes de contingencia					X						X						X						X							
4	Calibración interna de calidad											X																			
5	Capacitación bancos y juzgados - proceso													X																	
6	Capacitación paquete tributario - óscar rueda														X	X															
7	Gestión de usuarios a tres personas nuevas															X	X														
8	Calibración externa backoffice																			X											
9	Capacitación de la oficina de liquidaciones																						X								
10	Revisión y validación de cartas de cobro			X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X				
11	Retiro sujeciones pasivas omnicanalidad																X	X													
12	Etiquetas a cobro de forma masiva																						X	X							
13	Power bi backlog real																X	X													

Estrategias exitosas

1	ACTUALIZACION DE SHAREPOINT BACKOFFICE OMNIA	3	AJUSTE DE TIPIFICADOR DE GESTIÓN	5	AJUSTE DE TIPIFICADOR DE CLASIFICACION	7	ESTRATEGIA DE GESTIÓN OPORTUNA
La actualización de SharePoint como herramienta para el BackOffice permitió centralizar la información, organizar los procesos y facilitar el acceso a los documentos y reportes del equipo. Esto optimizó la gestión operativa y mejoró la trazabilidad de las actividades realizadas, permitiendo un seguimiento más eficiente de las tareas y entregas mensuales.		Integración de la oficina de Notificaciones y de la antigua oficina de Atención al Ciudadano en el tipificador de gestión, con el propósito de fortalecer la trazabilidad y consolidar una atención más efectiva y oportuna frente a los requerimientos del contribuyente.		Incorporación de la oficina de Notificaciones y de la antigua oficina de Atención al Ciudadano en el tipificador de clasificación, con el fin de optimizar el filtro y direccionamiento de las tipologías, permitiendo una asignación más precisa según la competencia del BackOffice.		A través de acciones como el lanzamiento de estados de cuenta como gestión masiva y la parametrización de procesos con la oficina de cobro, se fortaleció la capacidad del equipo para realizar gestiones de forma más ágil y oportuna. Estas iniciativas permitieron mejorar los tiempos de respuesta y aumentar el alcance de las acciones de gestión.
2	SEGUIMIENTO DE ASIGNACION POR TIPOLOGÍA	4	PRODUCTIVIDAD EQUITATIVA	6	CAPACITACIÓN CONCEPTOS BASICOS DEL TRIBUTO		
La asignación de casos por tipología permitió organizar de manera más eficiente la gestión de los requerimientos. Al clasificar adecuadamente las solicitudes, se logró distribuir el trabajo de forma más equitativa y especializada, lo que redujo tiempos de respuesta y mejoró la calidad de la gestión realizada por el equipo.		En vista de que la gestión que realiza el BackOffice se divide en tipologías es imperativo parametrizar la dificultad de cada una con el fin de establecer productividad enfocada en tiempos de respuesta justos.		Las capacitaciones realizadas en conceptos básicos del tributo permitieron fortalecer el conocimiento del equipo en temas clave como tipos de impuestos, elementos esenciales, tipos de contribuyentes y procesos tributarios. Esto facilitó una mejor comprensión de los casos gestionados en BackOffice, mejorando la calidad en la atención, la toma de decisiones y la correcta tipificación de solicitudes. Como resultado, se optimizó la gestión operativa, reduciendo reprocesos y aumentando la efectividad en la resolución de casos.		

Conclusiones

Fortalecimiento de la gestión operativa, teniendo en cuenta la realización de reuniones diarias de seguimiento y reuniones semanales de equipo ha permitido monitorear de manera constante los planes de trabajo, evaluar los resultados obtenidos y asegurar el cumplimiento de los objetivos de productividad. Esto ha contribuido a mantener un control efectivo sobre los casos pendientes y optimizar la eficiencia del equipo.

La creación de un tablero en Power BI para reflejar el backlog del BackOffice ha proporcionado información precisa y confiable sobre la gestión diaria, permitiendo una toma de decisiones más informada y priorización eficiente de actividades.

La gestión oportuna de los accesos y herramientas para los nuevos integrantes del equipo asegura su integración efectiva y la continuidad de la operación sin interrupciones.

Todas las acciones implementadas, desde seguimiento diario hasta calibraciones externas y revisiones especializadas, muestran un enfoque constante en el cumplimiento de compromisos, la reducción de casos pendientes y la mejora continua de los procesos del BackOffice.

Aspectos positivos
Reuniones diarias y semanales que aseguran control y eficiencia en la gestión del BackOffice.
Capacitación en plantillas y revisión especializada de respuestas de cobro.
Reducción de casos pendientes y cumplimiento de los compromisos del equipo.
La calibración externa con Hacienda fortalece la consistencia y calidad de las respuestas del BackOffice.

2. Talento humano

2.6.1.4 JEFE DE OPERACIÓN - ANA YAZMÍN PEDRAZA RED SUPER CADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	SUPERCADE BOSA				X					X				X			X					X	X								
2	SUPERCADE MANITAS							X																							
3	SUPERCADE 20 DE JULIO		X																								X				
4	SUPERCADE CALLE 13					X									X																
5	SUPERCADE ENGATIVA			X																											
6	SUPERCADE SUBA	X							X		X	X				X		X			X			X		X					
7	SEGUIMIENTO A CALIFICADORES POR PUNTO					X						X						X						X							
8	CAPACITACIÓN DELINEACIÓN URBANA																X														
9	SEGUIMIENTO A TIPIFICACIONES ZOHO CRM	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	SOCIALIZACIÓN L38 PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA					X																									
11	SOCIALIZACIÓN L39 CAMPAÑA NOTIFICACIONES ENERO 2026							X																							
12	SOCIALIZACIÓN L40 CONTRIBUYENTES OMISOS DEL IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA										X																				
13	SOCIALIZACIÓN L41 LINEAMIENTO NUEVO PUNTO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA CAD													X																	
14	SOCIALIZACIÓN L42 CORRECCIÓN DE DECLARACIONES DE ICA Y RETEICA																	X													
15	SOCIALIZACIÓN L43 CONSULTA EL REPOSITORIO DE LINEAMIENTOS EN LA INTRANET																					X									
16	SOCIALIZACIÓN L44 ATENCIÓN SÁBADO 4 DE ABRIL EN RED SUPERCADE Y PAES																						X								
17	SOCIALIZACIÓN L45 SOLICITUD DE FORMATO RIT PARA ACTUALIZACIÓN CORREO OFICINA VIRTUAL																							X							
18	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	X	X				

Estrategias exitosas

1 ACOMPAÑAMIENTO DE CADES	3 GESTIÓN EFICIENTE DE LAS OPERACIONES	5 FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA	7 SEGUIMIENTO SAT WEB - TIPIFICACIONES Y CALIFICADORES
Se realizaron visitas a cada uno de los SuperCADE con el fin de acompañar al personal de Omnia y a los coordinadores de los SuperCADE de la Secretaría General, con el propósito de fortalecer una comunicación fluida, clara y efectiva. Asimismo, se implementaron estrategias orientadas a garantizar una supervisión constante del manejo y funcionamiento de la sala.	Se dio continuidad al esquema de control de tiempos y movimientos operativos, realizando un seguimiento detallado desde la apertura hasta el cierre, con el objetivo de garantizar la operatividad en tiempo real de cada punto de la Red CADE asignado. .	Se mantuvo una comunicación constante con los supervisores, líderes de calidad y agentes, atendiendo y aclarando oportunamente sus inquietudes, lo que permitió brindar información clara y precisa a los contribuyentes.	Se realizó un seguimiento comparativo entre SAT Web, tipificaciones y calificadores, orientado a validar la productividad y la gestión efectiva de los agentes. Este proceso permitió fortalecer el monitoreo continuo de la gestión, aportando a la mejora permanente del desempeño y a la calidad del servicio brindado.
2 ACLARACIÓN DE LINEAMIENTOS	4 CAPACITACIONES	6 TRABAJO EN EQUIPO	8 RECONOCIMIENTOS
Se socializaron y fortalecieron los lineamientos con los supervisores, líderes de calidad y agentes	En el transcurso del mes se recibieron capacitaciones, aplicativo Zoho CRM, las cuales fueron claves para la unificación de criterios, fortalecer las competencias y actualización de los procesos.	Se desarrollaron actividades enfocadas en fortalecer las habilidades blandas y responsabilidades del equipo de trabajo, impulsando el compromiso y la mejora continua, lo cual contribuyó al fortalecimiento de los diferentes procesos.	Se destacó el buen desempeño del equipo en cada jornada y se agradeció su compromiso con el servicio, reconociendo el valor de su labor humana y fortaleciendo el entusiasmo y la motivación diaria.

2. Talento humano

2.6.1.4 JEFE DE OPERACIÓN - ANA YAZMÍN PEDRAZA RED SUPER CADES

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento		
SUPERCADE BOSA 	SUPERCADE MANITAS 	SUPERCADE SUBA 
SUPERCADE 20 DE JULIO  		 SUPERCADE CALLE 13  SUPERCADE ENGATIVA

Conclusiones
Las acciones desarrolladas durante el mes contribuyeron de manera significativa al **mejoramiento continuo de la gestión operativa, la calidad del servicio y el fortalecimiento del talento humano** en la Red CADE, sentando bases sólidas para la sostenibilidad y optimización del modelo de atención.

Aspectos positivos
• Supervisión constante del funcionamiento de la sala, contribuyendo a la identificación temprana de oportunidades de mejora. • Continuidad en el control de tiempos y movimientos operativos desde la apertura hasta el cierre de cada punto. • Optimización del flujo de atención y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. • Comunicación fluida, clara y constante con supervisores, líderes de calidad y agentes. • Desarrollo de actividades orientadas al fortalecimiento de habilidades blandas. • Incremento de la motivación, el entusiasmo y la disposición para brindar un servicio de calidad.

INFORME MENSUAL

OMNIA

SUPERVISOR DE SERVICIO

MARZO
2026

CONSOLIDADO 14 SUPERVISORES DE SERVICIO

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y ÓN

Retroalimentación

Espacios periódicos para reconocer logros y detectar oportunidades de mejora de forma oportuna.

Planificación

Planificación de los horarios garantizando la atención continua en sala y evitando afectaciones en el servicio.

Distribución de turnos

Asignación rotativa de turnos que permite atender distintos tipos de solicitudes,

Optimización de recursos

Se reasignaron tareas de acuerdo con las capacidades observadas en cada funcionario, sin esperar niveles formales de formación.

Inducción guiada

Los nuevos integrantes comenzaron la atención al contribuyente de forma acompañada y supervisada directamente, facilitando el aprendizaje práctico.

Mapa de la operación

Mejorar la visualización organizacional; detalla ubicación de los agentes, sus horarios y los skills de cada uno.

Capacitación

Se capacita al equipo y se refuerza con material de apoyo en diferentes temas tributarios.

OBJETIVOS MENSUALES

CAPACITACIÓN CONTINUA DEL EQUIPO

SEGUIMIENTO OPERATIVO, PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS

UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL

2. Talento humano

2.6.2.1 SUPERVISOR DE SERVICIO - MIGUEL GONZALEZ CENTRO EXPERIENCIA 114

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

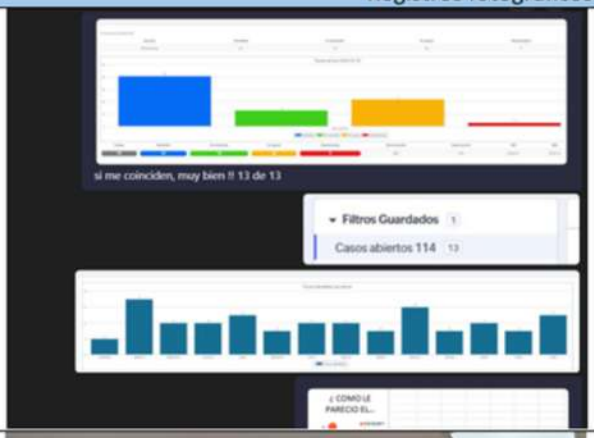
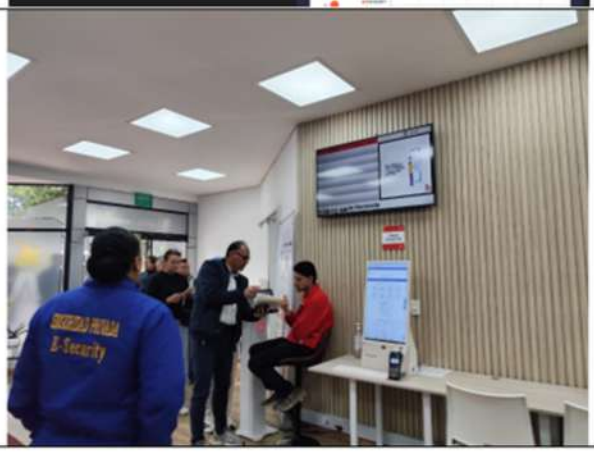
ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	PRETURNO			X					X						X																
2	SEGUIMIENTO TIPIFICACIÓN Y BOTONERAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X				
3	SOCIALIZACIÓN MALLA DE TURNOS, BREAKS Y ALMUERZOS					X						X					X							X						
4	SEGUIMIENTO GESTIONES DIARIAS POR AGENTE	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 DIARIO APERTURA - CIERRE CE PLAZA	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	INFORME CIERRE DE MES																					X	X	X							
7	EVALUACIONES OMNIA				X						X						X						X								
8	SEGUIMIENTO CASOS ZOHO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X				
9	PROTOCOLOS DE ATENCION			X					X								X					X									
10	EVALUACION SHB									X																					
11	RETROALIMENTACION RUTA LINEAMIENTOS								X	X																					
12	ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO AFLUENCIA PREDIAL													X	X	X	X	X	X			X	X	X							
13	SEGUIMIENTO DE CASOS CREACIÓN MATRICULA INMOBILIARIA CON NOVEDAD						X				X				X				x				X								
14	ENTREGA DETALLES DÍA DEL HOMBRE																X														
15	REVISIÓN BASE BSC Y RETROALMENTACION AGENTES	X					X								X				X												
16	ENVIO PROGRAMACIÓN SABADO A MINERIA				X						X						X														
17	ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN FERIA																		X												
18	VISITA HACIENDA EN TU LOCALIDAD																					X									
19	ATENCIÓN ESPECIAL CONTRIBUYENTES Y APOYO ATRIL	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X							

Estrategias exitosas

1	SEGUIMIENTO TIPIFICACIÓN Y BOTONERAS	3	PRETURNOS	5	SEGUIMIENTO DE CASOS CREACIÓN MATRICULA INMOBILIARIA CON NOVEDAD	7	REVISIÓN DEL BSC Y RETROALIMENTACIONES AGENTES
Gracias al monitoreo de registros, se corrigieron fallas operativas y tecnológicas. la retroalimentación constante estandarizó la atención de los agentes, asegurando el cumplimiento de los niveles de calidad exigidos.		Los preturnos garantizan el cumplimiento estricto de procesos, protocolos, horarios y descansos. al asegurar la información clara y a tiempo, se minimizan confusiones y se protege la estabilidad operativa frente a posibles novedades.		Se validan los procesos de creación de matrículas con novedades para estandarizar la calificación. esto garantiza el cumplimiento normativo y previene errores o inconsistencias en los registros del sistema.		Mediante la revisión de indicadores, se retroalimentó al equipo sobre el cumplimiento de procedimientos y oportunidades de mejora detectadas en la gestión diaria.	
2	SEGUIMIENTO DIARIO ATENCIONES POR AGENTE	4	SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTO Y ACTUALIZACIONES	6	ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO AFLUENCIA PREDIAL	8	ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN FERIA
Se implementaron seguimientos diarios en diversos cortes para socializar el volumen de atenciones. esta práctica garantiza una distribución equitativa de la carga laboral y asegura que el equipo contribuya equilibradamente a los objetivos operativos.		Presentamos las actualizaciones clave en nuestros lineamientos internos. el propósito es unificar criterios y facilitar la implementación de los nuevos procesos en nuestras tareas diarias.		El acompañamiento técnico permitió unificar criterios y depurar casos simples de predial, agilizando la validación de soportes y minimizando los tiempos de espera en el punto de atención.		Se realizó por parte del equipo conexión y participación en la socialización de atención para nuestra próxima feria, asegurando la alineación del personal con el fin de asegurar el entendimiento de las estrategias	

2. Talento humano

2.6.2.1 SUPERVISOR DE SERVICIO - MIGUEL GONZALEZ CENTRO EXPERIENCIA 114

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
	
	

Conclusiones
El ciclo de revisión de indicadores y retroalimentación constante ha permitido depurar incidencias tanto humanas como técnicas, logrando una gestión más coherente y alineada. La estandarización de procesos en la creación de matrículas y la entrega de facturas prediales no solo ha minimizado inconsistencias en el sistema, sino que ha mejorado la experiencia del contribuyente al reducir tiempos en sala. Estos avances aseguran una base operativa sólida para los próximos retos y eventos de la jornada.

Aspectos positivos
La implementación de estas estrategias ha fortalecido significativamente la dinámica del equipo. Al unificar criterios técnicos y estandarizar los procesos de atención, no solo hemos logrado reducir los tiempos de espera en sala, sino que también garantizamos una operación más equitativa y transparente. Esta alineación estratégica, sumada al acompañamiento constante, proyecta una mejora sostenible en la calidad del servicio y una preparación sólida para los retos de las próximas ferias.

2. Talento humano

2.6.2.2 SUPERVISOR DE SERVICIO - ALEJANDRA CENDALES CENTRO EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMÉRICAS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	SOCIALIZACIÓN MALLA TURNOS	X						X							X					X						X					
3	PROTOCOLOS					X																									
4	SEGUIMIENTO CASOS ZOHO		X	X	X	X	X																								
5	PRETURNO									X																					
6	NOVEDADES EN EL GESTOR DE TURNOS		X	X		X				X	X	X			X	X	X	X			X	X	X	X			X	X			
7	PRETURNO																						X								
8	PROTOCOLOS											X																			
9	SEGUIMIENTO CASOS ZOHO							X	X	X	X	X	X																		
10	CARGA DE DOCUMENTACIÓN EN CRM	X	X	X						X	X	X		X	X						X	X	X	X							
11	HALLAZGOS AUDITORIA																														
12	SEGUIMIENTO CASOS ZOHO													X	X	X	X	X	X												
13	NOVEDADES EN EL GESTOR DE TURNOS							X	X	X	X																				
14	BUZÓN DE SUGERENCIAS SHB																														
15	REFUERZO FACTURAS SOMBRA - SHB				X	X					X	X					X														
16	SEGUIMIENTO CASOS ZOHO																				X	X	X	X	X						
18	RETARDOS CE PLAZA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			
19	SEGUIMIENTO CASOS ZOHO																									X	X	X			
20	REUNIÓN VIRTUAL – FERIA DE SERVICIOS 2026																		X												
21	INFORMACIÓN DE PUNTOS ATENCIÓN – SÁBADO 4 DE ABRIL																	X													
22	AJUSTE DE BREAK EN LA MAÑANA – 15 MINUTOS										X	X									X	X	X	X		X	X	X			

Estrategias exitosas

1 SOCIALIZACIÓN MALLA TURNOS	3 CARGA DE DOCUMENTACIÓN EN CRM	5 HALLAZGOS AUDITORIA	7 RETARDOS CE PLAZA
Durante el mes de marzo se realizó la estructuración, en la malla de turnos de los asesores, rotativos buscando mejorar la distribución y garantizar la equidad en el equipo.	Se comparten inconsistencias en la carga de documentos asociados al proceso RIT dentro del CRM, relacionadas con omisión de soportes, errores en tipificación y cargue incompleto. Frente a esto, se realizó retroalimentación directa a los equipos, reforzando los lineamientos establecidos y promoviendo la correcta gestión documental para garantizar la validez de los trámites.	En el marco de la auditoría realizada por la supervisora del CE Plaza de las américas, se identificaron hallazgos asociados a cumplimiento de procesos, registro de información y aplicación de protocolos de atención. Se definieron acciones correctivas y preventivas, estableciendo compromisos con los responsables y realizando seguimiento para mitigar riesgos y asegurar el cumplimiento de los estándares exigidos.	Se socializó con el equipo de trabajo la importancia de cumplir con la puntualidad, tanto en la apertura como en el segundo turno, teniendo en cuenta que se han presentado situaciones recurrentes de retardos en CE Plaza, se establecieron acciones correctivas orientadas a mejorar el cumplimiento de los horarios y fortalecer el compromiso del equipo. No obstante, si la situación persiste se traslada para seguimiento con Talento Humano, con el fin de definir acciones adicionales

2. Talento humano

2.6.2.2 SUPERVISOR DE SERVICIO - ALEJANDRA CENDALES CENTRO EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMÉRICAS

2 NOVEDADES EN EL GESTOR DE TURNOS	4 BUZÓN DE SUGERENCIAS SHD	6 REFUERZO FACTURAS SOMBRA - SHD	8 GESTIÓN DE CASOS EN ZOHO
Se socializa la importancia del uso correcto del gestor de turnos, en los tiempos de atención y parametrización del sistema, para asegurar la trazabilidad de la atención y mejorar la experiencia del ciudadano.	Se realizó retroalimentación de las quejas recibidas a través del buzón de sugerencias, realizando análisis de causas, respuesta oportuna y socialización de los casos con el equipo, acciones de mejora enfocadas en fortalecer la calidad del servicio, especialmente en aspectos de trato, orientación y oportunidad en la atención.	Se realizó seguimiento a los casos relacionados con facturación tipo "sombra" en vehículos, verificando la correcta gestión, entrega y registro de las facturas, reforzando lineamientos con el equipo para evitar inconsistencias y asegurar el cumplimiento del procedimiento.	Se realizó la socialización al equipo de trabajo sobre la importancia de la adecuada gestión de casos en la herramienta Zoho, enfatizando en el correcto registro, actualización permanente y cierre oportuno de cada caso, con el fin de garantizar la trazabilidad y cumplimiento de los tiempos establecidos. Asimismo, se establecieron compromisos por parte del equipo orientados al cierre efectivo de los casos. En situaciones recurrentes, se indicó que se implementarán compromisos firmados y se realizará el respectivo traslado del seguimiento a Talento Humana, cuando aplique.

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento







Conclusiones

Durante el mes de marzo se fortaleció la operación mediante una mejor organización de turnos, lo que permitió optimizar la atención y cobertura del servicio, el control y seguimiento de herramientas como Zoho y el gestor de turnos, mejorando la trazabilidad y el cierre oportuno de los casos. Asimismo, se lograron avances en la calidad del servicio a través de la gestión de quejas y el seguimiento a hallazgos de auditoría, permitiendo implementar acciones de mejora efectivas. El equipo se mantuvo enfocado con los lineamientos institucionales y comprometido con la mejora continua, reflejado en la adopción de ajustes operativos y el cumplimiento de los procesos.

Aspectos positivos

- El equipo demostró compromiso con el seguimiento y control de las herramientas, aplicativos como Zoho, el gestor de turnos y calificador, fortaleciendo la trazabilidad y logrando cierres más oportunos de los casos.
- Se destacó la disposición para la mejora continua, reflejada en la atención a quejas y en la implementación de acciones correctivas frente a hallazgos de auditoría.
- Hubo alineación con los lineamientos institucionales, manteniendo estándares de calidad en la atención con los contribuyentes.
- Se resalta el trabajo en equipo y sentido de responsabilidad, permitiendo avanzar en los ajustes operativos de manera efectiva.

2. Talento humano

2.6.2.3 SUPERVISOR DE SERVICIO - INGRID CHAPARRO SUPERCADE CAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

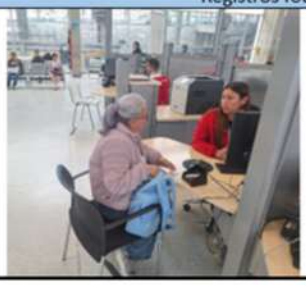
ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	SEGUIMIENTOS TIPIFICACIONES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	SEGUIMIENTOS CASOS CERRADOS CRM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	x
3	CAPACITACIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO					X																									
4	PRETURNO FACTURA SOMBRA- REDCADES					X																									
5	EVALUACIONES LINEAMIENTOS MARZO					X					X						X							X						X	
6	SEGUIMIENTOS CALIFICADORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	ESTRATEGIAS SAT		X	X				X	X					X	X					X	X					X	X				
8	PRETURNO #1 INFORMACIÓN TIPIFICACIÓN ZOHO, CAMPAÑAS					X																									
9	CAPACITACIÓN PAQUETE TRIBUTARIO																X														
10	REUNIÓN FERIA DE SERVICIOS																							X							
11	PRETURNO #2 INF PRESENTACIÓN PERSONAL- HORARIOS- INF PREDIAL										X																				
12	VERIFICACIÓN INVENTARIO (EQUIPO COMPUTO) 20 DE JULIO										X																				
13	PRETURNO #3 HORARIO SEMANA SANTA ABRIL																	X													
14	RETROALIMENTACIÓN UNO A UNO-AGRADECIMIENTO POR GESTIONES MES DE MARZO																												X		
15	PRETURNO #4 LINEAMIENTOS DEL MES MARZO, INFORMACIÓN VENCIMIENTOS																												X		
16	PLAN PADRINO (AGENTES NUEVOS)																									X	X	X			
17	ACTIVIDAD HOMENAJE DÍA DE LA MUJER					X																									

Estrategias exitosas							
1	FERIA DE SERVICIO MES DE ABRIL	3	PRETURNOS	5	SEGUIMIENTO TIPIFICACIONES-CALIFICADORES	7	SEGUIMIENTO SAT WEB VS TIPIFICACIONES VS CALIFICADORES
Se realizó capacitación dirigida a la totalidad de los agentes de atención, con el fin de socializar la información relacionada con la Feria de Servicio programada para el mes de abril, así como los lineamientos operativos y novedades asociadas a su desarrollo. Esta actividad permitió que todo el equipo quedara debidamente enterado de la estrategia, la organización de los espacios y la dinámica de atención, garantizando así una adecuada preparación para brindar orientación y apoyo a los contribuyentes durante la jornada.		Se realizan preturnos diarios con el fin de socializar lineamientos administrativos, tales como mallas de turno, uso adecuado de breaks y lunch, organización de los puestos de trabajo y cero uso de celular durante la operación, entre otros; así como novedades de producto, incluyendo la presentación de declaraciones por TRM, trámites de vehículos y prediales, manejo de documentos, facturas sombra, diferencias entre autorizaciones y poderes personales que se generan con turno, y el adecuado uso de la información frente al contribuyente. De igual manera, se refuerzan lineamientos y recordatorios operativos de manera semanal, con el propósito de mantener al equipo alineado frente a los procesos y buenas prácticas de atención, contribuyendo a mantener al equipo informado, mitigar errores operativos y optimizar los tiempos de gestión.		Con el propósito de fortalecer este indicador, se implementa un seguimiento semanal con corte al sábado, así como un monitoreo diario del uso de tipificadores y calificadores, reforzando la importancia del adecuado uso de estas herramientas y del control permanente de los indicadores. Como resultado de estas acciones, se evidencia una mejora progresiva en la gestión y una disminución significativa en los casos asociados al no uso de la herramienta.		Durante el mes de marzo se efectuó el análisis y verificación comparativa entre los registros de SAT Web, las tipificaciones y los calificadores, con el objetivo de validar la coherencia de la información registrada y la productividad en la atención realizada por los asesores. Este ejercicio permitió mantener control sobre la trazabilidad de las atenciones, identificar oportunidades de mejora y realizar retroalimentaciones oportunas al equipo, fortaleciendo así el seguimiento permanente de la gestión y contribuyendo a la mejora del desempeño operativo y la calidad del servicio prestado a los contribuyentes.

2. Talento humano

2.6.2.3 SUPERVISOR DE SERVICIO - INGRID CHAPARRO SUPERCADE CAD

2 EVALUACIONES MES DE MARZO	4 VERIFICACIÓN INVENTARIO EQUIPOS	6 CAPACITACIÓN PAQUETE TRIBUTARIO
Durante el mes de marzo se realizaron evaluaciones al equipo de atención, como parte del proceso de seguimiento y fortalecimiento de los lineamientos operativos socializados previamente, así como de las capacitaciones impartidas durante el periodo. Estas evaluaciones se llevaron a cabo con el fin de verificar la apropiación de la información por parte de los agentes, reforzar los conocimientos adquiridos y apoyar la correcta aplicación de los procedimientos dentro de la operación, contribuyendo al mejoramiento continuo del servicio y de la gestión realizada.	Se realizó la verificación del inventario de equipos en los módulos de atención, efectuando la revisión módulo por módulo y tomando como referencia los equipos asociados a la Secretaría Distrital de Hacienda. Esta actividad permitió validar la existencia, ubicación y correspondencia de los equipos asignados, con el fin de mantener actualizado el control del inventario y garantizar su adecuado uso dentro de la operación.	Se brindó capacitación de manera virtual sobre el Paquete Tributario, orientada a fortalecer el conocimiento del equipo frente a los impuestos vigentes, tales como predial, vehículos, ICA y RIT, entre otros. Durante la jornada se abordaron dudas e inquietudes presentadas por los agentes, permitiendo aclarar conceptos y reforzar los lineamientos asociados a cada trámite. Esta actividad tuvo como propósito fortalecer las competencias del equipo de atención y mejorar la orientación brindada a los contribuyentes durante la prestación del servicio.

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
	

Conclusiones
Durante el periodo evaluado se evidenció un fortalecimiento en los procesos operativos y en el seguimiento de la gestión del equipo de atención, mediante la realización de preturnos, capacitaciones y evaluaciones que permitieron reforzar lineamientos administrativos, operativos y de servicio al contribuyente. Asimismo, el seguimiento a **SAT Web, tipificaciones y calificadores** contribuyó a mejorar la trazabilidad de las atenciones y el control de los indicadores, evidenciando una mejora en el uso de las herramientas. De igual manera, la verificación del **inventario de equipos** permitió mantener actualizado el control de los recursos asignados a la operación. Finalmente, la **capacitación sobre el paquete tributario y la socialización de la Feria de Servicio del mes de abril** fortalecieron el conocimiento del equipo y su preparación para brindar una atención clara, oportuna y eficiente a los contribuyentes.

Aspectos positivos
Durante el mes se evidenció un fortalecimiento en la organización y seguimiento de la operación, destacándose la participación del equipo en capacitaciones, preturnos y evaluaciones, lo cual permitió reforzar los lineamientos operativos y mejorar la apropiación de los conocimientos frente a los diferentes trámites tributarios. Asimismo, el seguimiento permanente a SAT Web, tipificaciones y calificadores contribuyó a mejorar el control de la gestión y la trazabilidad de las atenciones realizadas por los asesores. De igual manera, la socialización de la Feria de Servicio del mes de abril permitió preparar oportunamente al equipo frente a la estrategia de atención, fortaleciendo la orientación brindada a los contribuyentes y promoviendo una prestación del servicio más organizada y eficiente.

2. Talento humano

2.6.2.4 SUPERVISOR DE SERVICIO - EDITH JOHANA MORALES SUPERCADE CAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	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				
2	SUPERVISIÓN DE TIPIFICACIÓN DIARIA	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				
3	PLAN PADRINO NUEVOS ASESORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																		
4	PRETURNO SEMANA 1 HORARIOS Y RECOMENDACIONES GENERALES					X																									
5	PRETURNO SEMANA 2 CREACIÓN MATRICULAS/COMPROMISOS											X																			
6	PRETURNO SEMANA 3 CARGUE DOCUMENTOS CRM/FORMATOS ACTUALIZADOS																	X													
7	EVALUACIONES SEMANALES DE CONOCIMIENTO				X					X							X						X							
8	EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO																											X			
9	APERTURA CENTRO DE EXPERIENCIA CAD					X																									
10	OPTIMIZACIÓN DE FLUJO ENTRE SALA PRINCIPAL Y SALA EXPRESS	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X			
11	OPTIMIZACIÓN DE ATENCIÓN MEDIANTE KIOSCOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			
12	REFUERZO CAPACITACIÓN PERSONAL FILTRO SHB					X						X						X						X							
13	REVISIÓN PROCESO AGENTES DE COBRO															X															
14	ACTUALIZACIÓN HORARIOS ALMUERZO DUPLAS																									X	X	X			
15	SUPERVISIÓN DE HORARIOS DE INGRESO DEL PERSONAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			

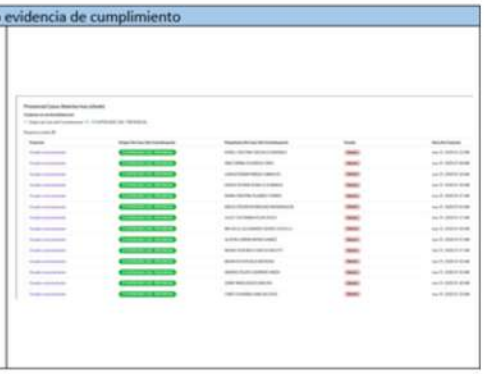
1	ATENCIÓN ASISTIDA EN KIOSCOS	3	FILTRO DE ORIENTACIÓN INICIAL	5	PLAN PADRINO OPERATIVO	7	ATENCIÓN DIFERENCIAL CAD
Estrategia enfocada en redirigir a los contribuyentes que requieren trámites básicos hacia el uso de kioscos con acompañamiento de un asesor, permitiendo reducir la carga en los módulos de atención personalizada, optimizar los tiempos de espera y mejorar el flujo de atención en sala principal.		Estrategia basada en la validación previa de requisitos y correcta identificación de necesidades en el primer contacto con el contribuyente, reduciendo reprocesos, mejorando la asignación de turnos y optimizando la efectividad en la atención.		Estrategia orientada a fortalecer la formación de nuevos asesores mediante un esquema práctico de acompañamiento, en el cual durante la jornada de la mañana el asesor nuevo realiza observación directa de la atención brindada por un asesor experimentado. En la jornada de la tarde, el nuevo asesor inicia la atención con el acompañamiento de su padrino, quien brinda apoyo en tiempo real y refuerza el conocimiento, permitiendo una integración progresiva y efectiva a la operación.		Enfocada en garantizar una atención prioritaria a población con condiciones especiales, mediante el Centro de Experiencia CAD. Esta estrategia mejora la accesibilidad del servicio, optimiza los tiempos de atención y fortalece la calidad e inclusión en la atención al ciudadano.	
2	OPTIMIZACIÓN DE FLUJO EN SALA EXPRESS	4	SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA TIPIFICACIÓN	6	USO DE GUÍA DE TRÁMITES	8	CONTROL OPERATIVO DEL PERSONAL
Consiste en la redistribución de contribuyentes hacia la sala express para la atención de trámites de rápida gestión, permitiendo descongestionar la sala principal, mejorar la rotación de usuarios y garantizar una atención más ágil y eficiente.		Estrategia enfocada en el seguimiento continuo al proceso de tipificación de las atenciones, permitiendo identificar oportunidades de mejora en el registro de la información. A partir de estos hallazgos, se realizan refuerzos y retroalimentaciones a los agentes, fortaleciendo la calidad de los registros, la trazabilidad de los casos y la información para el análisis operativo.		Estrategia orientada a fortalecer el conocimiento de los agentes y mejorar la orientación a los contribuyentes mediante el uso constante de la guía de trámites como herramienta de consulta. Esto permite mayor claridad en los procesos, reducir errores en la atención y disminuir consultas por desconocimiento.		Estrategia orientada al seguimiento del cumplimiento de horarios, organización de turnos y asignación del personal, garantizando la continuidad del servicio y la eficiencia operativa. Así mismo, permite una adecuada respuesta ante cambios en la demanda.	

2. Talento humano

2.6.2.4 SUPERVISOR DE SERVICIO - EDITH JOHANA MORALES
SUPERCADE CAD

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento









SUPER CADE CAD

PRETURNO No. 01 DEL MES DE MARZO 2026

Bogotá D.C. 4 de marzo de 2026

De las 16:00 horas

LUGAR: Super Cade CAD

ASISTENTES:

JUAN ESTEBAN PINEDA CAMACHO	LINA FERNANDA CARDENAS AZUAJE
CAMILO ANDRES SALAMANCA BAQUERO	BRIAN STEVEN DAZA MORENO
MICHELLE ALEXANDRA SIERRA CASTILLO	ANGGIE DIAZ FRANCO
SERGIO CORTES ROZO	CAMILA ALEJANDRA FONTECHA RUBIO
CINDY JOHANNA SANCHEZ RUIZ	DAVID ESCAÑO RINCON
ANGIE PAOLA BUSTOS TORRES	NURY ANGELINA MENDOZA PARRA
JOSE ARMANDO BALDION MENDOZA	MARIA CATALINA FUENTES SILVA
JENNY MARLEN BOCANEGRA	CRISTIAN CAMILO MEJIA ESPITIA
GABRIEL ANDRES CORTES GUTIERREZ	LEIDY PATRICIA YATE
KAREN TATIANA BONILLA ALBARZA	ANA CARINA OLIVEROS CARO
LUZ CAROLINA MARTINEZ	YENIFER PAOLA GOMEZ GARCIA
LUNA VALENTINA SUAREZ BELTRAN	GEORGE ANDERSON BAUTISTA TORRES
KAREN TATIANA MERCHAN REAL	DIEGO STEVEN RODRIGUEZ MONDRAGON
ERIKA ALEJANDRA LOPEZ LOPEZ	DIANA CRISTINA FAJARDO TORRES

www.hacienditabogota.gov.co

Conclusiones
La operación del SuperCADE CAD se desarrolla en un entorno de alta demanda y diversidad de trámites, lo que requiere una gestión organizada, flexible y enfocada en la optimización de los recursos disponibles. La implementación de estrategias como la atención asistida en kioscos, la redistribución de usuarios hacia sala express, el fortalecimiento del filtro inicial y el acompañamiento al personal ha permitido mejorar los tiempos de atención, reducir reprocesos y garantizar una prestación del servicio más eficiente. Así mismo, el enfoque en el seguimiento de la tipificación, la formación continua de los asesores y la atención diferencial a población prioritaria ha contribuido a fortalecer la calidad del servicio y la experiencia del contribuyente. En este sentido, la operación no solo responde a la demanda, sino que se consolida como un modelo organizado, con capacidad de adaptación y orientado a la mejora continua.

Aspectos positivos
Se destaca la apropiación de las estrategias por parte del equipo, evidenciando compromiso y alineación con los objetivos del servicio. La articulación entre los diferentes roles ha permitido una ejecución más organizada de las actividades diarias, facilitando la toma de decisiones en tiempo real y mejorando la capacidad de respuesta ante variaciones en la demanda. Así mismo, se evidencian mejoras en los tiempos de espera y una adecuada priorización en la atención de los contribuyentes agendados, lo que contribuye a una experiencia más eficiente y ordenada. El uso adecuado de herramientas de apoyo y la disposición del personal para adaptarse a diferentes funciones han fortalecido la estabilidad de la operación y la percepción de calidad en el servicio.

2. Talento humano

2.6.2.5 SUPERVISOR DE SERVICIO - MARCELA ROJAS SUPERVISOR DE RESERVA

Durante el mes de Marzo, la supervisora de reserva apoyó la zona sur de Bogotá, en el SuperCADE de Bosa, aportando mayor control y presencia, realizando monitoreo continuo y acompañamiento a los agentes, atendiendo visitas, aplicando las recomendaciones del supervisor de servicio de la zona, liderando, cumpliendo protocolos, brindando claridad en los procesos con inón actualizada, consolidando el éxito operativo día a día y tomando como línea base mejorar la experiencia de los contribuyentes en los puntos de atención

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	Protocolos				X							X						X									X				
2	Pre-turnos					X						X						X						X							
3	Socialización mallas de turno Break y almuerzos						X						X						X						X						X
4	Capacitación (Plan canguro) Agentes nuevos.																									X	X	X			
5	Movil secretaria de Hacienda														X	X	X	X													
6	Mini evaluación diagnóstica aplicativos.		X						X								X					X						X			
7	Evaluación semanal				X							X						X						X				X			
8	Actividad grupal			X																											
9	Seguimiento casos ZOHO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
10	Ingreso Agente Aceneth Vargas (Anfitriona de sala)																														
11	Ingreso Agente general Migel Verdugo																										X				
12	Socialización feria de Servicios																									X	X	X			
13	Acompañamiento y seguimiento en el servicio presencial		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X			
14	Día de la mujer							X																							
15	Día del hombre																X														

Estrategias exitosas

1 **PRETURNOS**	3 **SEGUIMIENTO DE ATENCIONES**
Los preturnos constituyen un espacio clave de alineación operativa, mediante el cual se asegura que la información transmitida a los agentes sea completa, precisa y oportuna.	Este proceso permite verificar que cada caso sea gestionado de manera adecuada, oportuna y conforme a los lineamientos establecidos, asegurando el cierre efectivo de las solicitudes.
2 **ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO**	4 **APOYO DE LA MÓVIL DE SERVICIOS**
El acompañamiento continuo a los agentes es un componente fundamental para garantizar la estandarización de criterios, la depuración efectiva de casos y la optimización de la gestión operativa. Este proceso no solo permite fortalecer las competencias del equipo, sino que también facilita la identificación oportuna de oportunidades de mejora en la atención.	La móvil de servicios constituye un recurso de gran apoyo para la depuración de contribuyentes en el SuperCADE de Bosa, ya que permite optimizar los procesos de validación y gestión de la información. Gracias a su implementación, se agilizan los tiempos de atención y se mejora la oportunidad en la prestación del servicio.

5 **SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS**	7 **TIPIFICACIÓN Y BOTONERAS**
La socialización de lineamientos en el SuperCADE Bosa para la Secretaría de Hacienda es un proceso fundamental para garantizar la correcta ejecución de las actividades y la prestación de un servicio eficiente a la ciudadanía.	El monitoreo de registros nos permitió identificar fallas operativas y tecnológicas.
6 **CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER Y DEL HOMBRE**	8 **FERIA DE SERVICIOS**
La celebración del Día de la Mujer y del Hombre se desarrolló como un espacio de reconocimiento e integración, orientado a exaltar el valor, compromiso y aporte de cada uno de los colaboradores en el desarrollo de las actividades institucionales.	Se socializó con los agentes la feria de servicios que será del 9 al 17 de abril en el centro comercial Mall Plaza. De 8:00 am a 5:00 pm.

2. Talento humano

2.6.2.5 SUPERVISOR DE SERVICIO - MARCELA ROJAS SUPERVISOR DE RESERVA

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
	
Día de la mujer	Día del hombre
	
Plan Canguro	Agentes en atención

Conclusiones
• En el desarrollo de las actividades operativas en el SuperCADE Bosa para la Secretaría de Hacienda, se evidencia que la implementación de estrategias como los preturnos, la socialización de lineamientos y el acompañamiento continuo a los agentes han sido determinantes para fortalecer la alineación del equipo, estandarizar criterios y mejorar la calidad en la atención al ciudadano. Por otra parte, las actividades de integración, como la celebración del Día de la Mujer y del Hombre, fortalecieron el clima organizacional y el sentido de pertenencia del equipo. Estas evidencias permiten llevar a cabo un trabajo mancomunado.

Aspectos positivos
• Las actividades de integración, como la celebración del Día de la Mujer y del Hombre, fortalecieron el clima organizacional y el sentido de pertenencia del equipo. • La socialización de la feria de servicios permitió una adecuada preparación operativa, garantizando una mejor organización frente a la atención ciudadana en jornadas especiales. • El monitoreo de registros permitió identificar fallas operativas y tecnológicas, generando insumos valiosos para la mejora continua del servicio.

2. Talento humano

2.6.2.6 SUPERVISOR DE SERVICIO - JESSICA ESPINEL SUPERCADE MANITAS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

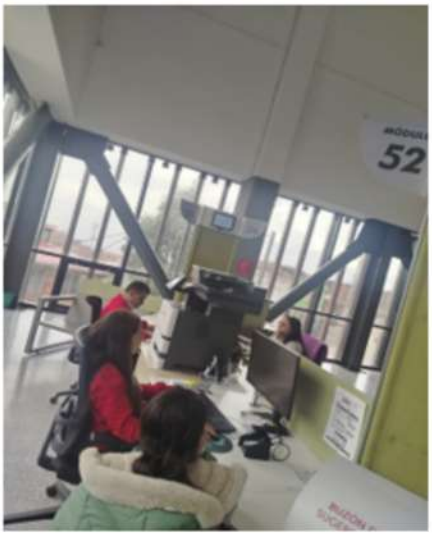
ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5			
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Protocolos	X						X										X						X							
2	Pre-turnos					X						X						X						X							
3	Socialización mallas de turno Break y almuerzos						X						X						X						X						
4	Día de la mujer							X																							
5	Día del hombre																X														
6	Mini evaluación diagnóstica aplicativos.		X						X								X					X						X			
7	Evaluación semanal					X				X							X							X				X			
8	Acompañamiento y seguimiento en el servicio presencial – virtual.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
9	Seguimiento casos ZOHO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
10	Socialización feria de Servicios																									X	X	X			

Estrategias exitosas

1	**PRETURNOS**	3	**SEGUIMIENTO DE ATENCIONES**	5	**SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS**	7	**TIPIFICACIÓN Y BOTONERAS**
Los preturnos constituyen un espacio clave de alineación operativa, mediante el cual se asegura que la información transmitida a los agentes sea completa, precisa y oportuna.		Este proceso permite verificar que cada caso sea gestionado de manera adecuada, oportuna y conforme a los lineamientos establecidos, asegurando el cierre efectivo de las solicitudes.		La socialización de lineamientos en el SuperCADE Manitas para la Secretaría de Hacienda es un proceso fundamental para garantizar la correcta ejecución de las actividades y la prestación de un servicio eficiente a la ciudadanía.		El monitoreo de registros nos permite mantener los mejores estándares en el punto.	
2	**ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO**	4	**CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER Y DEL HOMBRE**	6	**COMUNICACIÓN**	8	**FERIA DE SERVICIOS**
El acompañamiento tanto presencial como virtual en el SuperCADE Manitas reviste una importancia estratégica, ya que permite fortalecer la calidad del servicio, optimizar la atención a la ciudadanía y garantizar una respuesta oportuna y eficiente a las necesidades de los contribuyentes.		La celebración del Día de la Mujer y del Hombre se desarrolló como un espacio de reconocimiento e integración, orientado a exaltar el valor, compromiso y aporte de cada uno de los colaboradores en el desarrollo de las actividades institucionales.		La comunicación efectiva con los agentes del SuperCADE Manitas es un componente fundamental para el adecuado funcionamiento de la operación, ya que permite articular de manera oportuna las directrices institucionales, fortalecer la coordinación entre los equipos de trabajo y garantizar la correcta transmisión de la información hacia la ciudadanía.		Se socializó con los agentes la feria de servicios que será del 9 al 17 de abril en el centro comercial Mall Plaza. De 8:00 am a 5:00 pm.	

2. Talento humano

2.6.2.6 SUPERVISOR DE SERVICIO - JESSICA ESPINEL SUPERCADE MANITAS

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
	
Agentes en atención	**Agentes en atención**

Conclusiones
A partir de las actividades desarrolladas en el SuperCADE Manitas, se evidencia la consolidación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la operación y la mejora continua en la prestación del servicio a la ciudadanía. Los espacios de preturnos y la socialización de lineamientos han permitido una adecuada alineación del equipo de trabajo, garantizando que la información sea transmitida de manera clara, precisa y oportuna, lo cual incide directamente en la calidad de la atención. De igual manera, el seguimiento de atenciones y el monitoreo de registros han sido herramientas clave para asegurar la correcta gestión de los casos, permitiendo identificar oportunidades de mejora y mantener altos estándares en el servicio.

Aspectos positivos
• El acompañamiento permanente, tanto presencial como virtual, ha fortalecido las capacidades de los agentes, facilitando la resolución oportuna de situaciones y mejorando la experiencia de los usuarios. • Se resalta también la comunicación efectiva entre los equipos de trabajo, la cual ha permitido una mejor articulación operativa, mayor claridad en las instrucciones y una atención más ágil a la ciudadanía. • Finalmente, la socialización de la feria de servicios permitió fortalecer la difusión de la oferta institucional, ampliando el acceso de la ciudadanía a los servicios y promoviendo una mayor cercanía con la entidad.

2. Talento humano

2.6.2.7 SUPERVISOR DE SERVICIO - JUANA BONILLA SUPERCADE ENGATIVA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																													
		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	RECOMENDACIONES GENERALES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	F	X	X	X	X	X	X	X				
2	PROTOCOLOS				X						X							X		F							X				
3	PRETURNOS				X	X					X						X			F							X				
4	SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS							X	X		X		X				X	X		F											
5	REUNIÓN COORDINADOR SUPERCADE Y SU EQUIPO																X			F											
6	SOLICITUD PAPELERÍA															X				F											
7	APOYO OPERACIÓN				X				X			X	X			X	X	X		F				X	X	X					
8	ANÁLISIS INDICADORES BSC															X				F							X				
9	ENVIÓ Y CONFIRMACIÓN DE MALLA	X						X												F							X				
10	REPORTE HORAS EXTRAS														X					F											
11	REUNIONES CON: JEFE OPERACIONES Y FERIA																		X	F				X							
12	LINEAMIENTO NUEVO HORARIO DE BREAK																		X	F											
13	SEGUIMIENTO Y CONTROL INDICADOR TIPIFICADOR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	F	X	X	X	X	X	X	X				
14	SEGUIMIENTO Y CONTROL INDICADOR CALIFICADOR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	F	X	X	X	X	X	X	X				
15	SEGUIMIENTO FORMACIÓN				X												X			F			X								
16	ANÁLISIS INDICADORES BALANCE SCORE CON EL EQUIPO										X									F				X							
17	REALIZACIÓN DE INFORMES																			F			X	X	X						

Estrategias exitosas

1	REUNIÓN CON COORDINADOR DEL SUPERCADE Y SU EQUIPO	3	SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS	5	APOYO OPERACIÓN COORDINADOR	7	RECOMENDACIONES GENERALES
	Reunión con el personal nuevo de Secretaría General, debido a que no habían estado en puntos donde opera la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá. Se aclararon algunas dudas sobre los servicios que presta la Secretaría de Hacienda de Bogotá, así como estrategias para optimizar la entrega de turnos, dado que se habían evidenciado algunas falencias en este proceso.		Los lineamientos informativos y operativos continúan socializándose con el equipo, con el fin de asegurar la correcta apropiación y comprensión de los conocimientos. Asimismo, se comparten las fuentes donde esta información puede ser consultada, tanto en el aplicativo Zoho como en el repositorio de conocimiento disponible en http://intranet.shd.gov.co/.		Teniendo en cuenta el crecimiento de la operación, se incrementa el apoyo y se implementan estrategias para agilizar la atención y garantizar precisión en el módulo. Por ejemplo: 1. Llegar con el formato de RIT diligenciado, si se requiere para creación o actualización en TRM. 2. Contar con la Oficina Virtual previamente creada.		Se realizan recomendaciones diarias, teniendo en cuenta la temporada alta en la que nos encontramos: 1.No dejar de tipificar ninguna atención. 2.Utilizar siempre el calificador. 3.Realizar tareas adicionales, como evaluaciones o checklists, a primera hora, antes de que aumente la operación, con el fin de garantizar un óptimo desempeño.
2	SEGUIMIENTO TIPIFICACIONES	4	SOCIALIZACIÓN PRETURNOS	6	SEGUIMIENTO CALIFICACIONES		
	Para el cumplimiento de los indicadores, se realizan recomendaciones diarias y seguimiento constante mediante los aplicativos Zoho y el Calificador.		Se aprovechan los preturnos para analizar los lineamientos, revisar los indicadores y brindar instrucciones que permitan una óptima gestión del tiempo y una mayor productividad en la operación.		Se realiza un seguimiento constante al indicador de calificaciones, haciendo énfasis en su cumplimiento por parte de las agentes del SuperCADE.		

2. Talento humano

2.6.2.7 SUPERVISOR DE SERVICIO - JUANA BONILLA SUPERCADE ENGATIVA



BALANCE SCORE CARD | EQUIPO PRESENCIAL UT-SHD | CORTE: SÁB 28 MARZO

JEFE DE O... : YAZMIN PEDRAZA

SUPERVISOR (A): JUANA BONILLA

1.1 GESTION | 2.BOTONERAS | 4.CALIDAD | COMPARATIVO

1.2 CRM | 3.ASISTENCIA | 5.FORMACION

Metas: 55% 30% 97% 63% 67,10%

CC ASESOR(A)	NOMBRES Y APELLIDOS	UBICACIÓN	JEFE DE OPERACIÓN	SUPERVISOR (A)	% NETOS					% FINAL
					%NETO-GESTION VRS TIPIFICACIO	%NETO-USO DE BOTONERAS	%NETO-ASISTENCIA	%NETO-CALIDAD	%NETO-FORMACION	%NETO-FINAL
1024553951	INGRY TATIANA PARRA DIAZ	SUPERCADE ENGATIVA	YAZMIN PEDRAZA	JUANA BONILLA	100%	89%	32%	100%	80%	80%
1001198953	KATHERINE TRIVIÑO RONCANCIO	SUPERCADE ENGATIVA	YAZMIN PEDRAZA	JUANA BONILLA	100%	96%	32%	100%	100%	85%

Se analizan los indicadores de los agentes del SuperCADE Engativá y se socializan con el equipo. Se felicitan por los buenos puntajes y buen desempeño; se brindan recomendaciones por aquellos bajos, con el fin de fortalecer y mejorar sus resultados.

Conclusiones
Teniendo en cuenta la proximidad de los últimos plazos y descuentos para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los tributos administrados por la Dirección de Impuestos de Bogotá, la operación proyecta un aumento en el número de contribuyentes. En consecuencia, se han implementado estrategias orientadas a garantizar la agilidad y la calidad en la atención.

Aspectos positivos	Situaciones adversas que requieren atención
Se identifican oportunidades para agilizar la atención y mejorar la calidad en el servicio.	**Aumento de operación – SuperCADE Engativá:** Se solicita el apoyo de un agente adicional para la operación del SuperCADE Engativá, debido al incremento en la demanda evidenciado durante la última semana, de acuerdo con el reporte adjunto. Asimismo, se proyecta que esta tendencia continúe en aumento, teniendo en cuenta la proximidad de fechas clave relacionadas con el pago de los impuestos predial y vehicular.

SUPER CADE ENGATIVA		
FECHA	DIA	Suma de Turnos Atendidos
2026-03-02	LUNES	68
2026-03-03	MARTES	63
2026-03-04	MIERCOLES	70
2026-03-05	JUEVES	65
2026-03-06	VIERNES	65
2026-03-07	SABADO	21
2026-03-09	LUNES	70
2026-03-10	MARTES	78
2026-03-11	MIERCOLES	90
2026-03-12	JUEVES	76
2026-03-13	VIERNES	71
2026-03-14	SABADO	31
2026-03-16	LUNES	71
2026-03-17	MARTES	86
2026-03-18	MIERCOLES	57
2026-03-19	JUEVES	64
2026-03-20	VIERNES	75
2026-03-21	SABADO	30
2026-03-24	MARTES	119
2026-03-25	MIERCOLES	98
2026-03-26	JUEVES	114
2026-03-27	VIERNES	105
2026-03-28	SABADO	43
2026-03-30	LUNES	116
2026-03-31	MARTES	111
2026-04-01	MIERCOLES	129

2. Talento humano

2.6.2.7 SUPERVISOR DE SERVICIO - JUANA BONILLA SUPERCADE CALLE 13

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	RECOMENDACIONES GENERALES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	F	X	X	X	X	X	X	X				
2	PROTOCOLOS					X					X							X		F			X							
3	PRETURNOS					X					X				X					F			X							
4	SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS							X	X		X		X				X	X		F										
5	SOLICITUD PAPELERÍA															X				F										
6	APOYO OPERACIÓN	X	X	X		X		X		X	X			X	X					F	X	X	X							
7	ANÁLISIS INDICADORES BSC															X				F							X			
8	ENVIÓ Y CONFIRMACIÓN DE MALLA	X						X												F							X			
9	REPORTE HORAS EXTRAS														X					F										
10	REUNIONES CON: JEFE OPERACIONES Y FERIA																		X	F				X						
11	LINEAMIENTO NUEVO HORARIO DE BREAK																		X	F										
12	SEGUIMIENTO Y CONTROL INDICADOR TIPIFICADOR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	F	X	X	X	X	X	X	X				
13	SEGUIMIENTO Y CONTROL INDICADOR CALIFICADOR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	F	X	X	X	X	X	X	X				
14	SEGUIMIENTO FORMACIÓN				X												X			F			X							
15	ANÁLISIS DE INDICADORES DEL BALANCE SCORE CARD CON EL EQUIPO										X									F				X						
16	REALIZACIÓN INFORMES																			F			X	X	X					

Estrategias exitosas		
1 SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS	3 APOYO OPERACIÓN COORDINADOR	5 RECOMENDACIONES GENERALES
Los lineamientos informativos y operativos continúan socializándose con el equipo, con el fin de asegurar la correcta apropiación y comprensión de los conocimientos. Asimismo, se comparten las fuentes donde esta información puede ser consultada, tanto en el aplicativo Zoho como en el repositorio de conocimiento disponible en http://intranet.shd.gov.co/	Teniendo en cuenta el crecimiento de la operación, se incrementa el apoyo y se implementan estrategias para agilizar la atención y garantizar precisión en el módulo. Por ejemplo: 1. Llegar con el formato de RIT diligenciado, si se requiere para creación o actualización en TRM. 2. Contar con la Oficina Virtual previamente creada.	Se realizan recomendaciones diarias, teniendo en cuenta la temporada alta en la que nos encontramos: 1.No dejar de tipificar ninguna atención. 2.Utilizar siempre el calificador. 3.Realizar tareas adicionales, como evaluaciones o checklists, a primera hora, antes de que aumente la operación, con el fin de garantizar un óptimo desempeño.
2 SEGUIMIENTO TIPIFICACIONES	4 SOCIALIZACIÓN PRETURNOS	6 SEGUIMIENTO CALIFICACIONES
El indicador de tipificador ha alcanzado un 99%, gracias a la gestión de los agentes siguiendo las instrucciones establecidas y al control realizado en el aplicativo ZOHO.	Durante los preturnos se aprovecha para analizar los lineamientos, revisar los indicadores y brindar instrucciones que favorezcan una gestión eficiente del tiempo y un incremento en la productividad de la operación.	Se ha alcanzado un cumplimiento del 97% en el indicador, gracias a la gestión efectiva de los agentes y al seguimiento constante realizado en el aplicativo del calificador a lo largo del día.

