



SECRETARÍA DE HACIENDA BOGOTÁ

ANEXO TÉCNICO

SUBSECRETARIA GENERAL

DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., Septiembre 2026

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETO

“Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de atención de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, en el marco de la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria”

1.2 ALCANCE CONTRACTUAL

El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos, a través de información clara, precisa y unificada, que brinden a la ciudadanía confianza en los servicios, información, asesoría, oportunidad y formación sobre la realidad tributaria y sus principios en el marco de la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria”

1.3 ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL ALCANCE DEL CONTRATO

La prestación de los servicios objeto de la contratación tiene el siguiente alcance:

1. Brindar el servicio en la red CADE, en los puntos de atención especializada (PAE) de la Secretaría de Hacienda de Bogotá y en los puntos de atención que señale la entidad.
2. Disponer en los puntos de atención especializada a la ciudadanía: pantallas de alto contraste, calificadores de servicios, quioscos de autogestión, 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 podrán implementar 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 autogestión a través de quioscos multifuncionales.
5. Proveer el personal necesario para la atención y operación de las ventanillas de servicio, dispuestos en los puntos de atención de la red CADE para brindar asesoría a la ciudadanía y contribuyentes, con personal, capacitado en servicio al cliente, conocimientos tributarios para la orientación en los temas de competencia de la SDH y la asesoría en el uso de herramientas dispuestas por la Secretaría de Hacienda de Bogotá para el servicio y cumplimiento de obligaciones tributarias.
6. Proveer el personal, para apoyar la operación y procesos de respuesta de PQRS desde el BackOffice.
7. Proveer el personal para la operación de los canales virtuales, telefónico, whatsapp, de acuerdo con lo solicitado por la entidad.

8. Contar con el personal idóneo y la tecnología de última generación necesaria para el seguimiento, control, supervisión y la generación de información estadística en tiempo real, conforme a los requerimientos de la entidad.
9. Proveer las herramientas de tipificación, contactabilidad y analítica de datos para todos los canales de atención y back office de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo.
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 tecnológico y mantener asistencia o soporte de primer nivel a las herramientas informáticas, garantizando conexión a internet y la operatividad/administración del software o los aplicativos suministrados para la prestación de los servicios contratados.
13. El contratista deberá dentro del marco de sus servicios de omnicanalidad incorporar campañas out bound dentro del alcance de la oferta y portafolio de la Secretaría de Hacienda de Bogotá hacia el contribuyente.

1.4 UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio	Ubicación
Puntos de atención especializada (PAE)	Instalaciones Secretaría de Hacienda de Bogotá
BACK OFFICE	Instalaciones Secretaría de Hacienda de Bogotá y del contratista*
Ventanillas Red CADE	Instalaciones Secretaría General
Omnicanalidad	Instalaciones del contratista
Atención móvil	Definido por la Secretaría de Hacienda de Bogotá
Ferias presenciales	Definido por la Secretaría de Hacienda de Bogotá
Ferias virtuales	Definido por la Secretaría de Hacienda de Bogotá
Visitas domiciliarias, operativos y puntos fijos	Definido por la Secretaría de Hacienda de Bogotá
Servicios especiales de transporte	Perímetro urbano de la ciudad de Bogotá.

*La Secretaría de Hacienda de Bogotá dispondrá al contratista de 37 puestos de trabajo para agentes del BackOffice, los cuales incluyen únicamente: el espacio físico,



escritorios, sillas y descansa pies. El contratista deberá suministrar los computadores a cada uno de los agentes del backoffice, sin costo para la entidad.

La atención de las móviles, ferias presenciales, visitas domiciliarias y operativos se desarrollarán en las diferentes localidades de Bogotá, previa programación definida por la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Los servicios especiales de transporte se llevarán a cabo dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C.

1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.

El contratista prestará los servicios en los canales de atención dentro de los horarios establecidos, desarrollando las actividades que se relacionan a continuación:

Descripción de actividades

A continuación, se relacionan las actividades generales que actualmente realizan los canales de atención.

a. Orientación

Acompañar y dirigir al ciudadano respecto al trámite que va a realizar en la entidad dependiendo de su necesidad.

b. Validación de identidad (Seguridad)

Validación telefónica mediante la cual se verifica la identidad de un ciudadano, por medio de un cuestionario, que debe ser respondido por el ciudadano que se contacta a través de alguno de los canales de atención de acuerdo con el proceso establecido.

c. Información

Asesorar al ciudadano respecto a los trámites y servicios que presta la entidad, así como el estado de los mismos.

d. Gestión de PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias)

Recibir las PQRSFD por los diferentes medios que disponga la entidad, para registrar, analizar y/o clasificar, con el fin de proceder al respectivo escalamiento y/o direccionamiento a las áreas que tienen la competencia para emitir una respuesta de fondo a las solicitudes hechas por los ciudadanos.

e. Autogestión en punto presencial

Es la zona digital ubicada en los puntos de atención especializada (PAE) y SuperCADE para que los ciudadanos realicen consultas y trámites que se encuentran en la página web de la entidad y así aprender su manejo.

f. Atención de llamadas entrantes



Corresponde a la atención de llamadas recibidas a través de la línea de atención a la ciudadanía +57 60 1 3385000, la cual brinda información sobre trámites y servicios de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

g. Gestión de llamadas de salida

Hace referencia a las llamadas que se requiere realizar a los ciudadanos sobre temas específicos solicitados por Secretaría de Hacienda Bogotá.

h. Atención de sesiones de Chat

Es la atención de sesiones de chat efectuadas por los ciudadanos y atendidas por asesores del contratista por medio de la plataforma que disponga la entidad, en la cual se brinda asesoría integral en temas de competencias de la entidad que requieran los ciudadanos.

i. Atención de sesiones de WhatsApp

Es la atención efectuada a los ciudadanos a través de este aplicativo, con la plataforma que disponga la entidad, en la cual se brinda asesoría integral en temas de competencia de la Entidad que requieran los ciudadanos; con el número de línea de celular que se disponga para tal fin.

Servicio de envío de mensajes personalizados para comunicar de manera masiva información relacionada con la Secretaría de Hacienda Bogotá.

j. Video llamadas

Es la atención efectuada a los ciudadanos a través de la página web de la entidad por medio de la plataforma que disponga el contratista, en la cual se brinda asesoría integral, en temas de competencia de la entidad que requieran los ciudadanos sin necesidad de acercarse a los puntos presenciales.

k. Asistente Virtual “Novha”

Es la atención efectuada a los ciudadanos a través de un chat bot o asistente virtual que se encuentra ubicado en la página web de la entidad, en la cual se brinda información general en temas de competencia de la entidad que requieran los ciudadanos

l. Agendamiento de cita para atención presencial y/o virtual

Es un servicio que presta la entidad que permite a los ciudadanos y/o empresas agendar una cita a través de la página web, para ser atendido posteriormente por un asesor de manera presencial o a través de video llamada.

m. Envío de SMS

Corresponde a los mensajes de texto que se envían a los ciudadanos para complementar la atención integral brindada o para enviar una información que la Entidad deba brindar a los contribuyentes por ser de su interés.



n. Envío de mensajes de voz

Solución tecnológica de carácter automatizado que permite la emisión masiva de llamadas telefónicas con mensajes de voz previamente grabados a una base de contactos determinada.

o. Servicio de intérprete de lengua de señas

Corresponde al servicio prestado por una persona experta en la interpretación de lengua de señas la cual apoyará las actividades de la entidad.

p. Quioscos de atención

Servicio de comunicación y atención autónomo y virtual en un quiosco, es decir, es un módulo al que puede acudir el ciudadano para gestionar consultas y peticiones de una manera virtual. Las características técnicas de estos módulos se describen más adelante.

q. Ferias de atención al ciudadano presenciales y/o virtuales / Jornadas de atención al ciudadano presenciales y/o virtuales

Se desarrollan ferias y jornadas de atención al ciudadano, fuera de las sedes de atención de la Secretaría de Hacienda Bogotá a nivel local, las cuales son programadas con la debida planeación.

El propósito de estas ferias o jornadas es prestar los servicios de la entidad en los lugares en donde se requiera la atención de ciudadanos, con información general, información y asesoría sobre un trámite particular y su estado actual, así como, la información que se requiera puntualmente llevar adicionalmente capacitaciones a los asistentes.

Igualmente, estas jornadas podrán ser desarrolladas de manera virtual, adelantadas mediante la utilización de mecanismos tecnológicos, que garanticen la asistencia y registro de los ciudadanos y su participación.

El contratista debe garantizar que el personal requerido y el equipo técnico estén dispuestos en el lugar de la actividad, para brindar el apoyo y acompañamiento en la feria.

Nota: La Secretaría de Hacienda Bogotá podrá adicionar o retirar los canales de atención de acuerdo con los recursos asignados y uso por parte de la ciudadanía.

r. Trámites realizados en los canales

Brindar información y asesoría integral de acuerdo con el portafolio de trámites y servicios de la entidad los cuales se encuentran en la página web <https://www.haciendabogota.gov.co/es>.

s. Soporte Logístico



El proveedor también debe 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

2. MODELO DE ATENCIÓN MULTICANALIDAD

El contratista deberá ejecutar el modelo de operación definido, con el propósito de ofrecer soluciones eficaces a las consultas, trámites y reclamaciones de la ciudadanía, respecto al portafolio de trámites y servicio de la Secretaría de Hacienda Bogotá. La meta es generar confianza y satisfacción tanto en los ciudadanos como en los grupos de interés y las áreas internas de la entidad, brindando respuesta desde el primer contacto.

La atención se brindará a través de los diferentes canales disponibles —presenciales, telefónicos, virtuales y escritos por medio del back office, en la gestión de PQRSFD —, garantizando que cada persona encuentre un espacio adecuado para resolver sus necesidades de manera clara, ágil y resolutiva con un trato cercano con el ciudadano, para satisfacer sus necesidades mediante estrategias de mejoramiento continuo en el relacionamiento con el ciudadano.

2.1 CANAL PRESENCIAL

La Secretaría de Hacienda de Bogotá cuenta con tres Puntos de atención especializada (PAE), diseñados para atender de manera digna y con altos estándares de calidad a los contribuyentes y ciudadanos que requieran resolver inquietudes o realizar trámites tributarios.

El Front Office de estos puntos cumple con las normas técnicas de accesibilidad y garantiza atención preferencial a adultos mayores, mujeres en embarazo y personas con discapacidad.

El contratista deberá proveer los recursos necesarios para ofrecer un servicio integral, incluyendo sistema de turnos, reportes de gestión, pantallas informativas, quioscos de autogestión y mecanismos de evaluación en tiempo real.

Los puestos de atención estarán clasificados en:

- Puestos genéricos
- Puestos para personas con discapacidad
- Puestos para coordinadores o supervisores

Asimismo, el contratista deberá disponer del personal requerido para cubrir entre 60 y 100 ventanillas en la red CADE, según el dimensionamiento que se realice de acuerdo con los eventos informados por la entidad como el calendario tributario, con el fin de garantizar una atención cercana y orientada al ciudadano.

El volumen de atención diaria en los Puntos de atención especializada (PAE) oscila entre 200 y 1.000 turnos, con un tiempo promedio de espera de 18 minutos (primer semestre de 2025). Entre el 10% y el 40% de los trámites requieren escaneo.

Además, el contratista deberá apoyar la atención en ferias de servicios, centros



comerciales y espacios con aliados estratégicos. En jornadas especiales, como las semanas de vencimiento de predial y vehicular, se estima atender hasta 2.000 personas por día.

La Secretaría de Hacienda de Bogotá atiende de manera presencial en sus **Puntos de atención especializada (PAE) en:**

- Carrera 19 N.º 114 - 65 Local 3
- Carrera 71D N.º 6 - 94 Sur Centro Comercial Plaza de las Américas, locales 1132 y 1134
- Centro Administrativo Distrital CAD Carrera 30 N.º 25-90, costado occidental

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:30 m.

De manera complementaria se atiende en los siguientes puntos de la Red CADE de Bogotá:

- 20 de Julio: Carrera 5A N.º 30C-20 Sur
- Américas: Avenida carrera 86 N.º. 43-55 Sur
- CAD: Carrera 30 N.º 25-90, torre B
- Suba: Calle 145 N.º 103B-90
- Bosa: Calle 57R Sur N.º 72D-12
- Manitas: Carrera 18L N.º 70B-50 Sur
- Calle 13: Avenida Calle 13 N.º 37 – 35
- Engativá: Trasversal 113B N.º 66 - 54

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.
Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

Nota: En el marco de la prestación del servicio, se deberá garantizar la atención presencial continua hasta la finalización del trámite del último contribuyente que se encuentre en la sala de espera de cualquiera de los puntos de atención habilitados.

Se precisa que los puntos de atención de la Red CADE son administrados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. La Secretaría Distrital de Hacienda presta sus servicios en dichos puntos en el marco del convenio interadministrativo distrital correspondiente y de los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

2.1.1 ATENCIÓN EN VENTANILLAS SUPER CADE

El servicio corresponde a la atención de la ciudadanía en los puntos en los que hace



presencia la Secretaría de Hacienda de Bogotá, en estos el contratista deberá disponer del personal necesario para la ejecución de las atenciones en los módulos dispuestos por la entidad, y adicionalmente del personal necesario para realizar la supervisión y el control de calidad de las atenciones.

2.1.2 ATENCIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA (PAE)

El proveedor de la operación de los puntos de atención especializados de servicio deberá garantizar la disponibilidad de los servicios que la Secretaría de Hacienda de Bogotá contrate, estableciendo los planes de continuidad de negocio y de alta disponibilidad necesarios.

2.1.3 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

El contratista dispondrá de medios tecnológicos para medir la experiencia del servicio brindado, con el fin de evaluar la atención brindada por cada uno de los agentes en los puntos de atención especializada (PAE); los medios deben ser compatibles con los equipos que suministre el contratista para la atención a la ciudadanía.

Durante el periodo de estabilización el contratista entregará semanalmente el informe del estado de la evaluación del servicio.

Para todos los canales de atención el contratista dispondrá de una encuesta de satisfacción, según la metodología entregada por la entidad, deberá invitar a los ciudadanos una vez brindada la atención por cualquiera de los canales a diligenciarla. Los resultados obtenidos serán presentados mensualmente, sin embargo, el contratista deberá garantizar su monitoreo permanente encaminado en conocer los resultados de la evaluación del servicio prestado.

Unidad de medida:

La Entidad realizará el pago mensual por cada uno de los calificadores de servicio que se encuentren efectivamente en uso durante la operación. Por su parte, el valor de la respectiva licencia de software se reconocerá por única vez por cada calificador suministrado e implementado a satisfacción de la supervisión del contrato.

2.1.4 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

El contratista deberá proveer un atril o dispositivo dispensador de turnos electrónico, para la asignación de turnos en cada uno de los puntos de atención especializada (PAE) y para los puntos en que requiera la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Servicio para el manejo de flujos de colas, tiempos y capacidad de atención en los Puntos de atención especializada (PAE) dispuestos por la Secretaría de Hacienda de Bogotá diferentes a los puntos de la RED CADE.

El sistema debe tener la capacidad de informar el módulo a donde se debe dirigir el ciudadano para ser atendido.

Debe tener la capacidad de mostrar el estado en sala del Punto de atención especializada (PAE) y los tiempos de atención, generar alertas cuando se superen los



umbrales de atención definidos por cada servicio, además, debe permitir conectarse con servicios como envío de SMS o mensaje de WhatsApp y proporcionar la interoperabilidad con sistemas de información y canales adicionales dispuestos que requiera la entidad para mejorar los procesos de atención.

Debe permitir la captura de información para asignación de turno como cédula o número telefónico.

El servicio del sistema de asignación de turnos debe permitir parametrizar los servicios de manera separada para cada uno de los Puntos de atención especializada (PAE), o los espacios como ferias de servicio definidos por la entidad.

Para el llamado de turnos podrá realizarse desde los equipos de los agentes y deberán visualizarse en las pantallas del Puntos de atención especializada (PAE)

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago único por cada uno de los sistemas de asignación de turnos que sean suministrados por el contratista.

A continuación, el detalle del servicio solicitado:

Característica del servicio	Descripción
Detalle	El sistema de turnos debe ser un único sistema integrado para todos los puntos de atención especializada (PAE). Debe estar integrado con el sistema de agendamiento de citas virtuales y presenciales para asegurar el enturnamiento oportuno de ciudadanos que se han agendado con anticipación.
	Expedición del turno
	Atención general y prioritaria
	Administración de categorías, usuarios y prioridades
	Módulo de generación de estadísticas
	Módulo de monitoreo en tiempo real del estado de la sala y los agentes
	Alertas de tiempo de atención cuando supere las métricas establecidas por cada proceso.
	Capturar el número de identificación del ciudadano y/o teléfono para asignar el turno de atención.
	Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención.
	Gestionar y configurar de acuerdo con la guía de trámites de la Secretaría de Hacienda de Bogotá los mecanismos de asignación y priorización de servicios entre los diferentes agentes, según las necesidades definidas por la Entidad. Así mismo, cada agente hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender.

Característica del servicio	Descripción
	Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de usuarios, según como lo defina la Entidad en su priorización.
	Debe conservar el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos.
	El sistema debe enviar un SMS o mensaje al WhatsApp del ciudadano en tiempo real para recordar la proximidad de llamado a turno.
	El sistema debe estar en la capacidad de permitir la transferencia de turnos entre agentes.
	El sistema debe hacer llamado de turno en las pantallas dispuestas por el contratista desplegando el nombre del ciudadano, así como el módulo de atención o la información que por necesidad del servicio la Secretaría de Hacienda de Bogotá requiera.
Herramientas de Hardware y Software	El sistema de llamado de turno en cada punto de atención debe ser virtual, es decir, mediante una aplicación con acceso en cada equipo de cómputo de los agentes.
	El sistema debe estar en capacidad de interoperar con los sistemas de información de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, como el sistema de asignación de citas.
	El sistema debe permitir clasificar ciudadanos con y sin previo agendamiento.
Reportes	Generación de estadísticas diarias, que indique cantidad de turnos asignados por trámite o servicio, por punto de atención, cantidad de trámites y servicios atendidos, gestión realizada en cada trámite o servicio (tipificación por ubicación geográfica y/o variables demográficas) y tiempos de atención de cada ciudadano.
Entrenamiento	El contratista debe brindar entrenamiento a la operación de cada uno de los Puntos de atención especializada (PAE) donde operará el servicio de asignación de turnos, en la que indica la funcionalidad del sistema o servicio, posibles alteraciones de funcionamiento del sistema, la forma de solucionar y reactivar el sistema y de todas aquellas circunstancias que se puedan presentar durante la operación del servicio.
Soporte y mantenimiento	El contratista debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.
Disponibilidad del servicio	De forma continua durante la jornada de prestación del servicio

La Secretaría de Hacienda de Bogotá no será responsable de los daños causados por



terceros a la infraestructura del sistema de asignación de turnos, por lo que el proveedor debe poder reemplazarlo en un máximo de 5 días hábiles, o de acuerdo con el diagnóstico podrá acordar con la supervisión del contrato el tiempo máximo de reposición.

2.1.5 PANTALLAS

El contratista debe estar en capacidad de proveer a la Secretaria de Hacienda de Bogotá pantallas o monitores industriales de mínimo 50 pulgadas de alto contraste visual y con sonido. Estas deben listar la información gráfica de los turnos, adicional permitir el despliegue de contenido multimedia, en diferentes formatos de audio, video e imagen.

La cantidad estimada de pantallas es de mínimo dos y máximo seis por cada Punto de atención especializada (PAE) y contarán con punto de red certificado y con energía regulada entregados por la Secretaria de Hacienda de Bogotá.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago por cada pantalla, por día o mes según corresponda de acuerdo con la solicitud que realice la supervisión al contratista, siempre que se encuentren en funcionamiento de lo contrario se descontará el día que no preste el servicio por causas atribuibles al contratista.

2.1.6 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN

Servicio de atención autónomo y virtual en quiosco, es decir, es un módulo al que puede acudir el ciudadano para realizar los mismos trámites que están dispuestos en la página web de la SDH.

Los quioscos de autogestión en los puntos de atención especializada (PAE) deberán estar ubicados en el espacio denominado zona de autogestión o donde la entidad defina.

En la Red Cade los quioscos deberán estar dispuestos en la zona de autogestión determinada por la Secretaria de Hacienda Bogotá.

Estos equipos de autogestión deben disponer de sistemas de control que permita registrar la caracterización del contribuyente, así como la tipificación del servicio que requiere realizar el ciudadano. Este registro debe estar integrado con los sistemas de gestión de casos del contribuyente y su tipificación en línea.

Para la instalación de los quioscos en las zonas de autogestión, el contratista deberá suministrar los elementos necesarios para su correcto funcionamiento.

A continuación, el detalle del servicio solicitado:

Característica del servicio	Descripción
Estructura	El quiosco virtual debe ser resistente y debe dotarse de los dispositivos (periféricos incorporados a la infraestructura) conectados que garanticen el uso de los servicios ofrecidos y cuenten con 1 puerto LAN externo, 1 multitoma interno de 4 a 6 puestos, Tolva, ventilación mecánica y/o natural, Hub USB, puertos USB, puerto de alimentación AC externo, puerto de salida HDMI con capacidad de anclaje oculto a piso, con botón de encendido oculto el cual deberá permitir la atención virtual del ciudadano. Este quiosco debe identificarse con la imagen institucional que será suministrada por la entidad y atender las instrucciones de uso. Debe garantizar una conexión a internet 5G,4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la entidad para lograr la comunicación directa con los servicios que disponga la entidad.
Cantidad Instalación	El contratista deberá proveer para el inicio de la operación de mínimo cinco quioscos y posteriormente la entidad podrá requerir de una cantidad mayor (hasta quince), determinando su ubicación de acuerdo con las necesidades del servicio. La supervisión solicitará al contratista a partir del quiosco número seis y hasta el quiosco número quince, con 15 días de antelación calendario a su instalación y entrada en operación. En la instalación el contratista debe asumir los costos del cableado eléctrico y de red, necesarios para la puesta en funcionamiento de los quioscos. En la instalación el contratista debe asumir los costos por daños fortuitos ocasionados en las locaciones durante la instalación de los equipos objeto del contrato.
Seguridad Física	El quiosco debe asegurarse físicamente, con las medidas de seguridad suficientes, para salvaguardar los equipos instalados en el quiosco y para salvaguardar la seguridad del ciudadano.
Conectividad	Debe garantizar una conexión a internet con el suficiente ancho de banda que garantice que los aplicativos no tengan retardo por temas de conectividad.
Pagos en línea	En los quioscos se va a disponer el servicio de pagos a través de la página web de la Entidad (botón de pagos, oficina virtual botón descargue y pague). Debe tener las medidas de seguridad que garanticen la ejecución de este proceso de forma segura. El contratista podrá disponer de datafono de pago previo acuerdo con alguno o algunos de los bancos autorizados para recaudo por la entidad. El contratista debe poner a disposición del ciudadano el quiosco con diferentes funcionalidades para recibir, entregar información, tal como se encuentran dispuestas en la página web de la Entidad.
Herramientas de Hardware y Software	HARDWARE: Un (1) Pantalla Touch mínimo de 22 Pulgadas a 6 toques de mínimo 22" IR, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux o Windows apropiada. La CPU y el monitor deben ir instalados en la estructura.

Característica del servicio	Descripción
	El quiosco debe incluir un teclado alfanumérico en la pantalla, que permita digitar de manera discreta las claves y contar con una herramienta que permita el borrado seguro de la información digitada por el ciudadano.
	El quiosco podrá incluir un mouse de alto tráfico para facilitar la navegabilidad al ciudadano.
	Una (1) impresora láser:
	Velocidad de impresión de hasta 250mm por segundo a 203 dpi. Sistema Operativo Compatible: Variedad de drivers y SDKs: Android, Windows, Linux, etc.
	Ancho de impresión: Tamaño carta
	Tipo de papel: Papel bond
	SOFTWARE:
	El software del quiosco permitirá la maniobra del sistema de forma gráfica, integrada y dinámica, para que el ciudadano pueda interactuar amigablemente con los equipos de hardware instalados en integrados en el quiosco.
	Integración: el software deberá permitir obligatoriamente la interacción y/o interconectividad mínima de protocolos de comunicación como: web service (REST y/o SOAP), sftp, JMS, SMTP, XMPP, SMS, HTTPS, etc; con las diferentes plataformas de software de la entidad de tal forma que se garantice la exactitud de la información entregada al ciudadano.
	Software de control de turnos a cargo del contratista para medir el volumen de atenciones realizadas, identificación del ciudadano y TMO que permita la generación de estadísticas.
	Integralidad y control de los periféricos: el software y correspondiente desarrollo deberá controlar de forma integral todos los periféricos que conforman el quiosco.
	Trazabilidad transaccional: el software deberá permitir el registro de las interacciones dejando rastro de cada atención, para que se cuantifique y analice.

Conectividad: el software deberá permitir al quiosco la conexión a redes de internet 5G, 4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la entidad.

Flexibilidad: el software de auto consulta deberá contar con la flexibilidad necesaria para modificar tanto la interfaz gráfica como el workflow de la aplicación en caso de que por necesidades de la entidad y/o cambios en los procesos modifiquen la funcionalidad de los quioscos.

Los quioscos deberán tener la capacidad de ser administrados de manera remota tanto su hardware como su software.

Los quioscos deben tener la capacidad de recibir actualizaciones de su firmware o software cuando se requiera de manera remota.

Los quioscos podrán reproducir contenidos multimedia de manera offline.

Los quioscos podrán recibir y almacenar la actualización de contenidos publicitarios multimedia en las franjas de horario que determine la

Característica del servicio	Descripción
	Secretaría de Hacienda de Bogotá.
Mantenimiento	Mantenimiento Preventivo Los mantenimientos preventivos constan de tres (3) visitas durante la ejecución del contrato a todos y cada uno de los quioscos del contrato, y que debe ser: Tres (3) visitas durante la ejecución del contrato, diagnosticando y realizando pruebas de rutina. Inspecciones visuales y limpieza general. Ajustes, calibración y revisión de cableados, diagnóstico sobre voltajes y tolerancias críticas. Recambio de partes o elementos que al momento de la inspección demuestren un desgaste tal que pueda provocar una inminente falla. Validación de software y performance. Mantenimiento Correctivo El mantenimiento correctivo comprende: Todos los materiales y partes que sean necesarios en el proceso, así como también los gastos de desplazamiento y mano de obra en sitio, durante la vigencia del contrato. La mano de obra de los eventos de fuerza mayor, mal uso y vandalismo. Proveer el personal de soporte en todos los puntos designados por la Secretaría de Hacienda de Bogotá para la prestación del servicio. Mantenimiento Impresoras: El quiosco debe contar con un sistema de monitoreo del papel controlado por el contratista. El contratista debe suministrar el papel de los quioscos, garantizando que no se agote en ninguno de los puntos dispuestos. El contratista deberá garantizar la calidad de la impresión y el suministro de tóner cuando sea necesario.
Soporte	Atención de Soporte Técnico: Prestar el servicio de soporte técnico a nivel distrital, para atender las necesidades técnicas de los quioscos ubicados en los puntos de atención presencial red CADE y puntos de atención especializada (PAE). Para ello debe disponer de las herramientas y garantías necesarias que permitan entregar una solución efectiva y cumpliendo las expectativas de tiempo de la Secretaría de Hacienda de Bogotá. Entregar y cumplir el plan que incluya mantenimientos, copias de

Característica del servicio	Descripción																			
	respaldo de la información, instalación de parches y/o actualizaciones y componentes de seguridad, para garantizar la correcta operación de la plataforma y la seguridad de la información. El horario de atención de soporte por parte del proveedor debe ser de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, por lo que el proveedor debe suministrar dentro de los diez (10) primeros días de perfeccionado el contrato, la matriz de escalamiento con números de contacto y correos electrónicos. Entregar mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días calendario, un informe de gestión de incidentes y solicitudes que contenga como mínimo: Punto de atención especializada (PAE) y de la red CADE atendido, descripción de la incidencia, solución de esta, fecha de solicitud, fecha de atención, fecha de solución. Entregar un informe de gestión de todos y cada uno de los mantenimientos preventivos, una vez se lleven a cabo de acuerdo con el cronograma establecido. En caso de realizar alguna actualización de software, el proveedor debe entregar la actualización de la documentación: manuales (de usuario, técnicos y de administración) y procedimientos. El contratista tendrá la obligación de cumplir con los tiempos de atención a incidentes y solicitudes; este tiempo es tomado para recibir, diagnosticar y solucionar fallas en el servicio, una vez éste haya sufrido alguna incidencia. Para establecer los indicadores correspondientes, se asignará una prioridad a cada una de las incidencias y peticiones de servicio recibidas, para clasificarlas y resolverlas de la forma más adecuada. Para ello, dicha prioridad se establecerá en función de la urgencia y el impacto, siguiendo esta matriz de prioridades, donde C es Crítico, A es Alto, M es Medio y B es Bajo: <table><tr><th rowspan="2">IMPACTO</th><th colspan="3">URGENCIA</th></tr><tr><th>Alta</th><th>Media</th><th>Baja</th></tr><tr><td>Alto</td><td>C</td><td>A</td><td>M</td></tr><tr><td>Medio</td><td>A</td><td>M</td><td>B</td></tr><tr><td>Bajo</td><td>M</td><td>B</td><td>B</td></tr></table> <u>Urgencia</u> Se define la urgencia como la premura o rapidez necesaria en la gestión de la incidencia en relación con la minimización de su impacto. La urgencia se clasifica en: ALTA: indisponibilidad total del servicio o del sistema. MEDIA: degradación del servicio o del sistema. BAJA: cualquier incidencia que no tenga impacto en los servicios del ciudadano. <u>Impacto</u>	IMPACTO	URGENCIA			Alta	Media	Baja	Alto	C	A	M	Medio	A	M	B	Bajo	M	B	B
IMPACTO	URGENCIA																			
	Alta	Media	Baja																	
Alto	C	A	M																	
Medio	A	M	B																	
Bajo	M	B	B																	

Característica del servicio	Descripción										
	Se determina según el efecto que causa o puede causar en el o los servicios del contribuyente o elementos de infraestructura objeto del servicio. El impacto no tiene que ver nunca con la complejidad técnica de resolución. Se puede categorizar como: ALTO: Afecta el servicio a contribuyentes, causando indisponibilidad de este. MEDIO: Afecta a contribuyentes que consultan el servicio, causando intermitencia e incluso indisponibilidad. BAJO: Degradación del servicio sin generar indisponibilidad. De acuerdo con lo anterior se definen los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia. <table><tr><th>ANS de Soporte</th><th>Critico</th><th>Alto</th><th>Medio</th><th>Bajo</th></tr><tr><td></td><td>2 horas</td><td>4 horas</td><td>8 horas</td><td>12 horas</td></tr></table>	ANS de Soporte	Critico	Alto	Medio	Bajo		2 horas	4 horas	8 horas	12 horas
ANS de Soporte	Critico	Alto	Medio	Bajo							
	2 horas	4 horas	8 horas	12 horas							
Estrategia de defensa, custodia y seguridad de la información	El contratista deberá implementar una estrategia de defensa, custodia y seguridad de la información la cual deberá tener como mínimo: - Implementación de procesos de seguridad de la información. - Implementación de las políticas de seguridad de la información. - Poner en marcha los protocolos de seguridad perimetral informática que garanticen la seguridad de los datos, hardware y software.										
Horario de disponibilidad del servicio	De forma continua durante la jornada de prestación del servicio										
Horario Atención a Requerimientos	Horario de Atención Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m. Sábados de 8:00a.m. a 12:00 pm										

Unidad de medida:

La entidad efectuará el pago mensual únicamente por los quioscos en funcionamiento suministrados por el contratista. En caso de que algún quiosco no opere durante uno o varios días, el valor correspondiente será descontado de manera proporcional al número de días sin servicio.

