



2212100-304-2008

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría GENERAL

CONVENIO INTERADMNISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

comunidad, a través de los diferentes canales de atención y de acuerdo con las necesidades de los grupos poblacionales. 4- Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C desarrolló un canal telefónico de interacción para fomentar la participación ciudadana y como una vía óptima para que la ciudadanía cuente con un canal abierto de comunicación y de consecución de información, para lo cual se implementó el Centro de Contacto Distrital – Línea Bogotá 195, el cual brinda no solo el servicio vía telefónica, sino por fax, correo electrónico e incluso servicios a través de Internet como el chat. 5- Que esta línea fue concebida con el propósito de mejorar la calidad de la atención que recibe cualquier ciudadano al acercarse al Distrito para obtener información, solicitar un servicio, realizar un trámite, pagar una cuenta, solicitar una autorización, un permiso o formular una queja, reclamo o sugerencia teniendo en cuenta que un Centro de Llamadas o Centro de Contacto es un medio masivo, al cual un gran porcentaje de los ciudadanos tienen acceso. Así mismo, de conformidad con el artículo 49 de la Ley 190 de 1995 es obligatorio el que las Entidades Públicas cuenten con una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía, para que a ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña o el servicio que presta. 6- Que el día 23 de diciembre de 2002, el señor Alcalde Mayor de Bogotá D.C., expidió la Circular No. 007, con el fin de ordenar la vinculación de todas las entidades de la Administración Distrital a la Línea 195 y prestar atención a los ciudadanos a través de esta Línea de manera unificada. 7- Que LA SECRETARÍA GENERAL es la entidad encargada de manejar la base de datos del Centro de Contacto Distrital y así mismo de tramitar y atender las quejas, reclamos y sugerencias que presenten los ciudadanos. 8- Que el desarrollo de una Línea única 195 de servicio al ciudadano para las entidades del Distrito y la contratación de un administrador de la misma a través de Outsourcing, brindan la posibilidad de optimizar los recursos y las inversiones del Distrito, toda vez que los costos de un administrador son más bajos que los costos que conllevaría el instalar un Centro de Contacto. Que adicionalmente, se ha establecido que los costos de realizar transacciones a través de un Centro de Contacto, pueden llegar a ser solamente el 10% de los costos tradicionales que implica el prestar el servicio de manera personalizada. 9- Que para cumplir con los objetivos propuestos se hace necesario que el operador que administre la Línea 195 cuente con una infraestructura física, tecnológica y tenga la experiencia que le permita no solo administrar de manera eficiente la Línea, sino que se hace indispensable que adicionalmente posea la más amplia cobertura dentro del Distrito Capital, al igual que la inmediatez, para así poder llegar a la ciudadanía en general con los servicios que brinda la Línea y cumplir con los objetivos propuestos. 10- Que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor

Handwritten signature

ALCALDÍA MAYOR Dirección Gestión Corporativa Revisado

Cra. 8ª No. 10 - 65

BOG BOGOTÁ POSITIVA GOBIERNO DE LA CIUDAD

Tel. 3813000 www.bogota.gov.co

Certificado N° CD-SCS197-1... Certificado N° CD-SCS197-2... Información: Línea 195





2212100-384-2008

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría GENERAL

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

de Bogotá, D.C, realizó un estudio de mercado con las empresas de telecomunicaciones: Empresas Públicas de Medellín – Bogotá, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP - Telecom y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, de cual se estableció que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, tiene el mayor número de líneas instaladas en Bogotá para el año 2008 con 1.967.333, con lo cual la Administración al contratar con esta empresa logra un adecuado cubrimiento del mercado local, llegando a un gran número de ciudadanos, garantizando un fácil acceso al canal telefónico de la Administración Distrital, por lo que es conveniente para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C contratar con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, la operación y administración del Centro de Contacto línea 195. 11. Que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP, cuenta con la capacidad técnica y experiencia necesaria para operar y administrar el Canal de Interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital- El Centro de Contacto- Línea 195 en las condiciones requeridas por la Secretaría General, toda vez que ha administrado y operado el Centro de Contacto desde su inicio y durante seis años y medio, se han establecido todos los procesos y procedimientos apoyados en las políticas de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General y la política de calidad y servicio al cliente de la ETB; lo cual permite tener continuidad en las estrategias de mejoramiento implementadas y no se afectaría la prestación del servicio al cambiar el administrador del Centro de Contacto. 12- Que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, tiene como objeto social la prestación y organización de servicios y actividades de telecomunicaciones, tales, como: Telefonía básica local y de larga distancia, servicios móviles, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales y de televisión en sus diferentes modalidades, servicios de Internet y cualquier otro servicio de telecomunicaciones y la creación y explotación de tecnologías de la información y de la comunicación dentro del territorio nacional y en el exterior, por ende puede celebrar todos aquellos contratos y actos que sean necesarios para cumplir con su objeto social. Así mismo, se debe tener en cuenta que el Distrito Capital es el mayor accionista de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP. 13- Que el artículo 95 de la ley 489 de 1998, permite a las entidades públicas asociarse con el fin de dar cumplimiento a las funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se encuentren a su cargo mediante la celebración de Convenios Interadministrativos. 14- Que el literal c) del numeral 4º del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 78 del Decreto No. 2474 de 2008, permite que las entidades a que se refiere el artículo 2º de la Ley 80 de 1993, celebren Convenios Interadministrativos en forma directa. 15- Que por lo anterior, y teniendo en cuenta que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. no

ALCALDIA MAYOR
Dirección Gestión Corporativa
Revisado

BOGOTÁ BOGOTÁ POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

Certificado N° CO-SCS107-1
Creado por el gobierno de Bogotá y otorgado con el propósito de la prestación de servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-SCS107-2
Atención y el cumplimiento de los deberes y funciones que corresponden a la organización, gestión de recursos y cumplimiento de los compromisos de la organización de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Handwritten signatures and initials.