2. Talento humano

2.6.2.7 SUPERVISOR DE SERVICIO - JUANA BONILLA SUPERCADE CALLE 13

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
BALANCE SCORE CARD | EQUIPO PRESENCIAL UT-SHD | CORTE: SÁB 28 MARZO JEFE DE O... YAZMIN PEDRAZA SUPERVISOR(A) JUANA BONILLA 1.1 GESTION 2.BOTONERAS 4.CALIDAD 1.2 CRM 3.ASISTENCIA 5.FORMACION COMPARATIVO Metas: 55% 30% 97% 63% 67,10% % NETOS % FINAL CC ASESOR(A) | NOMBRES Y APELLIDOS | UBICACIÓN | JEFE DE OPERACIÓN | SUPERVISOR(A) | %NETO-GESTION VRS TIPIFICACIO | %NETO-USO DE BOTONERAS | %NETO-ASISTENCIA | %NETO-CALIDAD | %NETO-FORMACION | %NETO-FINAL 1033809759 ANGIE PAOLA CACAIS TOLA | SUPERCADE CALLE 13 | YAZMIN PEDRAZA | JUANA BONILLA | 100% | 96% | 26% | 100% | 100% | 84% 1073176697 CARLOS NORBERTO VARGAS BELT | SUPERCADE CALLE 13 | YAZMIN PEDRAZA | JUANA BONILLA | 99% | 99% | 37% | 100% | 100% | 87%	Se analizan los indicadores de los agentes del SuperCADE Calle 13 y se socializan con el equipo. Se felicitan por los buenos puntajes y buen desempeño; se brindan recomendaciones por aquellos bajos, con el fin de fortalecer y mejorar sus resultados.
	Se aprovechan los preturnos para analizar los lineamientos, revisar los indicadores y brindar instrucciones que permitan una óptima gestión del tiempo y una mayor productividad en la operación.

CONCLUSIONES
Teniendo en cuenta la proximidad de los últimos plazos y descuentos para el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los tributos administrados por la Dirección de Impuestos de Bogotá, la operación proyecta un aumento en el número de contribuyentes. En consecuencia, se han implementado estrategias orientadas a garantizar la agilidad y la calidad en la atención.

Aspectos positivos
Se identifican oportunidades para agilizar la atención y mejorar la calidad en el servicio

2. Talento humano

2.6.2.8 SUPERVISOR DE SERVICIO - ANDERSON GODOY SUPERCADE CAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	ACOMPAÑAMIENTO 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				
2	VERIFICACIÓN PROCESO DE TIPIFICACIÓN	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				
3	PLAN PADRINO NUEVOS ASESORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																		
4	PRETURNO SEMANA 1 HORARIOS Y RECOMENDACIONES GENERALES					X																									
5	PRETURNO SEMANA 2 CREACIÓN MATRICULAS/COMPROMISOS											X																			
6	PRETURNO SEMANA 3 CARGUE DOCUMENTOS CRM/FORMATOS ACTUALIZADOS																	X													
7	EVALUACIONES SEMANALES DE CONOCIMIENTO				X					X							X						X							
8	EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTO																											X			
9	APERTURA CENTRO DE EXPERIENCIA CAD					X																									
10	DINAMIZACIÓN PUNTO EXPRESS	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X			
11	USO QUIOSCOS SALA PRINCIPAL – SALA EXPRESS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			
12	REFUERZO CAPACITACIÓN PERSONAL FILTRO SHB					X						X						X						X							
13	REVISIÓN PROCESO AGENTES DE COBRO															X															
14	ACTUALIZACIÓN HORARIOS ALMUERZO DUPLAS																									X	X	X			
15	VALIDACIÓN CUMPLIMIENTOS DE HORARIOS ENTRADA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			

Estrategias exitosas

1	USO QUIOSCO SALA PRINCIPAL	3	FILTRO FILA INICIAL	5	APERTURA CE CAD	7	ADAPTACIÓN PERSONAL OPERATIVO
En los momentos de alta afluencia de contribuyentes en la sala principal se pueden encontrar personas que solo requieren su factura vigencia o ROPS para años anteriores por lo que el uso del Quiosco en estos momentos resulta un descongestionante rápido para aquellos contribuyentes.		Con un equipo capacitado para identificar rápidamente las necesidades de los contribuyentes y garantizar el cumplimiento de los requisitos necesarios para brindar una solución a sus requerimientos podemos evitar reprocesos a aquellos contribuyentes que no tengan claro el proceso a realizar con la secretaria de Hacienda Bogotá.		Aprovechar la apertura del nuevo centro de experiencia de la secretaria de hacienda ha permitido a la población con movilidad reducida, adultos mayores o personas en condiciones especiales tener acceso a la atención de la secretaria de hacienda de forma igualmente presencial, pero más accesible para ellos.		Tomando en cuenta las múltiples novedades que se pueden presentar en un equipo de trabajo tan robusto se hace necesario poder contar con diferentes soluciones para cubrir la necesidad de la operación por ello contar con personal capaz de adaptarse en cualquier escenario nos permite tener la flexibilidad para llevar a buen término el servicio de cada día.
2	PLAN PADRINO A MEDIO TIEMPO	4	SALA EXPRESS DINÁMICA	6	VALIDACIÓN DE USO GUÍA DE TRAMITES	8	CONTROL TIPIFICACIÓN TIEMPO REAL
Capacitar a los agentes de nuevo ingreso con aquellos que ya cuentan con experiencia en la atención nos permite ampliar nuestra capacidad operativa para los momentos críticos e igual de importante es resaltar que en este proceso de capacitación se pueden identificar los procesos que requieren más atención o ajustes por parte de los capacitadores.		Contar con agentes prácticos y resolutivos capaces de resolver de manera efectiva los procesos más prácticos para los contribuyentes permite reducir los tiempos de espera de los ciudadanos en gran medida y a su vez acercarlos a los canales de atención alternativos de la secretaria de hacienda como lo son la oficina virtual para sus declaraciones y pagos de impuestos.		Para garantizar la transparencia de los requisitos establecidos por la secretaria de hacienda de Bogotá hacia los contribuyentes se valida con los agentes que tenga claro la navegación por la página de GUIA DE TRAMITES y explicar a los contribuyentes como pueden validar la información por sí mismos.		Realizar un control de tipificaciones en tiempo real nos permite crear el hábito en los agentes de este proceso tan vital para la operación dejando registro de cada uno de sus procesos para conservar una trazabilidad para posteriores visitas.

2. Talento humano

2.6.2.8 SUPERVISOR DE SERVICIO - ANDERSON GODOY SUPERCADE CAD



Presencial Casos Abiertos hoy (xSede)

Explorar en profundidad por

Registros totales:25

Creación	Origen De Caso Del Contribuyente	Propietario De Caso Del Contribuyente	Estado	Hora De Creación
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	ISABEL CRISTINA GRAJALES NARANJO	Abierto	mar 31, 2026 07:33 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	ANA CARINA OLIVEROS CARO	Abierto	mar 31, 2026 07:44 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	JUAN ESTEBAN PINEDA CAMACHO	Abierto	mar 31, 2026 07:24 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	KAREN TATIANA BONILLA ALMANZA	Abierto	mar 31, 2026 07:58 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	DIANA CRISTINA FAJARDO TORRES	Abierto	mar 31, 2026 07:57 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	DIEGO STEVEN RODRIGUEZ MONDRAGON	Abierto	mar 31, 2026 07:55 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	JULIET STEFANNIA ROJAS ROZO	Abierto	mar 31, 2026 07:37 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	MICHELLE ALEXANDRA SIERRA CASTILLO	Abierto	mar 31, 2026 07:50 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	ALISON LORENA MORA SUAREZ	Abierto	mar 31, 2026 07:51 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	INGRID VERONICA SARCHI ARGOTY	Abierto	mar 31, 2026 07:57 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	BRIAN STEVEN DIAZA MORENO	Abierto	mar 31, 2026 07:55 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	ANDRES FELIPE GUERRERO ARIZA	Abierto	mar 31, 2026 07:55 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	JENNY MARLEN BOCANEGRA	Abierto	mar 31, 2026 07:40 AM
Creado correctamente	12 SUPERCADE CAD - PRESENCIAL	CINDY JOHANNA SANCHEZ RUIZ	Abierto	mar 31, 2026 07:33 AM





SUPER CADE CAD

PRETURNO No. 01 DEL MES DE MARZO 2026

Bogotá D.C. 4 de marzo de 2026

De las 10:00 horas

LUGAR: Super Cade CAD

ASISTENTES:

JUAN ESTEBAN PINEDA CAMACHO	LINA FERNANDA CARDENAS AZUAJE
CAMILO ANDRES SALAMANCA BAQUERO	BRIAN STEVEN DIAZA MORENO
MICHELLE ALEXANDRA SIERRA CASTILLO	ANGGIE DIAZ FRANCO
SERGIO CORTES ROZO	CAMILA ALEJANDRA FONTECHA RUBIO
CINDY JOHANNA SANCHEZ RUIZ	DAVID ESCAÑO RINCON
ANGIE PAOLA BUSTOS TORRES	NORY ANGELINA MENDOZA PARRA
JOSE ARMANDO BALDON MENDOZA	MARIA CATALINA FUENTES SILVA
JENNY MARLEN BOCANEGRA	CRISTIAN CAMILO MEJIA ESPITIA
GABRIEL ANDRES CORTES GUTIERREZ	LEIDY PATRICIA YATE
KAREN TATIANA BONILLA ALMANZA	ANA CARINA OLIVEROS CARO
LUZ CAROLINA MARTINEZ	YENIFER PAOLA GOMEZ GARCIA
LUNA VALENTINA SUAREZ BELTRAN	GEORGE ANDERSON BAUTISTA TORRES
KAREN TATIANA MERCHAN REAL	DIEGO STEVEN RODRIGUEZ MONDRAGON
ERIKA ALEJANDRA LOPEZ LOPEZ	DIANA CRISTINA FAJARDO TORRES

www.haciendabogota.gov.co

Conclusiones
El supercade CAD como punto principal de la atención principal de la secretaria de hacienda de Bogotá se enfrenta a diferentes retos con cada día de servicio, con la llegada constante de contribuyentes que pueden superar los mil ciudadanos en cualquier momento y cada uno con una necesidad particular debemos estar en plena capacidad de responder a dichos contribuyentes con la calidad y calidez que se espera de la entidad, orientarlos de una manera clara y puntal que le permita al contribuyente sentir que la entidad pone a su disposición un atención con las aptitudes correctas para atenderle en cualquier momento, así mismo somos un referente para la atención del resto de los puntos de atención por lo que nuestra operación siempre debe ser de primer nivel para el contribuyente y la entidad.

2. Talento humano

2.6.2.9 SUPERVISOR DE SERVICIO - PAOLA DE JESUS IBAÑEZ SUPERCADE SUBA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	PRE-TURNO SEMANA 1 MARZO 05				X																									
2	PRE-TURNO SEMANA 2 MARZO 12										X																			
3	PRE-TURNO SEMANA 3 MARZO 19																X													
4	PROTOCOLO SEMANA 1					X																								
5	PROTOCOLO SEMANA 2											X																		
6	PROTOCOLO SEMANA 3																	X												
7	PROTOCOLO SEMANA 4																							X						
8	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	X	X				
9	REVISIONES ESTADÍSTICAS DE OPERACIÓN QUIOSCO-CALIFICADORES-TIPIFICADORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
10	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	X	X				
11	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	X	X				
12	CAPACITACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
13	EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO					X						X						X						X						

Estrategias exitosas

1	ANÁLISIS DE DESEMPEÑO	3	TRABAJO EN EQUIPO	5	SEGUIMIENTO EN LA ATENCIÓN
Se realizó seguimiento diario a los indicadores clave de la operación, tales como tiempos de atención, calificación del servicio y tipificación de los trámites, con el fin de monitorear el desempeño del equipo y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos. Este control permitió identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad en la atención al contribuyente y mantener niveles óptimos en los indicadores de gestión.		Se promovió el trabajo en equipo mediante el fortalecimiento de la comunicación efectiva y la colaboración constante entre los integrantes, fomentando un alto sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos de la operación, lo cual contribuye al cumplimiento eficiente de las metas establecidas.		Se brindó acompañamiento permanente al equipo de atención, mediante la verificación diaria del cumplimiento de los protocolos establecidos en la atención al contribuyente. Asimismo, se realizó retroalimentación oportuna ante la detección de novedades, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y asegurar la correcta aplicación de los lineamientos definidos.	
2	CAPACITACIONES	4	PRETURNOS Y PROTOCOLOS	6	APOYO A LAS CAMPAÑAS MASIVAS DE COBRO
Seguimos apoyándonos con los lineamientos que nos entrega la UT OMNIA, las cuales quedan en la carpeta de ZOHO, diseñamos un Excel con los títulos de cada lineamiento, para que les sirva de consulta, y se colocó en la guía de agentes.		Se realizaron los protocolos del mes en el que se mantiene un buen manejo de nuestro protocolo de atención, y en los pre-turnos se mantuvo informado al equipo de todas las novedades requeridas para la operación		Dada las diferentes campañas por parte de secretaria de hacienda, se apoya brindando la información y orientación al paso a seguir luego de recibir la notificación y/o el mensaje de cobro a sus celulares o correos electrónico	

2. Talento humano

2.6.2.9 SUPERVISOR DE SERVICIO - PAOLA DE JESUS IBAÑEZ SUPERCADE SUBA

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
	

Conclusiones
Durante el mes se fortaleció la operación a través del seguimiento constante de indicadores, el acompañamiento al equipo y la implementación de mejoras continuas. La estandarización de procesos y los espacios de retroalimentación permitieron optimizar la calidad en la atención y la gestión de los casos. Asimismo, el compromiso del equipo se reflejó en los resultados obtenidos, contribuyendo a mantener la estabilidad operativa y a consolidar un servicio eficiente orientado al contribuyente.

Aspectos positivos
Excelente ambiente laboral. El apoyo permanente de nuestro jefe de operaciones. Se logro tener el equipo completo para la atención de las próximas vigencias

2. Talento humano

2.6.2.10 SUPERVISOR DE SERVICIO - ALEJANDRO CORREA UNIDADES MÓVILES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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 acerca de exógenos nacionales (DIAN) y otras entidades, registro de asistencia y verificación en tratamientos de datos por QR	x																													
3	Solicitud de apoyo logístico y medio de transporte para Juan Manuel Ballesteros (secretaria Distrital de Hacienda)			x																											
4	Visita técnica para aprobación del lugar de atención de las unidades móviles (Programación Semanal)					x																									
5	Capacitación Ferias virtuales (Ponte al día con Bogotá y resuelve tus dudas en la feria virtual)	x	x																												
6	Ferias virtuales (Ponte al día con Bogotá y resuelve tus dudas en la feria virtual)			x	x	x																									
7	Supervisión, apoyo en punto móvil unidad JTQ247 y uso de la Matriz de calidad presencial.							x				X																			
8	Agendamiento fotos corporativas y pre- lineamientos de supervisión Logística								x																						
9	Supervisión y capacitación unidad móvil nueva JTQ222, sobre manejo de Zoho one, entrega de dotación esencial para la operación y uso de la Matriz de calidad presencial.									X																					
10	Solicitud de apoyo logístico, celebración del día de la mujer (video bem, sillas, punto de atención, punto de café)										x																				
11	Orientación y lineamientos de supervisión													x			x							x							
12	Rendición de cuentas, Hacienda en tu localidad (20 localidades de Bogotá) verificación de puntos de atención y unidades móviles para eventos en CEFES, alcaldías, (Localidades: Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, San Cristobal, Santa Fé, Suba, Sumapaz, Teusaquillo, Tunjuelito, Usaquèn, Usme, Antonio Nariño, Fontibón, Mártires, Kennedy, Bosa, Chapinero, La candelaria)																			x	x	x	x	x							
13	Creación de listados y cartas para visitas focalizadas localidad Fontibón (Cultura tributaria																	X	X												
14	Evento rendición de cuentas en Bogotá (SHB), Supervisión y Apoyo en unidad móvil JTQ208.														x																
15	Visitas Focalizadas Omisos en predial y/o vehicular, Entrega de cartas (Localidad Fontibón)																									x	x	x			
10	Evaluaciones de conocimiento en tema de impuestos (learn en Zoho one)			x						x						x						x					x				

Estrategias exitosas		
1 Programación y Gestión de datos	3 Georreferenciación y Mensajería de Valor	5 Cronograma de Avanzada y Gestión de Apoyos
Programar sesiones híbridas (presencial/virtual), en temas de Aprendizaje de los nuevos lineamientos de la secretaria de Hacienda. Gestión de Datos vía QR: Implementar un flujo donde el escaneo del QR no solo registre asistencia, sino que despliegue automáticamente el Aviso de Privacidad y el Consentimiento de Tratamiento de Datos Personales.	Georreferenciación: Usar los listados de omisos para trazar una ruta lógica de visitas, optimizando el combustible y el tiempo del personal. Mensajería de Valor: Las cartas no deben ser solo cobros; deben incluir un lenguaje de "Cultura Tributaria", explicando cómo el impuesto se traduce en obras para la localidad.	Cronograma de Avanzada: Las visitas técnicas para aprobación de lugares deben realizarse con 72 horas de antelación. Se debe verificar: conexión eléctrica, nivelación del terreno para la móvil y seguridad perimetral. Gestión de Apoyos: Centralizar las solicitudes de transporte y logística (sillas, café, video beam) en un solo tablero de control para evitar duplicidad de pedidos.
2 Control Logístico	4 Supervisión y Mejora Continua	6 Visitas técnicas
Control de Pre-Despliegue (Checklists de Salida), Estado de la Unidad: Combustible, limpieza y funcionamiento eléctrico, Kit Logístico: Verificación de video beam, sillas, sonido y kit de café para eventos, Efectividad de Visitas: Porcentaje de cartas entregadas vs. programadas,Impacto: Número de ciudadanos atendidos en las ferias "Ponte al día con Bogotá".	Para que una operación de esta envergadura no solo se mantenga, sino que evolucione, el Mejoramiento Continuo debe basarse en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Aquí no buscamos perfección inmediata, sino una eficiencia incremental basada en la experiencia en calle y el uso de Herramientas tecnológicas.	las visitas técnicas previas, verificar puntos de luz, espacio para la móvil y coordinación con las JAC o Alcaldías. El Facilitador (Cultura Tributaria): Es la cara ante el ciudadano; entrega las cartas y explica los beneficios de estar al día. Reunión de 10 minutos (Virtual/Presencial): Cada mañana antes de salir a territorio.

2. Talento humano

2.6.2.10 SUPERVISOR DE SERVICIO - ALEJANDRO CORREA UNIDADES MÓVILES

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento



Conclusiones
Institucionalización de la Eficiencia: La implementación de listados de georreferenciación transforma la unidad móvil de un punto de atención pasivo a una herramienta de búsqueda activa y técnica. Al optimizar rutas se aumenta la capacidad instalada del personal en territorio brindando mayor cobertura. Seguridad Jurídica y Digital: El flujo de Gestión de Datos vía QR blinda la operación frente a la Ley de Protección de Datos Personales (Habeas Data). Al automatizar el Aviso de Privacidad y el Consentimiento, se elimina el error humano en el manejo de planillas físicas y se garantiza que cada interacción ciudadana sea trazable y legalmente sólida. Humanización del Recaudo: La transición hacia la "Mensajería de Valor" rompe la barrera de desconfianza entre el contribuyente y el Estado. Al conectar el impuesto con la obra local (parques, vías, seguridad), se fomenta la corresponsabilidad ciudadana, lo que a largo plazo reduce la tasa de omisos por una vía pedagógica antes que coactiva. Resiliencia Logística (El Factor 72 Horas): La formalización de las visitas técnicas previas con 72 horas de antelación es el seguro de vida de la operación. Eliminar imprevistos (falta de luz, terreno inestable o falta de permisos con la JAC) asegura que el costo operativo de desplazar la móvil se traduzca siempre en horas efectivas de servicio. Cultura de la Mejora Incremental: El uso del ciclo PHVA y las reuniones de sincronización de 10 minutos crean una cultura de equipo donde el aprendizaje en calle se convierte en política de oficina. No se trata solo de cumplir metas, sino de ajustar el proceso (Checklist de salida, kits de café, sonido) basándose en la experiencia real del facilitador.

Aspectos positivos
Operativo: Máxima cobertura con el mínimo recorrido (Rutas Lógicas). Humano: Reducción de la fatiga del personal mediante logística anticipada. Social: Mejora el cumplimiento voluntario por pedagogía, no por miedo. Tecnológico: Digitalización total del registro de asistencia y cumplimiento de ley.

2. Talento humano

2.6.2.11 SUPERVISOR DE SERVICIO - LAURA BAQUERO BACKOFFICE

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																							
		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
1	Reuniones de seguimiento	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
2	Reunión plantillas y gestión de Cobro				X																						
3	Capacitación de clasificación contingencia					X																					
4	Validación de usuarios CRM											X															
5	Calibración interna											X															
6	Capacitación procesos masivos de bancos y juzgados por parte de cobro													X													
7	Reunión ajuste de permisos CRM														X												
8	Reunión automatización proceso BackOffice																										
9	Calibración externa																				X						
10	Capacitación nuevo proceso de la oficina de liquidación																						X				
11	Incorporación y actualización de información del SharePoint																			X	X						
12	Ajuste de tipificador de clasificación para la oficina de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones															X	X										
13	Ajuste de tipificador de gestión para la oficina de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Notificaciones																	X		X							
14	Capacitación conceptos básicos del tributo																							X			
15	Preparación entrega mensual BackOffice																							X			
16	Creación de banco de normativa	X						X						X						X						X	

Estrategias exitosas

1 ACTUALIZACIÓN DE SHAREPOINT BACKOFFICE OMNIA	3 AJUSTE DE TIPIFICADOR DE GESTIÓN Y DE CLASIFICACIÓN
La actualización de SharePoint como herramienta para el BackOffice permitió centralizar la información, organizar los procesos y facilitar el acceso a los documentos y reportes del equipo. Esto optimizó la gestión operativa y mejoró la trazabilidad de las actividades realizadas, permitiendo un seguimiento más eficiente de las tareas y entregas mensuales.	La incorporación de la oficina de Notificaciones y la gestión de la antigua oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de unificar las diferentes tipologías y mapear la información de productividad y oportunidad de forma conjunta, en el tipificador de clasificación, y con el fin de brindar una atención integral de todas las tipologías que son competencia del BackOffice
2 SEGUIMIENTO DE ASIGNACIÓN POR TIPOLOGÍA	4 PRODUCTIVIDAD EQUITATIVA
La asignación de casos por tipología permitió organizar de manera más eficiente la gestión de los requerimientos. Al clasificar adecuadamente las solicitudes, se logró distribuir el trabajo de forma más equitativa y especializada, lo que redujo tiempos de respuesta y mejoró la calidad de la gestión realizada por el equipo.	En vista de que la gestión que realiza el BackOffice se divide en tipologías es imperativo parametrizar la dificultad de cada una con el fin de establecer productividad enfocada en tiempos de respuesta justos.

5 AJUSTE DE TIPIFICADOR DE CLASIFICACIÓN
A través de acciones como el lanzamiento de estados de cuenta como gestión masiva y la parametrización de procesos con la oficina de cobro, se fortaleció la capacidad del equipo para realizar gestiones de forma más ágil y oportuna. Estas iniciativas permitieron mejorar los tiempos de respuesta y aumentar el alcance de las acciones de gestión.
6 CAPACITACIÓN CONCEPTOS BÁSICOS DEL TRIBUTO
Las capacitaciones realizadas en conceptos básicos del tributo permitieron fortalecer el conocimiento del equipo en temas clave como tipos de impuestos, elementos esenciales, tipos de contribuyentes y procesos tributarios. Esto facilitó una mejor comprensión de los casos gestionados en BackOffice, mejorando la calidad en la atención, la toma de decisiones y la correcta tipificación de solicitudes. Como resultado, se optimizó la gestión operativa, reduciendo reprocesos y aumentando la efectividad en la resolución de casos.

2. Talento humano

2.6.2.11 SUPERVISOR DE SERVICIO - LAURA BAQUERO BACKOFFICE

Conclusiones
Durante el mes de marzo, las actividades desarrolladas y las estrategias implementadas permitieron avances significativos en la organización, trazabilidad y eficiencia de la operación de BackOffice. La actualización de herramientas como SharePoint, los ajustes en los tipificadores y la estructuración de procesos contribuyeron a una mejor distribución del trabajo y a una gestión más controlada y alineada con los objetivos del área. Asimismo, el fortalecimiento del conocimiento del equipo a través de capacitaciones técnicas y operativas impactó positivamente la calidad en la atención y la toma de decisiones, reduciendo reprocesos y mejorando la efectividad en la gestión de los casos. Si bien se logró una disminución considerable del backlog, la operación continúa enfocada en alcanzar la normalización total de los tiempos de respuesta. Las acciones implementadas, como el plan de revisión y etiquetado masivo para la gestión de firmas, evidencian un enfoque proactivo hacia la mejora continua. En este sentido, el equipo se encuentra encaminado a consolidar los avances obtenidos y a fortalecer su capacidad de respuesta frente a los retos operativos.

Aspectos positivos
• Se fortaleció la organización y control de la operación mediante la actualización de SharePoint y la implementación de tipificadores de gestión y clasificación, mejorando la trazabilidad y el acceso a la información. • La asignación de casos por tipología permitió una distribución más equitativa del trabajo, optimizando la productividad del equipo y mejorando los tiempos de respuesta. • Las capacitaciones en conceptos básicos del tributo, procesos operativos y uso de herramientas contribuyeron al fortalecimiento técnico del equipo, impactando positivamente la calidad de la gestión. • Se promovió el seguimiento constante de la operación a través de reuniones periódicas y espacios de socialización, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones oportunas. • Se avanzó en la automatización y parametrización de procesos, así como en la implementación de gestiones masivas, lo que permitió aumentar la eficiencia y el alcance de las acciones realizadas. • Se logró una disminución significativa del backlog, evidenciando avances en la capacidad de gestión del equipo.

2. Talento humano

2.6.2.12 SUPERVISOR DE SERVICIO - RICARDO QUINTERO OMNICANALIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	Revisión canales de atención	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
2	Validación tipificaciones CRM	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
3	Pre-turnos operación											x												x							
4	Socialización información diaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
5	Soporte en piso	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x				
6	Monitoreos gestión documental										x	x										x	x	x		x	x				
7	Revisión mallas operaciones				x						x						x						x				x				
8	Revisión calidad omnicanalidad	x						x						x						x						x					
9	Alineación procesos CONDEGRAN				x																										
10	Capacitación delineación urbana SHD										x																				
11	Seguimiento plan de acción redes sociales																x									x	x				
12	Capacitación paquete tributario														x																
13	Reunión seguimiento Staff omnicanalidad															x															
14	Revisión IVR interno																					x									
15	Pruebas lanzamiento IVR																						x								
16	Seguimientos agenda Delineación y Concesionarios		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				
17	Monitoreos en vivo Genesys																						x	x							
18	Compartir semanal	x					x	x						x					x												
19	Verificación con minería tipificación y mallas				x						x						x						x				x				
20	Socialización indicadores de gestión					x												x					x								

Estrategias exitosas

1 SOCIALIZACIÓN SATISFACCIÓN	3 CAPACITACIÓN DELINEACIÓN	5 UNIFICACIÓN ENLACES VISORES	7 SEGUIMIENTO GESTIÓN ASESORES
Estrategia enfocada en socializar únicamente el top 5 de los casos mejor calificados dentro de los canales Inbound, con el fin de resaltar buenas prácticas y experiencias exitosas en la atención. Esta socialización permite reconocer desempeños destacados, reforzar estándares de calidad y promover la replicabilidad de acciones que generan mayor satisfacción en la interacción inicial con el ciudadano.	Estrategia orientada a fortalecer las capacidades del equipo de atención Inbound mediante la capacitación en delineación urbana, con el fin de mejorar la claridad, precisión y oportunidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas. Esta formación permite una mejor interpretación de los requerimientos, reduce reprocesos y contribuye a una experiencia de atención más confiable y satisfactoria desde el primer contacto.	Iniciativa enfocada en consolidar y unificar los enlaces de visores utilizados en la atención Inbound, facilitando el acceso a la información y reduciendo la dispersión de fuentes. Esta unificación mejora la agilidad en la consulta, disminuye errores en la atención y permite brindar respuestas más claras, consistentes y oportunas.	Acción enfocada en evaluar el desempeño operativo de los agentes y el comportamiento del tiempo medio de atención de los asesores en el flujo Inbound. A través del análisis periódico de estos indicadores, se facilita la detección de cuellos de botella, se fortalece la coordinación del equipo y se promueve un uso más eficiente del tiempo, impactando positivamente la experiencia del ciudadano.
2 PLANES DE CONTINGENCIA	4 APOYO AL EQUIPO RESOLUTIVO	6 SENSIBILIZACIONES AGENTES NUEVOS	8 COMPARTIR SÁBADOS
Acción definida para garantizar la continuidad de la atención Inbound mediante la conexión de los agentes a videollamada cuando se presentan caídas de la línea principal. Este plan permite mantener la comunicación activa, asegurar la disponibilidad operativa del equipo y minimizar impactos en la atención, dando continuidad a la gestión y respuesta al ciudadano mientras se restablece el servicio afectado.	Acción mediante la cual los asesores del equipo de Grandes Contribuyentes se capacitan en los procesos de homologación y sujeción, con el fin de brindar apoyo operativo durante sus tiempos de menor demanda. Esta práctica permite optimizar el uso de la capacidad del equipo, apoyar la continuidad de la operación y contribuir a la reducción de cargas acumuladas, manteniendo los niveles de calidad y cumplimiento en la gestión.	Actividad orientada a integrar a los agentes nuevos a la operación mediante la presentación del equipo de trabajo y la socialización de roles, dinámicas y lineamientos del servicio. Esta sensibilización facilita una adaptación más rápida, fortalece el sentido de pertenencia y asegura una comprensión clara del funcionamiento operativo, contribuyendo a un desempeño alineado desde las primeras etapas de vinculación.	Actividad diseñada para compartir espacios de encuentro los sábados, con el propósito de fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el ambiente laboral del equipo. Estos espacios promueven la integración, el trabajo colaborativo y el bienestar, generando un clima organizacional más positivo que impacta favorablemente en la dinámica diaria de la operación.

2. Talento humano

2.6.2.12 SUPERVISOR DE SERVICIO - RICARDO QUINTERO OMNICANALIDAD

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
 *Sensibilizaciones agentes nuevos*	 *Compartir sábados*

Conclusiones
Las estrategias implementadas permitieron mejorar la eficiencia de la operación, fortalecer las capacidades del equipo y asegurar la continuidad del servicio, mediante una combinación de seguimiento a la gestión, capacitación focalizada, planes de contingencia y acciones de integración, lo que impactó positivamente tanto en la calidad del servicio como en el clima laboral y la adaptación de los equipos a las dinámicas operativas.

Aspectos positivos
Se evidencia una mejora significativa en la cantidad de atenciones realizadas en comparación con meses anteriores, como resultado de una mejor organización operativa, el apoyo entre equipos y el aprovechamiento más eficiente de los tiempos disponibles. Este incremento refleja una mayor capacidad de respuesta del equipo y una operación más estable, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de gestión y a la reducción de rezagos en la atención.

2. Talento humano

2.6.2.13 SUPERVISOR DE SERVICIO - ENRIQUE BEDOYA OMNICANALIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

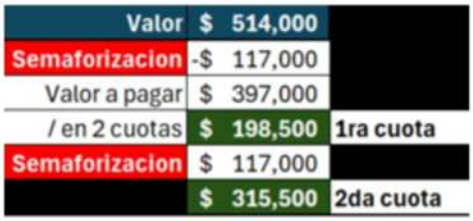
ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																																	
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Apertura y cierre de sedes	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
2	Revisión de asistencia entre las 07:00 a.m. y 9:30 a.m	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 Operativo al cliente.	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				
5	Reporte de novedades operativas (incapacidades, permisos, entre otros)	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
6	Control de permisos especiales por día de Familia y jornada de votación	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 (Resolución de casos)	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
8	Revisión de ANS e indicadores diarios	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
9	Realización y apoyo a contingencias de agendamientos	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
10	Reunión o actividades que promuevan el clima laboral					X			X								X					X		X							
11	Monitoreo constante de correos electrónicos, Chats y equipos de Teams a cargo.	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
12	Monitoreo de gestión aleatoria en tiempo real o remoto	X	X	X		X			X	X	X			X	X	X	X	X			X										
13	Revisión de malla y alertas sobre novedades operativas				X	X					X	X	X				X	X					X	X	X						
14	Escalamientos a los correos del cliente que obedezcan a respuestas urgentes	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
15	Diligenciamiento diario de bitácora de novedades Omnicanal	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
16	Control y Presentación de las evaluaciones semanales y mensuales				X	X					X	X	X				X	X					X	X		X	X				
17	Revisión de recargos y horas extra, entre el 17 y 20 de cada mes.														X																
18	Actividades que promuevan el funcionamiento del canal ante contingencias propias de la operación.				X	X					X	X	X			X	X	X					X	X	X	X	X				
19	Asesoramiento a los agentes sobre las diferentes herramientas tecnológicas que usan a diario	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	Rotación de gentes	3	Explicación de Lineamientos	5	Bienestar
Se implementaron ajustes en la asignación de canales entre agentes con perfiles similares, orientados a potenciar el uso eficiente de sus competencias y fortalecer el desempeño de los canales de atención virtual.		Establecimiento como directriz que, previo a la socialización de los lineamientos con los agentes, estos sean validados y filtrados por el área de Formación, con el fin de aclarar posibles inquietudes, asegurar su correcta interpretación y garantizar una comunicación homogénea y oportuna		Promoción de actividades conmemorativas y ambientaciones especiales en fechas significativas, como los cumpleaños de los agentes y días institucionales (por ejemplo, el Día de la Mujer), con el propósito de reconocer su aporte, fortalecer el sentido de pertenencia y resaltar la relevancia de su rol en cada una de las gestiones realizadas.	
2	Creación de informes	4	Desviación controlada a la Feria	6	Base de Conocimiento Bot
Definición de la elaboración de un informe consolidado que centralice la información relacionada con los escalamientos de radicados y situaciones especiales remitidas a la entidad, con el propósito de facilitar el seguimiento oportuno, el análisis de los casos y la retroalimentación efectiva sobre las gestiones realizadas.		En el marco de la Gran Feria de Servicios, prevista del 9 al 17 de abril, se estableció la suspensión temporal de los agendamientos presenciales, priorizando la atención en dicho espacio, el cual contará con la participación de catastro y movilidad, entidades las cuales están orientadas a dar respuesta integral a las necesidades de los contribuyentes		Se dispuso la divulgación en los distintos canales de atención de la base de conocimiento actualizada que soporta el Bot institucional, con el fin de mejorar la clasificación y resolución de solicitudes, y de servir como insumo de apoyo especializado al equipo de agentes en materia de Hacienda.	

2. Talento humano

2.6.2.13 SUPERVISOR DE SERVICIO - ENRIQUE BEDOYA OMNICANALIDAD

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento	
 Compartir - sábado	 Socialización Lineamiento SPAC Vehículos
 Capacitaciones - Refuerzos	 Pausas Activas
 Regalos para el día de La Mujer	 Regalos para el día del Hombre

Conclusiones
1. **Optimización del desempeño y eficiencia operativa:** La redistribución de agentes según perfiles, junto con la implementación de una base de conocimiento actualizada y el apoyo del Bot institucional, permitió fortalecer la eficiencia del canal virtual, optimizando la clasificación, gestión y resolución de solicitudes, así como el aprovechamiento de las competencias del equipo. 2. **Fortalecimiento del control, seguimiento y calidad del servicio:** La creación de informes consolidados y la validación previa de lineamientos por el área de Formación contribuyeron a una gestión más estructurada, con mayor trazabilidad de los casos, comunicación homogénea y retroalimentación oportuna, impactando positivamente la calidad del servicio ofrecido. 3. **Impulso al bienestar y compromiso del talento humano:** Las iniciativas de bienestar y reconocimiento en fechas significativas fortalecieron el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso de los agentes, lo cual incide directamente en un mejor desempeño y en la consolidación de una cultura organizacional positiva dentro del canal de atención virtual.

Aspectos positivos
1. **Versatilidad y capacidad multitarea de los agentes:** Los agentes del canal de atención virtual demostraron una alta capacidad operativa y adaptabilidad al gestionar de manera simultánea múltiples tareas y canales, manteniendo los estándares de calidad del servicio y contribuyendo a la continuidad eficiente de la atención a los contribuyentes. 2. **Compromiso institucional con el clima organizacional:** La organización evidenció una clara voluntad por promover y mantener un clima laboral adecuado, implementando estrategias de bienestar y reconocimiento que fortalecen la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso de los agentes con los objetivos del servicio.

2. Talento humano

2.6.2.14 SUPERVISOR DE SERVICIO - SEBASTIÁN GONZÁLEZ OMNICANALIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO O DE 2026

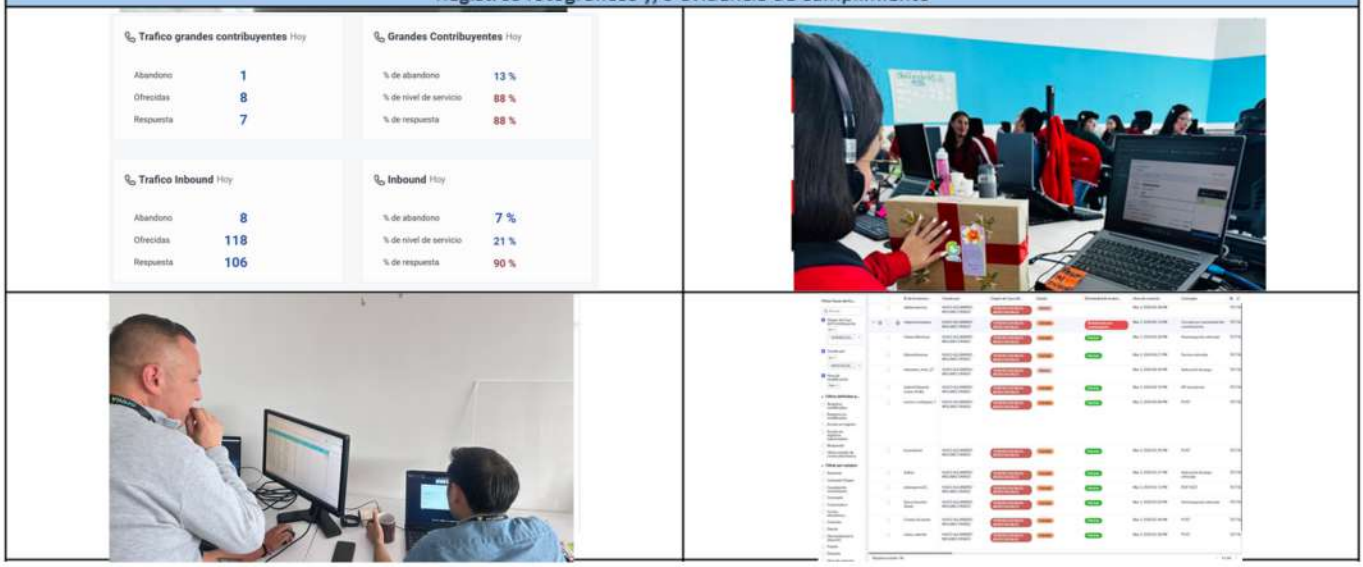
ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Revisión canales de atención	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
2	Validación tipificaciones CRM	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
3	Pre-turnos operación											x												x							
4	Socialización información diaria	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
5	Soporte en piso	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x				
6	Monitoreos gestión documental										x	x										x	x	x		x	x				
7	Revisión mallas operaciones				x						x						x						x				x				
8	Revisión calidad omnicanalidad	x						x						x						x						x					
9	Alineación procesos CONDEGRAN				x																										
10	Capacitación delineación urbana SHD										x																				
11	Seguimiento plan de acción redes sociales																x									x	x				
12	Capacitación paquete tributario														x																
13	Reunión seguimiento Staff omnicanalidad															x															
14	Revisión IVR interno																					x									
15	Pruebas lanzamiento IVR																						x								
16	Seguimientos agenda Delineación y Concesionarios		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				
17	Monitoreos en vivo Genesys																						x	x							
18	Compartir semanal	x					x	x						x					x												
19	Verificación con minería tipificación y mallas				x						x						x						x				x				
20	Socialización indicadores de gestión					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 RRSS	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

2. Talento humano

2.6.2.14 SUPERVISOR DE SERVICIO - SEBASTIÁN GONZÁLEZ OMNICANALIDAD

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento



CONCLUSIONES
En el canal videollamada se ha evidenciado un avance significativo en el desempeño de los agentes, reflejado en una reducción de los tiempos de respuesta, una actitud más positiva frente al contribuyente y una comunicación más asertiva. En los canales videollamada y 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 acesible, fortaleciendo la relación y generando mayor confianza en el proceso de atención

7 LIDERES DE CALIDAD

INFORME MENSUAL

MARZO 2026

CONSOLIDADO
7 LÍDERES DE CALIDAD

Durante el mes de marzo se realizaron 1.282 monitoreos en todos los canales de atención, lo que corresponde a un cumplimiento del 103%, del total de 1264 muestras proyectadas.
La precisión general en error critico de negocio es del 91% y la precisión de error critico de usuario final es del 98%.

DESEMPEÑO DE CANALES – INDICADORES ERROR CRÍTICO USUARIO FINAL Y NEGOCIO

Canal	Total de monitoreos	% Error no crítico	Cantidad error crítico usuario final	% Error crítico de usuario final	Cantidad error crítico de negocio	% Error cítico de negocio
Whatsapp	122	95%	14	89%	8	93%
telefónico	125	97%	7	94%	11	91%
Redes Sociales	46	95%	6	87%	6	87%
Videollamada	45	98%	0	100%	1	98%
Presencial	486	84%	2	100%	19	96%
Backoffice	458	100%	0	100%	54	88%
TOTAL	1282	95%	29	98%	99	92%

Cálculo del indicador de Error Crítico:

La fórmula aplicada para el cálculo del indicador es: (Total de monitoreos realizados – número de errores críticos) / total de monitoreos realizados.

El umbral de cumplimiento establecido para este indicador es del 85%.

Comportamiento de los indicadores – Marzo:

📉 Errores críticos de usuario final:

Bajo el umbral definido (≥ 85%), los canales con mayor oportunidad de mejora fueron Redes sociales con un 87% y WhatsApp alcanzado 89%. Aunque se supera el umbral, en los monitoreos realizados se evidencia oportunidades:

📉 La entrega de inón completa y correcta (WhatsApp)

🧩 Ortografía y Redacción y Direccionamiento incorrecto (Redes Sociales)

⚠️ Errores críticos de negocio:

Los canales con mayor afectación fueron Redes Sociales con un 87% y BackOffice con un y 88% debido a:

🔄 Tipificación Correcta de la atención, Inconsistencias en la tipificación en CRM (Redes Sociales).

🧩 Ajuste de la respuesta a las directrices de la operación (BackOffice)

📉 Manejo, uso y consulta de las herramientas y aplicativos necesarios para la gestión. (BackOffice)

Nota: Actualmente se continua ejecutando planes de acción en pro de la mejora continua.

2. Talento humano

2.6.3.1 LÍDER DE CALIDAD - FREDY MARTINEZ FORMACIÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

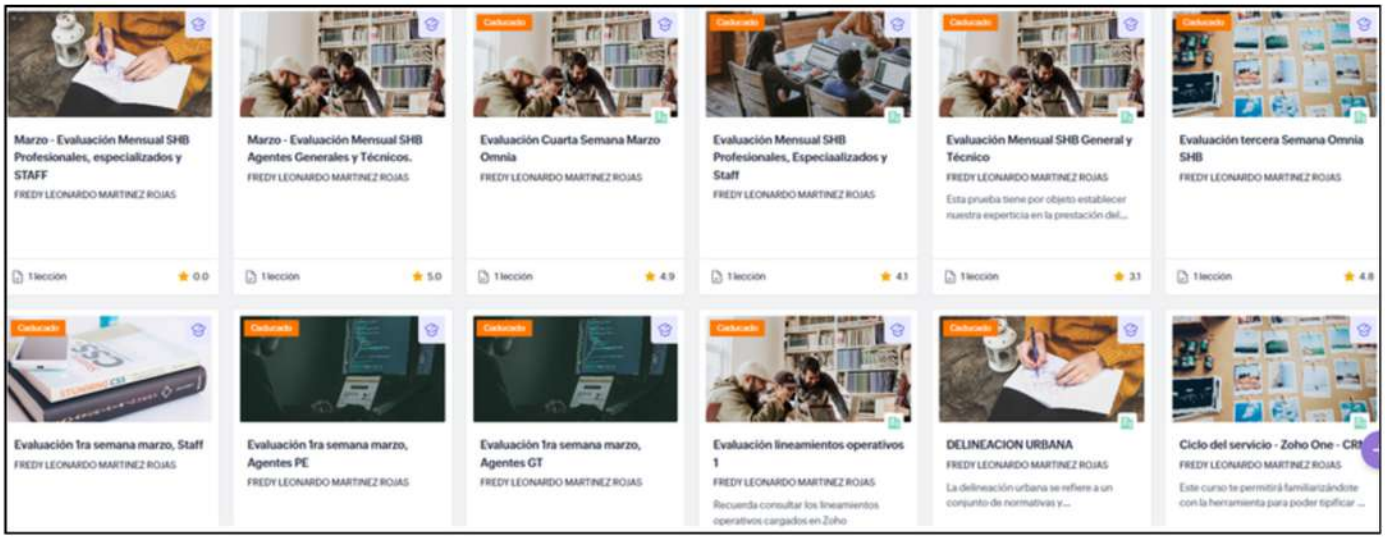
ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		SEMANA 1						SEMANA 2						SEMANA 3						SEMANA 4						SEMANA 5					
		L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S	L	M	X	J	V	S
1	Capacitación formación inicial - Fundamentos Tributarios	X	X		X	X					X	X				X	X								X	X				
2	Realización de Informes mensual	X		X				X		X																X					
3	Reunión Rutero Daisy Rodríguez y Luis Evencio			X																											
4	Informes formación, individual y general	X		X		X		X			X	X		X	X	X	X	X													
5	Seguimiento a procesos evaluativos Zoho							X	X	X	X	X				X	X	X				X	X								
6	Creación Lineamiento de Registro y Manejo de Interacciones con Ciudadanos Agresivos										X	X																			
7	estructuración de procesos de formación inicial para apoyos ferias											X		X																	
8	Realización de evaluaciones	X						X	X					X																	
9	Cargue de información en Zoho Learn		X	X		X		X	X			X		X								X									
10	Reunión calidad de omnicanalidad para plan de acción de WhatsApp																X	X					X								
11	Reunión virtual con la Dra. Luz Dary sobre las ferias SHB																		X												
12	Realización de actas de formación							X			X					X						X									
13	Capacitación sobre Zoho - Omnia - Connect alertar operativas BO																					X									
14	Creación materia de formación							X						X								X	X								
15	Apoyo proceso de formación continua delineación urbana e ICA y RetelCA														X									X		X	X				

Hallazgos
Se observa una curva de aprendizaje positiva en la adaptación a **Zoho CRM**, destacando una mayor destreza de los agentes en la navegación y una mejor sensibilización sobre el ciclo de vida de los casos (apertura y cierre). Para fortalecer este proceso, se complementó la formación inicial con conceptos avanzados que brindan fundamentos más sólidos al personal nuevo. Por otro lado, se presentaron novedades en el alta de cuentas de **Zoho One** vinculadas a los accesos del correo de Omnia. Finalmente, en cuanto al canal presencial, se han identificado oportunidades de mejora específicas en la calidad de la tipificación.

Planes de acción
Ejecución del plan integral de formación (inicial y continua) mediante talleres especializados en normativa tributaria. Estos ciclos concluyen con procesos de evaluación. Asimismo, se lidera el acompañamiento operativo en Zoho CRM para asegurar la correcta adopción de la herramienta por parte de los agentes, a su vez que se reforzaron temas de paquete tributario

2. Talento humano

2.6.3.1 LÍDER DE CALIDAD - FREDY MARTINEZ FORMACIÓN



Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento


Conclusiones
1. **Implementación de Zoho One:** Se avanza en el despliegue de la herramienta, brindando orientación estratégica a los agentes sobre su uso operativo y los estándares de tipificación. 2. **Actualización del Plan de Formación:** El Plan de Formación Inicial se mantiene bajo un esquema de mejora continua, integrando requerimientos validados por el área de Operaciones con su respectivo control de cambios y soporte de evidencias. 3. **Ecosistema de Zoho Learn:** Se desarrollan cursos y talleres en Zoho Learn que habilitan procesos de evaluativos

Aspectos positivos
Se establecen procesos de formación continua y refuerzos operativos para el desarrollo en la operación

2. Talento humano

2.6.3.2 LÍDER DE CALIDAD - DANNY JAVIER RIVERA OMNICANALIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																									
		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
1	Informes Mensuales	X	X																								
2	Reunión Alineación proceso CONDENGRAN (Staff Omnicanalidad)				X																						
3	Auditoria secretaria De Hacienda (LUIS EVENCIO)			X																							
4	Reunión Presentación agentes nuevos Omnicanalidad							X																			
5	Reunión seguimiento redes sociales (Staff Omnicanalidad)										X																
6	Charla matriz de calidad Omnicanalidad											X															
7	Reunión Capacitación Proceso Redes WhatsApp													X													
8	Preturno lineamientos 38, 40,41,42,43,44															X											
9	Monitoreos Omnicanalidad			X	X	X		X		X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			
10	Apoyo en piso Omnicanalidad	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			
11	Retroalimentaciones			X	X	X		X		X	X	X		X	X	X		X		X	X		X	X			
12	Reunión equipo calidad Diego Álzate													X													
13	Calibración cliente y área de calidad														X												
14	Informe Diego álzate (Subsecretaria)															X											
15	Taller de escucha													X													
16	Reunión Staff Omnicanalidad (Mauricio Sierra)																X										
17	Solicitud descarga de llamadas y datos solicitados el cliente SHB																X										X
18	Reunión Modificación Matriz De Calidad																				X	X					
19	Toma Operativa																					X					
20	Piezas graficas y/o alertas proceso Inbound																										
21	Reunión Seguimiento calidad (Diego Alzate y Brenda)																										X
22	Capacitación Delineación Urbana																							X			
23	Reunión equipo staff Diego Álzate																							X			

Día No Laborado

Cantidad de monitoreos
Se realiza un total de 338 monitoreos para el mes de marzo entre tres Líderes de calidad, segmentados de la siguiente forma: **Danny Rivera:** • **Telefónico:** Agentes antiguos: 115 monitoreos. Agentes nuevos (preventivo): 10 monitoreos. Total, Monitoreos: 125 monitoreos. **Maria Paula Moreno:** • **WhatsApp:** Agentes antiguos: 114 monitoreos. Agentes nuevos (preventivo): 8 monitoreos. Total, Monitoreos: 122 monitoreos. **José Cadir.** • **Redes Sociales:** Agentes antiguos: 40 monitoreos. Agentes nuevos (preventivo): 6 monitoreo. Total, Monitoreos: 46 monitoreos. • **Videollamada:** Agentes antiguos: 44 monitoreos. Agentes nuevos (preventivo): 1 monitoreo. Total, Monitoreos: 45 monitoreos.

2. Talento humano

2.6.3.2 LÍDER DE CALIDAD - DANNY JAVIER RIVERA OMNICANALIDAD

Hallazgos
1. INBOUND (ítems críticos) Durante el análisis del canal Inbound se identificaron oportunidades de mejora asociadas a ítems de carácter crítico, principalmente relacionadas con el adecuado diligenciamiento y actualización de datos. Los hallazgos más relevantes son los siguientes: • **Error Crítico de Negocio: Actualización de datos** Es fundamental garantizar el correcto registro y actualización de la información suministrada por los contribuyentes. Se evidenció que, en algunos casos, los asesores no realizan la validación o confirmación adecuada de los datos proporcionados. Los errores más frecuentes incluyen: • Registra de manera errada los datos del ciudadano. • Exceptúan la solicitud de confirmación o deletreo de nombres, correos electrónicos, direcciones y números de contacto. Estos escenarios causan inconsistencias en la información y afectar procesos posteriores. • **Error Crítico de Negocio: Tipificar las interacciones** Es de carácter obligatorio realizar la tipificación en el aplicativo CRM Zoho y ejecutarla de forma correcta. Esto permite mantener un registro detallado de cada interacción y, a su vez, facilita comprender en futuras comunicaciones las necesidades y expectativas del ciudadano. • **Error Crítico de Usuario Final: Información de canales de atención** Se debe garantizar que la información suministrada sobre el impuesto predial sea correcta, realizando las validaciones necesarias con el área de resolutivo para asegurar su precisión. Asimismo, es importante indicar los canales de atención, tanto virtuales como presenciales, de manera clara, completa y actualizada. Es especialmente importante: • Informar de manera correcta los horarios de atención. • Indicar los canales que se encuentren disponibles en el momento. • Orientar donde puede consultar las facturas o estados de cuenta del impuesto predial.

• **Oportunidades de mejora (Ítems no críticos)**

En relación con los ítems no críticos, se identificaron oportunidades de mejora asociadas al cumplimiento de lineamientos operativos y al manejo adecuado de la interacción con el ciudadano.

Entre los aspectos a fortalecer se encuentran:

- Aplicación constante de los guiones establecidos, tanto en la apertura como en el cierre de la atención, asegurando uniformidad y cumplimiento del protocolo.
- Optimización en la administración del tiempo durante la llamada, incluyendo:
    - Solicitar tiempos de espera cuando esta consultando o registrando la información
    - Retomar la interacción dentro de un plazo máximo de dos minutos, conforme a los lineamientos vigentes.

1. VIDEOLLAMADA (ítems críticos)

• **Error Crítico de Negocio: Tipificación de las interacciones**

Es fundamental garantizar el correcto registro interacción en el aplicativo CRM ZOHO. Se evidenció que, en algunos casos, los asesores no tipifican de manera adecuada.

Los errores más frecuentes incluyen:

- Fallas al momento de tipificar en los niveles 1,2 y 3.

2. Talento humano

2.6.3.2 LÍDER DE CALIDAD - DANNY JAVIER RIVERA OMNICANALIDAD

Oportunidades de mejora (Ítems no críticos)

En relación con los ítems no críticos, se identificaron oportunidades de mejora asociadas al cumplimiento de lineamientos operativos y al manejo adecuado de la interacción con el ciudadano.

Entre los aspectos a fortalecer se encuentran:

- Aplicación constante de los guiones establecidos, tanto en la apertura como en el cierre de la atención, asegurando uniformidad y cumplimiento del protocolo.
- Eliminar los malos hábitos al momento de interactuar con el ciudadano, por ejemplo:
    - Evitar Ingerir bebidas o algún tipo de alimento cuando la cámara este encendida.

Planes de acción

1. Tomas operativas y socialización de hallazgos

En el marco del seguimiento operativo, se realizaron tomas y espacios de socialización con el fin de reforzar aspectos clave identificados desde el área de calidad.

Se enfatizó en los siguientes puntos:

- **Registro correcto actualización de datos:**
  Se resaltó la importancia de diligenciar adecuadamente los nombres, numero de contacto y correo electrónico, ya que un campo incorrecto o incompleto impide la recepción de notificaciones por parte de la Secretaría de Hacienda.
- Se realiza un abecedario con palabras referentes al paquete tributario, con el fin de que los asesores se apoyen y así mitigar dichas falencias.
- **Guia lenguaje profesional:**
  Se reforzó la necesidad de realizar las preguntas necesarias para orientar, direccionar y remitir al contribuyente de manera clara, completa y correcta, garantizando una atención efectiva y evitando reprocesos.
- **Seguridad de la información y manejo adecuado del puesto:**
  Se realiza pieza grafica haciendo énfasis en la presentación personal, especialmente en el uso adecuado y permanente del carné, la chaqueta suministrada por la entidad y evitar el uso del celular y alimentos en el puesto de trabajo.

2. Creación de alertas operativas

Desde el área de calidad se enviaron correos electrónicos a la operación con el objetivo de alertar sobre las falencias identificadas durante las auditorías.

Estas alertas buscan:

- Informar de inmediato las oportunidades de mejora detectadas.
- Resolver dudas operativas.
- Prevenir la reincidencia en los errores.
- Mitigar impactos en la experiencia del contribuyente.

3. Talleres de escucha

Se desarrollaron talleres de escucha mediante el envío de interacciones aleatorias para que los asesores realizaran ejercicios de auditoría entre compañeros.