2.1.7 CONECTIVIDAD

El contratista deberá garantizar que los computadores portátiles de los Puntos de atención especializada (PAE) y para el espacio físico que disponga para prestar los servicios virtuales se conecten exclusivamente a la VPN proporcionada por la Secretaría de Hacienda de Bogotá, a través del servicio de internet entregado por el mismo. Esto se logrará mediante la implementación de políticas en los equipos suministrados por el contratista, que aseguren la conexión exclusiva a dicha VPN.

De esta manera, se garantizará la aplicabilidad de las políticas de seguridad, tales como el Directorio Activo, filtrado de contenido, antivirus, y el acceso a aplicativos como



Bogdata, AWS, Intranet, entre otros sistemas dispuestos por la Entidad. Asimismo, se cumplirá con la legislación nacional en materia de protección de la niñez, protección de datos personales, entre otras normativas, garantizando la protección de la Entidad, la prevención de fuga de información y evitando el uso indebido de los canales de comunicación de internet para fines personales.

En caso de fallas aisladas en la VPN, el contratista deberá proporcionar la capacidad para que los equipos afectados puedan conectarse directamente a internet mientras se resuelve la incidencia, garantizando así la continuidad operativa.

Para el Back Office que se encuentre en las instalaciones de la entidad y para la Red Cade, la Secretaría de Hacienda de Bogotá dispondrá el canal dedicado.

Para los Puntos de atención especializada (PAE) y para el espacio físico que disponga el contratista para prestar los servicios virtuales, el proveedor deberá suministrar un servicio de internet corporativo dedicado y sin reúso (relación 1:1), donde el contratista deberá calcular el ancho de banda necesario para garantizar que el nivel de ocupación no supere el 70% del total contratado por el proponente. En caso de que dicho umbral de ocupación sea superado, el proponente deberá estar en capacidad de aumentar el ancho de banda de manera oportuna para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada canal dedicado suministrado por el contratista para la prestación de los servicios.

A continuación, el detalle del servicio solicitado:

Característica del servicio	Descripción
Alcance del servicio	El proveedor deberá entregar el servicio de internet para los Puntos de atención especializada (PAE) y para el espacio físico que disponga el contratista para prestar los servicios virtuales, donde los computadores deben trabajar a través de la VPN que provea la SDH. El canal debe ser corporativo dedicado y sin reúso (relación 1:1), con uso menor al 70%, por lo que el ancho de banda será calculado por el proveedor y deberá ser ampliado de manera oportuna cuando sea requerido para asegurar la calidad del servicio.
Dedicación del enlace	El canal dedicado lo provee la SDH en la red cade y las instalaciones que sean de la entidad y estén dispuestas para el back office únicamente.
Ancho de banda	En los puntos de atención especializada (PAE) el proveedor entregará un canal dedicado sin reúso que no supere el 70% del ancho de banda provisto.
Tecnología	El contratista debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha.

Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24 Disponibilidad exigida del enlace $\geq 99.6\%$ mensual
Crecimiento	El proveedor debe estar en capacidad de aumentar el canal de internet en caso de que se requiera.

En caso de ampliación del canal este se debe justificar y su implementación debe ser aprobado por la entidad.

3. CANAL TELEFONICO – VIRTUAL Y REDES SOCIALES (OMNICANALIDAD)

El contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para la atención de los canales virtuales que dispone la entidad, PBX (servicio telefónico), redes sociales (X, Instagram, YouTube, Facebook, Messenger) o nuevas redes sociales definidas por la entidad, servicio de videollamadas general y lenguaje de señas, salas especializadas y ferias virtuales.

En el espacio físico dispuesto por el contratista para ejecutar los servicios de omnicanalidad, se debe destinar hasta tres puestos de trabajo para la supervisión.

Desde este canal, se atienden todas las comunicaciones recibidas por los canales de atención telefónica, virtual y redes sociales como son: Chat página web, clic to call, videollamada, WhatsApp y Asistente virtual “Novha”. Línea de atención a la ciudadanía +57 60 1 3385000 y la línea 195.

Así mismo, se realizan llamadas a los ciudadanos para brindar información de temas relacionados con las competencias de la entidad.

Horarios de atención: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:30 m.

Actividades de la atención telefónica

1. Información
2. Validación de Identidad (Seguridad)
3. Escalamiento de solicitudes
4. Captura de información
5. Atención de llamadas entrantes
6. Gestión de Llamadas de salida incluye Web Call Back (formulario página web)

Como complemento para la prestación del servicio en Contact Center, se requieren los siguientes servicios:

3.1 Servicios y tecnología requerida para el canal telefónico y virtual

SERVICIO	DESCRIPCION
Asistente virtual Chatbot Smart	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto entablando un Chat cognitivo que es capaz de interpretar la intención del usuario y formular las respuestas. Unidad de Medida: Se realizará el pago del desarrollo e implementación a través de las horas de desarrollo, y se realizará el pago por cada transacción, entendiéndose desde el inicio hasta el final de la conversación con cada ciudadano.
Grabación anuncios IVR - Respuesta de Voz Interactiva	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) realice la grabación de anuncios publicitarios. Unidad de medida: Se realizará el pago por grabación entregada. La duración promedio de las grabaciones de anuncios para el IVR oscila entre uno (1) y dos (2) minutos por grabación.
Mailing	Servicio de envío de mensajes a correos electrónicos definidos por la Secretaria de Hacienda de Bogotá. Unidad de medida: Se realizará el pago por mensaje enviado.
Mensaje SMS - Una vía	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. Unidad de medida: El desarrollo y la implementación se realizará el pago por hora de desarrollo y la Se realizará el pago por mensaje enviado.
Servicios de Mensajes de voz o audio	Herramienta que permita habilitar el servicio de envío de mensajes de voz o audios automatizados o pregrabados a teléfonos fijos o móviles definidos por la SHD, así como debe permitir enviar mensajes de voz o audio pregrabados, de manera masiva y personalizada, es decir a un ciudadano específico. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes de voz o audio llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores. El proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1.000 mensajes de

	voz o audio, personalización del contenido del mensaje, la programación de los envíos y el acceso a métricas de desempeño en tiempo real, lo que contribuye a la optimización de recursos operativos y a la reducción de la dependencia de intervención humana directa. El servicio se contempla mediante el uso de tecnología Text to Speech (TTS) Unidad de medida: Se realizará el pago por mensaje efectivamente enviado.
Minutos de conexión outbound/Fijo a Celular/Internacional/ Larga Distancia Nacional/ Fijo Ciudad principal	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el agente para la atención a través del canal contratado por la SHD. El proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los agentes en el canal de atención telefónico o voz Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín) Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular Unidad de medida: Para las llamadas de salida la entidad realizará el pago mensual por minuto de conectividad en la llamada en la cual inicie la atención a la ciudadanía .
Módulo de validación de identidad en canales de atención.	El módulo de validación de identidad es un mecanismo implementado para garantizar la correcta identificación de los ciudadanos que acceden a los servicios institucionales, se realiza para acreditar la identidad de un contribuyente. Este procedimiento se realizará a través de un cuestionario con información del contribuyente suministrada por los aplicativos de la entidad, el cual deberá desarrollar el contratista para ser respondido directamente por el contribuyente durante la interacción con la entidad en los canales de atención habilitados, conforme al protocolo establecido para responder a las solicitudes de los contribuyentes, cuya información se exige sea entregada al titular. El objetivo principal de este proceso es confirmar que la información proporcionada corresponde efectivamente a la persona que solicita el servicio, asegurando así la confiabilidad de la gestión. Toda la información entregada por el ciudadano en el marco de esta validación se maneja bajo estrictos criterios

	de reserva. Se aclara que dicho cuestionario no contendrá información catalogada como de reserva tributaria. (artículo 583 estatuto tributario). Funcionalidad Implementar un cuestionario dinámico con información del contribuyente proveniente de los aplicativos institucionales. Permitir que el cuestionario sea respondido directamente por el ciudadano en los canales telefónico y virtual. Validar en tiempo real que las respuestas coincidan con los datos registrados en la entidad. Generar un resultado automático de validación (aprobado/no aprobado) para continuar con la gestión. Seguridad y confidencialidad Manejo de la información bajo criterios de reserva y protección de datos personales (Ley 1581 de 2012). Garantizar que el cuestionario no incluya información catalogada como de reserva tributaria (art. 583 E.T.). Implementar protocolos de cifrado de datos en tránsito y en reposo. Registro de auditoría de cada validación (fecha, canal, resultado, sin exponer datos sensibles). Integración Conexión con los aplicativos institucionales para extraer la información del contribuyente. Compatibilidad con los canales de atención habilitados (telefónico y virtual). Usabilidad Interfaz clara y accesible para el ciudadano, con lenguaje sencillo y pasos guiados. Adaptación a protocolos de atención definidos por la entidad. Retroalimentación inmediata al contribuyente sobre el resultado de la validación. Gestión y control Reportes periódicos de validaciones realizadas (volumen, resultados, incidencias). Alertas operativas en caso de intentos fallidos o inconsistencias. Documentación técnica y manual de usuario para la entidad. Unidad de medida y forma de pago
--	---

	El pago se realizará por el desarrollo completo del módulo, incluyendo pruebas, documentación y puesta en producción. Entregable único: módulo funcional, probado y documentado. Se realizará el pago por el desarrollo del módulo en el momento que se entregue y apruebe por la supervisión.
Voicebot Smart	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por voz capaz de interpretar la intención del usuario y formular las respuestas. Unidad de Medida: Se realizará el pago del desarrollo e implementación a través de las horas de desarrollo, y se realizará el pago por cada transacción, entendiéndose desde el inicio hasta el final de la conversación con cada ciudadano.

3.2 Tecnología y servicios con los que cuenta la Entidad.

3.2.1 WhatsApp for Business entrada

La Secretaria de Hacienda de Bogotá tiene un servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de archivos, imágenes y audios.

Los números de WhatsApp serán provistos por la entidad.

Plataforma Principal

Microsoft Copilot Studio (antes Power Virtual Agents) será la herramienta principal para la creación, entrenamiento y despliegue de bots conversacionales inteligentes, incluyendo:

Creación de flujos conversacionales mediante IA generativa.

Integración nativa con servicios de Microsoft Azure, Dynamics 365, Dataverse, y otros sistemas de back-end.

Capacidad de ampliación mediante Power Automate para la ejecución de procesos automatizados.

El contratista será responsable de gestionar y asumir el costo total de las conversaciones de que se requieran o consuman a través del canal de comunicación de WhatsApp, el cual ha sido previamente proporcionado por la entidad, como medio oficial de interacción con los usuarios finales. Dichos mensajes serán enviados mediante un proveedor intermediario o "bróker" autorizado.

El contratista deberá utilizar el broker o canal de mensajería que la entidad posea o proporcione para todas las conversaciones, tanto enviadas como recibidas, que se realicen a través de WhatsApp. Es importante que todas las comunicaciones por



este medio se gestionen exclusivamente mediante los canales designados por la entidad, garantizando así la seguridad y eficiencia en la transmisión de mensajes.

El contratista deberá garantizar la disponibilidad continua del servicio de mensajería, para evitar interrupciones en la comunicación. Asimismo, será su responsabilidad monitorear el consumo de mensajes, prever la demanda y realizar las recargas o compras adicionales que se requieran, conforme a las condiciones técnicas y comerciales establecidas por el proveedor del servicio. Cualquier costo derivado del uso de la aplicación será asumido exclusivamente por el contratista, sin que ello represente un gasto adicional para la entidad contratante.

El contratista mediante transferencia de conocimiento de la herramienta de gestión del canal de WhatsApp provisto por la entidad deberá:

Gestionar e implementar las funcionalidades necesarias para administrar los productos de Microsoft que posee la entidad y que soportan la plataforma del Canal de virtuales, como el WhatsApp de la entidad.

Alcance:

- Suite de Microsoft Dynamics 365 Customer Service, como solución integral diseñada para mejorar la atención al cliente con capacidad e IA, automatización de flujos y capacidades multicanal.
- Copilot en Customer Service: Asistente con IA generativa para agentes.
- Administración de casos: Seguimiento y resolución de solicitudes de clientes.
- Base de conocimientos: Creación y gestión de artículos para autoservicio y soporte.
- Integración con Microsoft Teams: Colaboración directa desde la plataforma.
- Power BI: Visualización de datos e informes .
- Power Automate: Automatización de flujos de trabajo.
- Power Apps: Aplicaciones personalizadas dentro del entorno de Dynamics.
- Portales de autoservicio: Para que los clientes encuentren respuestas por sí mismos.
- Enrutamiento unificado: Asignación inteligente de casos a agentes.
- Compatibilidad con múltiples sesiones: Para que los agentes gestionen varios casos a la vez.
- Análisis de KPI y métricas: Informes en tiempo real.
- Previsión y programación: Gestión de recursos y tiempos de atención.
- Copilot Studio: Creación de asistentes conversacionales personalizados, integrarse en la automatización de flujos de trabajo, integrarse con microsoft 365 y Dynamic 365, utilización en los múltiples canales del servicio, entender la intención y tendencia del usuario y mejorar respuestas con su IA generativa.
- IA Builder: integrarse en la automatización de flujos de trabajo, integrarse con microsoft 365 y Dynamic 365, utilización en los múltiples canales del servicio.

Unidad de Medida: La entidad realizará el pago mensual por el costo de las interacciones que cobra el broker.

3.2.2 WhatsApp Bot

Se habilita la integración del bot con WhatsApp a través de canales certificados por Microsoft y Meta (como Twilio o 360dialog), para permitir:

- Atención automática 24/7 a través de flujos definidos en Copilot Studio.
- Derivación contextual a agentes humanos en casos definidos.
- Captura estructurada de datos de interacción.

3.2.3 WHATSAPP TEMPLATE DE SALIDA

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

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

Se espera gestionar con estos templates:

- Notificaciones institucionales: Envío de recordatorios de pagos, vencimientos, agendamientos, actualizaciones de trámites, entre otros.
- Mensajes informativos: Difusión de campañas, alertas, cambios normativos o comunicados oficiales.
- Seguimiento de procesos: Información sobre el estado de solicitudes, procesos administrativos o servicios.

Los mensajes tipo template que se utilicen en el marco del servicio de comunicación unidireccional a través de la API de Whatsapp y/o mediante la integración nativa del aplicativo deberán ser gestionados a través de un bróker que permita administrar el envío y la salida de mensajes

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

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

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada unidad template de salida efectivamente enviado.

3.2.4 Agentes Humanos – Habilitación de Herramientas

La entidad cuenta con un módulo de agentes de servicio, con capacidad para hasta 23 agentes, el cual incluye:

- Consola de atención integrada (por ejemplo, Microsoft Omnichannel for

Customer Service).

- Asignación automática y manual de casos.
- Supervisión en tiempo real de métricas de atención.
- Historial unificado por usuario/cliente.
- Funcionalidad de copilot para agentes (respuestas sugeridas por IA).

Se sugiere que las herramientas que el contratista va a suministrar sean compatibles con esta plataforma, para generar nuevos flujos de trabajo asociados.

El canal de WhatsApp estará gestionado a través de proveedor aprobado compatible con la solución y que la entidad tenga registrado.

Unidad medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada unidad Whatsapp ingreso por conversación.

Se precisa que la SDH podrá asumir el costo de la operación del servicio de Whatsapp de ingreso por conversación.

3.3 REDES SOCIALES

Manejo Integral de gestión y administración de redes sociales incluyendo la atención oportuna de consultas, comentarios y mensajes directos en plataformas de (Facebook, Instagram, X, YouTube y Google Maps), atención de Messenger de Facebook, Facebook Live y muro de Instagram. Así como la generación de contenido y el monitoreo constante de la actividad, reporte de interacciones, tendencias y temas sensibles.

El contratista tendrá asistencia por parte de la Entidad con el área de comunicaciones para poder entregar las respuestas y contenidos adecuados con la línea comunicacional en los muros y mensajes.

El contratista prestará el servicio a través de una plataforma de gestión de redes sociales amigable y de fácil acceso, garantizando su funcionamiento en equipos de cómputo y dispositivos móviles (tablets y smartphones). El contratista dotará al personal con las herramientas técnicas necesarias (hardware, software y mobiliario) para la correcta ejecución del servicio.

El servicio será prestado en los horarios definidos por la Secretaría de Hacienda de Bogotá, de acuerdo con las necesidades del servicio. El contratista deberá garantizar cobertura dentro del rango horario requerido, incluyendo fines de semana o días festivos cuando así se solicite expresamente.

El contratista deberá atender las instrucciones y requerimientos de la supervisión, y entregar informes periódicos sobre la gestión realizada en los canales digitales.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada licencia de red social que el contratista disponga para la atención a la ciudadanía.

3.4 LLAMADAS



El contratista deberá realizar la gestión de llamadas de entrada y salida y la integración con el PBX de la entidad 3385000, para ello deberá suministrar las herramientas y el software necesarios para garantizar el servicio.

Para las llamadas de salida, pueden ser locales, nacionales y a celular de cualquier operador la finalidad es realizar contacto telefónico con los contribuyentes que sean objeto de programas de fidelización, persuasivos o cobro.

Para las llamadas de entrada, direccionar a las personas de servicio telefónico dispuestas para la atención.

El contratista deberá realizar un desvío de tráfico, se hace el direccionamiento al número telefónico que el proveedor asigne para direccionar las llamadas. El número telefónico al que ingresan las llamadas es provisto por la entidad 6013380000.

Llamadas outbound. En cuanto a la atención outbound se requieren adelantar campañas para los programas de gestión de la entidad por medio de marcador predictivo, progresivo y manual.

Unidad de medida:

Para las llamadas de entrada el contratista deberá disponer de las troncales telefónicas necesarias para la atención a la ciudadanía que se comuniquen por este medio.

La entidad realizará el pago mensual por cada troncal telefónica dispuesta para atención a la ciudadanía. Para las llamadas de salida la entidad realizará el pago mensual por minuto de conectividad en la llamada en la cual inicie la atención a la ciudadanía.

3.5 CAMPAÑAS DE GESTIÓN

Una campaña de gestión es el conjunto de actividades que se realizan para contactar a un contribuyente.

La contactabilidad con el contribuyente tiene las siguientes etapas:

Etapas de Atracción: Se realiza acercamiento inicial con los contribuyentes para que se enteren que la campaña es real y que somos efectivamente personal de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Las vías y canales son:

Banner y noticia web, por la página web

Envío masivo de Correos Electrónicos

Envío masivo de WhatsApp

Envío masivo de mensajes de voz

Envío masivo de SMS

Gestión de Planeación y Preparación

Una vez finaliza la etapa de atracción se inicia el proceso de preparación de las llamadas:

Recepción de bases de datos: La entidad recibe y valida la información de



contribuyentes con obligaciones pendientes.

Depuración de datos: Se revisa y actualiza la base, eliminando duplicados o registros incompletos.

Asignación de cartera: Se distribuyen los contribuyentes a los agentes de acuerdo con criterios como tipo de impuesto, monto o estado de mora.

Capacitación de agentes: Se asegura que los agentes conozcan la normativa vigente, los beneficios por pronto pago y el protocolo de servicio al ciudadano, además de toda la información concerniente al impuesto que estamos interviniendo.

Ejecución de la Llamada Outbound.

Marcación y contacto inicial: El agente realiza la llamada al contribuyente, se identifica de manera clara y valida los datos del contacto.

Presentación del motivo: Se informa al contribuyente sobre la obligación pendiente (tipo de impuesto, periodo y valor aproximado).

Explicación de alternativas: El agente explica opciones de pago, beneficios por pronto pago, canales autorizados y plazos establecidos.

Gestión de objeciones: Se aclaran dudas, se resuelven inquietudes y se busca persuadir al contribuyente sobre la importancia de cumplir oportunamente.

Compromiso de pago: Cuando es posible, se obtiene del contribuyente un acuerdo verbal de pago o se agenda recordatorio.

Se direcciona al contribuyente para que reciba atención por videollamada o por agendamiento para atención presencial, en los casos en que requiera más información de su proceso.

Se realiza la tipificación de la llamada, según el servicio e información prestada.

Registro y Seguimiento

Registro de la gestión: El agente documenta en el sistema la llamada, el resultado (contactado, no contactado, rechazo, promesa de pago, etc.) y observaciones relevantes.

Escalamiento de casos: En situaciones de reclamación, inconsistencias en valores o negativa reiterada, se canaliza el caso a las áreas correspondientes.

Seguimiento a compromisos: Se programan nuevas llamadas o recordatorios para validar el cumplimiento de lo acordado.

Cierre y Reporte

Consolidación de resultados: Se generan reportes de efectividad: número de llamadas realizadas, contactados, promesas de pago y recaudos logrados.

Análisis de desempeño: Se identifican fortalezas y oportunidades de mejora en la estrategia de cobranza.

Retroalimentación a los agentes: Se entregan lineamientos para reforzar técnicas de comunicación, argumentación y servicio.

Unidad de medida:

Se realizará un pago mensual por cada registro efectivo que haya sido contactado.

Se precisa que por cada registro se podrá solicitar hasta máximo tres contactos ya sean llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto (SMS) o envío de correos electrónicos.

3.6 IVR

El componente asociado al sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) deberá permitir la gestión integral de la atención telefónica de los ciudadanos, mediante la definición, administración y ejecución de flujos automatizados de interacción, bajo un esquema centralizado, parametrizable, automatizado y en línea, garantizando la disponibilidad, trazabilidad, interoperabilidad y eficiencia en la gestión de las comunicaciones.

La solución IVR deberá operar en modalidad web (SaaS) y estar plenamente integrada con la plataforma de gestión de ciudadanos y atención (CRM/CSM), permitiendo la asociación directa de cada interacción con el registro del ciudadano y su historial de atenciones.

El sistema deberá cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Permitir la definición, configuración y administración de flujos lógicos de atención (árboles IVR), incluyendo menús, submenús, validaciones y reglas de enrutamiento.
- Permitir la derivación automática de usuarios a diferentes niveles y canales de atención, de acuerdo con la tipología del requerimiento, perfil del usuario o criterios definidos por la Entidad.
- Gestionar múltiples puntos de entrada (DID), asociados a: Tipos de servicio, canales de atención, niveles de complejidad, segmentos de usuario.
- Permitir el envío automatizado de notificaciones al usuario durante la interacción, incluyendo: Mensajes SMS, correos electrónicos.
- Permitir la habilitación de funcionalidades de autogestión relacionadas a la consulta de información.
- Permitir el cargue de documentos por parte del usuario a través de aplicaciones web integradas, garantizando su asociación con la hoja de vida del ciudadano (360).
- Permitir la transferencia de llamadas a agentes, colas o grupos de atención, con base en reglas de negocio definidas.
- Permitir la generación de comunicaciones electrónicas de carácter resolutivo asociadas a la interacción.

La solución deberá:

- Integrarse con el sistema de gestión de ciudadanos (CRM/CSM), asegurando la sincronización en tiempo real de la información.
- Garantizar la trazabilidad completa de cada interacción, incluyendo navegación

- en el IVR, decisiones tomadas, transferencias y gestión del agente.
- Integrarse con sistemas externos mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes de interoperabilidad.
- Permitir la asociación de las interacciones con casos, solicitudes o requerimientos previamente registrados o generados durante la llamada.

El sistema deberá contar con capacidades de automatización y orquestación de procesos que permitan:

- Definir reglas de enrutamiento automático basadas en disponibilidad, tipo de servicio, perfil del ciudadano, horario o niveles de prioridad.
- Configurar validaciones, restricciones y reglas de negocio que garanticen la correcta navegación dentro del IVR.
- Automatizar flujos de atención, incluyendo validaciones previas, enrutamiento dinámico y acciones posteriores a la interacción.
- Orquestar procesos entre el IVR y otros sistemas de información y contactabilidad, garantizando la continuidad del servicio y la coherencia de la información.
- Gestionar campañas o cambios temporales en los flujos de atención, sin requerir desarrollos complejos.

La solución deberá incluir capacidades de gestión de audios que permitan:

- Incorporar audios pregrabados y parametrizables para menús, submenús, mensajes informativos y estados de espera (hold).
- Permitir la actualización dinámica de los audios en función de campañas institucionales, temporadas o eventos especiales.
- Reproducir mensajes en bucle durante los tiempos de espera, garantizando la adecuada orientación del usuario.
- Gestionar diferentes versiones de audios según horario, tipo de servicio o segmentación de usuarios.

El cumplimiento de las anteriores condiciones será obligatorio durante toda la ejecución del contrato.

Unidad de medida:

Se realizará un único pago por la herramienta IVR que disponga el contratista durante la ejecución del contrato. En llegado caso que se requiera prorrogar el contrato, no se volverá a pagar este servicio.

3.7 AGENDAMIENTO

El módulo de agendamiento deberá permitir la gestión integral de la programación, administración y control de citas para la atención de ciudadanos, bajo un esquema centralizado, parametrizable, automatizado y en línea, garantizando la disponibilidad, trazabilidad, interoperabilidad y eficiencia en la asignación de recursos.

La solución de agendamiento deberá operar en modalidad web (SaaS) y estar plenamente integrada con la plataforma de gestión de ciudadanos y atención (CRM/CSM), permitiendo la asociación directa de cada cita con el registro del ciudadano

y su historial de interacciones.

El sistema deberá cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Permitir la creación, modificación, cancelación y reprogramación de citas por parte del ciudadano a través del servicio SaaS, de forma privada y sin exponer los datos del ciudadano a terceros.
- Disponer de formularios digitales configurables para la captura de información previa al agendamiento, incluyendo validaciones, lógica condicional, estructuración de datos y control de integridad de la información.
- Gestionar agendas múltiples asociadas a: sedes, puntos de atención, funcionarios, servicios o trámites.
- Configurar disponibilidad horaria por recurso, incluyendo: días hábiles, franjas horarias
- Capacidad de atención definida por disponibilidad preliminar o por capacidad operativa
- Tiempos de atención por tipo de trámite
- Permitir la asignación automática o manual de citas, optimizando la ocupación de agendas y reduciendo tiempos de espera.
- Soportar diferentes modalidades de atención como presencial, virtual (videollamada) u otras que se puedan solicitar a futuro en el marco de la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Permitir el envío de recordatorios automáticos previos a la cita hasta en tres (3) intentos mediante múltiples canales de comunicación, tales como SMS, correo electrónico, mensajería instantánea u otros definidos por la Entidad.
- Permitir el seguimiento y trazabilidad de la cita (programada, confirmada, atendida, cancelada, no asistida, reprogramada).
- Asociar cada cita a un trámite, servicio o categoría previamente definida por la Entidad.
- Permitir el registro de resultados, observaciones o gestión realizada durante la cita sobre la misma solución o a través de una integración en el registro de hoja de vida ciudadano.
- Gestionar listas de espera, sobrecupos (overbooking) y mecanismos de redistribución dinámica de citas para optimizar la capacidad operativa.

La solución deberá:

Integrarse de manera nativa con el sistema de gestión de ciudadanos (CRM/CSM), asegurando la sincronización en tiempo real de la información o con un desfase máximo de una (1) hora.

Permitir la trazabilidad completa de la cita y su asociación a la hoja de vida del ciudadano.

Integrarse con canales digitales y sistemas externos mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes de interoperabilidad.

Permitir la vinculación de citas con casos, solicitudes o requerimientos previamente registrados.

El sistema deberá contar con capacidades de automatización y orquestación de



procesos que permitan:

Definir reglas de asignación automática de citas basadas en disponibilidad, tipo de trámite, ubicación, perfil del ciudadano o niveles de prioridad.

Configurar restricciones, validaciones y reglas de negocio para evitar conflictos de agenda y garantizar la consistencia de la información.

Gestionar políticas de cancelación, reprogramación, confirmación y tiempos límite de atención.

Automatizar flujos de trabajo asociados al ciclo de vida de la cita, incluyendo notificaciones, recordatorios, validaciones previas y acciones posteriores a la atención.

Permitir la ejecución de procesos integrados entre el módulo de agendamiento y otros sistemas institucionales, mediante mecanismos de orquestación y automatización configurables.

La solución deberá cumplir con estándares de seguridad de la información, continuidad del negocio y protección de datos personales.

Así mismo, deberá garantizar:

Control de accesos basado en roles.

Registro de auditoría de todas las acciones realizadas sobre las citas.

Disponibilidad del servicio, alta resiliencia y mecanismos de recuperación ante fallos.

Protección de la información del ciudadano durante todo el ciclo de vida del agendamiento.

Para efectos de control y supervisión, la herramienta deberá:

Permitir el monitoreo en tiempo real de la disponibilidad, ocupación y desempeño de las agendas.

- Facilitar la gestión operativa y la toma de decisiones por parte de supervisores.
- Permitir la administración centralizada de sedes, servicios, recursos y configuraciones.
- Proveer mecanismos de consulta, exportación e integración de la información para fines operativos y analíticos.

El cumplimiento de las anteriores condiciones será obligatorio durante toda la ejecución del contrato.

Este servicio podrá ser provisto por la Secretaria de Hacienda de Bogotá.

Unidad de medida:

El pago por el módulo o herramienta de agendamiento que disponga el contratista se realizará de manera mensual.



Si el módulo de agendamiento es provisto por la entidad no se realizará pago al contratista.

3.8 MENSAJERÍA MAILING CERTIFICADA, Y/O AUTENTICADA

Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios mediante notificación electrónica certificada proporcionando la infraestructura necesaria para este servicio que permita la transferencia de datos entre las partes mediante correo electrónico con el valor jurídico de una notificación oficial, proporcionando evidencia del contenido, incluida la prueba de envío, recepción y apertura por parte del destinatario.

El operador deberá prestar el servicio de mensaje a través de correos electrónicos (e-mail), que requiera la Secretaría de Hacienda de Bogotá para la realización de campañas. De esta manera queda la posibilidad de que el proveedor use 1) correo electrónico certificado o 2) DomainKeys Identified Mail (DKIM) método de autenticación de correo electrónico.

