Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.	**REPUBLICA DE COLOMBIA** MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL **CAJA DE RETIRO DE LAS FF.MM.**	Servicio Justo y Oportuno

DEPENDENCIA: GRUPO CENTRO INTEGRAL DEL SERVICIO AL USUARIO		
ACTA No. 690-018		
ACTA DE INICIO CONTRATO PRESTACIÓN SERVICIOS No. CD-098-2021		
FECHA Y HORA	18 de enero 2021	**LUGAR:** Bogotá, D.C. Grupo Centro Integral del Servicio al Usuario

ASISTENTES A LA REUNIÓN	CARGO	FIRMA
MARIA CLAUDIA AGUIRRE GUTIERREZ	Coordinadora del Grupo Centro Integral del Servicio al Usuario	**MARIA CLAUDIA AGUIRRE GUTIERREZ**
HERNAN AUGUSTO MORA RODRIGUEZ	CONTRATISTA	**HERNAN AUGUSTO MORA RODRIGUEZ**

AGENDA
Suscripción acta de inicio del contrato No.CD-098-2021

DESARROLLO DE LA AGENDA

1. En Bogotá, D.C., a los a los 18 días del mes de enero del 2021, se reunieron en la oficina de Atención al Usuario de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, la Profesional de defensa **MARIA CLAUDIA AGUIRRE GUTIÉRREZ**, Coordinadora del Grupo Centro Integral del Servicio al Usuario, Supervisora del Contrato y el señor **HERNAN AUGUSTO MORA RODRIGUEZ**, quien para efectos del presente contrato se denominará EL CONTRATISTA, con el fin de dar inicio al contrato No. **CD-098-2021**, cuyo OBJETO: El CONTRATISTA se obliga para con la CAJA a prestar sus servicios profesionales de apoyo a la gestión, para atender los diferentes trámites y servicios del Centro Integral de Servicio al Usuario.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

1. Revisar, analizar, dar respuesta dentro del término legal a los PQRSDF registrados en los aplicativos de la Entidad de forma veraz, eficaz y oportuna y enmarcado en la normatividad que rija el contenido del trámite.
2. Tramitar todo lo relacionado con el cumplimiento de la sentencia de unificación de fecha 25 de abril 2019 aclarada el 10 de octubre del mismo año proferida por el Consejo de Estado dentro del proceso 85001-33-33-002-2013-00237-01/1701-2016.
3. Remitir por competencia las solicitudes, quejas o reclamos radicados en la entidad y que no corresponden a CREMIL de acuerdo con lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015.
4. Subsanar con la acción pertinente para cada caso, la correspondencia devuelta por la empresa de correo.
5. Dar oportuno trámite a los cumplimientos de fallos de tutela generados por los PQRSDF.
6. Servir de enlace en forma inmediata entre los afiliados y partes interesadas y las diferentes dependencias de la entidad con el fin de brindar una solución oportuna a sus requerimientos.
7. Realizar actualización de datos, dar trámite a los PQRDSF, resolver dudas jurídicas en los lugares donde se realice los encuentros con los afiliados, según cronograma establecido por el Área de Bienestar.
8. Radicar todas las respuestas originadas de los trámites de los PQRSDF a través del sistema misional de la Entidad y sistema de administración documental SADE-NET.
9. Mantener al día los sistemas de información y bases de datos establecidos en la Entidad, con respecto a las actividades de su competencia.
10. Elaborar informes y reportes que le sean solicitados por la Coordinación del Centro Integral de Servicio al Usuario y/o supervisor del contrato.
11. Mantener diligenciados los formatos del proceso, generado en el Sistema Integrado de Gestión. con respecto a las actividades de su competencia.
12. Realizar orientación jurídica presencial y telefónica a los afiliados, beneficiarios, apoderados y demás personas que así lo requieran, de forma veraz, eficaz y oportuna, con relación a la misión de CREMIL.
13. Diligenciar los sistemas de información y bases de datos establecidos en la Entidad.

14. Enviar respuesta a través de Courier o Certimail de las actuaciones realizadas.
15. Prestar servicios profesionales en la atención de solicitudes Canal Presencial (CISU), cuando sea requerido por el supervisor del contrato.
16. Prestar servicios profesionales en Call Center según se requiera utilizando la herramienta CRM
17. Radicar los documentos generados en la atención de solicitudes del Canal Presencial (CISU) en el sistema BIZAGE y SADE.NET.
18. Pre sustanciar la petición, es decir, realizar el estudio y análisis de la situación fáctica y jurídica de cada una al momento en que le llegue a la bandeja, a fin de solicitar oportunamente apoyo a otras dependencias de la Entidad, en el caso que se requiera información o la expedición certificaciones o copias.
19. Realizar revisión de la complejidad de las solicitudes para clasificarlas en prioridad alta, media y baja
20. Atender las PQRSDF únicamente en el estricto orden de consecutivo y fecha y hora de recepción.
21. Dar prioridad a las PQRSDF remitidas por otras dependencias que sean competencia del CISU.
22. Diligenciar diariamente en archivo Excel el consolidado de las PQRSDF para la entrega del reporte de actividades suministrado por el revisor de la actividad.
23. Presentar diariamente el reporte de la actividad realizada en formato establecido por soporte con filtro.
24. Realizar seguimiento diario y permanente de las bandejas del sistema misional BIZAGI -SADE.NET, como control en el cumplimiento de los términos de ley, diligenciando el formato "O-SA-05 Seguimiento y Control Diario a PQRSDF".
25. Diligenciar y mantener actualizada la bandeja del sistema misional BIZAGI -SADE.NET.
26. Mantener actualizada la información que se requiera en el aplicativo en SECOP II.
27. Cumplir con la normatividad que en materia de gestión ambiental emita la Entidad, dentro de lo establecido en su Sistema Integrado de Gestión de calidad.
28. Consolidar informe de actividades para el pago correspondiente, donde se demuestre que cumplió con la meta establecida en la presente acta.
29. Cumplir con la meta establecida de acuerdo con las actividades relacionadas en la presente acta.
30. Registrar el reporte de actividades en la fecha establecida en la presente acta.
31. Realizar las correcciones a errores en los productos finales entregados y detectados por el revisor, sin que esto afecte la programación de la producción fijada por el supervisor.
32. Consolidar informe de actividades para el pago correspondiente, donde se demuestre que cumplió con la meta establecida en la presente acta.
33. Cumplir con la meta establecida de acuerdo con la complejidad relacionadas en la presente acta.
34. Presentar el informe de actividades con fecha corte del 24 (siguiente día hábil si es festivo) de cada mes. Cuando por situaciones foráneas no pueda cumplir en la fecha establecida, en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles, so pena de realizar anotación de incumplimiento dentro del reporte de supervisión.
35. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato.
36. Las demás obligaciones asignadas por el Coordinación del Centro Integral de Servicio al Usuario y/o el supervisor relacionadas con el objeto del contrato.
37. Cumplir con la entrega diaria de los productos determinados por el supervisor del contrato de acuerdo con estudio de procesos y mejoras para el Grupo Centro Integral de Servicio al Usuario, según las actividades programadas, así:

PRODUCCIÓN PARA LOS PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO INTEGRAL DE SERVICIO AL USUARIO

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	CANTIDAD DIARIA
P-GD-03 Recibo de documentos	Radicación en aplicativo SADE	130
	Radicación Gestor de trámite en BIZAGI	60
	Organizar documentos bajo parámetros archivísticos para entrega al archivo central-BIZAGI	60
	Radicación SADE-BIZAGI	70
	Radicación Expedientes Recibidos de las Fuerzas a través de BIZAGI	50
	Radicación de correos electrónicos por SADE-BIZAGI	70

		Recibo de documentación a través de Courier – con planillas	165
		Tipificación	115
		NOTA: en caso de que las solicitudes no permitan cumplir con la meta establecida el supervisor del contrato podrá asignar otra actividad	
	P-SA-11 Atención requerimientos judiciales	Respuestas Requerimientos Judiciales a través de BIZAGI	15
	P-SA-01 Atención a PQRSDF	Respuestas PQRSDF a través de BIZAGI-Complejidad Alta	20
		Respuestas PQRSDF a través de BIZAGI-Complejidad Media	15
		Respuestas PQRSDF a través de SADE.NET-CRM	30
		Revisión de PQRSDF a través de BIZAGI	40
		Certificaciones complejas	13
		Certificaciones simples	15
		Respuestas a tutelas a cargo del CISU	2
		Nota: en caso de que las solicitudes no permitan cumplir con la meta establecida el supervisor del contrato podrá asignar otra actividad	
	P-GD-04 Envío de documentación	Aplicación procedimiento y operatividad con Software de empresa Courier	115
		Digitalización de imágenes	180
		Embalaje	250
		indexación consecutiva de salida de correspondencia	274
		Sistematización sobres devueltos y publicación en WEB	230
		Organizar documentos bajo parámetros archivísticos para entrega al archivo central	350
		Nota: en caso de que las solicitudes no permitan cumplir con la meta establecida el supervisor del contrato podrá asignar otra actividad	
	P-SA-12 Atención a través del Call Center	Atención a través de línea telefónica	65
		Tiempo máximo 8 minutos por llamada	
		Devolución de llamadas abandonadas por usuario	65
		Incidentes escalados a segundo nivel	50
		Nota: deben atender las instrucciones consignadas en el documento ***"O-SA-01 políticas y protocolos de servicio al ciudadano"***, en caso de que la llamada requiera mayor complejidad, el tiempo máximo de atención será de 15 minutos	
	P-SA-03 Atención de solicitudes	Ventanillas: Deben atender la totalidad de la comunidad que se presenten en el Centro Integral de Servicio al Usuario (CISU) en tiempo máximo de 15 minutos por usuario es obligatoria la calificación y solicitud de encuesta del servicio una vez termine la atención.	