El objetivo de esta actividad fue:

- Identificar oportunidades de mejora.
- Evidenciar posibles afectaciones en la operación.
- Fomentar la autoevaluación.
- Promover la toma de conciencia frente a las fallas recurrentes en la atención.

Este ejercicio fortalece la cultura de calidad y el aprendizaje colaborativo dentro del equipo.

4. Socialización de la matriz de calidad – Grupo Nuevo

Se llevó a cabo la socialización de la matriz de calidad con el equipo operativo (Grupo Nuevo), con el propósito de dar claridad sobre los criterios de evaluación y los puntos de entrenamiento definidos por el área de calidad.

5. Entre turnos:

Se realizaron dos espacios de entre turnos para socializar con los agentes los lineamientos enviados por la entidad

Adicionalmente, se efectuaron reuniones individuales para realizar sesiones de *coaching*, donde se presentaron los resultados personales, los aspectos positivos y los puntos de mejora identificados.

2. Talento humano

2.6.3.2 LÍDER DE CALIDAD - DANNY JAVIER RIVERA OMNICANALIDAD

Evidencia de cumplimiento

1. En el módulo de Omnicanalidad de Zoho Learn se encuentran relacionadas todas las alertas operativas y piezas graficas que fueron socializadas con los asesores.





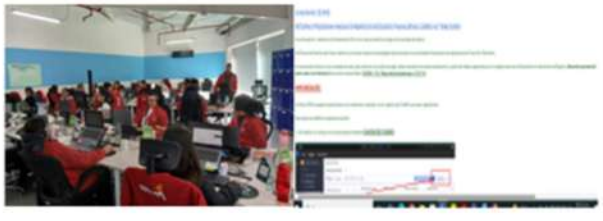
Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento











Nº	Nombre Del Agente	Palabra Conectora (TECNICA)
1	GUSTAVO OCANDO	ENTIENDO
2	ANGIE PINZON	COMPRENDO
3	ALICE CABIATIVA	DEACUERDO
4	Mayi Pineda	PERFECTO
5	Jimmy Natalia Vela Bl	DEBIDO A
6	ANA SUAREZ	CLARO
7	LINA ALVAREZ	
8	Diana Medina	Como tal
9	LUNA CLEVES	CORRECTO
10	LEONOR SIERRA	ES VALIDO
11	DIEGO MORENO	AFIRMATIVO
12	JOHN GONZALEZ	POR SUPUESTO
13	CAMILO BARRETO	EVIDENTEMENTE
14	PILAR CUADRADO	PROCEDO A VALIDAR
15	PILAR CUADRADO	SEGURIDAMENTE
16	LUIS LOPEZ	SIN EMBARGO
17	DIANA ALFONSO	Posteriormente
18	LINA SALCEDO	NO OBSTANTE

2. Talento humano

2.6.3.2 LÍDER DE CALIDAD - DANNY JAVIER RIVERA OMNICANALIDAD

Letra	Palabra	Letra	Palabra
A	Activo	N	Nómina
B	Beneficiario	O	Obligación
C	Costo	P	Pasivo
D	Declaración	Q	Quincena
E	Enano	R	Rut
F	Factura	S	Saldo
G	Gravamen	T	Tarifa
H	Hacienda	U	Unidad
I	Impuesto	V	Valor
J	Jurídica	W	Wilson
K	Kilo	X	Xilofono
L	Liquidación	Y	Yuca
M	Municipio	Z	Zapato



Conclusiones

- Las acciones implementadas (como talleres de escucha, autoevaluaciones y socialización de hallazgos) están orientadas a identificar fallas recurrentes, prevenir su reincidencia y generar una cultura de mejora continua dentro del equipo.
- Herramientas como el abecedario tributario y la guía de lenguaje profesional permiten unificar criterios, facilitar el acceso a la información y fortalecer las competencias de los asesores.
- Los ejercicios de auditoría entre compañeros y la socialización de la matriz de calidad fomentan la participación, el aprendizaje conjunto y la toma de conciencia frente a las oportunidades de mejora.
- Se resalta la importancia de registrar correctamente la información de contacto, entendiendo que esto es clave para la comunicación efectiva y la gestión adecuada de notificaciones.
- El énfasis en resolver dudas oportunamente e informar oportunidades de mejora permite una operación más ágil, eficiente y alineada con los estándares de calidad.

Aspectos positivos

- Enfoque en la mejora continua:
  Se evidencia una estrategia estructurada desde el área de calidad para identificar fallas, corregirlas y prevenir su repetición.
- Capacitación y fortalecimiento del equipo:
  Iniciativas como el abecedario tributario, la guía de lenguaje profesional y la socialización de la matriz de calidad ayudan a estandarizar el conocimiento y mejorar las competencias de los asesores.
- Promoción del aprendizaje colaborativo:
  Los talleres de escucha y auditorías entre compañeros fomentan la participación activa, la autoevaluación y el aprendizaje conjunto.
- Comunicación efectiva de hallazgos:
  La creación de alertas operativas permite informar oportunamente las falencias y resolver dudas, lo que contribuye a una operación más ágil.
- Orientación al usuario (contribuyente):
  Se busca garantizar una atención clara, completa y correcta, reduciendo reprocesos y mejorando la experiencia del usuario.

2. Talento humano

2.6.3.3 LÍDER DE CALIDAD - JESUS DAVID GARCIA CANAL PRESENCIAL

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO O DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	Informes	X																													
2	Acompañamientos agentes			X					X		X			X		X		X				X		X						
3	Apoyo piso		X	X	X	X	x	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X	X			X	X	X	X	x	X	X				
4	Socialización Matriz Calidad					X																									
5	Preturnos Calidad									X											X										
6	Apoyo Quiosco/Enrolamiento			X	X				X							X															
7	Generación de alertas											X									X						X				
8	Monitoreo			X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X				
9	Tips de calidad				X										X	X				X											

Actividades de seguimiento, control y formación
Cantidad de monitoreos
286
Hallazgos
Se detectan oportunidades de mejora en el proceso de tipificación cuando atienden diferentes procesos en la misma atención Estandarizar el proceso de enrolamiento en los cades de Bosa, 20 de julio y Suba)

Las notificaciones y envíos masivos de cobro están impactando la cantidad de ciudadanos que se presentan en los SuperCADE, llegan con comunicaciones que no corresponde al propietario real, la dirección de notificación esta errada y llega al ciudadano equivocado, hacen cobro estando al día en pagos.

Los tiempos largos de espera y el exceso de filas, están ocasionado que los ciudadanos generen una mala calificación hacia la atención de los agentes a pesar de que recibieron un buen trato y atención.

Planes de acción

Acompañamiento a agentes en proceso de tipificación (manejo de CRM Clon)
De manera personalizada se hace la validación de como tipifica cada agente en Zoho – CRM, en casos de atenciones con varias solicitudes diferentes procesos, se explica a detalle cómo hacerlo de manera correcta

Seguimiento funcionamiento Quioscos

En los SuperCADE Calle 13, Suba, Engativá, Bosa y 20 de julio se hace seguimiento a los quioscos, el objetivo es garantizar que desde la apertura estén en funcionamiento y activos durante el horario de atención, se recomendó hacer validaciones periódicas en el día para garantizar la continuidad en el funcionamiento.

Alertas de calidad

Generación de alertas en Teams, se socializan novedades, alertas detectadas en el proceso de monitoreo y las evidenciadas de las auditorías realizadas por SHB

Aumento en el tiempo de apoyo

A los agentes con alta duración en el tiempo de atención, se les realiza acompañamiento en el caso con el fin de orientarlos como proceder según lineamientos y así poder agilizar la atención

2. Talento humano

2.6.3.3 LÍDER DE CALIDAD - JESUS DAVID GARCIA CANAL PRESENCIAL

Todos

Compañer@s nos acaban de decir que tipifiquemos por Chip o placa, es decir un chip solicita 4 facturas, se tipifica una vez y en observaciones se deja especificado

ATENCIÓN

ejemplo: ciudadano solicita predial año 2026, 2025 y 2024, y el impuesto de vehículo 2026 y 2025, **se tipifican 2 veces,** una tipificación del **predial** y otra tipificación para el **vehículo**



Todos buenas tardes recordemos la importancia de tipificar todas las atenciones, se debe tipificar en línea, es decir tan pronto el ciudadano llega al modulo debemos iniciar con la tipificación crear el caso y guardar en estado abierto, luego se ingresa a editar, importante antes que el ciudadano se retire del modulo se debe guardar el caso o tipificación en estado cerrado.

2. Todas las atenciones deben ser tipificadas en CRM cuando el ciudadano está en modulo, por lo cual no se debe iniciar a tipificar después que el ciudadano se ha retirado del módulo, lo más adecuado es:

   a. Iniciar a crear y guardar el caso cuando el ciudadano llega a modulo (crear caso, guardar en estado abierto), luego seleccionamos editar y diligenciamos observaciones, tipificamos (Nivel1, Nivel 2 y Nivel 3), terminar de diligenciar los demás campos y cambiar a estado cerrado y guardar.

   b. **Tipificar** todas las gestiones realizadas durante cada atención,
   ejemplo 1, Ciudadano solicita factura predial del año 2026 para 3 chips,
   debemos hacer 3 tipificaciones (una por cada CHIP).

Todos Buen dia
Tengamos presente antes de imprimir una factura revisar que no presente inconsistencias, nos reportaron que se han detectado casos en los cuales se han entregado facturas en estado **sombra**





FACTURACIÓN	Sombra-INA
FACTURACIÓN	Sombra-INA

Todos
Buenas tardes
PRETURNO 2 MARZO 2026

1. **Lineamiento operativo** Solicitud de formato RIT para actualización correo Oficina Virtual

2. Todas las atenciones deben ser tipificadas en CRM cuando el ciudadano está en modulo, por lo cual no se debe iniciar a tipificar después que el ciudadano se ha retirado del módulo, lo más adecuado es:

a. Iniciar a crear y guardar el caso cuando el ciudadano llega a modulo (crear caso, guardar en estado abierto), luego seleccionamos editar y diligenciamos observaciones, tipificamos (Nivel1, Nivel 2 y Nivel 3), terminar de diligenciar los demás campos y cambiar a estado cerrado y guardar.

b. Tipificar todas las gestiones realizadas durante cada atención;
ejemplo 1, Ciudadano solicita factura predial del año 2026 para 3 chips,
debemos hacer 3 tipificaciones (una por cada CHIP).

Ejemplo 2, ciudadano solicita factura del año 2023, 2024, 2025 y 2026, para el mismo CHIP,
se debe tipificar una vez y se registra en observaciones de solución lo que se gestiono

2. Talento humano

2.6.3.3 LÍDER DE CALIDAD - JESUS DAVID GARCIA CANAL PRESENCIAL



Conclusiones
El acompañamiento personalizado y apoyo en piso refleja un estado real de cómo se está desarrollando el proceso, permite generar alertas y focalizar los casos que requieren atención

Aspectos positivos
El proceso de acompañamiento personalizado hace que cada agente reconozca si el proceso lo estaba realizando de manera correcta o presenta oportunidades de mejora, consultan las inquietudes y demuestran interés por hacer mejor su gestión

2. Talento humano

2.6.3.4 LÍDER DE CALIDAD - MARÍA PAULA MORENO OMNICANALIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO O DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																									
		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
1	Revisión NovHa Prioritaria (Luz Dary)	X					DESCANSO													FESTIVO					T		
2	Ejecución informes mensuales	X	X	X																							
3	Proyección de muestras	X	X																			X					
4	Revisión Prioritaria NovHa (Luz Dary - Presencial)	X																									
5	Mesa Técnica NovHa		X	X	X	X		X	X		X	X															
6	Alineación proceso CONDENGRAN (Staff Omnicanalidad)				X																						
7	Presentaciones agentes nuevos Omnicanalidad							X																			
8	Reunión seguimiento redes sociales (Staff Omnicanalidad)										X																
9	Reunión equipo calidad Diego Alzate													X													
10	Calibración cliente y área de calidad													X													
11	Reunión interna equipo (Staff Omnicanalidad)														X												
12	Informe Diego Alzate (Subsecretaria)														X												
12	Reunión Staff Omnicanalidad (Mauricio Sierra)															X											
13	Reunión formación (plan de acción tiempos WhatsApp)																	X									
14	Protocolos de calidad (Matriz - WhatsApp)																				X	X					
15	Pruebas Bot NovHa																							X			
16	Seguimiento Calidad (Diego - Brenda)																							X			
17	Monitoreos							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
18	Retroalimentaciones							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
19	Alertas		X					X	X		X			X			X						X				X
20	Reunión feria de atención (Luz Dary Mendoza)																		X								
21	Entre turnos – tomas operativas		X					X	X		X			X			X						X		X		
22	Reunión Redes Sociales																										X
23	Reunión staff Omnincalidad (Diego Alzate)																									X	
24	Solicitud información memorando interno SHDB							X																			
25	Alcance a lineamientos secretaria de Hacienda																X										
26	Seguimiento solicitud información Gloria Mariño																	X									
27	Seguimiento solicitud información Diego Piñeros																	X									
28	Seguimiento gestión de tiempos																	X						X			

Cantidad de monitoreos

Se realiza un total de 338 monitoreos para el mes de marzo entre tres Líderes de calidad, segmentados de la siguiente forma:

Danny Rivera:

- **Telefónico:**

Agentes antiguos: 115 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 10 monitoreos.
Total, Monitoreos: 125 monitoreos.

Maria Paula Moreno:

- **WhatsApp:**

Agentes antiguos: 114 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 8 monitoreos.
Total, Monitoreos: 122 monitoreos.

José Cadir.

- **Redes Sociales:**

Agentes antiguos: 40 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 6 monitoreo.
Total, Monitoreos: 46 monitoreos.

- **Videollamada:**

Agentes antiguos: 44 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 1 monitoreo.
Total, Monitoreos: 45 monitoreos.

2. Talento humano

2.6.3.4 LÍDER DE CALIDAD - MARÍA PAULA MORENO OMNICANALIDAD

Hallazgos
Dentro de los canales auditados, se evidenciaron lo siguientes hallazgos: **WhatsApp:** **Error crítico de Negocio:** Es necesario fortalecer el uso de la herramienta de consulta **Zoho**, en la cual se encuentran los lineamientos emitidos por la Secretaría de Hacienda de Bogotá. Así mismo, es fundamental aplicar las preguntas filtro para indagar a profundidad la solicitud del ciudadano y garantizar una orientación adecuada. Finalmente, se debe asegurar que la **tipificación en los niveles 1, 2 y 3** corresponda a la solicitud inicial del ciudadano, así como conservar toda la documentación aportada en el repositorio establecido. **Error crítico de usuario final:** Se evidencia inconsistencia en la entrega correcta y completa de la información en diversos procesos, entre ellos: la emisión del estado de cuenta del impuesto de ICA; los pasos para acceder a la facilidad de pago del impuesto predial y el valor mínimo requerido para acogerse a dicha facilidad; la orientación sobre los canales disponibles para la creación del RIT y la ubicación o descarga de los formularios correspondientes. Adicionalmente, se ha detectado información incorrecta en los procesos de homologación de vehículos cuando interviene un tercero, así como en la orientación sobre el impuesto predial para acogerse al **Sistema de Pago por Cuotas (SPAC)** de manera presencial. **Error no crítico:** Se evidencian oportunidades de mejora en la gestión de tiempos durante la atención al ciudadano. En particular, es necesario garantizar el uso adecuado de los **dos minutos establecidos** y retomar la interacción dentro del plazo correspondiente. Asimismo, cuando se requiera realizar alguna verificación, debe solicitarse el tiempo reglamentado para evitar **tiempos muertos**. Adicionalmente, se recomienda fortalecer el uso de los guiones al cierre de la interacción, validando con el ciudadano si la información ha sido clara y ofreciendo apoyo adicional en caso de ser necesario. **Redes Sociales:** **Error crítico de Negocio:** Es fundamental mejorar el registro de los datos de los ciudadanos que se contactan a través de redes sociales en **Zoho**. Se ha evidenciado el registro incorrecto de correos electrónicos y números de teléfono, así como la clasificación inadecuada bajo el NIT o empresa cuando el contacto corresponde a un representante legal o tercero. Además, se debe garantizar que la **tipificación en los niveles 1, 2 y 3** refleje de manera precisa la solicitud inicial del ciudadano. **Error crítico de usuario final:** Se evidencian inconsistencias en la ortografía y redacción, así como el uso incorrecto de ciertas palabras: "e encontraran - cedula - alguno móviles - Dinças - dosa - unicamente - ultimamente – vañlida). Por otro lado, se identifica un direccionamiento inadecuado hacia uno de los canales alternos (*videollamada*), cuando el proceso de información sobre el impuesto vehicular puede ser atendido de manera más efectiva a través de las redes sociales. Finalmente, es necesario garantizar que las facturas emitidas y compartidas con el ciudadano sean correctas y que los datos coincidan con la información registrada bajo el chip del predio correspondiente. **Error no crítico:** Se evidencian oportunidades de mejora en la gestión de tiempos durante la atención al ciudadano. En particular, es necesario garantizar el uso adecuado de los **dos minutos establecidos** y retomar la interacción dentro del plazo correspondiente. Asimismo, cuando se requiera realizar alguna verificación, debe solicitarse el tiempo reglamentado para evitar **tiempos muertos**. Adicionalmente, se recomienda fortalecer el uso del aplicativo CRM donde se registra la información, con la finalidad de realizar la apertura de forma inmediata tan pronto se brinde el guion de bienvenida al ciudadano.

2. Talento humano

2.6.3.4 LÍDER DE CALIDAD - MARIA PAULA MORENO OMNICANALIDAD

Planes de acción
1. Entre Turnos: Se realizaron dos espacios con los agentes con el propósito de socializar la gestión de tiempos en todas las interacciones y reforzar el uso adecuado al momento de solicitar tiempo. En el segundo espacio, se llevó a cabo un refuerzo adicional sobre la gestión de tiempos, así como la exposición de los diferentes hallazgos evidenciados por el área de calidad en las atenciones. **2. Creación y difusión de alertas operativas:** Se elaboraron y se socializaron diferentes alertas operativas asegurando el cumplimiento de los lineamientos emitidos por la Entidad, así como la correcta orientación de los ciudadanos. Entre ellas se encuentran: • Lineamiento 44 – Atención sábado 04 de abril SuperCADE y Puntos de atención especializados. • Lineamiento 42 – Corrección de declaraciones de ICA y Retelca. • Lineamiento 41– Nuevo punto de atención especializado CAD atención inclusiva y prioritaria. • Lineamiento 40 – Contribuyentes Omisos del impuesto de Delineación Urbana. • Manejo y uso adecuado de plantillas – Usteo y tuteo. • Tipificación correcta en Dynamics. • Gestión de espera (retoma y solicitud de tiempos). • Verificación de casos escalados (Homologaciones – aplicaciones de pago). • Uso adecuado del repositorio OneDrive de documentación de ciudadanos. • Refuerzo de ruta del cargue de lineamientos en Zoho (formación).

3. Difusión de alertas operativas a cargo de los agentes "Que no le pase a usted" Se continúa realizando el diseño y la socialización de alertas operativas, con el objetivo de reforzar el uso adecuado de: • Respuestas claras y entendibles para el ciudadano al momento de explicar cómo realizar un proceso de la oficina virtual (adicionar un establecimiento comercial). • Brindar información completa respecto a los medios de pago que un ciudadano tiene para pagar los impuestos. • Brindar información completa y correcta en procesos de liquidación de impuestos y adicional las direcciones de puntos presenciales junto con horarios. **4. Actividad: Manejo de clientes difíciles:** Se continúa realizando la actividad siendo el desarrolló en dos etapas: **• Primera etapa:** Cuando un agente atiende a un contribuyente de difícil manejo, el área de Calidad acompaña el caso en vivo para demostrar el uso adecuado de frases, técnicas de comunicación y herramientas —como Copilot— que permitan generar tranquilidad y manejar la situación de forma profesional. **• Segunda etapa:** Se elaboró un archivo Excel en el que los agentes registran plantillas y guiones utilizados en casos exitosos, con el fin de documentar y compartir buenas prácticas para reducir la angustia o tensión del contribuyente. **5. Seguimiento de base de conocimiento – Bot NovHa:** Debido a que se identifica baja retención de NovHa, se realizan mesas de trabajo en conjunto con la Entidad secretaria de Hacienda Bogotá – Coem y Omnia con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora y tomar acciones de forma inmediata como actualizaciones en la base de conocimiento y pruebas en vivo.

2. Talento humano

2.6.3.4 LÍDER DE CALIDAD - MARIA PAULA MORENO OMNICANALIDAD

Evidencia de cumplimiento

1. En el módulo de Omnicanalidad de Zoho Learn se encuentran anexadas todas las alertas operativas que fueron socializadas con los agentes.





2. En el OneDrive del correo de Omnia se encuentra disponible el archivo en Excel "Guía de clientes difíciles", donde se pueden visualizar las plantillas utilizadas y de la cual los agentes tienen visualización.





Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento







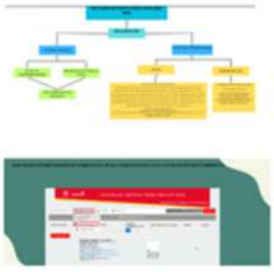






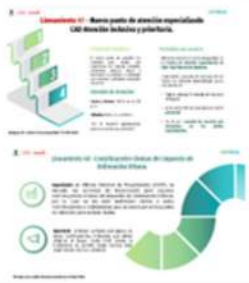












2. Talento humano

2.6.3.4 LÍDER DE CALIDAD - MARIA PAULA MORENO OMNICANALIDAD

Conclusiones

1. Se realizaron **338 monitoreos** en total, distribuidos entre los líderes de calidad Danny Rivera y María Paula Moreno, abarcando los canales telefónicos, videollamada, WhatsApp y redes sociales. La segmentación entre agentes antiguos y nuevos permitió identificar diferencias en desempeño y necesidades específicas de capacitación preventiva.

2. Los monitoreos permitieron identificar **errores críticos:**

   - En **WhatsApp**, los principales riesgos se relacionan con el uso insuficiente de la herramienta Zoho, tipificación incorrecta y entrega incompleta de información en procesos tributarios sensibles (ICA, predial, RIT, homologaciones).
   - En **redes sociales**, se detectaron fallas en el registro de datos en Zoho, errores de redacción y ortografía, direccionamiento inadecuado de ciudadanos y facturación incorrecta.
   - Estos errores críticos impactan directamente la confianza del ciudadano y la credibilidad institucional, por lo que requieren atención prioritaria.

3. Los monitoreos permitieron identificar **errores no críticos y oportunidades de mejora:**

   - Se evidencian patrones comunes en la **gestión de tiempos**, tanto en WhatsApp como en redes sociales, lo que afecta la fluidez de la atención.
   - El uso insuficiente de guiones de cierre y la apertura tardía del CRM limitan la efectividad de la interacción y la percepción de acompañamiento al ciudadano.

4. Se implementaron **planes de acción inmediatos:**

   - Se realizaron **espacios de retroalimentación** con agentes para reforzar la gestión de tiempos y socializar hallazgos.
   - Se diseñaron y difundieron **alertas operativas** que aseguran el cumplimiento de lineamientos oficiales y la correcta orientación al ciudadano.
   - Se desarrollaron actividades específicas para el **manejo de clientes difíciles**, con acompañamiento en vivo y documentación de buenas prácticas.
   - Se establecieron **mesas de trabajo con la Secretaría de Hacienda, Coem y Omnia** para mejorar la retención de información en NovHa y actualizar la base de conocimiento.

Aspectos positivos

1. **Cobertura amplia de monitoreos** en diferentes canales, lo que garantiza una visión integral de la calidad del servicio.

2. **Acciones inmediatas de mejora**: socialización de alertas operativas, refuerzo en gestión de tiempos y acompañamiento en casos complejos.

3. **Trabajo colaborativo** con la Secretaría de Hacienda, Coem y Omnia para actualizar la base de conocimiento y realizar pruebas en vivo.

4. **Documentación de buenas prácticas** mediante plantillas y guiones, lo que facilita la estandarización y el aprendizaje colectivo.

5. **Uso de espacios de formación** para reforzar lineamientos y asegurar la correcta orientación al ciudadano.

2. Talento humano

2.6.3.5 LÍDER DE CALIDAD - MAIRA ALEJANDRA CERA BACKOFFICE

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO O DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																											
		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	ENTREGA DE INFORMES DE CALIDAD - OMNIA Y SHD	X	X	X																						30					
2	CAPACITACIÓN INTERNA DE IMPUESTOS																							X							
3	CAPACITACIÓN Y ENTREGA PROCESO DE BANCOS Y JUZGADOS													X																	
4	ABY, ALERTAS BACKOFFICE (PIEZAS GRAFICAS - LINEAMIENTOS)				X	X			X	X	X				X	X	X	X				X				X	X				
5	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PLANTILLAS BACKOFFICE (COBRO-SERVICIO, NOTIFICACIONES, ENTRE OTRAS.)					X										X					X	X				X	X				
6	CALIBRACIÓN INTERNA BO											X																			
7	REUNIÓN SEGUIMIENTO DE CALIDAD CON DIEGO ALZATE Y BRENDA P.																							X							
8	SOCIALIZACIÓN MATRIZ DE CALIDAD																									X	X				
9	CALIBRACIÓN EXTERNA SHB																				X										
10	REUNIÓN SOCIALIZACIÓN SOBRE LINEAMIENTOS DE PRODUCTIVIDAD BACKOFFICE																										X				
11	REUNIÓN CON EL ÁREA DE COBRO – DEFINICION PLANTILLAS CALIDAD				X																										
12	CAPACITACIÓN DE CLASIFICACIÓN POR CONTINGENCIA					X																									
13	AUDITORIAS BACKOFFICE					X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X			
14	SOCIALIZACIÓN DE MATRIZ DE CALIDAD PERSONAL NUEVO																														
15	REUNIÓN INTERNA STAFF																										X				
16	APOYO BACKOFFICE				X	X			X	X	X	X				X	X	X			X	X	X	X							
17	ENTREGA DEL PROCESO DE LA OFICINA DE LIQUIDACIÓN																						X								

Actividades de seguimiento, control y formación

Cantidad de monitoreos
En el mes de marzo se realizaron 458 monitoreos en total, de los cuales 378 fueron preventivos enfocados en la revisión de la base denominada "falsos positivos" (radicados enviados a externa o finalizados pero que permanecían abiertos en el Backlog) y 80 monitoreos correctivos relacionados con cierres de respuesta. Frente a ello, de manera particular, se reforzó el cierre oportuno de casos en CRM de forma manual desde Calidad, con el objetivo de que las respuestas no continúen generando inconsistencias en el Backlog y se asegure la correcta contabilización de los trámites.

Hallazgos
Durante el mes evaluado se identificaron inconsistencias que impactan directamente la calidad del servicio, los tiempos de respuesta y la experiencia del contribuyente que se discrimina de la siguiente manera: - La duplicidad de acciones entre estandarización y fortalecimiento sugiere que algunos procesos podrían optimizarse y simplificarse. - La retroalimentación individual es efectiva, pero requiere mayor sistematización para evitar depender de intervenciones aisladas. - El impacto positivo en indicadores muestra que las medidas implementadas son eficaces, pero aún existe margen para mejorar la sostenibilidad de los resultados. - Impacto directo en el error critico de negocio, debido a las devoluciones que se realiza desde calidad por las inconsistencias en la información proyectada. - Casos mal cerrados en la plataforma de CRM lo que hace que sigan corriendo los tiempos e impacte directamente el indicador de negocio. - Prioridad operativa centrada en PQRSF debido a que se logro estandarizar el proceso en el BackOffice. De lo anterior, es importante precisar que aún persiste una desalineación operativa, evidenciada en la limitada apropiación de las plantillas y procesos estándar, situación que se origina en gran parte porque no existía un esquema previo de estandarización que orientara la gestión de los agentes. Finalmente, se mantienen brechas en competencias de redacción, coherencia comunicativa y análisis de fondo, las cuales continúan influyendo en la correcta aplicación de los lineamientos y en la elaboración de respuestas claras, completas y alineadas con la normativa vigente.

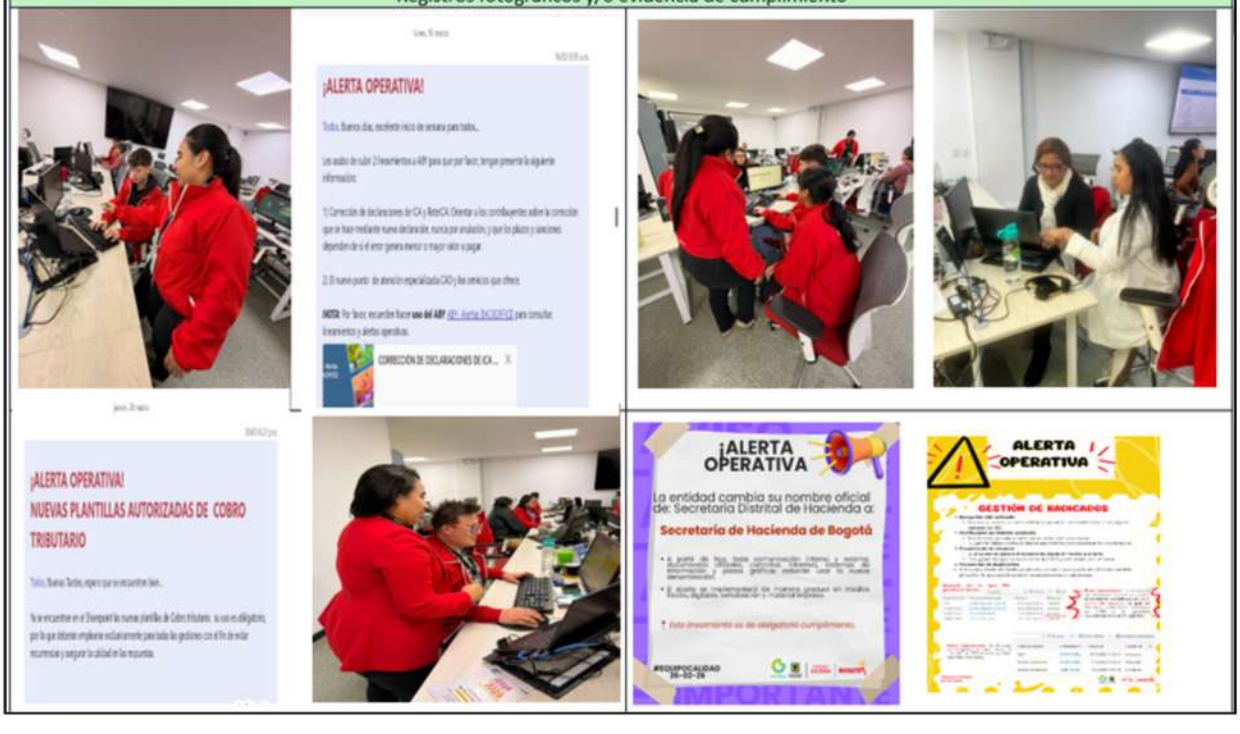
2. Talento humano

2.6.3.5 LÍDER DE CALIDAD - MAIRA ALEJANDRA CERA BACKOFFICE

Planes de acción
Durante marzo se implementaron planes de acción orientados a fortalecer la calidad de la información, la estandarización operativa y la mitigación de los errores críticos identificados en el monitoreo. Las acciones desarrolladas se enfocaron en atender las brechas detectadas en coherencia, estructura de la respuesta, uso adecuado de cierre de casos en CRM y manejo de aplicativos, con el fin de garantizar mejoras sostenidas en los próximos ciclos. - Socialización continua de las plantillas y cargue permanente de lineamientos y alertas operativas en el repositorio Aby (Padlet) ABY-Alertas BACKOFFICE - Revisión conjunta con el área de Cobro para aprobación de plantillas pendientes y las devoluciones para tomar acciones inmediatas en la proyección de las respuestas emitidas. - Retroalimentaciones individuales con enfoque preventivo y correctivo. - Estandarización definitiva de la matriz de escalamientos (Implementación del uso obligatorio de plantillas cortas para escalamientos). - Seguimiento diario a las respuestas generales para identificar patrones y gestionar mejoras desde calidad. - Seguimiento diario a los casos abiertos en CRM SAP que se evidenciaban tipificados como cerrados, lo que hace que haya que finalizarlos, para que los términos no continúen corriendo.

Evidencia de cumplimiento
Las evidencias se encuentran disponibles en el repositorio Aby (Padlet), donde se documentan: - Correo electrónico informativo donde se relaciona los errores críticos a supervisión y jefe de operaciones sin copia al agente. - En el Teams de forma individual se les socializa las notas de forma individual sobre la nota desde calidad, felicitaciones, hallazgos y oportunidades de mejores. - Pedagogía continua para agentes. - Lineamientos actualizados. - Alertas operativas. - Total, de monitoreos realizados en marzo: 458.

Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento



2. Talento humano

2.6.3.5 LÍDER DE CALIDAD - MAIRA ALEJANDRA CERA BACKOFFICE

Conclusiones
- Las alertas evidencian brechas operativas en el manejo de casos y documentos, principalmente relacionadas con cierres incorrectos, personalización deficiente y riesgos de reprocesos. - Las acciones correctivas implementadas muestran un enfoque preventivo y formativo, orientado a reforzar controles, estandarizar respuestas y mejorar la comunicación escrita. - El seguimiento desde Calidad garantiza que las medidas no sean puntuales, sino parte de un proceso de mejora continua. - Las inconsistencias detectadas evidencian una brecha entre los lineamientos de calidad y la ejecución operativa de los equipos. - Los reprocesos afectan directamente los tiempos de respuesta y la carga operativa, especialmente en BackOffice. - En relación con el mes anterior, se logro determinar confianza con el área de cobro, por lo que, han ido firmando las cartas proyectadas desde backoffice. - La implementación de las acciones correctivas está orientada a mejorar la claridad, coherencia, completitud y cumplimiento normativo. - La trazabilidad centralizada en Aby ha fortalecido el control documental y facilita auditorías internas. - Se reforzaron competencias esenciales en los agentes, especialmente en los cierres de caso en CRM con la finalidad de no incurrir en los vencimientos de los casos y no queden estos abiertos. - Continúa siendo necesario fortalecer el acompañamiento constante debido al incremento en la carga operativa y el nivel de exigencia productiva acompañado con el indicador de calidad.

Aspectos positivos
- Se reforzó el cierre oportuno de casos en CRM, reduciendo el riesgo de acumulación en el Backlog. - Las retroalimentaciones en aplicativos fortalecieron el uso de herramientas clave (CRM, SAP). - La estandarización de respuestas aporta consistencia y respaldo normativo. - Mejora en la comunicación escrita, lo que incrementa la claridad y coherencia de los documentos. - El seguimiento continuo desde Calidad asegura sostenibilidad de las mejoras. - Cumplimiento del 100% en el uso de plantillas publicadas. - Inclusión de soporte normativo en los modelos revisados, lo que aporta solidez y respaldo. - Retroalimentación individual con enfoque formativo, que contribuye al aprendizaje en la operación.

2. Talento humano

2.6.3.6 LÍDER DE CALIDAD - JOSE CADIR CERQUERA OMNICANALIDAD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO O DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																							
		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
1	Ejecución informes mensuales	X	X	X																							
2	Proyección de muestras	X	X																								
3	Alineación proceso condengran (Staff Omnicanalidad)				X																						
4	Presentaciones agentes nuevos Omnicanalidad							X																			
5	Reunión seguimiento redes sociales (Staff Omnicanalidad)										X																
6	Reunión equipo calidad Diego Alzate													X													
7	Reunión interna equipo (Staff Omnicanalidad)														X												
8	Informe Diego Alzate (Subsecretaria)														X												
9	Reunión Staff Omnicanalidad (Mauricio Sierra)															X											
10	Seguimiento Calidad (Diego - Brenda)																							X			
11	Monitoreos							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
12	Retroalimentaciones							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
12	Alertas		X					X	X		X			X			X						X				X
13	Entre turnos – tomas operativas		X					X	X		X			X			X						X			X	
14	Reunión Redes Sociales																										X
15	Reunión staff Omnincalidad (Diego Alzate)																									X	
16	Solicitud información memorando interno SHDB							X																			
17	Alcance a lineamientos secretaria de Hacienda																X										
18	Seguimiento solicitud información Diego Piñeros																	X									

Actividades de seguimiento, control y formación

Cantidad de monitoreos

Se realiza un total de 338 monitoreos para el mes de marzo entre tres Líderes de calidad, segmentados de la siguiente forma:

Danny Rivera:

- **Telefónico:**

Agentes antiguos: 115 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 10 monitoreos.
Total, Monitoreos: 125 monitoreos.

Maria Paula Moreno:

- **WhatsApp:**

Agentes antiguos: 114 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 8 monitoreos.
Total, Monitoreos: 122 monitoreos.

José Cadir.

- **Redes Sociales:**

Agentes antiguos: 40 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 6 monitoreo.
Total, Monitoreos: 46 monitoreos.

- **Videollamada:**

Agentes antiguos: 44 monitoreos.
Agentes nuevos (preventivo): 1 monitoreo.
Total, Monitoreos: 45 monitoreos.

2. Talento humano

2.6.3.6 LÍDER DE CALIDAD - JOSE CADIR CERQUERA OMNICANALIDAD

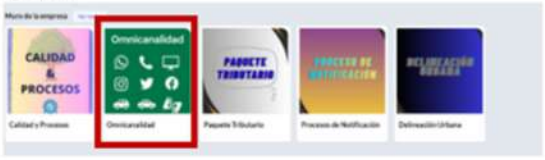
Hallazgos
Redes Sociales: **Error crítico de Negocio:** Es fundamental mejorar el registro de los datos de los ciudadanos que se contactan a través de redes sociales en **Zoho**. Se ha evidenciado el registro incorrecto de correos electrónicos y números de teléfono, así como la clasificación inadecuada bajo el NIT o empresa cuando el contacto corresponde a un representante legal o tercero. Además, se debe garantizar que la **tipificación en los niveles 1, 2 y 3** refleje de manera precisa la solicitud inicial del ciudadano. **Error crítico de usuario final:** Se evidencian inconsistencias en la ortografía y redacción, así como el uso incorrecto de ciertas palabras: "e encontraran - cedula - alguno móviles - Dincas - dosa - unicamente - ultimamente – vañlida). Por otro lado, se identifica un direccionamiento inadecuado hacia uno de los canales alternos (*videollamada*), cuando el proceso de información sobre el impuesto vehicular puede ser atendido de manera más efectiva a través de las redes sociales. Finalmente, es necesario garantizar que las facturas emitidas y compartidas con el ciudadano sean correctas y que los datos coincidan con la información registrada bajo el chip del predio correspondiente. **Error no crítico:** Se evidencian oportunidades de mejora en la gestión de tiempos durante la atención al ciudadano. En particular, es necesario garantizar el uso adecuado de los **dos minutos establecidos** y retomar la interacción dentro del plazo correspondiente. Asimismo, cuando se requiera realizar alguna verificación, debe solicitarse el tiempo reglamentado para evitar **tiempos muertos**. Adicionalmente, se recomienda fortalecer el uso del aplicativo CRM donde se registra la información, con la finalidad de realizar la apertura de forma inmediata tan pronto se brinde el guion de bienvenida al ciudadano. **Videollamada:** **Error Crítico de Negocio: Tipificación de las interacciones:** Es fundamental garantizar el correcto registro interacción en el aplicativo CRM ZOHO. Se evidenció que, en algunos casos, los asesores no tipifican de manera adecuada. Los errores más frecuentes incluyen: Fallas al momento de tipificar en los niveles 1,2 y 3. **Oportunidades de mejora (Ítems no críticos):** En relación con los ítems no críticos, se identificaron oportunidades de mejora asociadas al cumplimiento de lineamientos operativos y al manejo adecuado de la interacción con el ciudadano. Entre los aspectos a fortalecer se encuentran: Aplicación constante de los guiones establecidos, tanto en la apertura como en el cierre de la atención, asegurando uniformidad y cumplimiento del protocolo y eliminar los malos hábitos al momento de interactuar con el ciudadano, por ejemplo: Evitar Ingerir bebidas o algún tipo de alimento cuando la cámara este encendida.

Planes de acción
1. **Entre Turnos:** Se realizaron dos espacios con los agentes con el propósito de socializar la correcta tipificación en CRM. En el segundo espacio, se llevó a cabo un refuerzo adicional sobre la gestión de tiempos, así como la exposición de los diferentes hallazgos evidenciados por el área de calidad en las atenciones. 2. **Creación y difusión de alertas operativas:** Se elaboraron y se socializaron diferentes alertas operativas asegurando el cumplimiento de los lineamientos emitidos por la Entidad, así como la correcta orientación de los ciudadanos. Entre ellas se encuentran: • Lineamiento 44 – Atención sábado 04 de abril SuperCade y Puntos de atención especializados. • Lineamiento 42 – Corrección de declaraciones de ICA y Retelca. • Lineamiento 41– Nuevo punto de atención especializado CAD atención inclusiva y prioritaria. • Lineamiento 40 – Contribuyentes Omisos del impuesto de Delineación Urbana. • Manejo y uso adecuado de plantillas – Usteo y tuteo. • Gestión de espera (retoma y solicitud de tiempos). • Verificación de casos escalados (Homologaciones – aplicaciones de pago). • Uso adecuado del repositorio OneDrive de documentación de ciudadanos. • Refuerzo de ruta del cargue de lineamientos en Zoho (formación). 3. **Tomas operativas y socialización de hallazgos:** En el marco del seguimiento operativo, se realizaron tomas y espacios de socialización con el fin de reforzar aspectos clave identificados desde el área de calidad. Se enfatizó en los siguientes puntos: • **Abecedario tributario:** Se resalto la importancia de diligenciar adecuadamente los nombres, numero de contacto y correo electrónico, ya que un campo incorrecto o incompleto impide la recepción de notificaciones por parte de la Secretaría de Hacienda. Se realiza un abecedario con palabras referentes al paquete tributario, con el fin de que los asesores se apoyen y así mitigar dichas falencias. • **Guia lenguaje profesional:** Se creó una plantilla en la que los asesores registraron la palabra conectora que más utilizan. Esta información fue recopilada y posteriormente divulgada a la operación, con el fin de evitar el uso de muletillas. • **Seguridad de la información y manejo adecuado del puesto:** Se realiza pieza grafica haciendo énfasis en la presentación personal, especialmente en el uso adecuado y permanente del carné, la chaqueta suministrada por la entidad y evitar el uso del celular y alimentos en el puesto de trabajo.

2. Talento humano

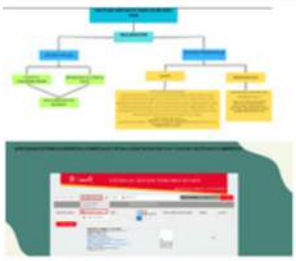
2.6.3.6 LÍDER DE CALIDAD - JOSE CADIR CERQUERA OMNICANALIDAD

Evidencia de cumplimiento
1. En el módulo de Omnicanalidad de Zoho Learn se encuentran anexadas todas las alertas operativas que fueron socializadas con los agentes.





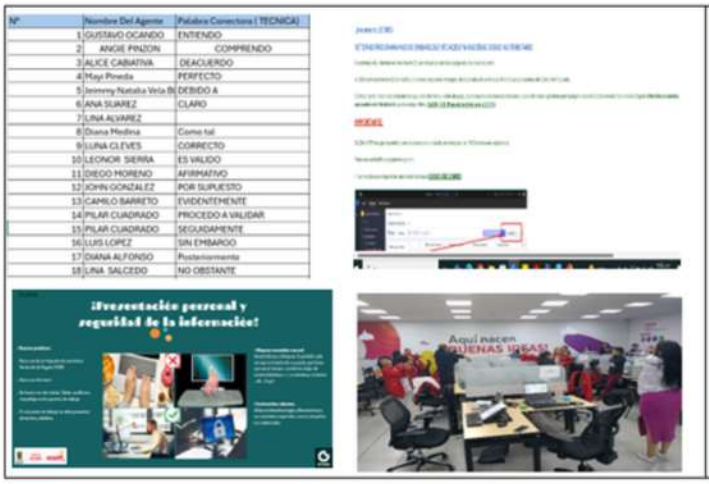
Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento











Nº	Nombre Del Agente	Palabra Conectora (TECNICA)
1	GUSTAVO OCANDO	ENTIENDO
2	ANGIE PINZON	COMPRENDO
3	ALICE CABIATIVA	DEACUERDO
4	Mayi Pineda	PERFECTO
5	Jeimmy Natalia Vela B	DEBIDO A
6	ANA SUAREZ	CLARO
7	LINA ALVAREZ	
8	Diana Medina	Como tal
9	LUNA CLEVES	CORRECTO
10	LEONOR SIERRA	ES VALIDO
11	DIEGO MORENO	AFIRMATIVO
12	JOHN GONZALEZ	POR SUPUESTO
13	CAMILO BARRETO	EVIDENTEMENTE
14	PILAR CUADRADO	PROCEDO A VALIDAR
15	PILAR CUADRADO	SEGUIDAMENTE
16	LUIS LOPEZ	SIN EMBARGO
17	DIANA ALFONSO	Posteriormente
18	LINA SALCEDO	NO OBSTANTE







2. Talento humano

2.6.3.6 LÍDER DE CALIDAD - JOSE CADIR CERQUERA OMNICANALIDAD

Conclusiones
1. Se realizaron **338 monitoreos** en total, distribuidos entre los líderes de calidad Danny Rivera, María Paula Moreno y Jose Cair abarcando los canales telefónicos, videollamada, WhatsApp y redes sociales. La segmentación entre agentes antiguos y nuevos permitió identificar diferencias en desempeño y necesidades específicas de capacitación preventiva. 2. Los monitoreos permitieron identificar **errores críticos:** • En **redes sociales**, se detectaron fallas en el registro de datos en Zoho, errores de redacción y ortografía, direccionamiento inadecuado de ciudadanos y facturación incorrecta. • En **Videollamada**, se evidenciaron fallas en la tipificación respecto a los Niveles 1, 2 y 3. • Estos errores críticos impactan directamente la confianza del ciudadano y la credibilidad institucional, por lo que requieren atención prioritaria. **3.** Los monitoreos permitieron identificar **errores no críticos y oportunidades de mejora:** • Se evidencian patrones comunes en la **gestión de tiempos**, tanto en WhatsApp como en redes sociales, lo que afecta la fluidez de la atención. • El uso insuficiente de guiones de cierre y la apertura tardía del CRM limitan la efectividad de la interacción y la percepción de acompañamiento al ciudadano. 4. Se implementaron **planes de acción inmediatos:** • Se realizaron **espacios de retroalimentación** con agentes para reforzar la gestión de tiempos y socializar hallazgos. • Se diseñaron y difundieron **alertas operativas** que aseguran el cumplimiento de lineamientos oficiales y la correcta orientación al ciudadano.

Aspectos positivos
1. **Cobertura amplia de monitoreos** en diferentes canales, lo que garantiza una visión integral de la calidad del servicio. 2. **Acciones inmediatas de mejora**: socialización de alertas operativas, refuerzo en gestión de tiempos y acompañamiento en casos complejos. 3. **Documentación de buenas prácticas** mediante plantillas y guiones, lo que facilita la estandarización y el aprendizaje colectivo. 4. **Uso de espacios de formación** para reforzar lineamientos y asegurar la correcta orientación al ciudadano.

2. Talento humano

2.6.3.7 LÍDER DE CALIDAD - ANDRÉS FELIPE ALDANA PRESENCIAL

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MES DE MARZO O DE 2026

ITEM	ACTIVIDAD	Día de ejecución																							
		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
1	Informes mes de marzo					X																			
2	Monitoreos				X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X				
3	Retroalimentaciones							X	X	X		X					X								
4	Pre-Turno								X											X					
5	Pieza grafica									X											X				
6	Toma operativa										X			X		X					X				
7	Socialización matriz de calidad Agentes OJT supercade CAD				X	X																			
8	Socialización matriz de calidad Agentes OJT Punto especializado Plaza de las américas							X	X																
9	Socialización matriz de calidad Agentes OJT Punto especializado Calle 114										X	X													
10	Apoyo logístico Rendición de cuentas Dirección de cultura tributaria Alcaldía de Kennedy															X									

Actividades de seguimiento, control y formación

Cantidad de monitoreos
DOSCIENTOS (200)

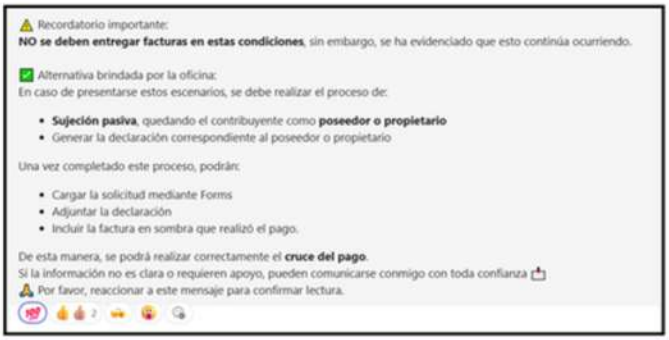
Hallazgos
1) Para el trámite de preasignación de placa nueva, es importante crear al contribuyente en el sistema y modificar los datos correspondientes a través de la transacción FPP2-Modificar Sujeto Tributario, esto se hace Ingresando a la pestaña resumen de dirección, allí seleccionamos dirección de contacto, y notificación con el objetivo de completar toda la información para el proceso de generación de la declaración inicial del vehículo. 2) Se han estado escalando varias solicitudes relacionadas con la **aplicación de pagos de vehículos**, en las cuales las facturas fueron entregadas en estado **Sombra-Inactiva a persona indeterminada, e**stos casos han sido devueltos, porque actualmente **no existe un sujeto pasivo asignado al vehículo**, lo que impide realizar la aplicación del pago, **NO se deben entregar facturas en estas condiciones**, sin embargo, se ha evidenciado que esto continúa ocurriendo.

2. Talento humano

2.6.3.7 LÍDER DE CALIDAD - ANDRÉS FELIPE ALDANA PRESENCIAL

Planes de acción

1) En relación con el trámite de preasignación de placa, se dio alcance vía teams recordando esta información y explicando en un manual de instrucciones el debido proceso a ejecutar en estos casos particulares.
2) En referencia al proceso de aplicación de pagos de vehículos por factura sombra entregada, se emite comunicado resaltando lo siguiente:



Evidencia de cumplimiento





Registros fotográficos y/o evidencia de cumplimiento






Conclusiones

Teniendo en cuenta que hasta el mes de febrero se escalaban solicitudes de aplicación de pago y sujeción pasiva vía correo electrónico, se despliego a toda la operación de canal presencial la ruta del Power Bi, para realizar los escalamientos de manera efectiva, resaltando la importancia de realizar un seguimiento para determinar los casos que han sido devueltos por mal escalamiento o tramite incompleto como los casos de preasignación de placa vehículo nuevo, en este punto es importante resaltar que esta creada la ventana devoluciones en la cual todos los agentes pueden entrar a validar si el caso escalado ya tiene una respuesta de fondo efectiva o si por el contrario tiene una causal de devolución que esta descrita en el mismo archivo.

Aspectos positivos

Es importante resaltar el compromiso de los agentes cuando deben quedarse después de cumplir el turno de trabajo, despejando la sala y terminando la gestión con todos los ciudadanos pendientes de atención.

UT OMNIA

INFORME MENSUAL

5 MINEROS DE DATOS



MARZO 2026

CONSOLIDADO 5 MINEROS DE DATOS

MINERÍA DE DATOS

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

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



2. Talento humano

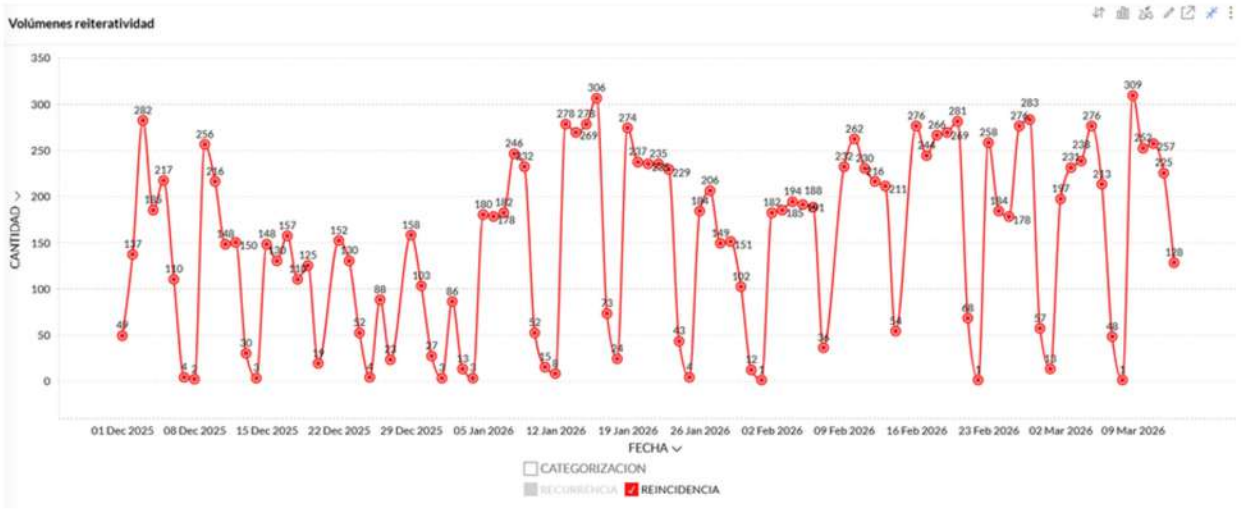
2.6.1 INFORME MINERO DE DATOS LEONARDO PARRA BUITRAGO - OMNICANALIDAD

Para el mes de marzo se adelantaron diversas iniciativas orientadas a fortalecer la correcta cuantificación de los indicadores del proyecto en cada uno de los canales gestionados. Asimismo, se implementaron estrategias de parametrización enfocadas en medir en tiempo real las actividades desarrolladas por los colaboradores, con el propósito de optimizar la operación y potencializar tanto el recurso humano como el tecnológico disponible.

Una de las iniciativas adelantadas durante el mes, fue la medición de la reincidencia y recurrencia en los diferentes canales del proyecto, con el fin de desarrollar estrategias de entrenamiento y contención que permitieran mitigar posibles desbordes operativos entre canales. Adicionalmente, esta medición permitió identificar prácticas y comportamientos en los colaboradores, facilitando la implementación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión y la eficiencia operativa.



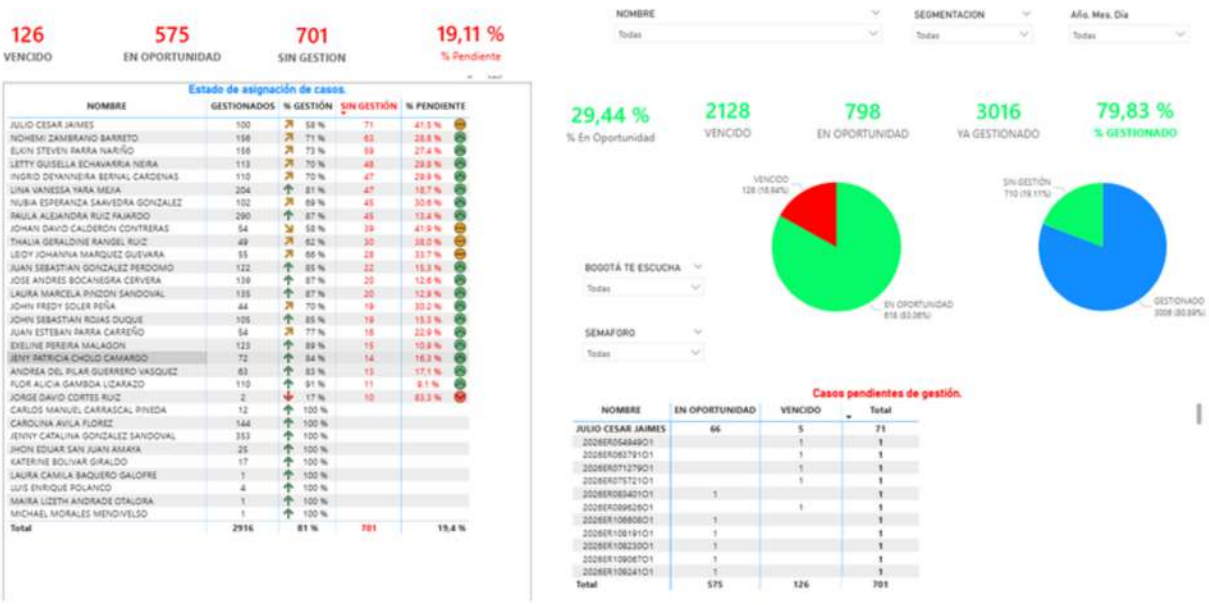
Adicionalmente, se realizó un análisis de regresión que permite identificar los resultados de reincidencia, en función de las atenciones y tipologías asociadas al árbol de tipificación durante el mismo mes de radicación de la solicitud. Este ejercicio permitió generar una visión más precisa sobre los comportamientos recurrentes en los canales de atención y fortalecer la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del servicio.



2. Talento humano

2.6.1 INFORME MINERO DE DATOS LEONARDO PARRA BUITRAGO - OMNICANALIDAD

Para marzo se adelantó la construcción de herramientas de medición de la oportunidad para los casos gestionados desde el BackOffice, adicional de cuantificar el volumen de casos que se gestionan por parte de los agentes:



126 VENCIDO | 575 EN OPORTUNIDAD | 701 SIN GESTION | 19,11 % % Pendiente

Estado de asignación de casos.