La Secretaría de Hacienda Bogotá entregará al contratista para el servicio de envío de correos electrónicos certificados, un html para el front del correo, una base de datos con la información la cual se deberá combinar con la comunicación que se adjuntará, posteriormente presentar las pruebas pertinentes para la aprobación oficial del envío.

Nota: el contratista realizará una validación de la base de datos de acuerdo con las necesidades de servicio de la entidad validando la información de los correos erróneos, ortografía y oportunidades de mejora de visualización de las imágenes.

Unidad de medida:

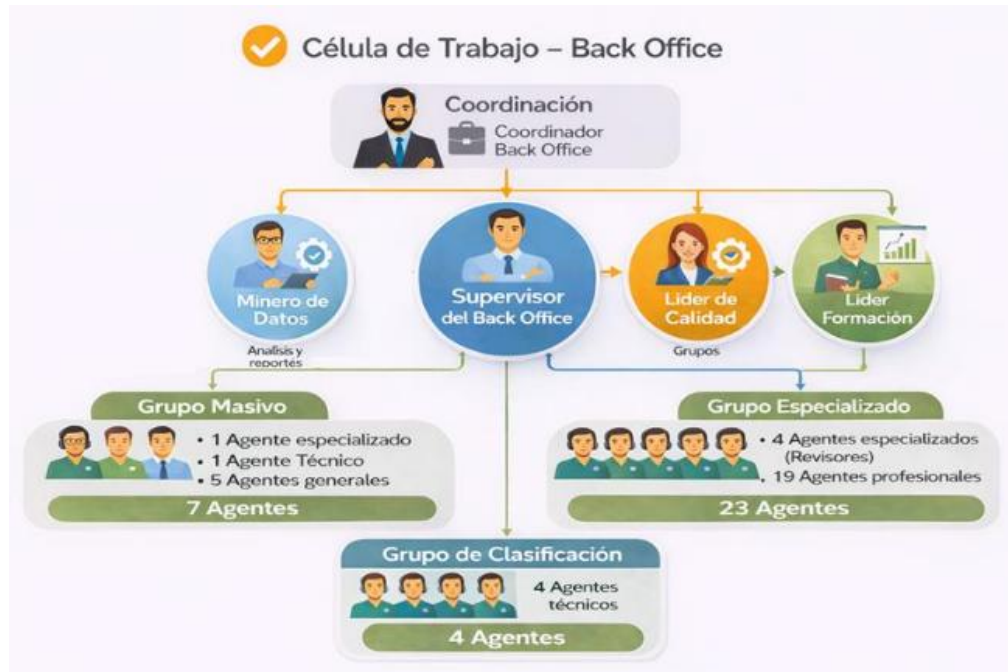
La entidad realizará el pago mensual por cada mail enviado certificado y/o autenticado.

4. OPERACIÓN BACK OFFICE

Corresponde al componente operativo para la gestión integral de las solicitudes ciudadanas escritas, que, por su naturaleza, requieren análisis, validación y respuesta definitiva. Este canal comprende la recepción a través de los sistemas de información dispuestos por la Entidad (SAP/CRM y Bogotá Te Escucha), la clasificación, verificación de requisitos, articulación con las dependencias competentes, elaboración y proyección de respuestas, así como el seguimiento, cierre y envío de las respuestas en el sistema, garantizando el cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidad y trazabilidad establecidos en la normativa vigente y en los lineamientos institucionales.

4.1 Personal

Con el fin de garantizar la adecuada gestión de las solicitudes ciudadanas desde el Back Office, el contratista deberá contar con un equipo mínimo de trabajo conformado por los perfiles de staff (ver detalle de los perfiles en el numeral 5. Perfiles y competencias del talento humano):



Nota: La cantidad de agentes descritos corresponde al personal de base requerido al inicio del contrato para atender las solicitudes asignadas al Back Office; el proveedor podrá dimensionar y presentar a la supervisión posterior al período de estabilización la capacidad operativa necesaria para dar cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio referidos en el modelo de operación del Back Office (Numeral 4.2) , considerando que la entidad no garantiza cantidades mínimas de solicitudes por atender de forma mensual. En ese sentido, las cantidades señaladas en el anexo 2. Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales, son informativas y de referencia para el dimensionamiento de la operación.

a. Productividad mínima de agentes

Para garantizar la eficiencia de la operación se establecen los siguientes niveles mínimos de productividad:

Gestión especializada o fondo o puntual: Cada agente profesional deberá gestionar mínimo 15 radicados diarios, de los cuales el 80% corresponde a respuestas proyectadas y el 20% restante a otras gestiones.

Gestión masiva: Cuando se trate de respuestas masivas o con plantillas tipo, la meta corresponde a la demanda de solicitudes por gestionar diariamente.

Revisión: Demanda de respuestas por revisar diariamente.

4.2 Modelo de Operación

El Modelo de Operación Back Office inicia desde la asignación de la solicitud en término y/o vencida (PQRS y/o Trámite) en los sistemas de gestión de la entidad (SAP/CM y Bogotá Te Escucha) y finaliza con la gestión de la respuesta exprés y/o especializada,



archivo (informativo) y devolución a las áreas responsables en los Sistemas CRM de la entidad y el proveedor.

4.2.1 Sistemas de gestión

SAP/CM: Solución tecnológica diseñada para gestionar de manera integral las solicitudes ciudadanas, centralizando la información de los canales de atención y los procesos asociados a la interacción.

Este sistema permite administrar solicitudes, peticiones, requerimientos y comunicaciones, garantizando su trazabilidad.

Bogotá Te Escucha: Corresponde al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital. Dicho sistema registra de manera automática las SDQS mediante interfaz de integración con SAP- CRM – Correspondencia.

4.2.2 Canales de radicación

Las solicitudes escritas recibidas para gestión del canal Back Office se denominan Correspondencia Externa Recibida - CER y Trámites de Correspondencia CER - TRA en el Sistema SAP/CRM y SQDS en el Sistema - Bogotá Te Escucha, cuya radicación se realiza a través de los siguientes canales:

- Ventanillas físicas de radicación (CER)
- radicacionhaciendabogota@shd.gov.co (CER)
- Formulario WEB (CER)
- Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes SDQS – Bogotá Te Escucha (SDQS)

Una vez se radica la solicitud en los sistemas de gestión de la entidad (SAP/CRM y Bogotá Te Escucha), el Back Office deberá realizar su RECEPCIÓN en el sistema y su CLASIFICACIÓN para proceder con el traslado y/o asignación de la CER, TRA y SDQS a las dependencias responsables cuando la solicitud no sea competencia del Back Office máximo al segundo día hábil (02) de su **asignación**, de conformidad con las guías de clasificación de la correspondencia de la entidad.

Posterior a ello, cuando sean establecidas las solicitudes a cargo del Back Office (CER, TCER y SDQS) se procederá a realizar su reparto.

4.2.3 Tipos y estados de asignación

Tipo Comunicación Oficial/Estado	Sistema de Gestión	Estado	Descripción
Comunicaciones oficiales externas recibidas (CER)	SAP/CRM	En Oficina	Son las solicitudes que ingresan el sistema de gestión después de la asignación del proveedor de correspondencia.
		Entregado	Recepción de las solicitudes asignada al Back Office para su

Tipo Comunicación Oficial/Estado	Sistema de Gestión	Estado	Descripción
Comunicaciones oficiales externas recibidas (TRA) – Trámite SDQS	SAP/CRM		clasificación, traslado y reparto.
		Finalizado	Estado final de la solicitud una vez generada la respuesta de fondo especializada o masiva (creación de radicado de salida CEE).
		En Trámite	Solicitudes que son asignadas por las áreas misionales de la entidad posterior a su recepción.
	Bogotá Te Escucha	Finalizado	Estado final de la solicitud una vez generada la respuesta de fondo especializada o masiva (creación de radicado de salida CEE).
		Abierto	Solicitudes que se encuentran en proceso de gestión, las cuales quedan registradas en SAP/CRM.
		Cerrado	Estado final de la solicitud una vez generada la respuesta de fondo. *Su gestión también se debe adelantar en SAP/CRM.

4.2.4 Recepción, Clasificación, Traslado, Reparto y Gestión

Las solicitudes de PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias) son analizadas por el agente, quien revisa el contenido de la petición y verifica la información y soportes suministrados por el ciudadano, con el fin de realizar su clasificación por dependencia, tema, subtema y tratamiento. En este proceso se valida si la asignación realizada es correcta o si es necesario efectuar un traslado interno al área responsable.

Para esta revisión y para realizar las reasignaciones que correspondan, se cuenta con un plazo de dos (02) días hábiles.

Durante la ejecución de este proceso, se debe validar:

- Acreditación de la calidad del peticionario.
- Existencia de lineamientos conceptuales o normativos para la respuesta.
- Competencia del trámite en la entidad.

Una vez realizada esta validación, se gestiona la solicitud de acuerdo con el resultado obtenido.

Cuando se cuenta con los insumos necesarios, se procede a proyectar la respuesta escrita especializada o masiva dirigida al ciudadano.

En caso de no contar con información suficiente, la solicitud se remite a la dependencia competente, la cual deberá suministrar los insumos necesarios para la elaboración de la respuesta.

Nota. El tiempo promedio de gestión del Back Office oscila entre tres (3) y diez (10) días



hábiles, dependiendo de la complejidad del caso.

4.2.5 Tipologías de gestión de PQRS

4.2.5.1 Gestión masiva (Exprés)

Corresponde a solicitudes que cuentan con información disponible en las herramientas institucionales y su respuesta puede ser atendida a través de modelos previamente definidos.

Incluye:

Respuestas RIT y Factura vigencia con alistamiento de pruebas.

Respuestas masivas por temas de alta recurrencia.

Respuestas por documentación incompleta (No acredita calidad), es decir, que no cuentan con los documentos necesarios para dar respuesta.

Masivo: Alistamiento de pruebas, creación de respuestas tipo, envío al proveedor de correspondencia.

Las plantillas utilizadas deberán estar previamente validadas por la entidad y cumplir con los lineamientos de comunicaciones oficiales.

Nota. Durante la ejecución del Contrato se podrán incluir nuevas tipologías para gestión masiva a cargo del Back Office.

4.2.5.2 Gestión Especializada y/o Puntual

Corresponde a solicitudes que requieren análisis conceptual y técnico de la información contenida en los aplicativos de la entidad.

Respuestas de fondo: Se realiza análisis de la solicitud identificando si requiere insumos por parte de las dependencias, casos en los cuales se deberá realizar el escalamiento correspondiente, así mismo una vez se reciba el insumo y/o este no sea requerido se generará la proyección de la respuesta para revisión, cargue en los sistemas de gestión de la entidad (SAP/CRM y Bogotá Te Escucha) y envío.

4.2.5.3 Devolución

Una vez realizado un análisis detallado de la solicitud si el Back Office identifica que no está en la capacidad de dar respuesta y/o no es responsable de atender el PQRSFD y/o Trámite, la solicitud se asigna en el sistema SAP/CRM a la dependencia responsable.

4.2.5.4 Cierre Informativo

Una vez realizado un análisis detallado de la solicitud si el Back Office identifica que la solicitud no requiere gestión especial y/o masiva, en general no requiere la proyección de respuesta escrita y en consecuencia su finalización se puede realizar mediante un Trámite de Correspondencia sin respuesta en SAP/CRM.

4.2.5.5 Gestión SDQS

Solicitudes asignadas en el aplicativo de Bogotá Te Escucha a cargo del Back Office para análisis, revisión, respuesta y cierre a través de esta herramienta; dando cumplimiento a los indicadores de oportunidad y calidad, esta gestión se realiza de manera simultánea en el sistema SAP/CRM.

Otros apoyos operativos: Solicitudes de las dependencias misionales y no misionales de la entidad que requieren apoyo en su gestión, como revisión y clasificación de documentos, combinación de correspondencia, entre otros servicios que se definan durante la ejecución del contrato, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y la eficiencia en la atención de los procesos.

Nota. En situaciones de contingencia o incremento en la demanda del servicio, el Back Office podrá apoyar la proyección de respuestas de nivel técnico medio, previa capacitación por parte de la entidad.

4.2.5.6 Revisión especializada y masiva

De forma previa a la firma de las respuestas por las áreas responsables o su envío al proveedor de correspondencia para la gestión masiva, el funcionario designado deberá revisar el 100% de los documentos proyectados en términos de calidad, verificando:

- Coherencia de la respuesta
- Cumplimiento de lineamientos institucionales
- Claridad de la redacción
- Pertinencia de la información suministrada
- Buen manejo de los sistemas de gestión de la entidad y el proveedor
- Oportunidad en la gestión

Posterior a ello y si no hay lugar ajustar la respuesta emitida se enviará el documento para firma del jefe de las áreas responsables o su envío definitivo al proveedor de correspondencia para la gestión masiva y en ambos casos se registrará la gestión en los sistemas SAP/CRM y Bogotá Te Escucha.

En los eventos que por el volumen de respuestas por revisar este en riesgo el indicador de oportunidad del Back Office, de común acuerdo con la supervisión del contrato se podrá acordar la revisión de una muestra estadística representativa (Aleatoria) de las respuestas emitidas.

4.2.5.7 Trazabilidad

La herramienta CRM del contratista deberá permitir la trazabilidad completa del proceso de gestión del radicado, teniendo en cuenta los siguientes flujos de proceso:

Proceso Clasificación: Análisis previo para realizar el reparto de las solicitudes, en el cual se identifica si su tratamiento será Masivo o Puntual, se debe cuantificar la gestión realizada, ejemplo: total ingresos, total radicados clasificados como masivos, total radicados clasificados como gestión especializada y/o puntual y pendientes por clasificación.

Proceso Gestión: Corresponde al proceso en el cual se gestiona la respuesta al contribuyente, teniendo en cuenta el resultado del proceso de clasificación.

- **Sub-proceso Masivo:** corresponden a las solicitudes en las cuales no cuenta con la documentación completa para brindar respuesta de fondo (no acredita calidad), solicitudes clasificadas con RIT y Factura Vigencia. En este subproceso se generan los siguientes estados:
 - a. **Alistamiento:** Etapa para la conformación y etiquetado masiva de las respuestas y de las pruebas si hay lugar a ello.
 - b. **Enviado para comunicación:** Emitida la respuesta se remite al área responsable para su envío.
 - c. **Finalizado:** Materialización de la gestión de envío al ciudadano, con cargue del acuse de envío en el sistema.

Nota: Los masivos no requieren firma del jefe de oficina sino una firma genérica entregada por la entidad en las respuestas tipo.

- **Sub-proceso Gestión Especializada y/o Puntual:** En este subproceso se generan los siguientes estados:
 - a. **En gestión:** Asignado a los agentes para el proceso de análisis.
 - b. **Pendiente insumo (Pendiente respuesta área):** Escalado a las áreas encargadas para generar el insumo correspondiente para brindar respuesta de fondo.
 - c. **Devuelto:** Solicitud que se asigna a la dependencia correspondiente para respuesta final, previo análisis de Back Office.
 - d. **En revisión:** En proceso de validación y verificación de la respuesta proyectada para confirmar que se encuentre con las pretensiones atendidas de fondo.
 - e. **Pendiente firma:** Respuesta cargadas en la carpeta compartida con los jefes de oficina según la asignación.
 - f. **Enviado para comunicación:** Firmada la respuesta se remite al proveedor de correspondencia para su respectivo envío.
 - g. **Cierre informativo:** Solicitud gestionado como informativo sin respuesta.
 - h. **Finalizado:** Envío al contribuyente con cargue de acuse en el sistema.

Lo anterior permitirá realizar seguimiento a la gestión, medir los tiempos de atención y generar reportes de operación.

4.2.6 Reglas de Negocio

4.2.6.1 Indicadores de oportunidad y calidad

Se enuncian los términos de respuesta de las solicitudes (PQRS y Trámites sin término especial), a cargo del Back Office de conformidad con la Ley 1755 de 2015:

- **Peticiones de información o documentos:** deben resolverse dentro de 10 días hábiles desde su recepción.



- Quejas, reclamos o denuncias: se aplican los términos generales de 15 días hábiles para su resolución.

En ese sentido, se presentan tres (03) escenarios.

Solicitudes con vencimiento legal: Solicitudes asignadas y gestionadas por el Back Office antes del vencimiento del plazo legal.

Solicitudes con vencimiento cercano: Aquellas cuyo plazo legal está próximo a vencerse (a 3 días hábiles de su vencimiento ej. ≤ 2 o 3 días hábiles).

Solicitudes vencidas: Aquellas cuyo plazo legal venció y están asignadas.

4.2.6.2 Indicador de oportunidad para solicitudes asignadas oportunamente

Oportunidad: Corresponde al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para la atención y respuesta de las solicitudes, medido a partir del plazo legal aplicable a cada tipo de requerimiento. Este indicador evalúa que la gestión y respuesta se realicen dentro de los términos de ley, garantizando una atención oportuna al ciudadano.

Fórmula: (Solicitudes respondidas dentro del término de ley / Total de Solicitudes asignadas oportunamente) $\times 100$

Meta: 100%

Frecuencia: Mensual

4.2.6.3 Indicador de oportunidad para solicitudes asignadas vencidas

Oportunidad: Se entiende como la capacidad del Back Office para gestionar y dar trámite a las solicitudes que ingresan con el término legal vencido en un tiempo máximo de 10 días una vez son asignadas en el sistema SAP-CRM, procurando su cierre efectivo y la mitigación de impactos negativos para la entidad y el ciudadano.

Fórmula: (Solicitudes vencidas gestionadas en 10 días hábiles desde la asignación en el sistema SAP-CRM/ Total de solicitudes asignadas vencidas) $\times 100$

Meta: 100%

Frecuencia: Mensual

4.2.6.4 Indicador de oportunidad para solicitudes asignadas en términos con vencimiento cercano

Oportunidad: Se entiende como la capacidad del Back Office para gestionar y dar trámite de manera ágil y prioritaria a las solicitudes asignadas cuyo término legal se encuentra próximo a vencer, garantizando su atención dentro de los tiempos establecidos y evitando su vencimiento.

Solicitudes con vencimiento cercano: aquellas cuyo plazo legal está próximo a vencerse (ej. ≤ 2 o 3 días hábiles, según definas).

Gestionadas dentro del término: solicitudes atendidas y cerradas antes del

vencimiento del plazo legal.

Fórmula: (Número de solicitudes gestionadas dentro del término legal desde la asignación en el sistema SAP-CRM/ Total de solicitudes asignadas con vencimiento cercano) $\times$ 100

Meta: $\geq 95\%$

Frecuencia: Mensual

4.2.6.5 Indicador de calidad de las respuestas

Calidad: Mide el porcentaje de respuestas que cumplen con los criterios establecidos en el control de calidad, frente al total de respuestas revisadas, permitiendo evaluar la efectividad y cumplimiento de los estándares en la atención brindada.

Formula: Respuestas aprobadas en control de calidad / Respuestas revisadas $\times 100$

Meta: 100 %

Frecuencia: Mensual

Los errores críticos de calidad que se identifiquen en las auditorías posteriores al envío de la respuesta de la solicitud se penalizarán en un 100% del valor del servicio. (Ver sección Calidad de Información).

Nota: No se imputará al contratista el incumplimiento de los indicadores de oportunidad cuando ocurran las siguientes condiciones:

- El vencimiento del término legal obedezca exclusivamente a la falta de entrega oportuna de información, concepto o insumo por parte de una dependencia de la Entidad.
- El contratista haya realizado el escalamiento en el tiempo previsto.
- El contratista demuestre, mediante la trazabilidad del CRM del contratista (estado "Pendiente insumo" con fechas de escalamiento y de respuesta), que esa circunstancia le impidió materialmente cumplir

4.2.7 Reportes operativos

El contratista deberá entregar a la entidad los siguientes reportes alfa numéricos, a través de herramientas On line como Microsoft Access, Microsoft Excel, Microsoft Power BI, Google Analytics o aquellas que de común acuerdo se definan con la supervisión del Contrato.

No.	Reporte	Frecuencia
1	Solicitudes recibidas (Sistema / Dependencia / Período / Tipología / Tratamiento)	En Línea
2	Estado solicitudes recibidas y clasificación	En Línea
3	Reparto	En Línea
4	Sub - estados de gestión Back Office	En línea
5	Productividad por canal y agente Back Office	En línea
6	Otras actividades Back Office	En Línea
7	Cumplimiento de ANS (Oportunidad y calidad)	Semanal (A demanda)
8	Análisis de operación y tendencias Back Office	Mensual

Nota: Las columnas que deberá incluir cada reporte serán definidos de forma conjunta con la supervisión del contrato durante el primer mes de ejecución del contrato.

4.2.8 (Unidad de medida): La entidad realizará el pago mensual por cada uno de los siguientes productos.

1. Número de radicados masivos gestionados por única vez.
2. Número de radicados especializados y/o puntuales gestionados por única vez.
3. Radicados devueltos por única vez.
4. Radicados cerrados por informativos por única vez.
5. Otros apoyos operativos: (Los cuales se pueden presentar por solicitudes puntuales de la entidad y estarían representados por personas de los perfiles ya incluidos en el anexo).

El pago de los servicios se realizará por cada trámite efectivamente gestionado y validado por la Entidad. En consecuencia, el proveedor deberá contar con la capacidad técnica, operativa y administrativa para dimensionar su operación en función de los volúmenes de la demanda, los cuales son de carácter variable. En este sentido, se deja expresa constancia de que la Entidad no garantiza cantidades mínimas de trámites durante la ejecución del contrato, por lo que el contratista asume y conoce el riesgo asociado a la fluctuación en los volúmenes de servicio.

5. PERFILES Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO.

El contratista debe garantizar el equipo de trabajo y disponerlo para la operación en los tiempos estipulados por la entidad y de forma exclusiva. Igualmente, se obliga a tener disponible el personal ofertado durante la ejecución del contrato con el perfil requerido, con el fin de poder cumplir con las necesidades dinámicas exigidas por la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Igualmente, la entidad se reserva la facultad estar en constante revisión del equipo humano a disposición de este contrato para solicitar los ajustes o modificaciones a la planta de personal que considere pertinente y de acuerdo con lo establecido en el

proceso contractual.

Para el logro del objetivo propuesto el contratista deberá llevar a cabo los procesos de evaluación de aptitudes, habilidades y destrezas para su desempeño, cuyos componentes deben ser:

1. **Componente comportamental:** Se trata de evaluar las habilidades, actitudes y aptitudes de los candidatos seleccionados, tales como: Aptitud de servicio, excelente manejo de relaciones interpersonales, habilidad para negociación, disciplina, organización, capacidad para seguimiento de instrucciones, resolución de problemas, trabajo en equipo, adaptabilidad y autoaprendizaje.
2. **Prueba de valoración de aptitudes, habilidades, destrezas y competencias:** Esta prueba está orientada a determinar el nivel de desarrollo de las competencias, aptitudes y habilidades con que cuenta cada uno de los candidatos en relación con el perfil al cual aplica.
3. **Entrevista y/o Assessment Center de Competencias:** El Assessment Center es un método de evaluación de candidatos que consiste en la aplicación de una serie de ejercicios vivenciales en los que se busca poner a prueba las habilidades y aptitudes personales requeridos para el adecuado desempeño del rol a ocupar. Por lo tanto esta entrevista, debe enfocarse a explorar a fondo el nivel de ajuste y adaptabilidad del candidato, tanto a los requerimientos y competencias del rol como al ambiente laboral de entidad.

Las anteriores pruebas y todas las demás que sean realizadas por el contratista, deberán reposar en la hoja de vida de cada persona contratada, así mismo, el contratista debe archivar los soportes de todas las pruebas aplicadas en su proceso de selección para la posterior revisión por parte de la Secretaria de Hacienda de Bogotá, en caso de que se requiera.

Los candidatos participantes que superen el proceso de verificación de requisitos y la evaluación de aptitudes, habilidades y destrezas deben ser enviados a estudio de seguridad, lo cual permitirá finalizar el proceso de selección con la vinculación del candidato al proyecto.

El contratista, debe certificar que la persona a contratar cumple con todas las condiciones contractuales para hacer parte de la operación, verificando que efectivamente se haya hecho el estudio de seguridad o esté vigente. Como evidencia se generan los resultados de la prueba de seguridad, el certificado de idoneidad y el registro de su remisión a los Supervisores del contrato en caso de requerirse.

Nota La entidad podrá participar en las pruebas de assessment programadas por el contratista en el marco del proceso de selección y desarrollo del personal, especialmente para los perfiles que tienen relación directa con la entidad como gerente y coordinadores.

5.1 Estudio de Seguridad

Los candidatos que superen el desarrollo de las pruebas que aplica el contratista en su proceso de selección, deben pasar por un estudio de seguridad para realizar un análisis completo y profundo a fin de verificar y corroborar si la persona que se pretende vincular



a la operación de la Entidad cumple con todos los requisitos.

Dicho estudio está compuesto por las siguientes fases y para aprobarlo se deben superar en su totalidad:

1. **Verificación de información:** Los candidatos, deben pasar por un proceso de confirmación de la identidad y los documentos personales, la confirmación de títulos, estudios realizados y experiencia laboral.
2. **Examen médico de ingreso:** Con el fin de poder determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y rol del cargo, una vez el candidato ha realizado el estudio de verificación de información y obtiene el resultado de aprobación, el contratista debe remitirlo a practicarse el examen médico ocupacional de ingreso. El costo de este examen está a cargo del contratista.

Para iniciar la atención en cualquiera de los canales, el personal que prestará el servicio deberá aprobar la evaluación de conocimientos que se realiza después de terminar el Plan de Inducción; esto aplica para personas que ingresan por primera vez al proyecto.

El contratista deberá reportar a la Secretaría de Hacienda de Bogotá todo ingreso o retiro de personal de manera periódica, semanal, quincenal o mensual, solicitando el ingreso y los usuarios para cada persona. En el caso de los retiros, el contratista debe hacer un análisis de causa de retiro

El contratista suministra al personal que emplee para la prestación del servicio, carné de identificación en los casos a que haya lugar.

El contratista deberá firmar con cada uno de sus colaboradores del proyecto un acuerdo de confidencialidad de la información obtenida en el desarrollo del contrato.

El contratista deberá propender por el buen uso del mobiliario asignado y de las instalaciones.

El agente deberá tener la disponibilidad de realizar atención dentro de los diferentes canales en Front Office y Back Office, de acuerdo con la necesidad del servicio de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Teniendo en cuenta que la Secretaría de Hacienda de Bogotá debe asegurar la continuidad en la prestación del servicio, el contratista deberá mantener al menos el 50% del personal para cada cargo que actualmente se encuentre en la operación.

Si el personal seleccionado no acepta la continuidad con el nuevo contratista, deberá informarse a la supervisión.

El proveedor debe contratar y administrar bajo su responsabilidad al personal, teniendo en cuenta los perfiles requeridos para la operación de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de sus empleados con la Secretaría de Hacienda de Bogotá y cumplir con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para los cargos aplique.



Perfiles Staff: equipo de profesionales de apoyo a la operación y que sirven como interlocutores entre la Entidad y el contratista, está conformado por: gerente de proyecto, coordinadores, supervisores, líderes de calidad y formación y mineros de datos. Para el personal Staff deberá existir en cada cargo una persona que sea el back up en caso de retiro del titular.

El contratista presentará copia de las hojas de vida, con certificaciones de estudio y experiencia laboral, de las personas disponibles para el funcionamiento de los puntos de atención especializada (PAE), que podrán verificarse en cualquier momento por la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

La Secretaria de Hacienda de Bogotá puede autorizar al contratista el inicio de la operación, con una cantidad de personal menor a la mínima exigida, en cuyo caso el contratista deberá informar a la supervisión y disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.

El recurso humano como lo son, gerente de proyecto, coordinadores, supervisores de servicios y líderes de calidad, deben estar contratados para iniciar la operación, es decir una vez se tenga el recurso humano de agentes requeridos en la operación de los servicios.

Para el cargo de Gerente de Proyecto, y exclusivamente para este cargo, el contratista deberá presentar a la Secretaría Distrital de Hacienda, de manera previa a su contratación, la hoja de vida del candidato junto con los respectivos soportes, para su verificación y aval por parte de los supervisores del contrato por parte de la Secretaria Distrital de Hacienda, con el fin de acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos de formación y experiencia establecidos para el perfil. Así mismo, el Gerente de Proyecto deberá contar con una dedicación del cien por ciento (100 %) al contrato y a su operación durante toda su ejecución.

El contratista contará con un periodo no mayor a ocho (8) días hábiles en caso de requerir contratar nuevo recurso humano, bien sea por retiros voluntarios, por solicitud de la entidad o por decisión de este.

La asignación de todo el personal es exclusiva para la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Si los títulos académicos se hubieran obtenido en el exterior, estos deben estar convalidados ante autoridades competentes en Colombia.

Los egresados de universidades extranjeras requerirán la presentación de la Resolución de Convalidación del Título expedida por el Ministerio de Educación Nacional; y la tarjeta o matrícula profesional expedida por los Consejos Profesionales o autoridad competente.

Se precisa que los perfiles de Supervisor de Talento Humano y Profesional de Salud Ocupacional resultan necesarios para garantizar la adecuada organización, administración y ejecución de la operación contractual, de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno dentro de su respectivo ámbito de actuación.



No obstante, estos perfiles no constituyen ítems independientes de pago ni serán objeto de reconocimiento económico adicional por parte de la Entidad.

En consecuencia, el contratista deberá garantizar su disponibilidad durante la ejecución del contrato, cuando corresponda, asumiendo dentro de su estructura de costos todos los gastos asociados a su vinculación y prestación del servicio, sin que ello genere valores adicionales a cargo de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada perfil de agente y líder que hayan cumplido con las labores asignadas. Estas labores deberán ser presentadas y validadas ante los supervisores del contrato, como evidencia de la productividad justificada para el reconocimiento del pago correspondiente a cada puesto de trabajo según el perfil.

Para determinar el pago, el porcentaje de ocupación en las labores asignadas debe ser del 75% mínimo, lo cual asegura un equilibrio entre productividad y bienestar del agente, evitando tanto la sobrecarga como la infrautilización.

Ocupación mide el tiempo que un agente pasa efectivamente atendiendo interacciones (llamadas, chats, correos y demás) frente al tiempo total disponible en su jornada.

Fórmula básica:

$$\text{Ocupacion} = \frac{\text{Tiempo en contacto con clientes}}{\text{Tiempo total disponible}} \times 100$$

El contratista se obliga a garantizar que los agentes asignados al servicio mantengan un nivel de ocupación mínimo del **setenta y cinco por ciento (75%)**

En caso de que el porcentaje de ocupación real de un agente se ubique por debajo del umbral mínimo establecido, la ENTIDAD aplicará un ajuste proporcional al valor facturado, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Valor a pagar} = \text{Valor facturado} \times \frac{\text{Ocupacion real}}{75\%}$$

Ejemplo:

Valor facturado por el contratista: **\$1.000.000**

Ocupación real del agente: **60%**

Cálculo:

$$\$1.000.000 \times \frac{60}{75} = \$800.000$$

Resultado: se reconocen \$800.000 y se descuentan \$200.000.