2212100-364-2008

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

cuenta con la infraestructura técnica, tecnológica y la organización de personal y de funcionamiento básicas para la administración y operación de el Centro de Contacto-Línea 195-, se hace necesario celebrar el presente Convenio, el cual se rige por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO.** LA ETB se compromete para con LA SECRETARÍA GENERAL bajo su responsabilidad, con su propio personal y su propia organización o los que contrate para tal fin, con total independencia y autonomía administrativa, a operar y administrar el canal de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital Centro de Contacto Línea 195, con el fin de atender las llamadas y solicitudes de información requeridas por los ciudadanos y ciudadanas vía telefónica, fax o correo electrónico, chat y demás servicios que se requieran. **SEGUNDA: PLAZO.** El presente Convenio tendrá una duración de un (1) año y/o hasta agotar los recursos asignados, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio. **TERCERA: VALOR.** El valor del presente Convenio es hasta por la suma de TRES MIL MILLONES DE PESOS (\$3.000'000.000,00) M/cte, incluido I.V.A. Este valor cubrirá la totalidad de los servicios prestados por LA ETB relacionados con la operación del Centro de Contacto Distrital – Línea Bogotá 195. **CUARTA: FORMA DE PAGO.** El valor del presente Convenio se pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por LA ETB en el respectivo periodo, de conformidad con las tarifas señaladas en el Anexo No.2 “Esquema de Costos”, el cual hace parte integral de este Convenio y los demás costos que se generen por requerimientos del servicio, para lo cual se tendrá en cuenta los acuerdos de costos establecidos entre las partes de manera previa. Dichas sumas se pagarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de presentación de la factura por parte de LA ETB, acompañada de un informe sobre la ejecución del Convenio, su estado financiero, la certificación del pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales) y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA), de acuerdo con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1150 de 2007 y demás normas que reglamentan la materia y del certificado de cumplimiento de la prestación del servicio a satisfacción, suscrito por el Interventor. Adicionalmente para el último pago se requerirá el acta de liquidación del presente Convenio Interadministrativo debidamente legalizada. **PARAGRAFO PRIMERO: LA SECRETARIA GENERAL** dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la radicación de la factura podrá formular por escrito las observaciones u objeciones que tenga a las facturas que presente para el pago LA ETB. Durante el tiempo que utilice LA ETB para analizar y decidir sobre las observaciones formuladas por LA SECRETARIA GENERAL, se suspenderá el plazo para el pago y una vez realizadas las aclaraciones

ALCALDIA MAYOR
Dirección Gestión Corporativa
Revisado

BOGOTÁ POSITIVA

GOBIERNO DE LA CIUDAD

Certificado N° CD-SCS107-1
Cada día que usted visita y utiliza con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CD-SCS107-2

Atención y satisfacción de los usuarios son los compromisos más importantes de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y el compromiso de los servidores públicos con la ciudadanía de Bogotá D.C. se refleja en la calidad de los servicios que presta.



Cra. 8ª No. 10 – 65

Tel. 3813000

www.bogota.gov.co

Información: Línea 195



2212100 304-2008

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría GENERAL

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

pertinentes por parte de LA ETB, se reanudará dicho plazo. Si LA SECRETARÍA GENERAL no cancela dentro del plazo señalado, o sea dentro del mes siguiente a la radicación de la factura, se causarán intereses moratorios equivalentes al doble del interés civil sobre el valor histórico actualizado en los términos del numeral 8 del artículo 4 de la Ley 80 de 1993. PARAGRAFO SEGUNDO: LA ETB con la suscripción del presente Convenio, acepta que en el evento que el valor total a pagar por cada mes o fracción, tenga centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor o menor a 0.50 centavos. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total establecido en el presente Convenio. PARAGRAFO TERCERO. El porcentaje por concepto del impuesto al valor agregado (IVA) se calculará, de conformidad con las disposiciones que rijan la materia. PARÁGRAFO CUARTO: El valor de los turnos, así como el valor del minuto IVR se incrementarán a partir del 1 de enero de 2009, en el mismo porcentaje en que el Gobierno Nacional incremente el salario mínimo legal mensual vigente. Los demás tarifas establecidas en el Anexo No. 2 "Esquema de costos" del Convenio se incrementarán anualmente cada primero de enero, en la misma proporción de la variación del IPC nacional del año inmediatamente anterior, debidamente certificado por el DANE. QUINTA: APROPIACION PRESUPUESTAL: El valor monetario que LA SECRETARÍA GENERAL se compromete a pagar por el presente Convenio, será con cargo al rubro presupuestal No. 3-1-1-02-24-00-0000-00, "Información", para la vigencia fiscal de 2008, de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 1194 del 14 de mayo de 2008, expedido por el responsable del presupuesto. SEXTA: OBLIGACIONES: 1) DE LAS PARTES: a) Las partes a la fecha de suscripción del acta de inicio del servicio se comprometen a cumplir con las condiciones de prestación del servicio expuestas en el "ANEXO 1 TÉCNICO - FUNCIONAL", que hace parte integral del presente Convenio. b) Las partes suscribirán un acta de inicio del servicio, en la cual se hará constar expresamente a partir de que momento se dará oficialmente inicio a la prestación del servicio objeto de este Convenio. PARAGRAFO: De acuerdo con las necesidades del servicio, las condiciones para la prestación del mismo, están sujetas a modificaciones, las cuales constarán en documentos escritos por las partes y harán parte integral del presente Convenio y a partir de la fecha de dichos documentos, las partes se obligan a cumplir con lo pactado en ellos. 2) DE LA ETB: a) LA ETB debe suministrar el personal, los medios, los elementos tanto de hardware como de software, las instalaciones físicas, los canales de comunicación (voz y datos) requeridos para cubrir las necesidades de la Línea 195, así como el soporte lógico necesario que permita la atención de contingencias de la operación y los equipos que se requieran para la atención de llamadas que se generen en la red TBPCL hacia el Centro de Contacto -línea Bogotá 195 a cargo de la

f

Handwritten signatures and initials.



