SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Dependencia: Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (DSDSC) –	**Objetivo:** Visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades con presencia en la RED CADE.	
Fecha: 26 de mayo de 2021	**Lugar: SUPERCADE CAD**	**Hora: 7:00 am a 1.00pm**

Asistentes

Nombre	Área	Entidad	Tel.	Firma
ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	DSDSC	SEC. GENERAL	3188241829	

Nota. Los participantes de cada visita se encuentran en las actas individuales adjuntas.

Desarrollo

Hoy 26 de mayo de 2021 se realiza visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades señaladas a continuación las cuales tienen presencia en la RED CADE.

Señale con una (x) las entidades presentes en el punto de atención a las cuales se les efectúa visita de seguimiento:

X	2212100-499-2014	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP
	4220000-568-2019	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
	4220000-1016-2020	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD
X	4220000-1161-2020	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP
X	4220000-716-2020	CODENSA.S.A (Arriendo)
X	4220000-1158-2020	CODENSA.S.A (Convenio Servicios)
	4220000-1162-2020	CODENSA.S.A (Convenio Tutoria)
X	4220000-498-2021	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

La verificación y seguimiento a las obligaciones de los convenios y contratos señalados precedentemente se puede verificar en los documentos anexos: “VISITA DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CONTRATOS Y CONVENIOS DE LAS ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE”.

Anexos:

- Actas individuales visita de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de los contratos y convenios de las entidades con presencia en la Red Cade

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Dependencia: Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (DSDSC) –	**Objetivo:** Visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades con presencia en la RED CADE.	
Fecha: 26/05/2021.	**Lugar:** SuperCADE CAD	**Hora:** 9:00am

Asistentes

Nombre	Área	Entidad	Tel.	Firma
ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	DSDSC	SEC. GENERAL	3188241829	
JUAN GUILLERMO BECERRA	cade CAD.	Sec General	3042907269	
KAREN LEGUÍA	cade CAD	FONCEP.	11.	Karen Leguía

Desarrollo

Se realiza visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de la Entidad señalada a continuación la cual tienen presencia en la RED CADE.

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	
ENTIDAD/CONTRATISTA	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP
NÚMERO CONTRATO	4220000-1161-2020
ENLACE SECOP	SGA-CD-1194-2020
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios realización de trámites que ofrece El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensior - FONCEP, en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los diferen canales de atención presencial y virtual de la RedCADE
FECHA INICIAL	31-ago-20
NUEVA FECHA FINAL	30-ago-23
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD
No. PUNTOS	1

2. INFORMACIÓN DE LA VISITA	
Punto de atención:	Super cade CAD.
Apoyo a la supervisión Responsable de la visita:	Elizabeth Rivera Trujillo
Profesional Responsable de punto:	Juan Guillermo Becerra.
Servidor que atiende la visita:	Karen Leguia.G.

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

No de Módulos asignados a la Entidad:	1 (módulo 38).
No de módulos ocupados por la Entidad:	1 (módulo 38).

3. SEGUIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRATUALES.

OBLIGACIONES FONCEP

OBLIGACIONES	SI	NO	PARCIAL	N/A	Observaciones
1. Cumplir con el objeto y las obligaciones estipuladas en el presente Convenio y con las que se detallen en el Acuerdo de Nivel de Servicios el cual hace parte del presente convenio.	✓				En la visita se verifica cumplimiento de las obligaciones contractuales.
2. Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de Bogotá D.C., así: ➢ SUPERCADE CAD Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán acordar la implementación de nuevos puntos de atención y servicios relacionados con el objeto del presente Convenio, como también el retiro de los puntos de atención, previa reunión entre los supervisores del Convenio para la toma de decisiones, de las cuales se dejará constancia en un acta. La entrega de los nuevos módulos o su devolución se realizará mediante el diligenciamiento del Formato FT-625 "ASIGNACIÓN/DEVOLUCIÓN DE ESPACIOS Y/O ELEMENTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA", debidamente suscrito por las partes.	✓				Se verifica la presencia de FONCEP en el módulo 38. El servidor dispuesto por FONCEP para la atención a los ciudadanos es: Karen Leguía de BPM. No se ha generado ni requerido devolución de módulos en el presente mes. FONCEP hace presencia solamente en SuperCADE CAD.
3. Designar el talento humano profesional y técnico, necesario e idóneo para la prestación del servicio en los SuperCADE en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:30 p.m. en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a12:00 p.m. previa concertación hecha por las partes mediante acta debidamente suscrita por ellas, teniendo presente los Actos Administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran.	✓				El servidor a cargo de la atención es: El horario de atención de FONCEP es de 7:00 am a 5:30 pm con hora de almuerzo de 1:00 pm a 2:00 pm
4. El talento humano asignado atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable del punto de atención, quien supervisará el desempeño e informará a FONCEP sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio. El talento humano asignado responderá a FONCEP desde el punto de vista técnico, operativo y laboral o contractual.	✓				El profesional responsable del punto manifiesta que FONCEP atiende los lineamientos, protocolos y cumple sus obligaciones.
5. Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la RED CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en temas relacionados con protocolos de atención al	✓				El servidor a cargo de la atención manifiesta que lleva 2 meses trabajando brindando atención de FONCEP

	ciudadano, servicios y trámites que brinda FONCEP, así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					- Gestión documental - PQRSDCS. - Protocolos de atención - Tramites de FONCEP.
6.	Atender oportunamente y de manera eficiente las quejas, reclamaciones, derechos de peticiones, solicitudes y sugerencias, interpuestas por la ciudadanía, en materia de la atención y prestación del servicio por parte de FONCEP.					El servidor de atención manifiesta que las PQRSDCS se canalizan por la Plataforma de Bogotá te escucha.
7.	Designar un (1) Coordinador que garantice el reemplazo del talento humano a su cargo, dentro de las dos (2) horas siguientes al reporte o conocimiento del hecho que dé lugar a la ausencia de este. Igualmente debe informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ., sobre las capacitaciones programadas y las rotaciones o reemplazos del personal asignado a los puntos de atención relacionados y resuelva los problemas que surjan con ocasión de la prestación del servicio.					El coordinador del servicio es el servidor Jimmy Benavides apoyo a la supervisión del convenio.
8.	El Coordinador del personal asignado por FONCEP, atenderá administrativamente las directrices señaladas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL.					El servidor del módulo de atención reporta que el coordinador de personal es El Profesional de punto reporta cumplimiento
9.	Delegar un funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites y/o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la Información.				N/A	No aplica verificación presencial. el servidor a cargo es de la GTyS y certificado de confiabilidad es Jimmy Benavidez
10.	Proveer a los puntos de atención de la RED CADE, en los que se brindará orientación a los ciudadanos, el material necesario que deben utilizar para el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio.					El servidor del modulo refiere suficiencia de material y elementos de trabajo.
11.	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 de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente la programación correspondiente a los profesionales responsables de los puntos de atención de la RED CADE.	✓				El modulo esta dotado con equipo de computo, impresora laser, impresora zebra de radicados y escanes. los mantenimientos y soportes se realizan por parte de la mesa de ayuda y de manera remota.
12.	Garantizar que los equipos suministrados cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes (stickers).	✓				se verifica guaya de seguridad en el equipo, impresora zebra y escaner
13.	Mantener asegurados los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio de los Puntos de Atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia. La	✓				se verifica guaya de seguridad en el equipo, impresora zebra y escaner.

