



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

GENERAL 2213200-500-2008

**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. \_\_\_\_\_ SUSCRITO ENTRE  
EL DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D.C. Y EL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS.**

Entre los suscritos: **YURI CHILLÁN REYES**, con domicilio en Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía No. 19.474.711 de Bogotá, actuando en nombre y representación del Distrito Capital - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en su calidad de Secretario General, nombrado mediante el Decreto No. 001 del 01 de enero de 2008, posesionado según Acta No. 17 del 02 de enero de 2008, en ejercicio de las atribuciones propias a que se refiere el artículo 60 del Decreto Distrital 854 de 2001; en concordancia con la Resolución No. 261 de 2008 expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., quien en adelante se denominará la **SECRETARÍA GENERAL** por una parte, y por la otra **ÁLVARO HERNÁN VÉLEZ MILLÁN**, con domicilio en Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía No. 6.357.600 de La Unión (Valle), actuando en nombre y representación del **INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES -ISS**, entidad administradora del Sistema General de Seguridad Social en Pensiones del régimen de prima media con prestación definida, actuando como **PRESIDENTE**, cargo para el cual fue encargado mediante Decreto N° 2045 del 10 de Junio de 2008 del Ministerio de la Protección Social, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el literal b) del Artículo Segundo de la Resolución No. 0631 del 18 de marzo de 2003 "Por la cual se delegan algunas facultades de ordenación del gasto...", expedida por el Presidente del Seguro Social, debidamente facultado para la celebración del presente convenio, de conformidad con las normas establecidas por la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007 y demás disposiciones concordantes, reglamentarias y complementarias, quien para efectos del presente documento se denominará **ISS**, hemos acordado celebrar el presente convenio que se regirá por las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:** El presente convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y realización de trámites que ofrece el **INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS**, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los (las) ciudadanos (as) que acuden regularmente a los SuperCADE administrados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ubicados en la ciudad de Bogotá D.C.

**CLÁUSULA SEGUNDA.-UBICACIÓN DE LOS SUPERCADÉ:** Los SuperCADE a los que alude el presente convenio interadministrativo, se encuentran ubicados en las siguientes direcciones: SuperCADE CAD ubicado en la Carrera 30 N° 24 -90, SuperCADE de Las Américas ubicado en la Avenida Carrera 86 N° 43 – 55 Sur, SuperCADE Bosa ubicado en la Calle 57Q Sur N° 72D – 94 Interior 1 y SuperCADE Suba ubicado en la Calle 146 A N° 105 – 95, de la ciudad de Bogotá D.C.

**PARÁGRAFO:** No obstante lo anterior, en caso de presentarse alguna reubicación física, ésta se realizará de común acuerdo entre las partes.

**CLÁUSULA TERCERA. - OBJETIVOS QUE ORIENTAN EL CONVENIO:** Los objetivos que orientan el presente convenio son: **1)** Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas un mejor servicio público con mayor comodidad, proporcionándoles economía de tiempo y esfuerzo en los SuperCADE que administra la Secretaría General de

aj

M  
b W



Certificado N° CO-SC5107-1  
Gestión Democrática, social y económica con respecto a los servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
Certificado N° CO-SC5107-2  
A través de este compromiso de gestión, se hacen sugerencias, solicitudes de mejoramiento, gestión de quejas y seguimiento de los requerimientos suscritos, creación de los canales de retroalimentación a los ciudadanos. Distritales





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
GENERAL

2212100-500-2008

**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. \_\_\_\_\_ SUSCRITO ENTRE  
EL DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D.C. Y EL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS.**