Parágrafo 1. Para efectos de verificación, se entenderá como **ocupación real** el indicador reportado por las herramientas de gestión del personal del contratista o sistemas equivalentes de la entidad, los cuales constituirán la fuente oficial y única de validación.



Parágrafo 2. Cuando el agente cumpla o supere el nivel mínimo del setenta y cinco por ciento (75%), la entidad reconocerá el cien por ciento (100%) del valor facturado correspondiente.

Parágrafo 3. El ajuste se aplicará en cada período de facturación, sin perjuicio de otras sanciones o medidas contractuales que puedan derivarse del incumplimiento de los niveles de servicio pactados.

Parágrafo 4. La supervisión podrá realizar el pago de los servicios por puesto de trabajo y/o la gestión de actividades específicas en donde la ocupación no es posible medirse de manera estándar.

Parágrafo 5. Excepción por causas atribuibles a la entidad.

El contratista no será responsable por disminuciones en el nivel de ocupación de los agentes cuando dichas variaciones obedezcan a cambios en el flujo de trabajo no previstos y directamente atribuibles a la entidad, tales como modificaciones en los procesos, ajustes en los canales de atención, suspensión temporal de servicios, fallas en las plataformas tecnológicas provistas por la entidad o cualquier otra circunstancia que afecte la demanda de interacciones de manera ajena a la gestión del contratista. En estos casos, la entidad no aplicará descuentos ni ajustes proporcionales sobre el valor facturado, siempre que el contratista demuestre, mediante los reportes de gestión y evidencia documental, que la disminución en la ocupación se originó en las causas antes descritas.

La entidad y el contratista deberán documentar conjuntamente las incidencias que generen la afectación del flujo de trabajo, dejando constancia en los informes de supervisión contractual, con el fin de garantizar transparencia y trazabilidad en la aplicación de esta excepción.

La estructura de la operación es la siguiente:

Modelo Organizativo: Gestión y Atención al Ciudadano (Anexo Técnico 2026)

Nivel 1: Dirección Superior



Gerente de Proyecto

Máximo responsable de dirigir la operación integral, definir estrategias de servicio, garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (AN8) y representar a la entidad.

Nivel 2: Coordinación Transversal



Coordinador de Tecnología

Encargado de planificar y supervisar la integración de TIC, garantizar la seguridad de la información (Ley 1381) y gestionar riesgos tecnológicos y planes de contingencia.

Nivel 3: Línea Estratégica



Coordinador de Canales Presenciales y Soporte Logístico

Gestiona la operación en la red CADE, puntos físicos, unidades móviles y ferias presenciales, asegurando accesibilidad y recursos.



Coordinador de Omnicanalidad

Supervisa los canales virtuales, telefónicos y redes sociales, coordinando campañas outbound y el cumplimiento de metas digitales.



Coordinador de Back Office

Establece estrategias para la gestión y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas (PQRSEF) y trámites especializados.



Coordinador de Calidad y Formación

Diseña indicadores para vigilar y evaluar la calidad del servicio (emitida y percibida) y gestiona los planes de capacitación continua.

Nivel 4: Supervisión y Soporte Staff



Supervisores de Servicios y Líderes de Calidad

Realizan el monitoreo en tiempo real de los agentes, validan la calidad de las interacciones y retroalimentan los procesos operativos.



Supervisor de Talento Humano

Lidera los procesos de reclutamiento, contratación y bienestar, asegurando el cumplimiento de la legislación laboral.



Agente Profesional de Seguridad (SST)

Identifica riesgos ocupacionales, diseña planes de emergencia e investiga incidentes para garantizar la seguridad en el trabajo.



Nota: La estructura presentada podrá ser modificada por la Secretaria de Hacienda de Bogotá de acuerdo con las necesidades de la operación en cualquier momento.

A continuación, se presenta resumen del personal con las funciones requeridas:

Cargo/canal	Perfil	Funciones principales
Gerencia General	Gerente	Dirigir la operación integral, definir estrategias de servicio, garantizar cumplimiento de ANS, coordinar recursos humanos y tecnológicos, supervisar coordinadores y supervisores de todas las operaciones, representar la entidad frente a instancias superiores.
	Coordinador Tecnología	planificar, gestionar y supervisar la integración de tecnologías de la información y comunicación.
		Ejecutar el plan operativo
		Velar por la seguridad de la información: aplicar protocolos de protección de datos y cumplir normativas vigentes.
	Supervisor Talento Humano	Gestionar riesgos tecnológicos: identificar vulnerabilidades, diseñar planes de contingencia y garantizar respaldo de información.
		Liderar el reclutamiento, entrevistas y contratación de personal.
	Agente profesional Seguridad y salud en el trabajo	Asegurar que todos los procesos cumplan con la legislación laboral local.
		Identificar riesgos, diseñar planes de emergencia, capacitar personal, investigar accidentes y garantizar el cumplimiento normativo legal.
		Informar sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST.
		Promover la participación de todos los miembros de la operación en la implementación del SG-SST.

Cargo/canal	Perfil	Funciones principales
Omnicanalidad	Coordinador	Supervisar canales virtuales, garantizar cumplimiento de ANS, coordinar campañas outbound
	Supervisores	Monitorear agentes, validar calidad, escalar incidencias
	Agentes	Atender chats, llamadas, WhatsApp, videollamadas, correo, asistente virtual
	Minero	Extraer y analizar datos de atención para informes y alertas
Presencial	Coordinador	Gestionar puntos físicos, asegurar recursos y accesibilidad
	Supervisores	Control de calidad en ventanillas, seguimiento de turnos
	Agentes	Atención directa en ventanillas, orientación tributaria, manejo de trámites
	Minero	Recopilar datos de atención presencial, generar estadísticas
Back Office	Coordinador	Establecer las estrategias de gestión para dar respuesta a las solicitudes asignadas, garantizando se trazabilidad.
	Supervisores	Ejecutar las estrategias establecidas, asegurando los tiempos de respuesta.
	Agentes	Redactar respuestas especializadas y masivas, clasificar solicitudes, gestionar trámites internos.
	Minero	Analizar flujo de solicitudes, generar alertas operativas.
Calidad y Capacitación	Coordinador de Calidad y formación.	Diseñar y gestionar indicadores de calidad y formación: Que permitan vigilar, controlar y evaluar las métricas definidas por la entidad, respecto al cumplimiento de indicadores calidad y satisfacción de clientes (emitida y percibida) así mismo garantizar la debida gestión en el diseño de planes de formación que respondan a las necesidades de la entidad.
	Líderes de Calidad/Formación	Desarrollar las capacitaciones planeadas, evaluar el conocimiento, retroalimentar agentes, actualizar guías de atención identificar procesos que afecten el desarrollo de la operación.
	Minero	Analizar indicadores de calidad, detectar brechas de formación.

El detalle de perfiles del personal requerido es el siguiente:

A. GERENTE DE PROYECTO

Servicio de gerencia general para el proyecto el cual deberá ser, prestado por recurso



humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Título Profesional clasificado en las Áreas del Conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines.
	Título en modalidad de postgrado en nivel de especialización en áreas del conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 96 meses, relacionada con gerencia o dirección de operaciones de servicio al cliente o canales de atención y logística. o afines. Experiencia específica en el cargo de mínimo certificada 24 meses.
Habilidades y destrezas.	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones	Diseñar estrategias de mejora en las operaciones de acuerdo con los resultados los indicadores con innovación y apoyado en opciones tecnológicas del modelo de atención de la entidad.
	Liderar las actividades relacionadas con la aplicación de las políticas, planes, programas y proyectos en materia de Gestión del Talento.
	Garantizar el proceso de reclutamiento con las competencias y habilidades en servicio al ciudadano.
	Liderar los procesos de formación y calidad.
	Generar innovación a través de metodologías de aprendizaje, las cuales deben ser aplicadas por el personal de capacitación, con el fin de lograr el mantenimiento del conocimiento a todo el personal contratado sin importar su antigüedad en la operación.

B. COORDINADORES CANALES Y LOGISTICA

Servicio de coordinación de la gestión de los diferentes canales de atención y el servicio logístico solicitado por la entidad, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Título Profesional clasificado en las Áreas del Conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines, Finanzas y relaciones Internacionales y a fines,
	Título en modalidad de postgrado en nivel de especialización en áreas del conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 72 meses, relacionada con coordinación, jefatura o Dirección de Operaciones de canales de atención y/o atención al ciudadano y logística de eventos. o afines. Experiencia específica en el cargo de mínimo certificada 18 meses.
	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
Habilidades y destrezas	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
	Coordinar, Administrar y hacer seguimiento a las actividades del equipo de trabajo del canal asignado (Presencial y Logístico y Telefónico-Virtual) para garantizar el cumplimiento de los ANS establecidos.
	Utilizar su experticia para proponer y desarrollar actividades que mejoren la eficiencia de los canales a cargo que permitan alcanzar la satisfacción de los ciudadanos.
	Proponer acciones de mejora en la gestión de los agentes y prestación del servicio de los canales a cargo.
	Realizar actividades administrativas delegadas para la gestión del personal a cargo (horarios, permisos, reporte de novedades)
	Gestionar actividades de mejora continua del clima organizacional para mantener baja rotación.
	Identificar situaciones que impactan al ciudadano para revisión al interior de la entidad.
	Mantener informada a la entidad de todas las situaciones que ocurren allí.
	Realizar los informes y reportes requeridos por la Entidad, con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad.
	Garantizar la calidad del proceso para las peticiones complejas o de manejo especial.

Característica del servicio	Descripción
Funciones	Atender los requerimientos realizados por la Secretaría de Hacienda de Bogotá, relacionados con el proceso de los canales a cargo, ejecutando el plan operativo y lo acordado en las mesas técnicas.
	Atender los requerimientos logísticos establecidos para el desarrollo de eventos, garantizando la calidad y oportunidad del servicio.
	Realizar el dimensionamiento y garantizar el cumplimiento de este en los canales a cargo.
	Apoyar la implementación de las estrategias que permitan el cumplimiento de la ejecución presupuestal y de las metas, indicadores y acciones establecidas en el contrato y demás documentos.
	Todas las asignadas por el supervisor del contrato
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención
	a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

C. COORDINADOR BACK OFFICE

Servicio de coordinación de la gestión del back office prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Título Profesional clasificado en las Áreas del Conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines, Finanzas y relaciones Internacionales y a fines,
	Título en modalidad de postgrado en nivel de especialización en áreas del conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingeniería y afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 72 meses, relacionada con coordinación, jefatura o Dirección de Operaciones de Back office, o de canales de atención y/o atención al ciudadano o afines. Experiencia específica en el cargo de mínimo certificada 18 meses.
	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo

Característica del servicio	Descripción
Habilidades y destrezas	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
Funciones	Diseñar las estrategias para la gestión de las solicitudes asignadas al Back Office en los sistemas de la entidad (SAP/CRM y Bogotá Te Escucha).
	Implementar y garantizar la ejecución de las estrategias definidas, asegurando el cumplimiento de los criterios de calidad, oportunidad y lineamientos institucionales.
	Asegurar la trazabilidad de los ingresos y de la gestión realizada para la atención de los requerimientos formulados por la supervisión del contrato.
	Participar en las reuniones convocadas por la entidad y la supervisión del contrato para el seguimiento de la planeación y ejecución de las estrategias.
	Acompañar las mesas de trabajo con las dependencias para la atención de nuevos requerimientos, solicitudes especiales, revisión de la calidad de la gestión, definición de acciones correctivas y optimización de procesos.
	Vigilar, controlar y evaluar el desempeño del personal que conforman la operación.
	Acompañamiento y seguimiento en tiempo real a los asesores para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos y las políticas establecidas por la Entidad.
	Velar por el cumplimiento de los indicadores de oportunidad de PQRS y Notificaciones, así como también el buen desempeño de los asesores que conforman la operación back office.
	Retroalimentar al equipo de trabajo sobre el cumplimiento de indicadores y procesos establecidos de acuerdo con los lineamientos y políticas de la Entidad.
	Proponer acciones de mejora en la prestación del servicio.
	Ejecutar acciones preventivas y correctivas con el fin de controlar los estándares de calidad.
	Verificar y hacer seguimiento a la asistencia y puntualidad de los asesores.

D. COORDINADOR DE CALIDAD EMITIDA, PERCIBIDA Y FORMACIÓN

Servicio de coordinación de la gestión de los líderes de calidad y formación, prestado



por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Tendrá a cargo un número específico de agentes de servicio que estarán dispuestos en los puntos de atención. El ratio podrá ser de 1 a 35 y podrá variar según la demanda de la entidad.
Formación académica	Acreditar título profesional en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Contaduría y afines, Economía, Estadística y afines, Ingeniería de Sistemas y afines, Telemática y afines, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental y afines, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Finanzas Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos (24) meses liderando áreas de calidad y/o formación a Centros de Contacto preferiblemente con conocimientos en los temas de la entidad.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales Capacidad de liderazgo Habilidad para negociación Capacidad de análisis y organización de datos Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de datos).
Funciones	Diseñar y gestionar indicadores de calidad: Que permitan vigilar, controlar y evaluar las métricas definidas por la entidad, respecto al cumplimiento de indicadores calidad y satisfacción de clientes (emitida y percibida). Analizar brechas entre lo emitido y lo percibido: identificar diferencias y proponer planes de mejora. Generar reportes ejecutivos: entregar información clara y periódica a la entidad sobre desempeño y satisfacción ciudadana. Alinear calidad con objetivos institucionales: garantizar que las acciones de mejora respondan a la misión de transparencia y confianza pública. Diseñar programas de capacitación: elaborar planes de formación continua para el personal de atención, enfocados en empatía, comunicación, protocolos y servicio. Coordinar talleres y entrenamientos: asegurar que los

Característica del servicio	Descripción
	equipos estén actualizados en normativas, herramientas tecnológicas y estándares de servicio. Promover cultura de calidad: sensibilizar al personal sobre la importancia de la experiencia ciudadana como eje central del servicio. Evaluar impacto de la formación: medir cómo los programas de capacitación mejoran la calidad emitida y percibida. Realizar seguimiento a los líderes de calidad y formación en el cumplimiento de los indicadores. Informar los procesos y procedimientos que afectan la experiencia de los ciudadanos con el servicio prestado de los canales de atención para optimizar la prestación del servicio Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la entidad. Identificar las debilidades en la operación y fortalecer el conocimiento. Reforzar, mejorar y mantener el conocimiento de forma focalizada. Elaborar y capacitar el contenido de las actividades E-learning y B-learning Realizar retroalimentación y hacer seguimiento a los líderes de calidad y formación en caso de detectar fallas en el desarrollo de sus actividades. Formular y ejecutar planes de acción con base en los informes de monitoreos. Proponer mejoras a los procesos o procedimientos que afecten el servicio Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la entidad implemente o requiera Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes Todas las demás funciones relacionadas con el cargo asignadas por el jefe inmediato.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales Telefónico, virtual y redes sociales, virtual, back y front office.

E. COORDINADOR DE TECNOLOGIA

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Título Profesional clasificado en las Áreas del Conocimiento: Ingeniería de sistemas, telecomunicaciones o afines.
	Título en modalidad de postgrado en nivel de especialización áreas del conocimiento: Ciencias de la Computación o Ingeniería de Sistemas, o Tecnologías de la Información o Administración y Gestión Organizacional o Ingeniería de Sistemas o Ciencias de la Estadística, enfocadas en modernización de procesos, interoperabilidad de sistemas y mejora de la experiencia ciudadana.
	Preferiblemente:
	Seguridad de la Información y Protección de Datos: Fundamental para garantizar confidencialidad, cumplimiento normativo (Ley 1581 de 2012 en Colombia) y confianza en los canales de atención.
	Gestión de Proyectos de TI (PMI, Scrum, ITIL): Permite coordinar equipos, optimizar recursos y asegurar continuidad operativa en servicios críticos.
	Gerencia de Sistemas de Información: Orientada a la administración integral de plataformas multicanal, CRM, bases de datos y analítica de servicio.
Experiencia	Innovación y Analítica de Datos: Para diseñar soluciones basadas en evidencia, medir satisfacción ciudadana y anticipar riesgos operativos.
	Experiencia profesional mínima certificada de 60 meses, relacionada con proyectos de tecnología e implementación de herramientas tecnológicas, operación e integración de aplicaciones SaaS, liderando equipos de desarrollo de desarrollo y parametrización de software propios o de terceros, con capacidad de alinear la tecnología con los objetivos institucionales de transparencia, eficiencia y satisfacción ciudadana..
Habilidades y destrezas	Orientación al ciudadano: empatía y capacidad de traducir necesidades técnicas en soluciones comprensibles y útiles para usuarios no especializados.
	Liderazgo y coordinación: dirigir equipos multidisciplinarios, fomentar la colaboración y asegurar cumplimiento de metas.
	Comunicación clara: habilidad para explicar procesos técnicos en lenguaje accesible, tanto a funcionarios como a ciudadanos.



F. SUPERVISOR DE TALENTO HUMANO

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica.
Experiencia:	Experiencia profesional mínima certificada de 24 meses relacionada con liderar procesos de selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral y políticas, Administración de Personal y nómina.
Habilidades y destrezas:	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas
Funciones	(Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
	Liderar el reclutamiento, entrevistas y contratación de personal.
	Asegurar que todos los procesos cumplan con la legislación laboral local.

G. SUPERVISOR DE SERVICIOS PRESENCIAL Y LOGISTICO

Servicio de supervisor de la operación de los agentes del centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Tendrá a cargo un número específico de agentes de servicio que estarán dispuestos en los puntos de atención. El ratio podrá ser de 1 a 35 y podrá variar según la demanda de la entidad.
Formación académica	Acreditar título profesional en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Contaduría y afines, Economía, Estadística y afines, Ingeniería de Sistemas y afines, Telemática y afines, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental y afines, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Finanzas y Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales

Característica del servicio	Descripción
	en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 18 meses en supervisión, coordinación y liderazgo de canales de atención al ciudadano presencial y logística preferiblemente con conocimiento de la Entidad.
Habilidades	Empatía y orientación al ciudadano: capacidad de escuchar, comprender y responder con calidez a las necesidades de los usuarios. Comunicación efectiva: transmitir instrucciones claras al equipo y explicar procesos de manera sencilla a los ciudadanos. Manejo de conflictos: intervenir en situaciones difíciles, mediar entre usuarios y funcionarios, y garantizar un trato respetuoso. Liderazgo motivador: guiar al equipo de atención, fomentar compromiso y mantener un ambiente positivo. Habilidad para negociación Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación, multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones	Vigilar, controlar y evaluar el desempeño del personal que conforman la operación Presencial y logística. Acompañamiento y seguimiento en tiempo real a los asesores para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos y las políticas establecidas por la Entidad. Velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad y el buen desempeño de los asesores que conforman la operación presencial. Retroalimentar al equipo de trabajo sobre el cumplimiento de indicadores y procesos establecidos de acuerdo con los lineamientos y políticas de la Entidad. Proponer acciones de mejora en la prestación del servicio. Ejecutar acciones preventivas y correctivas con el fin de controlar los estándares de calidad del canal Presencial. Verificar y hacer seguimiento a la asistencia y puntualidad de los asesores. Asistir a las capacitaciones y demás actividades programadas para mejorar el conocimiento y desempeño del cargo. Informar y gestionar oportunamente los incidentes técnicos que afecten el desempeño de la operación Presenciales y logística. Analizar y realizar los escalamientos de los casos de los ciudadanos que se requiera atender de manera prioritaria o especial, de acuerdo con los procedimientos establecidos. Informar oportunamente sobre novedades o situaciones que afecten la prestación del servicio en la operación Presenciales. Realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la operación Presencial y logística.

Característica del servicio	Descripción
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas de presentación personal de los asesores, con el fin de garantizar la buena imagen de la Entidad. Todas las demás funciones relacionadas con el cargo asignadas por el jefe inmediato.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

H. SUPERVISOR (OMNISCANALIDAD) DE SERVICIOS TELEFONICO, VIRTUAL y REDES SOCIALES

Servicio de supervisor de la operación de los agentes del centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Tendrá a cargo un número específico de agentes de servicio que estarán dispuestos en los puntos de atención. El ratio podrá ser de 1 a 35 y podrá variar según la demanda de la entidad.
Formación académica	Acreditar título profesional en cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Finanzas y Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad, con tarjeta profesional vigente si aplica
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 18 meses en supervisión, coordinación y liderazgo de canales de atención al ciudadano telefónico y virtual, preferiblemente con conocimiento de la Entidad.
Habilidades y destrezas	Empatía y orientación al ciudadano: capacidad de escuchar, comprender y responder con calidez a las necesidades de los usuarios. Comunicación efectiva: transmitir instrucciones claras al equipo y explicar procesos de manera sencilla a los ciudadanos. Manejo de conflictos: intervenir en situaciones difíciles, mediar entre usuarios y funcionarios, y garantizar un trato respetuoso.

Característica del servicio	Descripción
	Liderazgo motivador: guiar al equipo de atención, fomentar compromiso y mantener un ambiente positivo. Habilidad para negociación Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones	Coordinar el equipo de atención: asignar turnos, verificar presencia y disponibilidad del personal. Supervisar protocolos de servicio: asegurar que se cumplan estándares de trato, tiempos de respuesta y confidencialidad. Monitorear flujo de usuarios: gestionar filas, tiempos de espera y priorización de casos especiales. Atender casos críticos: intervenir directamente en situaciones de inconformidad o emergencias. Vigilar, controlar y evaluar el desempeño del personal que conforman la operación. Acompañamiento y seguimiento en tiempo real a los asesores para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos y las políticas establecidas por la Entidad. Velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad y el buen desempeño de los asesores que conforman la operación Telefónico, virtual y redes sociales. Retroalimentar al equipo de trabajo sobre el cumplimiento de indicadores y procesos establecidos de acuerdo con los lineamientos y políticas de la Entidad. Proponer acciones de mejora en la prestación del servicio. Ejecutar acciones preventivas y correctivas con el fin de controlar los estándares de calidad del Telefónico, virtual y redes sociales. Asistir a las capacitaciones y demás actividades programadas para mejorar el conocimiento y desempeño del cargo. Informar y gestionar oportunamente los incidentes técnicos que afecten el desempeño de la operación Telefónico, virtual y redes sociales. Analizar y realizar los escalamientos de los casos de los ciudadanos que se requiera atender de manera prioritaria o especial, de acuerdo con los procedimientos establecidos. Informar oportunamente sobre novedades o situaciones que afecten la prestación del servicio en la operación Telefónico, virtual y redes sociales. Realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en la operación Telefónico, virtual y redes sociales. Realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas de presentación personal de los asesores, con el fin de garantizar la buena imagen de la Entidad. Todas las demás funciones relacionadas con el cargo asignadas por el jefe inmediato.

Característica del servicio	Descripción
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales Telefónico, virtual y redes sociales, virtual, back y front office.

I. SUPERVISOR DE SERVICIOS BACK OFFICE

Servicio de supervisor de la operación de los agentes del centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del servicio	Tendrá a cargo un número específico de agentes de servicio que estarán dispuestos en los puntos de atención. El ratio podrá ser de 1 a 35 y podrá variar según la demanda de la entidad.
Formación académica	Acreditar título profesional en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Contaduría y afines, Economía, Estadística y afines, Ingeniería de Sistemas y afines, Telemática y afines, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental y afines, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 18 meses en supervisión, coordinación y liderazgo en operaciones de Back office, preferiblemente con conocimiento de la Entidad.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales Capacidad de liderazgo Habilidad para negociación Capacidad de análisis y organización de datos Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).

Característica del servicio	Descripción
Funciones	Ejecutar las acciones estratégicas definidas para la gestión de las solicitudes asignadas al Back Office. Controlar y monitorear el desarrollo de la operación, asegurando el cumplimiento de los indicadores de calidad y oportunidad establecidos en el numeral 3 del Anexo Técnico. Verificar el cumplimiento de las políticas y lineamientos institucionales en la ejecución de la operación. Realizar el acompañamiento permanente al equipo de trabajo mediante la asignación y distribución de tareas. Retroalimentar al equipo con el fin de fortalecer la calidad y oportunidad de la gestión. Realizar seguimiento a la asistencia del personal. Gestionar, reportar y hacer seguimiento a las novedades operativas e incidentes técnicos. Proponer e implementar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la operación. Participar en las capacitaciones programadas. Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato Vigilar, controlar y evaluar el desempeño del personal que conforman la operación. Acompañamiento y seguimiento en tiempo real a los asesores para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos y las políticas establecidas por la Entidad. Velar por el cumplimiento de los indicadores de oportunidad de PQRS y Notificaciones, así como también el buen desempeño de los asesores que conforman la operación back office.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales Telefónico, virtual y redes sociales, virtual, back y front office.

J. LIDER DE CALIDAD y FORMACIÓN

Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes del centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título profesional en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Contaduría y afines, Economía, Estadística y afines, Ingeniería de Sistemas y afines, Telemática y afines, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental y afines, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Finanzas y Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos (24) meses realizando auditoria o capacitación en las áreas de calidad y formación a Centros de Contacto y/o por lo menos 24 meses en los canales de atención de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, con conocimientos en los temas de la entidad.
Habilidades y Destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Habilidades en formación.
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de datos).
Funciones	Realizar monitoreo a los canales y operaciones a cargo, con los instrumentos de evaluación de la Entidad, con el fin de realizar seguimiento a los procesos y procedimientos con calidad para la prestación del servicio de forma integral buscando la resolución en primer contacto.
	Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad.
	Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
	Realizar presentaciones, talleres y lo relacionado para desarrollar la formación de los equipos a cargo de acuerdo con las necesidades del servicio.
	Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.
	Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.

Característica del servicio	Descripción
	Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
	Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad.
	Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presenten dificultades en el proceso de atención.
	Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.
	Demás funciones que asigne la supervisión.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

K. MINERO DE DATOS

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades de recolección, extracción, almacenamiento, análisis y estadísticas de la información recolectada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de comunicación. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título profesional en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Contaduría y afines, Economía, Estadística y afines, Ingeniería de Sistemas y afines, Telemática y afines, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental y afines, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Finanzas y Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad, con experiencia comprobable en minería de datos, manejo de herramientas como Power BI, sólidos conocimientos estadísticos, alta capacidad de análisis de datos tanto estructurados como no estructurados (grandes volúmenes). Necesario tener conocimientos intermedios en SQL, avanzados en Excel y Access.

Característica del servicio	Descripción
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 36 meses, relacionada con análisis de datos, creación de tableros de información y explotación de datos
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo
	Habilidad para negociación
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Manejo avanzado de herramientas relacionadas con la explotación de bases de Datos, tales como SQL avanzados, Excel, Access, entre otras herramientas orientadas a la minería de datos.
Funciones	Análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos. Analizar la información que se genera en operación del servicio, con el objetivo de identificar patrones y tendencias que existen en los datos y realizar proyecciones de los datos. Sin perjuicio de las funciones generales del cargo, los Mineros Back Office tendrán a su cargo las siguientes funciones puntuales: - Consolidar la información derivada de la operación del Back Office. - Recopilar y analizar la información para la generación de reportes de gestión. - Generar reportes y bases de datos periódicas (diarias, semanales, quincenales y mensuales) para medir la gestión y el cumplimiento de los indicadores de oportunidad. - Identificar patrones y tendencias a partir del análisis de la información. - Generar alertas tempranas que permitan la toma de decisiones. - Realizar proyecciones con base en los datos recopilados. - Ejecutar la asignación y distribución de cargas de trabajo conforme a los lineamientos definidos para cada agente.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

L. AGENTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades atención especializada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de atención.

Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título profesional en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Contaduría y afines, Economía, Estadística y afines, Ingeniería de Sistemas y afines, Telemática y afines, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental y afines, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Finanzas y Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia	Mínimo de (4) años de experiencia profesional, de la cual dos años deben ser en atención al cliente.
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio
	Excelente manejo de relaciones interpersonales
	Habilidad para negociación
	Disciplina
	Organización
	Lenguaje fluido
	Buena redacción y ortografía
	Capacidad para seguimiento de instrucciones
	Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones	Brindar atención y garantizar la asesoría integral a los ciudadanos, a través de un adecuado análisis de la necesidad y requerimiento del ciudadano, en relación con los servicios que brinda la entidad, para lograr su satisfacción. Utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante. Sin perjuicio de las funciones generales del cargo, los Agentes Especializados de Back Office tendrán a su cargo las siguientes funciones puntuales: Revisar las respuestas proyectadas en la gestión especializada y masiva por los agentes profesionales y técnicos. Validar el cumplimiento de las políticas, lineamientos y estándares de calidad definidos por la entidad.

Característica del servicio	Descripción
	Garantizar la calidad, coherencia y oportunidad de las respuestas. Gestionar las respuestas en las herramientas CRM de la entidad y del proveedor. Asegurar el envío de las respuestas a través de los canales institucionales. Garantizar el cierre adecuado de las solicitudes en los sistemas de gestión. Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad contratante. Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista. Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante. Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante. Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

M. AGENTE PROFESIONAL

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades atención especializada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de atención.

Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título profesional en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Administración, Contaduría y afines, Economía, Estadística y afines, Ingeniería de Sistemas y afines, Telemática y afines, Arquitectura, Urbanismo y afines, Ingeniería Civil y afines, Ingeniería Ambiental y afines, Ingeniería Industrial y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia	Mínimo de (2) años de experiencia profesional, de la cual un año debe ser en atención al cliente.
Habilidades y destrezas	Actitud de servicio Excelente manejo de relaciones interpersonales Habilidad para negociación Disciplina Organización Lenguaje fluido Buena redacción y ortografía Capacidad para seguimiento de instrucciones Disposición para el trabajo bajo presión. Habilidades de digitación Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail). Habilidades de consulta en Internet. Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones	Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante. Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad contratante. Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista. Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante. Data Marshall Recopilar datos provenientes de múltiples fuentes internas y externas, asegurando su integridad y consistencia. Validar la calidad de los datos antes de su procesamiento, identificando errores, duplicados o inconsistencias. Estandarizar y transformar los datos en formatos adecuados para su análisis o carga en sistemas específicos. Cargar datos en plataformas de análisis, bases de datos o sistemas de gestión según los

Característica del servicio	Descripción
	requerimientos de la SDH Asegurar que los datos estén disponibles para los equipos de análisis, operaciones y supervisión del contrato en los tiempos establecidos. Identificar oportunidades de automatización en las de comunicación bajo ambiente Internet. Recolección, transformación y distribución de datos. Colaborar con equipos de desarrollo o BI para implementar scripts, macros o herramientas que optimicen el flujo de datos. Asegurar el cumplimiento de políticas de seguridad, privacidad y confidencialidad de la información. Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante. Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. Sin perjuicio de las funciones generales del cargo, los Agentes Profesionales Back Office tendrán a su cargo las siguientes funciones puntuales: - Elaborar respuestas de fondo y/o especializadas a las solicitudes asignadas. - Garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos definidos por la entidad. - Asegurar la calidad, coherencia y oportunidad de las respuestas emitidas. - Gestionar las respuestas en las herramientas CRM de la entidad y del proveedor, asegurando la trazabilidad de la gestión.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

N. AGENTE PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades relacionadas con salud ocupacional en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de atención.

Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio

Características del servicio	Descripción
Formación académica	Título profesional en salud ocupacional o ingeniería ambiental o ingeniería industrial o afines o profesional en seguridad y salud en el trabajo o administración de empresa o psicología y afines. Título en modalidad de postgrado en nivel de especialización áreas del conocimiento: en higiene seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, gerencia en seguridad y salud en el trabajo, gerencia de calidad y afines. Con licencia en seguridad y salud en el trabajo emitida por la entidad territorial en salud. Y Curso de 50 horas o 20 horas de conformidad a la resolución 0312 de 2019.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 48 meses en coordinación de SST, ambiente o calidad
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales Capacidad de liderazgo Habilidad para negociación Capacidad de análisis y organización de datos Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
Funciones	Identificar riesgos, diseñar planes de emergencia, capacitar personal, investigar accidentes y garantizar el cumplimiento normativo legal. Informar sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST. Promover la participación de todos los miembros de la operación en la implementación del SG-SST. Elaboración y actualización de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención. Construir planes de acción y hacer seguimiento a su cumplimiento. Gestionar los recursos para cumplir con el plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y hacer seguimiento a los indicadores. Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios. Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo. Participar de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo si la entidad así lo requiere. Estudiar las comunicaciones de entidades externas para su integración al SG-SST



O. AGENTE TÉCNICO

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades atención en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de atención.

Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Acreditar título de formación técnica profesional o tecnológica en una de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento de: Derecho y afines, Ciencias Sociales y Humanas, Ciencia Política, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística y afines, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Finanzas y Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines, Psicología, Ingeniería Administrativa y afines.
Experiencia	Mínimo de (1) año de experiencia en atención al cliente.
Habilidades y destrezas	Actitud de servicio
	Excelente manejo de relaciones interpersonales
	Habilidad para negociación
	Disciplina
	Organización
	Lenguaje fluido
	Buena redacción y ortografía
	Capacidad para seguimiento de instrucciones
	Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Recepción, verificación de los radicados que sean recibidos en las ventanillas de correspondencia.
	Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante.
Funciones	Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad contratante.
	Registrar información brindada por los ciudadanos
	objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista.
	Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante.

	Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante.
	Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
	Sin perjuicio de las funciones generales del cargo, los Agentes Técnicos Back Office tendrán a su cargo las siguientes funciones puntuales:
	a. Clasificar las solicitudes ciudadanas asignadas al Back Office, de acuerdo con la dependencia responsable, tipología y tipo de tratamiento (especializado o masivo).
	b. Apoyar la gestión de las solicitudes clasificadas como masivas mediante la realización de cruces y combinaciones de correspondencia.
	c. Elaborar etiquetas para la gestión de envíos.
Horarios de prestación del servicio	d. Gestionar el envío de respuestas al proveedor de correspondencia conforme a los lineamientos establecidos.
	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

Nota: El agente interprete en lengua de señas deberá tener la habilidad de interpretación de señas y adicionalmente cumplir con el perfil de un agente técnico.

P. AGENTE GENERAL

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades atención básica en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de atención.

Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Formación académica	Bachiller
Experiencia	Mínimo de (6) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente y/o manejo documental.
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio Excelente manejo de relaciones interpersonales Habilidad para negociación Disciplina Organización Lenguaje fluido Disciplina

Característica del servicio	Descripción
	Organización Lenguaje fluido Buena redacción y ortografía Capacidad para seguimiento de instrucciones Disposición para el trabajo bajo presión. Habilidades de digitación Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail). Habilidades de consulta en Internet. Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones	Orientar de manera presencial o virtual e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante. Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista. Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante. Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante. Revisión de documentos físicos y digitales Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. Sin perjuicio de las funciones generales del cargo, los agentes generales de back office tendrán a su cargo las siguientes funciones puntuales: a. Realizar el alistamiento de pruebas en las herramientas CRM de la entidad y del proveedor. b. Ejecutar tareas operativas requeridas para la gestión del Back Office. c. Apoyar el desarrollo de actividades operativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la operación.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

5.2 NECESIDADES DEL SERVICIO

Mensualmente la supervisión informará al contratista los eventos como los vencimientos tributarios, el calendario de la vigencia y planes operativos de las áreas de la SDH, para que el contratista presente estrategias de servicio con apoyo tecnológico y dimensionamiento con la cantidad requerida de personal para la atención de los canales dispuestos, para que la supervisión apruebe o no de acuerdo con la disponibilidad de recursos.

La entidad en coordinación con el contratista acordara los tiempos para las



solicitudes de personal requeridas, garantizando la prestación del servicio y atendiendo los tiempos necesarios para la búsqueda de personal.

La verificación se realizará de forma mensual y mínimo 10 días hábiles antes de terminar el mes la entidad informará de los cambios en la operación, para el ajuste de personal y demás servicios tecnológicos y de infraestructura.

Ver Anexo 2. Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

5.3 AGENTES DE RESERVA

El contratista debe contar con un esquema de agentes de reserva, que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones, incapacidades). En todo caso, el contratista debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad, durante la ejecución del contrato.

La Entidad no podrá hacer exigible que este recurso humano permanezca conectado como agentes activos en la plataforma del centro de contacto y en apoyo a la operación, por cuanto como su nombre se indica estos son de apoyo y es potestativo del proveedor incluirlos en la operación diaria para mejorar los indicadores de gestión.

El proveedor debe estar en capacidad de activar este recurso en tiempos cortos, una vez detectada la ausencia de algún asesor de base en la operación.

Una vez inicie la operación, el contratista deberá realizar el análisis correspondiente para determinar el porcentaje mínimo de agentes de reserva, de acuerdo con las situaciones que se presenten y se puedan tomar como línea base en el periodo de estabilización.

5.4 ROTACIÓN DE AGENTES

La entidad podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un agente con base en los resultados de calidad y formación. Para esto, la Entidad puede solicitar al contratista el cambio de agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente, este se cuantifica para el cálculo de ANS.

La entidad también podrá solicitar la rotación por lo que se contratan multicanal, previo acuerdo con el contratista.

El proveedor cuenta con 10 días hábiles para reemplazar el recurso que fue retirado de la operación por voluntad propia, por decisión del proveedor o por recomendación de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

En el caso que no se cuente con personal back up se aplicará la penalización por cada día de ausencia.

5.5 ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO

El proveedor debe garantizar que la remuneración del recurso humano se hace de



acuerdo con Legislación Laboral Vigente, y para lo cual, podrá ejercer la libertad negocial de que trata el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo. En todo caso, el pacto de remuneración deberá observar y acatar los límites legales establecidos por el ordenamiento Laboral en la materia.

El contratista al establecer sus precios deberá tener en cuenta que la ejecución se llevará a cabo mayormente durante 2027, y que los precios no tendrán reajuste por cambio de vigencia.

5.6 HORAS EXTRAS DEL RECURSO HUMANO

Las horas extras son el tiempo de trabajo que supera la jornada ordinaria, limitadas a un máximo de 2 diarias y 12 semanales. Por necesidades del servicio la supervisión podrá autorizar horas extras para el recurso humano que esté en la operación.

Unidad de medida: valor de hora extra por cada perfil dentro de la operación del contrato.

5.7 PLATAFORMA CONTROL AGENTES

El proveedor debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona del equipo de trabajo (agentes, supervisores, líderes de calidad, etc), según las actividades a desarrollar en tiempo real.

La plataforma o software debe:

1. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su cargo dentro de la operación
2. Visualizar el estado del personal en cualquier situación.
3. Generar reportes diarios y consolidados.
4. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
5. La plataforma debe proveer el licenciamiento para uso de cada asesor de servicio, en los canales telefónico y virtual.

5.8 CARNET

El contratista deberá suministrar carnet de identificación para la totalidad del recurso humano, dispuesto para la ejecución del contrato.

5.9 PRENDAS INSTITUCIONALES

Para el recurso humano que preste atención presencial, telefónico, virtual, redes sociales y por video llamadas el contratista deberá suministrar prendas de identificación (chaquetas y/o chalecos).

El diseño de las prendas será aprobado por la supervisión de acuerdo con la imagen institucional de la SDH.

Se debe proveer a quienes prestan el servicio mínimo cada 6 meses una prenda de identificación.

En el momento de la finalización del contrato el contratista deberá recoger todas las prendas institucionales y proceder a la destrucción, haciendo llegar copia de la

evidencia a la supervisión del contrato.

6. SERVICIOS TRANSVERSALES

6.1 VENTANILLA EXTENDIDA DE RECAUDO

La ventanilla extendida es la solución integral para el manejo de las actividades realizadas en las Oficinas de Recaudo y Pago, entregadas en administración al contratista, quien tendrá a cargo la atención y procesamiento de los servicios financieros.

El contratista junto con la entidad recaudadora deberá implementar las adecuaciones físicas necesarias, así como equipos, software, hardware, comunicaciones, monitoreo de alarmas, monitoreo de cámaras, provisión de elementos como la contadora de billetes, cofres y otros elementos requeridos para la prestación de los servicios financieros.

El contratista junto con la entidad recaudadora proveerá el servicio de transporte de valores requerido para la administración del efectivo en cada una de las ventanillas extendidas autorizadas.

Las ventanillas extendidas de recaudo estarán ubicadas en los Puntos de atención especializada (PAE) y en los puntos de la Red Cade que solicite la entidad.

A. Transacciones que realizar

En la ventanilla extendida sólo se deberá recibir el pago por los impuestos distritales administrados por la Secretaría de Hacienda de Bogotá de todas las vigencias.

B. Conceptos administrativos:

Sellos, Papelería y Útiles de Escritorio:

El contratista tendrá a cargo el control y la administración de la papelería y útiles de escritorio dando uso adecuado a los mismos y solicitando las cantidades necesarias.

El contratista administra y custodia los sellos entregados por parte de la entidad recaudadora y será responsable de su utilización y buen manejo.

Suministrar la papelería no bancaria cuando aplique.

El contratista suministrará los sellos que requieran para la operación y/o los reemplazará a solicitud cuando presenten algún tipo de deterioro que impida su correcta utilización y buen manejo.

En la entrega de los sellos a los funcionarios de la caja extendida deberá diligenciarse un acta /memorando como relevo de responsabilidad.

Generar y entregar los adhesivos a utilizar para el proceso de recepción de formularios de impuestos conforme a las solicitudes previa y oportunamente efectuadas por los funcionarios autorizados para tal fin.



El contratista deberá proporcionar la señalización e imagen corporativa, mantenimiento locativo, implementación de planes de emergencia, de administración y arrendamiento y del costo de transporte de documentos, canje, así como el transporte y procesamiento de valores.

El diseño de la ventanilla extendida se deberá acordar con la entidad.

A. Administración de Personal:

El contratista deberá suministrar el personal requerido para operar continuamente el servicio de ventanilla extendida.

Los funcionarios de la ventanilla extendida deben cumplir con las capacitaciones en temas como impuestos, SARLAFT, SARO, SGC y todas aquellas que contribuyan al buen desempeño de las labores asignadas.

El contratista informará cualquier cambio en la operación de las cajas, con el fin de evaluar el impacto y realizar las implementaciones y capacitaciones correspondientes, dejando evidencia de las nuevas instrucciones.

El personal que operara la ventanilla expandida debe cumplir las normas de la Superintendencia Financiera o similares para el control de gestión de operaciones y transacciones bancarias.

B. Administración de Usuarios:

El contratista deberá llevar un control centralizado sobre las novedades de usuarios presentados en la jornada laboral diaria que permita cumplir los protocolos establecidos por el banco.

El contratista deberá garantizar que los funcionarios apliquen la política de buen manejo de los usuarios y que su uso sea personal e intransferible.

C. Seguridad

El contratista deberá garantizar en las ventanillas extendidas que el acceso para la prestación del servicio sea exclusivo de los funcionarios.

El contratista deberá reportar las novedades inmediatamente se presenten.

El contratista remitirá los datos de los funcionarios propios o proveedores autorizados a ingresar a las ventanillas extendidas así mismo las fechas y labor a realizar.

El contratista atenderá las novedades y requerimientos reportados por las ventanillas extendidas.

Los funcionarios, deberán cumplir las políticas de seguridad física, procedimientos y aplicativos del sistema que garanticen la normal operación de cada ventanilla extendida.

Bóvedas y Cofres:

El contratista suministra los elementos requeridos para la custodia de efectivo como son las bóvedas y cofres de seguridad.

El contratista deberá programar y realizar los mantenimientos preventivos de los elementos asignados a las ventanillas extendidas con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.

El contratista es el responsable por la custodia y manejo de las claves de las ventanillas extendidas a través del aplicativo Sistema Custodia de Claves de Reval donde quedaran consignadas las claves de cada uno de los elementos de seguridad asignados.

Es responsabilidad del contratista, tener la custodia de los duplicados de las llaves de cofres, bóvedas, puertas de acceso a la oficina y todas aquellas que se requieren para el buen funcionamiento de la ventanilla extendida.

Políticas Corporativas de Seguridad:

Suministrar las políticas de seguridad que considere se deben implementar en las ventanillas extendidas.

Canales de Comunicación.

El contratista deberá garantizar la seguridad de la operación y la atención de solicitudes en las actividades relacionadas con:

- Apertura y Cierre de Oficinas.
- Autorizaciones de Ingreso.
- Operaciones de alto valor.
- Retiro de Elementos.
- Gestión de Incidencias.
- Pruebas y Mantenimiento del Sistema de Alarma.
- Mantenimiento del Circuito Cerrado de Televisión.
- Retención de Especies Falsas.
- Investigación de Siniestros.

D Tecnológico

Definir y asignar los perfiles de acceso "TAR" a cada una de las aplicaciones que utilizan los funcionarios, para la atención de los servicios contratados de acuerdo a las Políticas, Procesos y Manuales de Procedimiento. El acceso asignado a los perfiles de los diferentes cargos debe ser únicamente el requerido para la realización de la operación autorizada en las ventanillas extendidas.

El contratista deberá Reportar en forma inmediata cualquier daño o falla que se presente a nivel general en los equipos de trabajo, PC, Servidores, cámaras foto identificadoras, equipos de comunicación, etc., a través de la aplicación reportar a la Gerencia Control Operativo Oficinas y Sistemas de Gestión.

Unidad de medida:

Implementación nuevas ventanillas bancarias extendidas de recaudo: La entidad realizará un único pago una vez el contratista entregue a la supervisión del contrato la ventanilla totalmente adecuada y lista para su operación.

Operación Ventanilla extendida de recaudo: La entidad realizará el pago



mensual por la operación de cada ventanilla extendida de recaudo.

6.2 CORRESPONSAL BANCARIO

La prestación de servicios por parte del contratista, a los clientes y usuarios a través de las modalidades móvil y digital, por medio de un corresponsal bancario.

El contratista debe estar en la capacidad de instalar corresponsales bancarios en los Puntos de atención especializada (PAE) y/o en los puntos de la Red Cade y/o otros puntos de acuerdo con las necesidades de la entidad.

A. Terminales electrónicos:

El corresponsal deberá emplear única y exclusivamente terminales electrónicas conectadas en línea con la plataforma tecnológica de una entidad recaudadora, terminales que deben ser de propósito específico a corresponsal bancario, contar con escáner o lector de código de barras. Para estos servicios se podrá apoyar de herramientas como equipos de cómputo, software o plataformas cloud que permitan el reporte y monitoreo de transacciones.

B. Adecuaciones

El espacio para la prestación de los servicios que ofrecerá el corresponsal será adecuado por el contratista; dicha área deberá estar identificada con los avisos y piezas publicitarias que la entidad recaudadora le proporcione, avisos y piezas publicitarias que se ubicarán en los lugares acordados por escrito por las partes.

El diseño del corresponsal bancario se deberá acordar con la entidad.

Es obligación del contratista contar con y mantener la infraestructura física, tecnológica y de recursos humanos, capacitados, suficientes y adecuados que permitan la prestación idónea de los servicios contratados, de acuerdo con el Manual Técnico Operativo del Corresponsal Bancario y las disposiciones que al efecto prevea la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la infraestructura de comunicaciones exigida por la entidad recaudadora para interconectar los Terminales Electrónicos, tales como acceso telefónico, instalaciones eléctricas, conexión a Internet, sistemas operativos, etc.

Esto incluye puestos de trabajo, cubículos ensamblables, sillas ergonómicas, cajas fuertes, equipos de cómputo, archivadores, papelería, sistemas de iluminación entre otras requeridas.

C. Seguridad:

El contratista deberá mantener en reserva toda la información sobre la entidad, la entidad recaudadora, sus clientes, operaciones, procedimientos y usuarios que llegue a conocer en virtud de la prestación de los servicios.

Es importante tener en cuenta que, para la prestación de los servicios, se aplican topes para controlar el número y valor máximo de transacciones diarias que puede recibir en la Terminal Electrónica, los cuales son parametrizables y se controlan de forma automática directamente en el sistema de la entidad recaudadora.



El corresponsal deberá generar soporte de pago por cada transacción exitosa realizada en el dispositivo electrónico y de la siguiente manera:

Al final del día, el Corresponsal Bancario genera un reporte total de todas las operaciones realizadas en el dispositivo electrónico.

Periódicamente un archivo de conciliación generado a partir del reporte de transacciones de la Red.

D. Controles SARLAFT:

Todo Corresponsal Bancario debe estar vinculado como cliente de la entidad recaudadora, y debe demostrar experiencia en recaudo.

Teniendo en cuenta la responsabilidad sobre la prevención y control de lavado de activos el corresponsal y su personal deberá estar capacitado periódicamente para la ejecución del contrato, sobre las normas y procedimientos relacionados con este tema. La capacitación estará basada en el Manual SARLAFT que contempla entre sus diferentes procedimientos, el monitoreo de movimiento de clientes y las señales de alerta como un control para determinar cuándo se están realizando operaciones inusuales.

Para los numerales 10 y 11 se debe tener en cuenta que el recaudo se podrá realizar a través de canales y medios de pago electrónicos. Las entidades recaudadoras autorizadas, podrán recaudar los tributos, retenciones, anticipos, sanciones e intereses a través de medios electrónicos de pago, tales como: débito, domiciliación, Internet, audio respuesta, datafono, cajero electrónico, botón de pago, corresponsales bancarios, máquinas de autogestión con datafonos que reciban tarjetas débito y crédito de todas las franquicias o cualquier otro mecanismo que se adopte para tal fin

Unidad de medida:

Operación corresponsal bancario: La entidad realizará el pago mensual por la operación de cada ventanilla extendida de recaudo.

6.3 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO PUNTOS DE ATENCION ESPECIALIZADA

Los Puntos de atención especializada (PAE) operan con un enfoque de excelencia e innovación, lo que permite, en la mayoría de los casos, resolver de inmediato las consultas ciudadanas y/o informar con claridad el tiempo y las condiciones en que la entidad dará respuesta formal a sus solicitudes.

Estos espacios facilitarán el acceso a los servicios de la Secretaría, ofreciendo:

Quioscos de autogestión para consultar en línea la Oficina Virtual de la Entidad, estados de cuenta y/o descargar recibos de pago.

Corresponsal bancario para realizar el pago de impuestos distritales con los medios de recaudo autorizados.

Agentes expertos que atenderán y orientarán los trámites que tengan los ciudadanos.



Esto representa un avance en el nuevo modelo de servicio de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, alineado con los objetivos del Plan de Desarrollo Distrital para fortalecer la confianza en el Gobierno, acercándose a la ciudadanía mediante servicios descentralizados, eficientes y accesibles que respondan a sus necesidades.

Atendiendo lo anterior se requiere:

A. EXPERIENCIA SENSORIAL

El diseño y disposición del mobiliario en los puntos de atención especializada (PAE) debe incluir la disposición por parte del contratista de un humidificador que transmita en todos los espacios de los puntos de atención especializada (PAE) un olor agradable y relajante para los ciudadanos que se acercan a estos puntos de atención.

B. PANELES DE CARGA PARA DISPOSITIVOS ELECTRONICOS

El contratista deberá instalar paneles de carga para celulares en cada uno de los puntos de atención especializada (PAE), ofreciendo una forma conveniente de cargar dispositivos móviles a los ciudadanos.

C. PLAN DE EMERGENCIA

El contratista deberá elaborar los planes de emergencia, plan contraincendios para los puntos de atención especializada (PAE) el cual deberá ser aprobado por la supervisión del contrato.

D. MAQUINAS SNACK – VENDING MACHINE

Se requieren al menos dos máquinas expendedora para cada punto de atención especializada (PAE) una de bebidas calientes y otra de snacks variados.

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

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

Máquina de SNAKS

1. Altura: 72-75 pulgadas (183-190 cm)
2. Anchura: 29-40 pulgadas (74-102 cm)
3. Profundidad: 30-35 pulgadas (76-89 cm)
4. Peso: Entre 400 y 900 libras (181-408 kg)
5. Capacidad: Pueden contener entre 300 y 500 productos y 45 tipos diferentes de snaks.

Máquina de Bebidas calientes

6. Altura: 72-75 pulgadas (183-190 cm)
7. Anchura: 11-22 pulgadas (30-55 cm)



8. Profundidad: 19-28 pulgadas (50-70 cm)
9. Capacidad: Pueden contener entre 300 y 500 productos y mínimo 12 tipos diferentes de bebidas

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

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

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

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

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

Estas máquinas pueden tener un promedio entre 21 y 29 horas mes, por un valor de Kwh 663, por lo que el consumo energético esperado en promedio es 19.000 y 21.000 pesos Mcte.

F. ELEMENTOS DE OFICINA

Se requieren los elementos de oficina tales como: resaltadores, esferos positd, cosedoras, saca ganchos y los accesorios ergonómicos de cada puesto como el descansa pies.

G. MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA (PAE)

El contratista deberá realizar mantenimiento de los muebles, sillas y demás elementos que se encuentren en los Puntos de atención especializada (PAE) que se encuentran en funcionamiento.

Unidad de medida:

Se realizará el pago por el mantenimiento a cada Punto de atención especializada (PAE).

7 ARQUITECTURA DEL SERVICIO

La Secretaría de Hacienda de Bogotá proveerá el espacio físico de los puntos de atención especializada (PAE), suministrará: mobiliario, puestos de trabajo, sillas de los funcionarios, sillas de atención y de las salas de espera. El contratista deberá suministrar: computadores, impresoras, papel, tóner, elementos de oficina.

Para la red CADE, la Secretaría de Hacienda de Bogotá suministrará: el espacio físico, mobiliario, puestos de trabajo, computadores, impresoras, tóner, papel, sillas de los funcionarios, sillas de atención y de las salas de espera.



Para los servicios de omnicanalidad, el contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para la atención de los canales virtuales que dispone la entidad, PBX (servicio telefónico), redes sociales (X, Instagram, YouTube, Facebook, Messenger) o nuevas redes sociales definidas por la entidad, servicio de videollamadas general y lenguaje de señas.

El proveedor deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la entidad, así que garantizará un plan de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres.

7.1 MANTENIMIENTO

El contratista debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la entidad, para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

El contratista debe garantizar que los equipos siempre estén en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o reemplazo de éste en caso de que la falla no tenga solución.

El contratista debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo a los equipos durante la ejecución del contrato y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.

7.2 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DESARROLLOS

Para efectos de la ejecución del contrato, se deberán diferenciar los componentes tecnológicos preexistentes de aquellos desarrollos nuevos y específicos que se realicen para atender requerimientos particulares de la Secretaría Distrital de Hacienda.

- **Propiedad intelectual preexistente**

Las plataformas, soluciones bajo modalidad SaaS, programas de computador, software base, código fuente, librerías, frameworks, componentes reutilizables, metodologías, algoritmos, marcas, herramientas y demás elementos tecnológicos que hayan sido desarrollados o adquiridos por el contratista o por terceros con anterioridad a la ejecución del contrato, o que sean utilizados con carácter general en la prestación de sus servicios, continuarán siendo propiedad de sus respectivos titulares.

La utilización de estos componentes durante la ejecución contractual no implicará la transferencia, cesión o modificación de su titularidad a favor de la Secretaría Distrital de Hacienda, ni generará la obligación de entregar el código fuente de las plataformas o soluciones preexistentes.

Cuando dichos componentes sean necesarios para la prestación del servicio, el contratista deberá garantizar a la Secretaría Distrital de Hacienda los derechos, licencias o autorizaciones de uso necesarios durante la ejecución del contrato y

sus eventuales prórrogas, de conformidad con las condiciones establecidas en los documentos del proceso y sin perjuicio de las restricciones propias de las licencias de terceros.

- Configuraciones, parametrizaciones, integraciones y adecuaciones
Las actividades de configuración, parametrización, integración, adaptación o adecuación que se realicen sobre plataformas, soluciones SaaS, software o componentes preexistentes del contratista o de terceros no implicarán, por sí mismas, la transferencia de la propiedad intelectual del software base ni la obligación de entregar su código fuente.

No obstante, el contratista deberá documentar y entregar a la Secretaría Distrital de Hacienda, cuando corresponda, las configuraciones, parametrizaciones e integraciones realizadas específicamente para la operación de la Entidad, incluyendo la documentación funcional y técnica necesaria para garantizar la trazabilidad, interoperabilidad, administración, continuidad y transición del servicio.

- Desarrollos nuevos y específicos para la SDH
Los programas, componentes, funcionalidades, automatizaciones, interfaces, desarrollos de software y demás soluciones que sean nuevos, específicos y desarrollados expresamente en atención a requerimientos particulares de la Secretaría Distrital de Hacienda durante la ejecución del contrato, y que sean técnica y funcionalmente diferenciables de las herramientas o componentes preexistentes del contratista o de terceros, estarán sujetos a las condiciones de propiedad intelectual establecidas en el contrato y en la normatividad vigente.

Sobre estos desarrollos específicos, el contratista deberá realizar la entrega de los productos y documentación que resulten aplicables, incluyendo, según la naturaleza del desarrollo, código fuente, documentación técnica y funcional, diagramas de arquitectura y flujo, manuales de usuario y administración, parametrizaciones, componentes de integración y demás elementos necesarios para permitir su uso, mantenimiento, continuidad y evolución por parte de la Entidad.

- Componentes de terceros
Cuando para la ejecución contractual se utilicen componentes, librerías, plataformas, servicios tecnológicos o software cuya titularidad corresponda a terceros, su utilización estará sujeta a las respectivas condiciones de licenciamiento. El contratista deberá garantizar que cuenta con las autorizaciones necesarias para su utilización durante la prestación del servicio y deberá informar a la Entidad las restricciones que puedan afectar su uso, integración, continuidad o portabilidad.

- Entrega y transición al finalizar el contrato
Al finalizar el contrato, el contratista deberá entregar a la Secretaría Distrital de Hacienda la documentación técnica y funcional correspondiente a los desarrollos específicos, configuraciones, parametrizaciones e integraciones realizadas para la operación, en los términos establecidos en el Anexo Técnico.



Esta obligación no comprenderá la entrega del código fuente, secretos empresariales, metodologías, componentes reutilizables o demás elementos de propiedad intelectual preexistente del contratista o de terceros, salvo que exista autorización expresa de su titular o que dichos elementos correspondan a desarrollos nuevos y específicos realizados para la Secretaría Distrital de Hacienda en los términos previstos en el presente numeral.

En todo caso, las partes deberán respetar los derechos morales y patrimoniales de autor y demás derechos de propiedad intelectual, de conformidad con la normativa aplicable.

7.3 COPIAS DE SEGURIDAD

El contratista deberá realizar mensualmente una copia de seguridad de la información y transacciones generadas durante la operación de los servicios objeto del contrato y disponer de la capacidad de almacenamiento necesaria para garantizar su conservación, integridad, disponibilidad y recuperación durante la vigencia contractual.

Así mismo, deberá realizar la entrega mensual a la Secretaría Distrital de Hacienda de las bases de datos, archivos y soportes de las operaciones generadas a través de los diferentes canales de atención.

La entrega se realizará mediante SFTP dispuesto por la Secretaría Distrital de Hacienda o a través de otro mecanismo electrónico seguro que determine la Dirección de Tecnología de la Entidad, atendiendo la naturaleza, volumen y condiciones de seguridad de la información. La SDH suministrará o habilitará los accesos que correspondan al medio institucional definido para efectuar dicha transferencia.

No se requerirá la entrega mediante dispositivos físicos de almacenamiento, salvo que, por circunstancias técnicas excepcionales y previa coordinación entre las partes, la supervisión del contrato determine un mecanismo diferente.

El contratista deberá garantizar que las copias de seguridad y su transferencia cumplan con las condiciones de confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y seguridad de la información establecidas por la SDH.

7.4 SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

El contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).

El contratista es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.

7.5 PLANES DE CONTINGENCIA

El contratista debe contar con los planes de contingencia cuando ocurran eventos que afecten la prestación de los servicios.

Los planes de contingencia y la estrategia de continuidad del negocio los deberá suministrar el contratista, máximo a los 10 días calendario de haber iniciado la operación.

7.6 GESTIÓN DE INCIDENTES

El contratista debe proponer un sistema para gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tickets, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad.

Un incidente es un evento que no es parte de la operación normal del servicio, el cual causa o puede causar, una interrupción o una reducción en la calidad de un servicio.

7.7 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

El contratista deberá garantizar que el personal asignado al contrato cumpla con las funciones asignadas y las condiciones de calidad, ética y productividad para las que fueron contratados.

En el caso de que la Entidad identifique alguna novedad o anomalía, en la ejecución de las funciones por alguno de los empleados del contratista, informará al proveedor y evaluarán la situación para la rotación o retiro del empleado.

El personal asignado a la ejecución del contrato deberá ser de uso exclusivo para la Secretaría Distrital de Hacienda.

7.8 GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES

El operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y la grabación del 100% de las videollamadas y el 99.7% de la duración total de cada atención en llamada o video llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano, número de llamada o videollamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen y agente que recibe la llamada.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD, DVD, USB o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría de Hacienda de Bogotá, para verificación de estas.

El operador debe mantener y entregar en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación de este. El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, redes sociales y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

El etiquetado de estas entregas debe ser previamente acordados con Secretaria de Hacienda de Bogotá al inicio de la operación.

7.9 HOME OFICCE

El contratista podrá implementar de manera gradual la modalidad de trabajo en casa para el equipo encargado de la elaboración de respuestas escritas dirigidas a la ciudadanía “Back Office”, de manera excepcional y cuando la entidad lo autorice.