Certificado N° CO-SCS107-1
Cada día Bogotá es un lugar diferente con respecto a los servicios públicos. De la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-SCS107-2
Este documento es un instrumento de carácter administrativo que tiene como finalidad certificar que el servicio de atención al cliente de la Línea 195 de Bogotá D.C. cumple con los requisitos de los reglamentos de los organismos de control de la ciudad de Bogotá D.C. en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





2212100-354-2008

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

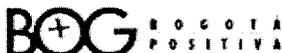
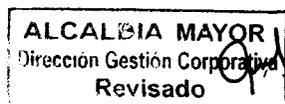
Secretaría GENERAL

CONVENIO INTERADMNISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

SECRETARÍA GENERAL. Así como, para el funcionamiento del Centro de Relevo, servicio de telefonía y chat para personas sordas en Bogotá y demás equipos y servicios que se requieran. b) LA ETB deberá cumplir con un nivel para la prestación del servicio de atención telefónica de 80-20, es decir, que del total de las llamadas entrantes el 80% deberán ser atendidas antes de 20 segundos. Las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio telefónico en términos de calidad deberán canalizarse a través de LA ETB, mediante solicitud de LA SECRETARÍA GENERAL. En todo caso LA ETB verificará en desarrollo del Convenio, la calidad del servicio telefónico prestado a la ciudadanía. c) LA ETB dispondrá de lo necesario para habilitar técnicamente el número 195 en su red de TPBCL, conforme a lo dispuesto en el Decreto No. 025 del 11 de enero de 2002. LA SECRETARÍA GENERAL autoriza a LA ETB para administrar en forma exclusiva dicha numeración telefónica en el Distrito Capital y para que haga sus mejores esfuerzos en negociar acuerdos técnicos y comerciales que sean aplicables para que los abonados de los demás operadores de TPBCL en Bogotá puedan acceder al Centro de Contacto del Distrito Capital en las condiciones establecidas en el presente Convenio. d) El servicio telefónico del Centro de Contacto Distrital – Línea Bogotá 195 tiene como objeto que a través de la red telefónica de LA ETB se pueda suministrar la información que LA SECRETARÍA GENERAL entregue a LA ETB para el efecto. En tal sentido LA ETB responderá únicamente por suministrar a la ciudadanía de la misma forma en que recibe la información que le ha sido entregada para tal fin, sin que por este motivo se entienda responsable de la veracidad, oportunidad, actualidad o características similares atribuibles al contenido de la información. e) LA ETB prestará servicios especiales a la Secretaría de Hacienda Distrital, la cual prestará el servicio de atención telefónica en las instalaciones de la Línea Bogotá-195, con su propio personal. La ETB proveerá la infraestructura en puestos de trabajo que la operación necesite para los agentes de servicio y un supervisor de la Secretaría de Hacienda. Estos puestos trabajarán de manera exclusiva con los sistemas de información que la Secretaría de Hacienda determine, para lo cual ETB deberá facilitar todos los recursos técnicos necesarios para su instalación. El personal que atenderá los servicios prestados por la Secretaría de Hacienda será delegado por la misma, y el salario del personal de dicha Secretaría será cancelado por esta. f) LA ETB responderá por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente Convenio, y de la ejecución del mismo, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993 y la ley 1150 de 2007 y demás normas que las modifiquen o adicionen. g) LA ETB debe cumplir con las especificaciones técnicas y con todo lo ofrecido en su propuesta. h) LA ETB deberá pagar los derechos de publicación del presente Convenio en el REGISTRO DISTRITAL y cancelar el impuesto de timbre

C

t



GOBIERNO DE LA CIUDAD

Certificado N° CO-SCS107-1
Código de identificación oficial y público de los registros de la
Secretaría de Hacienda de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-SCS107-2
Este documento es el resultado de un proceso de gestión de
información que garantiza la calidad de los datos y el
cumplimiento de los requisitos de los usuarios de los
servicios de la Secretaría de Hacienda de Bogotá D.C.



Handwritten signature and initials.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