NOMBRE	GESTIONADOS	% GESTIÓN	SIN GESTIÓN	% PENDIENTE
JULIO CESAR JAIMES	100	58 %	71	41.5 %
NOHEMI ZAMBRANO BARRETO	156	71 %	63	28.8 %
ELKIN STEVEN PARRA NARIÑO	156	73 %	59	27.4 %
LETTY GUISELLA ECHAVARRIA NEIRA	113	70 %	48	29.8 %
INGRID DEYANNEIRA BERNAL CARDENAS	110	70 %	47	29.9 %
LINA VANESSA YARA MEJIA	204	81 %	47	18.7 %
NUBIA ESPERANZA SAAVEDRA GONZALEZ	102	69 %	45	30.6 %
PAULA ALEJANDRA RUIZ FAJARDO	290	87 %	45	13.4 %
JOHAN DAVID CALDERON CONTRERAS	54	58 %	39	41.9 %
THALIA GERALDINE RANGEL RUIZ	49	62 %	30	38.0 %
LEIDY JOHANNA MARQUEZ GUEVARA	55	66 %	28	33.7 %
JUAN SEBASTIAN GONZALEZ PERDOMO	122	85 %	22	15.3 %
JOSE ANDRES BOCANEGRA CERVERA	139	87 %	20	12.6 %
LAURA MARCELA PINZON SANDOVAL	135	87 %	20	12.9 %
JOHN FREDY SOLER PEÑA	44	70 %	19	30.2 %
JOHN SEBASTIAN ROJAS DUQUE	105	85 %	19	15.5 %
JUAN ESTEBAN PARRA CARREÑO	54	77 %	16	22.9 %
EXELINE PEREIRA MALAGON	123	89 %	15	10.8 %
JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO	72	84 %	14	16.3 %
ANDREA DEL PILAR GUERRERO VASQUEZ	63	83 %	13	17.1 %
FLOR ALICIA GAMBOA LIZARAZO	110	91 %	11	9.1 %
JORGE DAVID CORTES RUIZ	2	17 %	10	83.3 %
CARLOS MANUEL CARRASCAL PINEDA	12	100 %		
CAROLINA AVILA FLOREZ	144	100 %		
JENNY CATALINA GONZALEZ SANDOVAL	353	100 %		
JHON EDUAR SAN JUAN AMAYA	25	100 %		
KATERINE BOLIVAR GIRALDO	17	100 %		
LAURA CAMILA BAQUERO GALOFRE	1	100 %		
LUIS ENRIQUE POLANCO	4	100 %		
MAIRA LIZETH ANDRADE OTALORA	1	100 %		
MICHAEL MORALES MENDIVELSO	1	100 %		
Total	2916	81 %	701	19.4 %

NOMBRE | SEGMENTACION | Año. Mes. Día

29,44 % % En Oportunidad | 2128 VENCIDO | 798 EN OPORTUNIDAD | 3016 YA GESTIONADO | 79,83 % % GESTIONADO

BOGOTÁ TE ESCUCHA | SEMAFORO

Casos pendientes de gestión.

NOMBRE	EN OPORTUNIDAD	VENCIDO	Total
JULIO CESAR JAIMES	66	5	71
2026ER054949O1		1	1
2026ER063791O1		1	1
2026ER071279O1		1	1
2026ER075721O1		1	1
2026ER085401O1	1		1
2026ER089626O1		1	1
2026ER106808O1	1		1
2026ER108191O1	1		1
2026ER108230O1	1		1
2026ER109067O1	1		1
2026ER109241O1	1		1
Total	575	126	701

Desde minería nos volcamos a la medición de cada una de las etapas del backoffice con el fin maximizar el procesamiento de casos en etapas iniciales, para que desde la operación se haga seguimiento:

NOMBRE	CLASIFICACIÓN	GESTIÓN	MASIVOS	RIT
ANDREA DEL PILAR GUERRERO VASQUEZ		20		
CAROLINA AVILA FLOREZ		16		
DANIEL MAURICIO RODRIGUEZ BARBOSA			69	
ELKIN STEVEN PARRA NARIÑO		12		
EXELINE PEREIRA MALAGON		6		
FLOR ALICIA GAMBOA LIZARAZO		15		
INGRID DEYANNEIRA BERNAL CARDENAS		6		
JENNY CATALINA GONZALEZ SANDOVAL	105			
JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO		7		
JOHAN DAVID CALDERON CONTRERAS	8	10		
JOHN FREDY SOLER PEÑA		4		
JOHN SEBASTIAN ROJAS DUQUE		19		
JORGE DAVID CORTES RUIZ	22	5		26
JOSE ANDRES BOCANEGRA CERVERA		27		
JUAN ESTEBAN PARRA CARREÑO		6		
JUAN SEBASTIAN GONZALEZ PERDOMO		25		
JULIO CESAR JAIMES		14		
LAURA MARCELA PINZON SANDOVAL		30		
LEIDY JOHANNA MARQUEZ GUEVARA	23	19		
LETTY GUISELLA ECHAVARRIA NEIRA		17		
LINA VANESSA YARA MEJIA		12		
MAIRA LIZETH ANDRADE OTALORA		10		
NOHEMI ZAMBRANO BARRETO		12		
NUBIA ESPERANZA SAAVEDRA GONZALEZ		12		
PAULA ALEJANDRA RUIZ FAJARDO		10		
THALIA GERALDINE RANGEL RUIZ	22	11		
Total	180	325	69	26

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
GESTION MASIVO	58
GESTION INDIVIDUAL	103
FINALIZADO/ANULADO	6
DEVUELTO SHD	13
Total	180

GESTIÓN	CANTIDAD
Pendiente firma etiqueta	128
Enviado a externa	116
Finalizado/Anulado	43
Devuelto (solo autorizado)	18
Pendiente respuesta área	18
Cierre con Nota - Bancos	2
Total	325

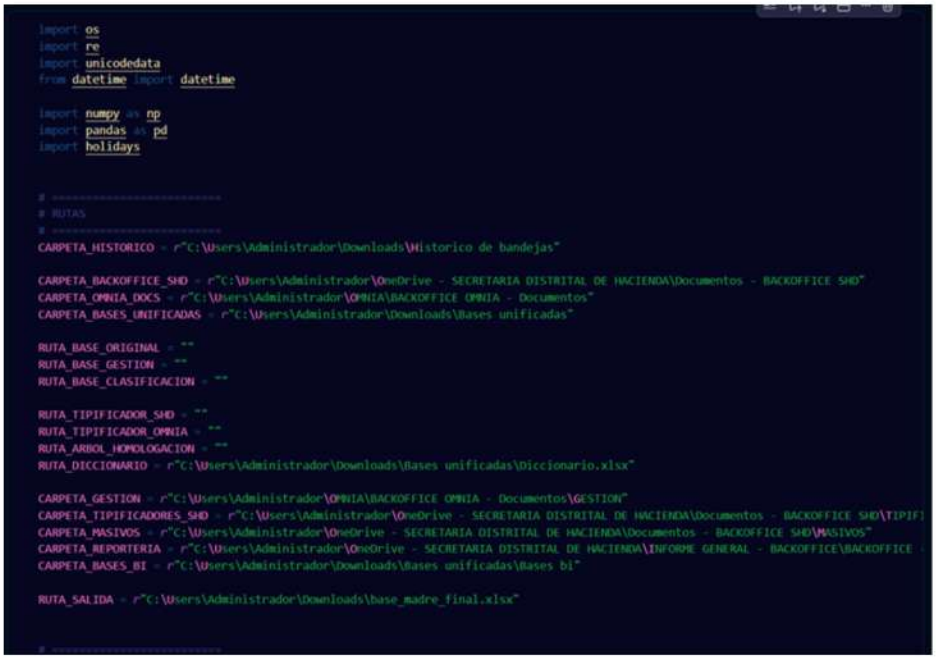
MASIVOS	CANTIDAD
GESTIÓN DE SERVICIO	10
CUENTAS CORRIENTES	11
COBRO TRIBUTARIO	20
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
Total	69

2. Talento humano

2.6.2 INFORME MINERO DE DATOS RONALD LAGUNA - BACKOFFICE

1. Automatización y consolidación de bases de datos:

Se desarrolló un proceso automatizado en Python para la integración de múltiples fuentes (históricos y bases operativas), eliminando duplicados y asegurando la actualización incremental de registros. Se incorporó lógica de trazabilidad mediante fecha de cargue para diferenciar datos nuevos vs históricos.



```
import os
import re
import unicodedata
from datetime import datetime

import numpy as np
import pandas as pd
import holidays


# ==========================
# RUTAS
# ==========================
CARPETA_HISTORICO = r"C:\Users\Administrador\Downloads\Historico de bandejas"

CARPETA_BACKOFFICE_SHD = r"C:\Users\Administrador\OneDrive - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA\Documentos - BACKOFFICE SHD"
CARPETA_OMNIA_DOCS = r"C:\Users\Administrador\OMNIA\BACKOFFICE OMNIA - Documentos"
CARPETA_BASES_UNIFICADAS = r"C:\Users\Administrador\Downloads\Bases unificadas"

RUTA_BASE_ORIGINAL = ""
RUTA_BASE_GESTION = ""
RUTA_BASE_CLASIFICACION = ""

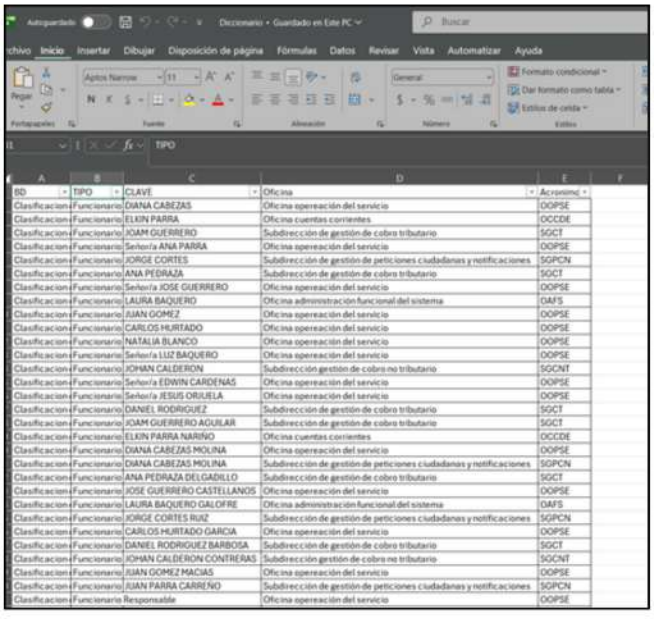
RUTA_TIPIFICADOR_SHD = ""
RUTA_TIPIFICADOR_OMNIA = ""
RUTA_ARBOL_HOMOLOGACION = ""
RUTA_DICCIONARIO = r"C:\Users\Administrador\Downloads\Bases unificadas\Diccionario.xlsx"

CARPETA_GESTION = r"C:\Users\Administrador\OMNIA\BACKOFFICE OMNIA - Documentos\GESTION"
CARPETA_TIPIFICADORES_SHD = r"C:\Users\Administrador\OneDrive - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA\Documentos - BACKOFFICE SHD\TIPIF
CARPETA_MASIVOS = r"C:\Users\Administrador\OneDrive - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA\Documentos - BACKOFFICE SHD\MASIVOS"
CARPETA_REPORTERIA = r"C:\Users\Administrador\OneDrive - SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA\INFORME GENERAL - BACKOFFICE\BACKOFFICE
CARPETA_BASES_BI = r"C:\Users\Administrador\Downloads\Bases unificadas\Bases bi"

RUTA_SALIDA = r"C:\Users\Administrador\Downloads\base_madre_final.xlsx"
```

2. Estandarización y homologación de inón:

Se implementaron diccionarios de homologación para normalizar tipologías y campos clave, reduciendo inconsistencias en los datos y mejorando la calidad de la información para análisis posteriores.



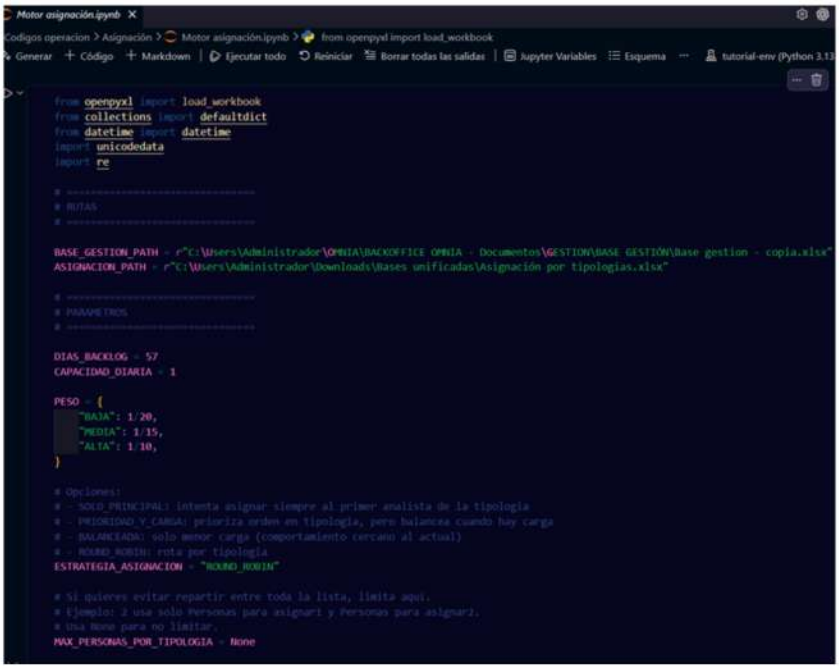
BD	TIPO	CLAVE	Oficina	Acronimo
Clasificacion	Funcionario	DIANA CABEZAS	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	ELKIN PARRA	Oficina cuentas corrientes	OCCDE
Clasificacion	Funcionario	JOAM GUERRERO	Subdireccion de gestion de cobro tributario	SGCT
Clasificacion	Funcionario	Señor/a ANA PARRA	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	JORGE CORTES	Subdireccion de gestion de peticiones ciudadanas y notificaciones	SGPCN
Clasificacion	Funcionario	ANA PEDRAZA	Subdireccion de gestion de cobro tributario	SGCT
Clasificacion	Funcionario	Señor/a JOSE GUERRERO	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	LAURA BAQUERO	Oficina administracion funcional del sistema	OAFS
Clasificacion	Funcionario	JUAN GOMEZ	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	CARLOS HURTADO	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	NATALIA BLANCO	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	Señor/a LUZ BAQUERO	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	JOHAN CALDERON	Subdireccion gestion de cobro no tributario	SGCNT
Clasificacion	Funcionario	Señor/a EDWIN CARDENAS	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	Señor/a JESUS ORJUELA	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	DANIEL RODRIGUEZ	Subdireccion de gestion de cobro tributario	SGCT
Clasificacion	Funcionario	JOAM GUERRERO AGUILAR	Subdireccion de gestion de cobro tributario	SGCT
Clasificacion	Funcionario	ELKIN PARRA NARIÑO	Oficina cuentas corrientes	OCCDE
Clasificacion	Funcionario	DIANA CABEZAS MOLINA	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	DIANA CABEZAS MOLINA	Subdireccion de gestion de peticiones ciudadanas y notificaciones	SGPCN
Clasificacion	Funcionario	ANA PEDRAZA DELGADILLO	Subdireccion de gestion de cobro tributario	SGCT
Clasificacion	Funcionario	JOSE GUERRERO CASTELLANOS	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	LAURA BAQUERO GALOFRE	Oficina administracion funcional del sistema	OAFS
Clasificacion	Funcionario	JORGE CORTES RUIZ	Subdireccion de gestion de peticiones ciudadanas y notificaciones	SGPCN
Clasificacion	Funcionario	CARLOS HURTADO GARCIA	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	DANIEL RODRIGUEZ BARBOSA	Subdireccion de gestion de cobro tributario	SGCT
Clasificacion	Funcionario	JOHAN CALDERON CONTRERAS	Subdireccion gestion de cobro no tributario	SGCNT
Clasificacion	Funcionario	JUAN GOMEZ MACIAS	Oficina operacion del servicio	OOPSE
Clasificacion	Funcionario	JUAN PARRA CARREÑO	Subdireccion de gestion de peticiones ciudadanas y notificaciones	SGPCN
Clasificacion	Funcionario	Responsable	Oficina operacion del servicio	OOPSE

2. Talento humano

2.6.2 INFORME MINERO DE DATOS RONALD LAGUNA - BACKOFFICE

3. Construcción de lógica de asignación de casos:

Se avanzó en el modelo de distribución de casos dentro de la base de gestión, definiendo criterios de asignación y centralizando la operación para facilitar control, seguimiento y escalabilidad del proceso.



4. Cálculo de indicadores operativos (días hábiles Colombia):

Se implementó el cálculo de tiempos de gestión utilizando días hábiles en Colombia, incluyendo lógica dinámica para casos abiertos (que continúan acumulando tiempo) y cerrados.

5. Definición de reglas de vencimiento y segmentación de casos:

Se estructuraron rangos de vencimiento (vigente, próximo a vencer, vencido) y agrupaciones por tramos de días, permitiendo una mejor priorización operativa y análisis de carga de trabajo.

Envejecimiento casos por rango

Rango	En término	Próximo a vencer	Vencido	Total
01. 0-6 días	265			**265**
02. 7-15 días	18	90		**108**
03. -30 días			47	**47**
04. 31-45 días			2	**2**
Total	**283**	**90**	**49**	**422**

Envejecimiento casos por dependencia

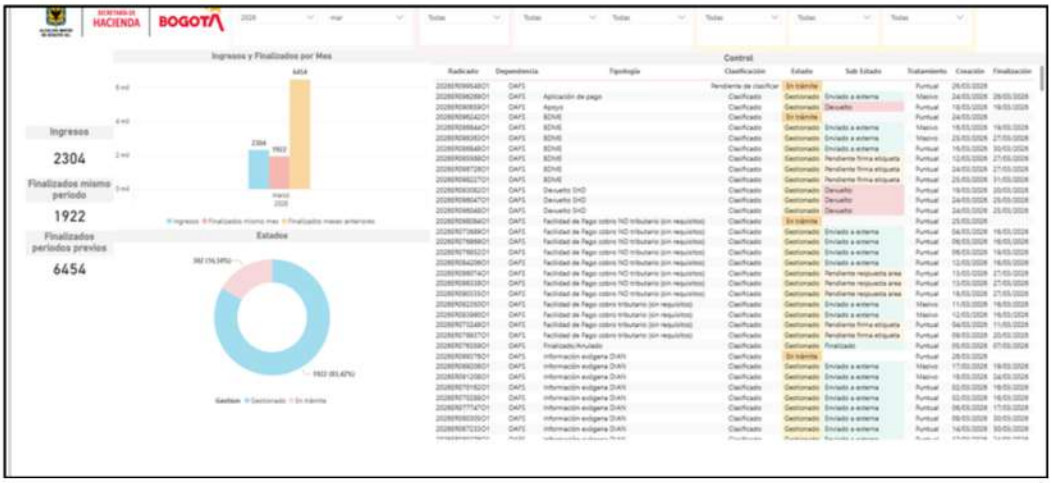
Dependencia	En término	Próximo a vencer	Vencido	Total
OAFS	12			**12**
OCCDE	10			**10**
OOPSE			24	**24**
SGCNT	5			**5**
SGCT	143	39	25	**207**
SGPCN	113	51		**164**
Total	**283**	**90**	**49**	**422**

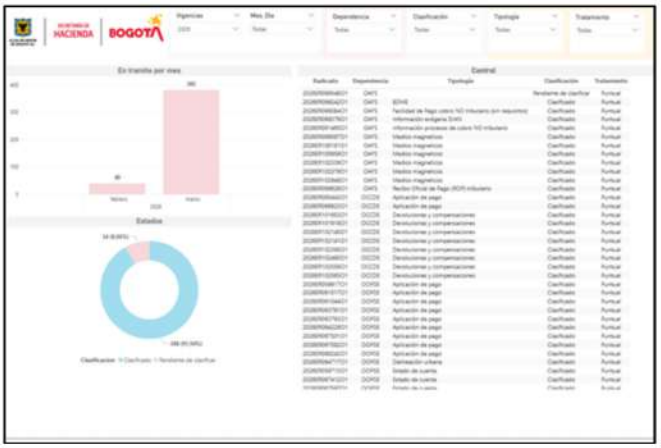
2. Talento humano

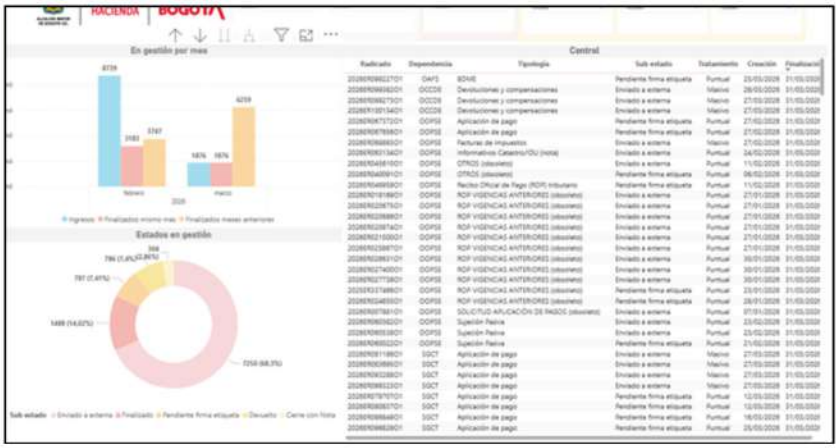
2.6.2 INFORME MINERO DE DATOS RONALD LAGUNA - BACKOFFICE

6. Diseño y construcción de dashboard en Power BI

Se desarrollaron visualizaciones para seguimiento de estados (gestionado vs pendiente), segmentación por tipo de caso (masivo vs puntual) y análisis por rangos de tiempo, incluyendo mejoras en presentación visual (gradientes y organización de métricas).







2. Talento humano

2.6.3 INFORME MINERO DE DATOS KATHERINE CASTRO - MASIVOS -AGENDAMIENTO

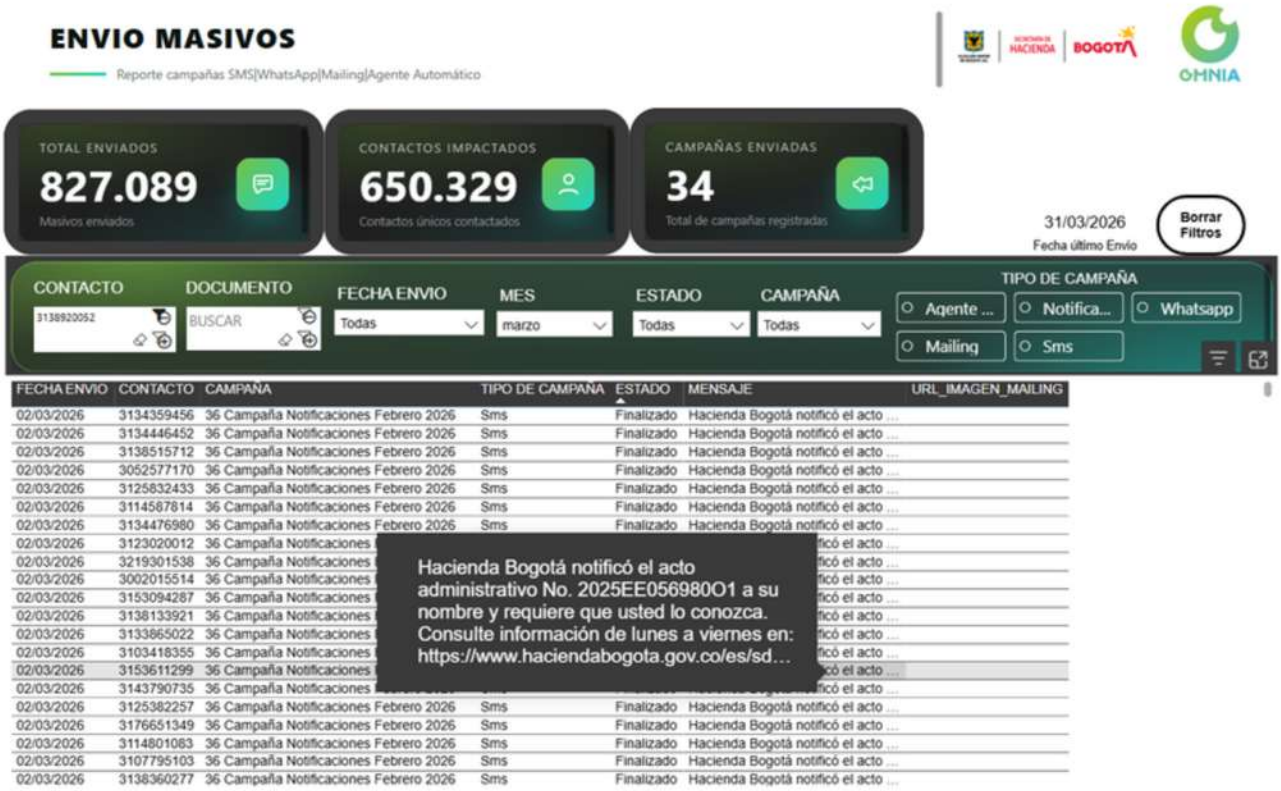
GESTIÓN MARZO 2026

Durante el mes de marzo se desarrollaron actividades relacionadas con la preparación, procesamiento y envío de notificaciones masivas dirigidas a contribuyentes, orientadas a fortalecer la difusión de información institucional y facilitar el acceso a trámites y servicios disponibles para la ciudadanía.

Durante el periodo reportado se realizaron actividades de actualización y fortalecimiento del tablero de envíos masivos, orientadas a optimizar el control y seguimiento de las campañas de comunicación institucional. Este tablero permite a la operación consultar y verificar las notificaciones enviadas a través de los diferentes canales habilitados, facilitando la validación de que los mensajes fueron efectivamente gestionados por la entidad y no corresponden a comunicaciones fraudulentas o ajenas a la administración.

Adicionalmente, se implementaron mejoras en la visualización y segmentación de la información, permitiendo realizar consultas más precisas por tipo de campaña, estado, fecha y canal de envío. Estas funcionalidades fortalecen la trazabilidad de los procesos y contribuyen a brindar mayor seguridad y confiabilidad en las comunicaciones dirigidas a la ciudadanía.

ACTUALIZACIÓN TABLERO ENVIOS MASIVOS



2. Talento humano

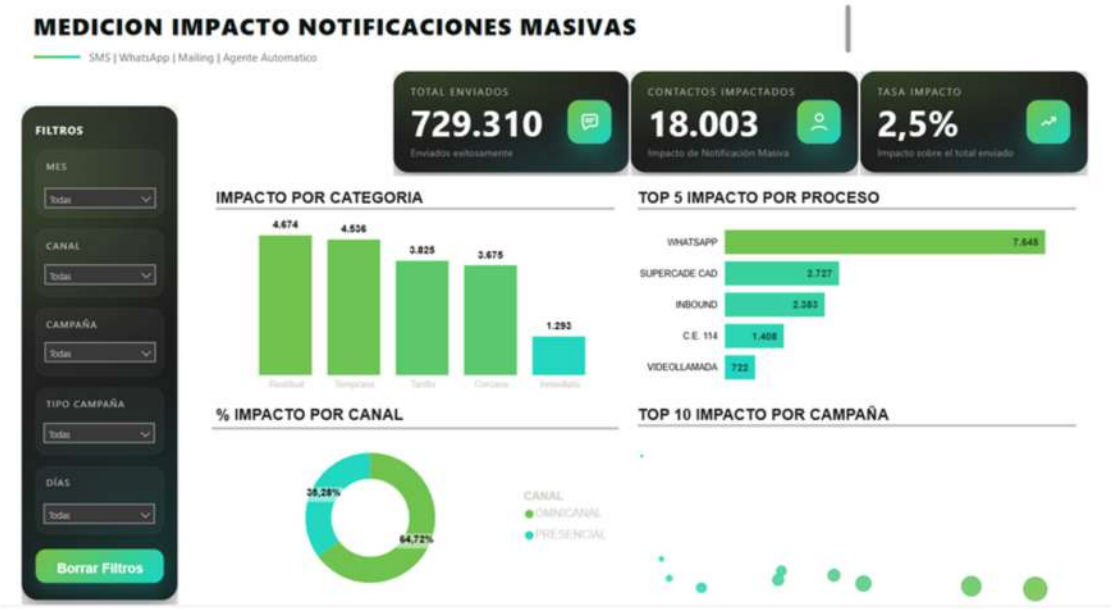
2.6.3 INFORME MINERO DE DATOS KATHERINE CASTRO - MASIVOS -AGENDAMIENTO

DESARROLLO TABLERO IMPACTO NOTIFICACIONES MASIVAS

Se desarrolló un tablero de control para la medición del impacto de las notificaciones masivas, el cual permite visualizar de manera consolidada la información relacionada con los envíos realizados a través de diferentes canales como SMS, WhatsApp, mailing y agente automático.

El tablero muestra indicadores generales como el total de notificaciones enviadas, contactos impactados y la tasa de impacto, además de gráficos que permiten analizar el impacto por categoría, proceso, canal y campaña. También incluye filtros dinámicos que facilitan la segmentación de la información para realizar análisis más detallados.

Es importante mencionar que esta herramienta aún se encuentra en fase de desarrollo, por lo que se continuará trabajando en el ajuste de indicadores, la optimización de las visualizaciones y la incorporación de nuevas métricas que permitan fortalecer el seguimiento y análisis del impacto de las notificaciones masivas en los servicios de atención al ciudadano.



CREACIÓN DE MALLAS Y HABILITACIÓN AGENDA BOOKINGS

Durante el mes de marzo se continuó con la gestión, administración y ajustes de las agendas en la plataforma Bookings, con el fin de mantener optimizado el proceso de agendamiento de citas para los ciudadanos y facilitar el acceso a los diferentes servicios de atención.

Adicionalmente, a partir de este mes se inició la creación de las mallas para los procesos de agendamiento, correspondientes a los servicios de Videollamada General, Videollamadas Lengua de Señas, Concesionarios y Delineación Urbana, con el objetivo de organizar y estructurar de manera más eficiente la disponibilidad de citas para cada proceso.

2. Talento humano

2.6.4 INFORME MINERO DE DATOS JHON BARAJAS - OMNICANALIDAD

GESTIÓN MARZO 2026

Durante el mes de marzo se da continuidad a la gestión diaria de minería de datos del canal de Omnicanalidad, asegurando la actualización permanente de los tableros de control y la entrega oportuna de las cifras requeridas por el cliente.

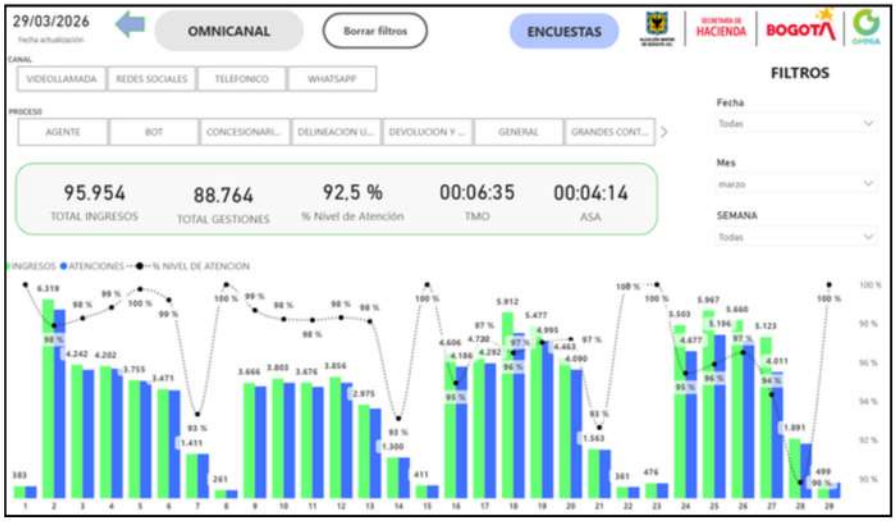
Adicionalmente, se implementan mejoras en la estructura y los procesos de validación de los datos, con el objetivo de fortalecer la calidad y precisión de los análisis realizados.

Se mantiene informado al canal sobre la gestión diaria mediante el cuadro de indicadores, el cual se comparte en tres cortes establecidos: 09:00, 13:00 y 17:00 horas.

Asimismo, se realiza la actualización y adecuación del informe 360 correspondiente a los meses de enero y Marzo, incorporando la estructura y los lineamientos solicitados por el cliente.

El Tablero KPI consolida los indicadores de **OMNICANALIDAD**, **PRESENCIAL** y **BACKOFFICE**.

La responsabilidad principal se mantiene sobre el canal de **OMNICANALIDAD**, realizando la actualización diaria de métricas clave como interacciones, efectividad y abandono. De igual forma, se mantiene actualizado diariamente el indicador de **Encuestas de Satisfacción** de todas las áreas del canal de **OMNICANALIDAD**.



Los tableros de Encuestas de Satisfacción, permiten visualizar el desempeño del canal, mediante indicadores clave de atención. Presentan resultados de satisfacción general y por atributos, así como la percepción de utilidad de las interacciones del BOT, facilitando el seguimiento de la calidad del servicio y la identificación de oportunidades de mejora.

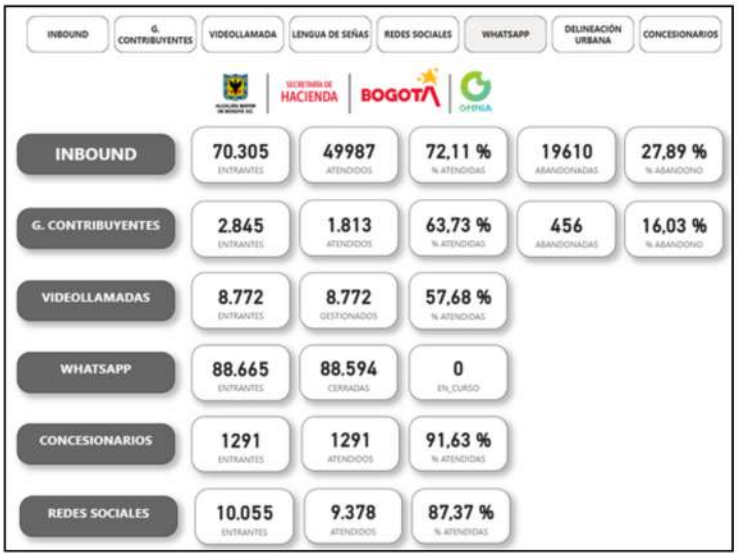




2. Talento humano

2.6.4 INFORME MINERO DE DATOS JHON BARAJAS - OMNICANALIDAD

TABLERO OMNICANALIDAD





Permite visualizar el desempeño general de los canales de atención de Omnicanalidad, mostrando de forma consolidada los volúmenes de interacciones y su gestión.

En él se puede identificar, para cada canal (Inbound, Gestión de Contribuyentes, Videollamada, WhatsApp, Concesionarios y Redes Sociales):

- Total de entrantes
- Casos atendidos o gestionados
- Porcentaje de atención
- Casos abandonados y su porcentaje (cuando aplica)

El tablero facilita una comparación rápida entre canales, permitiendo evaluar el nivel de demanda, la efectividad en la atención y detectar oportunidades de mejora en la operación y asignación de recursos.

INFORME DE SEGUIMIENTO CORTES DIARIOS

En los cortes diarios de las 09:00, 13:00 y 17:00, se socializa en el grupo de Omnicanalidad, vía WhatsApp, el consolidado de interacciones entrantes, atendidas y en cola, junto con el indicador de nivel de atención, permitiendo el seguimiento oportuno del desempeño del canal.

GESTION OMNICANALIDAD SHB | CORTE: 31-MAR-2026 - 17:00				
CANAL	ENTRANTES	ATENDIDOS	EN COLA	% NIVEL DE ATENCION
INBOUND	2.267	772	35	34,1%
Grandes Contribuyentes	165	94	0	57,0%
WHATSAAP - BOT	5.170	5.141	29	99,4%
WHATSAAP - AGENTE	3.487	1.132	3.132	32,5%
DEVOLUCIÓN Y COMPENSAC	0	0	0	-
VIDEOLLAMADAS	144	144	0	100,0%
LENGUA DE SEÑAS	2	2	0	100,0%
DELINEACIÓN URBANA	34	34	0	100,0%
CONCESIONARIO	21	21	0	100,0%
FACEBOOK	47	47	0	100,0%
X	16	22	0	100,0%
LINKEDLN	0	0	0	-
INSTAGRAM	65	40	25	61,5%
GOOGLE MAPS	0	0	0	-
YOUTUBE	0	1	0	-
TOTALDEL CORTE	11.418	7.450	3.221	65,2%

2. Talento humano

2.6.5 INFORME MINERO DE DATOS LUIS MIGUEL MORALES - PRESENCIAL

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.

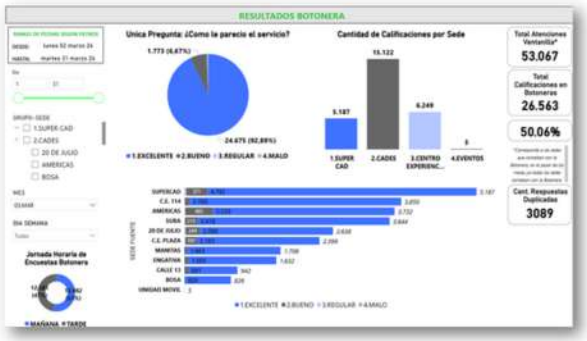
Generación de reportes “intrahora” para el cierre de Rete-ICA cada hora, los demás días, cada 2 horas e informado vía chat al cliente y la operación.

Centralización de la Máster 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 alertas 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 atado al BSC general y para los asesores.

Elaboración de malla de turnos para el canal presencial, permitiendo tener un orden en la programación de los sábados.





TOTALES DE GESTION PRESENCIAL SHB | LUN 30 MAR 10 H.

SEDE	TURNOS GENERADOS	TURNOS ATENDIDOS	TURNOS EN SALA	% NIVEL DE ATENCION
SUPERCAD	506	341	135	67,4%
SUBA	119	85	27	71,4%
20 DE JULIO	72	57	13	79,2%
BOSA	32	26	4	81,3%
AMERICAS	62	56	1	90,3%
CALLE 13	25	22	2	88,0%
ENGATIVA	18	16	1	88,9%
MANITAS	14	13	0	92,9%
C.E.PLAZA	38	33	3	86,8%
C.E.114	76	52	18	68,4%
C.E.CAD	74	53	14	71,6%
TOTAL GENERAL DEL CORTE	1.036	754	218	72,8%

** Las cifras acá presentadas están sujetas a procesamiento de Mineria aprobado por el cliente, por lo que podrá variar respecto al cierre formal del día.*

BALANCE SCORE CARD | RESUMEN PARA ASESORES | CORTE: LUN 30 MAR

CC ASESOR (A)	1.083.559.132	NOMBRES Y APELLIDOS ASESOR (A)	LISARDO LUIS BOSSA CANTILLO
FECHA INGRESO A LA OPERACIÓN	01/12/2025		
UBICACIÓN ACTUAL DEL ASESOR (A)	SUPERCADE SUBA	JEFE (A) DE OPERACIÓN	YAZMIN PEDRAZA
ROL DE CONTRATO	AGENTE GENERAL	SUPERVISOR (A)	INGRID CHAPARRO
A. TURNOS ATENDIDOS DE SATWEB O ATRIL	155	%NETO-GESTION VRS TIPIFICACION (B/A)	98,1%
B. TIPIFICACION CRM	152	%NETO-USO DE BOTONERAS	49,4%
REGISTROS EN BOTONERA	76	%NETO-ASISTENCIA	0,0%
CANT. MONITOREOS CALIDAD	0	%NETO-CALIDAD	0,0%
CANT. EVALUACIONES DE FORMACION	0	%NETO-FORMACION	-
TIEMPO PROMEDIO ATENCION DESDE SATWEB-ATRIL	0:11:54	%NETO-FINAL AL MOMENTO DE ESTE CORTE	49,2%

2. Talento humano

2.6.5 INFORME MINERO DE DATOS LUIS MIGUEL MORALES - PRESENCIAL

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.





MÁSTER (TODA LA OPERACIÓN) Y MALLA DE TURNOS (PRESENCIAL)

Tomando las actualizaciones enviadas por la operación y por RRHH se realiza una actualización permanente del personal contratado, informando por correo electrónico y por grupo de WhatsApp su actualización para la revisión por parte de la operación y su uso.

Frente a la Malla de turnos, se hace de manera mensual y se hace un envió semanal (los viernes) al cliente con el personal programado para trabajar el sábado.



2. Talento humano

2.6.5 INFORME MINERO DE DATOS LUIS MIGUEL MORALES - PRESENCIAL

INFORME 360

Semanalmente se carga en una carpeta compartida con el cliente la base de datos consolidada de la gestión que se realiza la semana inmediatamente anterior, incluyendo datos demográficos como numero de teléfono y correo electrónico (los cuales se toman del CRM) y se les hace una depuración general para ser alimentado a las bases del gobierno de datos de la Secretaria de Hacienda de Bogotá, el formato solicitado para cargar estas bases es archivo plano en CSV.



BALANCE SCORE CARD PRESENCIAL (BSC)

Es el resumen de los indicadores del personal, en donde se comparte la gestión de los agentes y los ítems a calificar son:

- Gestión en SATWEB/Atril Vrs Tipificación en CRM
- Registros de Botoneras
- Nota de Calidad
- Nota de Formación

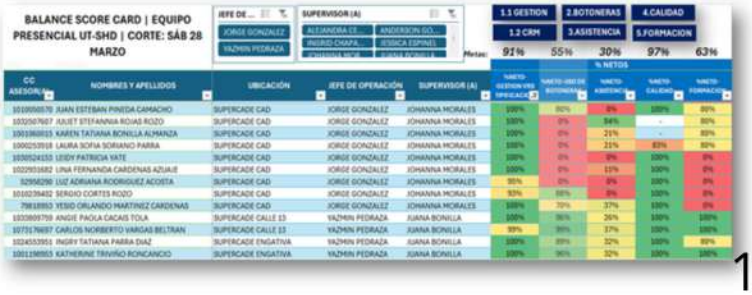
Este informe se comparte de manera semanal a la operación para la revisión del detalle de las gestiones y las tipificaciones en CRM para su respectiva socialización a los asesores.
Así mismo, se hizo un resumen para los asesores con el fin que sea de auto consulta con los resúmenes de sus indicadores.

Así mismo, se hizo un resumen para los asesores con el fin que sea de auto consulta con los resumenes de sus indicadores.



RESUMEN DE % PARA SUPERVISORES Y JEFES DE OPERACIÓN DEL BALANCE SCORE CARD (BSC) PRESENCIAL - CORTE: SÁB 28 MAR

JEFE OPERACION | SUPERVISOR (A)	%NETO-GESTION VRS TIPIFICACION	%NETO-USO DE BOTONERAS	%NETO-ASISTENCIA	%NETO-CALIDAD	%NETO-FORMACION	% FINAL
JORGE GONZALEZ	90,84%	49,63%	29,90%	96,49%	55,59%	64,5%
ALEJANDRA CENDALES	86,45%	87,19%	63,16%	89,58%	71,11%	81,9%
INGRID CHAPARRO	89,20%	74,18%	19,74%	99,00%	64,00%	69,2%
JOHANNA MORALES	91,20%	25,72%	20,07%	96,11%	37,14%	54,8%
MIGUEL GONZALEZ	94,66%	86,67%	48,54%	97,78%	86,25%	82,8%
YAZMIN PEDRAZA	89,98%	70,32%	29,36%	98,25%	80,00%	73,6%
ANDERSON GODOY	86,14%	34,67%	19,50%	98,68%	44,55%	56,7%
JESSICA ESPINEL	76,84%	51,78%	42,11%	98,34%	95,00%	72,8%
JUANA BONILLA	99,79%	95,20%	31,58%	100,00%	95,00%	84,3%
PAOLA IBAÑEZ	88,89%	69,91%	29,82%	96,98%	78,00%	72,7%
TOTAL GENERAL	90,4%	60,0%	29,6%	97,4%	67,8%	69,0%



BALANCE SCORE CARD | EQUIPO PRESENCIAL UT-SHD | CORTE: SÁB 28 MARZO

	1.1 GESTION	2.BOTONERAS	4.CALIDAD
	1.2 CRM	3.ASISTENCIA	5.FORMACION
Metas:	91%	55%	30%	97%	63%

CC ASESOR	NOMBRES Y APELLIDOS	UBICACIÓN	JEFE DE OPERACIÓN	SUPERVISOR (A)	% NETOS
1010950570	JUAN ESTEBAN PINEDA CAMACHO	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	100% 80% 8% 100% 80%
1032507607	JULIET STEFANNIA ROJAS ROZO	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	100% 0% 34% - 80%
1001360315	KAREN TATIANA BONILLA ALMANZA	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	100% 0% 21% - 80%
1000253918	LAURA SOFIA SORIANO PARRA	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	100% 0% 21% 83% 80%
1030524155	LEIDY PATRICIA YATE	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	100% 0% 0% 100% 0%
1022931682	LINA FERNANDA CARDENAS AZUAJE	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	100% 0% 11% 100% 0%
52956290	LUZ ADRIANA RODRIGUEZ ACOSTA	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	95% 0% 0% 100% 0%
1010229402	SERGIO CORTES ROZO	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	93% 88% 0% 100% 0%
79818953	YESID ORLANDO MARTINEZ CARDENAS	SUPERCADE CAD	JORGE GONZALEZ	JOHANNA MORALES	100% 70% 37% 100% 0%
1033869759	ANGIE PAOLA CACAIS TOLA	SUPERCADE CALLE 13	YAZMIN PEDRAZA	JUANA BONILLA	100% 96% 26% 100% 100%
1073176697	CARLOS NORBERTO VARGAS BELTRAN	SUPERCADE CALLE 13	YAZMIN PEDRAZA	JUANA BONILLA	99% 96% 37% 100% 100%
1024553951	INGRY TATIANA PARRA DIAZ	SUPERCADE ENGATIVA	YAZMIN PEDRAZA	JUANA BONILLA	100% 89% 32% 100% 99%
1001198955	KATHERINE TRIVIÑO RONCANCIO	SUPERCADE ENGATIVA	YAZMIN PEDRAZA	JUANA BONILLA	100% 96% 32% 100% 100%

PLAN DE INCENTIVOS Y PLAN DE BIENESTAR

2. Talento humano

RESUMEN EJECUTIVO PLAN DE BIENESTAR MARZO 2026

El programa "Bienestar a Mí" continuó su ejecución durante el mes de marzo, desarrollando acciones orientadas al fortalecimiento del bienestar emocional, el reconocimiento organizacional y la promoción de la salud en los colaboradores.

Se destacan actividades como la conmemoración del Día de la Mujer y el Día del Hombre, taller de psicología dirigido a líderes, implementación de incentivos, campañas de salud, acompañamiento psicológico y reconocimiento de cumpleaños.

Estas iniciativas aportaron al fortalecimiento del clima organizacional, promoviendo la participación, el sentido de pertenencia y el cuidado integral del talento humano.

138 Detalles día del Hombre

180 Detalles día de la Mujer

1 Talleres de Psicología

16 Refrigerios Taller de psicología

34 Detalles de cumpleaños

28 Incentivos de Bienestar

2 Acompañamientos de teleorientación

1 Campaña de Salud



Nivel de aceptación alto en fase de activación.

Análisis Ejecutivo

Durante el mes de marzo, el programa mantuvo una ejecución alineada a los objetivos estratégicos, con impacto en el bienestar emocional, el reconocimiento organizacional y el fortalecimiento del clima laboral.

Se identifica como oportunidad fortalecer la participación y cobertura en el eje físico, especialmente en el componente de nutrición, así como continuar consolidando acciones preventivas orientadas al bienestar integral.

CRONOGRAMA PROGRAMA BIENESTAR A MÍ
MARZO 2026

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
						1
2	3	4	5 Incentivos	6 Incentivos Día de la mujer Detalles	7 Taller de líderes	8
9	10	11	12	13	14	15
16 Tortas de cumpleaños	17	18	19 Día del hombre Detalles	20	21	22
23	24	25	26	27	28 Taller Nutrición	29
30 Campaña Email	31					

El cumplimiento de las actividades programadas para el mes de marzo se ejecutó en su mayoría conforme al cronograma aprobado, manteniendo coherencia con los ejes de Bienestar Físico, Bienestar Emocional y Bienestar Psicosocial y Clima Laboral.
Las intervenciones se desarrollaron en modalidad presencial y/o virtual (según aplique), con participación activa de los colaboradores y adecuada articulación con las áreas responsables.
La actividad correspondiente al componente de nutrición no pudo ejecutarse debido a dinámicas operativas del servicio, por lo cual fue reprogramada para el mes siguiente, garantizando su desarrollo sin afectar la continuidad del plan de bienestar.

Nota: El cronograma mensual fue estructurado y ejecutado en articulación con Talento Humano, y socializado oportunamente con el área operativa, coordinadores, asegurando alineación estratégica, coordinación logística y adecuada difusión de las actividades programadas.

CICLO EMOCIONAL

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

ACTIVIDAD EJECUTADA:

TALLER BUENAS PRÁCTICAS MUNDIALES DE COMUNICACIÓN.

1
Taller

16
Refrigerios para la actividad

Tema: "Buenas Prácticas mundiales de comunicación"
Modalidad: Presencial.
Duración: 2 Horas
Fecha ejecución: 7 de marzo 2026
Horario: 08:00 am a 10:00 am
Sede: Calle 98 #70-91 Oficina 901
Convocatoria: 14 Colaboradores.
Participantes: 12 Colaboradores

Tasa de participación:
% de asistentes por actividad.

85 %

Espacio práctico orientado al fortalecimiento de habilidades de comunicación clara, respetuosa y efectiva en el entorno laboral. Se abordaron herramientas como escucha activa, manejo de conversaciones difíciles y estilos de comunicación, promoviendo mejores relaciones y clima organizacional.





Imagen: Taller Comunicación asertiva .

Percepción de los participantes
Me gustaron las herramientas para poder dar manejo a este tipo de situaciones, gracias

Impacto
Mejora en la calidad de las interacciones laborales y fortalecimiento del clima organizacional

CICLO EMOCIONAL

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

ACTIVIDAD EJECUTADA:

ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO INDIVIDUAL

2	2	1	1
Beneficiario	Sesiones Ejecutadas	Programada	Cancelada

- 2 colaboradores beneficiados.
- Cantidad: 2 sesiones.
- Duración: 40 minutos
- Modalidad: Teleorientación
- 1 profesional de Psicología

Se brindaron espacios de orientación psicológica en modalidad virtual, dirigidos a colaboradores que solicitaron acompañamiento emocional.

Las sesiones se enfocaron en escucha activa, contención inicial y orientación frente a situaciones personales o laborales, garantizando confidencialidad y activación de rutas de apoyo cuando fue necesario.

Impacto

Los acompañamientos de teleorientación permitieron brindar atención oportuna a situaciones emocionales identificadas, favoreciendo la contención temprana y previniendo la escalada de factores de riesgo psicosocial. Se fortaleció la percepción de apoyo institucional y el acceso confidencial a orientación profesional.

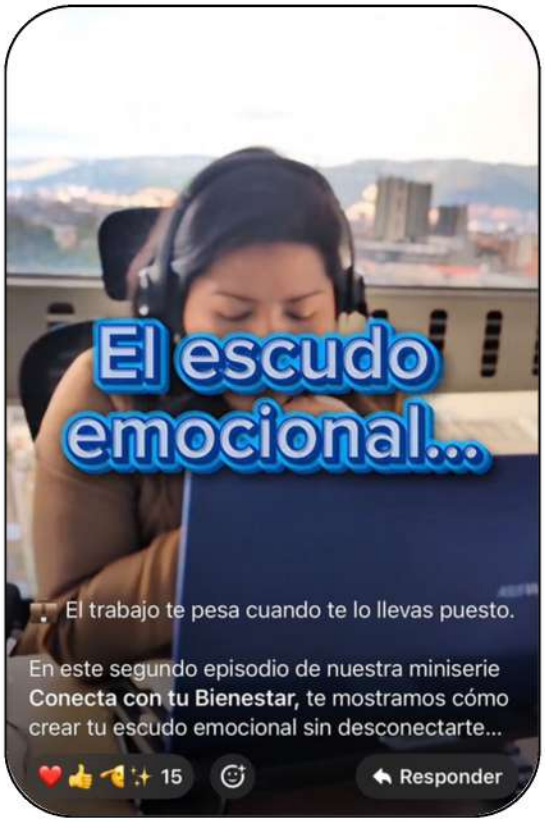
CICLO EMOCIONAL

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

ACTIVIDAD EJECUTADA:
CAMPAÑA DE SALUD

Tema:Técnicas de regulación emocional
Canal de difusión: Whatsapp.
Duración: 1 minuto y 20 segundos
Fecha de lanzamiento: 26 de marzo 2026
Colaboradores: 324 Colaboradores.





⭐ Percepción de los participantes



Se desarrolló la campaña “Escudo Emocional” enfocada en fortalecer la gestión emocional de los colaboradores. Se brindaron herramientas prácticas como el cambio de rol mental, la pausa consciente de 3 segundos y la creación de una frase de enfoque, promoviendo respuestas más conscientes y el bienestar en el entorno laboral.

Impacto

Fortalecimiento de la autoconciencia emocional y mejora en la capacidad de respuesta ante situaciones de estrés, promoviendo un entorno laboral más equilibrado y asertivo.

CICLO PSICOSOCIAL Y CLIMA LABORAL

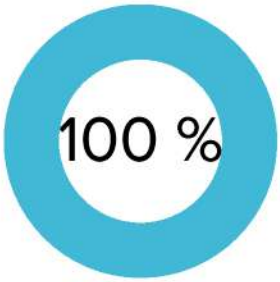
Este ciclo se enfoca en fortalecer el tejido social y el sentido de pertenencia mediante el reconocimiento constante y la celebración de hitos significativos para el equipo.

ACTIVIDAD EJECUTADA:
DETALLES CELEBRACIÓN CUMPLEAÑOS

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

Durante el mes de marzo se entregaron 34 detalles de cumpleaños, alcanzando el 100% de la población objetivo del mes (36 colaboradores).

TASA DE COBERTURA EN POBLACIÓN OBJETIVO DEL MES



34

Tortas Cumpleaños







Imagen: Cumpleañeros Marzo 2026

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.

ACTIVIDAD EJECUTADA

DETALLE DÍA DE LA MUJER

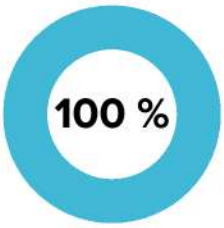
180

Detalles

Se realizó la entrega de un detalle conmemorativo en el marco del Día de la Mujer, consistente en un kit de autocuidado orientado a promover hábitos saludables y el bienestar físico de las colaboradoras.

Esta iniciativa buscó resaltar la importancia del cuidado personal como parte integral del bienestar, generando un espacio de reconocimiento y fortaleciendo la conexión emocional con la organización.

TASA DE COBERTURA EN POBLACIÓN











⭐ Percepción de los Colaboradores

Mil gracias por tan lindo regalo, Dios los bendiga y los colme de infinitas bendiciones, que gran bendición ser parte de este maravilloso grupo ❤️😂✨

2:44 p.m.

Muchas gracias Omnia por ese bonito detalle. Dios los bendiga 🥰👏

2:49 p.m.

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.

ACTIVIDAD EJECUTADA

DETALLE DÍA DEL HOMBRE

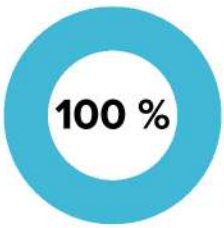
138

Detalle

Se realizó la entrega de un detalle conmemorativo en el marco del Día del Hombre, como estrategia de reconocimiento organizacional orientada a fortalecer el sentido de pertenencia y la motivación de los colaboradores.

El detalle incluyó un kit funcional y simbólico compuesto por un vaso térmico institucional, acompañado de elementos prácticos y recreativos, así como un mensaje de reconocimiento, resaltando el valor y aporte de cada colaborador dentro de la organización.

TASA DE COBERTURA EN POBLACIÓN









Enrique Bedoya
Que regalo tan especial, siempre pendientes y cuidadosos de cada detalle, mil gracias!!!!
7:33 p.m.

~Javier +57 313 3590467
Muchas gracias al equipo de OMNIA por el gesto tan bonito y el detalle del día de hoy, muchas gracias!
6:53 p.m.

~Sanjuan +57 322 2167405
Mucha gracias equipo OMNIA por ese hermoso detalle deberás muchas gracias.
7:31 p.m.

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.

ACTIVIDAD EJECUTADA: **INCENTIVOS**

28

Incentivos

Durante el mes de Marzo Se definió la entrega de incentivos mediante bonos redimibles de Dollarcity, como estrategia de reconocimiento orientada a fortalecer la motivación y el compromiso de los colaboradores.

Estos incentivos fueron entregados conforme a los criterios establecidos, promoviendo el desempeño, la participación y la cultura organizacional.



Imagen: Bono incentivo 2026.