	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.					y ha recibido induccion y capacitacion constante.
14.	Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en el punto de atención asignado a FONCEP, en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio.	✓				FONCEP brinda mantenimiento y soporte tecnico de forma remota. No se han requerido mantenimientos en el mes.
15.	Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, papelería, mensajería y demás elementos de oficina, si a ello hubiere lugar	✓				se verifica elementos de oficina equipo de computo, fotocopiadora El modulo cuenta con Internet las llamadas se realizan por Plataforma
16.	Asumir los gastos de administración por cada módulo o espacio entregado a FONCEP en los puntos de atención de la Red CADE.				N/A	No aplica verificación en visita Presencial, se reporta en Informes.
17.	Realizar las adecuaciones y reparaciones físicas, adicionales a las ofrecidas, que FONCEP requiera, en las áreas asignadas para prestación de los servicios, previa aprobación de LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Igualmente devolver los espacios después de utilizados en la misma forma en que se entregaron.	✓				No se han requerido ni realizado reparaciones tetocativas al area asignada a FONCEP. El modulo cuenta con mampara de bioseguridad.
18.	Conservar las áreas asignadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso de estas.	✓				se verifican areas en buen estado. se realiza aseo diario y desinfeccion cada 2 horas.
19.	Permitir la reasignación de áreas cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar solicitud con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario, para la aprobación por parte de la Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.	✓				El servidor de atención y profesional responsable de punto, reportan que no se ha solicitado ni requerido reasignación de los módulo 38 asignado a FONCEP.
20.	Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas, a través de los Puntos de Atención de la Red CADE, e informar oportunamente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía acerca de nuevos servicios que se proponga prestar en el mismo.	✓				La servidora manifiesta que permanentemente se estan recibiendo capacitaciones con mejoras a los Procesos de FONCEP.
21.	Comunicar a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ., cualquier alteración, cambio o modificación de información, de servicios o trámites, a efecto de hacer el control y seguimiento de las actividades.	✓				FONCEP tiene comunicacion permanente con la DSPSC por medio del servidor Jimmy Benavidez.
22.	Dotar al talento humano del carné respectivo y del uniforme definido de acuerdo con la normatividad de FONCEP para los puntos de atención al ciudadano.					se verifica que la servidora porta chaqueta institucional dotacion y carne. se dieron implementos bioseguridad.
23.	Restituir, a la terminación del convenio, los módulos o espacios que le fueron entregados en la Red CADE mediante la suscripción del Formato FT- 625 "ASIGNACIÓN/DEVOLUCIÓN DE ESPACIOS Y/O ELEMENTOS DE SERVICIO A LA				N/A	No aplica. La obligación no se ha hecho exigible debido a que el convenio esta vigente.

	CIUDADANÍA", en la que se deje constancia del inventario, así como del estado de las áreas y demás bienes devueltos a la Secretaría General.					
24.	Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio.	✓				se verifica en la visita la presencia de FONCEP en la guía de trámites y servicios y el SuperCADE Virtual.
25.	Cumplir los demás compromisos que se deriven del objeto de este convenio.				NA	No se requiere verificar compromisos adicionales.
	OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL					
1.	Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento.					Para dar cumplimiento a esta obligación la DSDSC designó como Profesional responsable de SuperCade CAD a Juan Guillermo Becerra.
2.	Dar a conocer a El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones -FONCEP, el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.	✓				La servidora de atención manifiesta conocer los protocolos de atención a la ciudadanía
3.	Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos.					la empresa de aseo es LOISU la empresa de vigilancia es AINCA. la supervisión se realiza por parte de la DSDSC al contrato.
4.	Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas.	✓				SuperCADE CAD tiene asignados: 1 Profesional responsable de punto 15 Informadores 1 Guías de trámite
5.	Efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que apoyen las decisiones de redimensionamiento y proyección de estos, según lo establecido por El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones -FONCEP, en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.	✓				El seguimiento al servicio se realiza con los siguientes instrumentos. 1-Sistema de Asignación de Turnos 2-Informes Administrativos Super CADE CAD en el servicio 3-Informes de supervisión del convenio mensuales. 4-Reuniones trimestrales seguimiento
6.	Informar oportunamente a El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes.	✓				Las novedades del servicio se comunican a FONCEP por parte del apoyo a la supervisión y el profesional responsable de punto.
7.	Coordinar con el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones -FONCEP, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.	✓				Se solicito ELPI por parte del SUPERCADE CAD para el arreglo de chapas del archivador. No se han requerido ni solicitado arreglos adicionales
8.	Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación.	✓				La directora DSDSC y el profesional responsable de punto ejecutan esta obligación junto con administrativa
9.	Asignar un espacio físico en los Puntos de	✓				se verifica la asignación

	Atención de la Red CADE, acordados con El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, para la prestación de sus servicios.					y ocupación del módulo 38 asignado a FONCEP.
10.	Entregar las áreas descritas, en la fecha de suscripción del acta de inicio o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, mediante Formato FT-625 "ASIGNACION/DEVOLUCION DE ESPACIOS Y/O ELEMENTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA" suscrito por las partes, en la que se deje constancia del inventario y estado de los bienes entregados.	✓				Se verificó la asignación y ocupación del módulo 38 por parte de FONCEP.
11.	Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos.				N/A	No se ha requerido ni solicitado asignación o devolución de espacios.
12.	Facilitar a El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan.	✓				FONCEP atiende previa asignación del Sistema de Atención de Turnos. A la fecha de la visita se han expedido turnos para FONCEP.
13.	Facilitar los sitios y/o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, que se efectuará mensualmente.	✓				Se verifica que el módulo 38 asignado a FONCEP cuenta con el espado para la custodia y archivo de documentos para 1 mes previo traslado.
14.	Cumplir con las demás que surjan de la naturaleza y esencia del contrato.				N/A	No aplican obligaciones adicionales.

I. OBSERVACIONES

La servidora de atención se encuentra vinculada a la empresa bpm operadora del servicio de FONCEP

El archivador del modulo 38 de FONCEP no tiene las llaves ni chapas de seguridad., se solicitará al profesional responsable de punto.