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

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

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

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

- Mayor concentración y eficiencia en la elaboración de escritos, al minimizar interrupciones propias del entorno telefónico, virtual y redes sociales.
- Reducción de tiempos de traslado, lo que impacta positivamente en el bienestar del personal.
- Incremento en la motivación y compromiso, al brindar mayor flexibilidad y autonomía en la gestión del tiempo.
- Ahorro de recursos institucionales, tanto en espacios físicos como en servicios asociados.

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

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

Como requisito para la implementación los agentes que van a desarrollar la gestión deben contar con

- Equipo de cómputo funcional.



- Conexión estable a internet estable.
- Acceso seguro a los sistemas institucionales (VPN, autenticación, etc.).
- Herramientas de comunicación (correo, videollamadas, chat corporativo).

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

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

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

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

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

De acuerdo con el desarrollo de la gestión se podrá evaluar el trabajo en casa para otros de los servicios no Telefónico, virtual y redes sociales.

El trabajo en casa iniciara una vez se encuentre estabilizada la operación y solo serán personas que por su mejor desempeño pueden tomar esta modalidad.

7.10 HORAS DE DESARROLLO Y ENTREGABLES TÉCNICOS

Como parte de los servicios contratados, el proveedor destinará un número acordado de horas de desarrollo para la implementación, mejora o personalización de soluciones tecnológicas relacionadas con la operación. Todo desarrollo realizado deberá estar debidamente documentado, incluyendo:

- Diagramas de flujo funcionales y técnicos,
- Arquitectura de la solución implementada,
- Manual de usuario (si aplica), y
- Guía técnica para mantenimiento y soporte.

La necesidad de estos entregables será evaluada y determinada por el equipo de supervisión del contratante, en función del tipo y alcance del desarrollo solicitado. La documentación deberá ser entregada en formato digital y validada por el equipo técnico del contratante antes de la puesta en producción.

Esta condición es obligatoria para garantizar la trazabilidad, continuidad operativa y facilidad de mantenimiento de los desarrollos realizados.

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

Adicional las horas de desarrollo permiten implementar otros servicios que se puedan requerir para cubrir las necesidades de la Secretaria de Hacienda de



Bogotá, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con la SHB.

Estas horas se encontrarán bajo demanda con autorización del supervisor del contrato.

Las horas de desarrollo contemplarán el desarrollo de los procesos de automatización, encaminados a la optimización de los canales de atención.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada hora de desarrollo suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

7.11 GRABACION DE PANTALLA

El servicio debe realizar la grabación de pantalla de todas las interacciones de cada puesto de trabajo de los agentes en el desarrollo de la atención al ciudadano y debe mantener la grabación por mínimo seis (6) meses después de la terminación del contrato.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada grabación de cada puesto de trabajo durante la prestación de los servicios.

8. PLATAFORMA DE OPERABILIDAD TRANSVERSAL – CRM - CSM

Las licencias de CRM corresponderán a un esquema de licencia por usuario/mes y deberán habilitar a los agentes y staff al acceso, uso y operación de una plataforma tecnológica integral de gestión de relacionamiento con ciudadanos (CRM/CSM), desplegada en modalidad de servicio en la nube (SaaS), la cual deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones técnicas, funcionales y de cumplimiento normativo obligatorias:

La solución deberá garantizar el registro individualizado, centralizado y caracterizado de cada ciudadano, consolidando de manera unificada su información, historial de interacciones, solicitudes, trámites y gestiones realizadas, de tal forma que se asegure la trazabilidad completa de la atención en todos los canales habilitados y se disponga de una vista integral del ciudadano.

La plataforma deberá soportar la operación en múltiples canales de atención (omnicanalidad), incluyendo, como mínimo, canales inbound y outbound, correo electrónico, chat, redes sociales, telefonía, videollamadas y atención presencial, garantizando la continuidad de la interacción, la consistencia de la información y el acceso en tiempo real por parte de los usuarios autorizados.

El sistema deberá cumplir con las siguientes funcionalidades mínimas:

- Permitir la recepción, registro, radicación, enrutamiento y asignación, automática y/o manual, de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos (PQRS), mediante un esquema de gestión centralizada de casos.
- Garantizar la clasificación y tipificación estructurada de las solicitudes, mediante la

configuración de campos, categorías, subcategorías y demás atributos definidos por la Entidad.

- Gestionar integralmente el ciclo de vida de los casos, incluyendo estados, priorización, tiempos de atención, acuerdos de nivel de servicio (SLA/ANS), seguimiento y cierre.
- Permitir el escalamiento de casos entre diferentes niveles de atención, áreas o equipos de trabajo, asegurando la trazabilidad completa de cada gestión realizada.
- Disponer de mecanismos para la generación, administración y utilización de plantillas de respuesta, así como funcionalidades para la gestión de respuestas individuales y masivas, de conformidad con los lineamientos definidos por la Entidad.
- Incorporar capacidades de automatización de procesos mediante reglas de negocio, flujos de trabajo y validaciones, que permitan optimizar la operación y garantizar el cumplimiento de los tiempos y condiciones de atención.
- Asegurar la integración nativa entre los componentes de gestión de ciudadanos y gestión de casos, así como aquellas requeridas desde los diferentes canales de atención, manteniendo la sincronización de la información en tiempo real.
- Permitir la interoperabilidad con sistemas internos y externos mediante el uso de interfaces de programación de aplicaciones (APIs), servicios web u otros mecanismos de integración.
- Disponer de capacidades de analítica, reportería y explotación de información, que permitan la generación de informes, tableros de control e indicadores de gestión.
- Permitir la configuración, parametrización y extensión de funcionalidades mediante herramientas de bajo código (low-code) o equivalentes, sin afectar la estabilidad de la solución.
- La plataforma deberá cumplir con estándares internacionales de calidad, seguridad de la información, continuidad del negocio y protección de datos personales, debidamente certificados por organismos acreditados.

El contratista deberá garantizar que la plataforma:

- Implemente controles de seguridad lógica y física que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Disponga de mecanismos de autenticación, control de accesos, auditoría y trazabilidad de operaciones realizadas por los usuarios.
- Cuenten con planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres, que aseguren la disponibilidad del servicio ante eventos de contingencia.
- Garantice el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.
- Mantenga políticas, procedimientos y controles documentados en materia de seguridad de la información y privacidad.
- El contratista deberá aportar los certificados vigentes y/o evidencias documentales que acrediten el cumplimiento de los estándares mencionados, los cuales podrán ser verificados por la Entidad en cualquier momento durante la ejecución del contrato.
- Adicionalmente, para efectos de supervisión, seguimiento y control de la operación, la plataforma deberá:
- Permitir el monitoreo en tiempo real del desempeño de los canales de atención y de los equipos de trabajo.
- Facilitar la supervisión de la gestión de los usuarios mediante indicadores de productividad, calidad y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio.

- Generar reportes operativos, tácticos y estratégicos de manera automática y bajo demanda.
- Permitir la construcción y visualización de indicadores clave de desempeño (KPIs) mediante tableros de control dinámicos.
- Proveer mecanismos para la extracción, análisis y consulta de la información, que soporten la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.
- El cumplimiento de las anteriores condiciones será de carácter obligatorio durante toda la ejecución del contrato, sin perjuicio de las mejoras que puedan ser propuestas por el contratista y aprobadas por la Entidad.

Unidad de medida:

Se realizará el pago por cada licencia por mes, por agente que sea utilizada en la operación.

8.1 CRM BACK OFFICE

La operación Back Office se deberá realizar través de una herramienta CRM (Customer Relationship Management), que soporte la ejecución de las actividades definidas en el Anexo Técnico del contrato. La herramienta deberá contener y mantener el registro de la gestión, control y reportabilidad integral de las solicitudes asignadas desde su recepción hasta su finalización, garantizando la medición de los tiempos de atención y su trazabilidad conforme las condiciones y lineamientos establecidos por la entidad.

A continuación, se enuncian los componentes que deberá contener la herramienta CRM:

a. Gestión de solicitudes: Permite administrar de manera integral cada solicitud desde su registro hasta su cierre.

- Recepción, clasificación, traslado, reparto y gestión
- Estado interno del radicado (clasificado, en trámite, pendiente respuesta área, pendiente firma, enviado externa, finalizado)
- Registro de Observaciones (Cierres informativos, escalamientos, otros)
- Consulta de la Trazabilidad por radicado y/o agrupación de radicados
- Exporte de bases de datos

Ver condiciones descritas en el numeral 4 del presente Anexo Técnico.

b. Control de tiempos y acuerdos de nivel de servicio: Permite garantizar el cumplimiento de los términos legales y operativos aplicables a cada tipo de solicitud.

- Configuración de términos legales y operativos
- Alertas por vencimiento y semaforización (Por tiempos: de 0 a 6 días hábiles «Verde», de 07 a 15 días hábiles «Amarillo», de 16 a 30 días hábiles y mayores a días «Rojo»)
- Medición de los indicadores de oportunidad y cumplimiento

c. Flujo de trabajo (Workflow): Define la ruta que debe seguir cada radicado dentro del sistema CRM, asegurando que las solicitudes sean gestionadas de



manera ordenada y conforme con las estrategias establecidas y los lineamientos y procedimientos aplicables, que integre el correo electrónico de la Secretaría Distrital de Hacienda y confirme el cierre y/o finalización de los radicados.

- d. Reportes e indicadores:** Permite consolidar y analizar la información de las actividades Back Office.

Ver condiciones descritas en el numeral 4 del presente Anexo Técnico.

- e. Trazabilidad y auditoría:** Garantiza la transparencia de la gestión de los casos, mediante el registro detallado de todas las acciones realizadas dentro del sistema.

- Registro de cada acción (¿Quién? ¿Cuándo? ¿Qué actividad ejecuto? y Observaciones registradas)
- Bitácora de cambios
- Soporte para auditorías (ISO y Calidad)

- f. Gestión de usuarios:** Permite administrar los accesos y roles dentro del sistema, garantizando que cada usuario cuente únicamente con los permisos necesarios para el desempeño de sus funciones.

- Perfiles (Agente general, agente técnico, agente profesional, revisor, supervisor, coordinador)
- Control de permisos
- Asignación por cargas de trabajo

- g. Integración con canales:** Permite centralizar la recepción de solicitudes provenientes de diferentes medios en un único sistema con el fin de mejorar la trazabilidad, optimiza tiempos de respuesta y brinda una visión unificada del ciudadano (Recurrencia y reiteratividad).

- Correo electrónico
- SMS / WhatsApp
- Formularios web
- Sistemas como PQRS
- Entre otros

- h. Gestión documental:** Permite organizar y administrar los documentos asociados a cada radicado, garantizando su disponibilidad y control.

- Soportes (Pruebas)
- Plantillas de respuesta
- Observaciones

- i. Automatización:** Busca optimizar la operación mediante la ejecución automática de tareas repetitivas y/o de alto volumen.

- Respuestas automáticas y/o masivas
- Clasificación automática por IA (cuando sea aplicable)



- Generación de alertas

j. **Seguridad y cumplimiento:** Aseguran la protección de la información y el respeto de las normas aplicables, especialmente en materia de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.

- Protección de datos (Ley 1581 de 2012)
- Control de accesos
- Trazabilidad legal

8.2 COBERTURA PLATAFORMA TRANSVERSAL Y VISTA 360° DEL CIUDADANO

El **CRM** (Customer Relationship Management) deberá integrar todos los canales de atención disponibles (Presencial, telefónico, virtual, redes sociales, telefónicos, escritos y digitales), permitiendo una gestión transversal y centralizada que consolide la información en una **vista 360° del ciudadano**. Esta vista deberá incluir una hoja de vida del ciudadano, en la que se reflejen todas las interacciones realizadas, los resultados de las atenciones recibidas y las comunicaciones enviadas, sin importar el canal utilizado.

a. GENERACIÓN DE REPORTES AUTOMATIZADOS

El sistema deberá generar informes automáticos y en línea, disponibles en tiempo real. Estos reportes deberán poder ser consultados de forma diaria, semanal y mensual, según los requerimientos de la supervisión del contrato o del desarrollo de la gestión.

b. REGISTRO OBLIGATORIO DE INTERACCIONES

La supervisión del contrato podrá requerir al proveedor el registro y tipificación de todas las interacciones ciudadanas, utilizando el **CRM (Customer Relationship Management)** definido para tal fin empleando un formato y distribución específico de la información, sobre los cuales el proveedor debe garantizar la calidad de los datos. Esta información será utilizada para alimentar las bases de datos institucionales de atención ciudadana.

c. ENTREGA DE INFORMACIÓN DERIVADA DE LA INTERACCIÓN - INFORMES

El proveedor deberá garantizar la entrega oportuna, completa y estructurada de toda la información generada a partir de las interacciones con los ciudadanos, en los formatos y medios que la entidad defina.

La supervisión del contrato podrá solicitar al operador el registro y tipificación de todas las interacciones de los servicios ofrecidos por la entidad, en la herramienta tecnológica que para el efecto determine. Lo anterior se requiere para alimentar las bases de datos de ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención. El proveedor debe poder entregar la información que se produzca con ocasión de la interacción con el ciudadano.

- Número de Atenciones y tiempos de atención por todos los canales dispuestos.

- b. Número de PQRS gestionadas y/o tratadas, el Back Office así como sus históricos de estados, fechas y oportunidad asociadas a la naturaleza de la gestión
- c. Niveles de Servicio.
- d. Número de agentes disponibles.
- e. Tipificaciones o interacciones.
- f. Caracterización ciudadana.
- g. Preguntas no atendidas de los ciudadanos.

Toda la información de interacciones por medio de los quioscos y demás que permitan a la entidad la toma de decisiones de manera diaria (intrahora, intradía, por días de la semana), semanal, mensual.

Para lo anterior, se debe disponer de la herramientas y técnicas para la adecuada analítica de estos datos que permitan la presentación de tendencias, proyecciones, etc.

Lo anterior de preferencia realizado de acuerdo con las condiciones de la entidad y en acompañamiento de esta.

El proveedor debe entregar a la SHD un **Reporte de Información para integración de la vista 360° del ciudadano** durante toda la ejecución del contrato.

Como resultado del proceso de gestión y atención de la contactabilidad del contratista con el ciudadano y tomando en consideración que la SHD se encuentra desarrollando una vista 360° del ciudadano que integre las distintas fuentes de relacionamiento, el contratista deberá establecer una rutina de generación/actualización diaria de la información a través de un modelo de datos o visual de fácil acceso similar a este que permita trabajar sobre **los datos resultantes de la operabilidad, así como de su descarga o integración** por parte del equipo responsable de llevar este proceso del lado de la entidad.

a) Contenido del reporte

El reporte incluirá como mínimo:

- Volumen de interacciones por canal (automático y por agente).
- Tiempos promedio de respuesta y resolución.
- Casos escalados y resueltos.
- Incidencias o interrupciones de servicio.
- Métricas de satisfacción, si están disponibles.

b) Formato de Entrega

El reporte deberá ser enviado en un formato estructurado, definido por la Entidad Contratante (por ejemplo, visual mediante una vista/modelo de datos, archivo CSV o JSON).

La estructura del archivo debe cumplir con los lineamientos establecidos para su correcta ingestión automática en el **Data Lake** de la Entidad.

c) Medio de Entrega

El archivo deberá ser enviado por el canal oficial definido (por ejemplo, carpeta compartida en SharePoint, transferencia segura (SFTP) , ETL, API REST, SSE, o acceso a la visual estructurada derivada del repositorio)).

d. REQUISITOS PARA LA INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN



La información capturada producto de la atención en cualquiera de los canales de atención deberá ser entregada a la Secretaría de Hacienda de Bogotá por medio de los mecanismos de integración definidos en la fase de empalme de manera automática y con la periodicidad relacionada en los términos establecidos por la entidad.

Esta información se compartirá inicialmente por el SFTPS o los medios seguros que se establezcan con Dirección de Tecnología de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Las actualizaciones de información deberán entregarse conforme a la siguiente especificación de información:

Controles cantidad de registros: Por medio de correo electrónico se debe notificar la actualización del modelo de información (semántico) centralizado y se debe informar la cantidad de registros compartidos.

Controles al interior del archivo: Cada registro debe contener en su última columna la fecha de actualización del registro. Este campo resulta ser de carácter obligatorio.

La información debe ser actualizada con periodicidad de 1 día hábil
La información debe ser actualizada de forma incremental, conforme a lo gestionado

No se recibirán registros con inconsistencias o duplicados

a. INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL CONTRATISTA

Las siguientes estructuras **son los mínimos** de información que deben ser entregados bajo las condiciones anteriormente señaladas.

Estructura de archivo: Canal Presencial (Red Cades, Puntos de atención Esp. y Ferias)

NOMBRE CAMPO	FORMATO PRESENTACIÓN	OBSERVACIÓN
SEDE	ALFABÉTICO	--
FECHA_DE_SOLICIT UD_TURNO	dd/mm/aaaa	--
ID_TURNO	NUMÉRICO	--
NUMERO_TURNO	ALFANUMÉRICO	--
TIPO_DE_DOCUMEN TO_CIUDADANO	ALFABÉTICO	--
NRO_DOCUMENTO_ CIUDADANO	NUMÉRICO	--
CIUDADANO	ALFANUMÉRICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
ID_ATENCION	NUMÉRICO	--

NOMBRE CAMPO	FORMATO PRESENTACIÓN	OBSERVACIÓN
CATEGORIA	ALFABÉTICO	--
SERVICIO	ALFABÉTICO	--
MODULO_DE_ATENCION	ALFANUMÉRICO	--
ASESOR	ALFABÉTICO	--
ORIENTADOR	ALFABÉTICO	--
SOLO_HORA_SOLICITUD_TURNO	HH:MM:SS (am/pm)	--
SOLO_DIA_FECHA_SOLICITUD_TURNO	NUMÉRICO	--
SOLO_MES_FECHA_SOLICITUD_TURNO	NUMÉRICO	--
SOLO_ANIO_FECHA_SOLICITUD_TURNO	NUMÉRICO	--
TIPO_DE_ATENCION	ALFABÉTICO	--
ORIGEN	ALFANUMÉRICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
TIPO_DE_TURNO	ALFABÉTICO	--
FRANJA_HORARIA_SOL_TURNO	ALFANUMÉRICO	--
TIPO_DE_JORNADA	ALFABÉTICO	--
DIASEM	ALFABÉTICO	--
TOTAL_RECIBIDO	NUMÉRICO	--
TOTAL_ATENDIDO	NUMÉRICO	--
TOTAL_ABANDONO	NUMÉRICO	--
TIEMPO_EN_SALA	:SS	Segundos
TIEMPO_DE_ATENCION	:SS	Segundos
GRUPO_SEDE	ALFABÉTICO	--
MES	ALFABÉTICO	--
GRUPO_CATEGORIA	ALFABÉTICO	--
SEDE_CORTO	ALFABÉTICO	--
OBSERVACION_DEPURACIONES_NUM_DOC_CIUDADANO	ALFANUMÉRICO	--
OBSERVACION_DEPURACIONES_NOMBRES_CIUDADANO	ALFANUMÉRICO	--
OBSERVACION_DEPURACIONES_CATEGORIA	ALFANUMÉRICO	--
OBSERVACION_DEPURACIONES_SERVICIO	ALFANUMÉRICO	--
TIPO_DE_IDENTIFICACION	ALFABÉTICO	--
TELEFONO	NUMÉRICO	--

NOMBRE CAMPO	FORMATO PRESENTACIÓN	OBSERVACIÓN
CORREO_ELECTRONICO	ALFANUMÉRICO	--

Estructura de archivo canal: Omnicanal (Redes Sociales, Concesionarios, WhatsApp, Videollamada)

NOMBRE CAMPO	FORMATO PRESENTACIÓN	OBSERVACIÓN
FUENTE	ALFABÉTICO	--
ID	NUMÉRICO	Se admiten valores "null"
IDCIUDADANO	NUMÉRICO	Se admiten valores "null"
GUID	ALFANUMÉRICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
TELMARCADO	NUMÉRICO	--
CAMPANA	ALFANUMÉRICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
AGENTE	ALFABÉTICO	--
CANAL_ATENCION	ALFABÉTICO	--
TIPO_EFECTIVIDAD	ALFABÉTICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
TIPIFICACIONNIVEL1	ALFABÉTICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
TIPIFICACIONNIVEL2	ALFABÉTICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
TIPIFICACIONNIVEL3	ALFABÉTICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
OBSERVACIONES	ALFABÉTICO	Se admiten caracteres especiales ("/", "-", "_", etc.)
FECHA	dd/mm/aaaa	--
HORA	HH:MM:SS (am/pm)	--
DIA	NUMÉRICO	--
DIA_TEXTO	ALFABÉTICO	--
MES	NUMÉRICO	--
MES_TEXTO	ALFABÉTICO	--
ANO	NUMÉRICO	--
HORA_1	NUMÉRICO	--
FECHA_CORTA	dd/mm	--
SEMANA	NUMÉRICO	--
EFFECTIVIDAD	ALFABÉTICO	--

BASE	ALFABÉTICO	Se admiten caracteres especiales ("'", "-", "_", etc.)
TMO	:SS	Segundos
ASA	:SS	Segundos
TOTAL_RECIBIDOS	NUMÉRICO	--
TOTAL_ATENDIDO	NUMÉRICO	--
TOTAL_ABANDONOP ORCIUDADANO	NUMÉRICO	--
NRO_DOCUMENTO_ CIUDADANO	NUMÉRICO	--
CIUDADANO	ALFANUMÉRICO	Se admiten caracteres especiales ("'", "-", "_", etc.)
TELEFONO	NUMÉRICO	--
CORREO_ELECTRO NICO	ALFANUMÉRICO	Se admiten caracteres especiales ("'", "-", "_", etc.)
OBSERVACION_DEP URACIONES_NUM_D OC_CIUADANO	ALFANUMÉRICO	--
OBSERVACION_DEP URACIONES_NÓMBR ES_CIUADANO	ALFANUMÉRICO	--
OBSERVACION_DEP URACIONES_TÉLEF ONO	ALFANUMÉRICO	--
OBSERVACION_DEP URACIONES_CÓRRE O	ALFANUMÉRICO	--
TIPO_DE_IDENTIFIC ACION	ALFABÉTICO	--

**Estructura de archivo: Canal BackOffice (CER y Tramites en la dependencia)
Ver estructura de reportes planteados en la sección Back Office.**

9. SISTEMA DE ANALÍTICA E INFORMES

Servicio para la implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para la gestión y reportaría de la información de los diferentes canales de atención. El contratista debe poner a disposición de la Entidad herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS auditoría, a la medida de precisión error crítico de usuario de la operación, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (ii) tiempos de espera; (iii) número de agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.

La herramienta deberá estar en capacidad de generar informes con los resultados de las mediciones en los canales de atención para que el contratista presente informes y planes de mejoramiento.

El contratista debe asegurar formatos de confidencialidad en el uso de la información con los roles contemplados al acceso y consulta de la información. Así mismo, se establecerán ejercicios de monitoreo a la información consultada por los analistas y demás perfiles que tengan acceso a la información.

El contratista debe contar con herramientas de monitoreo y calidad, que permita realizar de manera masiva el control de calidad a partir de controles que se establezcan con la entidad.

El contratista debe disponer de usuarios de modo que la SDH pueda llevar a cabo el monitoreo de calidad, seguimiento y control de la operación.

Toda la reportería que involucre la selección aleatoria de transacciones o interacciones debe estar acompañado de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.

El contratista deberá contar con una herramienta de formación, con el fin de desarrollar actividades como talleres, capacitaciones virtuales, gestión virtual y presencial de formación que permitan evaluar las sesiones generadas desde cualquier canal así como también evaluaciones que se requieran en cualquier momento.

A continuación, se relacionan los detalles del servicio de analítica de datos:

Característica del servicio	Descripción
Alcance del servicio	Servicio de implementación de la herramienta de analítica e inteligencia de negocios con relación a los servicios contratados y los que se requieran por parte de la SDH, proporcionando la provisión de infraestructura que se requiera para este alcance.
Descripción	El servicio de analítica e inteligencia de negocios contempla la visualización del análisis de datos que genera la operación del servicio de BPO
	La licencia contratada, permite a la Entidad visualizar los datos producto del análisis efectuado.
	El contratista debe contemplar junto con el servicio, la licencia del software que permita la generación, construcción y mantenimiento del almacén de datos (Data Warehouse) donde se realice la centralización, presentación y uso de la información desde diversas fuentes de datos que apunten a la construcción efectiva del análisis de toda la operación.
	Durante el inicio de la ejecución de la operación, se definirán los parámetros, tipo de reportes y requerimientos del análisis que se debe realizar y la forma de visualización en la herramienta, acceso a la misma, periodicidad de actualización y consulta.
	El servicio de analytics contempla:

Característica del servicio	Descripción
	Creación de Dashboard's
	Procesamiento de diversas fuentes de datos bajo una estructura homologada y centralizada
	Creación del almacén de datos
	Almacenamiento, estandarización y mantenimiento sobre los datos.
	Visualización responsive de los reportes (dispositivos móviles o de escritorio)
	Generación de reportes estáticos
	Generación de reportes dinámicos
	Actualización en tiempo real de los reportes
	Generación de reporte interactivos
	Generación de gráficos
	Generación de diagramas
	Habilitación de consultas específicas a partir de campos a solicitud de forma transversal.
	Generación de alertas (franjas críticas por canal, tipología, servicio), novedades (resultados, proyecciones, tendencias atípicas) y trazabilidad sobre el comportamiento general de la operación que se evidencie sobre los reportes, a través del uso de objetos visuales adecuados de acuerdo con el contexto del análisis realizado.
	Se debe incluir un apartado donde se permita visualizar y analizar las encuestas
	Análisis espacial de los datos (mapas de calor, densidades de kernel, isócronas, etc.)
	Caracterizaciones sociodemográficas
	Análisis segmentados por canal y otras variables de interés.
	La Entidad puede contemplar la contratación del servicio para personal dedicado exclusivamente al manejo de la herramienta y generación de los reportes de acuerdo con el comportamiento de la operación y de acuerdo con sus necesidades.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24

El contratista debe disponer de una herramienta de supervisión que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación, latencia y ancho de banda (tráfico), que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, con acceso a información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. Por otra parte, el firewall y control sobre el tráfico de red debe bloquear todo tipo de conexión a sitios



web, aplicativos y/o servicios distintos a los requeridos por la entidad. En caso de ampliación o modificación sobre dicha infraestructura para cualquiera de los canales este se debe justificar y su implementación debe ser previamente aprobada por la entidad.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada licencia para analítica de datos suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

10. MODELO DE CALIDAD

La calidad del servicio ofrecido por el Contratista podrá ser medida directamente por la Entidad para evaluar el desempeño del mismo.

La Entidad basa el modelo de calidad en dos aspectos fundamentales:

1. Calidad Percibida (experiencia del ciudadano)
2. Calidad Emitida (Calidad en los procesos y lineamientos de atención determinados por la Entidad)

El contratista deberá contar con un plan de aseguramiento de calidad que permita administrar y gestionar el buen desarrollo de las diferentes actividades contractuales que se realicen; así mismo, es necesario que el contratista realice análisis de los procesos, procedimientos y lineamientos de La Entidad de manera preventiva, buscando cumplir la promesa de valor al ciudadano, en términos de calidad, oportunidad y transparencia.

El contratista deberá plantear por iniciativa propia, mejoras constantes a las actividades que se desarrollaran durante la ejecución del contrato, teniendo en cuenta los resultados que arroje la medición que se efectúa en el proceso de calidad percibida, calidad emitida o hallazgos identificados en la operación.

Así mismo, El contratista deberá informar mensualmente a la Entidad los avances y cumplimiento a los planes de mejoramiento.

La Entidad podrá realizar auditorías al cumplimiento de los planes de acción que resulten de las mediciones en el proceso de calidad percibida, calidad emitida o hallazgos.

A continuación, se definirán los aspectos fundamentales en los cuales se basará el modelo de calidad del contrato de Atención Presencial, Back Office y Omnicanalidad (Telefónico y canales virtuales):

10.1 Calidad percibida

El Modelo de Calidad Percibida es el que permite desde la percepción y experiencia del ciudadano evaluar o medir el cumplimiento de políticas, procesos, normas y disposiciones establecidas por la Entidad en sus operaciones, buscando el mejoramiento de los procesos en pro de la satisfacción del ciudadano en los trámites y servicios recibidos en los canales de atención disponibles y/o las gestiones realizadas por las áreas internas de la Entidad.

Se evaluará la calidad percibida mediante una encuesta sobre la experiencia en los

distintos canales de atención. La participación en la encuesta será opcional para los ciudadanos, quienes podrán diligenciarla si lo desean, o serán seleccionados aleatoriamente de una muestra representativa para realización de la encuesta a través del personal del contratista o quien defina la Entidad

Los indicadores que se evaluarán en la encuesta de experiencia son:

- **Satisfacción:** Representa el grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida a través de los canales de atención.
- **Claridad:** Representa el grado de comprensión que tiene el ciudadano con respecto a la información brindada por los asesores en los canales de atención.
- **Resolución:** Es la capacidad del asesor en resolver la inquietud o requerimiento del ciudadano.

Estos indicadores serán evaluados en los canales Telefónico, Whatsapp Videollamadas, Presencial y Escrito y las metas para los canales será del 80% con la siguiente ponderación:

CANAL	DESCRIPCION	VARIABLES	PONDERACIÓN	META
Telefónico	Inbound	Satisfacción atención	30%	80%
		Claridad	35%	
		Resolutividad	35%	
Presencial	SuperCADE y Puntos de atención especializada (PAE)	Satisfacción atención	30%	80%
		Claridad	35%	
		Resolutividad	35%	
Whatsapp	Whatsapp	Satisfacción atención	30%	80%
		Claridad	35%	
		Resolutividad	35%	
Derechos de Petición	Derechos de petición	Satisfacción atención	30%	Se define luego de 3 meses de inicio del contrato
		Claridad	35%	
		Resolutividad	35%	

El medio por el cual se realiza la encuesta será a través de un link auto aplicado o enviado, una vez el ciudadano termine la interacción o el medio que la Entidad defina.

10.2 Calidad emitida

Dentro del Modelo de Gestión de Servicio al Ciudadano, desarrollado con base en la interacción con los ciudadanos a través de los canales de atención, el componente

de calidad emitida permite medir las condiciones de cómo se atiende cualquier inquietud, solicitud y/o requerimiento de las personas que acuden a La Entidad para solicitar un servicio y/o trámite; para así, reaccionar ante cualquier deficiencia del Contratista implementando acciones de mejora que permitan subsanarlas o corregirlas.

Monitoreos: Este mecanismo consiste en la revisión y análisis de las interacciones, donde se brinda o se da respuesta de acuerdo con la normatividad vigente, instructivos, lineamiento y políticas establecidas por la Entidad a través de los canales de atención al ciudadano; utilizando instrumentos de medición ya sea presencial o remoto, para detectar errores en la operación y así focalizar esfuerzos para lograr altos niveles de calidad.