CUMPLIMIENTO META MENSUAL DE INCENTIVOS



INDICADORES DE GESTIÓN BIENESTAR A MI
MARZO 2026

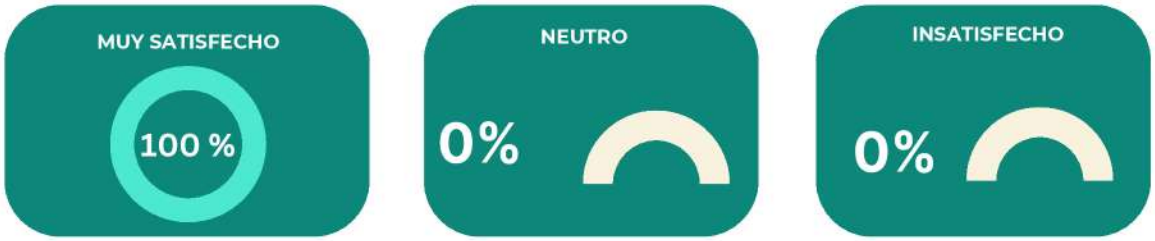
318 Colaboradores

85% Cumplimiento cronograma

100% satisfacción

318 Colaboradores impactados

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



INDICADOR DE COBERTURA



ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y PROYECCIÓN

Fortalezas:

- Alta participación y receptividad en actividades de bienestar emocional y reconocimiento organizacional.
- Ejecución articulada con Talento Humano, facilitando el desarrollo de las intervenciones.

Oportunidades de Mejora:

- Fortalecer la cobertura y participación en el eje de bienestar físico, especialmente en el componente de nutrición.
- Ajustar la programación de actividades frente a dinámicas operativas para garantizar su ejecución oportuna.

Proyección Abril 2026:

- Reprogramar y ejecutar la actividad de nutrición, fortaleciendo el eje de bienestar físico.
- Mantener e innovar en campañas de salud mental y estrategias de regulación emocional.

CONCLUSIÓN Y PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

El mes de marzo representó una fase de continuidad y ajuste estratégico del Programa de Bienestar "Bienestar a Mí", manteniendo coherencia entre la planeación y la ejecución, con un enfoque fortalecido en bienestar emocional, reconocimiento organizacional y desarrollo de habilidades en liderazgo.

Durante este periodo se logró ejecutar la mayoría de las actividades programadas, garantizando cobertura en los diferentes ejes de intervención y manteniendo una participación activa de los colaboradores en las iniciativas desarrolladas. La implementación de campañas de salud, estrategias de regulación emocional, incentivos y acciones de reconocimiento evidenció una apropiación sostenida del programa.

Si bien una de las actividades del eje físico (nutrición) debió ser reprogramada por dinámicas operativas, esto no afectó la continuidad del programa, sino que permitió identificar oportunidades de ajuste en la planificación frente a las condiciones reales del servicio.

El análisis del mes refleja que el programa continúa consolidándose como una herramienta estratégica dentro de la organización, avanzando hacia una gestión más adaptable y enfocada no solo en la ejecución, sino en la optimización de su impacto, sostenibilidad y alineación con el bienestar integral y el desempeño organizacional.

2. Talento humano

2.8 BANCO DE HOJAS DE VIDA

Accede al recurso





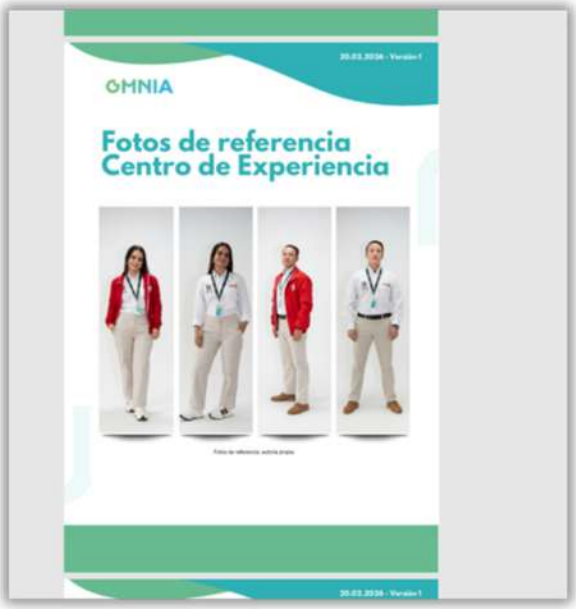
2. Talento humano

2.9 PRENDAS INSTITUCIONALES

Se establece e implementa una guia como código de vestimenta para representar la operación de la SHB, ofrecer calidad en la presentación de los servicios y se enmarca en el respeto a los derechos fundamentales de los colaboradores.





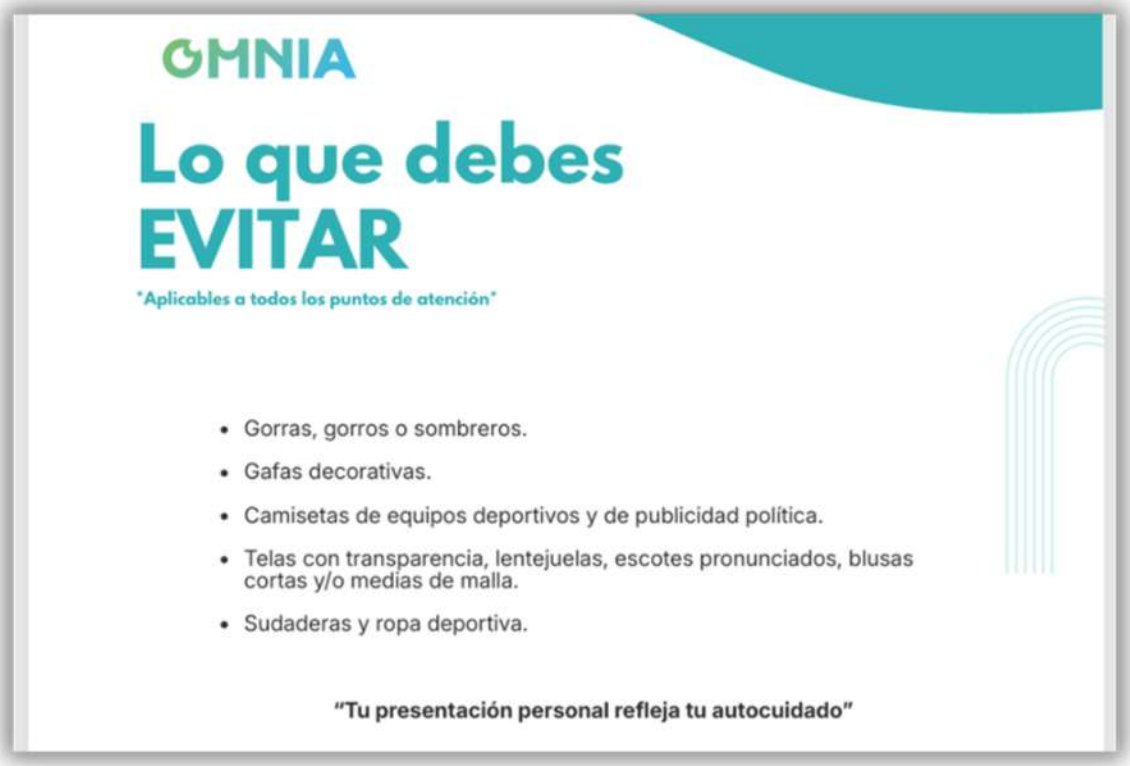


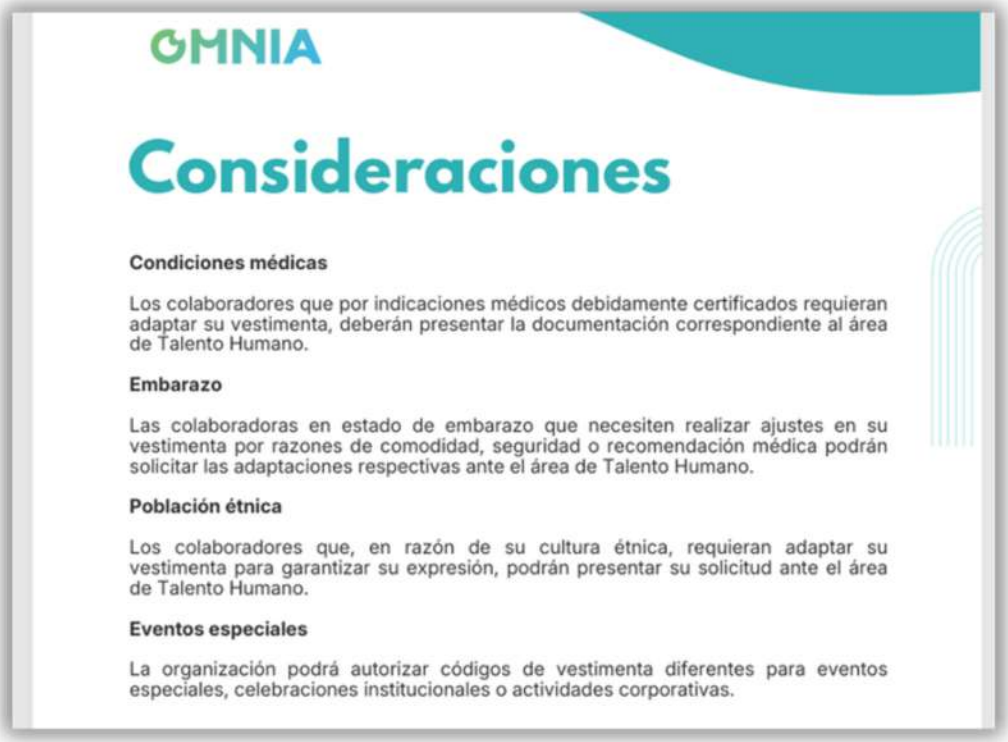


OMNIA

2. Talento humano

2.9 PRENDAS INSTITUCIONALES



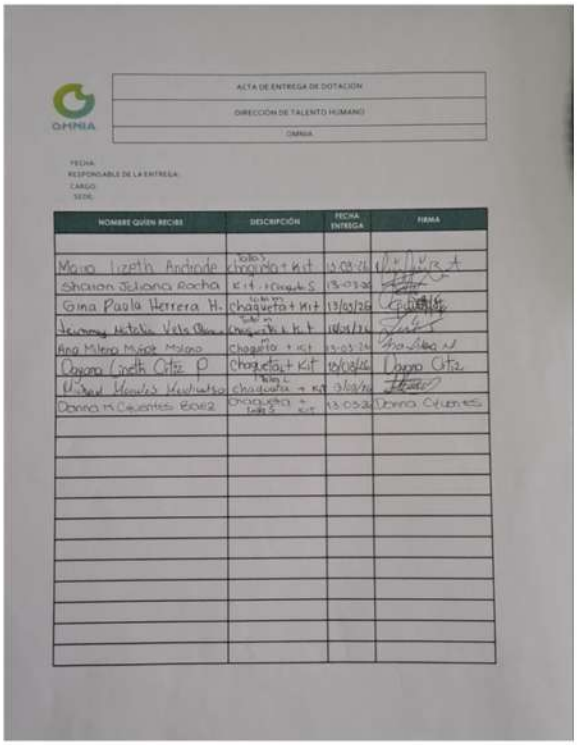


OMNIA

2. Talento humano

2.9 PRENDAS INSTITUCIONALES

Registros de entrega de dotación



ACTA DE ENTREGA DE DOTACIÓN
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
OMNIA

FECHA:
RESPONSABLE DE LA ENTREGA:
CARGO:
SEDE:

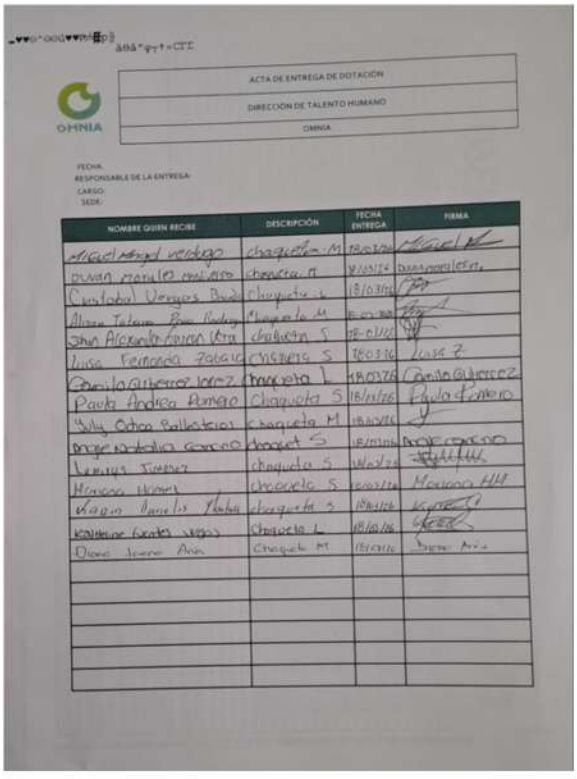
NOMBRE QUIEN RECIBE	DESCRIPCIÓN	FECHA ENTREGA	FIRMA
Maria Lizeth Andrade	Talla L chaqueta + kit	12/03/26	
Shaion Jeliana Rocha	K it. + Chaqueta S	13-03-26	
Gina Paola Herrera H.	Talla M chaqueta + kit	13/03/26	
Jeimmy Natalia Vela Olaya	Talla M Chaqueta + kit	16/03/26	
Ana Milena Mejia Molano	Chaqueta + kit	13-03-26	
Dayana Lizeth Ortiz P.	chaqueta + kit	16/03/26	Dayana Ortiz
Wilmer Mendez Martinez	Talla L chaqueta + kit	13/03/26	
Donna M. Cifuentes Rojas	Talla S chaqueta + kit	13.03.26	Donna Cifuentes



ACTA DE ENTREGA DE DOTACIÓN
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
OMNIA

FECHA:
RESPONSABLE DE LA ENTREGA:
CARGO:
SEDE:

NOMBRE QUIEN RECIBE	DESCRIPCIÓN	FECHA ENTREGA	FIRMA
Shaion Jeliana Rocha	Chaqueta + kit	16/03/26	



ACTA DE ENTREGA DE DOTACIÓN
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
OMNIA

FECHA:
RESPONSABLE DE LA ENTREGA:
CARGO:
SEDE:

NOMBRE QUIEN RECIBE	DESCRIPCIÓN	FECHA ENTREGA	FIRMA

3

ATENCIÓN PRESENCIAL



3. 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.

Para el mes de marzo se adquirieron **9 calificadores de servicio** en el Centro de Experiencia de CAD con sus respectivas **9 licencias**.

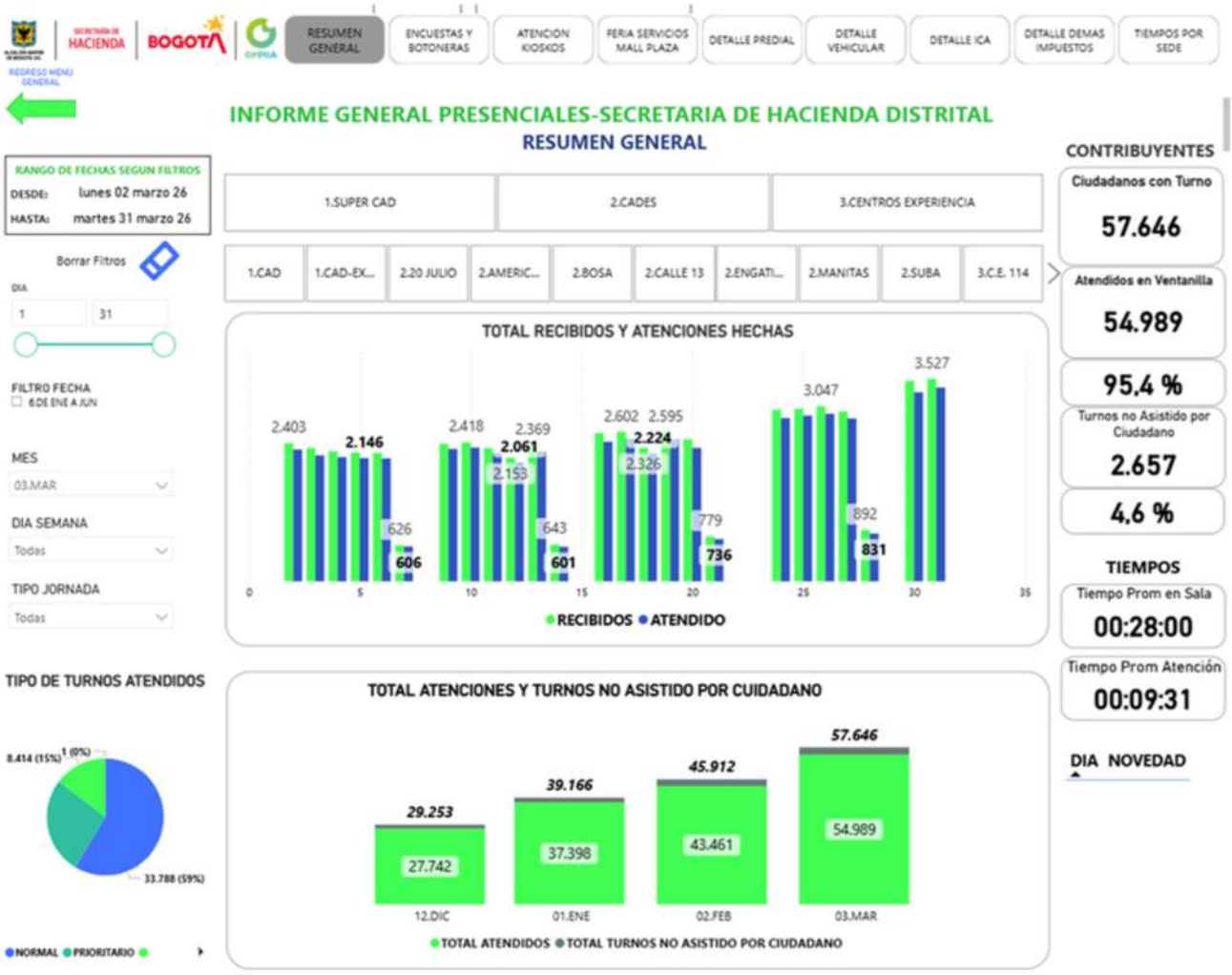


3. ATENCIÓN PRESENCIAL

Durante el mes de marzo de 2026, se garantizó la atención a los contribuyentes y ciudadanos que acudieron a los puntos de servicio, brindando orientación y acompañamiento en la resolución de inquietudes, así como en la gestión de peticiones, trámites y solicitudes relacionadas con sus obligaciones y procesos tributarios.

Así mismo, el Front Office de los Centros de Experiencia opera bajo el cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad, asegurando condiciones adecuadas para la atención de la ciudadanía y garantizando la prestación de un servicio preferencial a poblaciones priorizadas, tales como adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y personas en condición de discapacidad.

3.1 RESULTADO GENERAL ATENCIÓN PRESENCIAL

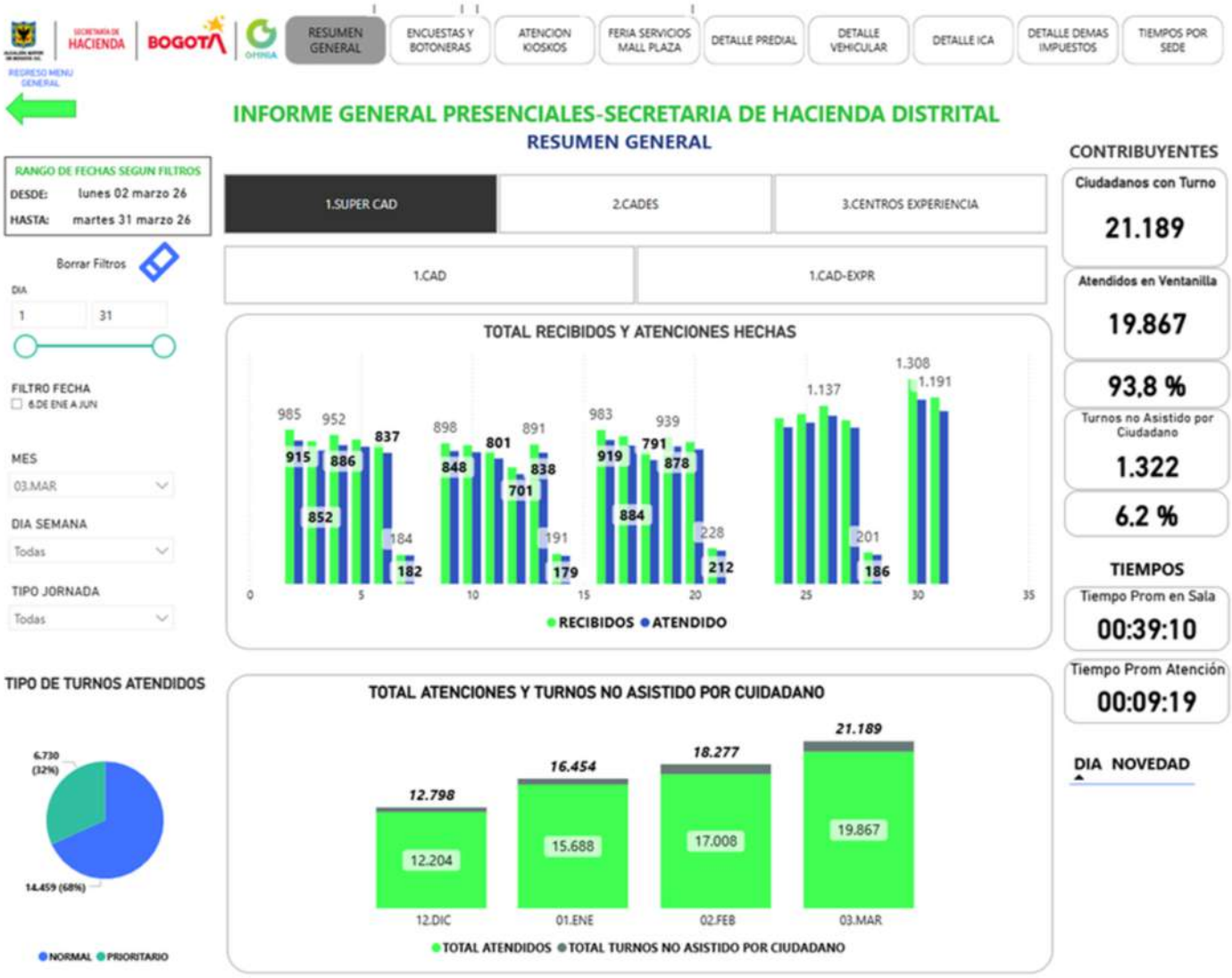


Se evidencia un alto volumen de atención, con 57.646 ingresos y 54.989 gestiones realizadas, lo que refleja una operación robusta y con adecuada capacidad de respuesta. El nivel de atención alcanza el 95.4%, indicador que demuestra eficiencia en la gestión de la demanda. No obstante, se identifican 2.657 turnos no asistidos, equivalentes al 4.6%, lo que representa una oportunidad de mejora en la optimización del servicio y la asistencia de los usuarios.

% de atención = 95.4%

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

3.2 SUPERCADE CAD - SALA EXPRESS

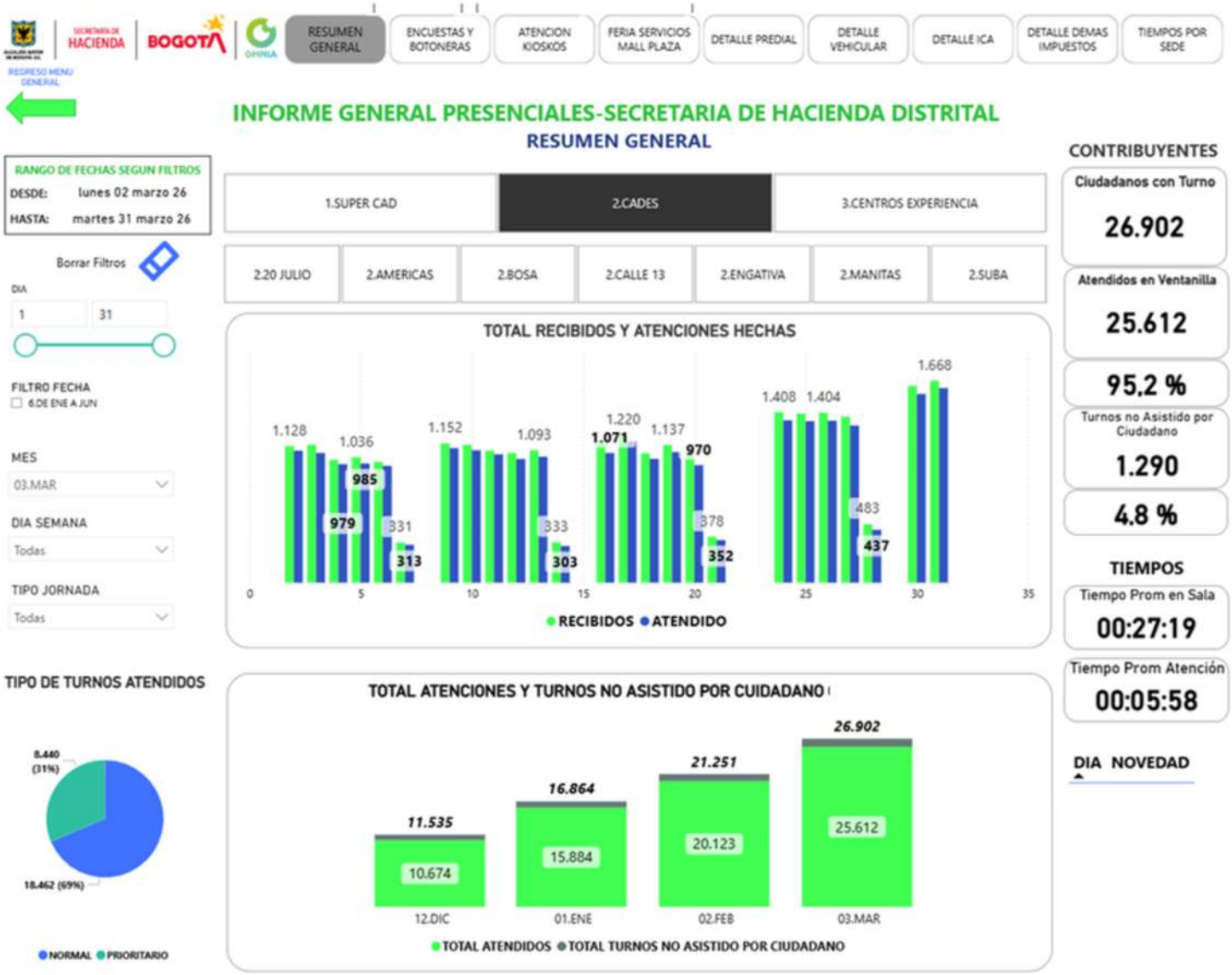


Se evidencia el comportamiento del canal presencial en CAD, reflejando la gestión de la demanda y el nivel de atención durante el periodo, con una operación enfocada en garantizar cobertura y eficiencia en la atención a los usuarios

% de atención = 93.8%

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

3.3 RED SUPER CADES

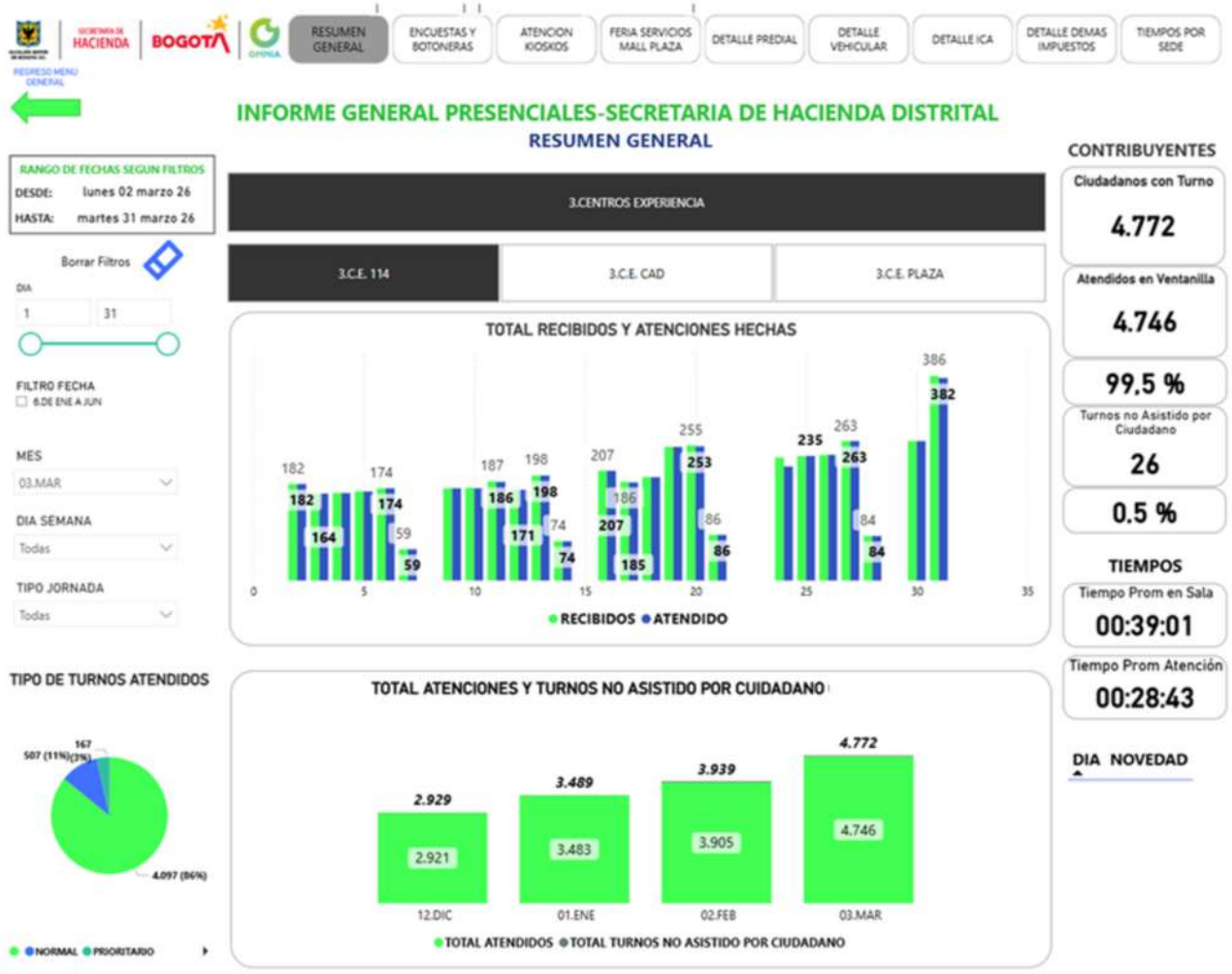


Se evidencia un comportamiento estable en la Red SuperCADES, con 26.902 ingresos y 25.612 gestiones, alcanzando un nivel de atención del 95,20%. Aunque la operación mantiene una adecuada eficiencia, el 4,8% de turnos no asistidos representa una oportunidad de mejora en la asistencia de los usuarios.

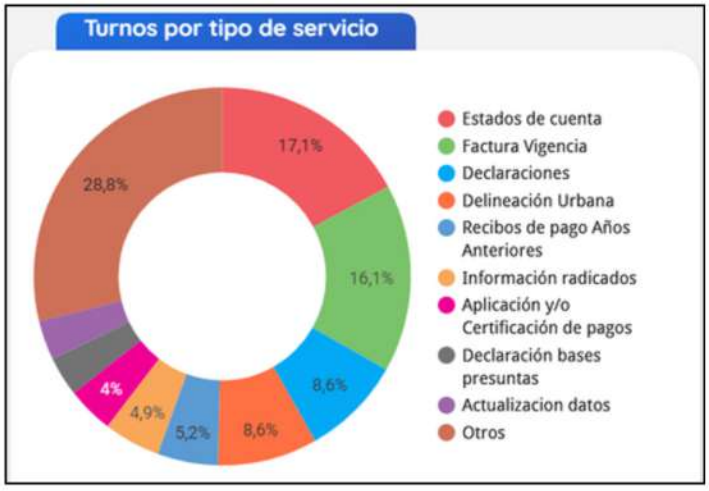
% de atención = 95.20%

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

3.4 CENTRO DE EXPERIENCIA 114



Se evidencia un desempeño sobresaliente en el Centro de Experiencia 114, con 4.772 ingresos y 4.746 gestiones, alcanzando un nivel de atención del 99,5% y un bajo porcentaje de inasistencia del 0,5%, lo que refleja alta eficiencia en la operación.



	Servicio	Cantidad
1.	Estados de cuenta	817
2.	Factura Vigencia	768
3.	Declaraciones	409
4.	Delineación Urbana	409
5.	Recibos de pago Años A...	248
6.	Información radicados	232
7.	Aplicación y/o Certificaci...	190
8.	Declaración bases presu...	162
9.	Actualizacion datos	162
10.	Registro	157
	Total	**4772**

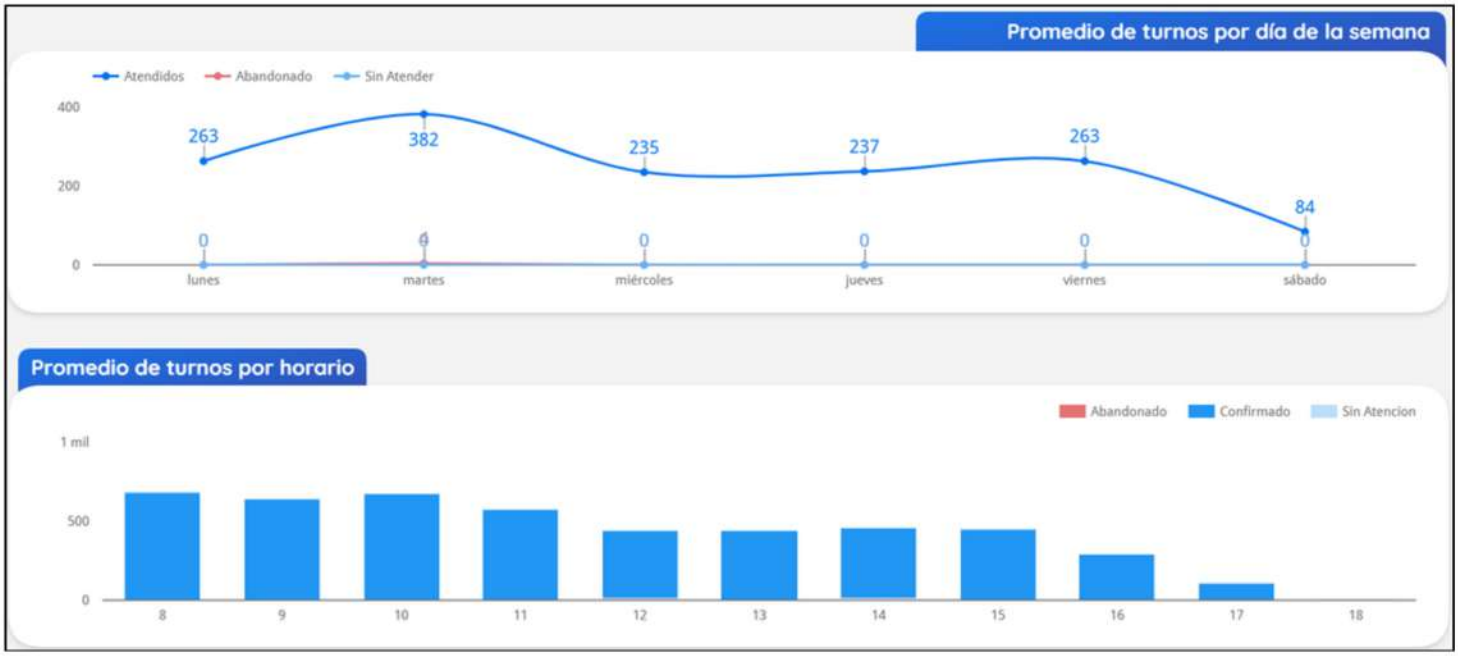
La tipología mas consultada durante este periodo en el CE 114, fue Estados de Cuenta, Facturas Vigencia, Declaraciones y Delineación Urbana.

% de atención = 99.5%

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

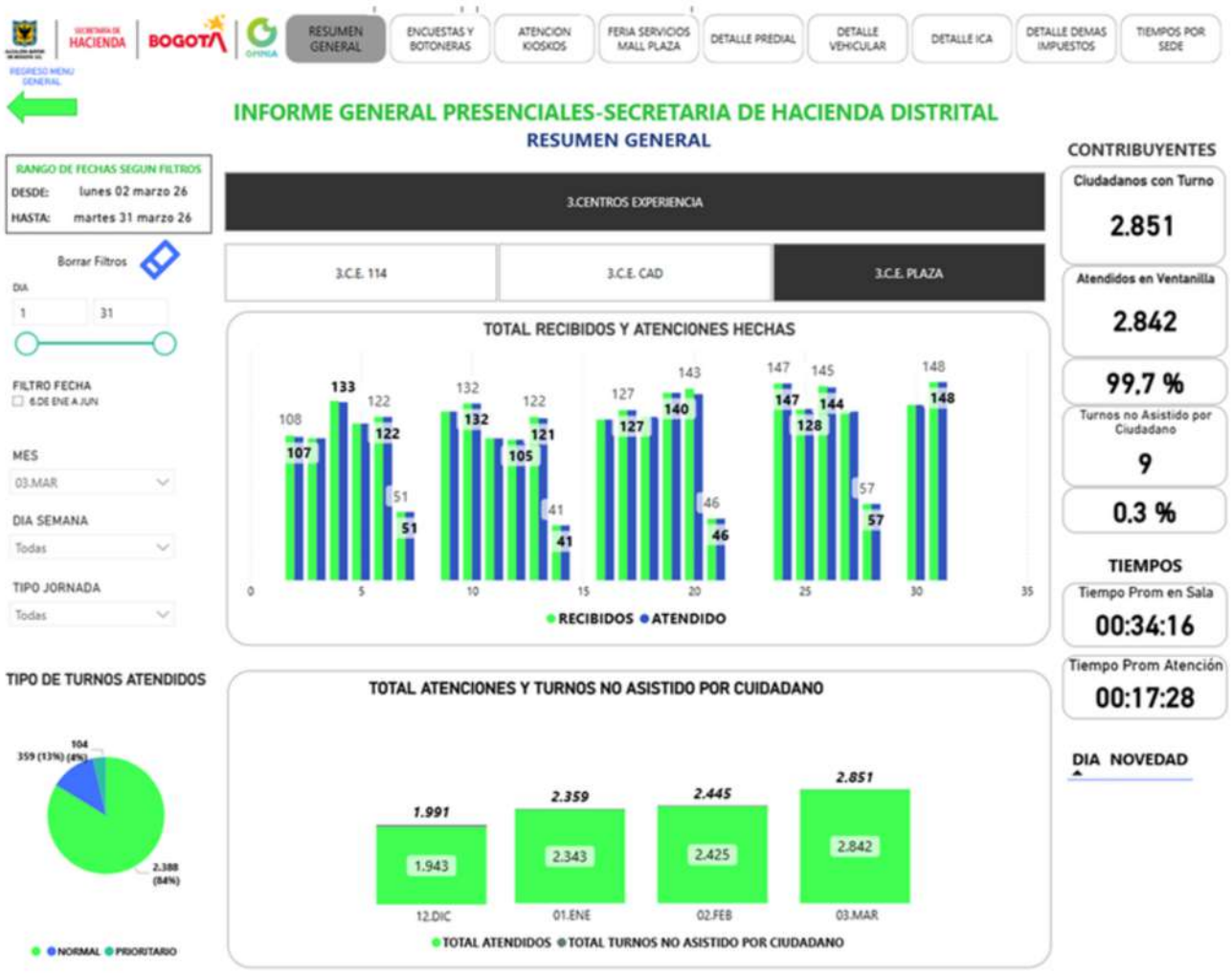
3.4 CENTRO DE EXPERIENCIA 114



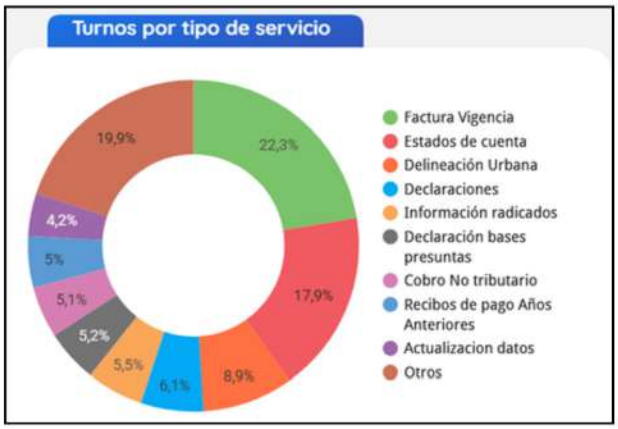


3. ATENCIÓN PRESENCIAL

3.5 CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMÉRICAS



Se evidencia un desempeño eficiente en el Centro de Experiencia Plaza de las Américas, con 2.851 ingresos y 2.842 gestiones, alcanzando un nivel de atención del 99,7% y un bajo porcentaje de inasistencia del 0,3%, lo que refleja una operación altamente efectiva



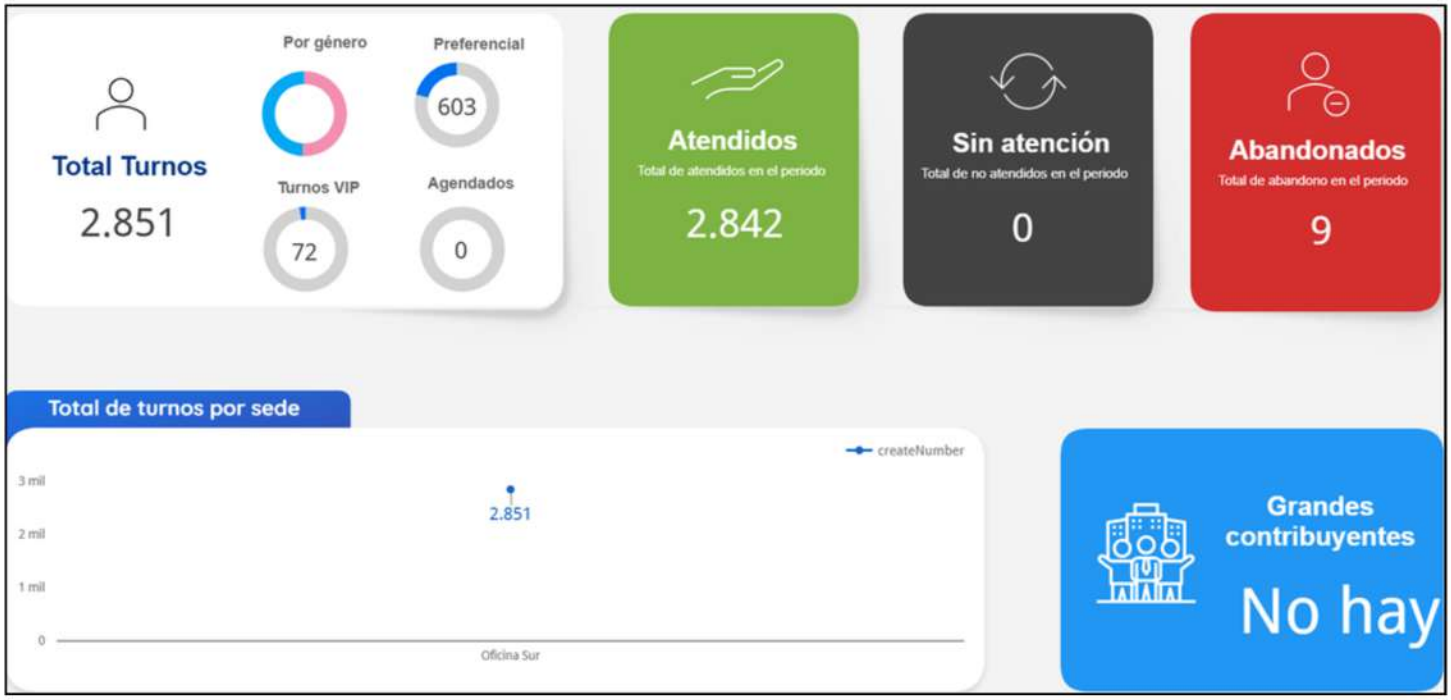
	Servicio	Cantidad
1.	Factura Vigencia	636
2.	Estados de cuenta	509
3.	Delineación Urbana	253
4.	Declaraciones	174
5.	Información radicados	158
6.	Declaración bases presu...	147
7.	Cobro No tributario	144
8.	Recibos de pago Años A...	143
9.	Actualizacion datos	120
10.	Aplicación y/o Certificaci...	116
	Total	**2851**

La tipología mas consultada durante este periodo en el CE Plaza de las Américas, fue Facturación de la vigencia 2026, Estados de cuenta y Delineación Urbana.

% de atención = 99.7%

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

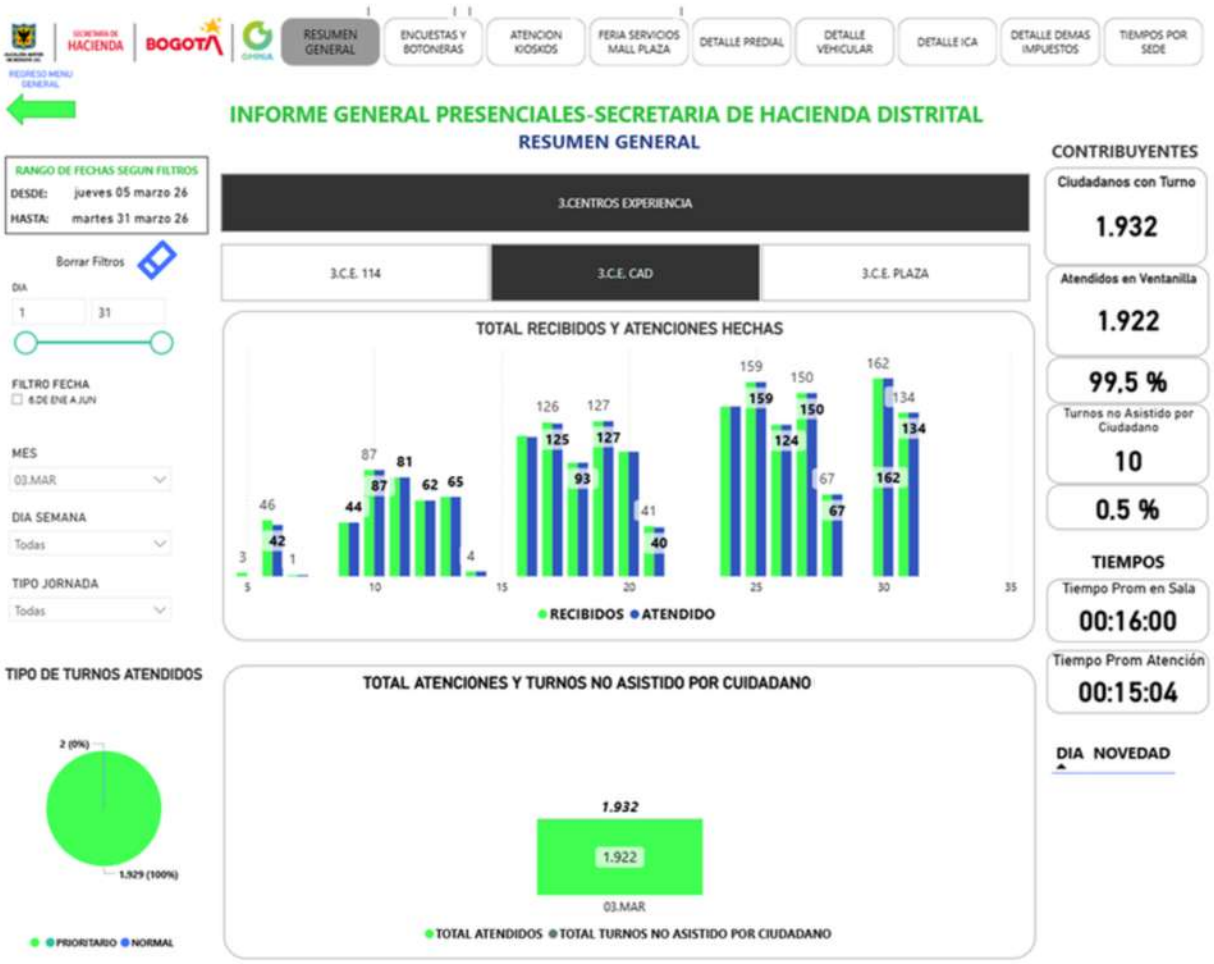
3.5 CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMÉRICAS



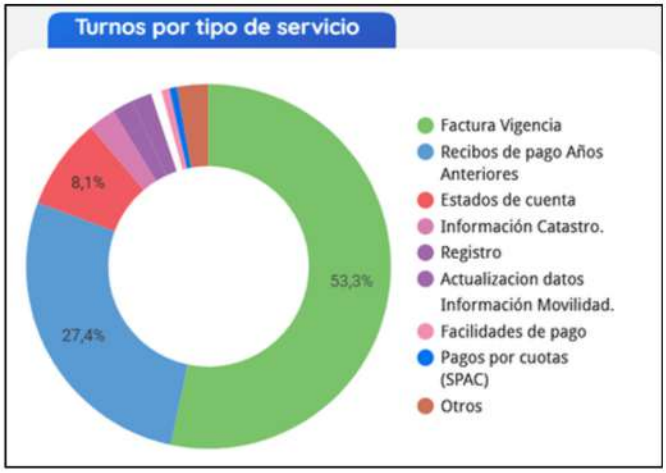


3. ATENCIÓN PRESENCIAL

3.5 CENTRO DE EXPERIENCIA CAD



En el Centro de Experiencia CAD que fue aperturado el 6 de marzo de 2026, se evidencia un excelente desempeño de atención, con 1.932 ingresos y 1.922 gestiones, alcanzando un nivel de atención del 99,5% y un bajo porcentaje de inasistencia del 0,5%, lo que refleja alta eficiencia en la operación.



	Servicio	Cantidad
1.	Factura Vigencia	1030
2.	Recibos de pago Años A...	529
3.	Estados de cuenta	157
4.	Información Catastro.	47
5.	Registro	36
6.	Actualizacion datos	34
7.	Información Movilidad.	18
8.	Facilidades de pago	14
9.	Pagos por cuotas (SPAC)	13
10.	Información radicados	12
	Total	**1932**

La tipología mas consultada durante este periodo en el CE CAD, fue Facturación de la vigencia 2026, Recibos de Pago de años anteriores y Estados de cuenta.

% de atención = 99.5%

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

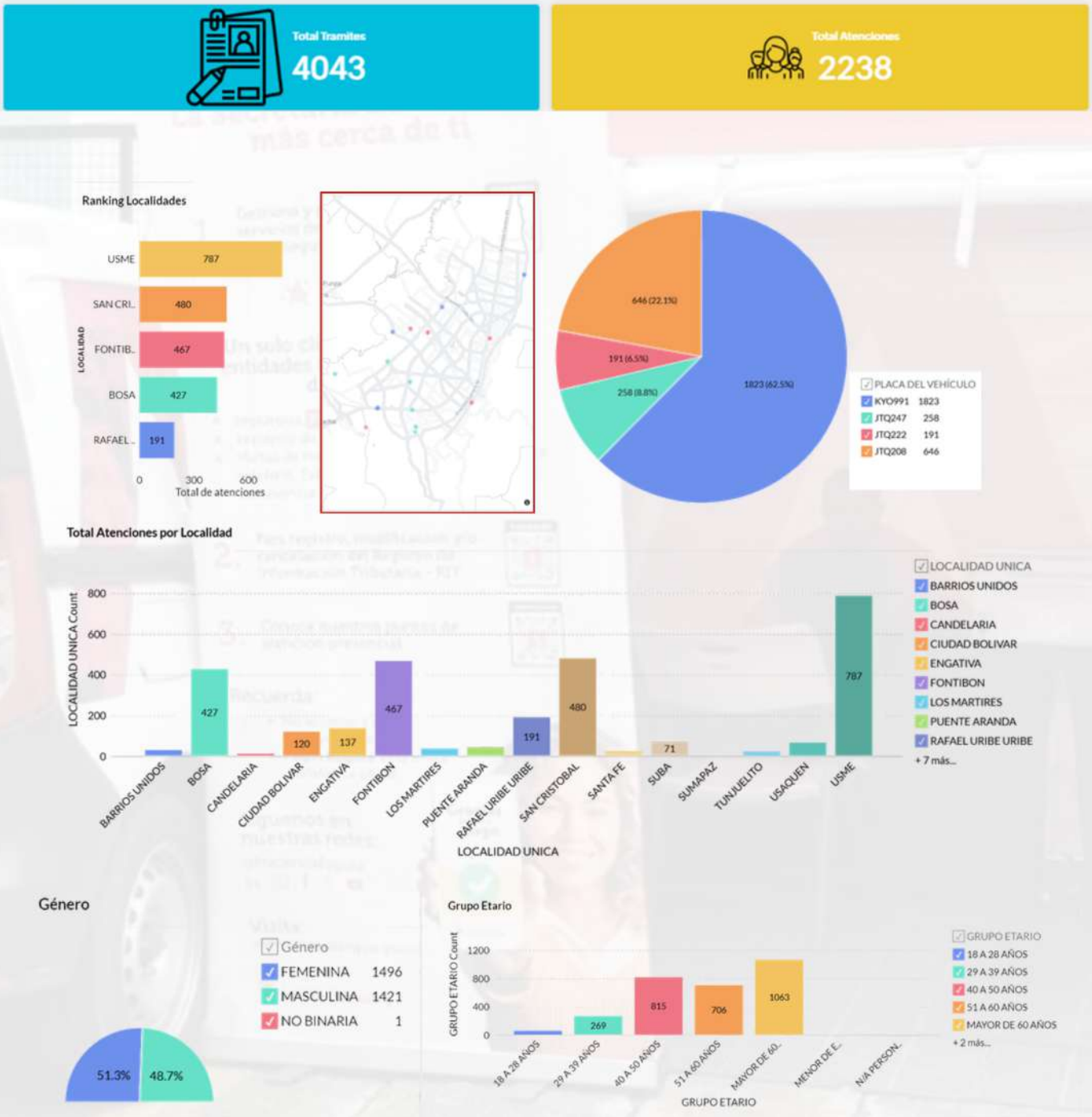
3.5 CENTRO DE EXPERIENCIA CAD





3. ATENCIÓN PRESENCIAL

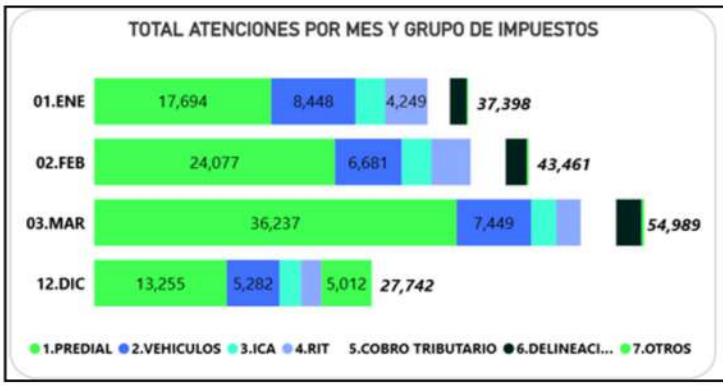
3.6 PROCESO DE ATENCIÓN EN UNIDADES MÓVILES



Las cifras evidencian una alta concentración de la atención en una sola unidad móvil: la placa KYO991 - Movil tipo furgón realiza 1.823 atenciones, equivalente al 62,5% del total, muy por encima de las demás -Móviles tipo panel(JTQ208 con 646; JTQ247 con 258; y JTQ222 con 191), lo que sugiere una carga operativa desbalanceada entre vehículos. En cuanto a la gestión del servicio, se registran 2.918 ciudadanos atendidos frente a 4.738 trámites, lo que indica un promedio superior a 1,6 trámites por persona, reflejando una atención efectiva que no solo capta usuarios, sino que resuelve múltiples necesidades en una misma interacción.