Se confirmó con el profesional responsable de punto que ya se escaló GLPI para el arreglo de chapas y se esta a la espera de la gestión de arreglo por parte de administrativa.

Anexos:

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Dependencia: Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (DSDSC) –	**Objetivo:** Visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades con presencia en la RED CADE.	
Fecha: 26/05/2021.	**Lugar:** SuperCADE CAD.	**Hora:** 9:30.

Asistentes

Nombre	Área	Entidad	Tel.	Firma
ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	DSDSC	SEC. GENERAL	3188241829	
MARTIN ZAMBRANO	DSDSC	SSPD.	NA	
JUAN GUILLERMO BECER	DSDSC CAD	Secretaria G	NA.	

Desarrollo

Se realiza visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de la Entidad señalada a continuación la cual tienen presencia en la RED CADE.

ENTIDAD/CONTRATISTA	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
NÚMERO CONTRATO	4220000-498-2021
ENLACE SECOP	SGA-CD-499-2021
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios realización de trámites que ofrece la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLIC DOMICILIARIOS en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de canales de la RED CADE
FECHA INICIAL	11-feb-21
NUEVA FECHA FINAL	10-feb-22
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD
No. PUNTOS	1

2. INFORMACIÓN DE LA VISITA	
Punto de atención:	SuperCADE CAD.
Apoyo a la supervisión Responsable de la visita:	Elizabeth Rivera Trujillo.
Profesional Responsable de punto:	Juan Guillermo Becerra.
Servidor que atiende la visita:	Martin Zambrano.

No de Módulos asignados a la Entidad:	4 módulos (39,40,41,42).
No de módulos ocupados por la Entidad:	módulos ( ).

3. SEGUIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRATUALES.

OBLIGACIONES SSPD

OBLIGACIONES	SI	NO	PARCIAL	N/A	Observaciones
1. Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.	✓				Al día y hora de la visita se han expedido 3 turnos para SSPD. los usuarios fueron atendidos
2. Garantizar su presencia institucional y oportuna respuesta en los canales de atención de la Red CADE en los que se haga presencia.	✓				La SSPD hace presencia en SuperCADE CAD en los módulos
3. Designar el talento humano capacitado y necesario para la prestación del servicio en la Red CADE y solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo.	✓				Se verifica la presencia de los siguientes servidores: Mod 39: No hay servidor. Mod 40: Oscar Daniel Diaz. Mod 41: Martin Zambrano. Mod 42: Carlos Poveda.
4. Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la RED CADE.	✓				Las PQRSDes se canalizan. Por el sistema Orfeo de la SSPD. Las solicitudes se radi-can en el modulo 42.
5. Mantener actualizado el portal de Guía de Trámites y Servicios en relación con los trámites, servicios y novedades del portafolio de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS disponibles en la Red CADE.	✓				Se verifica la presencia de la SSPD en la Guia de Trámites y servicios y el SuperCADE virtual.
6. Proveer en los Puntos de la Red CADE donde haga presencia los insumos de papelería, útiles de escritorio, equipos de comunicación, equipos de cómputo, programas (software) y demás que sean requeridos para brindar una correcta atención.	✓				Se verifica dotación de equipos de computo mod. se manifiesta por parte del personal suficiencia elementos de trabajo
7. Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas y acceso a internet.					Los equipos de la SSPD cuentan con Internet.
8. Conservar en buen estado el mobiliario y espacios entregados en el canal presencial de la Red CADE donde haga presencia y destinarlos exclusivamente para la orientación, prestación de servicios y racionalización de trámites institucionales.	✓				Se verifica espacio asignado a SSPD en buen Estado. Los módulos cuentan con señalización y mampara bioseguridad • Sigue pendiente arreglo silla 41.
9. Garantizar a su costa, la seguridad de los bienes que instale o ubique en los espacios entregados en el canal presencial de la Red CADE donde haga presencia.	✓ Falta 1.				Se verificaron las guayas de equipos 39 - se verifica guaya 40 - se verifica guaya. 41 sigue la Guaya suelta.
10. Permitir la reasignación de espacios cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con				X	Durante la ejecución del convenio no se ha solicitado la

	estándares de calidad la atención en los puntos que actualmente tenga asignados.					reasignación de módulos.
11.	Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones y permitir el ingreso del personal de la Secretaria General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones.					La SSPD mantiene comunicación permanente con la DSDSC
12.	Presentar al apoyo a la supervisión del Convenio dentro de los primeros cinco (5) días hábiles mes vencido las evidencias que acrediten el cumplimiento de cada una de las obligaciones contractuales.	✓				~~Tener~~ se encuentra al día en la presentación de informe. Ultimo informe aprobado abril 2021.
13.	Cumplir con las demás obligaciones que guarden relación con la naturaleza y objeto del convenio.				N/A	No se generaron ni verificaron obligaciones adicionales.
	OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL					
1.	Dar a conocer el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.	✓				El servidor de atención manifiesta conocer la Política y los protocolos de atención.
2.	Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de la orientación e información en el canal presencial de la Red CADE.	✓				SuperCADE CAD tiene asignados 1 Profesional responsable de punto 1 informadores 6 Guía de trámites.
3.	Informar oportunamente las fallas de carácter técnico u operativo que se presenten y afecten la orientación, prestación de servicios o realización de trámites por parte de los organismos, empresas y entidades vinculadas a la Red CADE.	✓				Las novedades del servicio se comunican a la SSPD por parte de Elizabeth Rivera apoyo a la supervisión y el responsable punto
4.	Entregar los espacios asignados en los puntos del canal presencial de la Red CADE en la fecha de suscripción del acta de inicio o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes mediante la suscripción del formato FT-625 "ASIGNACIÓN/DEVOLUCIÓN DE ESPACIOS Y/O ELEMENTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA".	✓				Se verificó la asignación de los espacios a superservicios. Modulos. 39, 40, 41, 42.
5.	Permitir el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de contacto.	✓				La DSDSC asigna turnos mediante el SAT para la atención de la SSPD. En el día se han asignado los turnos.
6.	Coordinar la entrega ágil, organizada y oportuna de los turnos para que los ciudadanos puedan ser atendidos.	✓				La DSDSC asigna turnos mediante SAT para la atención de Tener
7.	Dar respuesta a los requerimientos que formule la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, y que estén relacionados con el cumplimiento del convenio.					La SSPD tiene comunicación permanente con la DSDSC.
8.	Presentar informes mensuales de ejecución	✓				Informes al día corte abril 2021
9.	Cumplir con las demás obligaciones que guarden relación con la naturaleza y objeto del convenio.				N/A	No se generaron ni verificaron obligaciones adicionales.

I. OBSERVACIONES

BOGOTÁ

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

El servidor del modulo de atencion 41 manifiesta que la coordinadora Dra Gladys Santiesteban se comunico para informales que estan en el proceso de tramite de los carnet.