Hallazgos: Corresponden a los errores detectados en la Entidad por cualquiera de las áreas o entes de control. Estos se evaluarán de manera mensual.

La Entidad dispone de un modelo que permite evaluar y controlar la calidad de los procesos a cargo del Contratista, de acuerdo con los estándares definidos en los ANS. Para este contrato, se aplica el indicador de precisión frente a errores críticos (EC).

Los instrumentos de medición de calidad emitida se diseñaron para cada servicio y línea de atención, de tal manera que nos permiten medir el servicio de forma focalizada.

11. MODELO DE FORMACIÓN

El contratista deberá garantizar la disponibilidad y uso de las herramientas y espacios destinados para la transmisión del conocimiento requerido en la operación a través de los procesos, lineamientos, instructivos y políticas indicados por la Entidad, generando el desarrollo de las competencias necesarias al personal permitiendo así contar con un adecuado conocimiento para brindar la información y gestión de las solicitudes de los ciudadanos.

Así mismo, deberá generar innovación a través de metodologías de aprendizaje las cuales deben ser aplicadas por el personal de capacitación, con el fin de lograr el mantenimiento del conocimiento a todo el personal contratado sin importar su antigüedad en la operación.

a. Formación del personal nuevo

El contratista deberá realizar el respectivo proceso de inducción a todo el personal nuevo que ingrese a la operación en los temas misionales, técnicos y de servicio al cliente de acuerdo con el plan de capacitación de la Entidad. Para dar cumplimiento a lo anterior, se deberá expedir certificación por parte del contratista que el personal contratado recibió inducción y entrenamiento al rol que va a desempeñar, este proceso tendrá un periodo de formación, que incluye la capacitación general “plan sombrilla general” y especializada “plan sombrilla especializada” de acuerdo con la línea que corresponda, este proceso aplica a todo el personal que ingresa por primera vez a la operación.



La capacitación general tiene una duración de 3 días, luego se realiza una capacitación especializada de 8 días dependiendo de la línea que va a operar, esta duración puede variar de acuerdo con los cambios que tenga el proceso.

Si el personal es migrado de un canal a otro o de un cargo a otro se debe realizar un proceso de reintroducción de tres (3) días, el contratista deberá realizar el respectivo proceso de inducción a todo el personal nuevo que ingrese a la operación en los temas misionales, técnicos y servicio al cliente de acuerdo con el plan de capacitación de la Secretaría de Hacienda de Bogotá. Para dar cumplimiento a lo anterior, se deberá expedir certificación por parte del contratista que el personal contratado recibió inducción y entrenamiento al rol que va a desempeñar, este proceso tendrá un periodo de formación, que incluye la capacitación general y especializada de acuerdo con la línea que corresponda.

La Entidad realizará evaluaciones a todo el personal nuevo de todas las áreas y posición jerárquica de la estructura solicitada una vez se culmine el proceso de inducción, así las cosas, el personal deberá aprobar con una nota de evaluación igual o superior a la indicada en el anexo de ANS, con el objeto de validar si las personas están en las condiciones para iniciar en la operación. De no ser alcanzada la nota mínima, se podrá considerar repetirla con el respectivo compromiso de auto estudio por parte del agente o persona vinculada al proyecto y deberá contar con el apoyo del equipo de formación del contratista para la preparación.

El contratista realizará plan de acompañamiento a través de los líderes de formación en el puesto de trabajo con el objetivo de mejorar la adaptabilidad a la operación.

Es de aclarar, que la Secretaría de Hacienda de Bogotá entregará la capacitación inicial a los cargos de Staff y especialmente a los líderes de capacitación, quienes se encargarán de replicar al resto de la operación. De igual forma, se entregará a este personal la actualización técnica y misional que se requiera durante la ejecución del contrato.

b. Mantenimiento del conocimiento en la operación

El contratista deberá garantizar la capacitación periódica y continua del recurso humano que abarque tanto los temas misionales de la Entidad, como de servicio al ciudadano, procesos, lineamientos, instructivos, políticas de la entidad y lenguaje claro.

El contratista tiene la responsabilidad de asegurar el mantenimiento de la gestión del conocimiento.

La actualización de las políticas y procesos serán entregados al contratista, y este último deberá garantizar que dicha información se transmita de manera completa y oportuna a la totalidad del personal contratado. Para ello la Entidad podrá solicitar en cualquier momento informes o soportes que permitan evaluar y confirmar que el personal se encuentra capacitado.

El contratista deberá garantizar la asistencia de todo el personal contratado a los programas de formación y conocimiento que se brinde en cuanto a los temas

misionales, de atención al ciudadano y técnicos que requiere la SDH. Cuando se presenten inasistencias en los programas de formación estos deberán ser soportados y justificados, de lo contrario se deben realizar por parte del contratista llamados de atención a la hoja de vida del personal que no asista sin justificación, la reincidencia de esta situación puede generar la solicitud del retiro del cargo.

La Entidad podrá realizar evaluaciones a todo el personal y de todas las áreas y posición jerárquica de la estructura solicitada en cualquier momento del contrato sin o con previo aviso al contratista.

Así mismo, la entidad aplicará la siguiente evaluación mensual a todos los agentes de la operación de acuerdo con lo siguiente:

Indicador	DESCRIPCIÓN
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.
ECA >= 85%	En caso de obtener un resultado por debajo del indicador de la evaluación por parte de los agentes por 3 veces consecutivas deberá ser retirado de la operación de la SHB y deberá ser reemplazado en los términos establecidos en los ANS.
Fórmula	$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} * 100\%$
Periodo	Medición mensual
Requisitos	El Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la evaluación.
Excepciones	Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación diferente al administrador de la Entidad.

El contratista deberá estar en la capacidad de generar planes de acción transversales a toda la operación respecto de los resultados de la evaluación realizada, de los hallazgos que resulten de las auditorias de los procesos, etc. Lo anterior con el

objetivo de optimizar el desempeño de los agentes, líderes y supervisores en el cumplimiento de las metas e indicadores establecidos.

El contratista deberá identificar y planear las actividades de capacitación requeridas, a partir de los resultados de conocimiento, la debida atención al ciudadano y las necesidades establecidas por la entidad, así mismo deberá cumplir los cronogramas de capacitación estipulados.

El contratista deberá asegurar la participación, el desempeño de los asesores, líderes, supervisores y coordinadores y la cobertura esperada para cada plan de capacitación en los tiempos establecidos, las partes podrán coordinar los programas de formación y desarrollo aplicados con el fin de que las metodologías estén alineadas con los parámetros establecidos por la Secretaria de Hacienda de Bogotá.

El contratista deberá tener la información de manera digital con todos los registros que evidencien la ejecución de los diferentes programas de capacitación, tales como presentaciones, listas de asistencia, resultados de evaluaciones periódicas, informes de capacitación y todo lo referente al proceso de capacitación.

c. Aseguramiento del conocimiento

El contratista, deberá garantizar que el personal cuente con las herramientas necesarias así mismo como la información disponible respecto a los procesos y políticas de la Entidad de cara al ciudadano realizando entre otras las siguientes actividades:

1. Pretornos y/o Entretornos y/o Postornos: a las operaciones sobre las novedades de nuevos lineamientos o procesos los cuales deben entregarse en un tiempo no mayor de 3 días hábiles.
2. Capacitación e-learning interactiva la cual permita al asesor el autoestudio y evaluación en la medida que desarrolla un módulo virtual de aprendizaje.
3. Capacitación b-learning: Capacitación semipresencial la cual debe estar acompañada de actividades lúdicas activas que permitan o faciliten el aprendizaje.
4. Evaluación diaria, la cuál debe ser realizada a través de la herramienta virtual en donde permita evaluar de manera diaria los lineamientos entregados a la operación y plan de acción a las personas que tengan bajas notas.
5. Evaluaciones mensuales con seguimiento y plan de acción a las personas que tengan bajas notas.
6. Charlas motivacionales en temas referentes a manejo de clientes, manejo de stress y las que sean necesarias en la operación o solicitadas por la entidad.

El contratista realizará otras metodologías adicionales a las anteriores que permitan realizar el aseguramiento del conocimiento en las operaciones.

El contratista realizará plan de acompañamiento al personal que se encuentre crítico en la operación por los resultados de los indicadores a través de los formadores con el objetivo de mejorar el rendimiento en la operación con un seguimiento (diario, semanal y mensual) por medio de evaluaciones, acompañamiento en la operación etc., hasta garantizar y certificar que el personal se encuentre en condiciones para estar en la operación.

d. Herramientas de capacitación

El contratista, deberá explorar, innovar y aplicar metodologías de capacitación en la operación a través de la herramienta e-learning o b-learning, las cuales deben ser previamente avaladas por la Entidad.

El contratista deberá elaborar el material de capacitaciones que se requiera respecto del tema de atención al cliente, así como temas técnicos de procesos de la operación.

El contratista deberá contar con una herramienta de formación e-learning la cual permita realizar programas de capacitación interactivos, permitiendo a los agentes, a través de este mecanismo aprender los procesos, lineamientos y atención al cliente de una manera dinámica, práctica y que permita evaluación.

El contratista deberá realizar evaluaciones periódicas (diarias, semanales o mensuales) a través de la herramienta e-learning para garantizar el mantenimiento del conocimiento y las habilidades mínimas requeridas a través de un informe que se entregará mensualmente a la Entidad.

El contratista, deberá permitir el acceso a la Entidad a la herramienta e- learning, en donde se encuentre todo el plan de formación, presentaciones, resultados de evaluaciones, para consulta en línea por la SDH.

El contratista deberá garantizar que todas las políticas y lineamiento de la Entidad se encuentren disponibles de manera organizada y centralizada en la herramienta e-learning o intranet lo anterior con el fin que cualquier miembro de la operación puedan realizar consultas en línea.

El contratista, deberá realizar mensualmente capacitaciones para fortalecer las competencias en atención en servicio al ciudadano.

Nota: El contratista debe asegurar que los espacios de capacitación cumplan las condiciones adecuadas para asegurar el conocimiento.

e. Requerimientos para la logística de capacitación

El contratista deberá contar con las instalaciones mínimas requeridas para la prestación del servicio de capacitaciones según los parámetros señalados a continuación, estas salas no serán de uso exclusivo de la Entidad:

- Una (1) sala de capacitación para la formación del personal vinculado a la operación de los Servicios BPO debe contar con:
 - Veinte (20) puestos de trabajo compuestos por sillas individuales y mesas para 1 o 2 personas.
 - Un (1) tablero acrílico.
 - Un (1) videobeam y pantalla retráctil para proyección.
 - Un (1) computador con acceso a internet por persona.
 - Una (1) pantalla plana de al menos 50 pulgadas que permita captar señal de TV.
 - Un (1) puesto de trabajo para el personal que dicta la capacitación, mesa,



silla y computador a través del cual se realizará la proyección en el video beam o en la pantalla

Nota: El Contratista deberá garantizar la disponibilidad de las salas de capacitación ubicadas en sus sedes preferiblemente de acuerdo con las necesidades de capacitación de la Entidad.

El contratista deberá disponer de los funcionarios asignados a la ejecución del contrato desde el primer día de vinculación para que sean capacitados por la Entidad.

El contratista al establecer sus precios deberá tener en cuenta que los valores asociados al módulo de capacitación deberán estar incluidos dentro del valor de cada perfil de agentes o staff dentro de la operación.

12. SOPORTE OPERATIVO DEL MODELO

El objeto del proceso de contratación para la Secretaría de Hacienda de Bogotá comprende:

Apoyo logístico en puntos de atención definidos por la Secretaría de Hacienda de Bogotá, así como la programación que eventualmente se desarrolle en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para el cumplimiento del objeto contractual el contratista debe brindar el soporte definido a continuación:

- **Soporte Logístico:** suministrar los medios necesarios que permitan el desarrollo de los servicios contratados.
- **Soporte Técnico:** brindar 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 de Hacienda de Bogotá para el servicio y cumplimiento de obligaciones tributarias.
- **Soporte Tecnológico:** proporcionar y mantener asistencia o soporte en las herramientas informáticas, garantizando conexión a internet y la administración del software suministrado para la prestación de los servicios contratados.

ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

Los servicios contratados serán prestados en la ciudad de Bogotá D.C. y en los lugares definidos por la Secretaría de Hacienda de Bogotá. Los servicios requeridos son:

- A. Apoyo Logístico a puntos de Atención
- B. Visitas domiciliarias y operativos.
- C. Ferias virtuales.
- D. Ferias presenciales.
- E. Unidades Móviles de Atención.
- F. Servicios especiales de transporte.

El contratista suministrará el soporte logístico, técnico y tecnológico requerido para la prestación de cada uno de los servicios mencionados anteriormente.

Las cantidades mínimas estimadas de cada servicio que deberá tener disponible el contratista durante la ejecución del contrato se establecen en el Formato Propuesta Inicial de Precios y podrán variar conforme a la política de priorización, al modelo de gestión y al plan estratégico de la entidad.

A continuación, se describen las especificaciones para cada uno de los servicios contratados:

12.1 APOYO LOGÍSTICO A PUNTOS DE ATENCIÓN

El contratista suministrará el personal de apoyo logístico, así como el soporte técnico y tecnológico en los lugares establecidos por la Secretaría de Hacienda de Bogotá, para cubrir los diferentes eventos, ferias, visitas, operativos y actividades de participación, entre otros.

Se llevará a cabo de acuerdo con los elementos definidos en el numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD.

1. HORARIOS DE OPERACIÓN

Los días y horarios de atención de los servicios requeridos, se acordarán con la supervisión una vez firmada el acta de inicio del contrato.

Los horarios podrán variar de acuerdo con el comportamiento y la demanda de la población contribuyente objetivo y a la necesidad de la Secretaría de Hacienda de Bogotá en cualquier momento de la ejecución del contrato.

La Secretaría de Hacienda de Bogotá puede solicitar mediante comunicación escrita a través de la supervisión, la variación de los días y horarios de atención, sin que se incurra en costos adicionales para el contrato.

2. VISITAS DOMICILIARIAS

Las visitas y operativos se realizarán de manera presencial en cualquier localidad de la ciudad de Bogotá D.C. y tienen como finalidad fortalecer la atención de trámites y la gestión de la Secretaría de Hacienda de Bogotá en cumplimiento de las facultades legalmente atribuidas, mejorando la eficiencia y efectividad a través de un contacto directo y comprendiendo las necesidades de los ciudadanos y contribuyentes.

Para realizar la visita se requiere de una persona con perfil de agente general o agente técnico, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

A. Elementos

El contratista para la ejecución de las visitas deberá disponer de:

- **Software o herramienta tecnológica** para captura y almacenamiento de la información recolectada a través de los dispositivos móviles.
- **Dispositivos móviles** (tablet, móvil o smartphone) para cada uno de los agentes generales que realice la visita.
- **Conectividad:** Los dispositivos móviles deben contar con acceso a wifi y datos móviles que permitan enviar en línea la información recibida en los registros de las visitas, la cual se reflejará en el software dispuesto por el contratista, dicho servicio debe ser contratado con un proveedor de comunicaciones que garantice la cobertura en todo el Distrito Capital.
- **Papelería:** Los documentos requeridos tales como encuestas, actas de visita, citaciones, volantes y otros, deben ser suministrados por el contratista. El supervisor entregará el diseño y contenido de los formatos para utilizar durante la ejecución del contrato.
- **Identificación:** El contratista debe suministrar a los agentes generales los siguientes elementos de identificación necesarios para generar la confianza y credibilidad al contribuyente: Carnet de identificación y chaqueta institucional.

Nota: El color, diseño, imagen e información contenida, debe ser aprobada por la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio.

B. Informes

El contratista deberá entregar un informe mensual de las visitas realizadas que contenga la información de los contribuyentes y la gestión que se realizó en las visitas programadas, así como informar el avance y cumplimiento de metas en un término de 5 días hábiles terminado el mes o cuando sea requerido por el supervisor del contrato.

El contratista podrá proponer al supervisor del contrato la utilización de otro tipo de dispositivos móviles o de características diferentes, siempre y cuando cumplan con las condiciones necesarias para realizar el trabajo de campo. El supervisor tendrá la potestad de autorizar su uso o modificación.

El contratista dispondrá de un medio físico o electrónico para registrar la visita realizada. El contratista entregará esta información digitalizada. La documentación escaneada de cada visita se deberá disponer a la Secretaría de Hacienda de Bogotá en un único archivo por cada visita en formato PDF, nombrado con el número de identificación del contribuyente.

La Secretaría de Hacienda de Bogotá dispondrá de un espacio para que el contratista cargue los archivos en formato PDF, producto de cada una de las visitas realizadas. De acuerdo con los resultados de las visitas se dejará consignado en el informe entregado por el contratista, en el caso de la visita efectiva que logre se atienda y dejar registrada la información se enviará la información de acuerdo a lo definido.

En el caso en que la visita no logre ser atendida porque el contribuyente, no reside, no corresponde la dirección, es desconocido o se niega atender la visita, esta información debe quedar registrada en el informe de visita.

La seguridad y custodia de los elementos provistos para la realización de las visitas, operativos y acompañamiento en puntos fijos, estará a cargo del contratista y su eventual deterioro o extravío no podrá ser atribuible o exigible a la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada visita realizada.

3. OPERATIVOS

Los operativos se realizarán de manera presencial, en cualquier localidad de la ciudad de Bogotá D.C. y corredores comerciales en los cuales se llevará a cabo actividades tales como, toma de información para actualizar o complementar datos requeridos para el Registro de Información Tributaria (RIT).

Para efecto del presente contrato se entenderá como operativo; un grupo de agentes generales liderados por un coordinador, todos ellos ubicados en un mismo sector predeterminado, con el objeto de realizar una misma labor previamente acordada y diseñada a un mismo propósito.

Cada agente general debe realizar una encuesta por establecimiento de comercio la cual se estima pueda durar aproximadamente de 15 a 20 minutos, contenido y protocolo que será suministrado por la Secretaría al inicio de cada operativo y cuyos resultados de la encuesta deben ser cargados en la herramienta tecnológica dispuesta para el recaudo de la información.

El contratista, previo al inicio del operativo, deberá presentarse ante el CAI de la zona e informar sobre la actividad a realizar.

Los horarios respecto de los operativos podrán variar de acuerdo con el diseño del evento a realizar, zona objetivo y necesidad de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, podrán realizarse dentro de las zonas comerciales, de lunes a viernes en horarios diurnos, nocturnos o festivos de acuerdo a la necesidad del operativo estos horarios se informarán no con menos de 5 días junto a la programación de cada operativo.

Para realizar los operativos se requiere de una persona con perfil de agente general o agente técnico, de acuerdo con las necesidades de la entidad

A.Elementos

El contratista para la ejecución de las visitas deberá disponer de:

- **Software o herramienta tecnológica** para capturar y almacenamiento de la información recolectada a través de los dispositivos móviles.
- **Dispositivos móviles** (tablet, móvil o smartphone) para cada uno de los agentes generales que realice la visita.
- **Conectividad:** Los dispositivos móviles deben contar con acceso a wifi y datos móviles que permitan enviar en línea la información recibida en los registros de las visitas, la cual se reflejará en el software dispuesto por el contratista, dicho servicio debe ser contratado con un proveedor de comunicaciones que garantice la cobertura en todo el Distrito Capital.
- **Papelería:** Los documentos requeridos tales como encuestas, actas de visita, citaciones, volantes y otros, deben ser suministrados por el contratista. El supervisor entregará el diseño y contenido de los formatos para utilizar durante la ejecución del contrato.

B. Identificación

El contratista debe suministrar a cada cuadrilla los siguientes elementos de identificación

necesarios para generar la confianza y credibilidad al contribuyente:

- Carné de identificación
- Chaqueta institucional

Nota: El color, diseño, imagen e información deben ser aprobados por la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio.

C. Informes

El contratista deberá entregar un informe por cada operativo programado, que contenga la estadística y cifras de atenciones, formalizaciones realizadas de los contribuyentes, así como informar el avance y cumplimiento de metas cuando sea requerido por el supervisor del contrato.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada operativo realizado.

4. ACOMPAÑAMIENTOS EN PUNTOS FIJOS

Realizar el acompañamiento en puntos fijos indicados por la supervisión del contrato dentro del perímetro de Bogotá, para recopilar información de los ciudadanos, contribuyentes y establecimientos comerciales en el marco de la estrategia de reducción de la evasión.

El agente general debe realizar acompañamiento en el punto de intervención previamente establecido por el supervisor del contrato, cada evento tiene como mínimo una duración de 3 días con un horario de atención de 7 am a 5 pm.

Los resultados obtenidos en cada evento se deben cargar en la herramienta tecnológica dispuesta para el recaudo de la información.

Para realizar los operativos se requiere organizar cuadrillas de mínimo 3 máximo 5 agentes generales, se pueden utilizar una o más cuadrillas dependiendo de cada operativo cifra que será informada con antelación por el supervisor del contrato al programar cada evento.

Para realizar los acompañamientos en puntos fijos, se requiere de una persona con perfil de agente general o agente técnico, de acuerdo con las necesidades de la entidad.

A. Elementos

El contratista para la ejecución de las visitas deberá disponer de:

- **Software o herramienta tecnológica** para capturar y almacenamiento de la información recolectada a través de los dispositivos móviles.
- **Dispositivos móviles** (tablet, móvil o smartphone) para cada uno de los agentes generales que realice la visita.

- **Conectividad:** Los dispositivos móviles deben contar con acceso a wifi y datos móviles que permitan enviar en línea la información recibida en los registros de las visitas, la cual se reflejará en el software dispuesto por el contratista, dicho servicio debe ser contratado con un proveedor de comunicaciones que garantice la cobertura en todo el Distrito Capital.
- **Papelería:** Los documentos requeridos tales como encuestas, actas de visita, citaciones, volantes y otros, deben ser suministrados por el contratista. El supervisor entregará el diseño y contenido de los formatos para utilizar durante la ejecución del contrato.

B. Identificación

El contratista debe suministrar a cada cuadrilla los siguientes elementos de identificación necesarios para generar la confianza y credibilidad al contribuyente:

- Carné de identificación
- Chaqueta institucional

Nota: El color, diseño, imagen e información deben ser aprobados por la supervisión del contrato una vez se firme el acta de inicio.

C. Informes

El contratista deberá entregar un informe por cada intervención, que contenga la estadística y cifras de atenciones, formalizaciones realizadas de los contribuyentes, así como informar el avance y cumplimiento de metas cuando sea requerido por el supervisor del contrato.

A continuación, se relacionan los diferentes tipos de visitas, operativos y acompañamientos en puntos fijos por eventos o interacciones con contribuyentes así:

Actividad/ Tarea	Descripción
Operativos en Corredores Comerciales (DIAN)	Participar en operativos (toma de territorios) en corredores comerciales de la ciudad, en procura de la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT, en el marco de la reducción de la evasión – Línea Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN
Operativos en Corredores Comerciales (Anticontrabando)	Participar en operativos (toma de territorios) en corredores comerciales de la ciudad, en procura de la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT, en el marco de la reducción de la evasión – Línea Plan Anticontrabando
Seguimiento a la Inscripción en - RIT (DIAN)	Realizar seguimiento al cumplimiento de la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT, mediante toma de territorios en los corredores comerciales intervenidos previamente con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN y en el marco del Plan Anticontrabando

Realizar visitas a establecimientos de comercio para la inscripción – RIT	Realizar visitas de seguimiento a establecimientos de comercio para la inscripción en el Registro de Información Tributaria – RIT, la población se tomará de las unidades económicas visitadas en años anteriores y que a la fecha continúan sin formalizarse, aprovechándose la gestión adelantada por la entidad.
Visitas Domiciliarias de Fidelización y Control	Efectuar visitas domiciliarias a contribuyentes responsables de impuestos distritales, adelantando acciones de fidelización y control extensivo enfocadas a la reducción de la evasión.
Visitas en Conjuntos Residenciales	Realizar visitas en conjuntos residenciales que evidencien situación de predios con bases presuntivas para la vigencia 2025, así como visitas de seguimiento para aquellos predios que en la vigencia 2024 presentaron declaraciones presuntivas.

Actividad/ Tarea	Descripción
Acciones de Gestión Persuasiva Personalizada	Realizar acciones de gestión persuasiva personalizada, enfocadas en la gestión integral del recaudo y lucha contra la evasión de los impuestos distritales.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada acompañamiento en punto fijo realizado.

5. FERIAS VIRTUALES

Las ferias virtuales son eventos realizados para la orientación de los trámites de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, éstas podrán tener una duración de mínimo tres y máximo cinco días, se debe llevar un registro de cada videollamada e interacción con los ciudadanos, incluyendo las interacciones que no se puedan lograr, referenciar los motivos que el ciudadano proporcione sobre su falta de conexión a tiempo.

Para la realización de la feria virtual el contratista debe disponer la herramienta tecnológica- plataforma para la conexión tanto de los contribuyentes como de los agentes de servicio.

Feria Tipo 1:

Se realizará por tres días, con un máximo de 5 agentes generales.

Feria Tipo 2:

Se realizará por cinco días, con un máximo de 10 agentes generales. Los agentes atenderán la feria a través de conexión remota, cada agente debe ingresar con su perfil propio, así como se deben disponer las claves de acceso y



repositorio de la información de ingreso de los ciudadanos la cual es de uso exclusivo de la SHD.

Los agentes de atención de la feria serán dispuestos por el contratista y se deben informar al contratista mínimo 5 días antes de la feria para la gestión de usuarios y accesos.

El contratista deberá enviar mensaje de texto al celular del contribuyente con anticipación de una hora antes de su interacción, recordando la fecha y el horario de su atención.

Se debe disponer de la herramienta tecnológica donde el ciudadano puede ingresar para realizar el agendamiento y participación a la feria virtual.

Al final de cada interacción con un ciudadano se debe gestionar una encuesta de satisfacción la cual será proporcionada por la SHD.

Al finalizar la feria se debe entregar un informe con la estadística de participación, ciudadanos agendados, ciudadanos atendidos, abandonos y nivel de asistencia por tipología de trámite atendido.

El contratista debe disponer de dos usuarios de auditorías que será administrado por el supervisor del contrato, estos usuarios deben permitir la consulta del agendamiento, de los horarios de atención, y permitir el acceso en vivo a las videollamadas en tiempo real, lo que permitirá observar la calidad del servicio e información suministrada al contribuyente.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual dependiendo del tipo de feria virtual que se haya realizado (Tipo 1 o Tipo 2).

5.1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA FERIAS VIRTUALES

La plataforma tecnológica suministrada por el contratista para la prestación de los servicios contratados tendrá las funcionalidades que se describen a continuación. El diseño gráfico e información serán suministrados por la supervisión del contrato.

1. Conectividad.

La plataforma tecnológica deberá presentar como tiempo óptimo de servicio en línea el 95% del tiempo total establecido para cada servicio contratado.

2. Distribución automática de citas.

La plataforma tecnológica debe administrar, controlar y enrutar las citas de atención, distribuyendo de manera equitativa y respetando los tiempos de espera de las citas programadas, nivelando las cargas de trabajo a todos y cada uno de los agentes que atiendan la programación.

3. Sistema de registro y evaluación.

La plataforma tecnológica suministrada por el contratista debe contar con un sistema de registro de cada uno de los participantes en cada servicio y un sistema evaluación por parte del ciudadano (percepción del servicio recibido).

La información recopilada en el sistema de registro debe incluir fecha y hora del agendamiento y la identificación del servicio será reportada a la supervisión del contrato mediante informe de Excel con una periodicidad diaria, una vez finalizada la jornada.



El sistema de registro debe validar con el tipo y número de identificación que un mismo contribuyente no pueda agendar más de dos citas para el mismo servicio en el mismo día.

4. Sistema de asignación y agendamiento de citas.

La plataforma tecnológica para los servicios de atención por videollamada y ferias virtuales dispondrá de un sistema de asignación y agendamiento de citas, con fechas y horas de atención al ciudadano, el cual estará dispuesto por medio de un enlace creado por el contratista que será enviado a través de los canales de contactabilidad que sean requeridos por la entidad.

El contratista debe garantizar el personal de apoyo o soporte que preste servicio técnico en caso de falla de la plataforma, los computadores o la conectividad.

6. FERIAS PRESENCIALES

La Secretaría de Hacienda de Bogotá realiza ferias de servicios, las cuales buscan facilitar a los ciudadanos el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas ofrecidos por la entidad, mediante la instalación de stand de atención, en aquellos eventos organizados por la misma entidad, organismos públicos y/o privados del orden territorial y/o nacional.

El contratista debe gestionar y organizar las ferias llevando a cabo el montaje, instalación, adecuación, operación, desmontaje, incluyendo la cantidad de agentes necesarios, los cuales se indicarán por la SHD con un tiempo de antelación no menor a cinco (5) días, dependiendo el tamaño de cada feria a realizar.

El número mínimo de interacciones esperado son los siguientes:

Se estima que el número de atenciones para una feria tipo 1 es un promedio de 10.000 interacciones ciudadanas.

Se estima que el número de atenciones para una feria tipo 2 es un promedio de 5.000 interacciones ciudadanas.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago de cada una de las ferias realizadas dependiendo de su tipo (Tipo 1 o Tipo 2) y de su duración por día.

Tipos de Feria:

Se espera ejecutar dos tipos de ferias, dependiendo la cantidad de ciudadanos asistentes. Se desplegará el tipo de feria necesario el cual será indicado por la SHD una vez se tengan todos los detalles del evento y con un periodo de anticipación suficiente para atender la logística. Dependiendo la magnitud, se requieren los siguientes elementos mínimos, sin embargo, se pueden solicitar más dependiendo del volumen de afluencia esperado el cual será solicitado por el supervisor del contrato o su delegado.

El contratista debe realizar el transporte, montaje y desmontaje, de la totalidad de los

elementos utilizados para la feria.

Los elementos requeridos deben cumplir las especificaciones establecidas en el numeral 10. Requerimientos generales de operatividad.

Feria Tipo 1:

Carpa modular tipo hangar o pabellón con capacidad de 300 personas con las siguientes especificaciones:

- Material: teflón, PVC o lona blanca.
- Cubiertas o cortinas laterales blancas.
- Con o sin película en Black Out.
- Ventanas en vinilo transparente.
- Puertas en cremallera o enrollable.
- Bolsillos laterales.
- Superficie o piso modular estable, resistente y seguro tipo tarima gris o negro.
- Espacio interior 100% disponible sin parales internos, totalmente hermética, sin ningún paso de luz en conexiones o traslapes, estructura altamente resistente, con gran capacidad de carga y resistencia al viento, estructura modular que permita la combinación de las naves en cualquier configuración y capacidad

El contratista deberá proponer y disponer a la supervisión del contrato el espacio para ubicar la carpa donde se llevará a cabo la feria tipo 1 o podrá proponer una instalación dentro de un espacio cerrado, el costo del espacio deberá estar incluido dentro del costo total por día de la feria tipo 1.

En la etapa de planeación de la feria el contratista deberá elaborar renders, mediante los cuales se permita la visualización anticipada de la disposición del espacio, se facilite la evaluación estética y funcional de la propuesta, así como la toma de decisiones informadas en las etapas previas a su materialización. para la ampliación de nuevos segmentos en caso de ser requerido.

Para la realización de la feria tipo 1, el contratista deberá disponer de los siguientes elementos:

Elemento	Cantidad
Puestos de trabajo	30
Agentes generales para atención	30
Agentes generales (enroladores)	10
Agentes profesionales para atención	5
Internet para todos los puestos de trabajo y elementos de hardware que lo requieran	1
Quioscos	3

Elemento	Cantidad
Impresoras Láser	6
Pantalla de TV	1
Pantalla LED 5X4	1
Estrategia de divulgación, promoción y propaganda de la feria	1
Planta Eléctrica ¹	1
Separadores de fila	25
Sillas	300
Estación hidratación para 300 personas	2
Estación de crispetas para 300 personas	1
Sistema de Asignación de Turnos (Hardware y Software)	2
Sonido	1
Punto Mec (Asistencia médica, brigadista- camilla- accesorios)	1
Servicio de ambulancia o disponibilidad de traslado requerido.	1
Guarda de seguridad	2 rotativos (nocturno sin Arma)
Personal de Aseo	2
Espacio de descanso agentes con lockers para guardar sus objetos personales	1
Espacio de trabajo para el personal staff de la feria	1
Sistema de seguridad con grabación las 24 horas	1
Baños portátiles (incluido servicio de transporte, succión de residuos, lavado y desinfección diaria y limpieza frecuente)	4 (2 para damas y 2 para caballeros)

Los puestos de trabajo para atención deben contar con las especificaciones técnicas descritas en el numeral 9. “ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD”.

La pantalla de TV deberá ser un televisor de mínimo 75 pulgadas, smartTV con dispositivo para USB, tarjeta micro SD y conexión a internet, debe incluir los cables de conexión y soporte.



La estrategia de divulgación, promoción y propaganda de la feria incluye los espacios para disposición, costo de impresión instalación y desinstalación de mínimo los siguientes elementos:

- Banner en lona tensada de 12m x 8m
- Vinilo publicitario de 8,7m x 4m
- Impresos: volantes, pancartas

El sonido debe ser medio para 200 a 400 personas: compuesto por seis (6) cabinas auto potenciadas de 1000 watts reales de potencia, cada una con su respectivo trípode, cable de poder, consola digital básica de 12 canales, 2 (2) micrófonos inalámbricos con base y operario.

En el ítem de guarda de seguridad debe ajustarse a los lineamientos contenidos en la Circular Externa 20241300000445 del 30/12/2024 para la jornada laboral de 9:00 pm a 6:00 am Turno de 9 Horas Nocturnas.

Feria Tipo 2:

1. CARPA de 4X4 mts con las siguientes especificaciones:

- Cubiertas laterales.
- Material: teflón, PVC o lona.
- Ventanas en vinilo transparente.
- Bolsillos laterales.

Elemento	Cantidad
Puestos de trabajo	2
Agentes generales	2
Impresoras Láser	1
Sillas de espera	2

7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN

Las unidades móviles tienen como objetivo efectuar acercamientos en las diferentes localidades de la ciudad, para la atención de los ciudadanos en diferentes temas tributarios.

La entidad requiere durante la ejecución contractual las móviles de atención de la siguiente cantidad, forma y disponibilidad

- (1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgon
- (4) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A la firma del acta de inicio dispuestas las siguientes móviles

- (2)1 vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgon

(2)2 vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A los 15 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

El contratista debe apoyar la programación de las unidades móviles en el distrito capital con articulación de las diferentes actividades que se programen desde las Alcaldías Locales, gestionando los permisos necesarios para éstas.

El contratista debe garantizar la total disponibilidad de las móviles, su correcto funcionamiento, adecuada limpieza y desinfección, aceite, combustible y líquidos requeridos, parqueaderos y demás gastos en que incurran las móviles tales como vigencia de seguros, afiliaciones, revisión tecno mecánica, mantenimientos, multas de tránsito, incluyendo los eventuales protocolos de bioseguridad que se llegaren a implementar.

El contratista debe garantizar el personal de apoyo o soporte que preste servicio técnico en caso de falla de los computadores, internet o planta eléctrica dentro de las unidades móviles.

7.1 UNIDAD MÓVIL TIPO FURGÓN

Unidad Móvil a todo costo.

Se requiere una (1) unidad que debe contar con un (1) conductor, cuatro (4) agentes generales y las siguientes especificaciones:

A. Descripción

Vehículo de carga clase camión carrocería furgón “Móvil Tipo Furgón” (6.50mts de largo x 2.40mts de ancho x 2.40mts de altura), con plataforma (hidráulica o electrónica) para personas en condición de discapacidad. Vale la pena destacar que debe estar equipado con aire acondicionado de acuerdo con las condiciones físicas que posea la unidad móvil e instalación eléctrica de 110 voltios (planta eléctrica de 3.5 kilovatios), equipada con tres puestos de trabajo con mesa tipo escritorio largo 1.20cm, ancho 53cm y alto 73cm como mínimo, tres sillas tipo operativo secretarial, tres sillas acompañantes tipo fija y un archivador. Un monitor de 55" con proyección inalámbrica. Piso para tráfico pesado. La placa o matrícula del vehículo debe ser de Bogotá. (modelo no inferior a 2021). El costado lateral derecho en el área de trabajo, debe tener un blackout tipo cortina enrollable o una lámina de acrílico opalizada que evite los rayos solares. (Impuestos al día).

B. Equipo tecnológico

Tres computadores portátiles, con las características establecidas en el numeral 9.
ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD

Garantizar el servicio de internet para los tres equipos, de forma permanente.

C. Base computadores

Soporte de doble bisagra, que permita un ajuste de mayor distancia, altura e inclinación; con rollos base integrados que permiten girar el soporte, con borde



frontal estabilizador que evita que la laptop se deslice y caída de la base, sujetador de hojas en línea, rejillas de ventilación para disipar el calor de la laptop, la rotación de 360 grados con sostenimiento de hasta 10 libras.

D. Impresora

Impresoras con scanner con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Laser Monocromático, Compatibilidad con Windows 7 con internet Explorer 11, y office 365 profesional o superior. Velocidad de impresión primera página (negro): hasta 9 segundos e impresión mínimo 41ppm, con el suministro de papel blanco tamaño carta y tóner para impresoras.

E. Escritorios

Tres escritorios con tres sillas tipo operativo secretarial y tres acompañantes tipo fija y un archivador.

F. Sillas Tipo Operativo Secretarial

- Apoyo con aspas, sin rodachines y material antideslizante y apoya brazos.
- Espaldar de 45 a 55 cm, graduable en altura, profundidad e inclinación con apoyo lumbar convexo.
- La silla debe resistir un peso de 100 kilos y uso de 8 horas, el asiento debe medir 45 a 40cm de profundidad, con espuma comfortable.

G. Sillas Tipo Fija

- Silla con apoyo, en material antideslizante. Apoya Brazos
- Altura de espaldar de 45 a 50 cm.

H. Carpa

Branding institucional mínimo 3x3 con laterales para exterior.

I. Mesa

Tamaño estándar para exteriores con sus cuatro sillas plegables.

J. Material Publicitario

Impresiones material publicitario Resolución 720 dpi, Vinilo adhesivo para la decoración interior y exterior para todo el stand "Branding".

K. Escaleras

Que incluyen barandas resistentes tipo fijas para apoyo en subida y bajada del vehículo de los ciudadanos con escalones antideslizantes.

L. Sonido

Consola de sonido para perifoneo durante los recorridos de la unidad móvil, como mínimo con las siguientes características

-Tamaño parlante, de 8 pulgadas y 250 watts.

M. Computador de Respaldo

Un computador portátil, con las características descritas en el numeral 9 “ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD”.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por la unidad móvil tipo furgón suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

7.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL.

Unidades Móviles a todo costo.

Unidades Móviles a todo costo.

Se requieren cuatro (4) unidades móviles. (2) A la firma del acta de inicio.

A los 15 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio (2) unidades móviles cada móvil debe contar con su respectivo conductor-agente general (1) y un agente general adicional (1) y deben contar con las siguientes especificaciones:

A. Descripción

Vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “Móviles tipo Panel”. Espaciosa, versátil y práctica-puerta lateral corrediza - puertas traseras con ángulo de apertura. Placa o matrícula de Bogotá (impuestos al día del vehículo).

B. Carpa

Carpa plegable 3x3 con laterales con Branding SDH. Piso modular de tráfico pesado para la carpa.

C. Puesto de Trabajo

Mobiliario para dos puestos de trabajo: 2 escritorios con 2 sillas tipo plegable secretarial y 2 sillas tipo fija plegable para el usuario.

Escritorios con sillas plegables tipo operativo secretarial y acompañantes tipo fija y un archivador.

D. Puntos de Espera

Dos sillas plegables, plástico o lona resistente (unidad por día incluye transporte, montaje y desmontaje).

E. Computadores

Dos computadores portátiles, con las características descritas en el numeral 9 “ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD”.

Garantizar el servicio de internet para los dos equipos, de forma permanente.

F. Base Portátil

Soporte de doble bisagra, que permita un ajuste de mayor distancia, altura e inclinación; con rollos base integrados que permiten girar el soporte, con borde frontal estabilizador que evita que la laptop se deslice y caída de la base, sujetador de hojas en línea, rejillas de ventilación para disipar el calor



de la laptop, la rotación de 360 grados con sostenimiento de hasta 10 libras.

G. Impresora

Con scanner, con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, tecnología láser monocromático, compatibilidad con Windows 10 con Microsoft Edge, office 365 o superior. Se debe suministrar papelería blanca tamaño carta y tóner.

H. Modem de internet

Modem de internet tecnología 4G ó 5G y capacidad de descarga de 30 gigas, con una velocidad de descarga de por lo menos 15 megabytes por segundo en este ítem (cotización unidad por mes).

I. Identificación de la unidad móvil

Identificación del vehículo y carpa: Impresiones material publicitario Resolución 720 dpi, Vinilo adhesivo.

J. Otros

Sistema eléctrico con cableado móvil para dar soporte a los equipos del servicio. La energía será suministrada por el sitio de ubicación del evento. Sistema de conexión inalámbrica para los equipos, y guayas de seguridad. Electricidad a 110 voltios dentro del stand (planta eléctrica 4 Kilovatios)

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada unidad móvil tipo panel suministrada por el contratista para la prestación de los servicios.

8. SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE

Proveer los servicios especiales de transporte de pasajeros en van o camioneta o automóvil (modelo no inferior a 2019) con conductor para trasladar a los funcionarios de la Secretaria Distrital de Hacienda, dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá.

El contratista debe presentar la certificación de licencia de transporte la cual lo habilita para llevar a cabo la actividad o el de su aliado estratégico y los permisos adicionales que se requieran.

El contratista debe garantizar que el vehículo cumpla con toda la regulación de tránsito y transporte aplicable vigente y que se encuentre en óptimas condiciones técnico- mecánicas, de aseo, higiene y desinfección.

Los vehículos con el que se preste el servicio deben estar matriculados en Bogotá y se solicitarán por parte de la SHD con mínimo 2 días de anticipación por horas o días dentro del perímetro urbano.

El contratista debe garantizar la total disponibilidad, su correcto funcionamiento, adecuada limpieza y desinfección, aceite, combustible y líquidos requeridos, parqueaderos y demás gastos en que se incurra, tales como vigencia de seguros, revisión tecno mecánica, mantenimientos, multas de tránsito, incluyendo los eventuales protocolos de bioseguridad que se llegaren a implementar.

Unidad de medida:

La entidad realizará el pago mensual por cada hora o por día (jornada de ocho horas) según el tipo de transporte solicitado tipo VAN o camioneta o vehículo.

9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD

El listado de los elementos requeridos para la prestación de los servicios se describe a continuación:

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
Carpa Tipo 1	CARPA MODULAR tipo HANGAR o PABELLON con capacidad de 300 PERSONAS con las siguientes especificaciones: • Material: teflón, PVC o lona blanca. • Cubiertas o cortinas laterales blancas. • Con o sin película en Black Out. • Ventanas en vinilo transparente. • Puertas en cremallera o enrollable. • Bolsillos laterales. • Superficie o piso modular estable, resistente y seguro tipo tarima gris o negro. • Incluye transporte, montaje y desmontaje. Espacio interior 100% disponible sin parales internos, totalmente hermética, sin ningún paso de luz en conexiones o traslapes, estructura altamente resistente, con gran capacidad de carga y resistencia al viento, estructura modular que permita la combinación de las naves en cualquier configuración y capacidad para la ampliación de nuevos segmentos en caso de ser requerido. CARPAS GRANDES CAPACIDAD 300 PERSONAS (Unidad por día) con: Cubiertas laterales / Material: teflón Bolsillos laterales / Incluye transporte, montaje y desmontaje.	Día
Carpa tipo 2	CARPA de 4X4 mts con las siguientes especificaciones: • Cubiertas laterales. • Material: teflón, PVC o lona. • Ventanas en vinilo transparente. • Bolsillos laterales.	Día
Separador de fila	Metálicos con riata, rendimiento 2 mts de Cinta retráctil (Unidad por día incluye transporte, montaje y desmontaje)	Día
Computadores portátiles	Procesador (CPU) • Familia: Intel Core 13^a generación • Intel Core i5-13420H • Núcleos: hasta 14 (6 Performance + 8 Efficient)	

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
	• Frecuencia: hasta 5.0 GHz Turbo • Caché: hasta 24 MB Intel Smart Cache Gráficos (GPU) • Intel UHD Graphics (en configuraciones básicas) • Soporte DirectX 12.1 Memoria RAM • Tipo: DDR5 • Velocidad: hasta 5200 MHz • Capacidad: - Base: 16 GB / 32 GB - Ranuras: 1 o 2 (expandible) Almacenamiento • Tipo: SSD M.2 PCIe NVMe • Capacidades: 512 GB Pantalla • Tamaño: 14 pulgadas • Relación de aspecto: 16:10 • Resolución: WUXGA (1920 x 1200) • Tipo: IPS, antirreflejo • Brillo: ~300 nits • Opcional: táctil Cámara y audio • Cámara: - Full HD 1080p - Con obturador de privacidad (Privacy Shutter) • Audio: - Compatible con Dolby Audio Conectividad • WiFi: Wi-Fi 6 • Bluetooth: 5.2 o superior • Ethernet: RJ-45 (Gigabit) Puertos • USB-A 3.2 (x2) • USB-C (con carga y datos) • HDMI • RJ-45 (LAN) • Jack 3.5 mm (audio) • Opcional: Thunderbolt 4 Batería • Capacidad: ~45Wh – 60Wh • Carga rápida: Hasta 80% en ~1 hora • Cargador USB-C (~65W) Sistema Operativo • Windows 11	Día / Mes

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
	Diseño y construcción • Material: aluminio + policarbonato • Color: gris mineral • Peso: ~1.4 – 1.5 kg • Grosor: ~17.9 mm Seguridad • TPM 2.0 • Privacy Shutter Dimensiones aproximadas • Ancho: ~313 mm • Profundidad: ~224 mm • Altura: ~17.9 mm Anclaje / Seguridad: Ranura de seguridad (Kensington Lock). Para cada equipo se deben suministrar teclado y mouse. Los equipos deben permitir la integración con aplicaciones de la Secretaria de Hacienda de Bogotá: VPN, consultas a Bases de Datos e intranet. Cada computador debe entregarse a la entidad con un soporte de doble bisagra, que permita un ajuste de mayor distancia, altura e inclinación; con rollos base integrados que permiten girar el soporte, con borde frontal estabilizador que evita que la laptop se deslice y caída de la base, sujetador de hojas en línea, rejillas de ventilación para disipar el calor de la laptop, la rotación de 360 grados con sostenimiento de hasta 10 libras. En caso de requerir un computador para un punto fijo el contratista debe incluir los tomacorrientes, los puntos de datos y el cableado respectivo.	
Computadores para mineros	Procesador (CPU) • Intel® Core Ultra 7 (serie nueva con IA integrada) • Hasta 16 núcleos y frecuencias cercanas a 5.1 GHz • Incluye Intel AI Boost (NPU) para tareas de inteligencia artificial Memoria RAM • 32 GB DDR5 • Velocidad aprox: 5600 MHz • Expandible hasta 64 GB en algunos modelos Almacenamiento	Mes

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
	1 TB SSD NVMe (PCIe 4.0) - Alta velocidad de lectura/escritura Pantalla - Tamaño: 14 pulgadas - Tipo: IPS antirreflejo - Resolución: WUXGA (1920 x 1200) - Brillo: ~300 nits - Frecuencia: 60 Hz Gráficos - Intel Arc integrada (Arc 140T) - Sirve para: - Diseño ligero - Edición básica - No es para gaming pesado Conectividad - Wi-Fi 6E (alta velocidad y estabilidad) - Bluetooth 5.3 Puertos - USB-A (varios) - USB-C (incluye Thunderbolt 4) - HDMI 2.1 (4K) - Ethernet (RJ-45) - Jack 3.5 mm Seguridad - TPM 2.0 (cifrado empresarial) - Lector de huella (opcional) - Cámara IR para reconocimiento facial - Obturador de privacidad en cámara Cámara y audio - Cámara Full HD 1080p - Audio HD Batería - Aproximadamente 48Wh – 64Wh - Duración media: 5–8 horas según uso Diseño y construcción - Peso: aprox 1.3 – 1.4 kg - Chasis resistente (pruebas MIL-STD 810H) - Soporta golpes, polvo, temperaturas extremas Sistema operativo - Windows 11 Pro - Incluye funciones empresariales (dominio, seguridad, BitLocker, etc.)	

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
Impresora láser con scanner	Con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Láser Monocromático, Compatibilidad con Windows 7 con internet Explorer 11, y office 2019 profesional o superior. Velocidad de impresión primera página (negro): hasta 9 segundos e impresión mínimo 41 ppm. Papelería blanca tamaño carta (promedio consumo mensual 5 resmas) y tóner (promedio de consumo 1 tóner por mes).	Día / Mes
Modem internet 4G o 5G	Modem de internet tecnología 4G ó 5G y capacidad de descarga de 30 gigas, con una velocidad de descarga de por lo menos 15 megabytes por segundo en este ítem (cotización unidad por mes)	Día / Mes
Sillas	Plegables o plástico resistente (unidad por día incluye transporte, montaje y desmontaje).	Unidad por Día
Baños Portátiles	Cuatro baños portátiles, con sanitario + lavamanos + orinal, incluido servicio de transporte e instalación, succión de residuos, lavado y desinfección diaria y limpieza frecuente), con gel antibacterial y papel sanitario permanente. 2 para damas y 2 para caballeros.	Día
Estación de Hidratación	Punto de dispensación de agua potable y café, con azúcar, mezclador y vasos desechables amigables con el medio ambiente. • Por día para 300 personas • Una persona de atención al público o en su defecto, equipos de autoservicio (incluye transporte, montaje y desmontaje)	Día
Estación de Crispetas	Punto de preparación y distribución de crispetas, con sal y cono o bolsa amigable con el ambiente. • Cada unidad para 300 personas • Una persona de atención al público o en su defecto, equipo de autoservicio. (incluye transporte, montaje y desmontaje)	Unidad
Puesto de trabajo para feria Tipo 1	Compuesto por: • Una mesa tipo escritorio de 72x72x72 de alto, largo y ancho • Una sillas tipo fija de 4 aspas con apoyabrazos • Dos sillas tipo fija de 4 aspas para atención. • Un computador portátil con las características detalladas en este ítem. • Elementos ergonómicos: soporte para monitor a la altura de los ojos, teclado y	Día

Descripción productos o servicios	Características	Unidad de medida
	ratón cómodos, y apoyo para los pies.	
Actividad estrategia de educación tributaria de 1 a 150 personas	Debe incluir espacio físico para 1 a 150 personas, computador portátil, video beam mínimo de 3000 lúmens, con pantalla para proyectar, wifi, sonido, estación de café para 300 personas y baño.	Hora
Actividad estrategia de educación tributaria de 151 a 300 personas	Debe incluir espacio físico para 151 a 300 personas, computador portátil, video beam mínimo de 3000 lúmens, con pantalla para proyectar, wifi, sonido, estación de café para 300 personas y baño.	Hora

10. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A NIVEL TECNOLÓGICO

El contratista contará como mínimo con las funcionalidades descritas a continuación, con las cuales se soportará la operación; se incluye todo el hardware (equipamiento, servidores, memorias, cables, routers, fibra óptica, periféricos, entre otros) necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios solicitados acudiendo a los avances tecnológicos del mercado, permitiendo así eficiencia en los procesos que permitan mejorar el servicio al ciudadano.

El contratista estará en la capacidad de aumentar y/o disminuir el recurso tecnológico que se requiere para la ejecución del contrato de acuerdo con las necesidades de la Secretaría de Hacienda de Bogotá en el desarrollo de la operación.

Proveer los recursos tecnológicos necesarios para la adecuada ejecución del objeto del contrato, cumpliendo como mínimo con los elementos exigidos en las especificaciones del presente Anexo Técnico.

El contratista deberá proveer el software especializado requerido para soportar la correcta prestación del servicio

El contratista debe suministrar de manera inmediata soporte técnico si se presenta cualquier falla en la prestación de los servicios contratados.

11. INFORMACIÓN

El contratista debe garantizar la disponibilidad de la información capturada durante la ejecución de los servicios, tomando las medidas necesarias para evitar la pérdida de datos, tales como copias de seguridad, replicaciones, centro de datos alternos y estrategias de recuperación ante falla.

Esta información es de propiedad de la Secretaría de Hacienda de Bogotá. Por lo que al contratista no le es viable usarla, ni disponerla para asuntos diferentes a los de la presente contratación.

13. ACTIVIDADES INICIALES

Una vez suscrita el acta de inicio, la supervisión coordinará con el contratista la realización de:

Actividad	Días	Observaciones
Reunión de inicio de la ejecución del contrato	5 días Hábles	Presentación del equipo de trabajo Socialización de la documentación contractual Definición de canales de comunicación entre la supervisión y el contratista.
Inducción al Personal del contratista	8 días hábiles	De acuerdo con lo establecido en el numeral 11 modelo de capacitación.
Presentación de la móvil tipo furgón	A la firma del Acta de inicio	Debe contar con un (1) conductor y cuatro (4) agentes generales.
Presentación de las (4) móviles tipo panel	A la firma del acta de inicio	Debe contar con un conductor-agente general (1) y un agente general adicional (1)

En el evento de requerir por parte de la entidad y conforme a las necesidades que se presentan para realizar las campañas de gestión tributaria, servicios o bienes diferentes a los incluidos en el presente proceso, el contratista debe presentar por lo menos tres (3) cotizaciones de proveedores legalmente constituidos, con precios promedio del mercado. El supervisor del contrato aprobará la cotización más favorable, garantizando la eficiencia, eficacia y oportunidad del servicio o bien requerido; si lo considera necesario, el supervisor podrá solicitar una cuarta cotización para la selección del proveedor, la cual deberá ser atendida por el contratista si esta es más favorable para la Entidad.

La entidad contratante, a través del supervisor asignado, podrán realizar una visita a las instalaciones registradas como domicilio del contratista, o a la sucursal, agencia o establecimiento de comercio, según corresponda.

INFORMES

El contratista debe presentar los siguientes informes a la supervisión del contrato:

Servicio	Contenido del informe	Periodicidad
Apoyo logístico a puntos de atención presencial	Detalle del consumo de los elementos utilizados en el mes de acuerdo con el numeral 7 Especificaciones técnicas del Anexo Técnico. Lugar, fecha, hora, montaje realizado y material fotográfico en magnético (en los casos que aplique).	Un Informe consolidado por cada actividad realizada. Un Informe mensual consolidado con los resultados de la atención.
Visitas	Detalle de ciudadanos	Un informe por cada visita o tipo de

Servicio	Contenido del informe	Periodicidad
domiciliarias operativos Acompañamiento puntos fijos	atendidos Lugar, fecha, hora, tipo de visita Relación de encuestas o formatos relacionados. Evaluación de resultados graficas de atención.	visita.
Apoyo de Ferias virtuales	Fecha, hora. Detalle de registro de ciudadanos. Total de ciudadanos atendidos.	Un informe por cada feria.
Ferias Presenciales	Detalle de registro de ciudadanos. Total de ciudadanos atendidos.	Un informe por cada feria.
Unidades Móviles de Atención	Detalle de registro de ciudadanos. Total de ciudadanos atendidos. Detalle y cifras por cada tipo de tramite atendido.	Un Informe mensual consolidado con los resultados de la atención.
Servicios especiales de transporte	Copia de las planillas con los servicios prestados Lugar, fecha, hora del servicio, desde y hacia y firma del funcionario público.	Un Informe mensual consolidado con los servicios prestados e indicación de los eventos para los cuales fue utilizado el servicio.
CRM	Para integración de la vista 360 del ciudadano. De acuerdo con el numeral 8.2 COBERTURA PLATAFORMA TRANSVERSAL Y VISTA 360° DEL CIUDADANO .	Un informe semanal
Para Facturación	Informe de gestión general con todas las actividades y resultados debe contener registro fotográfico.	Un informe mensual
	Informe de la plataforma CRM Vista 360° del Ciudadano, de ciudadanos con solicitudes reiteradas	Mensual

14. ETAPAS DEL PROYECTO

Resultado del proceso de selección, el contratista deberá seguir las siguientes etapas para determinar la madurez de este.

Etapas de alistamiento: entre la suscripción, legalización del contrato y el inicio de la operación. Quince días calendario, contados a partir desde la firma del acta de inicio.

El contratista durante los quince días calendario, contados a partir desde la firma del acta de inicio podrá realizar la entrega parcial de los elementos requeridos para el inicio de la operación. Durante el empalme y desde el inicio de la etapa de alistamiento, la Secretaría Distrital de Hacienda pondrá a disposición del contratista la información institucional disponible y vigente que resulte necesaria para adelantar



el proceso de formación y transferencia de conocimiento del personal que participará en la operación.

La información suministrada por la Entidad constituirá un insumo para que el contratista estructure, adapte y mantenga actualizado el material didáctico, los contenidos de capacitación y las herramientas de consulta requeridas por el personal para la adecuada prestación del servicio.

El suministro de la información institucional por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda no releva al contratista de la responsabilidad de estructurar, administrar, ejecutar y mantener actualizado su modelo de formación, ni de garantizar que el personal asignado a la operación cuente con los conocimientos, competencias y capacitación requeridos para la adecuada prestación del servicio.

Inicio de la operación: al día dieciséis calendarios, contado a partir desde la firma del acta de inicio.

El inicio de la operación debe incluir los siguientes servicios:

Para los puntos de atención especializada (PAE), los puntos de RED CADE y el Backoffice: computadores, conectividad, pantallas de alto contraste, sistema de asignación de turnos, licencia analítica de datos y el 70% del personal requerido para la atención. Y operación de las ventanillas bancarias extendidas.

Para el servicio omnicanalidad: puestos de trabajo, equipos de cómputo, plataforma tecnológica y el 70% del personal requerido para los diferentes canales.

Periodo de estabilización: 60 días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la operación. Durante este periodo no se realizará ningún tipo de descuentos en la factura del contratista, por el incumplimiento de los ANS establecidos para el contrato.

Etapas de cierre: 15 días calendario después de la finalización real del contrato para lo cual se debe acordar entre la Secretaría Distrital de Hacienda y el contratista, la información a transferir a la Entidad contratante, originada durante la ejecución del contrato.

Etapas finalización del servicio: dos (2) meses antes de finalizar el contrato, las partes deben acordar los reportes e información que debe ser entregada una vez finalizado el contrato y que sea requerida para la liquidación de éste, en caso de que haya a lugar. Los reportes deben estar alineados con los reportes solicitados por la Entidad durante toda la ejecución del contrato. Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad, ni para el proveedor más allá de los servicios y condiciones definidas en el desarrollo del contrato.

El proveedor debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios de la SDH, información necesaria para que la Entidad, pueda configurar sus servicios con otro proveedor al finalizar el servicio, en el tiempo pactado de acuerdo



con el protocolo de finalización del servicio.

El proveedor se obliga a retirar los equipos y los elementos que sean de su propiedad y hayan sido suministrados durante la ejecución del contrato, de las instalaciones de los puntos de atención especializada (PAE), dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.

El proveedor debe entregar la información registrada en bases de datos, archivos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.

El proveedor deberá entregar a la Secretaría Distrital de Hacienda documentación, códigos fuente, diagramas de arquitectura, manuales, licencia del software, certificado de registro de derechos de autor en los casos que aplique de los desarrollos, implementaciones realizadas en la ejecución del contrato.

SEGURIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En cuanto a la seguridad y tratamiento de la información el contratista debe:

- Informar su conformidad y acatamiento con las políticas de seguridad y privacidad de información de la SDH.
- Informar a la SDH sobre incidentes que comprometan los datos personales en un plazo no mayor a 5 días hábiles de detectado el incidente. (este plazo tiene su origen en que la ley establece un plazo de 10 días hábiles para que la SDH reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes detectados).
- Posibilidad y autonomía de la SDH a realizar visitas de auditoría a los procesos propios del contratista, en los cuales se haga tratamiento de datos personales, estas visitas pueden ser realizadas directamente por la SDH o por un tercero que actúe en representación de la SDH, antes o durante la prestación del servicio.
- Realizar un proceso estándar de borrado seguro en todos aquellos equipos de cómputo en los cuales se almacena la información involucrada en el servicio, una vez que el servicio ha finalizado.
- Realizar proceso de borrado seguro que busca la eliminación permanente de los datos, por lo que va más allá de los comandos básicos de eliminación de archivos, que sólo eliminan los punteros a los sectores de disco que contienen los datos, haciendo posible la recuperación de datos con herramientas de software comunes.
- El contratista utilizará para esta actividad una herramienta de software de su predilección y antes de proceder con el borrado masivo en los equipos, realizará un piloto de borrado con la presencia de personal técnico de la SDH (seguridad de la información), el cual será citado con una semana de anticipación y en la citación se informará la herramienta a usar y la parametrización que se aplicará en el proceso.
- Acreditar que cuenta con un proceso de análisis y gestión de riesgos de seguridad de la información que abarque el servicio ofrecido mediante un documento formal que establezca la política de gestión de riesgos de la empresa, acompañado de un documento interno que describa las actividades y responsabilidades que la empresa establece para la gestión de riesgos.



VoB	Edwin Fernando Cárdenas Pita Subdirector de Gestión Peticiones Ciudadanas y Notificaciones.	
	Aleida Fonseca Marín Subdirectora de Servicios a la Ciudadanía	
	Juan Manuel Gómez Macías Jefe de oficina operación del servicio	

Elaboración: Diana Milena Cabezas Molina Contratista
Jenny Angelica Zuñiga L Profesional Especializado
Yaneth Milena Garzon Contratista
Duyiver Andres Sanin A Contratista