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

3.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS PRIMER TRIMESTRE





DETALLE SERVICIO IMPUESTOS PREDIAL

CATEGORIA	ATENDIDOS
01.IMPUESTO PREDIAL VIGENCIAS	26,480
IMPUESTO PREDIAL VIGENCIAS	21,067
FACTURA VIGENCIA	10,820
RECIBOS DE PAGO VIGENCIA	4,066
ACTUALIZACION DATOS	3,684
ESTADOS DE CUENTA	923
DECLARACIONES	708
DECLARACIÓN BASES PRESUNTAS	333
Total	36,237

DETALLE SERVICIO IMPUESTOS VEHICULOS

CATEGORIA	ATENDIDOS
03.IMPUESTO VEHICULOS VIGENCIAS	4,742
IMPUESTO VEHICULOS VIGENCIA	2,525
FACTURA VIGENCIA	1,017
RECIBOS DE PAGO VIGENCIA	450
ACTUALIZACION DATOS	409
DECLARACIONES	395
ESTADOS DE CUENTA	122
NUEVA OFICINA VIRTUAL	40
Total	7,449

DETALLE SERVICIO ICA

CATEGORIA	ATENDIDOS
09.ICA	2,496
ICA/RETEICA	1,592
ACTUALIZACIÓN RIT	749
ESTADOS DE CUENTA	270
INFORMACIÓN PROCESOS EN CURSO	213
CONSULTA DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS PENDIENTES	136
ASESORÍA OFICINA VIRTUAL	65
INFORMACION GENERAL	55
Total	2,496

DETALLE SERVICIO RIT

CATEGORIA	ATENDIDOS
05.RIT REGISTRO	1,255
RIT	953
REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	952
REGISTRO	1
RIT.	263
ICA-RETEICA	35
ICA/RETEICA - AGENDADO	4
06.RIT MODIFICACION	753
Total	2,470

DETALLE SERVICIO COBRO

CATEGORIA	ATENDIDOS
10.OTROS SERVICIOS	3,545
1.COBRO NO TRIBUTARIO	736
COBRO NO AGENDADO	200
COBRO NO TRIBUTARIO	200
COBRO NO TRIBUTARIO	536
2.COBRO TRIBUTARIO	2,309
3.OTROS SERVICIOS DE COBRO	500
Total	3,545

DETALLE SERVICIO DELINEACION URBANA

CATEGORIA	ATENDIDOS
08.DELINEACION URBANA	2,508
DELINEACIÓN URBANA	1,791
IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA	925
CORRECCIÓN DE ERRORES E INCONSISTENCIAS EN DECLA. RECIBOS DE PAGO	810
DEVOLUC Y/O COMPENSAC DE PAGOS EN EXCESO Y PAGOS DE LO NO DEBIDO	30
NUEVA OFICINA VIRTUAL	24
ESTADO DE CUENTA	1
INFORMACIÓN PROCESOS EN CURSO	1
Total	2,508

DETALLE SERVICIO OTROS IMPUESTOS

CATEGORIA	ATENDIDOS
10.OTROS SERVICIOS	284
NOTIFICACIONES DE COBRO	122
RADICACIÓN	94
INFORMACIÓN CATASTRO	47
INFORMACIÓN MOVILIDAD	18
OTROS IMPUESTOS	2
CANALES DE ATENCIÓN	1
Total	284

4

PROCESO VIRTUAL, TELEFÓNICO Y REDES SOCIALES

OMNICANALIDAD

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.1 AGENDAMIENTO

La plataforma de agendamiento se encontró funcional durante todo el mes de Marzo, facilitando la programación de servicios a traves de los diferentes canales de ateción de la entidad. A continuación se relacionan los agendamientos a los diferentes servicios prestados:

7989
PRESENCIALES

2705
VIDEOLLAMADAS

624
CONCESIONARIOS

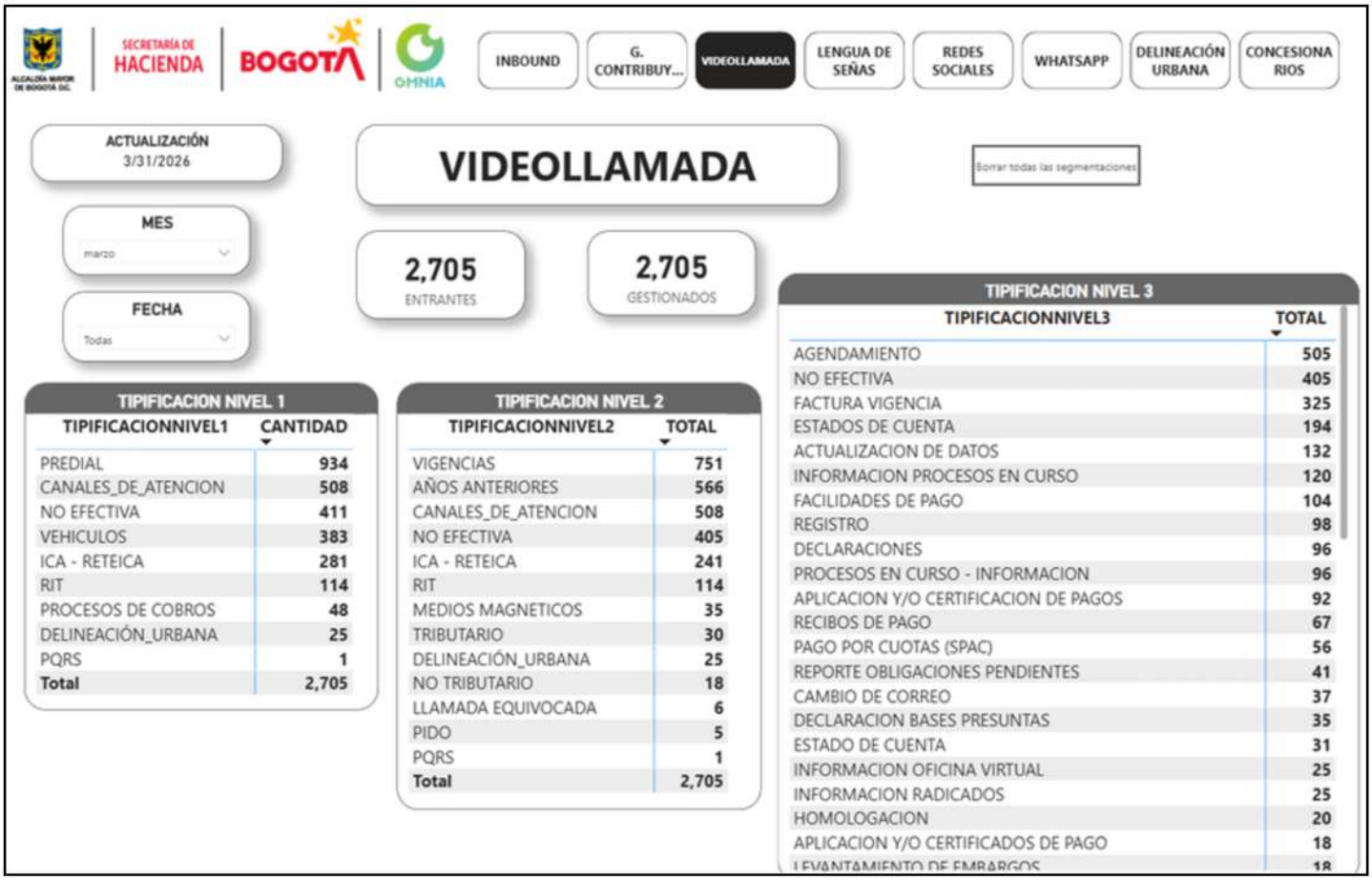
621
DELINEACIÓN

208
LENGUA DE SEÑAS

895
COBRO NO TRIBUTARIO

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.2 VIDEOLLAMADA

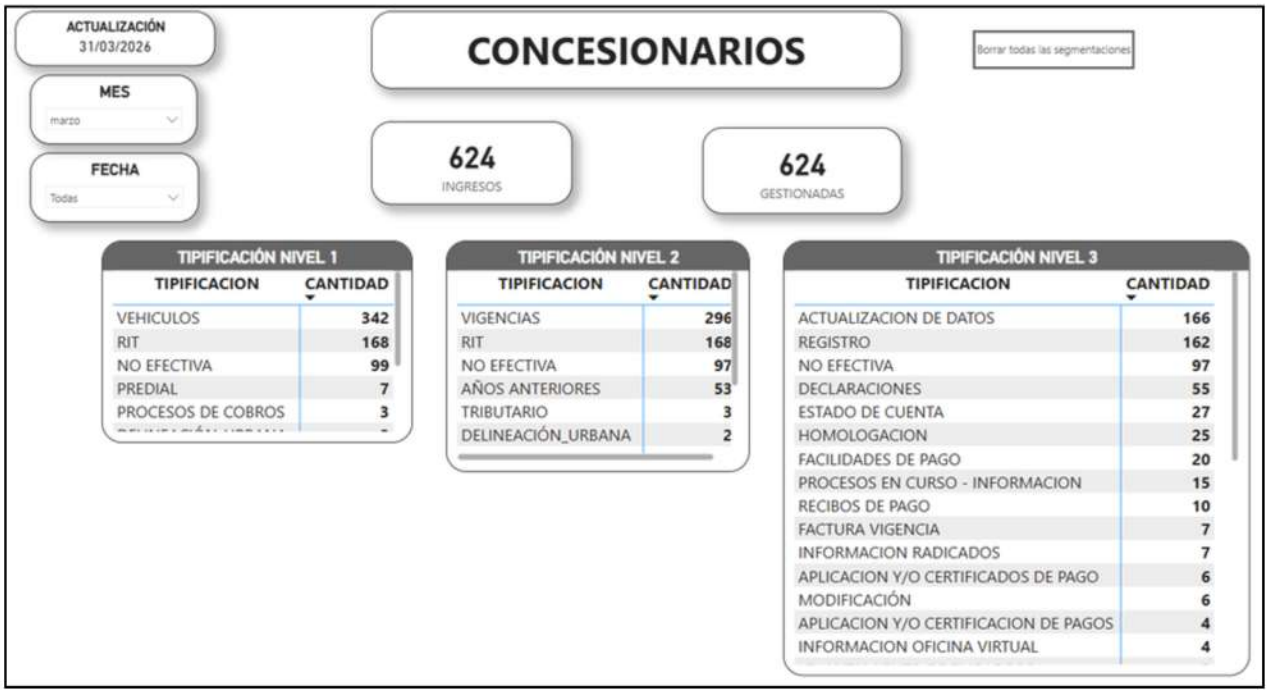


- El canal de videollamada se consolida como un medio efectivo y versátil, capaz de atender tanto trámites tributarios como solicitudes de información general.

La distribución equilibrada entre niveles muestra una madurez operativa: los agentes están tipificando correctamente y gestionando casos con trazabilidad completa.

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.2 VIDEOLLAMADA - CONCESIONARIOS



TIPIFICACIÓN NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
VEHICULOS	342
RIT	168
NO EFECTIVA	99
PREDIAL	7
PROCESOS DE COBROS	3

TIPIFICACIÓN NIVEL 2

TIPIFICACION	CANTIDAD
VIGENCIAS	296
RIT	168
NO EFECTIVA	97
AÑOS ANTERIORES	53
TRIBUTARIO	3
DELINEACIÓN_URBANA	2

TIPIFICACIÓN NIVEL 3

TIPIFICACION	CANTIDAD
ACTUALIZACION DE DATOS	166
REGISTRO	162
NO EFECTIVA	97
DECLARACIONES	55
ESTADO DE CUENTA	27
HOMOLOGACION	25
FACILIDADES DE PAGO	20
PROCESOS EN CURSO - INFORMACION	15
RECIBOS DE PAGO	10
FACTURA VIGENCIA	7
INFORMACION RADICADOS	7
APLICACION Y/O CERTIFICADOS DE PAGO	6
MODIFICACIÓN	6
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	4
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	4

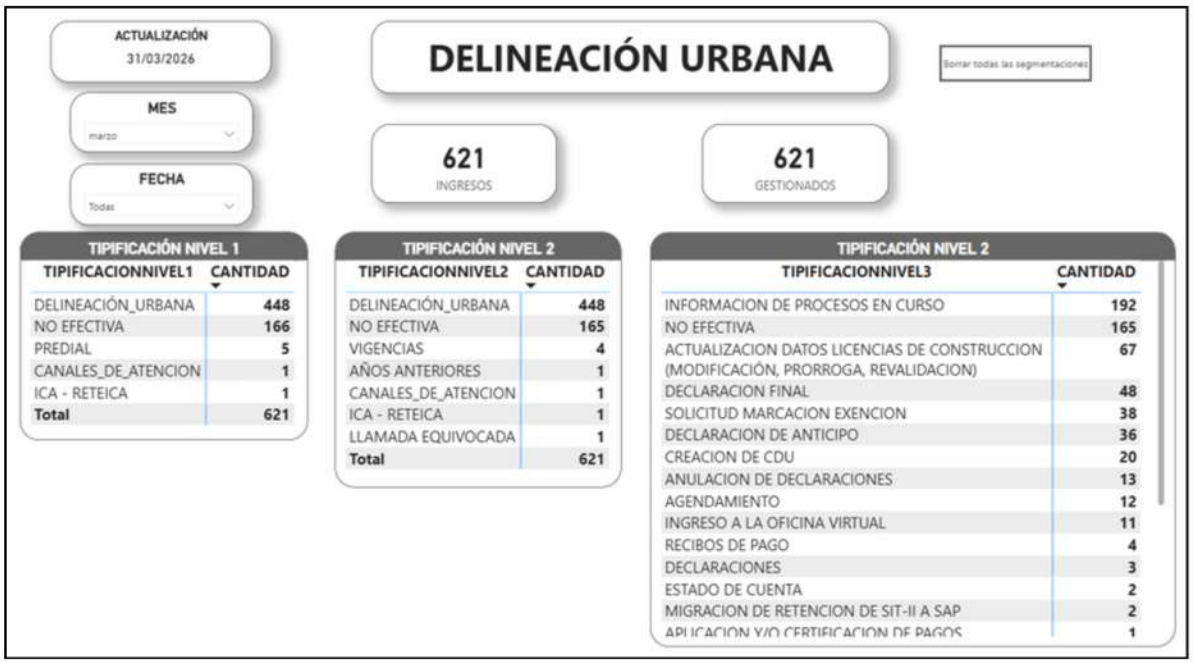
Durante el mes de marzo, el tablero de Concesionarios registró un total de 624 ingresos, los cuales fueron gestionados en su totalidad (624). En la tipificación de nivel 1, la mayor proporción de solicitudes correspondió a Vehículos (342) y RIT (168), seguidas por No efectiva (99) e ICA–Retica (2).

En la tipificación de nivel 2, predominaron las consultas relacionadas con Vigencias (296) y RIT (168), además de No efectiva (97) y Años anteriores (53). Para el tercer nivel de tipificación, los principales motivos registrados fueron Actualización de datos (166), Registro (162), y No efectiva (97), concentrando la mayor parte de estas interacciones.

Las interacciones de tipo no efectivo corresponden a contribuyentes que no se conectaron al canal despues de solicitar un ingreso, realizando una ocupación de agente en espera.

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.2 VIDEOLLAMADA - DELINEACIÓN URBANA



TIPIFICACIÓN NIVEL 1

TIPIFICACIONNIVEL1	CANTIDAD
DELINEACIÓN_URBANA	448
NO EFECTIVA	166
PREDIAL	5
CANALES_DE_ATENCION	1
ICA - RETEICA	1
Total	621

TIPIFICACIÓN NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
DELINEACIÓN_URBANA	448
NO EFECTIVA	165
VIGENCIAS	4
AÑOS ANTERIORES	1
CANALES_DE_ATENCION	1
ICA - RETEICA	1
LLAMADA EQUIVOCADA	1
Total	621

TIPIFICACIÓN NIVEL 2

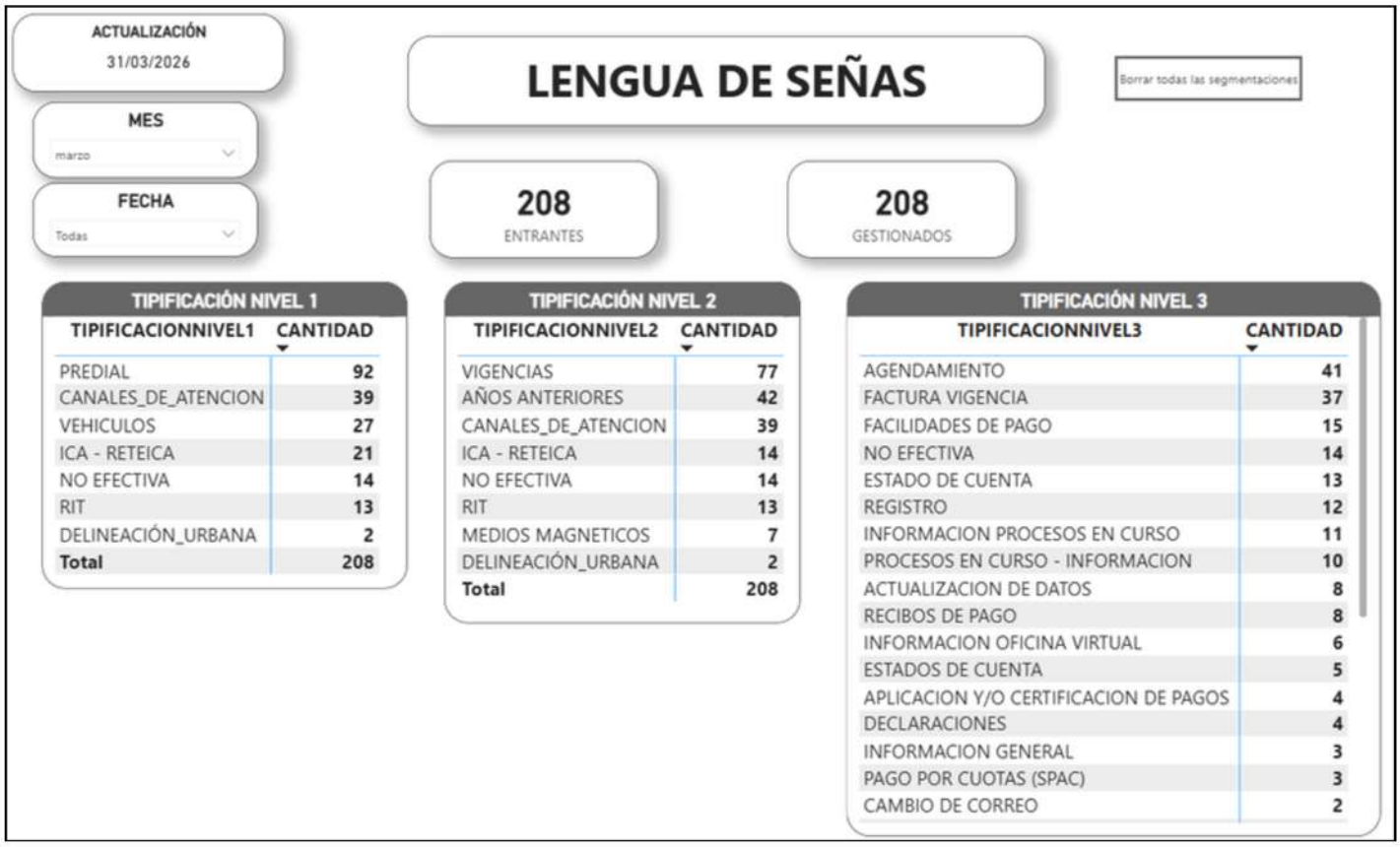
TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
INFORMACION DE PROCESOS EN CURSO	192
NO EFECTIVA	165
ACTUALIZACION DATOS LICENCIAS DE CONSTRUCCION (MODIFICACIÓN, PRORROGA, REVALIDACION)	67
DECLARACION FINAL	48
SOLICITUD MARCACION EXENCION	38
DECLARACION DE ANTICIPO	36
CREACION DE CDU	20
ANULACION DE DECLARACIONES	13
AGENDAMIENTO	12
INGRESO A LA OFICINA VIRTUAL	11
RECIBOS DE PAGO	4
DECLARACIONES	3
ESTADO DE CUENTA	2
MIGRACION DE RETENCION DE SIT-II A SAP	2
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	1

Durante el mes de marzo, el tablero de Delineación Urbana registró un total de 621 ingresos, los cuales fueron gestionados en su totalidad. En la tipificación nivel 1, la mayor concentración de interacciones correspondió a Delineación Urbana (448), seguida de No efectiva (166), mientras que ICA–Retica y Predial presentaron participaciones mínimas.

En la tipificación nivel 2, se mantuvo la misma tendencia, con predominio de Delineación Urbana (448) y No efectiva (166). A nivel de tipificación nivel 3, las solicitudes se concentraron principalmente en Información de procesos en curso (196), No efectiva (165) y Actualización de datos de licencias de construcción (67), evidenciando que la mayoría de las interacciones estuvieron relacionadas con consultas de estado y actualización de información de trámites asociados a este proceso. Las interacciones de tipo no efectivo corresponden a contribuyentes que no se conectaron al canal despues de solicitar un ingreso, realizando una ocupación de agente en espera.

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.3 LENGUA DE SEÑAS



TIPIFICACIÓN NIVEL 1

TIPIFICACIONNIVEL1	CANTIDAD
PREDIAL	92
CANALES_DE_ATENCION	39
VEHICULOS	27
ICA - RETEICA	21
NO EFECTIVA	14
RIT	13
DELINEACIÓN_URBANA	2
Total	**208**

TIPIFICACIÓN NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
VIGENCIAS	77
AÑOS ANTERIORES	42
CANALES_DE_ATENCION	39
ICA - RETEICA	14
NO EFECTIVA	14
RIT	13
MEDIOS MAGNETICOS	7
DELINEACIÓN_URBANA	2
Total	**208**

TIPIFICACIÓN NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
AGENDAMIENTO	41
FACTURA VIGENCIA	37
FACILIDADES DE PAGO	15
NO EFECTIVA	14
ESTADO DE CUENTA	13
REGISTRO	12
INFORMACION PROCESOS EN CURSO	11
PROCESOS EN CURSO - INFORMACION	10
ACTUALIZACION DE DATOS	8
RECIBOS DE PAGO	8
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	6
ESTADOS DE CUENTA	5
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	4
DECLARACIONES	4
INFORMACION GENERAL	3
PAGO POR CUOTAS (SPAC)	3
CAMBIO DE CORREO	2

Durante el mes de marzo, el tablero de Lengua de Señas registró un total de 208 interacciones entrantes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad. En la tipificación nivel 1, las consultas se concentraron principalmente en Predial (92) y Canales de atención (39), seguidas por Vehículos (27).

En la tipificación nivel 2, predominaron las gestiones relacionadas con Vigencias (77), Años anteriores (42). Finalmente, en la tipificación nivel 3, los principales motivos correspondieron a Agendamiento (41), Factura de vigencia (37) y Facilidades de pago (15), lo que evidenció que gran parte de las interacciones estuvo orientada a consultas de facturación, programación de citas y solicitud de información sobre procesos en curso. 📊

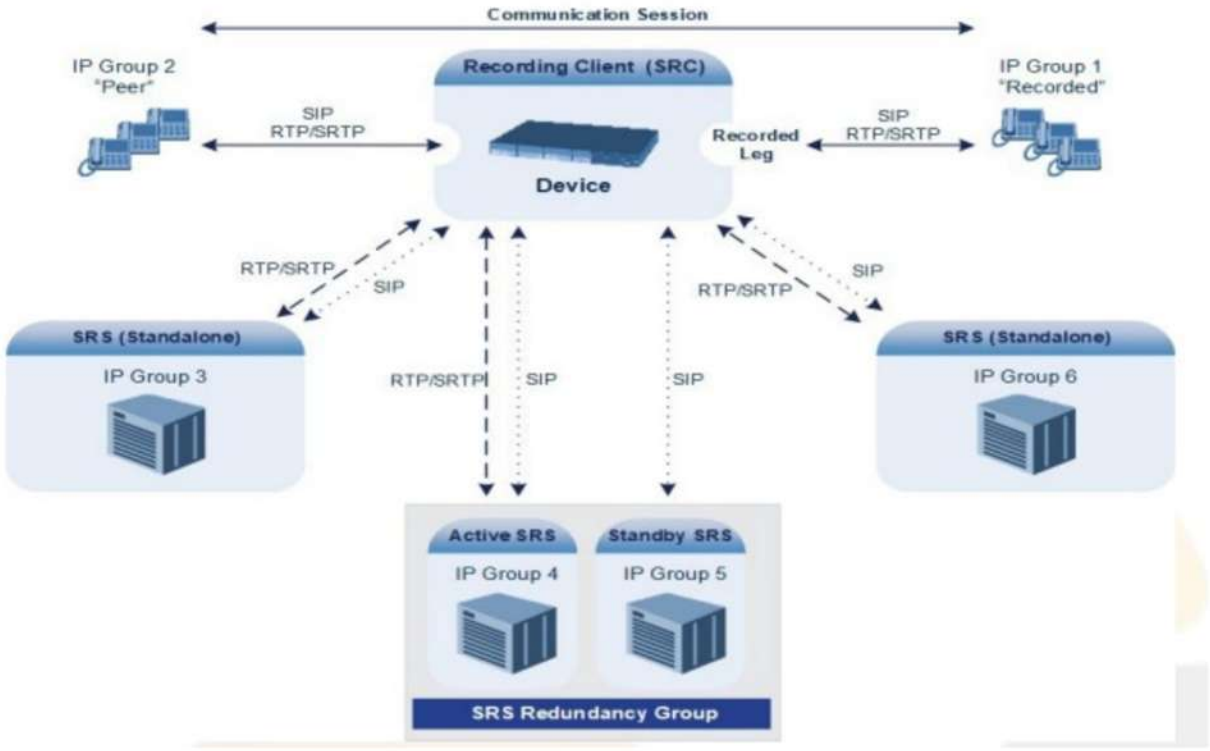
4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.4 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.

*Para el mes de marzo se mantuvieron disponibles sesenta (**60**) 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



4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.5.1 TELEFONICO - OUTBOUND

78

CANTIDAD LLAMADAS

499

TOTAL MINUTOS

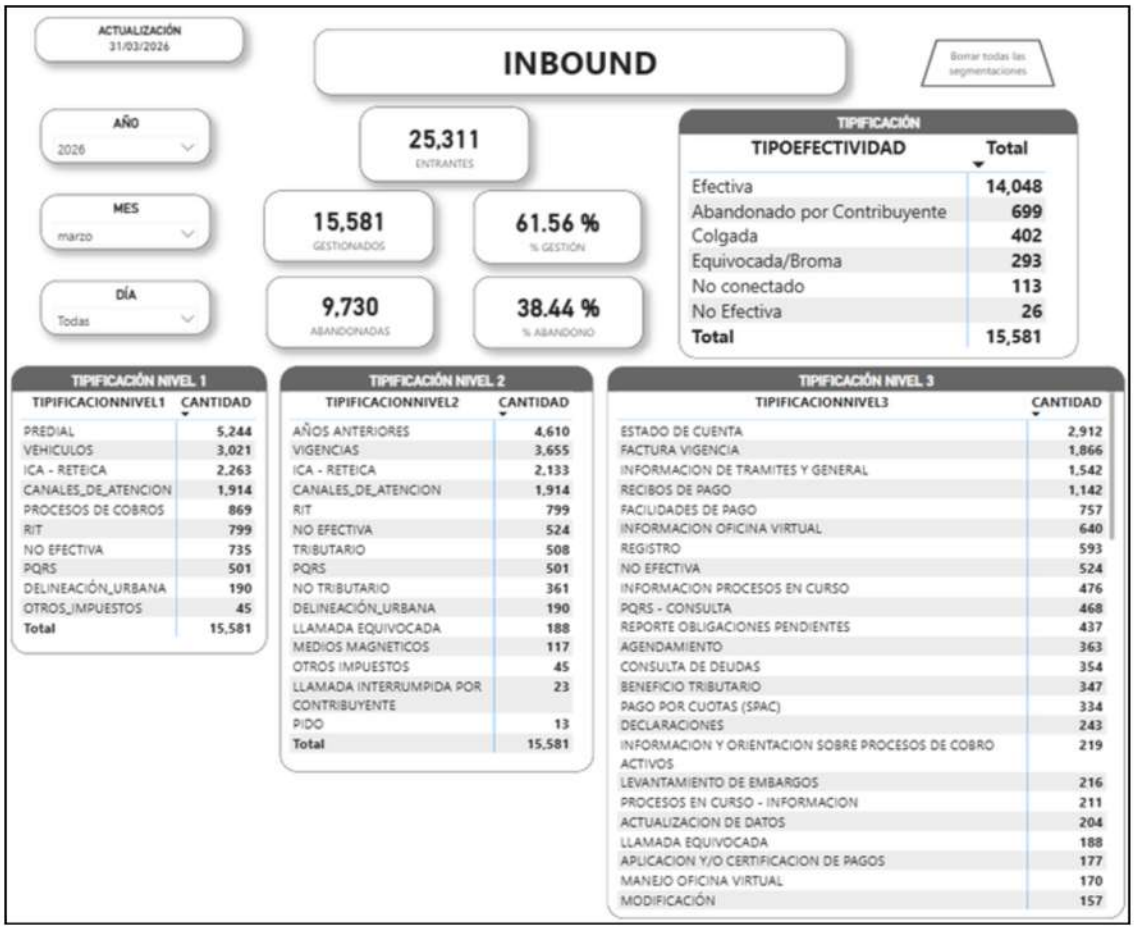
Fecha	Cantidad	Minutos
2-mar	4	0:10:57
3-mar	3	0:14:12
4-mar	1	0:00:30
5-mar	5	0:30:44
6-mar	7	0:54:43
7-mar	1	0:00:42
9-mar	2	0:09:03
10-mar	2	0:05:35
11-mar	6	0:10:59
12-mar	2	0:05:37
13-mar	3	0:26:05
16-mar	4	0:43:52
18-mar	1	0:20:08
19-mar	3	0:11:19
20-mar	11	0:56:57
24-mar	6	0:36:10
25-mar	1	0:29:49
26-mar	2	0:33:34
27-mar	8	0:58:26
28-mar	2	0:12:45
30-mar	4	0:27:01
Total general	**78**	**8:19:08**

Durante el mes de marzo se realizó el procesamiento y consolidación de la información correspondiente a las llamadas salientes del canal telefónico, con el fin de generar reportes que permitan realizar seguimiento al volumen de gestión efectuado a través de este canal de atención.

Con base en la información disponible en las bases de datos operativas, se elaboró el acta de llamadas salientes correspondiente al mes de marzo de 2026, en la cual se presenta el consolidado de la gestión realizada entre el 01 de marzo y el 31 de marzo de 2026.

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.5.2 TELEFÓNICO - INBOUND



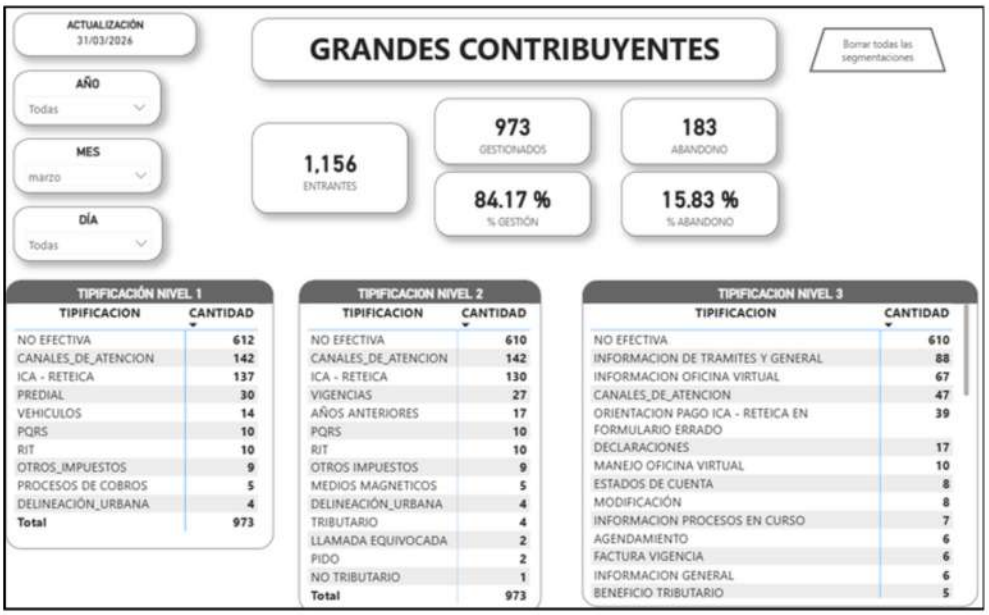
Durante el mes de marzo de 2026, el canal Inbound recibió 25.311 llamadas, de las cuales 15.581 fueron gestionadas, alcanzando una efectividad del 61,56%. El 38,44% restante (9.730 llamadas) correspondió a abandonos. Es importante señalar que posterior al 17 de marzo se dio un aumento de la demanda, registrándose un pico de 2.314 interacciones el 31 de Marzo, lo que superó la capacidad instalada del canal.

La mayoría de las interacciones fueron efectivas, con 14.048 registros, mientras que las llamadas no efectivas, colgadas y equivocadas representaron un volumen menor. Los principales motivos de contacto estuvieron asociados a temas tributarios y solicitudes de información general, especialmente consultas relacionadas con Predial, Vehículos, ICA–RETEICA.

El comportamiento del mes evidenció una alta demanda de información, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de autogestión y la capacidad operativa del canal, con el fin de reducir la tasa de abandono y mejorar los niveles de atención.

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.5.3 TELEFÓNICO - GRANDES CONTRIBUYENTES



En Marzo de 2026 el canal de atención para Grandes Contribuyentes registró 1.156 llamadas entrantes, de las cuales 973 fueron gestionadas, alcanzando una efectividad del 84,17%.

Se evidencia un fenómeno muy particular a través de la tipificación de “No efectiva” que refiere a aquellas llamadas que, aunque ingresan al canal de grandes contribuyentes, se identifica que el usuario no corresponde a Gran Contribuyente, por lo que se procederá a realizar especificaciones asociadas en siguientes informes y tableros, ya que, si bien estas gestiones no representan un TMO alto, debido al alto volumen puede representar una ocupación inadecuada del canal por parte de los usuarios.

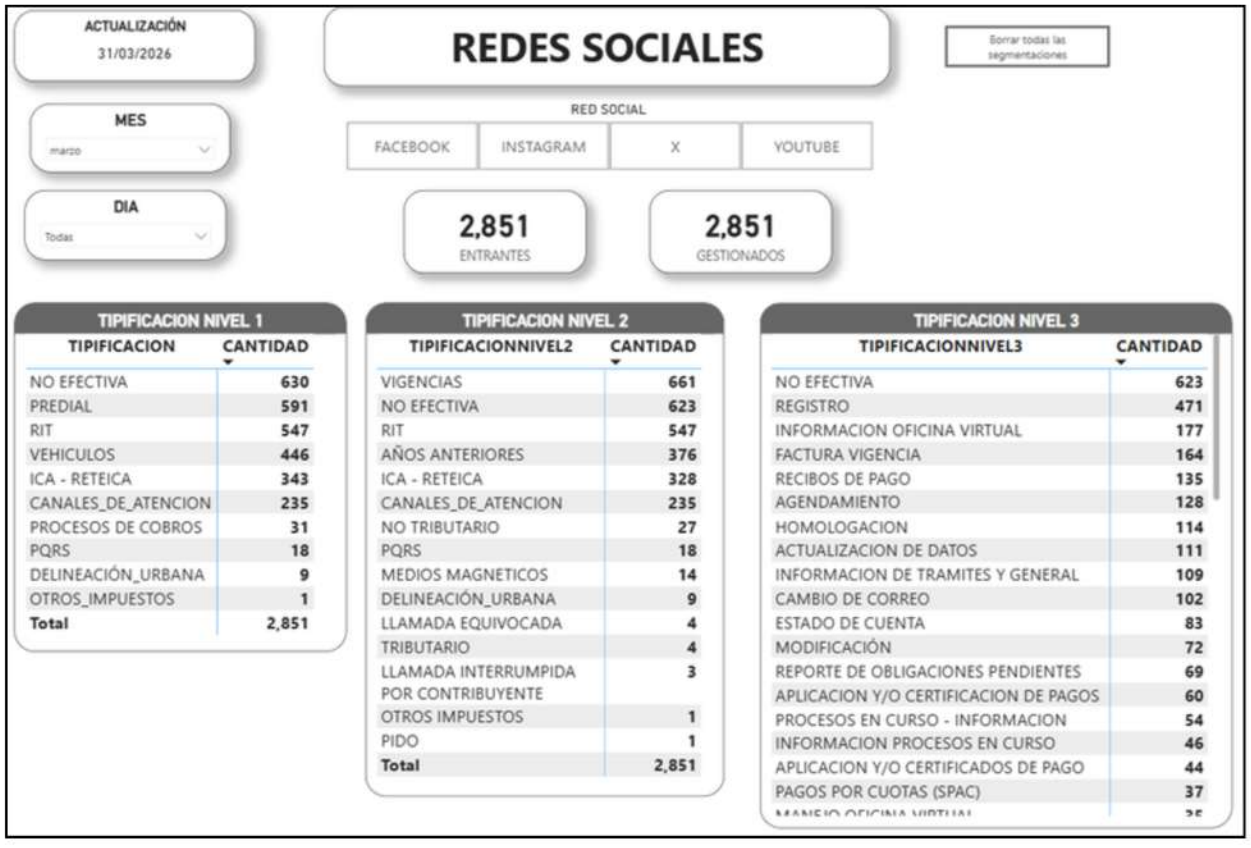
La mayor parte de las consultas estuvieron relacionadas con la tipología canales de atención, que concentraron 142 gestiones, seguidas por solicitudes de información de trámites y consultas generales.

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.6 REDES SOCIALES

Durante el mes de marzo, el canal de Redes Sociales registró 2.851 interacciones, todas gestionadas de manera efectiva.

La mayor parte de los requerimientos se concentró en trámites y consultas operativas, destacándose el Predial-Vigencia con 591 casos, seguido de 547 gestiones clasificadas como RIT y 446 asociadas a Vehículos. En el nivel de detalle, los motivos más frecuentes correspondieron a registros, información de oficina virtual, facturas vigencia, junto con requerimientos puntuales sobre pagos, agendamiento, homologación y actualización de datos. El comportamiento del canal refleja un uso constante y una orientación marcada hacia la resolución de trámites y consultas informativas.



TIPIFICACION NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
NO EFECTIVA	630
PREDIAL	591
RIT	547
VEHICULOS	446
ICA - RETEICA	343
CANALES_DE_ATENCION	235
PROCESOS DE COBROS	31
PQRS	18
DELINEACIÓN_URBANA	9
OTROS_IMPUESTOS	1
Total	**2,851**

TIPIFICACION NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
VIGENCIAS	661
NO EFECTIVA	623
RIT	547
AÑOS ANTERIORES	376
ICA - RETEICA	328
CANALES_DE_ATENCION	235
NO TRIBUTARIO	27
PQRS	18
MEDIOS MAGNETICOS	14
DELINEACIÓN_URBANA	9
LLAMADA EQUIVOCADA	4
TRIBUTARIO	4
LLAMADA INTERRUMPIDA POR CONTRIBUYENTE	3
OTROS IMPUESTOS	1
PIDO	1
Total	**2,851**

TIPIFICACION NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
NO EFECTIVA	623
REGISTRO	471
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	177
FACTURA VIGENCIA	164
RECIBOS DE PAGO	135
AGENDAMIENTO	128
HOMOLOGACION	114
ACTUALIZACION DE DATOS	111
INFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL	109
CAMBIO DE CORREO	102
ESTADO DE CUENTA	83
MODIFICACIÓN	72
REPORTE DE OBLIGACIONES PENDIENTES	69
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	60
PROCESOS EN CURSO - INFORMACION	54
INFORMACION PROCESOS EN CURSO	46
APLICACION Y/O CERTIFICADOS DE PAGO	44
PAGOS POR CUOTAS (SPAC)	37
MANEJO OFICINA VIRTUAL	35

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.6 REDES SOCIALES

9

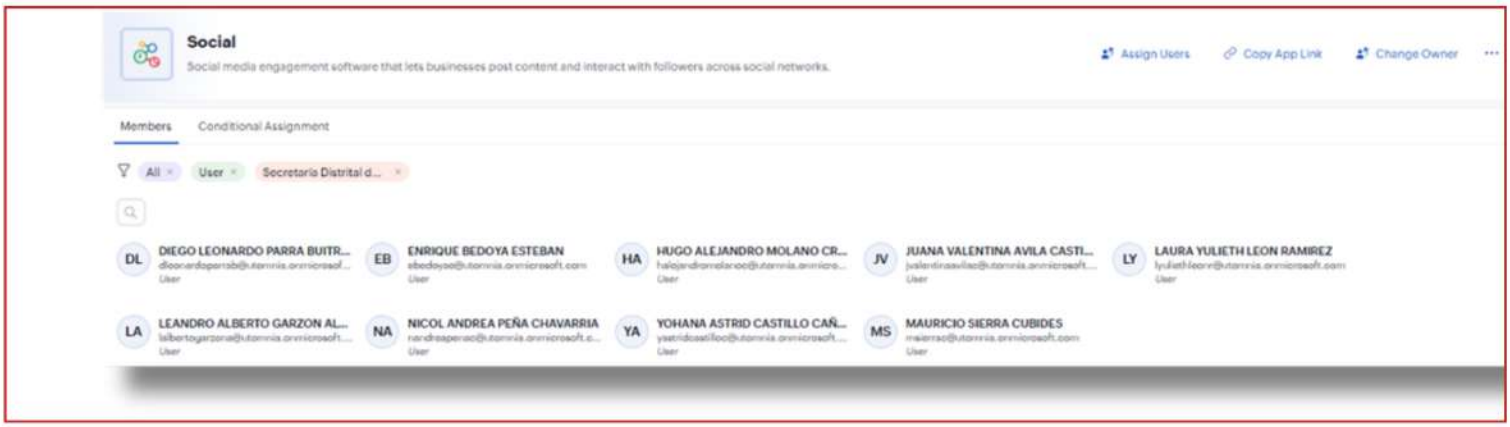
Licencias de redes sociales

En marzo se requirieron nueve (9) licencias, distribuidas de la siguiente manera:

Seis (6) licencias para asesores, quienes realizan la gestión operativa

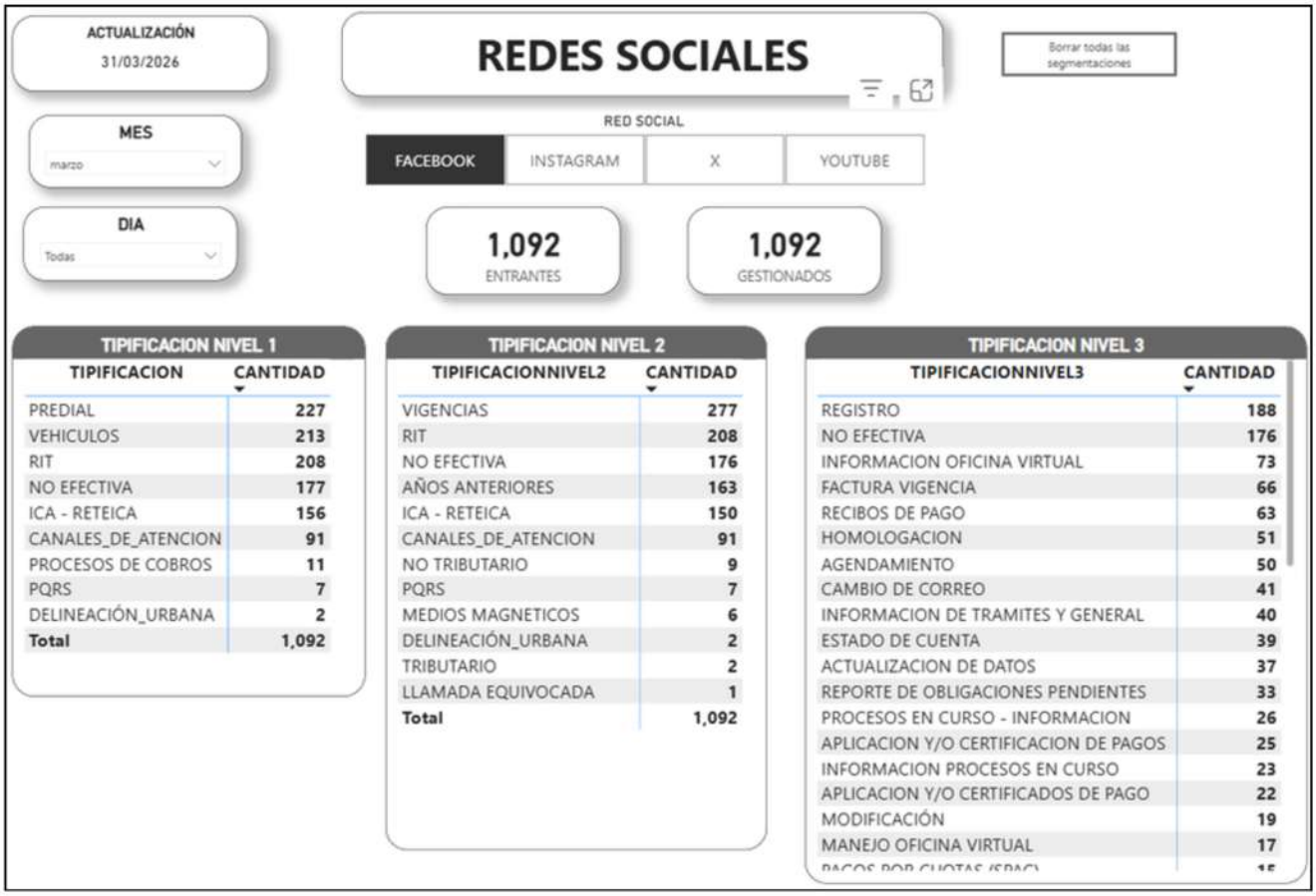
Tres (3) licencias adicionales, correspondientes a los roles de supervisor, minero de datos y jefe de operaciones, indispensables para el control, seguimiento, monitoreo y toma de decisiones del proceso.

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



4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.6.1 REDES SOCIALES - FACEBOOK



TIPIFICACION NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
PREDIAL	227
VEHICULOS	213
RIT	208
NO EFECTIVA	177
ICA - RETEICA	156
CANALES_DE_ATENCION	91
PROCESOS DE COBROS	11
PQRS	7
DELINEACIÓN_URBANA	2
Total	**1,092**

TIPIFICACION NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
VIGENCIAS	277
RIT	208
NO EFECTIVA	176
AÑOS ANTERIORES	163
ICA - RETEICA	150
CANALES_DE_ATENCION	91
NO TRIBUTARIO	9
PQRS	7
MEDIOS MAGNETICOS	6
DELINEACIÓN_URBANA	2
TRIBUTARIO	2
LLAMADA EQUIVOCADA	1
Total	**1,092**

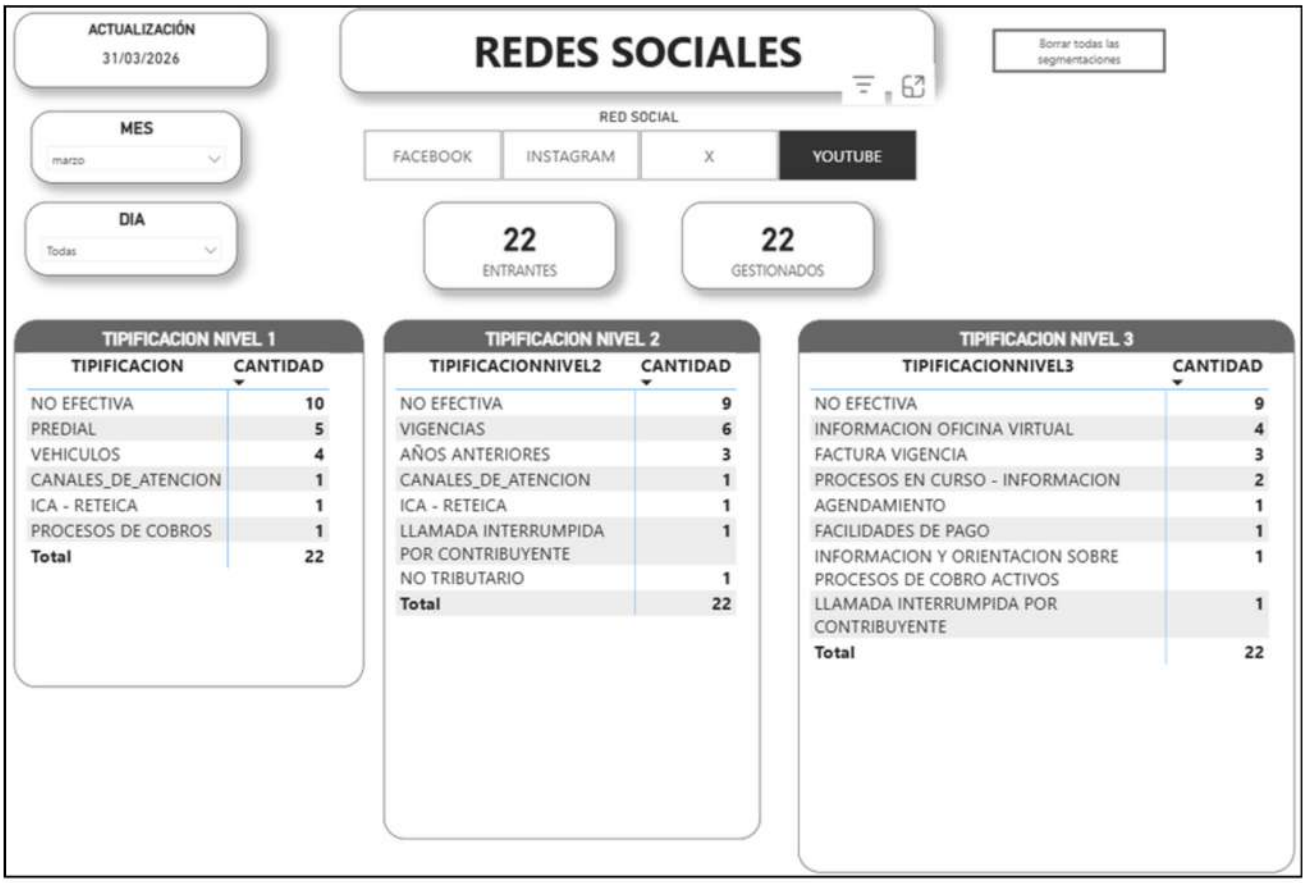
TIPIFICACION NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
REGISTRO	188
NO EFECTIVA	176
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	73
FACTURA VIGENCIA	66
RECIBOS DE PAGO	63
HOMOLOGACION	51
AGENDAMIENTO	50
CAMBIO DE CORREO	41
INFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL	40
ESTADO DE CUENTA	39
ACTUALIZACION DE DATOS	37
REPORTE DE OBLIGACIONES PENDIENTES	33
PROCESOS EN CURSO - INFORMACION	26
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	25
INFORMACION PROCESOS EN CURSO	23
APLICACION Y/O CERTIFICADOS DE PAGO	22
MODIFICACIÓN	19
MANEJO OFICINA VIRTUAL	17
PAGOS POR CUOTAS (SPAC)	15

Durante el mes de Marzo, el canal de Facebook registró un total de 1.092 interacciones entrantes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad. En la tipificación nivel 1, las consultas se concentraron principalmente en Predial (227), Vehículos (213) y RIT (208).

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.6.2 REDES SOCIALES - YOUTUBE



TIPIFICACION NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
NO EFECTIVA	10
PREDIAL	5
VEHICULOS	4
CANALES_DE_ATENCION	1
ICA - RETEICA	1
PROCESOS DE COBROS	1
Total	**22**

TIPIFICACION NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
NO EFECTIVA	9
VIGENCIAS	6
AÑOS ANTERIORES	3
CANALES_DE_ATENCION	1
ICA - RETEICA	1
LLAMADA INTERRUMPIDA POR CONTRIBUYENTE	1
NO TRIBUTARIO	1
Total	**22**

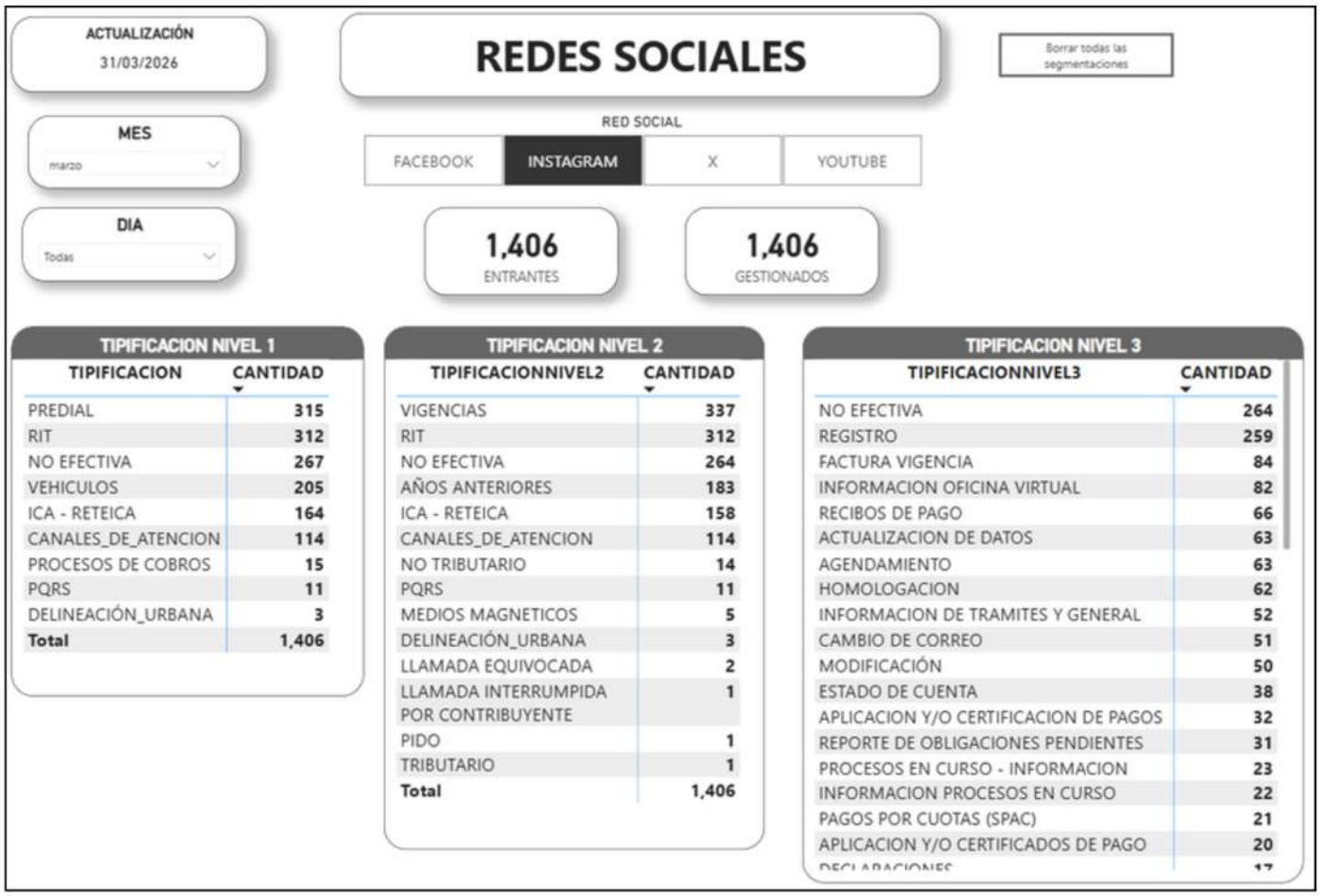
TIPIFICACION NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
NO EFECTIVA	9
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	4
FACTURA VIGENCIA	3
PROCESOS EN CURSO - INFORMACION	2
AGENDAMIENTO	1
FACILIDADES DE PAGO	1
INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE PROCESOS DE COBRO ACTIVOS	1
LLAMADA INTERRUMPIDA POR CONTRIBUYENTE	1
Total	**22**

Durante el mes de marzo, el canal de Redes Sociales – YouTube registró un total de 22 interacciones entrantes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad. En la tipificación nivel 1, 2 y 3, las consultas se concentraron en las Interacciones No Efectivas, Predial y por último Vehículos

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.6.3 REDES SOCIALES - INSTAGRAM



TIPIFICACION NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
PREDIAL	315
RIT	312
NO EFECTIVA	267
VEHICULOS	205
ICA - RETEICA	164
CANALES_DE_ATENCION	114
PROCESOS DE COBROS	15
PQRS	11
DELINEACIÓN_URBANA	3
Total	**1,406**

TIPIFICACION NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
VIGENCIAS	337
RIT	312
NO EFECTIVA	264
AÑOS ANTERIORES	183
ICA - RETEICA	158
CANALES_DE_ATENCION	114
NO TRIBUTARIO	14
PQRS	11
MEDIOS MAGNETICOS	5
DELINEACIÓN_URBANA	3
LLAMADA EQUIVOCADA	2
LLAMADA INTERRUMPIDA POR CONTRIBUYENTE	1
PIDO	1
TRIBUTARIO	1
Total	**1,406**

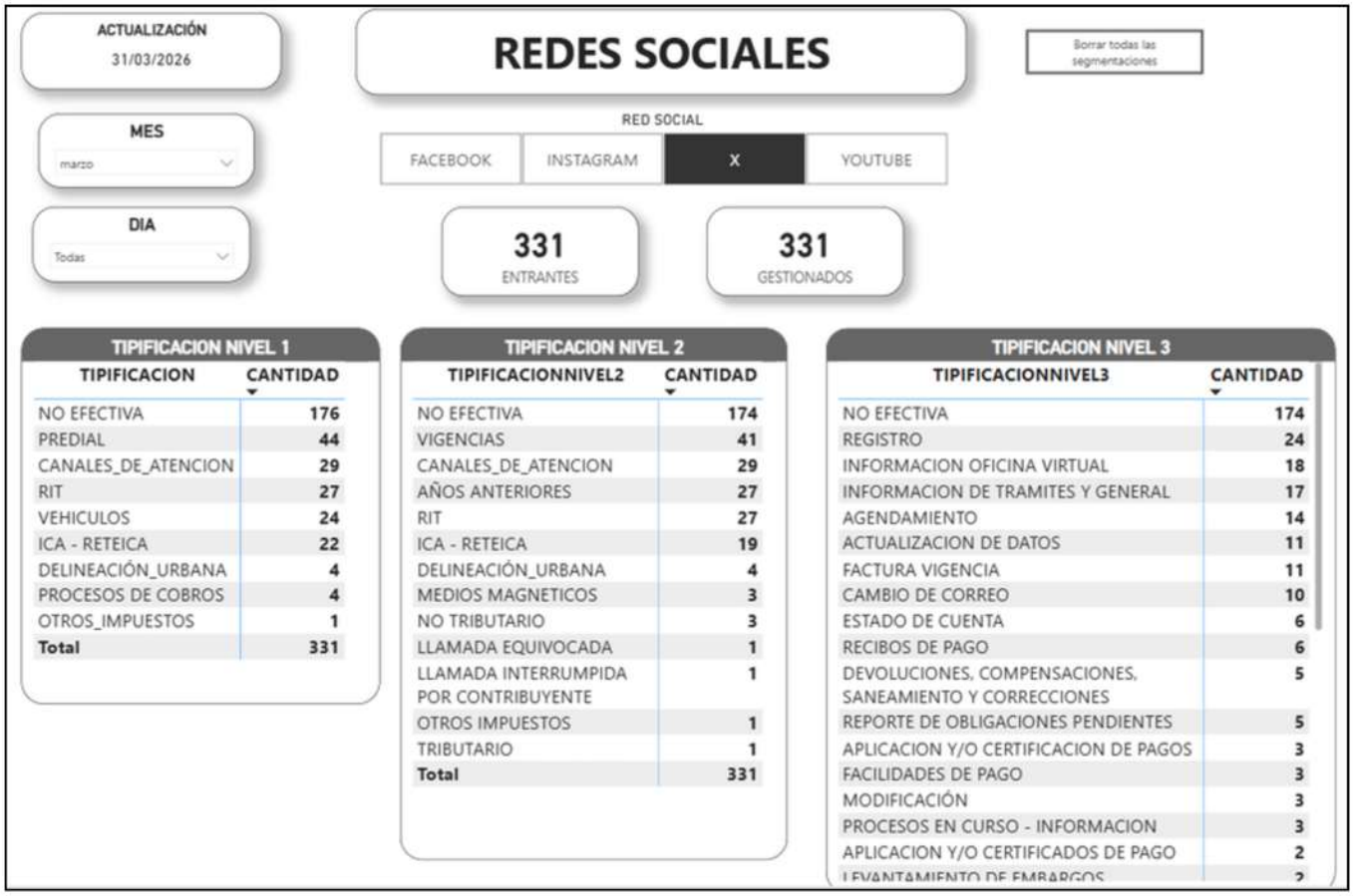
TIPIFICACION NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
NO EFECTIVA	264
REGISTRO	259
FACTURA VIGENCIA	84
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	82
RECIBOS DE PAGO	66
ACTUALIZACION DE DATOS	63
AGENDAMIENTO	63
HOMOLOGACION	62
INFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL	52
CAMBIO DE CORREO	51
MODIFICACIÓN	50
ESTADO DE CUENTA	38
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	32
REPORTE DE OBLIGACIONES PENDIENTES	31
PROCESOS EN CURSO - INFORMACION	23
INFORMACION PROCESOS EN CURSO	22
PAGOS POR CUOTAS (SPAC)	21
APLICACION Y/O CERTIFICADOS DE PAGO	20
DECLARACIONES	17

Durante el mes de Marzo, el canal de Redes Sociales – Instagram registró un total de 1.406 interacciones entrantes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad. En la tipificación nivel 1, las consultas se concentraron principalmente en Predial (315), RIT (312), Vehículos (205) e ICA-Reteica (164).