P-SA-13 Atención de trámites y servicios a través del canal virtual de la herramienta WhatsApp	Respuesta y tipificación a Chat recibidos por la herramienta	130
	Incidentes escalados a segundo nivel	50
P-GD-07 Recepción, creación, alistamiento y actualización de la serie documental Expedientes Militares con Asignación de Retiro	Recepción (primer día hábil de cada semana)	1300
	Integrado	1000
	Retiro del Expediente	350
	Diligenciar Planilla	900
	Unificación	120
	Digitalización	120
	Armado	210
	Archivado	300
P-GD-01 Archivo de procesos judiciales	Recepción (primer día hábil de cada semana)	650
	Retiro del Expediente	220
	Diligenciar Planilla	450
	Unificación	120
	Digitalización	120
	Armado	180
	Archivado	210
P-GD-15 Transferencias documentales	Recepción (verificación conformación carpetas-físicas)	115
	Recepción (verificación conformación carpetas-hibrida)	75
	Sistematización en el módulo archivo-físicas	125
	Diligenciamiento formato ISAD-G	218
	Primeros Auxilios	25

NOTA 1: Estás metas se encuentran sujetas a cambios, teniendo en cuenta que durante la vigencia 2021 pueden variar los picos de volumen de producción planteado. De no cumplir con la meta establecida de acuerdo a los casos específicos (complejidad, fallas en los sistemas de la entidad, capacitaciones, y reuniones entre otros) se debe justificar de forma inmediata con previa validación del soporte con filtro.
NOTA 2. de acuerdo con las necesidades CISU, los contratistas podrán ser rotados para ejecutar actividades entre los bloques.

OBSERVACIÓN. Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria, es necesario el manejo de trabajo en casa, como otra opción, para lo cual el contratista se compromete a contar con equipo de cómputo de mesa o portátil con sistema operativo Windows, memoria RAM de 4 gigas en adelante e internet de 10 megas en adelante para ser conectado a través de VPN de la Entidad.
De igual manera, debe contar con equipo portátil para conexión a wifi cuando esté en las instalaciones de Cremil, si no posee equipo portátil sino equipo de escritorio, éste debe poseer tarjeta de conexión inalámbrica.

NOTA: El contratista deberá presentar a diario el reporte de actividades al supervisor del contrato o, a quien este designe.

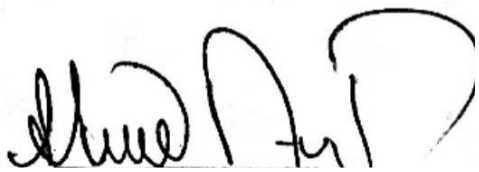
OBLIGACIONES DE LA CAJA.

1. Cancelar al contratista la remuneración convenida en la fecha y forma establecida en el contrato.
2. Proporcionar al contratista la información necesaria para el eficiente cumplimiento de los servicios contratados.
3. Vigilar el cumplimiento del objeto contractual.
4. Ejecutar en general las obligaciones que surjan de la naturaleza del contrato.

	5. El contrato se ejecutará en la ciudad de Bogotá D.C en la carrera 10 No 27-27 edificio Bachué. - Trabajo en casa

Se firma en Bogotá, a los 18 días del mes de enero del 2021

MARíA CLAUDIA AGUIRRE GUTIÉRREZ
Coordinadora del Grupo Centro Integral del Servicio al Usuario
Supervisora



HERNAN AUGUSTO MORA RODRIGUEZ
Contratista

Proyecto: María- Javier -Diana- Elizabeth