Sigue pendiente asegurar la Guaya del modulo 42 y arreglar la silla del modulo 41.

Anexos:

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Dependencia: Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (DSDSC) –	**Objetivo:** Visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades con presencia en la RED CADE.	
Fecha: 26 mayo de 2021	**Lugar:** SuperCADE CAD	**Hora:** 8:25am

Asistentes

Nombre	Área	Entidad	Tel.	Firma
ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	DSDSC	SEC. GENERAL	3188241829	
STEFANIA SANCHEZ	CODENSA	CODENSA	N/A	Stefania Sanchez.
JUAN GUILLERMO BECERRA	CAD	SCE GENERAL	N/A	

Desarrollo

Se realiza visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de la Entidad señalada a continuación la cual tienen presencia en la RED CADE.

INFORMACIÓN DEL CONVENIO / CONTRATO	
ENTIDAD/CONTRATISTA	CODENSA.S.A ARRENDAMIENTO
NÚMERO CONTRATO	4220000-716-2020
ENLACE SECOP	SGA-CD-683-2020
OBJETO	Entregar por parte de la secretaría general de la alcaldía mayor de Bogotá – subsecretaria de servicios a la ciudadanía (arrendador) a Codensa S.A E.S.P (arrendatario) a título de arrendamiento y como cuerpo cierto, el uso y goce de áreas locales o oficinas de los espacios de la red cade de la ciudad de Bogotá D.C., para la prestación de servicios y trámites a los ciudadanos, entre otros
FECHA INICIAL	27-jul-20
NUEVA FECHA FINAL	26-jul-23
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD SUPERCADE SUBA SUPERCADE 20 DE JULIO SUPERCADE CALLE 13 SUPERCADE AMÉRICAS SUPERCADE BOSA
No. PUNTOS	6

BOGOTÁ

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

2. INFORMACIÓN DE LA VISITA

Punto de atención:	
Apoyo a la supervisión Responsable de la visita:	Elizabeth Rivera Trujillo.
Profesional Responsable de punto:	Juan Guillermo Becerra.
Servidor que atiende la visita:	Stefania Sanchez.

No de Módulos asignados a la Entidad:	1 local.
No de módulos ocupados por la Entidad:	1 local.

3. SEGUIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRATUALES.

OBLIGACIONES CODENSA

OBLIGACIONES	SI	NO	PARCIAL	N/A	Observaciones
1. Pagar oportunamente el valor del canon de arrendamiento convenido, así como lo correspondiente a los gastos por concepto de servicios públicos mensuales, prorrateados por metro cuadrado de las áreas entregadas en arrendamiento.				N/A	No aplica verificación en visita presencial. El reporte y seguimiento se realiza mediante los informes mensuales parciales de supervisión
2. Conservar las áreas entregadas a título de arrendamiento en buen estado, realizando el mantenimiento y las reparaciones locativas que fueren necesarias, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1996, 1997 1998 y 2028 del Código Civil, así como el cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el mismo, y de conformidad con lo señalado en el acuerdo de nivel de servicios.	√				Las áreas se encuentran en buen Estado. Aun se encuentra pendiente el tema de la luminaria ya se escaló GLPI a administrativa por parte del profesional responsable de punto.
3. Asegurar los bienes de su propiedad que sean ubicados o instalados en las áreas entregadas a título de arrendamiento en la RedCADE conforme con las normas legales que rigen la materia o reemplazar los bienes en el evento a que haya lugar.	√				El local cuento con puerta, llave y vidrio de seguridad. los equipos no cuentan con Guaya de seguridad.
4. Destinar las áreas arrendadas para la prestación de servicios que ofrece a la ciudadanía CODENSA S.A. E.S.P, así como garantizar, a su costa, la seguridad de los bienes que instale o ubique en las áreas arrendadas, implementando para ello los mecanismos de seguridad que estime convenientes de acuerdo con lo señalado en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio que hace parte integral del contrato.	√				l asesor del módulo manifiesta que en el local se brinda exclusivamente el servicio de venta del SOAT CODENSA. asesor reporta que en mes se han vendido 3 SOAT. en lo corrido del mes de mayo.
5. Comunicar a la Supervisión del contrato, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones.	√				Las novedades se reportan a constanza perdomo de bravo. cortez, quien informa a laura uyaban tal apoyo de la DSDSC.
6. Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad industrial, ambientales y	√				En el local se generan muy pocos residu

	sanitarias de acuerdo con las disposiciones legales que rijan la materia y las reglamentaciones que sobre el particular se expidan o estén vigentes.					la empresa Bravo cortes operador de CODENSA realiza los cambios y disposicion final de tumer la basura se gestiona por el supercade
7.	Dar cumplimiento a las normas de conservación y protección del medio ambiente, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva No. 006 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, de acuerdo con lo señalado en el Acuerdo de nivel de servicios.	✓				CODENSA cumple con los lineamientos remitidos por Gestion Ambiental en el punto de atencion.
8.	Atender las directrices y políticas establecidas por la Comisión Intersectorial, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 335 de 2006, modificado por el artículo 23 del Decreto Distrital 527 de 2014, conforme a lo señalado en el Acuerdo de Niveles de servicio.	✓			N/A	En la vigencia 2021 no se ha realizado comisión intersectorial de servicio al ciudadano.
9.	Permitir el ingreso del personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el fin de realizar las respectivas inspecciones	✓				se permitió el ingreso a esta visita de seguimiento.
10.	Cumplir con todos los ítems contemplados en el Acuerdo de Niveles de Servicio.	✓				El horario de atencion es de .
11.	Acreditar ante el Supervisor del contrato en forma mensual los pagos efectuados al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales, Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, de acuerdo con lo señalado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por el Artículo 1 de la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007 y demás normas que regule la materia					Bravo Cortes es el operador de CODENSA para la venta de SOAT CODENSA. la servidora manifiesta que Bravo cortes paga los aportes de ley y se encuentra al dia en el pago de sus aportes
12.	Presentar mensualmente ante el Supervisor del contrato o a quien éste delegue, evidencias que acrediten el cumplimiento del objeto contractual.	✓				CODENSA se encuentra al dia en el envio de evidencias, lo último informe presentado corte Abril
13.	Cumplir con las demás que surjan de la naturaleza y esencia del contrato				N/A	No aplican obligaciones adicionales
	OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL					
1.	Entregar a CODENSA S.A. E.S.P., el área objeto de arrendamiento dentro de las instalaciones del inmueble requerido, luego de surtir los trámites internos requeridos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	✓				Se verificó la entrega, ocupacion de CODENSA en el local.
1.	Librar a CODENSA S.A. E.S.P. de toda perturbación en el uso y goce del área entregadas a título de arrendamiento.	✓				CODENSA ha hecho uso del espacio desde la firma del convenio en los tiempos de atencion supercade
2.	Realizar las reparaciones necesarias para mantener el área objeto de arrendamiento en buen estado, conforme a lo contemplado en el artículo 1985 del Código Civil, a excepción de las locativas, las cuales corresponden generalmente a					Esta pendiente el cambio de la luminaria. No se han solicitado reparaciones adicionales.