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.6.4 REDES SOCIALES - X O TWITTER



TIPIFICACION NIVEL 1

TIPIFICACION	CANTIDAD
NO EFECTIVA	176
PREDIAL	44
CANALES_DE_ATENCION	29
RIT	27
VEHICULOS	24
ICA - RETEICA	22
DELINEACIÓN_URBANA	4
PROCESOS DE COBROS	4
OTROS_IMPUESTOS	1
Total	**331**

TIPIFICACION NIVEL 2

TIPIFICACIONNIVEL2	CANTIDAD
NO EFECTIVA	174
VIGENCIAS	41
CANALES_DE_ATENCION	29
AÑOS ANTERIORES	27
RIT	27
ICA - RETEICA	19
DELINEACIÓN_URBANA	4
MEDIOS MAGNETICOS	3
NO TRIBUTARIO	3
LLAMADA EQUIVOCADA	1
LLAMADA INTERRUMPIDA POR CONTRIBUYENTE	1
OTROS IMPUESTOS	1
TRIBUTARIO	1
Total	**331**

TIPIFICACION NIVEL 3

TIPIFICACIONNIVEL3	CANTIDAD
NO EFECTIVA	174
REGISTRO	24
INFORMACION OFICINA VIRTUAL	18
INFORMACION DE TRAMITES Y GENERAL	17
AGENDAMIENTO	14
ACTUALIZACION DE DATOS	11
FACTURA VIGENCIA	11
CAMBIO DE CORREO	10
ESTADO DE CUENTA	6
RECIBOS DE PAGO	6
DEVOLUCIONES, COMPENSACIONES, SANEAMIENTO Y CORRECCIONES	5
REPORTE DE OBLIGACIONES PENDIENTES	5
APLICACION Y/O CERTIFICACION DE PAGOS	3
FACILIDADES DE PAGO	3
MODIFICACIÓN	3
PROCESOS EN CURSO - INFORMACION	3
APLICACION Y/O CERTIFICADOS DE PAGO	2
LEVANTAMIENTO DE EMBARGOS	2

Durante el mes de marzo, el canal de Redes Sociales – X registró un total de 331 interacciones entrantes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad. En la tipificación nivel 1, las consultas se concentraron principalmente en Predial (44) y Canales de atención (29), seguidas por RIT (27) y Vehículos (24).

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.7 MENSAJERÍA MAILING

17
CAMPAÑAS ENVIADAS

424.350
TOTAL ENVIADOS

Se gestiona el envío de comunicaciones oficiales a contribuyentes, incluyendo respuestas, notificaciones y envíos masivos, garantizando calidad, oportunidad y cumplimiento normativo. El proceso cuenta con controles de seguimiento que aseguran la trazabilidad y contribuyen a la mejora continua del servicio.

#	CAMPAÑA	ENVIADOS
1	37 Iniciamos El Cobro Coactivo Por Deudas Vigentes	400
2	39 Campaña- Feria Virtual Del 04 Al 06 De Marzo	22.710
3	43 Campaña De Control Extensivo - Ica B6 (Mailing)	2.165
4	45 Campaña De Fidelizacion Reteica 1B - (Mailing	21.981
5	46 Hacienda En Tu Barrio	1.576
6	49 Lanzamiento Programa Ica Regimén Común Bim Vi -2025	1.968
7	51 Lanzamiento Programa_Vigencias_Anteriores_Pva1__2026	110.458
8	55 Lanzamiento Programa Predial 2025_Acogidos A Spac - Canal Email	4.508
9	56 Requerimiento De Pago Inmediato – Obligaciones De Reteica En Mora	527
10	57 Campaña De Fidelizacion Predial 1Er Vencimiento	54.850
11	58 Lanzamiento Programas Ica Nuevos - Canal Email	1.089
12	62 Campaña Notificaciones Marzo2026 - Correos Electrónicos	100.918
13	66 Campaña De Fidelizacion Ica 1B 2026 - (1Pg3-L7)	16.317
14	68 Campaña De Fidelizacion Sobre Tasa Bomberil 1B 2026	9.081
15	69 Campaña Vigencias Anteriores - Remisibilidad	1.048
16	71 Campaña Correo Electrónico_ Ogfi _ Feria De Servicios	47.141
17	73 Campaña De Control Extensivo, Ica Régimen Común Anual Y Preferencial (2Pg1-L22)	27.613











4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.8 MENSAJERÍA TELEFÓNICA SMS

4
CAMPAÑAS ENVIADAS

238.607
TOTAL ENVIADOS

#	CAMPAÑA	ENVIADOS
1	47 Lanzamiento Programa_Vigencias_Anteriores_Pva1__2026 - Canal_Sms	72.847
2	54 Persuasivo Telefónico	1.594
3	59 Lanzamiento Programa Ica Nuevos	930
4	63 Campaña Notificaciones Marzo2026 - Sms	163.236



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 de Hacienda de Bogotá (SHB).

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.9 WHATSAPP TEMPLATE SALIDA

16
CAMPAÑAS ENVIADAS

316.297
TOTAL ENVIADOS

#	CAMPAÑA	ENVIADOS
1	38 Base De Datos- Evento 05 De Marzo (Whatsapp)	97
2	40 Campaña Whatsapp- Feria Virtual Del 04 Al 06 De Marzo	38.130
3	41 Lanzamiento Programa Predial 2025_Acogidos A Spac - Canal Whatsapp	3.451
4	42 Campaña Control Extensivo-Ica B6 (Whatsapp)	2.002
5	44 Campaña De Fidelizacion Reteica 1B - (Whatsapp)	14.943
6	48 Lanzamiento Programa_Vigencias_Anteriores_Pva1__2026	72.854
7	50 Lanzamiento Programa Ica Regimén Común Bim Vi -2025	1.634
8	52 Lanzamiento Programa Autorización Aplicaciónde Tdj	414
9	53 Persuasivo Whatssapp	797
10	60 Lanzamiento Programa Ica Nuevos 4	930
11	64 Obligaciones Pendientes Vigencias Anteriores-Whatsapp	2.160
12	65 Campaña De Fidelizacion Ica 1B 2026 - (1Pg3-L7)	11.755
13	67 Campaña De Fidelizacion Sobre Tasa Bomberil 1B 2026	4.822
14	70 Campaña Whatsapp _ Ogfi _Feria De Servicios	101.605
15	72 Campaña De Control Extensivo, Ica Régimen Común Anual Y Preferencial (2Pg1-L22). Whatsapp	18.882
16	75 Whatsapp - Invitaciones A La Feria De Servicio -Cobro No Tributario	30.039







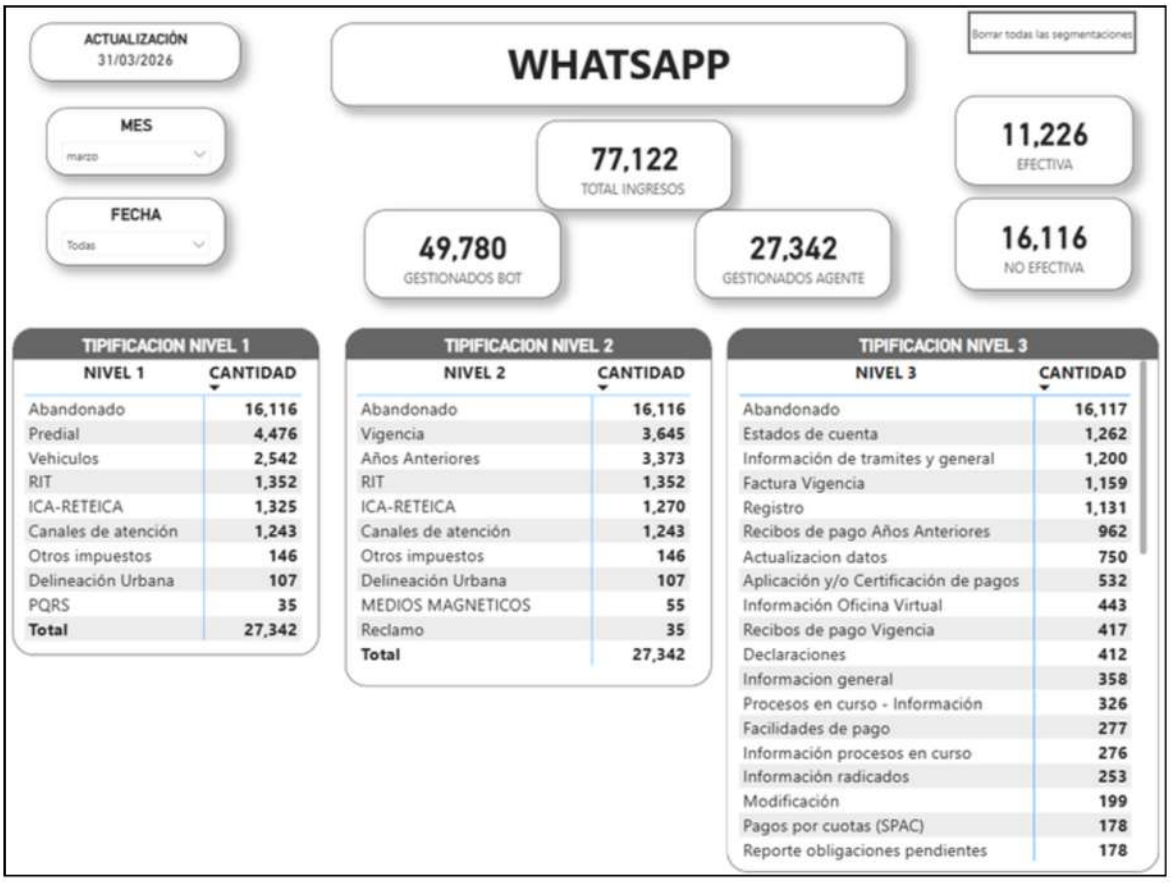
La funcionalidad de WhatsApp de salida permite el envío de comunicaciones proactivas a los ciudadanos mediante mensajes estructurados y previamente aprobados (templates), garantizando la estandarización y el cumplimiento de las políticas del canal.

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.

4. Proceso Virtual, Telefónico y Redes Sociales (Omnicanalidad)

4.10 WHATSAPP INGRESO POR CONVERSACIÓN

1.963.114



TIPIFICACION NIVEL 1

NIVEL 1	CANTIDAD
Abandonado	16,116
Predial	4,476
Vehiculos	2,542
RIT	1,352
ICA-RETEICA	1,325
Canales de atención	1,243
Otros impuestos	146
Delineación Urbana	107
PQRS	35
Total	27,342

TIPIFICACION NIVEL 2

NIVEL 2	CANTIDAD
Abandonado	16,116
Vigencia	3,645
Años Anteriores	3,373
RIT	1,352
ICA-RETEICA	1,270
Canales de atención	1,243
Otros impuestos	146
Delineación Urbana	107
MEDIOS MAGNETICOS	55
Reclamo	35
Total	27,342

TIPIFICACION NIVEL 3

NIVEL 3	CANTIDAD
Abandonado	16,117
Estados de cuenta	1,262
Información de tramites y general	1,200
Factura Vigencia	1,159
Registro	1,131
Recibos de pago Años Anteriores	962
Actualizacion datos	750
Aplicación y/o Certificación de pagos	532
Información Oficina Virtual	443
Recibos de pago Vigencia	417
Declaraciones	412
Informacion general	358
Procesos en curso - Información	326
Facilidades de pago	277
Información procesos en curso	276
Información radicados	253
Modificación	199
Pagos por cuotas (SPAC)	178
Reporte obligaciones pendientes	178

Durante el mes de marzo, el canal de WhatsApp registró un total de 77.122 interacciones, de las cuales 49.780 fueron gestionadas por el bot y 27.342 por agente, evidenciando un alto volumen de atención a través de este canal. Del total de interacciones gestionadas por agente, 11.226 correspondieron a gestiones efectivas, mientras que 16.116 fueron no efectivas, principalmente asociadas a abandonos.

En la tipificación nivel 1, las consultas se concentraron principalmente en interacciones abandonadas por contribuyentel (16.116), Vehículos (2.542), RIT (1.352) e ICA–Retención (1.325), además de Canales de atención (1.243). En la tipificación nivel 2, predominaron las solicitudes relacionadas con Vigencias (3.645), Años anteriores (3.373), RIT (1.352) e ICA–ReteICA (1.243), evidenciando que la mayoría de las interacciones estuvo orientada a consultas de información, registro en plataformas y gestión de trámites tributarios.

5
PROCESO ESCRITO

BACKOFFICE

5.1 RESUMEN GENERAL BACKOFFICE MARZO

El backlog hace referencia a lo recibido del 2025 y que esta pendiente de gestión a la fecha con un total cercano a 10.000 registros, hasta el mes de marzo de 2026; lo que representaba un riesgo significativo para el cumplimiento de los tiempos de atención y la estabilidad operativa.

En respuesta, se implementó un plan de contingencia enfocado en la contención del ingreso y la depuración del inventario. Como acción principal, se coordinó con la Oficina de Servicio la regulación temporal del ingreso de nuevos casos, considerando que esta dependencia concentra el mayor volumen de radicación mensual.

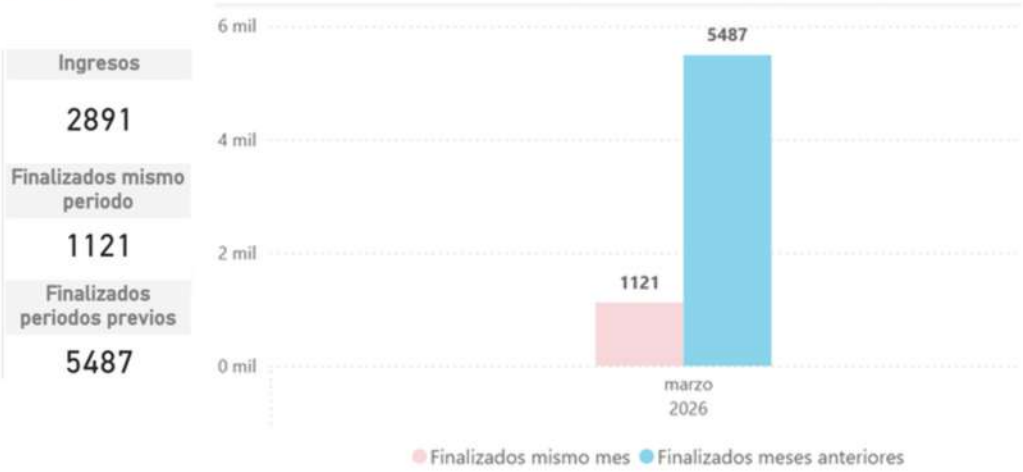
Esta medida tuvo como objetivo contener el crecimiento del inventario y permitir un enfoque operativo en la depuración del rezago acumulado.

La restricción en el ingreso se mantuvo de manera controlada hasta el 31 de marzo de 2026, periodo durante el cual se priorizó la gestión interna, logrando avances significativos en la reducción del backlog y la estabilización del flujo de trabajo.

Otra medida que se ejecutó fue la reasignación en CRM a la oficina de servicio de 330 casos correspondientes a la tipología de sujeciones pasivas y 189 casos del universo 2025 el 13 de marzo, es preciso indicar que el tramite fue asignado a dicha oficina, el CER esta a nombre del backoffice.

De manera complementaria, durante el mes de marzo se habilitó una jornada extraordinaria el 7 del mismo mes, orientada a normalizar el proceso de clasificación de casos, con partición del 100% del equipo. Esta acción permitió avanzar en la organización del inventario, especialmente en aquellos registros que aún no contaban con asignación o tipificación definida.

Durante el periodo analizado, se registraron 2.891 ingresos, cifra que se encuentra por debajo del comportamiento habitual debido a la contingencia operativa mencionada anteriormente.



En cuanto a la capacidad de respuesta, se lograron finalizar 1.121 casos dentro del mismo periodo, manteniendo atención sobre la demanda entrante, aunque sin absorberla completamente en el mismo ciclo.

De manera complementaria, se evidencia un enfoque importante en la gestión del backlog, con 5.487 casos finalizados, lo que refleja una estrategia orientada a la estabilización del mismo, aprovechando la disminución en la entrada de nuevos casos.

5. Proceso Escrito Backoffice

5.1 RESUMEN GENERAL BACKOFFICE MARZO

Para el periodo analizado, se identifican 584 casos en trámite, los cuales se encuentran en su totalidad bajo la clasificación “Gestión de fondo”.

Es importante precisar que esta clasificación no corresponde a casos resueltos, sino a casos que permanecen en gestión interna y que nos marcan la alerta de abierto específicamente en los siguientes sub-estados:

Pendiente firma etiqueta
Pendiente respuesta área

Como resultado de este enfoque, se logró contener el crecimiento de los vencimientos y avanzar en la proyección de las respuestas con mayor oportunidad.

Envejecimiento casos por rango

Rango	En término	Próximo a vencer	Vencido	Total
01. 0-6 días	180			**180**
02. 7-15 días	113	164		**277**
03. -30 días			125	**125**
04. 31-45 días			2	**2**
Total	**293**	**164**	**127**	**584**

Envejecimiento casos por dependencia

Dependencia	En término	Próximo a vencer	Vencido	Total
OAFS	6	6	2	**14**
OCCDE	1	3		**4**
SGCNT	1		1	**2**
SGCT	243	149	49	**441**
SGPCN	42	6	75	**123**
Total	**293**	**164**	**127**	**584**

Esto implica que el (49,8%) de los casos que muestra el envejecimiento estaba en riesgo o en incumplimiento, lo que evidencia la necesidad de mantener y reforzar las acciones implementadas durante la contingencia.

6
UNIDADES MÓVILES



6. Unidades móviles

6.1 1 MÓVIL TIPO FURGÓN

Durante el mes de marzo se prestó el servicio de Unidad Móvil Tipo Furgón en las localidades de Bosa, Usme, San Cristobal, Martires, Rafael Uribe Uribe, Sumapaz, Suba Usaquén y Fontibón 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.













6. Unidades móviles

3

6.2 MÓVIL TIPO PANEL

Durante el mes de marzo se gestionó el suministro y la operación de tres (3) móvil tipo panel. El servicio se prestó en la localidad de Bosa, Usme, San Cristobal, Martires, Rafael Uribe Uribe, Sumapaz, Suba Usaquén y Fontibón

Cada mini unidad 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

Estas unidades móviles permiten optimizar el servicio, ofreciendo atención eficiente y descentralizada a los usuarios en los diferentes puntos de la ciudad."















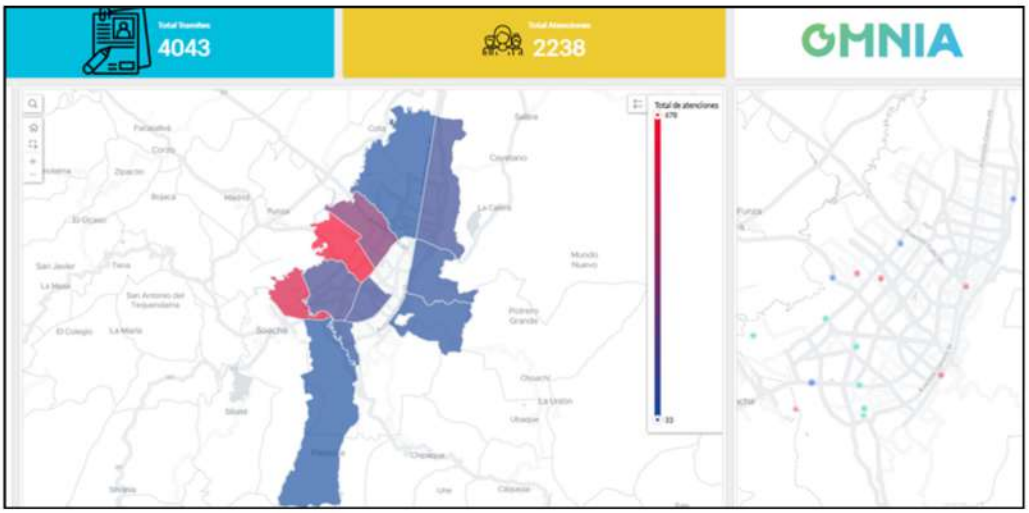
6. Unidades móviles

6.3 RADAR

RADAR TERRITORIAL

Esta herramienta 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.



OPERACIÓN UNIDADES MÓVILES - MARZO

4738 TRÁMITES

2918 PERSONAS ATENDIDAS

15 PRESENCIA EN LOCALIDADES



		PERSONAS ATENDIDAS	TRÁMITES
1	USME	787	1186
2	SAN CRISTOBAL	480	775
3	FONTIBÓN	467	878
4	BOSA	427	678
5	RAFAEL URIBE	191	322

IMPUESTO PREDIAL

3826

IMPUESTO DE VÉHÍCULO

831

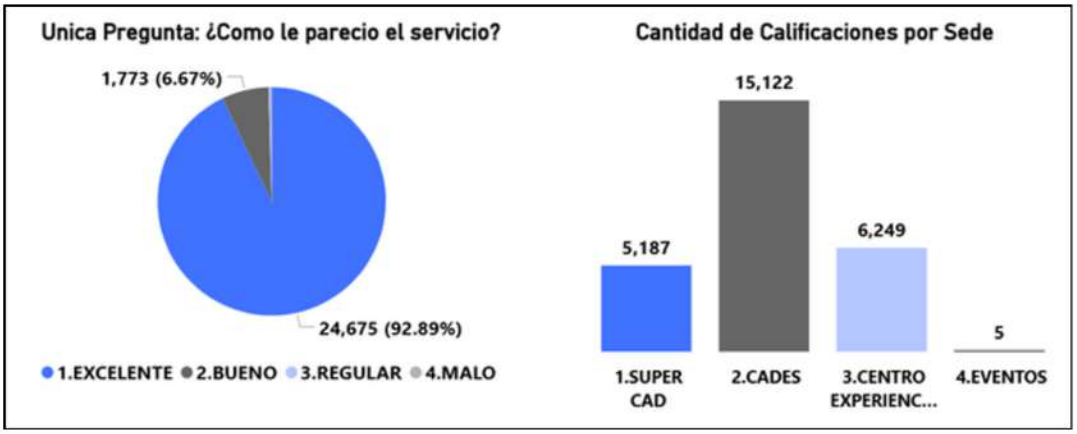
7

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Durante el mes de Marzo los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio presencial evidenciaron una percepción altamente positiva por parte de los usuarios. El 92,89% de las respuestas (24.675) calificó la atención como excelente, mientras que el 6,67% (1.773) la evaluó como buena. Las categorías regular y malo presentaron una participación mínima o nula, lo que refleja altos niveles de satisfacción con la atención brindada en los diferentes canales de servicio.



Total Atenciones Ventanilla*

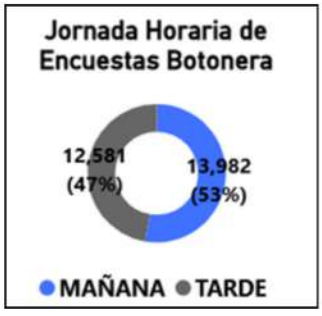
53,067

Total Calificaciones en Botoneras

26,563

50.06%





7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



Durante el mes de Marzo, se realizó el seguimiento a la aplicación de encuestas de satisfacción en la red CAD, evidenciando un total de 1.969 turnos encuestados, lo que representa aproximadamente el 3.6% de los ciudadanos atendidos en los diferentes puntos de servicio.

Los Centros de Experiencia con mayor volumen de atención y aplicación de encuestas fueron C.E. 114, CAD y C.E. Plaza, concentrando la mayor cantidad de ciudadanos atendidos y encuestados. En términos de resultados, la pregunta de satisfacción registró un promedio de 9,26, con un 81,82% de calificaciones entre 9 y 10, reflejando un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente al servicio recibido en los puntos de atención.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

7.1 REDES SOCIALES



CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN	CONFIANZA	FACILIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	AMABILIDAD
1	14	15	16	14	12	7
2	0	1	2	3	2	1
3	1	0	3	1	0	0
4	1	3	2	0	2	1
5	5	5	6	2	2	1
6	2	6	6	1	1	2
7	0	4	4	3	5	1
8	16	25	19	12	9	6
9	32	37	27	28	29	22
10	211	186	197	218	220	241
Total	**282**	**282**	**282**	**282**	**282**	**282**

El canal presenta un desempeño muy positivo, con una tasa de respuesta del 9,89% (282 encuestas) sobre 2,851 atendidos. La experiencia del usuario es satisfactoria, destacando la Amabilidad (9.5) y la Claridad (9.2) como los pilares del servicio.

La mayoría de los usuarios otorga la calificación máxima (10), lo que refleja una gestión efectiva y coherente. El principal punto a mejorar es la Facilidad (8.9), que representa el promedio más bajo y sugiere posibles fricciones en el acceso o navegación inicial por estas plataformas. En resumen, es un canal con alta calidez humana, pero con oportunidad de optimizar la agilidad de contacto.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

7.2 VIDEOLLAMADA



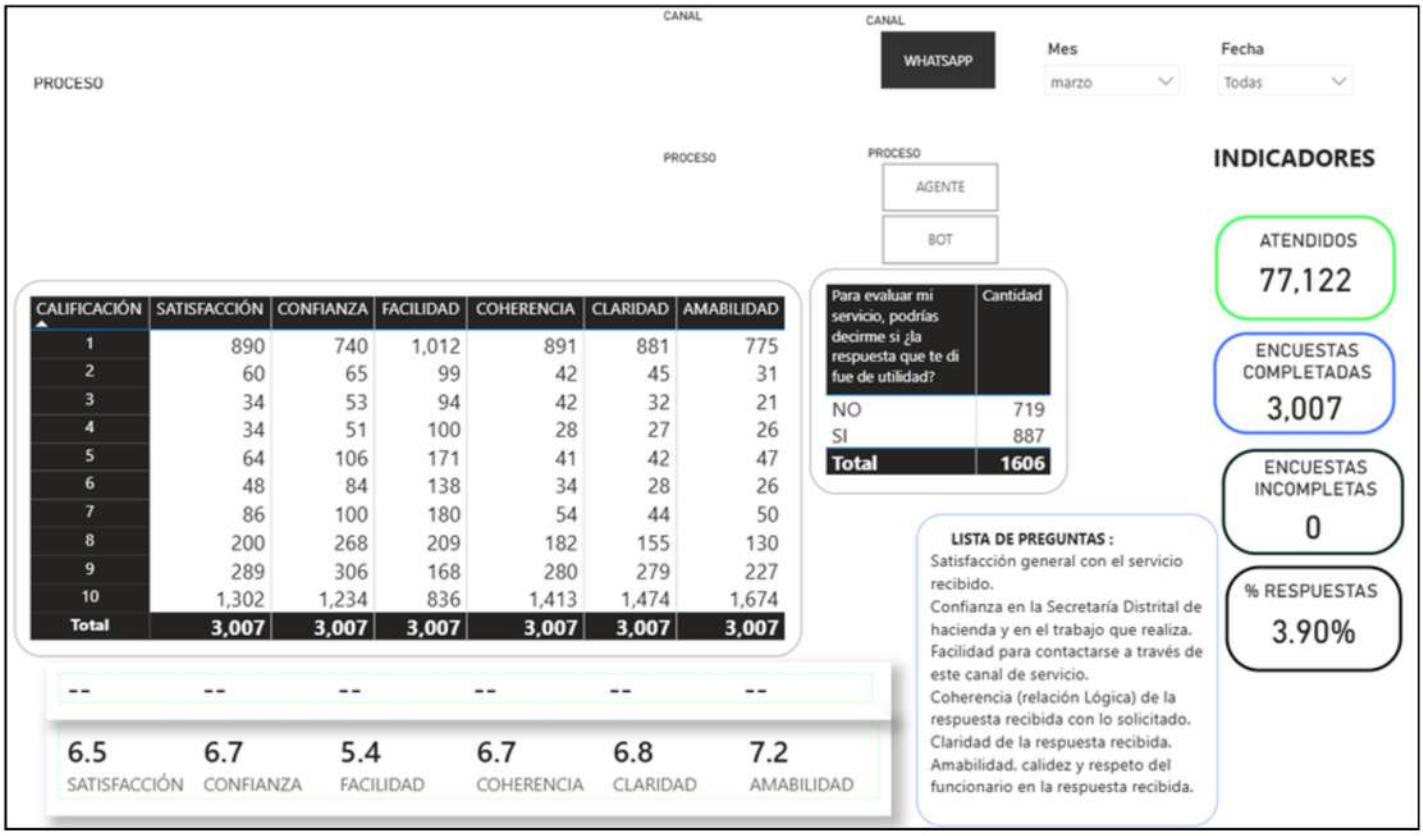
CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN	CONFIANZA	FACILIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	AMABILIDAD
1	9	12	8	11	11	4
2	1	1	0	2	1	0
3	1	5	3	2	1	2
4	2	4	0	2	2	1
5	6	14	5	5	6	5
6	8	19	7	12	5	3
7	14	34	11	20	23	4
8	40	54	42	45	33	22
9	113	114	102	98	94	86
10	700	637	716	697	718	767
Total	894	894	894	894	894	894

El servicio por videollamada presenta un desempeño sobresaliente, con una base de datos sólida de 894 encuestas completadas (una tasa de respuesta del 21,42% sobre los 4.173 atendidos). No se registraron encuestas incompletas, lo que indica un alto compromiso del usuario con el proceso de retroalimentación.

Desempeño por Indicador:
Los promedios de calificación son extremadamente altos (en una escala del 1 al 10), destacando la calidez humana y la eficiencia técnica:
Punto más fuerte: Amabilidad (9.7). Es el atributo mejor valorado; de hecho, 636 personas otorgaron la puntuación máxima (10), lo que refleja una excelente atención al cliente por parte de los funcionarios.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

7.3 WHATSAPP



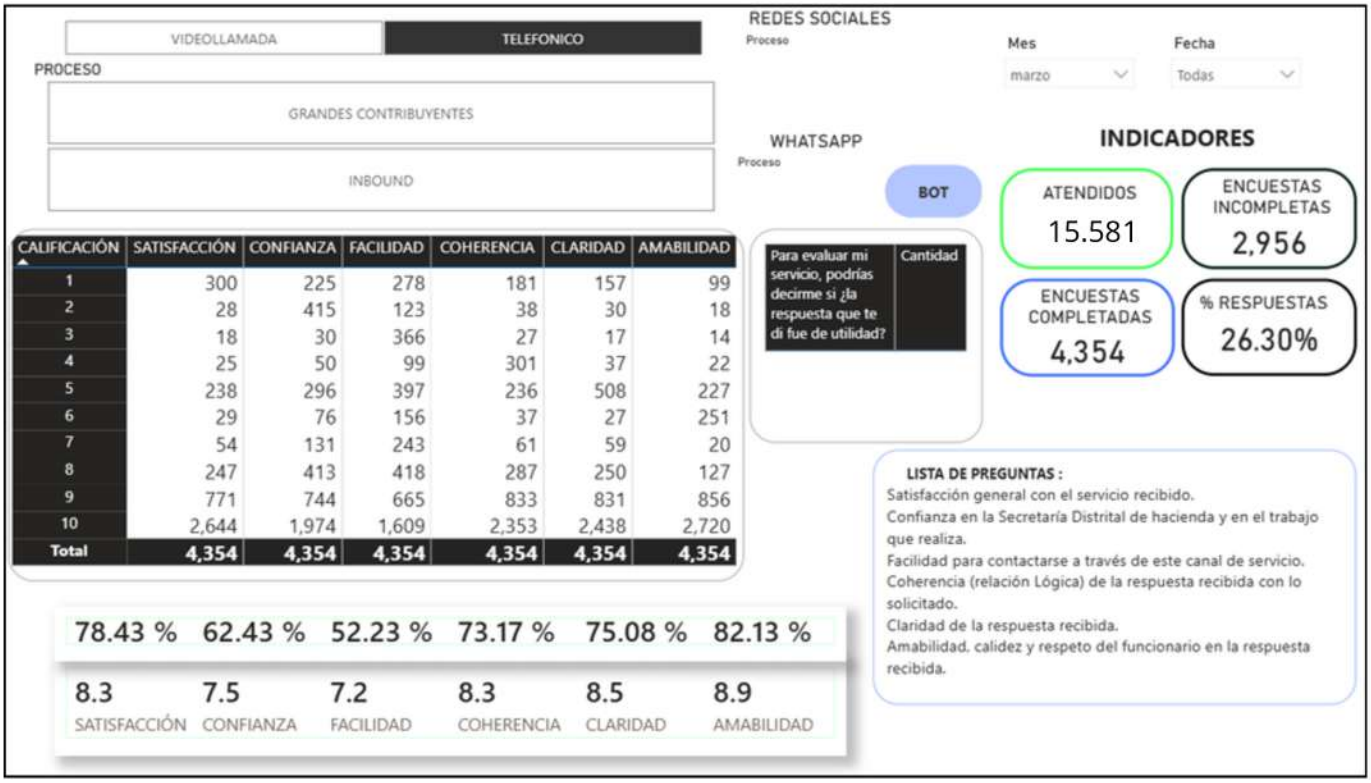
CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN	CONFIANZA	FACILIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	AMABILIDAD
1	890	740	1,012	891	881	775
2	60	65	99	42	45	31
3	34	53	94	42	32	21
4	34	51	100	28	27	26
5	64	106	171	41	42	47
6	48	84	138	34	28	26
7	86	100	180	54	44	50
8	200	268	209	182	155	130
9	289	306	168	280	279	227
10	1,302	1,234	836	1,413	1,474	1,674
Total	3,007	3,007	3,007	3,007	3,007	3,007

Este canal muestra un volumen masivo de atención (77.122 atendidos), pero una tasa de respuesta baja (4.78%), lo que sugiere un desafío en el compromiso del usuario con la encuesta.
A nivel de experiencia, el servicio es polarizado y con áreas de mejora crítica. El promedio general se ve arrastrado por una alta concentración de calificaciones 1 (insatisfacción) en todos los atributos. El punto más débil es la Facilidad (5,4), mientras que la Amabilidad (7.2) es lo mejor valorado. Además, el 45% de los usuarios que respondieron sobre la utilidad de la respuesta indicaron que NO les fue útil. Este canal requiere atención prioritaria para mejorar su efectividad.

Esta plataforma no es propiedad del contratista

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

7.4 TELEFÓNICO



CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN	CONFIANZA	FACILIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	AMABILIDAD
1	300	225	278	181	157	99
2	28	415	123	38	30	18
3	18	30	366	27	17	14
4	25	50	99	301	37	22
5	238	296	397	236	508	227
6	29	76	156	37	27	251
7	54	131	243	61	59	20
8	247	413	418	287	250	127
9	771	744	665	833	831	856
10	2,644	1,974	1,609	2,353	2,438	2,720
Total	4,354	4,354	4,354	4,354	4,354	4,354

Este canal presenta un volumen robusto con 15.581 atendidos y una alta participación (26,30% de respuestas). No obstante, es el primer canal que registra un volumen crítico de encuestas incompletas (2,956), lo que sugiere abandono durante el proceso de calificación.

El desempeño es positivo pero con margen de mejora:

Fortaleza: La Amabilidad (8.9) sigue siendo el atributo mejor calificado, demostrando buen trato del personal. Debilidades: La Confianza (7.5) y la Facilidad (7.2) son los puntos más bajos, indicando posibles barreras en el acceso telefónico o dudas sobre la resolución institucional.

Aunque predomina la calificación de 10, existe una dispersión importante en las notas bajas (1 a 5), reflejando una experiencia de usuario menos consistente que en videollamada.

8

HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA EL DESARROLLO DE LA OPERACIÓN

3
Sistemas de asignación de turnos avanzado



- **Descripción y Componentes**
- **Funcionalidades**
- **Herramientas de Hardware y Software**
- **Reportes**

Se instalaron tres sistemas de digiturno en los centros de experiencia CAD, 114 y Plaza de las Américas, con el objetivo de optimizar la gestión de filas y mejorar la atención a los contribuyentes. Esta solución permite una asignación organizada de turnos, mayor control de la operación y reducción en los tiempos de espera, fortaleciendo la eficiencia del servicio y la experiencia del usuario.

OMNIA

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.1 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

Se comparte la gestión realizada en cada uno de los Centros de Experiencia de la Entidad, así como los indicadores obtenidos durante el mes de marzo.

Durante el periodo se recibieron siete (07) grandes contribuyentes.

A continuación, se presentan los volúmenes gestionados en los Centros de Experiencia C.E. 114, C.E. Plaza y C.E. CAD:





- Sede de Mayor Demanda: Centro de Experiencia 114 es el punto con mayor actividad, superando casi por el doble a la Oficina Sur y duplicando con creces al CAD.
- Sede de Menor Demanda: El Centro de experiencia CAD registra el volumen más bajo con menos de 2,000 turnos.
- Total Consolidado: Al sumar los valores presentes en la gráfica, el volumen total de turnos gestionados entre estas tres sedes es de 9,555.

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

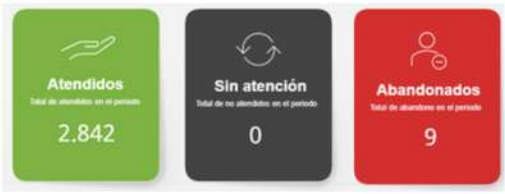
8.1 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

Se relacionan los datos del personal que fue atendido y se abandono por ausencia del contribuyente:

C.E. 114



C.E. Plaza de las américas



C.E. CAD



	TME	TMA
C.E. 114	00:39:26	00:28:43
C.E. Plaza de las américas	00:34:18	00:17:29
C.E. CAD	00:15:59	00:15:05

Alto volumen con baja pérdida de usuarios: Los tres puntos de atención muestran una operación sólida, especialmente C.E. 114 con 4.746 atendidos y solo 26 abandonos, seguido de Plaza de las Américas (2.842 atendidos, 9 abandonos) y CAD (1.922 atendidos, 6 abandonos). Esto refleja una tasa de abandono muy baja en proporción al volumen, lo que indica buena gestión del flujo de turnos.

Los tiempos medios de atención (TMA) son relativamente ágiles en los tres puntos (entre 15 y 28 minutos), lo que demuestra que, una vez el usuario es atendido, el proceso es efectivo. Sin embargo, la oportunidad de mejora está en reducir los tiempos de espera (TME) en los puntos de mayor demanda para equilibrar la experiencia del usuario.

7
Pantallas de TV

Durante el mes de Marzo, la Secretaría de Hacienda de Bogotá solicitó un total de 7 **pantallas**, las cuales facilitaron la visualización de los turnos en los centros de experiencia.

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

1 Pantalla
CE Plaza de las Américas

2 Pantallas
CE 114

4 Pantalla CE CAD



8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.2 PANTALLAS DE TV



Pantalla Sala de espera General PAE 114

Pantalla Grande Contribuyentes PAE 114





Pantalla Sala de espera General PAE Plaza de las Américas



Pantallas Sala de espera General PAE CAD

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.3 QUIOSCOS DE AUTOATENCIÓN

Durante el mes de Marzo en el servicio de atención presencial, se mantuvo la operación de **Trece (13) Quioscos** informativos y de servicio en los puntos de la red SuperCADES y Centros de Experiencia de Bogotá.



Estos quioscos 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 de Hacienda de Bogotá (SHB), así como mejorar la experiencia de atención al ciudadano en los espacios presenciales.



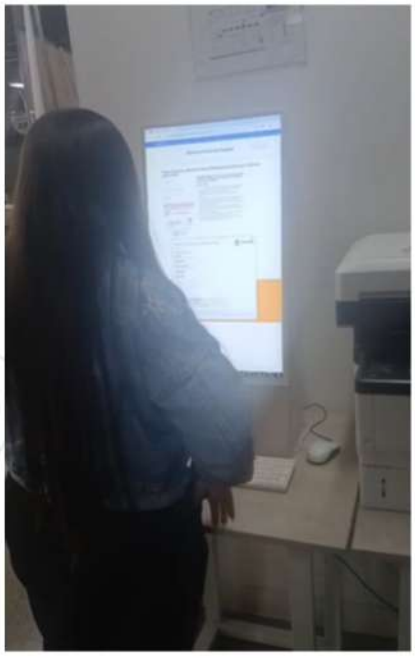
SUPERCADE SUBA



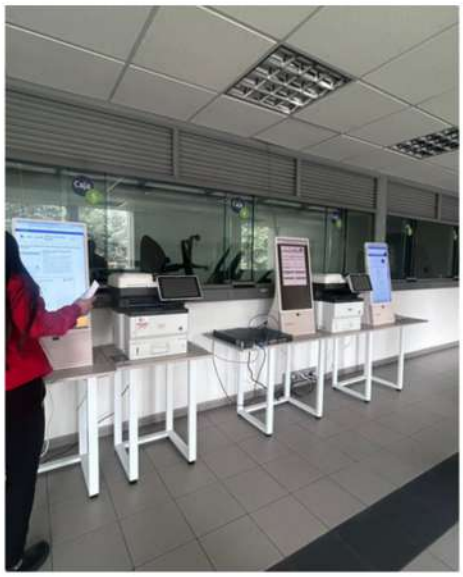
SUPERCADE BOSA



SUPERCADE CALLE 13



SUPERCADE ENGATIVÁ



CAD EXPRES



SUPERCADE CRA 30



PAE CALLE 114



PAE AMÉRICAS Piso 1



PAE AMÉRICAS Piso 2



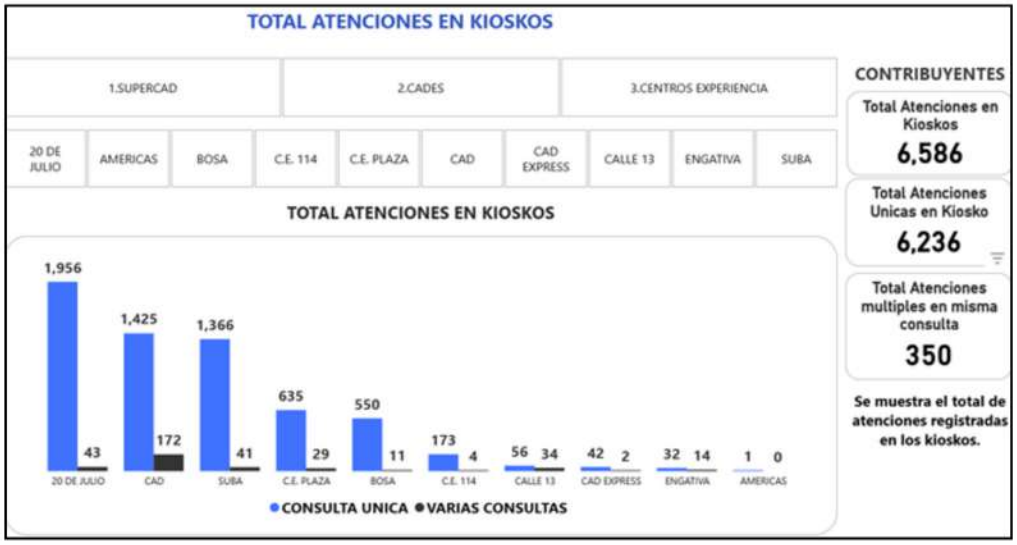
SUPERCADE 20 DE JULIO



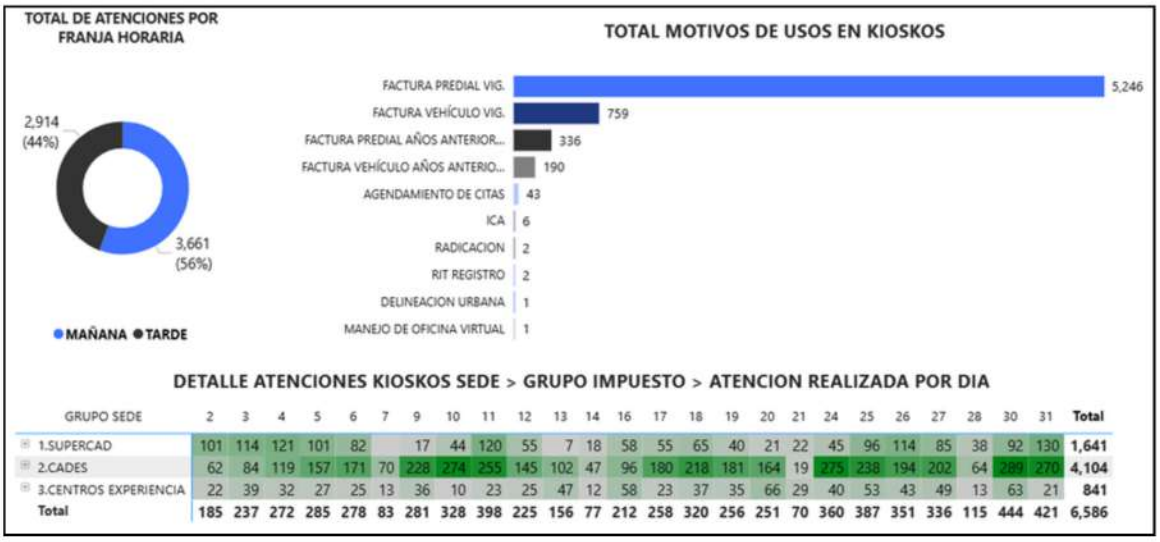
PAE CAD

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.3 QUIOSCOS DE AUTOATENCIÓN



Durante el mes de Marzo, en los kioscos de autoatención se gestionaron 6.586 atenciones, de las cuales 6.236 correspondieron a consultas únicas y 350 a múltiples consultas. Los puntos con mayor uso fueron 20 de julio, CAD y Suba, concentrando la mayor cantidad de interacciones.



Durante el mes de Marzo, los kioscos de autoatención fueron utilizados principalmente para la consulta y generación de facturas, destacándose Factura Predial Vigencia con 5.246 usos y Factura Vehículo Vigencia con 759. En menor proporción, los ciudadanos realizaron consultas de facturas de años anteriores, agendamiento de citas y algunos trámites asociados a RIT e ICA, evidenciando que el canal se utiliza principalmente para consultas rápidas de facturación y autogestión de trámites tributarios.

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.4 CONECTIVIDAD Y ANCHO DE BANDA - CANALES DEDICADOS

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

Conexión exclusiva y constante entre las sedes y el ISP que garantiza la velocidad contratada y baja latencia; ancho de banda 1:1 (no compartido), simetría en subida/descarga, mayor SLA y mayor disponibilidad, lo que lo hace preferible para servicios críticos como videoconferencias, VoIP, mejor latencia y jitter, así como mejor estabilidad para aplicaciones críticas.

SE UTILIZARON

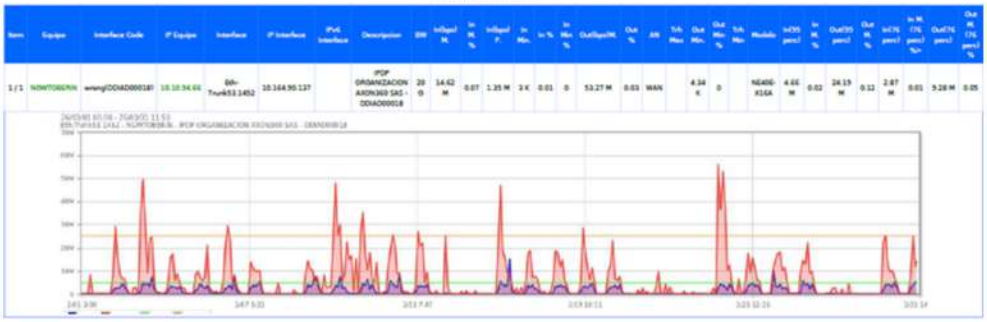
4

CANALES DEDICADOS ENTRE PUNTOS

GRAFICAS DE COMPORTAMIENTO DE CANALES

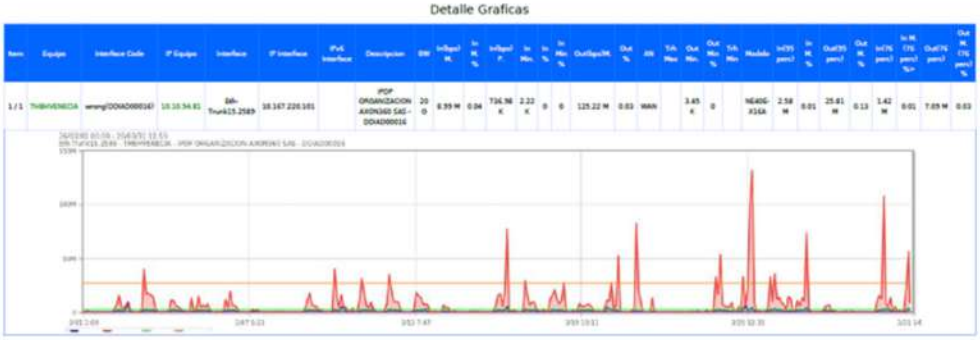
1. CENTRO DE EXPERIENCIA CALLE 114 (1)

Detalle Graficas



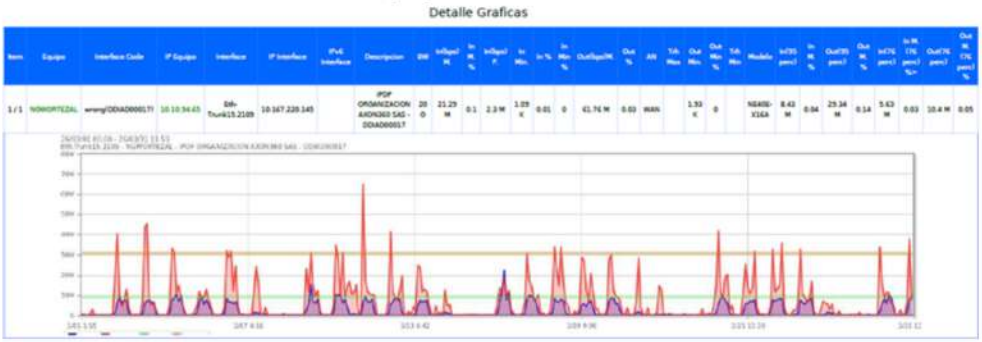
2. CENTRO DE EXPERIENCIA PLAZA DE LAS AMÉRICAS (1)

Detalle Graficas

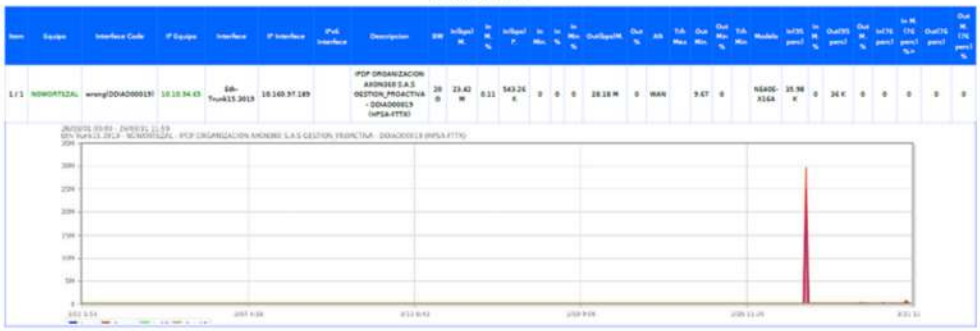


3. OMNICANALIDAD (2)

Detalle Graficas



Detalle Graficas



8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.5 EQUIPOS PARA LA OPERACIÓN

2 Internet Módem

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



98 Computadores portatiles

Durante el mes de marzo se efectuó el suministro de noventa y ocho (98) 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
Front Pae CAD	8
PC por 1 día	1
TOTAL EQUIPOS	99

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.5 EQUIPOS PARA LA OPERACIÓN

7 Impresora Laser con scanner

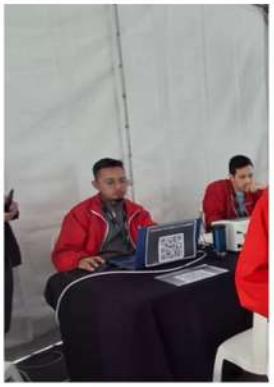
Durante el mes de marzo se efectuó el suministro de siete (7) impresoras láser con escáner para la operación logística realizada a la fecha



IMPRESORA	CANTIDAD
CE Plaza de las Américas	2
CE 114	3
CE CAD	2
TOTAL IMPRESORAS	7

1 Computador portatil

Durante el mes de marzo se efectuó el suministro de un (1) computador portátil por día, para la actividad realizada el 26 de marzo del presente.



8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.6 SISTEMA DE ANALÍTICA E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

Las licencias de Power BI y Zoho Analitycs permiten acceder a funcionalidades avanzadas de análisis y visualización de datos, facilitando la toma de decisiones con inn 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 Marzo se dispuso de **siete (7)** licencias, distribuidas así:

- **Cinco (5) para mineros de datos**
- **Dos (2) para el equipo de TI-Integración.**



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

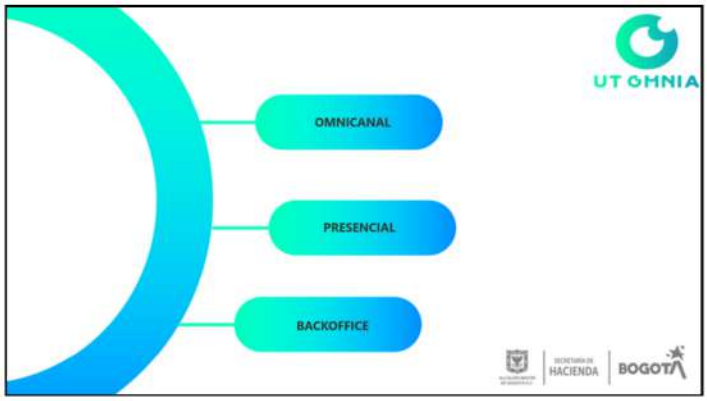
TABLERO DE CONTROL PARAMETRIZADO EN MS POWER BI + ZOHO ANALITYCS, PARA LA VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS





8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

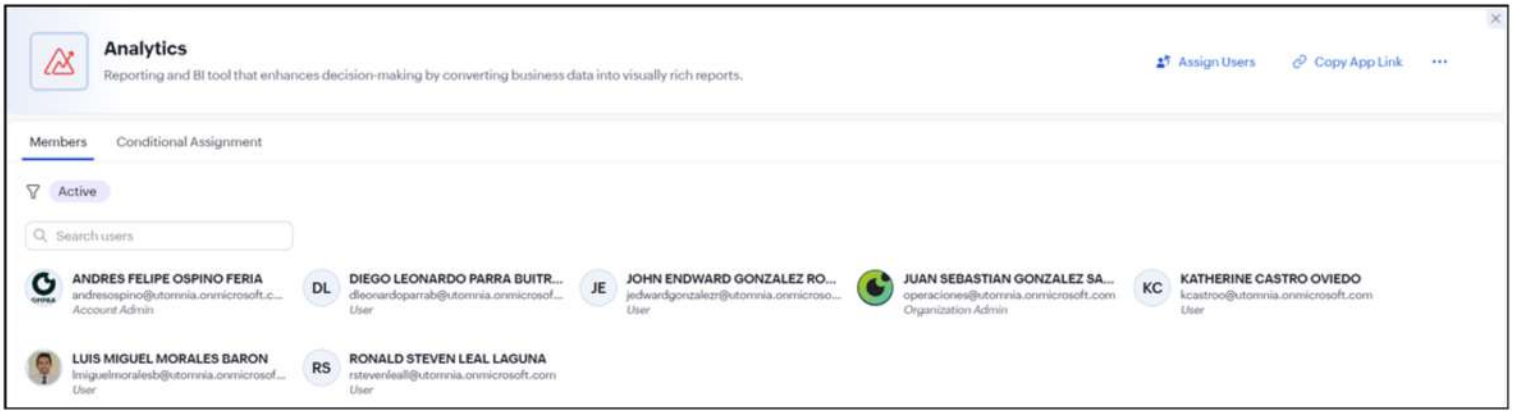
8.6 SISTEMA DE ANALÍTICA E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS







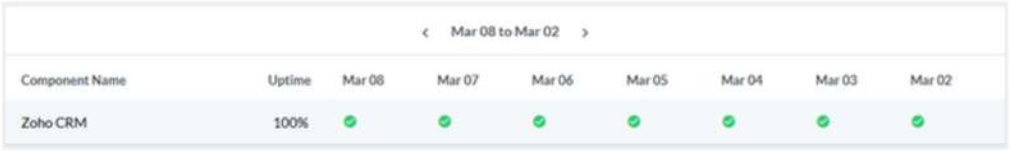




8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

8.7 DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMA CRM

Durante la prestación del servicio se contó con la infraestructura y el personal adecuado para atender de manera personalizada los requerimientos de los contribuyentes a través de los diferentes canales de atención. Asimismo, mediante la herramienta ZOHO CRM se gestionaron y clasificaron las solicitudes, permitiendo recopilar inn relevante para fortalecer la eficiencia operativa y el análisis de la demanda del servicio.