2212100-004-2008

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

correspondiente, a que haya lugar. Igualmente, LA ETB deberá allegar dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la firma del presente Convenio los recibos de pago de la publicación y del impuesto de timbre. i) **LA ETB** deberá para los pagos tener una cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria afiliada al S.A.P. (Sistema Automático de Pagos). j) **LA ETB** deberá acreditar ante el interventor del presente Convenio en forma mensual, los pagos efectuados por concepto de aportes a salud, riesgos profesionales, pensiones, aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA, de las personas que prestan el servicio de la Línea 195, de acuerdo con lo exigido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1150 de 2007 y demás normas que reglamenten la materia. k) **LA ETB** deberá presentarse a **LA SECRETARÍA GENERAL** en el momento en que sea requerido por la misma para la suscripción de la correspondiente acta de liquidación. l) **LA ETB** con la suscripción del presente Convenio Interadministrativo, se obliga a dar cumplimiento a las normas de conservación y protección del medio ambiente, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva No. 007 del 1 de septiembre de 2005, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. **3) OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL:** a) Pagar en la forma establecida en el presente convenio, los servicios prestados por la ETB. b) Atender las instrucciones impartidas por la ETB para el uso de los servicios contratados e informar a esta cualquier irregularidad que se presente con la prestación de los mismos. c) Cumplir con lo establecido en "ANEXO 1 TÉCNICO - FUNCIONAL". **SEPTIMA.- FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Las obligaciones a que se refiere este Convenio, se suspenderán total o parcialmente, por ocurrencia de hechos imprevistos que constituyan fuerza mayor o caso fortuito. En tales eventos y de ser posible, el plazo de ejecución podrá suspenderse de común acuerdo, por el mismo período de duración del imprevisto, o por el período que en cada caso, de común acuerdo, señalen las partes. **OCTAVA.- MODIFICACIONES:** Las condiciones establecidas en el presente Convenio podrán sufrir modificaciones, especialmente si la Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones – CRT - expide instrucciones sobre el manejo de la numeración destinada a este proyecto. **NOVENA.- RESPONSABILIDAD:** Cada una de las partes cumplirá con las obligaciones definidas en este Convenio y será responsable ante la otra por el incumplimiento de las mismas. **LA ETB** no aceptará responsabilidad por daños directos, indirectos, consecuenciales o reclamaciones formuladas contra **LA SECRETARÍA GENERAL** por terceros, con ocasión de la publicación de la información entregada. Las partes se obligan recíprocamente a dar aviso oportuno sobre cualquier reclamación formulada por terceros, a fin de adoptar las medidas a que haya lugar. **DECIMA.- SUPERVISION:** Por parte de **LA ETB** la supervisión integral del Convenio estará a cargo del Vicepresidente Comercial o quien este delegue,

ALCALDIA MAYOR
Dirección Gestión Corporativa
Revisado

BOGOTÁ POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

Certificado N° CO-SCS107-1
Código: 2212100-004-2008
Código de Verificación: 2212100-004-2008-001
Certificado N° CO-SCS107-2
Alm. de y de el tratamiento de datos y de la información, en el marco de la Ley 1712 de 2014, expedida por el Congreso de la República, y el artículo 15 de la Ley 1712 de 2014, expedida por el Congreso de la República, en el marco de la Ley 1712 de 2014, expedida por el Congreso de la República.



Cra. 8ª No. 10 – 65 Tel. 3813000 www.bogota.gov.co Información: Línea 195

[Firma manuscrita]



2212100 304-2008

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

quien tendrá la responsabilidad de coordinar todas las actividades inherentes al mismo y de velar que se desarrolle cabalmente en todas sus obligaciones. Por parte de la **SECRETARÍA GENERAL**, la supervisión del presente Convenio estará a cargo del Subdirector Operativo de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano o por el funcionario que él delegue. Para estos efectos el supervisor de **LA SECRETARÍA GENERAL** estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y demás normas que regulen la materia. Dentro de sus funciones principales, están las siguientes: **1)** Colaborar para que el objeto del Convenio se desarrolle de manera eficiente y adecuada. **2)** Exigir el cumplimiento del objeto y de las obligaciones del Convenio a satisfacción. **3)** Certificar la ejecución del Convenio dentro de las condiciones exigidas, el cual es un requisito para efectuar los pagos. **4)** Elaborar las actas respectivas. **5)** Elaborar oportunamente y dentro del término establecido el acta de liquidación del Convenio. **6)** Exigir en forma mensual los pagos efectuados por **LA ETB** por concepto de aportes a salud, riesgos profesionales, pensiones, aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA, de las personas que presten el servicio en la Línea 195, de conformidad con lo exigido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1150 de 2007 y demás normas que reglamenten la materia. **7)** Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva No. 007 del 1 de septiembre de 2005, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. **8)** Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 214 de 2006, por la cual se adopto el Manual de Interventoría. **PARAGRAFO PRIMERO:** En ningún caso podrá el supervisor de la **SECRETARÍA GENERAL** exonerar a **LA ETB** del cumplimiento o responsabilidad derivada de las obligaciones adquiridas contractualmente o por disposición legal, ni tampoco, modificar los términos del presente Convenio. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Toda orden o instrucción que impartan los supervisores deberá constar por escrito. **UNDECIMA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN:** Sin perjuicio de las causales establecidas en la Ley, el presente Convenio terminará por la ocurrencia de cualquiera de los siguientes eventos: 1.- Por vencimiento del plazo de duración. 2.- Por liquidación y/o extinción de **LA ETB**. 3.- Por incapacidad financiera de **LA ETB**, la cual se presume únicamente por la declaración, liquidación, intervención o proceso concursal. 4.- Si **LA ETB** es intervenida y/o decretada su liquidación por la Superintendencia de Servicios Públicos, en los términos indicados en la Ley 142 de 1994. 5.- Por orden de autoridad judicial o administrativa. 6.- Por mutuo acuerdo. La terminación anticipada del presente Convenio se podrá dar en cualquier momento y se hará constar en acta suscrita por la partes. 7. Por terminación de los recursos asignados por la **SECRETARÍA GENERAL**. 8. Por incumplimiento de las obligaciones por alguna de las partes. **DECIMASEGUNDA.- CESIÓN:** Ninguna de las partes podrá ceder en ningún caso, ni en todo ni en parte el

ALCALDIA MAYOR
Dirección Gestión Corporativa
Revisado

BOGOTÁ POSITIVA

GOBIERNO DE LA CIUDAD

Certificado N° CO-SEC1107-1
Certificado N° CO-SEC1107-2
Atención y de los servicios de atención al cliente, en todos los puntos de contacto de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.S. (ETB) y el cumplimiento de los requisitos de calidad de los servicios de telecomunicaciones que presta a los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil.