	CODENSA S.A. E.S.P					
3.	Realizar la supervisión del cumplimiento del objeto contractual.	✓				se realiza esta visita en cumplimiento de esta obligación adicional se hacen informes mensuales.
4.	Hacer uso de la cláusula de imposición de multas, la cláusula penal o cualquier otro derecho que se hubiere consagrado a la Entidad Estatal de manera legal o contractual				N/A	No aplica verificación visita presencial.
5.	Entregar el área descrita, una vez se encuentre en condiciones de operación, luego de surtir los trámites internos requeridos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como el documento Formato FT-625 "ASIGNACIÓN/DEVOLUCION DE ESPACIOS Y/O ELEMENTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA" suscrito por las partes, en la que se deje constancia del inventario y estado del área entregadas en arrendamiento	✓				Se verificó la entrega y ocupación por parte de CODENSA en el local.
6.	Cumplir con las demás que surjan de la naturaleza y esencia del contrato.				X	No aplican obligaciones adicionales.

I. OBSERVACIONES

Se escaló GLPI para el remplazo de luminarias. Quedamos a la espera de la gestión por parte de administrativa quien ha informado que se encuentra sujeto a contratación

CODENSA en reunión de seguimiento trimestral se comprometió a presentar una propuesta (un habladar) para publicitar SOAT.

Anexos:

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Dependencia: Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (DSDSC) –	**Objetivo:** Visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades con presencia en la RED CADE.	
Fecha: 26/05/2021.	**Lugar:** SUPERCADE CAD.	**Hora:** 10:40 a.m.

Asistentes

Nombre	Área	Entidad	Tel.	Firma
ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	DSDSC	SEC. GENERAL	3188241829	
MARTHA LUCIA GOMEZ	Radicacion	DADEP.	3822510-1048	
ALBEIRO ESCOBAR.	Atencion Modulo	DADEP.	3822510-1046.	
JUAN GUILLERMO BECERRA	CAD	Sec General	N/A.	

Desarrollo

Se realiza visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de la Entidad señalada a continuación la cual tienen presencia en la RED CADE.

1. INFORMACIÓN DEL CONTRATO	
ENTIDAD/CONTRATISTA	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP
NÚMERO CONTRATO	2212100-499-2014
ENLACE SECOP	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=14-12-3192068
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación y/o información y/o prestación de servicios y realización de trámites que ofrece el departamento Administrativo de la Defensoría del espacio Público - DADEP - en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos y ciudadanas que acuden regularmente a los Puntos de Atención de la Red CADE administrados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano.
FECHA INICIAL	03-dic-14
NUEVA FECHA FINAL	02-dic-22
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD
No. PUNTOS	1
2. INFORMACIÓN DE LA VISITA	
Punto de atención:	
Apoyo a la supervisión Responsable de	Elizabeth Rivee Trujillo.

la visita:	
Profesional Responsable de punto:	Juan Guillermo Becerra.
Servidor que atiende la visita:	(Martha Lucia Gomez. y Albeiro escobar)

No de Módulos asignados a la Entidad:	3 módulos (151, 152, local 158).
No de módulos ocupados por la Entidad:	

3. SEGUIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRATUALES.

OBLIGACIONES DADEP

OBLIGACIONES	SI	NO	PARCIAL	N/A	Observaciones
1. Cumplir con el objeto y las obligaciones estipuladas en el presente Convenio y con las que se detallen en el Acuerdo de Servicios y Desempeño que suscriban el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP- y la Subdirección Operativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la secretaria general	✓				Se verificó el cumplimiento de obligaciones. Estamos tramitan la activación y adecuación modulo 152.
2. Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los siguientes puntos de atención de la Red CADE, asignados y ubicados en la ciudad de Bogotá D.C. Así: SUPER CADE CAD Carrera 30 No 25 - 90. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acordarán la implementación de nuevos puntos de atención, servicios y cambio de horario relacionados con el objeto del presente Convenio, mediante un acta debidamente suscrita por los supervisores del Convenio, previa autorización de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	✓				se verifica la presencia institucional de DADEP en el módulo de atención 151 y local 158. Se encuentran tres servidores Modulo 151=Albeiro escobar. Modulo 158=Martha Lucia. =Eliana Henao (administrativo)
3. Designar el talento humano profesional y técnico idóneo necesario para la prestación del servicio en el SUPER CADE en los horarios de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 7:00 P.M. así como en el CADE en los horarios de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 4:30 p.m. cuando a ello haya lugar.			✓		El horario de atencion de DADEP es 7:00 a 4:30 Pm con hora de almuerzo. se solicito instalación acrilico de Bioseguridad al modulo 152 para garantizar jornada continua.
4. El talento humano asignado atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención, quien supervisará el desempeño e informará al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP-sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio. El talento humano asignado responderá al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP- desde el punto de vista técnico, operativo y laboral o contractual.	✓				Se verifica la presencia de los siguientes servidores. - Martha Lucia Gomez - Albeiro Escobar. - Eliana (administrativo) El profesional responsable de punto reporta que DADEP atiende lineamientos. Se escalo el tema de Jornada continua.
5. Brindar la capacitación e inducción pertinente al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE, 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.	✓				La servidora de DADEP manifiesta que en el mes se recibió induccion y reinduccion. Viene 21 de 7:00 a 5:00pm
6. Designar a un (1) Coordinador que garantice el reemplazo del talento humano a su cargo, dentro de las dos (2) horas siguientes al reporte o	✓				El coordinador del eurupo de gestion documental es Luz Stella Bahamon.