la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.  
**2)** Ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a los SuperCADE, un mejor servicio público de acceso a los servicios del **ISS** a través de la orientación, apoyo y acompañamiento en los temas relacionados con éste. **3)** Promover y optimizar los servicios prestados a los ciudadanos y ciudadanas en los SuperCADE. **4)** Implementar medios para facilitar a la ciudadanía y a las entidades el acceso a la información sobre los diferentes servicios prestados por el **ISS** en los SuperCADE. **5)** Cualificar al talento humano que presta sus servicios en dichos Centros Integrales de Atención, a fin de mejorar la calidad del mismo y reconocer su actividad. **CLÁUSULA CUARTA.- COMISIÓN INTERSECTORIAL:** El **ISS** formará parte de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, a que hace referencia el Decreto Distrital No. 335 de 2006, con el propósito de hacer seguimiento y evaluar el desarrollo de la calidad del servicio. **CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DEL ISS:** El **ISS** se obliga con la Secretaría General a: **1)** Cumplir con el objeto y las obligaciones estipuladas en el presente convenio y con las que se detallan en el acuerdo de servicios y desempeño respectivo que suscriban el **ISS** y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General. **2)** Garantizar su presencia institucional con el personal necesario para la prestación del servicio a los (as) ciudadanos(as) en los SuperCADE, ubicados en la ciudad de Bogotá D.C. **3)** Designar el equipo humano profesional y técnico idóneo necesario para la prestación del servicio, en horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. El recurso humano asignado atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de cada SuperCADE, quien supervisará el desempeño e informará al **ISS** sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio. El talento humano asignado responderá al **ISS** desde el punto de vista técnico, operativo, laboral y contractual. **4)** Brindar la capacitación e inducción pertinente al talento humano designado a los SuperCADE, con el fin de optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. **5)** Garantizar el reemplazo del recurso humano a su cargo dentro de las dos (2) horas siguientes al reporte o conocimiento del hecho que de lugar a la ausencia de éste. De igual forma, informar oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre las capacitaciones programadas y las rotaciones o reemplazos del personal asignado a los puntos de atención relacionados. **6)** Atender con oportunidad y rapidez las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los(as) ciudadanos(as) o la administración de cada SuperCADE, que en materia de prestación de los servicios se presenten. **7)** Suministrar oportunamente a la unidad de servicio asignada a su cargo, del material de consumo necesario para el desarrollo de las actividades y la correcta prestación de los servicios de los SuperCADE. **8)** Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio y realizar, como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice,

af

af  
b



Certificado N° CO-SCS107-1  
Código Descriptivo Verbal y Numérico con respecto a los  
servicios públicos de la Secretaría General de la Alcaldía  
Mayor de Bogotá D.C.  
Certificado N° CO-SCS107-2  
Atención y dirección de los pagos, reclamos, sugerencias,  
solicitudes de información, gestión de quejas y  
reclamación de los requerimientos sin responder, los datos de  
los usuarios con respecto a los trámites Distritales.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
GENERAL

**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. \_\_\_\_\_ SUSCRITO ENTRE  
EL DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D.C. Y EL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS.**

informando previamente al profesional responsable de cada SuperCADE, la programación correspondiente. **9)** Garantizar que los equipos suministrados por el **ISS** cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden las memorias y demás dispositivos internos de la CPU; en los casos en que los stickers de licencias de software estén adheridos a los equipos, deberán ser retirados y conservados por el **ISS**. **10)** Mantener asegurados los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio de los SuperCADE, de conformidad con las normas legales que rigen la materia. La Secretaría General no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos. **11)** Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención del **ISS** en cada SuperCADE, y que alteren la buena prestación del servicio. Así mismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio en forma adecuada. **12)** Disponer dentro de su presupuesto lo pertinente para asumir los gastos de funcionamiento mensuales de cada SuperCADE, prorrateados por unidad de servicio o metro cuadrado de espacio ocupado por el **ISS**, según los siguientes factores promedio-mes, a saber: a) Para el **SuperCADE de Las Américas** a uno punto noventa y tres (1.93) días de salario mínimo legal mensual vigente por metro cuadrado. EL **ISS** dispondrá de cinco (5) módulos de atención, lo cual incluye gastos de servicios públicos tales como: Acueducto, Alcantarillado, Recolección de basuras y Energía; así como los servicios administrativos de soporte, seguridad, cafetería y aseo. b) Para el **SuperCADE Bosa** a dos punto cero dos (2.02) días de salario mínimo legal mensual vigente por metro cuadrado. EL **ISS** dispondrá de cinco (5) módulos de atención y una (1) Oficina, lo cual incluye gastos de servicios públicos tales como: Acueducto, Alcantarillado, Recolección de basuras y Energía; así como los servicios administrativos de soporte, seguridad, cafetería y aseo. c) Para el **SuperCADE Suba** a dos punto diez (2.10) días de salario mínimo legal mensual vigente por metro cuadrado. EL **ISS** dispondrá de cinco (5) módulos de atención, lo cual incluye gastos de servicios públicos tales como: Acueducto, Alcantarillado, Recolección de basuras y Energía; así como los servicios administrativos de soporte, seguridad, cafetería y aseo. d) Para el **SuperCADE CAD** a uno punto noventa y uno (1.91) días de salario mínimo legal mensual vigente por metro cuadrado. EL **ISS** dispondrá de dos (2) módulos de atención y una (1) Oficina, lo cual incluye gastos de servicios públicos tales como: Acueducto, Alcantarillado, Recolección de basuras y Energía; así como los servicios administrativos de soporte, seguridad, cafetería y aseo. **PARÁGRAFO:** El **ISS** cuenta con la partida presupuestal disponible, libre de afectación, para amparar el pago de los gastos de funcionamiento del presente convenio, con los siguientes Certificados de Disponibilidad Presupuestal: No. 3700005987 / Pensión del 19 de Septiembre de 2008, del rubro-ARRENDAMIENTOS/ ADP NIVEL NACIONAL/ RECURSOS PROPIOS/ FUNCIONAMIENTO por valor de \$ 31.950.000 y No 3700006047 / EPS del 25 de Septiembre de 2008; del rubro-ARRENDAMIENTOS/ EPS NIVEL NACIONAL/ RECURSOS PROPIOS/ FUNCIONAMIENTO por valor de \$ 2.200.000, de



Certificado N° CO-SC5107-1  
Gestión Disciplinada verbal y ordinaria con respecto a las  
veredas públicas de la Secretaría General de la Alcaldía  
Mayor de Bogotá D.C.  
Certificado N° CO-SC5107-2  
Atención y direccionamiento de quejas, reclamos, sugerencias,  
solicitudes de información, gestión de respuestas y  
seguimiento de las respuestas en sus respectivos canales de  
comunicación con respecto a las Unidades Dedicadas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
GENERAL

212100-500-2008

**CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. \_\_\_\_\_ SUSCRITO ENTRE  
EL DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D.C. Y EL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS.**

la vigencia fiscal 2008 y expedidos por el Jefe del Departamento Nacional de Presupuesto.

**13)** Efectuar el pago del valor de los gastos de funcionamiento correspondientes a los SuperCADE especificados en la Cláusula Segunda de este convenio, a favor de la Dirección Distrital de Tesorería, Nit. 899999061-9, en la ventanilla No. 6 del Banco de Occidente ubicado en el SuperCADE – CAD. **PARÁGRAFO:** Las tarifas o valores por concepto de gastos de funcionamiento, se revisarán y ajustarán cada vez que se requiera o cuando a ello hubiere lugar. **14)** Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, acceso a Internet, papelería, mensajería y demás elementos de oficina, si a ello hubiere lugar. **15)** Conservar las unidades de servicio asignadas, en buen estado, y asumir los costos que se deriven del mal uso de las mismas. **16)** Permitir la reasignación de módulos, cuando por demanda ciudadana, los volúmenes así lo justifiquen. **17)** Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios prestados a los ciudadanos y ciudadanas a través de los SuperCADE, e informar oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano acerca de nuevos servicios que se proponga prestar en los mismos. **18)** Comunicar a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, cualquier alteración, cambio o modificación de información y de servicios, a efecto de hacer el control y seguimiento de las actividades. **19)** Designar un representante que responda por la prestación del servicio y resuelva los problemas que surjan con ocasión del mismo. **20)** Dotar al recurso humano que tenga derecho a ello, del uniforme definido por la Secretaría General para los puntos de servicio al ciudadano. **21)** Suscribir según la clase de servicios a prestar en los puntos de atención relacionados, el respectivo acuerdo de servicios y desempeño, en el que se determinen los servicios, condiciones, talento humano y recursos de los mismos. **22)** Cumplir las demás obligaciones que se deriven del objeto de este convenio. **CLÁUSULA SEXTA.-OBLIGACIONES DEL DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.:** La **SECRETARÍA GENERAL**, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, se compromete con el **ISS** a: **1)** Coordinar, planear, acompañar, promover y supervisar el óptimo funcionamiento de cada SuperCADE. **2)** Dar a conocer al **ISS** el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el reglamento interno y las demás disposiciones que se dicten para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados. **3)** Coordinar administrativamente el talento humano del **ISS** que preste sus servicios en los SuperCADE, y hacer cumplir las políticas y normas previamente definidas para la correcta operación (horarios, ciclos) e imagen física (uniforme, presentación personal) del mismo. **4)** Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos. **5)** Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas. **6)** Dotar de carnés al talento humano que labore en los SuperCADE. **7)** Efectuar análisis y evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por los



Certificado N° CO-SC5107-1

Gestión Democrática, control y ordenamiento con respecto a los servidores públicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Certificado N° CO-SC5107-2

Alocación y uso eficiente de recursos, en línea con criterios, políticas de información, gestión de respuestas y seguimiento de los requerimientos, en respuesta, resultados de los ciudadanos con respecto a las Entidades Distritales.









**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
**GENERAL**

**ACTA DE INICIACIÓN - CONVENIO INTERADMINISTRATIVO  
DE CODIGO No. 2212100-500-2008**

**ENTIDADES:** SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Y INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES ISS

**OBJETO:** El presente convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y realización de trámites que ofrece el INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los (las) ciudadanos (as) que acudan regularmente a los SuperCADE administrados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ubicados en la ciudad de Bogotá D.C.

**PLAZO:** 2 mes(es) y 15 día(s) calendario contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

**INTERVENTOR(ES):** ANA LUCIA ESCOBAR VARGAS - Gerente Nacional Comercial (E)  
NUBIA RODRIGUEZ RUBIO - Subdirectora Operativa, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

**FECHA DE SUSCRIPCION:** 1 de octubre de 2008

**FECHA DE INICIACIÓN:** 1 de octubre de 2008

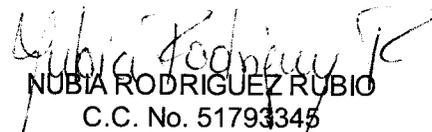
**FECHA DE TERMINACIÓN:** 15 de diciembre de 2008

En Bogotá D.C., se reunieron los doctores ANA LUCIA ESCOBAR VARGAS - Gerente Nacional Comercial (E), NUBIA RODRIGUEZ RUBIO - Subdirectora Operativa, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en su calidad de Interventores del contrato enunciado 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 01 días del mes de octubre de 2008.

**INTERVENTORES**

  
ANA LUCIA ESCOBAR VARGAS  
C.C. No. 20678586

  
NUBIA RODRIGUEZ RUBIO  
C.C. No. 51793345



Certificado Nº CO-025197-1  
Este Documento está vinculado con internet y se  
puede verificar en la Oficina General de Planeación  
de Bogotá D.C.  
Certificado Nº CO-025197-2





Secretaría  
GENERAL  
ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ



## OTROSÍ No. 1 AL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No.2212100-500-2008 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS

Entre los suscritos a saber, **YURI CHILLÁN REYES**, con domicilio en Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía No. 19.474.711 de Bogotá, actuando en nombre y representación del Distrito Capital - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en su calidad de Secretario General, nombrado mediante el Decreto No. 001 del 01 de enero de 2008, posesionado según Acta No. 17 del 02 de enero de 2008, en ejercicio de las atribuciones propias a que se refiere el artículo 60 del Decreto Distrital 854 de 2001; en concordancia con la Resolución No. 261 de 2008 expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., quien en adelante se denominará **LA SECRETARIA GENERAL** por una parte y por la otra, **JORGE PEÑA MORENO**, identificado con la cédula de ciudadanía No 5.743.101, expedida en San Gil, (Santander), quién obra en calidad de VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO (e), de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, **INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES**, designado para ejercer el cargo por Resolución No. 4711 del 14 de noviembre de 2008, con acta de posesión No. 114 del 19 de noviembre de 2008, facultado para contratar, y actuando acorde con la delegación conferida por el Presidente del ISS, según Resolución No. 631 del 18 de marzo de 2003 artículo 2º Numeral b), quien en el texto de este documento se denominará **EL ISS**, hemos acordado celebrar el presente Otrosí al Convenio Interadministrativo N° 2212100-500-2008, suscrito entre el Distrito Capital – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y el Instituto de Seguros Sociales - ISS, que se regirá por las cláusulas que más adelante se señalan, previas las siguientes consideraciones: **a)** Que el Convenio Interadministrativo N° 2212100-500-2008 se encuentra vigente hasta el 15 de Diciembre de 2008. **b)** Que el Gerente Nacional Comercial del ISS, con oficio No. GNC No. 01200 del 27 de noviembre de 2008, justifica la prórroga, teniendo en cuenta el alto volumen de atención a usuarios en estos puntos y a efecto de dar continuidad a los servicios prestados **c)** Que en consecuencia las partes acuerdan: **CLÁUSULA PRIMERA.-PLAZO:** Prorrogar el plazo de ejecución del Convenio Interadministrativo N° 2212100-500-2008 en un (1) mes y ocho (8) días más. **CLÁUSULA SEGUNDA.-PERFECCIONAMIENTO:** El presente otrosí se entiende perfeccionado con la firma de las partes y el Registro presupuestal.



Secretaría  
GENERAL  
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ



## OTROSÍ No. 1 AL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No.2212100-500-2008 SUSCRITO ENTRE EL DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y EL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES - ISS

Queda entendido que el presente Otrosí no modifica en forma alguna las demás estipulaciones contenidas en el Convenio Interadministrativo N° 2212100-500-2008. Para constancia, se firma en Bogotá D.C., el 10 de Diciembre de 2008.

**JORGE PEÑA MORENO**

VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO (E)  
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

**YURI CHILLÁN REYES**

SECRETARIO GENERAL  
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

RBY