[Firma manuscrita]



2212100 354-2008

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría GENERAL

CONVENIO INTERADMNISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LINEA BOGOTÁ -195.

presente Convenio. El incumplimiento a esta disposición dará lugar a la terminación del mismo. **DÉCIMATERCERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Cualquier diferencia que surja por razón de la celebración, interpretación, ejecución y liquidación de este Convenio, se someterá a arreglo directo entre las partes, tal como la amigable composición o la conciliación, para lo cual se comprometen a hacer su mejor esfuerzo por encontrar una solución amigable dentro de los treinta (30) días siguientes a partir de que una parte comunique a la otra el desacuerdo o diferencia. Dicho término podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo hasta por un lapso de tiempo igual. De no producirse acuerdo en el plazo mencionado, cualquiera de las partes podrá acudir ante el juez competente para resolver el litigio. **DECIMACUARTA.-IMPUESTOS:** Para los efectos tributarios a que haya lugar en el presente Convenio **LA ETB** tiene la calidad de autorretenedor, agente de retención de los Impuestos sobre las Ventas e Industria y Comercio y se encuentra catalogada por la DIAN como gran contribuyente. **LA SECRETARÍA GENERAL** está exenta del Impuesto de Timbre que se cause con ocasión del presente Convenio, conforme a lo previsto en el artículo 531 del Estatuto Tributario; en consecuencia, **LA ETB** solamente responderá por el pago del Impuesto de Timbre que se genere. Los demás impuestos que se causen en virtud del presente Convenio, así como las retenciones que de estos deban practicarse, deberán ser asumidos y/o efectuados por la persona que se defina como sujeto pasivo o responsable de los mismos, de conformidad con las normas aplicables para el efecto. En el evento de aumentar la tarifa del I.V.A. **LA SECRETARÍA GENERAL** deberá asumir el mayor valor de este impuesto resultante de la aplicación de la nueva tarifa; de lo contrario si la tarifa del I.V.A llega a disminuir este impuesto se liquidará con la nueva tarifa sobre la base del valor de los servicios establecidos en la cláusula de valor. **DECIMA QUINTA- EXCLUSION DE RELACION LABORAL:** **LA ETB** ejecutara el objeto del presente Convenio con total autonomía técnica y administrativa, por lo tanto no habrá vínculo laboral alguno entre el personal contratado por **LA ETB** y **LA SECRETARÍA GENERAL**. En consecuencia, serán de cargo de **LA ETB** el reclutamiento, calificación, vinculación, entrenamiento y dotación del personal que utilice, lo mismo que el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones, de conformidad con lo señalado en la Ley. **DECIMASEXTA-LIQUIDACIÓN:** El presente Convenio, se liquidará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **DECIMASEPTIMA.-DOCUMENTOS:** Los documentos que a continuación se relacionan, se considerarán para todos los efectos parte integrante del presente Convenio y en consecuencia producen sus mismos efectos y obligaciones jurídicas y contractuales: a) El Anexo No.1 Técnico Funcional; b) El Anexo

ALCALDIA MAYOR
Dirección Gestión Corporativa
Revisado

BOGOTÁ POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

Certificado N° CO-SC1107-1
Credencia de calidad y servicio con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-SC1107-2
Atestación de cumplimiento de requisitos de calidad y servicio de los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



Cra. 8ª No. 10 - 65 Tel. 3813000 www.bogota.gov.co Información: Línea 195

Handwritten signatures and initials.



2212100 304 -2008

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría GENERAL

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. _____ SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO DE INTERACCIÓN LÍNEA BOGOTÁ -195.

No. 2" Esquema de costos" c) La propuesta de la ETB y los documentos adjuntos presentados con la misma; d) El acta de inicio; e) Las órdenes escritas dadas a LA ETB para la ejecución de los servicios; f) Las especificaciones técnicas e instrucciones que le sean suministradas a LA ETB por LA SECRETARÍA GENERAL para la prestación del servicio; g) Los documentos de modificación y acuerdos que suscriban las partes, durante la ejecución del Convenio. h) La Directiva No. 007 del 1 de septiembre de 2005, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. i) La Resolución No. 214 de 2006, por la cual se adoptó el Manual de Interventoría. DECIMOCTAVA.-DOMICILIO: Para todos los efectos, las partes acuerdan como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. DÉCIMANOVENA.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES: Las partes establecen que todas las comunicaciones y notificaciones que deben surtirse entre ellas en relación con el presente Convenio se efectuarán en las siguientes direcciones de la nomenclatura urbana de Bogotá D.C. LA SECRETARÍA GENERAL: En la carrera 8 número 10 – 65. LA ETB: En la carrera 8 Número 20 – 56, piso 9. VIGESIMA.- ACUERDO INTEGRO: El presente documento contiene el acuerdo íntegro entre las partes y reemplaza cualquier Convenio o entendimiento de las mismas, verbal o escrito, con respecto del objeto plasmado en éste. VIGESIMA PRIMERA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION: El presente Convenio se entiende perfeccionado con la suscripción del mismo por las partes y el Registro Presupuestal y para su ejecución requiere de la suscripción del acta de inicio. Para constancia se firma en Bogotá, D.C. a los 18 JUL. 2008

[Handwritten signature]

LUIS MIGUEL DOMINGUEZ GARCIA
SUBSECRETARIO GENERAL
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

[Handwritten signature]

ALCALDIA MAYOR
Dirección Gestión Corporativa
Revisado

35321

ISAM HAUCHAR AGUDELO
Representante Legal

UR 32530
JMG
27/10

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P

Proyecto: Liz del Pilar Rodríguez
Revisó y aprobó: Yolanda Villabona

[Handwritten signature]
11754

[Handwritten mark]

BOG BOGOTIA POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

Certificado N° CO-SCS107-1
Credenciales emitidas y validadas con respecto a la actividad pública de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-SCS107-2
Atestado de cumplimiento de requisitos en temas corporativos, calidad de servicios, gestión de recursos y organización de los recursos humanos que respaldan el cumplimiento de los objetivos con respecto a los objetivos estratégicos.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
GENERAL

JFO

**ACTA DE INICIACIÓN - CONVENIO INTERADMINISTRATIVO
DE CODIGO No. 2212100-364-2008**

CONTRATISTA: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.