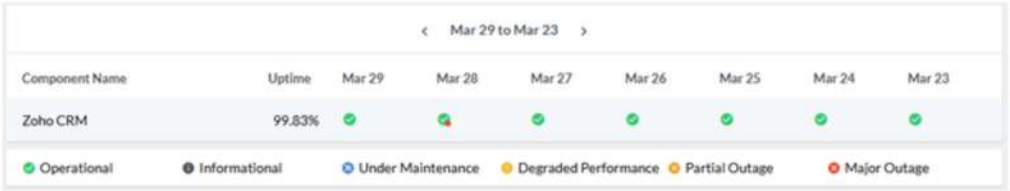
DISPONIBILIDAD SEMANA 1



DISPONIBILIDAD SEMANA 2



DISPONIBILIDAD SEMANA 3



DISPONIBILIDAD SEMANA 4

El sistema estuvo disponible un 99,96% del tiempo de servicio, presentando únicamente una indisponibilidad el día 28 de marzo correspondiente a mantenimiento anual por fábrica, que represento el 0,04% del tiempo total mensual.

8. HERRAMIENTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE DISPUESTAS PARA LA OPERACIÓN

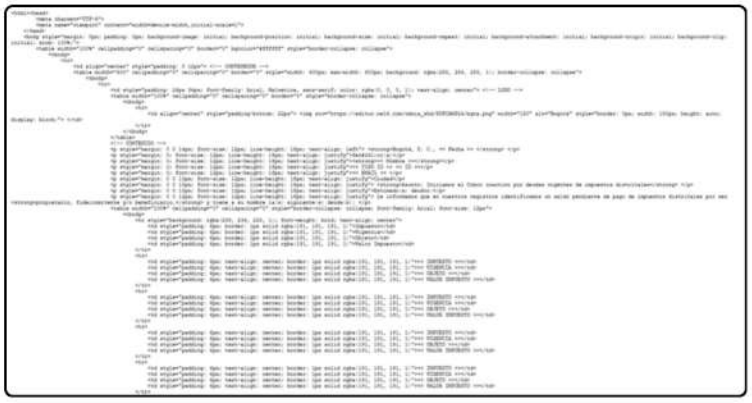
8.8 HORAS DE DESARROLLO

HTML (4) para correos por envío masivos

4
Horas de desarrollo

Se presentan desarrollos asociados a códigos HTML's requeridos para el lanzamiento masivo de comunicaciones, que fueron realizados a solicitud del cliente. A continuación se relacionan los diferentes códigos:

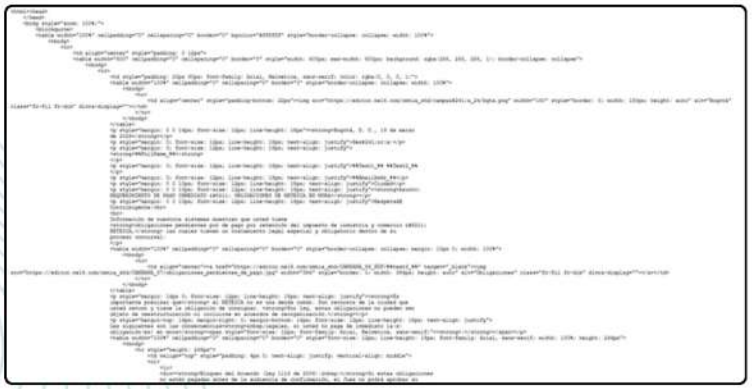
Campaña 37. Hasta 5 oblgiaciones



Campaña 37. Más de 5 obligaciones



Campaña 56.



9

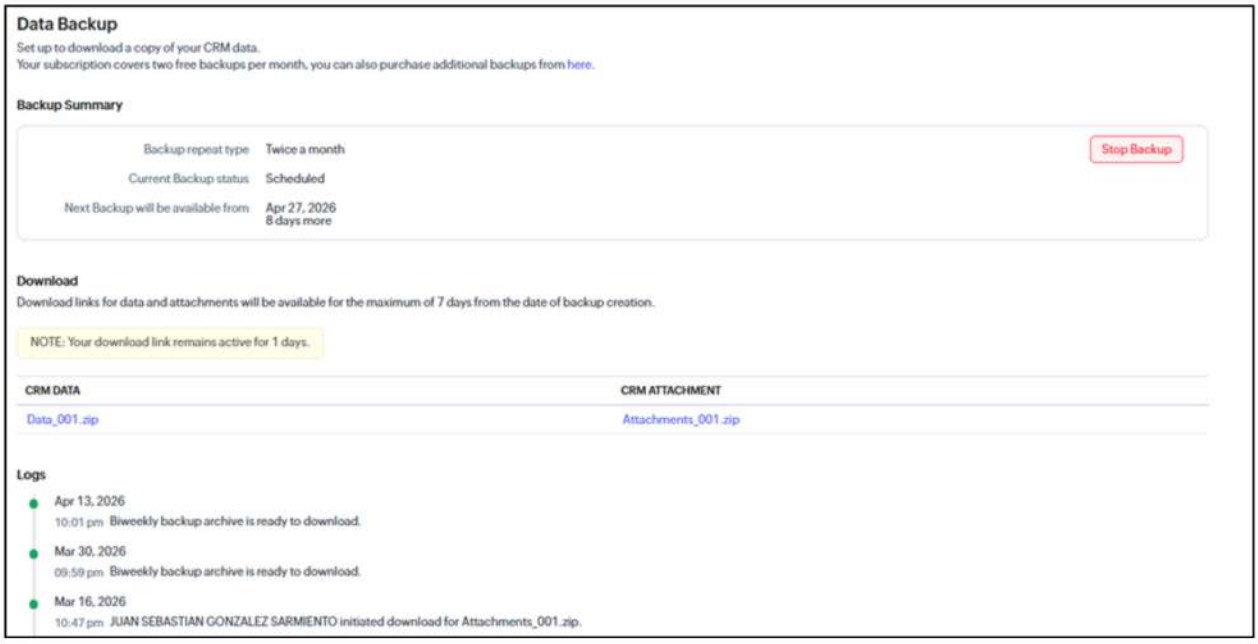
SEGURIDAD, CUSTODIA DE LA INN Y PLANES DE CONTINGENCIA

9. Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia

9.1 COPIAS DE SEGURIDAD

Realizar copias de seguridad periódicas de Zoho CRM permite garantizar la protección y disponibilidad de la información crítica de la organización, reduciendo el riesgo de pérdida de datos ante errores humanos, fallos del sistema o incidentes de seguridad.

Mantener un respaldo actualizado facilita la recuperación rápida de registros, configuraciones y relaciones entre datos, lo que contribuye a la continuidad operativa y a la trazabilidad de la información. Actualmente, estas copias de seguridad se realizan con una periodicidad de cada 15 días, lo que permite contar con puntos de restauración recientes y asegurar la integridad de los datos almacenados en la plataforma.



9. Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia

9.2 SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

En el entendido que las plataformas utilizadas se soportan en sistemas cloud debido a su naturaleza como SaaS, la seguridad de la información se divide en dos capas. La primera relacionada con la seguridad de los dispositivos que se utilizan para acceder a las herramientas y la segunda la que brinda por su estructura informática los servicios SaaS.

La organización utiliza la suite de aplicaciones empresariales Zoho One bajo un modelo de servicio en la nube (SaaS), por lo que los controles de seguridad de infraestructura —incluyendo firewall, monitoreo de red y sistemas de detección de intrusos— son gestionados por el proveedor del servicio. Adicionalmente, los equipos de trabajo utilizados para acceder a estas plataformas cuentan con sistema operativo Microsoft Windows debidamente licenciado y mecanismos de protección antivirus mediante Microsoft Defender, lo que proporciona una capa adicional de seguridad a nivel de los dispositivos de usuario.



Milenio PC

Bogotá, 16 de febrero de 2026

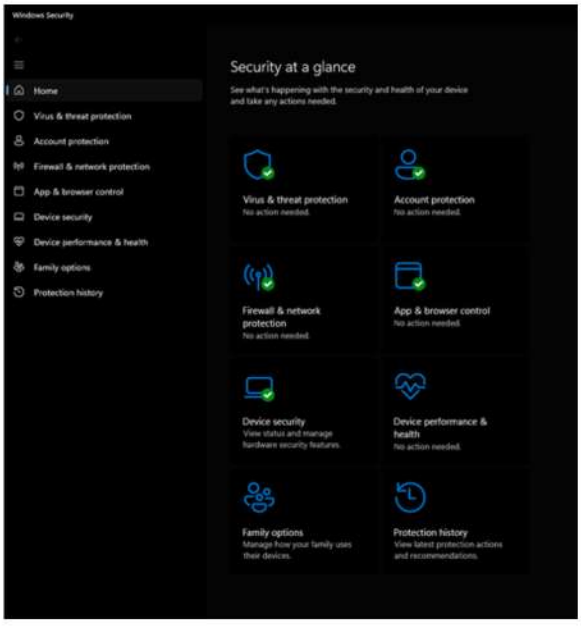
Señores

ORGANIZACION AXON360 S.A.S
Atn: Sta Bonny Villamarin
Coordinadora Operativa
Tel 601 7450360
bonnyvillamarin@axon360.co

Ciudad

Por medio de la presente comunicación le manifestamos que los equipos de cómputo abajo relacionados, actualmente en servicio de alquiler de **ORGANIZACION AXON360 S.A.S** cuentan con licenciamiento y activación de Windows respaldado por **MILENIO PC S. A.**

SERIAL	DESCRIPCION SERIAL
ML-239970	Computador Portátil Ultra 7-255H Lenovo
ML-239751	Computador Portátil Ultra 7-255H Lenovo
ML-239813	Computador Portátil Ultra 7-255H Lenovo
ML-239924	Computador Portátil Ultra 7-255H Lenovo
ML-237828	Computador Portátil Ultra 7-255H Lenovo
ML-215791	Computador Portátil Core I7-13700H Lenovo
ML-207788	Computador Portátil Core I7-13700H Lenovo
ML-221413	Computador Portátil Core I7-13700H Lenovo
ML-207834	Computador Portátil Core I7-13700H Lenovo
ML-221305	Computador Portátil Core I7-13700H Lenovo
ML-243870	Computador Portátil Ultra 7-255H Lenovo
ML-243869	Computador Portátil Ultra 7-255H Lenovo
ML-207650	Computador Portátil Core I7-13700H Lenovo
ML-207652	Computador Portátil Core I7-13700H Lenovo



SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA SAAS

En la capa SaaS - Zoho One mantiene diferentes soluciones en materia de seguridad, que pueden ser evidenciadas en su **Security Whitepaper: https://www.zoho.com/security.html**

Adicionalmente se presentan las certificaciones relevantes al servicio en materia de seguridad de la infraestructura para el presente contrato.

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


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 Effective Date: 2025-09-03
Latest Revision Date: 2025-09-03 Expiry Date: 2028-08-21

Page: 1 of 3

...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 08 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 Effective Date: 2025-09-03
Latest Revision Date: 2025-12-03 Expiry Date: 2028-08-21

Page: 1 of 2

...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 08 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 Effective Date: 2025-09-03
Latest Revision Date: 2025-12-03 Expiry Date: 2028-08-21

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

9. Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia

9.3 PLANES DE CONTINGENCIA

Durante el periodo reportado, se mantienen implementadas y disponibles las medidas de contingencia orientadas a garantizar la continuidad en la prestación del servicio ante posibles eventos que afecten la operación.

Las principales medidas contempladas dentro de la estrategia de contingencia son las siguientes:

1. Canales de respaldo de conectividad

Los Centros de Experiencia y la sede de omnicanalidad cuentan con canales de internet de respaldo, los cuales permiten mantener la conectividad y la operación de las plataformas en caso de fallas o interrupciones del proveedor principal de servicio.

2. Respaldo de información

Se cuenta con mecanismos de descarga periódica y almacenamiento seguro de copias de respaldo de la información, lo que permite la reposición y recuperación de datos en caso de incidentes que comprometan la disponibilidad o integridad de la información.

3. Redistribución de carga operativa

Ante caídas, intermitencias o interrupciones en alguno de los canales de atención —incluyendo aquellas originadas por situaciones externas a la operación— se contempla la redistribución de la carga operativa, reasignando a los agentes disponibles hacia otros canales habilitados, con el fin de mitigar el impacto en la atención y garantizar la continuidad del servicio.

9.3 PLANES DE CONTINGENCIA

3. Redistribución de carga operativa

Durante el mes de Marzo, debido a mantenimientos y/o interrupciones esporádicas del servicio ajenas al control de la operación se realizó la activación de uno de los items, realizando el volcamiento de agentes a canales que pudiesen recibir afectaciones o a brindar una ampliación del servicio.

15 Agentes de Inbound → Videollamadas

La activación se realizó debido a mantenimientos realizados a la línea telefónica principal, se realizó la apertura de agendamientos para 135 slots, equivalentes a 135 personas. Esta operación se mantuvo por aproximadamente 3 horas hasta la reactivación de la linea.

Esta activación permitió mantener la ocupación, la atención y dar resolución a contribuyentes que necesitaban atención para los diferentes productos de la entidad.

9. Seguridad, Custodia de la Información y Planes de Contingencia

9.4 GESTIÓN DE INCIDENTES

La gestión de incidentes tecnológicos constituye un proceso fundamental para garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos utilizados en las actividades institucionales y en la atención a los usuarios.

Durante el periodo evaluado se realizó el monitoreo y seguimiento permanente de la infraestructura tecnológica, incluyendo equipos de cómputo, kioscos de autogestión, impresoras y conectividad a internet, con el fin de verificar su correcto funcionamiento y prevenir posibles interrupciones en la operación.

Fecha	Equipo	Tipo de incidente	Descripción	Solución aplicada	Estado
N/A	N/A	N/A	No se registraron incidentes durante el periodo evaluado	N/A	Cerrado

Indicador	Resultado
Total de incidentes registrados	0
Incidentes críticos	0
Incidentes resueltos	0
Incidentes pendientes	0

Durante el periodo evaluado no se presentaron incidentes que afectaran el funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

Los equipos de cómputo, kioscos de autogestión, impresoras y servicios de conectividad operaron de manera estable, permitiendo el desarrollo normal de las actividades y la prestación continua del servicio.



10

VENTANILLA EXTENDIDA DE RECAUDO

10. Ventanilla extendida 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

11

SERVICIOS LOGÍSTICOS



FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS

La Secretaría de Hacienda, a través de la Dirección de Cultura Tributaria, invita a la ciudadanía a resolver dudas y facilitar el pago de sus impuestos en este espacio digital.
📅 Fechas: Del 04 al 06 de marzo de 2026.
⏰ Horario: Desde las 08:00 AM (inicio) hasta las 04:00 PM (cierre).
💻 Modalidad: 100% Virtual.
🔗 Enlace de acceso: Ingresa aquí a la Feria Virtual



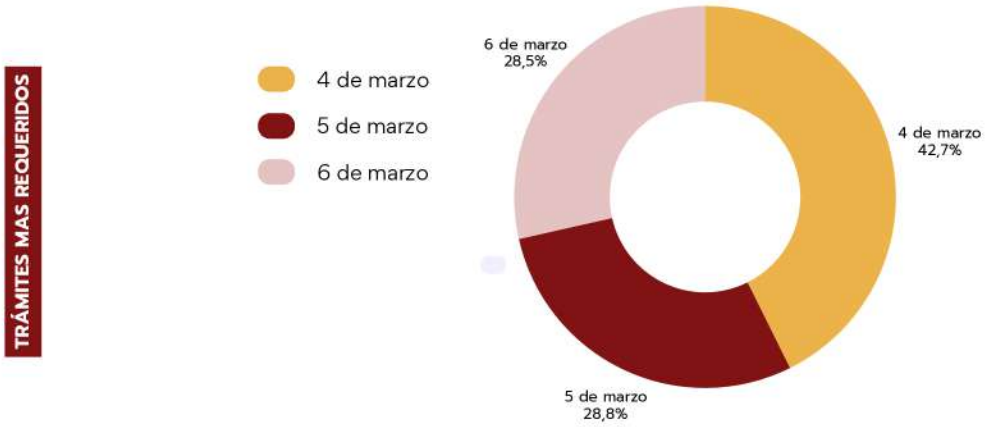
Volumen de Participación
Se observa una tendencia decreciente a medida que avanzó la feria:

- El primer día (4 de marzo) fue el de mayor actividad con 88 interacciones totales.
- Para el último día, el volumen bajó a 59 interacciones, lo que representa una reducción del 33% respecto al día de apertura. Esto es común en eventos de varios días, donde el mayor impacto se genera al inicio.

2Nivel de Servicio (Efectividad)
La tasa de éxito es excelente:

- El promedio de efectividad fue del 92.8%. Esto significa que más de 9 de cada 10 personas que intentaron comunicarse fueron atendidas con éxito.
- El 5 de marzo fue el día con mejor desempeño operativo, logrando la tasa de abandono más baja (solo 5.2%).

TRÁMITES



Miércoles 4 de marzo (Día de mayor tráfico)

- Total: 160 trámites.
- Tendencia: Fue el día con mayor diversidad de consultas. Además del Predial de años anteriores, hubo un interés notable en ICA (27) y Estado de Cuenta (25).
- Dato clave: Se registró el pico más alto de consultas de Delineación Urbana comparado con los días siguientes donde sí hubo movimiento.

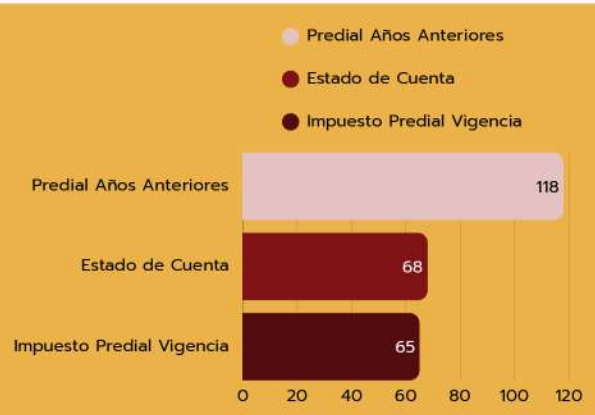
Jueves 5 de marzo

- Total: 108 trámites.
- Tendencia: Se mantuvo la prioridad en el Predial Años Anteriores (33), seguido muy de cerca por el Predial Vigencia Actual (26).
- Dato clave: Las consultas de ICA bajaron a menos de la mitad (12) respecto al primer día.

Viernes 6 de marzo

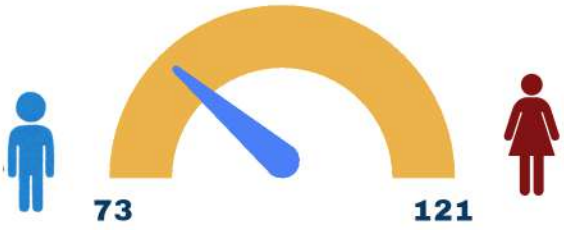
- Total: 107 trámites.
- Tendencia: Aunque fue el día de menor volumen total, las consultas por Estado de Cuenta (28) subieron significativamente, convirtiéndose en el segundo trámite más solicitado del día.
- Dato clave: Las Facilidades de Pago (6) alcanzaron su punto máximo este día, sugiriendo que los ciudadanos buscaron acuerdos de pago al cierre de la feria.

FERIA VIRTUAL DE SERVICIOS



Impuesto Predial Años Anteriores (118 consultas): Fue el líder absoluto en cada uno de los días. Representa aproximadamente el 31.5% de todos los trámites realizados. Esto confirma que el objetivo principal de los asistentes virtuales era sanear deudas de años pasados.
Estado de Cuenta (68 consultas): Muestra una necesidad constante de los ciudadanos por tener claridad sobre su situación tributaria global antes de proceder a cualquier pago o trámite adicional.
Impuesto Predial Vigencia (65 consultas): A pesar de que la mayor preocupación es la morosidad, un volumen importante de ciudadanos utilizó el canal para estar al día con el impuesto del año corriente.

GÉNERO



La participación fue mayoritariamente femenino 62%, frente a un 38% masculino.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La experiencia del usuario en la Feria Virtual fue sobresaliente, alcanzando niveles de excelencia en los cuatro pilares evaluados: la resolución de requerimientos (4,9) y la calificación general de la SDH (4,9) demuestran una alta efectividad técnica y confianza institucional, mientras que la atención cortés, cálida y digna (5,0) junto al uso de un lenguaje comprensible, preciso y útil (5,0) evidencian una comunicación humana y clara, eliminando las barreras técnicas para el ciudadano.

11. Servicios logísticos

11.2 SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE



Durante el mes de Marzo 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.

Tipo de Vehículo	Horas	Días
Servicios especiales (VAN)	4	2
Servicios especiales (Camioneta o Vehículo)	20	5
TOTAL GENERAL	**24**	**7**

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 SHB. 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.

11. Servicios logísticos

11.1 APOYO LOGÍSTICO EN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL





11 Carpas tipo 2

Durante el mes de Marzo se hizo la instalación de 11 carpas de la siguiente manera

- 4 carpas para el día de la mujer (12 de marzo)
- 4 carpas para Hacienda en tu localidad (26 de marzo)
- 3 Carpas para Hacienda en la localidad de la candelaría (25 de marzo)

19 Puestos de Trabajo

Durante el mes de Marzo se hizo la instalación de 19 puestos de trabajo de la siguiente manera

- 25 de marzo: Localidad de Antonio Nariño, Bosa, Engativá, Puente Aranda.
- 26 de marzo Localidad de Chapinero, San Cristobal, Suba, Teusaquillo, Tunjuelito

427 Sillas

Durante el mes de Marzo se hizo la instalación de 427 sillas

299 Refrigerios

Durante el mes de Marzo se hizo entrega de 299 refrigerios distribuidos con oportunidad

2 Puntos de hidratación

Se ubicaron en el CE CAD

12

CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

Sistema de Asignación de turnos Avanzado

DESCRIPCIÓN		PUNTO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA		
Característica	Detalle de la Descripción	CAD	PAE PLAZA DE LAS AMÉRICAS	PAE 114
Operación Inicial	Expedición de turnos, impresión de tiquetes y atención general/prioritaria.	OK	OK	OK
Monitoreo	Módulo de estadísticas y monitoreo en tiempo real del estado de la sala y agentes.	OK	OK	OK
Alertas	Notificación cuando se superen las métricas de tiempo de atención establecidas.	OK	OK	OK
Identificación	Captura de documento o teléfono para asignar el turno de atención.	OK	OK	OK
Notificaciones	Envío de SMS o WhatsApp para recordar la proximidad del turno.	OK	OK	OK
Hardware/Software	Sistema virtual mediante aplicación en cada equipo de los agentes.	OK	OK	OK
Soporte	Mantenimiento preventivo y soporte técnico remoto o en sitio.	OK	OK	OK

Los tres puntos de atención especializada cumplen con el proceso de asignación de turnos, garantizando una atención organizada, eficiente y conforme a los lineamientos establecidos.



CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

Pantallas de Alto Contraste

Se suministraron e instalaron pantallas de alto contraste en los tres Puntos de Atención Especializada (PAE), con el objetivo de organizar y comunicar de manera clara y eficiente el flujo de atención al público. Estas pantallas permiten visualizar el número de turno en atención y la ventanilla o módulo asignado, contribuyendo a reducir confusiones y filas desordenadas. Asimismo, fortalecen la accesibilidad para personas mayores o con dificultades visuales y optimizan los tiempos de atención, haciendo el proceso más ágil y eficiente para los usuarios.







CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

Quioscos de Autoatención

Se implementó la instalación de tres quioscos de autogestión en los Puntos de Atención Especializada (PAE), los cuales permiten a los usuarios consultar obligaciones y facturas, generar e imprimir recibos de pago y acceder a información relacionada con impuestos, como predial y vehículos. Esta implementación ha contribuido a reducir filas y tiempos de espera, optimizando el flujo de atención y promoviendo una mayor autonomía y autogestión por parte de la ciudadanía.







CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

A Prendas Institucionales









CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

B Experiencia Sensorial

Se implementó una experiencia sensorial olfativa orientada a fortalecer la identidad de cada Centro de Experiencia, mediante la creación de ambientes con aromas agradables y diferenciadores que contribuyen al bienestar y confort de los usuarios durante su atención. Esta estrategia busca generar una percepción positiva del servicio, mejorar la experiencia de permanencia y consolidar una identidad olfativa propia para cada punto de atención.



CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

Paneles de Carga Para Dispositivos Electrónicos

Se habilitaron puntos de carga para dispositivos móviles en los Centros de Experiencia, con el propósito de brindar una espera más cómoda y tranquila a los usuarios durante su permanencia en la entidad. Esta iniciativa permite que los contribuyentes mantengan sus dispositivos con carga disponible mientras realizan sus trámites, reduciendo la preocupación, la angustia o la impaciencia asociada a quedarse sin batería en medio de la atención. Asimismo, fortalece la percepción de un servicio moderno, eficiente y centrado en el bienestar y comodidad del ciudadano.

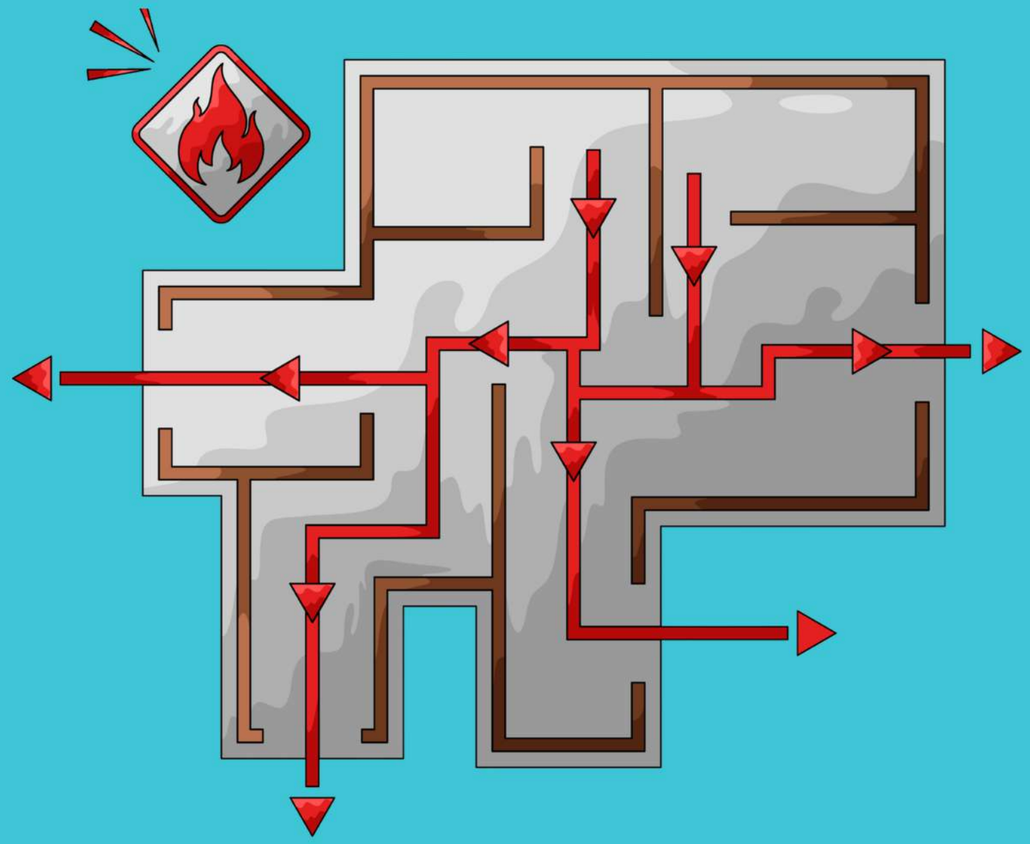




CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

D Plan de Emergencia

Se implementó y entregó el Plan de Emergencias en los Centros de Experiencia, con el propósito de garantizar la protección y seguridad de usuarios y funcionarios durante su permanencia en las instalaciones. El plan contempla la identificación de riesgos, señalización de rutas de evacuación, definición de puntos de encuentro seguros, disponibilidad de equipos de emergencia como extintores y botiquines, así como la capacitación del personal y conformación de brigadas de atención ante situaciones de emergencia. Esta implementación fortalece las condiciones de prevención, respuesta y atención oportuna frente a eventuales contingencias.



CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

E Maquina de Snack

Se instalaron máquinas dispensadoras de snacks y café en cada Centro de Experiencia, con el objetivo de brindar mayor comodidad y bienestar a los usuarios durante los tiempos de espera y realización de trámites. Esta implementación contribuye a generar espacios más amigables y funcionales, evitando que las personas deban salir de las instalaciones para acceder a alimentos o bebidas, reduciendo así la incomodidad y mejorando la percepción del servicio y la experiencia de atención.







CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA

F Elementos de Oficina

Se realizó la entrega de elementos de organización de oficina a cada colaborador, con el propósito de facilitar el desarrollo de las actividades diarias y fortalecer las condiciones de atención al usuario. Estos elementos permiten organizar documentos, apoyar la realización de trámites administrativos y mantener espacios de trabajo ordenados y funcionales.al



Propuesta Centro de Experiencia CAD

Propuesta Piso 1





Propuesta Centro de Experiencia CAD

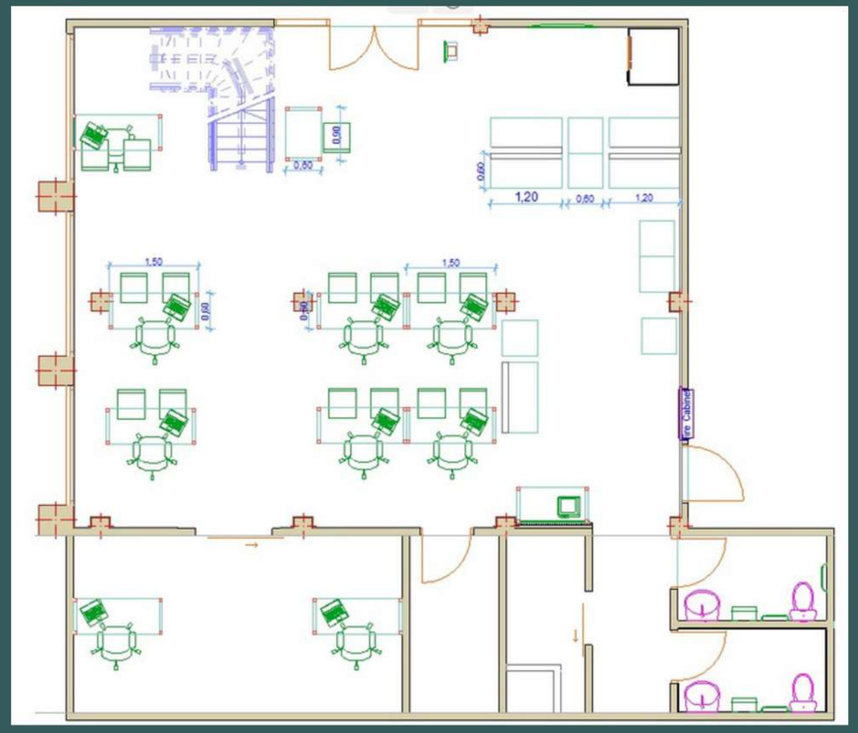
Propuesta Piso 1





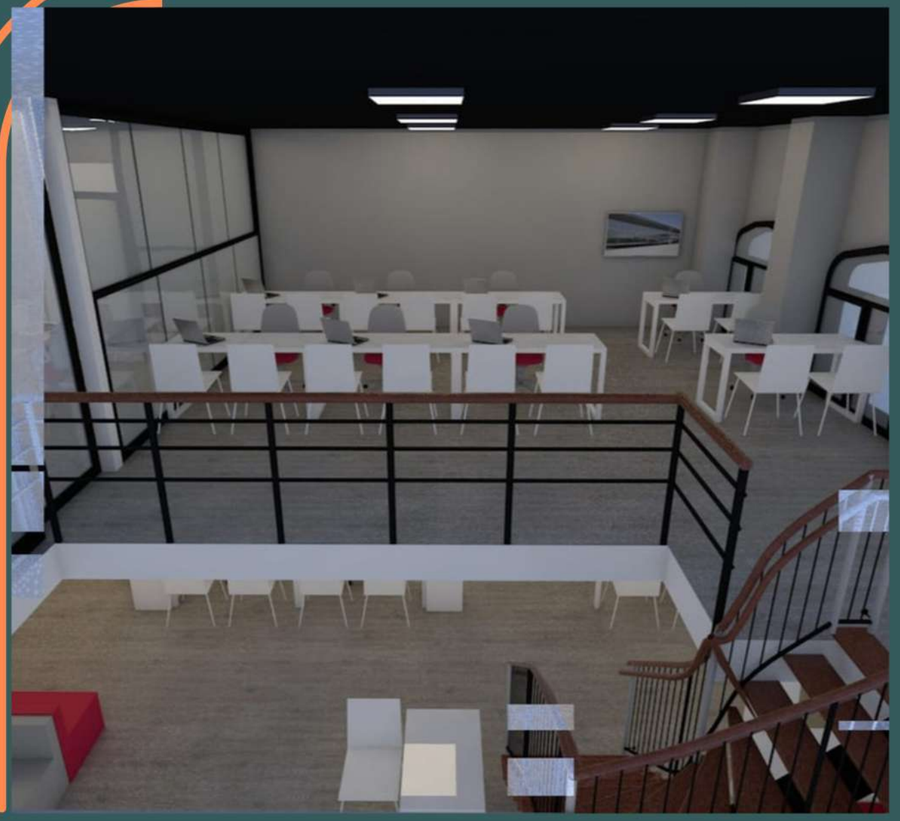
Propuesta Centro de Experiencia CAD

Propuesta Plano Piso 1



Propuesta Centro de Experiencia CAD

Propuesta (1) Piso 2





Propuesta Centro de Experiencia CAD

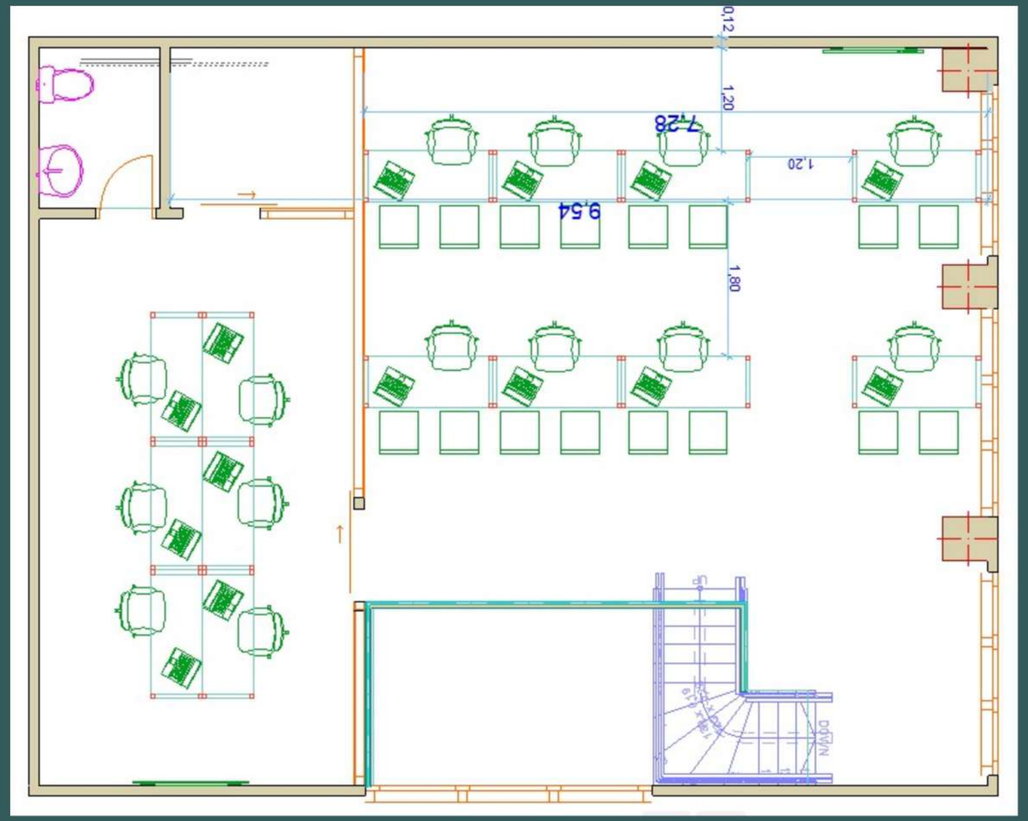
Propuesta (2) Piso 2





Propuesta Centro de Experiencia CAD

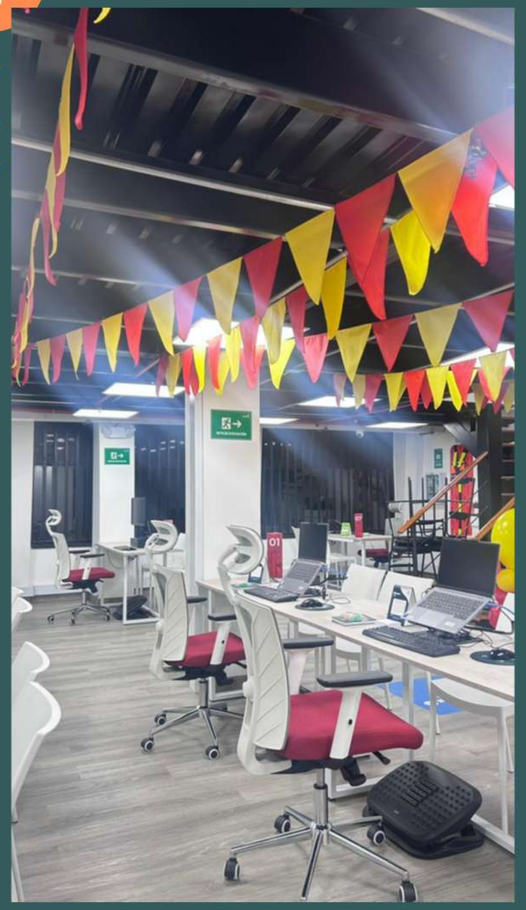
Propuesta (2) Piso 2



Resultados disposición Centro de Experiencia CAD



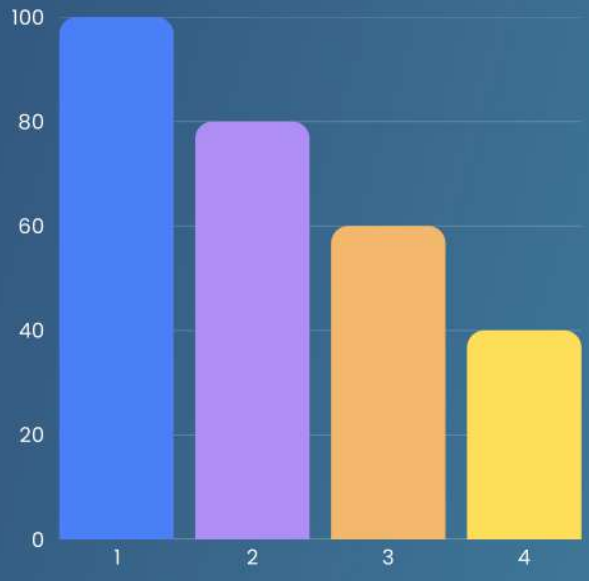
Resultados disposición Centro de Experiencia CAD







13
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO



ANS

13. Acuerdos de nivel de servicio

Categoría	ANS / Indicador	Meta / Nivel de servicio	Resultado
01 **Canales no presenciales**	Nivel se servicio (Tiempo de respuesta de llamadas)	≥ 80% llamadas atendidas en 20 segundos	Durante el mes de marzo se presentaron variaciones en el volumen de llamadas. Hasta la semana 2 se mantuvo un promedio de 850 llamadas diarias (L-V); a partir de la semana 3, se evidenció un incremento significativo debido al envío de la factura del impuesto predial con carta anexa de deuda de vigencias anteriores. Se registraron picos superiores a 1.500 llamadas, alcanzando un máximo de 2.314 el 31 de marzo, lo que impactó los KPI. Esta demanda fue atendida con una capacidad de 27 agentes, dimensionada para un promedio de 850 llamadas, generando presión en los niveles de servicio.
02 **Canales no presenciales**	Tasa de abandono de llamadas	≤ 5%	Durante el mes de marzo se contó con una planta activa de 27 agentes. El nivel de atención se vio impactado a partir de la semana 3, debido al incremento en el volumen de llamadas posterior al envío de la carta mencionada. Adicionalmente, el canal presentó presión por el envío de 967.472 mensajes a contribuyentes, lo que incrementó significativamente la demanda de interacción.
03 **Gestión de PQRS**	Tiempo de respuesta de PQRS	Entre 3 y 10 días habiles	Para el mes de Marzo la afectación del indicador de oportunidad, esta representada en el backlog registrado de 10000 casos aproximadamente, comprendido entre agosto 2025 y marzo 2026, lo que supera la capacidad operativa de respuesta.
04 **Atención presencial**	Tiempo promedio de atención	≤ 20 minutos	Se cumple para el mes de Marzo con 9:31 min

13. Acuerdos de nivel de servicio

Categoría	ANS / Indicador	Meta / Nivel de servicio	Resultado
05 Atención presencial	Tiempo promedio de espera	≤ 30 minutos	Teniendo en cuenta la operación consolidada de todas las sedes, el tiempo promedio de espera se ubicó en 28 minutos, dando cumplimiento a lo establecido en la medición base.
06 Atención presencial	Atención de Soporte Técnico Quioscos	En caso de superar 8 horas de atención y solución de un mantenimiento correctivo se aplicará descuento en la facturación	Durante el mes de marzo, la conexión remota operó con normalidad, sin presentarse afectaciones en la operatividad ni reportes de errores críticos, medios o bajos.
07 Atención telefónica	Tiempo máximo de espera telefónica	≤ 2 minutos	Durante el mes de marzo se presentó una desviación por sobretráfico que impactó los tiempos de respuesta, especialmente a partir de la tercera semana del mes. Durante la primera quincena, el indicador ASA se mantuvo con un tiempo máximo de espera de hasta 3 minutos en el canal telefónico; sin embargo, en la última quincena este tiempo se incrementó hasta alcanzar los 12 minutos. Este comportamiento obedece principalmente al incremento en la demanda generado por la comunicación asociada a la factura del impuesto predial de la vigencia, así como al envío de 967.462 mensajes a contribuyentes durante el transcurso del mes, lo que derivó en un aumento significativo en el volumen de interacciones. Para alcanzar el indicador la operación debia contar con 58 agentes en el canal
08 Todos los canales	Tasa de satisfacción del usuario	≥ 85%	Se identifican motivos que impacta resultados de satisfacción: 1. Por calidad de atención del agente, o falta de empatía con el contribuyente 2. Debido a los tramites o requisitos establecidos para atender la solicitud como aplicación de pago, pagos duplicado o embargo. 3. Por errores en la manipulación de la encuesta o botonera (oprime mal la tecla) por parte del Contribuyente. Se identifica que la insatisfacción de los contribuyentes es afectada por los tiempos de espera en puntos presenciales, ya sea por los volúmenes de contribuyentes o novedades en la cantidades personas requeridas y con la que se dispone para la atención de solicitudes. Para el mes de marzo la satisfacción se cumplio a cabalidad pasando el umbral solicitado y alcanzando el 85%

13. Acuerdos de nivel de servicio

09	**Todos los canales y servicios**	Calidad emitida	≥ 80%	El resultado para la calidad emitida en marzo fue de: Error crítico de negocio es 92% y de usuario final 98%
10	**Todos los canales y servicios**	Nivel de conocimiento del Staff y de los agentes	≥ 80%	El resultado consolidado entre staff - profesionales - especializados y generales - técnicos, de la evaluación aplicada de acuerdo a las preguntas formulados por la SHB, fue de 93,66, para el mes de Marzo; las capacitaciones se están desarrollado de manera virtual y autodidacta, con evaluaciones permanentes en cada tema estudiado.
11	**Todos los canales y servicios**	Indisponibilidad del personal asignado	Para todos los perfiles: Menor o igual a 5 días hábiles	El indicador se ha cumplido ya que no ha existido indisponibilidad. Para todas las personas que se han retirado se ha cumplido con la contratación en los siguientes cinco (5) días hábiles.

13. Acuerdos de nivel de servicio

	Categoria	ANS / Indicador	Meta / Nivel de servicio	Resultado
12	**Todos los canales y servicios**	Disponibilidad servicio de Conexión de Internet que sea provisto por el contratista	Mayor o igual al 99%	NO se presento novedades de conectividad para el mes de Marzo, se relaciona certificación de continuidad del servicio en informe mensual.
13	**Servicios Logísticos**	Disponibilidad de plataformas tecnológicas contratadas	Tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%	NO se presentó novedades de conectividad para el mes de Marzo, se relaciona certificación de continuidad del servicio en informe mensual.
14	**Plataforma Omnicanalidad - CRM**	La no entrega de la información para la integración con la SDH.	Entrega del 100% de la información de los ciudadanos registrados en la plataforma de omnicanalidad de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.	Se realiza la entrega semanal soportada por correo se genera acta con evidencia y ruta de almacenaje.
15	**Mensajeria Mailing Mensajeria Telefonica**	Envío de programas	El 100% de los envíos de programas masivos por Mensajería	Se genera la entrega de masivos sin novedad para el mes de Marzo, como novedad tenemos casos en los cuales no se cumple con la plantilla solicitada y los datos solicitados, visto bueno en conciliación por parte de John Ramírez.
16	**Servicio logístico**	Servicio de transporte no presentado	El 100% de los servicios de transporte solicitados se presentan a tiempo y con las condiciones requeridas en el Anexo Técnico	Para el mes de Marzo se cuenta con las planillas de transporte correspondientes a las rutas y servicios programados, así como con la documentación actualizada de los conductores que prestaron el servicio.
17	**Servicio logístico**	Unidad Móvil Tipo Furgón Unidad Móvil Tipo Panel	El 100% de los servicios de Unidad Móvil Tipo Furgón y Unidad Móvil Tipo Panel solicitados se presentan a tiempo y con las condiciones requeridas en el Anexo Técnico	Durante el mes de Marzo la operación de las unidades móviles tipo furgón y tipo panel se encuentra soportada mediante los reportes generados a través del Radar Territorial, herramienta en la cual se registra el seguimiento a las actividades realizadas en territorio, desplazamientos y puntos de atención.

14. Estado de ponderables

FACTOR EVALUADO (30 puntos)	Estado	Observación
Instalaciones cercanas a la Secretaría Distrital de Hacienda para el servicio de omnicanalidad	Cumplido	Mall plaza
Instalar y habilitar una ventanilla extendida de recaudo sin costo para la Secretaría Distrital de Hacienda	En proceso	En proceso
Disposición de un software o herramienta tecnológica que permita verificar la ubicación y gestión en tiempo real de las unidades móviles	Cumplido	Aplicativo Radar
Compromiso de automatizar dos procesos de la entidad	En proceso	En proceso
Instalación de zona de autogestión sin costo para la entidad	En proceso	En proceso
Plan de incentivos y plan de bienestar para empleados que estén en la ejecución del contrato	Cumplido	Evidencia pg 125

Observaciones Clave del Análisis

- Enfoque Tecnológico y de Bienestar: La entidad ya cuenta con las herramientas críticas de supervisión (Software Radar) y la estructura de bienestar para el personal, lo cual es positivo para el inicio operativo.

- Pendientes Operativos: Los puntos que aún están "En proceso" se refieren principalmente a la implementación física y técnica (ventanilla de recaudo, zona de autogestión y automatización).

- Ubicación Estratégica: El cumplimiento del primer punto confirma que el servicio de omnicanalidad operará desde un punto comercial conocido (Mall Plaza), lo que facilita el acceso.

UT OMNIA
2026

15

CONCLUSIONES GENERALES

CONCEPTOS PRINCIPALES

01 Optimización de la operación y trazabilidad de caso

02 Fortalecimiento de la calidad del servicio

03 Capacitación y alineación del equipo

04 Gestión tecnológica y seguridad jurídica

05 Humanización del recaudo

06 Resiliencia logística y planificación anticipada

07 Cultura de mejora continua

08 Calidad, Talento humano y mejora continua

09 Bienestar y compromiso del talento humano

10 Consolidación del BackOffice y canales omnicanal

01

Optimización de la operación y trazabilidad de casos

La reorganización de turnos y el uso intensivo de herramientas como Zoho y el gestor de turnos permitieron mejorar la trazabilidad de las atenciones y garantizar cierres oportunos. Este avance refleja una gestión más estructurada y reduce el riesgo de reprocesos, lo que impacta directamente en la eficiencia operativa.

02

Fortalecimiento de la calidad del servicio

La atención a quejas y hallazgos de auditoría derivó en acciones correctivas efectivas, consolidando un sistema de retroalimentación que eleva la satisfacción ciudadana y fortalece la credibilidad institucional. La gestión proactiva de errores críticos en canales digitales es clave para mantener la confianza del contribuyente.

03

Capacitación y alineación del equipo

Las actividades de formación, preturnos y evaluaciones reforzaron lineamientos administrativos y operativos, asegurando que los agentes cuenten con las competencias necesarias para brindar una atención clara y oportuna. Este proceso de aprendizaje continuo se traduce en mayor consistencia en la experiencia del ciudadano.

04

Gestión tecnológica y seguridad jurídica

La verificación de inventarios y la implementación de listados de georreferenciación optimizaron recursos logísticos, mientras que el uso de QR para la gestión de datos garantizó cumplimiento normativo en protección de información. Estos avances fortalecen la operación tanto en eficiencia como en seguridad legal.

Optimización procesos Backoffice

Se desarrollaron automatizaciones en el canal que permitieron optimizar la asignación, el seguimiento y el control del estado de las peticiones que ingresan a la oficina, fortaleciendo la trazabilidad y oportunidad en la gestión de los requerimientos.

05

06

Resiliencia logística y planificación anticipada

La formalización de visitas técnicas con 72 horas de antelación redujo imprevistos operativos, asegurando que los desplazamientos de las unidades móviles se traduzcan en horas efectivas de servicio. Esta práctica incrementa la confiabilidad de la operación y optimiza costos.

07

Cultura de mejora continua

El ciclo PHVA, las reuniones de sincronización y la retroalimentación constante generaron un entorno de aprendizaje organizacional. La depuración de incidencias humanas y técnicas, junto con la estandarización de procesos, fortaleció la coherencia operativa y mejoró la experiencia del contribuyente.

CALIDAD, TALENTO HUMANO Y MEJORA CONTINUA

Durante el periodo analizado, se realizaron 1282 monitoreos de calidad, liderados por los responsables d.el área, abarcando los canales telefónicos, videollamada, WhatsApp y redes sociales. La segmentación entre agentes nuevos y antiguos permitió identificar brechas de desempeño y necesidades específicas de capacitación, fortaleciendo el enfoque preventivo y formativo del proceso de calidad.

08

09

Bienestar y compromiso del talento humano

Las iniciativas de reconocimiento y celebraciones institucionales fortalecieron el sentido de pertenencia y motivación del personal. Este componente humano es determinante para sostener la calidad del servicio, ya que la motivación incide directamente en la productividad y en la cultura organizacional positiva.

Consolidación del BackOffice y canales omnicanal

La actualización de herramientas como SharePoint, la creación de tableros en Power BI y la integración de plataformas digitales permitieron una gestión más controlada y transparente. La omnicanalidad consolidada en el dashboard facilita el seguimiento de indicadores clave y asegura una atención integral al contribuyente.

10

ES DECIR:

Durante el mes de marzo se evidenció un fortalecimiento significativo de la operación, especialmente a partir de la mejora en la organización de turnos, la optimización de la cobertura del servicio y el uso más eficiente de herramientas de gestión como Zoho, el gestor de turnos, SAT Web, SharePoint y Power BI. Estas acciones permitieron mejorar la trazabilidad, el cierre oportuno de los casos y el seguimiento efectivo de los indicadores de desempeño.

El desarrollo sistemático de preturnos, capacitaciones, evaluaciones y socialización de lineamientos contribuyó a una mayor alineación del equipo con los procesos administrativos, operativos y de atención al contribuyente. De igual manera, la verificación continua del inventario de equipos y la gestión oportuna de accesos para nuevos integrantes garantizaron la continuidad del servicio y el control adecuado de los recursos asignados.

En el ámbito de la calidad del servicio, la gestión de quejas, la atención a hallazgos de auditoría y la implementación de planes de mejora permitieron avanzar hacia una operación más estructurada, coherente y alineada con los lineamientos institucionales. La estandarización de procesos clave, como la creación de matrículas y la entrega de facturas prediales, redujo inconsistencias en el sistema y mejoró la experiencia del contribuyente, especialmente en términos de tiempos de atención.

Asimismo, ante la proximidad de plazos tributarios y el aumento proyectado de contribuyentes, se implementaron estrategias de eficiencia operativa, como la georreferenciación de rutas de unidades móviles, la formalización de visitas técnicas con antelación y la humanización del recaudo mediante mensajes pedagógicos. Estas acciones fortalecen la seguridad jurídica, la eficiencia logística y la corresponsabilidad ciudadana.

Los monitoreos evidenciaron errores críticos, principalmente relacionados con la tipificación incorrecta en Zoho, el registro incompleto de la información, fallas en redacción y direccionamiento, así como inconsistencias en procesos tributarios sensibles. Estos hallazgos, que impactan directamente la confianza del ciudadano y la credibilidad institucional, motivaron la implementación de planes de acción inmediatos, retroalimentaciones focalizadas, alertas operativas y mesas de trabajo interinstitucionales.

De igual manera, se identificaron errores no críticos y oportunidades de mejora, como la gestión inadecuada de tiempos, el uso insuficiente de guiones de cierre y la apertura tardía del CRM. Las acciones correctivas implementadas han estado orientadas a reforzar controles, estandarizar respuestas, mejorar la comunicación escrita y reducir reprocesos, especialmente en BackOffice.

La operación de BackOffice mostró avances relevantes en la reducción del backlog, la estructuración de procesos, el etiquetado masivo y la trazabilidad documental mediante herramientas como Aby y Power BI. Si bien persiste el reto de normalizar completamente los tiempos de respuesta, las acciones desplegadas evidencian un enfoque proactivo y sostenido de mejora continua.

En términos de talento humano, las capacitaciones técnicas y operativas, el acompañamiento en piso y las auditorías entre pares fortalecieron las competencias de los agentes y la toma de decisiones. Herramientas como el abecedario tributario, la guía de lenguaje profesional y el ecosistema Zoho Learn contribuyeron a la unificación de criterios y al fortalecimiento del conocimiento institucional.

Las iniciativas de bienestar y reconocimiento, como la conmemoración del Día de la Mujer y del Hombre, impactaron positivamente el clima laboral, el sentido de pertenencia y el compromiso del equipo, factores que inciden directamente en la calidad del servicio y la estabilidad operativa.
En escenarios de alta afluencia, como el SuperCADE CAD, y SuperCADE Suba, la implementación de preturnos, el seguimiento constante de indicadores y la socialización permanente de lineamientos permitieron mantener estándares de atención acordes con el rol estratégico de estos puntos como referentes de la Red CADE.

Las acciones desarrolladas evidencian una gestión sólida, articulada y orientada a resultados, que fortalece la operación, la calidad del servicio y el talento humano, sentando bases sostenibles para enfrentar los retos futuros y garantizar una atención eficiente, oportuna y centrada en el contribuyente.

Gracias

Equipo UT OMNIA

2026