	conocimiento del hecho que dé lugar a la ausencia de este. Igualmente, debe informar oportunamente a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano de la SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, D.C, sobre las capacitaciones programadas y las rotaciones o reemplazo del personal asignado a los puntos de atención relacionados y resuelva los problemas que surjan con ocasión de la prestación del servicio.	✓				El coordinador del area de atecion al ciudadaroes ISAIAS SANCHEZ RIVERA. defensor del espacio Publico la servidora Alejandra Lopez comunica a la DSDSC las novedades de personal y se toman las acciones para no afectar
7.	El Coordinador del talento humano asignado por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP-, atenderá administrativamente las directrices dLa profesional responsable de los puntos de atención.	✓				El profesional responsable de punto señala que DADEP atiende los lineamiento escalo el tema Jornada continua.
8.	Delegar un funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites y/o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE y así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la información.				NA	No aplica verificacion Presencial. La Profesional responsable es Alejandra Lopez de DADEP. gestiona acrilico para la continua.
9.	Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos y ciudadanas o la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación de los servicios.	✓				las PQRSDCS se cargan por el sistema Bogotate escucha. las radicaciones de DADEP en el modulo 158 en ORFEO.
10.	Proveer a los puntos de atención asignados del material necesario que deben utilizar para el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio en los puntos de atención de la Red CADE que este a su cargo.					Cada mes se realiza entrega de materiales de trabajo la servidora de módulos manifiesta que existe suficiente material.
11.	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 de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice, informando previamente a los profesionales responsables de los puntos de atención de la Red CADE, la programación correspondiente.					se encuentra en total 7 equipos de computo. del DADEP. la asistencia tecnica se realiza mediante mesa de ayuda.
12.	Garantizar que los equipos suministrados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden las memorias y demás dispositivos internos de la CPU y de igual forma, retirar y conservar los stickers que contienen las licencias correspondientes.	✓				En el local hay 5 puestos de trabajo y 5 equipos de computo. En los modulos 151 y 152 en cada uno hay un equipo de computo.
13.	Mantener asegurados los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio de los Puntos de Atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.	✓				Los equipos de los modulos 151 y 152 cuentan con guaya de seguridad.
14.	Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención asignados al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio					Radicacion atiende manual cuando hay fallas tecnicas. Mesa de ayuda no hace mantenimi

	Público-DADEP en la Red CADE y que lleguen a alterar 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.					Aimientos tecnicos.
15.	Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, papelería, mensajería y demás elementos de oficina, si a ello hubiere lugar.					Dadep cuenta con extensiones telefonicos 3822510 ext 1048 y ext 1086. cuentan con elementos de trabajo
16.	Realizar las adecuaciones y reparaciones físicas necesarias en las áreas asignadas para la adecuada prestación de los servicios que ofrece el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, previa aprobación de la SECRETARÍA GENERAL, Igualmente devolver los espacios después de utilizados en la misma forma en que se entregaron.	✓				No se han realizado adecuaciones locativas. se han solicito la instalación de la mampara de bioseguridad al módulo 152. se escalo ticket.
17.	Conservar los Puntos de Atención asignados en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso de los mismos.	✓				Los puntos de atencion se encuentra en buen estado y cuentan mod 151 mampara bioseg.
18.	Permitir la reasignación de Puntos de Atención, cuando se justifique por demanda ciudadana.	✓				No se ha solicitado reasignacion de modulos.
19.	Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas a través de los Puntos de Atención de la Red CADE asignados, e informar oportunamente a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano acerca de nuevos servicios que se proponga prestar en el mismo.					
20.	Comunicar a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. cualquier alteración, cambio o modificación de información, de servicio o trámites, a efectos de hacer el control y seguimiento de las actividades.	✓				DADEP mantiene comunicacion permanente con el apoyo a la supervision de la DSDC. El enlace de DADEP es Alejandra Lopez.
21.	Dotar al talento humano, del carnet respectivo y la Chaqueta institucional.	✓				El personal cuenta con carne institucional y dotacion chaqueta
22.	Suscribir según la clase de servicio a prestar en los Puntos de Atención de la Red CADE asignados, los respectivos Acuerdos de Servicios y Desempeño, en los que se determinen los servicios, condiciones, talento humano y recursos de los mismos.	✓				La Entidad Cuenta con acuerdo de Nivel de servicios vigente y se esta gestionando su actualizacion
23.	Cumplir las demás obligaciones que se deriven del objeto de este convenio.				N/A	No aplica verificacion de actividades adicionales.
	OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL					
1.	Coordinar, planear, acompañar, promover y supervisar el óptimo funcionamiento de cada punto de atención de la Red CADE, asignado al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP.	✓				Para dar cumplimiento a esta obligacion la DSDSC designo como profesional responsable de punto de supervision a Juan Guillermo Becerra.
2.	Dar a conocer al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, 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 Departamento Administrativo de la Defensoría					

	del Espacio Público-DADEP que preste sus servicios en los puntos de atención, y hacer cumplir las políticas y normas previamente definidas para la correcta operación (horarios, ciclos) e imagen física (Chaqueta institucional, 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.	✓				la empresa de aseo es LASSU. la empresa de vigilancia es ANCA la supervisión se efectua a los convenios el profesional de punto realiza seguimiento al servicio
5.	Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas.	✓				SuperCADE CAD tiene asignados 1 profesional responsable de punto 15 informadores 1 Guia de tramite
6.	Efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados, por cada Punto de Atención, así como generar informes gerenciales y estadísticos que apoyen las decisiones de redimensionamiento y proyección de los mismos, según lo establecido por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.	✓				El seguimiento al servicio se realice con los siguientes instrumentos: 1-Sistema Asignación Turnos. 2-Informes Administrativos SuperCADE CAD. 3-Informes de supervisión del convenio mensuales 4-Reuniones trimestrales seguimiento.
7.	Presentar informes trimestrales a la Comisión intersectorial sobre el cumplimiento de los compromisos pactados entre las partes.	✓				DADEP se encuentra al dia en la presentación de INFORMES
8.	Informar oportunamente al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes.	✓				las novedades del servicio se comunican a DADEP. a la servidora Alejandra Lopez por parte de la servidora Elizabeth Rivera. Alejandra socializa al interior DADEP informacion.
9.	Coordinar con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.	✓				se requirió por parte de DADEP y escalo por parte del profesional de punto GLPI para la instalacion de acrilico en el modulo 152.
10.	Administrar los inmuebles físicos destinados para los puntos de atención de la Red CADE, velando por su conservación.	✓				la directora de la DSDEC y el profesional responsable de punto ejecutan esta obligación junto con tadmins
11.	Asignar un espacio físico en los puntos de atención de la Red CADE, acordados con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, para la prestación de sus servicios.	✓				Se verificó la asignación de espacios a DADEP. Modulo 151, modulo 152 y local 158.
12.	Efectuar la entrega mediante acta debidamente suscrita por las partes, de los módulos, salas y/o demás espacios asignados al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Servicios y Desempeño, el cual hace parte integral del Convenio.	✓				Se verifico la asignación de espacios a DADEP modulo 151, 152 y 158.
13.	Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos.	✓				No se ha requerido la realización de la asignación ni devolución de espacios.

14. Las demás que se generen durante la ejecución del presente convenio. •				N/A	No aplica verificación de obligaciones adicionales.

I. OBSERVACIONES

DADEP no esta atendendo en jornada continua, los servidores toman 1 hora y media de almuerzo. DADEP solicito mampara de bioseguridad para el modulo 152 ol efectos de tener 2 servidores y poder garantizar jornada continua.
El profesional de punto solicito a administrativa la instalacion dela mampara (se solicito trasladar la de un módulo que no esta en uso) _Estamos a la espera.