OBJETO: LA ETB se compromete para con LA SECRETARÍA GENERAL bajo su responsabilidad, con su propio personal y su propia organización o los que contrate para tal fin, con total independencia y autonomía administrativa, a operar y administrar el canal de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital Centro de Contacto Línea 195, con el fin de atender las llamadas y solicitudes de información requeridas por los ciudadanos y ciudadanas vía telefónica, fax o correo electrónico, chat y demás servicios que se requieran

VALOR DEL CONTRATO: \$ 3,000,000,000.00 M/CTE. incluido IVA

PLAZO: 1 año(s) contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio y/o hasta agotar recursos.

INTERVENTOR(ES): NUBIA RODRIGUEZ RUBIO - Subdirectora Operativa, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

FECHA DE SUSCRIPCION: 18 de julio de 2008

FECHA DE INICIACIÓN: 18 de julio de 2008

FECHA DE TERMINACIÓN: 17 de julio de 2009

En Bogotá D.C., se reunieron la doctora NUBIA RODRIGUEZ RUBIO - Subdirectora Operativa, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en su calidad de Interventora del contrato enunciado y ISAM HAUCHAR AGUDELO en representación de EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P., contratista, con el fin de dejar constancia por medio de la presente acta, que en la fecha de suscripción de la misma se da iniciación real y efectiva del contrato.

Para constancia se firma la presente acta por quienes en ella intervinieron. Dada en Bogotá D.C., el 18 días del mes de julio de 2008.

INTERVENTOR(ES)

Nubia Rodríguez Rubio
NUBIA RODRIGUEZ RUBIO
C.C. No. 51793345

CONTRATISTA

Isam Hauchar Agudelo
ISAM HAUCHAR AGUDELO
C.C. No. 10557776

GR 320 30
35325



Comisión de Planeación
Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública
Comisión de Desarrollo Urbano
Comisión de Infraestructura y Transportación
Comisión de Medio Ambiente
Comisión de Organización y Gestión
Comisión de Planeación y Desarrollo Urbano





CONTRATANTE: SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
CONTRATISTA: LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP sigla ETB S.A ESP.

NIT. 899.999.115-8.

OBJETO: LA ETB se compromete para con **LA SECRETARÍA GENERAL** bajo su responsabilidad, con su propio personal y su propia organización o los que contrate para tal fin, con total independencia y autonomía administrativa, a operar y administrar el canal de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital Centro de Contacto Línea 195, con el fin de atender las llamadas y solicitudes de información requeridas por los ciudadanos y ciudadanas vía telefónica, fax o correo electrónico, chat y demás servicios que se requieran.

PLAZO: Un (1) año y/o hasta agotar los recursos asignados.

VALOR: \$3.000'000.000,00.

ADICIÓN Y PRÓRROGA No.1 DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE CODIGO No. 2212100-364-2008. Entre los suscritos a saber **MARTHA YANETH VELEÑO QUINTERO**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 51'712.880 de Bogotá, D.C, quien actúa en nombre y representación de **LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ DC.**, en su calidad de Subsecretaria General (E) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC., nombrada mediante Resolución No. 328 del 30 de octubre de 2008 y de conformidad con la delegación en materia contractual, otorgada mediante la Resolución No. 261 del 18 de septiembre de 2008, quien en adelante se denominará **LA SECRETARÍA GENERAL**, por una parte, y por la otra, **LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP**, empresa constituida mediante Escritura Pública No. 0004274 del 29 de diciembre de 1997 de la Notaría 32 del Circulo de Bogotá, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá en la citada fecha bajo el número 00616188 del libro IX, con matrícula mercantil número 00839784, identificada con el Nit 899.999.115-8 y domicilio en la ciudad de Bogotá, representada en este documento por **ISAM HAUCHAR AGUDELO**, mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía número 10'557.776 de Puerto Tejada, actuando en su calidad de Vicepresidente Comercial y apoderado, según consta en la Escritura Pública No. 373 del 3 de marzo de 2005, otorgada en la Notaría 46 del Circulo de Bogotá D.C, inscrita en la Cámara de Comercio el día 4 de marzo de 2005, bajo el número 9529 del libro V, de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal o Inscripción de Documentos, expedido el 4 de diciembre de 2008 por la Cámara de Comercio de Bogotá, quien en adelante se denominará **LA ETB**, hemos convenido suscribir la presente adición y prórroga al Convenio Interadministrativo de

F



Certificado No. CO-SCS107-1

Certificación de conformidad con respecto a los estándares de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado No. CO-SCS107-2

Atribución de funciones de gestión, control, supervisión, atención de quejas, gestión de recursos y ejecución de los reportes de cumplimiento de los estándares con respecto a los Estándares Distritales



Cra. 8ª No. 10 – 65

Tel. 3813000

www.bogota.gov.co

Información: Línea 195

2211200-FT-248 Versión 03

Página 1 de 5

[Handwritten signature]
GR

[Handwritten initials]

código No. 2212100-364-2008, previas las siguientes consideraciones: **1)** Que el día 18 de julio de 2008, las partes suscribimos el Convenio Interadministrativo de código No. 2212100-364-2008, el cual tiene por objeto que LA ETB se compromete para con LA SECRETARÍA GENERAL bajo su responsabilidad, con su propio personal y su propia organización o los que contrate para tal fin, con total independencia y autonomía administrativa, a operar y administrar el canal de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital Centro de Contacto- Línea Bogotá 195, con el fin de atender las llamadas y solicitudes de información requeridas por los ciudadanos y ciudadanas vía telefónica, fax o correo electrónico, chat y demás servicios que se requieran. **2)** Que el plazo de ejecución del Convenio Interadministrativo se estableció en un (1) año y/o hasta agotar los recursos asignados, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación, hecho que ocurrió el día 18 de julio de 2008. **3)** Que el valor del contrato asciende a la suma de TRES MIL MILLONES DE PESOS (\$3.000'000.000,00) M/cte, incluido IVA. **4)** Que mediante comunicaciones de los días 11 y 23 de diciembre de 2008, radicadas con los números 3-2008-38798 y 3-2008-40570, respectivamente, las cuales hacen parte integral del presente documento, la Profesional Universitario de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, interventora del Convenio Interadministrativo de código No. 2212100-364-2008, solicita adicionarlo en la suma de MIL DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS (\$1.240.000.000,00) M/cte, incluido I.V.A y prorrogarlo en tres (3) meses más y/o hasta agotar los recursos asignados, toda vez que en la actualidad, lo facturado por el servicio prestado durante el periodo de enero a octubre de 2008 asciende a la suma de \$2.988.348.620 (\$2.171.643.704 por reservas del año 2007 y \$816.704.916 en el año 2008), esto es un promedio de \$298.834.862 por mes. No obstante, se espera que este promedio pueda incrementarse hasta \$400.000.000 por mes, con la entrada de nuevos servicios (Transmilenio, Salud, Movilidad, Registraduría, etc), con lo que el saldo del presupuesto actual (\$2.183.295.084) sólo se cubriría el servicio hasta por cinco (5) meses más, por lo anterior, se hizo necesario tramitar una solicitud de nuevos recursos ante la Secretaría de Hacienda Distrital, con el fin de evitar la interrupción del servicio mientras se tramita un nuevo contrato, razón por la cual se requiere adicionar el Convenio Interadministrativo de código No. 2212100-364-2008 en la suma antes señalada y prorrogar en el plazo mencionado. Así mismo, la Secretaría Distrital de Salud debe iniciar un servicio de Referencia y Contrarreferencia para los usuarios del sistema subsidiado de salud, por lo cual solicitó a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano apoyar esta campaña a través de la Línea 195. Para la puesta en marcha de la citada campaña y garantizar la atención especializada, se requiere implementar puestos de trabajo exclusivos durante siete (7) días a la semana las veinticuatro (24) horas del día. Dicho servicio se prestará por medio de los asesores de la Línea 195, quienes realizarán filtros y transferirán las llamadas concernientes al tema, las cuales serán atendidas por el grupo de profesionales contratado y administrado por la Secretaría Distrital de Salud, quienes tendrán sede en la

F



Certificado No. CO-SCS 107-1
Grupos Disciplina verbal y escrita con respecto a las unidades públicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Alfilo Mayor de Bogotá D.C.
Certificado No. CO-SCS 107-2
Atención y atención de gestión, en línea sugerencias, solicitudes de información, gestión de quejas y seguimiento de los compromisos con respecto, recibidos de los ciudadanos con respecto a las Unidades Distritales



Handwritten initials and marks on the left side of the page.

Handwritten signature and initials at the bottom right of the page.

Línea 195, para prestar este servicio con las condiciones de infraestructura y tecnología que ofrece un Contact Center; estos puestos de servicio que se van a implementar en la Línea 195, deben contar con unas condiciones especiales, como es la de tener módulos de oficina diferentes a las especificaciones de los puestos que actualmente se encuentran en la Línea 195, Dichos puestos deben tener un cerramiento de seguridad, para la recepción de documentos médico legales normados en su manejo y confidencialidad, un archivador y su dimensión es mayor a la utilizada por la Línea 195. Además de tener una atención exclusiva de 7 días a la semana las 24 horas del día con el uso de la tecnología necesaria. Que por lo expuesto y con el propósito de incluir este nuevo servicio, se hace necesario adicionar una nueva obligación al Convenio Interadministrativo de código No.2212100-364-2008, así como adicionar en el Anexo No. 2 "ESQUEMA DE COSTOS" del citado convenio, el nuevo valor del puesto de trabajo exclusivo para la Secretaría Distrital de Salud. Lo anterior de conformidad con las justificaciones suscritas por la Profesional Universitario de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, de fechas 9 y 10 de diciembre de 2008, y la propuesta presentada por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP** de fecha 27 de noviembre de 2008, documentos que hacen parte integral del presente documento . **5) Que por lo expuesto, las partes acordamos: PRIMERA.- ADICIÓN Y PRÓRROGA:** Adicionar el Convenio Interadministrativo de código No. 2212100-364-2008, en la suma de MIL DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS (\$1.240.000.000,00) M/cte, incluido I.V.A y prorrogarlo en tres (3) meses más y/o hasta agotar los recursos asignados. **SEGUNDA.- FORMA DE PAGO:** El valor de la presente adición y prórroga se pagará en mensualidades vencidas o proporcional por fracción, para lo cual se tendrá en cuenta el valor de los servicios efectivamente prestados por **LA ETB** en el respectivo periodo, de conformidad con las tarifas señaladas en el Anexo No.2 "Esquema de Costos", el cual hace parte integral del Convenio y los demás costos que se generen por requerimientos del servicio, para lo cual se tendrá en cuenta los acuerdos de costos establecidos entre las partes de manera previa. Dichas sumas se pagarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de presentación de la factura por parte de **LA ETB**, acompañada de un informe sobre la ejecución del Convenio, su estado financiero, la certificación del pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales) y Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA), de acuerdo con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 1150 de 2007 y demás normas que reglamentan la materia y del certificado de cumplimiento de la prestación del servicio a satisfacción, suscrito por el Interventor. Adicionalmente para el último pago se requerirá el acta de liquidación del Convenio Interadministrativo debidamente legalizada. **PARAGRAFO PRIMERO: LA SECRETARIA GENERAL** dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la radicación de la factura podrá formular por escrito las observaciones u objeciones que tenga a las facturas que presente para el pago **LA ETB**. Durante el tiempo que utilice **LA ETB** para analizar y



Certificado No. CO-SCS 107-1
Cesión Distritaria verbal y escrita con respecto a los servidores públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado No. CO-SCS 107-2
Atención y desarrollo de órdenes, en línea y presencial, solicitudes de información, gestión de quejas y seguimiento de los requerimientos sin respuesta, recibidos de los ciudadanos con respecto a los trámites Distritales



decidir sobre las observaciones formuladas por **LA SECRETARIA GENERAL**, se suspenderá el plazo para el pago y una vez realizadas las aclaraciones pertinentes por parte de **LA ETB**, se reanudará dicho plazo. Si **LA SECRETARIA GENERAL** no cancela dentro del plazo señalado, o sea dentro del mes siguiente a la radicación de la factura, se causarán intereses moratorios equivalentes al doble del interés civil sobre el valor histórico actualizado en los términos del numeral 8 del artículo 4 de la Ley 80 de 1993. **PARAGRAFO SEGUNDO: LA ETB** con la suscripción de la presente adición y prórroga, acepta que en el evento que el valor total a pagar por cada mes o fracción, tenga centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor, igual o menor a 0.50 centavos. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total establecido en el Convenio. **PARAGRAFO TERCERO.** El porcentaje por concepto del impuesto al valor agregado (IVA) se calculará, de conformidad con las disposiciones que rijan la materia. **PARÁGRAFO CUARTO:** El valor de los turnos, así como el valor del minuto IVR se incrementarán a partir del 1 de enero de 2009, en el mismo porcentaje en que el Gobierno Nacional incremente el salario mínimo legal mensual vigente. Los demás tarifas establecidas en el Anexo No. 2 "Esquema de costos" del Convenio se incrementarán anualmente cada primero de enero, en la misma proporción de la variación del IPC nacional del año inmediatamente anterior, debidamente certificado por el DANE. En relación con el costo de los puesto de trabajo exclusivos para la Secretaría Distrital de Salud, este se mantendrá vigente hasta el 31 de diciembre de 2009 y a partir del 1 de enero de 2010, los precios tendrán un incremento equivalente al IPC. **TERCERA.- APROPIACION PRESUPUESTAL:** El valor monetario que LA SECRETARIA GENERAL se compromete a pagar por la presente adición y prórroga se hará con cargo al rubro presupuestal No. 3-1-1-02-24-00-0000-00, "Información", de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 2067 del 22 de diciembre de 2008, para la vigencia fiscal de 2008, expedido por la responsable del presupuesto. **CUARTA:** Se adiciona la siguiente obligación al numeral 2 de la cláusula sexta del Convenio Interadministrativo de código No. 2212100-364-2008, así: "m) La ETB para la prestación del servicio de Referencia y Contrareferencia de la Secretaría Distrital de Salud, debe implementar puestos de trabajo exclusivos siete (7) días a la semana las 24 horas del día. Esta exclusividad vincula tanto el espacio físico como el uso de la tecnología que requiera el servicio. Estos puestos de trabajo exclusivos deben ser de 1.70 mts con cerramiento y la seguridad necesaria, para la recepción de documentos médico legales normados en su manejo y confidencialidad". **QUINTA:** Se adiciona al cuadro de costos variables del Anexo No. 2 "ESQUEMA DE COSTOS" del Convenio Interadministrativo de código No. 2212100-364-2008, el siguiente concepto:

CONCEPTO	VALOR SIN I.V.A	DETALLE
Valor puesto de trabajo con tecnología para la Secretaría Distrital de Salud	\$1.797.753	Turno de 24 horas 7 día a la semana.

10

Handwritten signature/initials

Handwritten initials



Certifikado N° CO-SC3 107-1
 Gestión Empresarial verbal y en línea con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
 Certifikado N° CO-SC3 107-2
 Atención y atención de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, gestión de quejas y seguimiento de los requerimientos en respuesta, resolución de los reclamos con respecto a los Establecimientos.



Handwritten signature

SEXTA.- PUBLICACION EN EL REGISTRO DISTRITAL E IMPUESTO DE TIMBRE: EL CONTRATISTA se obliga a pagar los derechos de publicación de la presente adición y prórroga en el Registro Distrital. Igualmente, se obliga a pagar el valor correspondiente al Impuesto de Timbre que se genere. De conformidad con lo establecido en el Estatuto Tributario LA SECRETARIA GENERAL esta exenta del pago del impuesto de timbre. Los recibos del pago de la publicación y del impuesto de timbre deben ser allegados a la Subdirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la firma del presente documento.

SEPTIMA.- PERFECCIONAMIENTO: La presente adición y prórroga se perfecciona con la firma de las partes y el Registro Presupuestal. **OCTAVA:** En todo lo demás sigue vigente lo establecido en el Convenio Interadministrativo de código No. 2212100-364-2008, objeto de esta adición. Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 28 DIC. 2008

LA SECRETARIA GENERAL,


MARTHA YANETH VELEÑO QUINTERO
Subsecretaria General (E)

EL CONTRATISTA,


ISAM HAUCHAR AGUDELO CR 32030
Vicepresidente Comercial
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP

Proyecto: Liz del Pilar Rodriguez Castro
Revisó y aprobó: Yolanda Villabona

dy



Certificado N° CO-SCS 107-1
Gestión Documental verbal y ordinaria con respecto a los recibos públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Certificado N° CO-SCS 107-2
Atención y direccionamiento de quejas, reclamos y gestiones, mediante el sistema de gestión de quejas y reclamos de la Corporación de Bogotá, en cumplimiento de la Ley 1472 de 2011.



ly