Anexos:

los servidores de atencion manifiesta que en realidad en 1 hora de almuerzo, la otra media hora se plantea porque por ello general el último usuario de atencion antes de la hora de almuerzo, se atiende mas alla de las 12:00. Sin embargo, se garantiza la atención en toda la jornada en hora de almuerzo; se hablara con DADEP.

se solicita reiterar al personal de Asignacion de turnos que para radicar no se requiere turno el ciudadano pasa directamente en la 15B., se socializo con los servidores del punto, a pesar de que se viene manejando asi.

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Dependencia: Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (DSDSC) –	**Objetivo:** Visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades con presencia en la RED CADE.	
Fecha: 26/05/2021.	**Lugar:** SuperCADE CAD.	**Hora:** 11:45am.

Asistentes

Nombre	Área	Entidad	Tel.	Firma
ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	DSDSC	SEC. GENERAL	3188241829	
ANDRES YESID FAFAN	Modulo 125	CODENSA	N/A	
JAIME ALBERTO CEDIAL	Modulo 123	CODENSA	N/A	
LAURA MARCELA PEÑA	Modulo 127	CODENSA	N/A	
JUAN GUILLERMO BECERRA	CAD	Sec General		

Desarrollo

Se realiza visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de la Entidad señalada a continuación la cual tienen presencia en la RED CADE.

1. INFORMACIÓN RELACIONADA CONTRATO	
ENTIDAD/CONTRATISTA	CODENSA.S.A SERVICIOS
NÚMERO CONTRATO	4220000-1158-2020
ENLACE SECOP	SGA-CD-1166-2020
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación, información, prestación de servicios y la realización de trámites que ofrece CODENSA S.A. ESP en los canales de atención presencial y virtual de la RED CADE.
FECHA INICIAL	26-ago-20
NUEVA FECHA FINAL	25-ago-23
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD SUPERCADE SUBA SUPERCADE 20 DE JULIO SUPERCADE AMÉRICAS SUPERCADE BOSA CADE FONTIBÓN CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS CADE SERVITÁ
No. PUNTOS	8
2. INFORMACIÓN DE LA VISITA	
Punto de atención:	SuperCADE CAD.

BOGOTÁ

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Apoyo a la supervisión Responsable de la visita:	
Profesional Responsable de punto:	Juan Guillermo Becerra.
Servidor que atiende la visita:	Elizabeth Rivera Trujillo.

No de Módulos asignados a la Entidad:	3 (123, 125, 127).
No de módulos ocupados por la Entidad:	

3. SEGUIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRATUALES.

OBLIGACIONES CODENSA SERVICIOS

OBLIGACIONES	SI	NO	PARCIAL	N/A	Observaciones
1. Cumplir con el objeto y las obligaciones estipuladas en el presente Convenio y con las que se detallen en el Acuerdo de Nivel de Servicios el cual hace parte integral del presente documento.	✓				Se verificó cumplimiento de obligaciones.
2. Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de Bogotá D.C., así:	✓				Se verificó presencia institucional de CODENSA en los módulos. 123. Jaime Alberto Cedial 125 Andres Farfan 127. Laura Peña. El horario de atención de la Entidad es. lunes a viernes 7 a 5:30pm sabado 8:00 a 12:00 No se han acordado devolucion de modulos se encuentra en tramite solicitud de asignacion de 2 modulos 124 y 126. Tiene agendados: 118.
3. Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES en los horarios de	✓				El horario de atencion de la entidad es lunes a viernes de 7:00 a 5:30 pm sabado 8:00 a 12:00.

PUNTO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN
SuperCADE CAD	Carrera 30 No. 25-90
SuperCADE Américas	Avenida Carrera 86 No. 43 - 55 sur
SuperCADE Suba	Calle 145 No. 103B – 90
SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57 Sur No. 72D – 12
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No. 30D-20 sur
CADE Fontibón	Diagonal 16 No. 104 - 51 Centro Comercial Viva Fontibón
CADE Toberín	Carrera 21 No 169 - 62 Centro Comercial Sttugart Local 118
CADE Plaza de las Américas	Carrera 71D No. 6-94 Sur Local 1132-1134 Centro Comercial Plaza de las Américas
CADE Santa Lucía	Avenida Caracas No. 41B - 30 Sur
CADE Servitá	Calle 165 No. 7-52

Sin perjuicio de lo anterior, Las Partes podrán acordar la implementación de prestación del servicio en nuevos puntos de atención, como también el retiro del servicio en algún punto, mediante acta debidamente suscrita por los supervisores del convenio, previa autorización de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

	lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran.					se encuentran __ servidores de atención.
4.	Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía, en temas relacionados con protocolos de atención al ciudadano, servicios y trámites que brinda CODENSA S.A. ESP. , así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	✓				El servidor de atención 125 maneja que se tiene una información semanal. en reunion de actualización capsulas informativas y apoyo constate por el area de formacion capacitacion y actualizacio. permanente
5.	El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de CODENSA S.A. ESP. para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaría General, informando permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará el desempeño e informará a CODENSA S.A. ESP. sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.	✓				El lider del punto notifica las novedades a la coordinadora del punto CAROLINA MONROY. El profesional responsable de punto manifiesta que CODENSA cumple con sus lineamientos
6.	Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la RED CADE.	✓				las PQRSDS se tratan de resolver de manera verbal y en el primer contacto. Si se formalizan se escala el caso y se gestiona con la coordinadora del punto
7.	Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención, asignados por CODENSA S.A. ESP. en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio.	✓				las novedades de personal se escalan a carolina monroy se contemplan remplazos para el mismo dia.
8.	Delegar un (1) funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la Información.				N/A	No aplica verificación visita presencial. la servidora Laura Uyaban es la responsable por parte de CODENSA.
9.	Proveer en todos los puntos autorizados en la RED CADE por parte de CODENSA S.A. ESP. del material necesario de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio a la Ciudadanía.					Se maneja stock de elementos de trabajo, el coordinador reporta de manera semanal faltantes, el servidor manifiesta suficiencia de personal.
10.	Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera,	✓				se verifica presencia de tres equipos de computo y 2 impresoras. los casos y novedades se escalan por mesa de ayuda

	informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la RED CADE la programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.					El servidor manifiesta que la mesa de ayuda es oportuna
11.	Garantizar que los equipos suministrados por CODENSA S.A. ESP. cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.	✓				se verifican guayas de seguridad en los equipos y en las impresoras.
12.	Mantener asegurados con póliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARÍA GENERAL no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.	✓				Se verifican guayas de seguridad en los equipos de computo e impresoras
13.	Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención asignados a ESP. CODENSA S.A. ESP. en la RED CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios					
14.	Disponer dentro de su presupuesto lo pertinente para asumir los gastos de administración mensuales de cada punto de atención de la Red CADE, en donde prestarán sus servicios, por módulo o metro cuadrado de espacio, lo cual incluye gastos de servicios públicos tales como: acueducto, energía, alcantarillado y recolección de basuras; así como los servicios de vigilancia, utilización del sistema de asignación de turnos (SAT), aseo y cafetería.				N/A	Los gastos de administración se reportan en los Informes Parciales de supervisión. (IPS) No aplica verificación presencial
15.	Efectuar el pago mensual por concepto de gastos de administración, a favor de la Dirección Distrital de la Tesorería, con NIT No. 899999061-9 en el Banco de Occidente, una vez sea remitida la cuenta de cobro por parte de la SECRETARÍA GENERAL. En el evento en que CODENSA S.A. ESP. no pague el valor de los gastos de administración dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles posteriores a la recepción de la cuenta por parte de la secretaria General en la forma señalada, incurrirá en mora y pagará por dicho concepto el interés legal civil vigente. Dichos intereses se cobrarán posteriormente y no serán incluidos en la cuenta de cobro mensual, sino en forma separada. Los valores consignados, estarán sujetos a lo dispuesto en la Circular No. 001 del 27 de marzo del 2021 y No. 002 del 30 de abril de 2021 expedida por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.; a través del cual se fijan las tarifas del canon de arrendamiento, costo mensual de administración y alquiler de los salones múltiples de los espacios de la Red CADE por la vigencia				N/A	No aplica verificación Presencial, el seguimiento se realiza en el Informe Parcial de supervisión del convenio.

	2021. Estos valores serán modificados anualmente, de conformidad con las directrices dadas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.					
16.	Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, papelería, mensajería y demás elementos de oficina para la atención al ciudadano correspondiente el servicio que brinda Enel-Codensa SA ESP, si a ello hubiere lugar.	✓				
17.	Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas.	✓				Las areas se encuentran en buen estado. se solicito acrilico mediante oficio para el modulo 123.
18.	Garantizar, a su costa, la seguridad de los bienes que instale o ubique en las áreas arrendadas, implementando para ello los mecanismos de seguridad que estime convenientes.					Se verifican cayas de seguridad en los equipos de computo e impresoras.
19.	Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía CODENSA S.A. ESP., así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio. Estas áreas no podrán ser destinadas a una actividad, uso o servicio diferente al establecido en el presente convenio.	✓				se verificó la prestación de tramites y servicios de CODENSA en los módulos de atención.
20.	Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE, que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de CODENSA S.A. ESP. atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Nivel de Servicios.					
21.	Permitir la reasignación de Módulos de Atención cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad en la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar el preaviso con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario.	✓				No se ha solicitado ni requerido reasignación de modulos de atención
22.	Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas en la Red CADE, e informar oportunamente al Supervisor.					
23.	Programar y efectuar el traslado mensual al Archivo Central de CODENSA S.A. ESP. de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos.	✓				El servidor del modulo manifiesta que el traslado se realiza.
24.	Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones.					
25.	Suscribir el acta de inicio del convenio, formatos FT-625 (Asignación y/o Devolución de espacios) y las demás que se requieran dentro de la ejecución del Convenio.	✓				Se suscribió acta de inicio y se verifica asignación de espacios modulos 123, 125, 1R.
26.	Permitir el ingreso del personal de la Secretaria General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones.	✓				se permitió el ingreso al. esta visita de inspección.
27.	Presentar trimestralmente ante el Supervisor del Convenio o a quien éste delegue, evidencias	✓				la entidad esta al dia en la presentación de informes.

	que acrediten el cumplimiento del objeto del mismo.					a corte abril 2021'
28.	Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio.	✓				se verifica en la web. la presencia de CODENSA en la guia de tramites y super CADE virtual.
29.	Cumplir con las demás que surjan de la naturaleza y esencia del contrato.				X	No aplica verificación de obligaciones adicionales.
	OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL					
1.	Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento.	✓				Para dar cumplimiento a esta obligación, la DSDSC designó como profesional responsable de punto de SuperCADE CAD a JUAN GUILLERMO BECERRA.
2.	Dar a conocer a CODENSA S.A. ESP., el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.	✓				los coordinadores de CODENSA han participado en las capacitaciones dictadas por la Dirección de calidad del servicio.
3.	Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos.	✓				la empresa de aseo es LA SSU. la empresa de vigilancia es FINCA. la supervisión se le realiza al convenio el Profesional de punto hace seguimiento servicio
4.	Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos.	✓				el SuperCADE CAD tiene asignados 1 profesional responsable de punto 15 informadores y un guia de tramite
5.	Efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por CODENSA S.A. ESP., en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que apoyen las decisiones de redimensionamiento y proyección de los mismos, según lo establecido por CODENSA S.A. ESP. en el Acuerdo de Servicios.	✓				El seguimiento al servicio se realiza con los siguientes instrumentos. 1- Sistema de asignación de turnos 2- Informes Administrativos 3- Informes de supervisión al convenio mensuales. 4 - REUNIONES trimestrales seguim
6.	Informar oportunamente a CODENSA S.A. ESP., sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes.	✓				las novedades del servicio se comunican a CODENSA a la servidora Laura Uyaban y carlos Ovispe quienes socializan a Americas BPS operador
7.	Coordinar con CODENSA S.A. ESP., que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.					
8.	Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación	✓				La directora de la DSDSC y el profesional responsable de punto ejecutan esta obligación junto con Administrativa
9.	Entregar las áreas descritas, en la fecha de suscripción del acta de inicio o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, mediante Formato FT-625 "ASIGNACION/DEVOLUCION DE ESPACIOS Y/O ELEMENTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANIA" suscrito por las partes, en la que se deje constancia del inventario y estado de los	✓				Se verificó la asignación de espacios y ocupación CODENSA modulos 123, 125 y 127.

	bienes entregados					
10.	Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y actas de entrega de nuevos puntos.	✓				No se ha formalizado devolución ni asignación de modulos. se encuentra en tramite solicitud modulos 124 y 226 asignación.
11.	Facilitar a CODENSA S.A. ESP. El acceso a la información, así como a la administración de las prioridades de los turnos que se deriven de su servicio, del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la Red CADE donde participan.	✓				En superCADE CAD se asigna turnos para la atención de los usuarios previamente agendados por CODENSA
12.	Facilitar los muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos, previo al traslado al Archivo Central de CODENSA S.A. ESP. Que se efectuará mensualmente.	✓				Se verifica y los modulos asignados a CODENSA tienen el espacio y muebles para el archivo temporal documentos
13.	Cumplir con las demás que surjan de la naturaleza y esencia del contrato.				N/A	No aplica verificación de obligaciones a diagonales.

I. OBSERVACIONES

Anexos: