SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

7/09/2023 10:59 a. m. HESTEPA
ASUNTO: COMUNICACION - REPORTE
DESTINATARIO: DIEGO SMITH HERRERA
DEPENDENCIA: SUBDIRECCION FINANCIERA
No. COMUNICACIÓN: 013326
CONSECUTIVO: 2023-13327

CAJA DE RETIRO DE LAS FF.MM
I2023013358
[Interno]

INFORME No. 02	Porcentaje de cumplimiento	66,6%	
FECHA DE ELABORACIÓN	06/09/2023		
PERIODO DEL INFORME	Desde 01/07/2023 hasta 31/07/2023		

CONTRATO/CONVENIO	SAMC-002-2023	
VALOR DEL CONTRATO	$395.506.573	
TIPO DE CONTRATACIÓN	SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	29/05/2023	
CONTRATISTA	S3 SIMPLE, SMART, SPEEDY S.A.S	
NIT	830120215-2	
REPRESENTANTE LEGAL DEL CONTRATISTA	CLAUDIA ALEXANDRA PARDO QUIROGA	
CÉDULA	30.394.928	
CONTACTO DEL CONTRATISTA	SAÚL ALFONSO PARRA SÁNCHEZ Gerente de Gestión Tecnológica saul.parra@s3.com.co 3188883295	
RÉGIMEN TRIBUTARIO	**Responsable IVA X** **No Responsables de IVA ____**	**Régimen Simple _____**
SUPERVISOR	**PD. YULIETH ADRIANA ORTIZ SOLANO** Coordinadora Centro Integral de Atención al Usuario jortiz@cremil.gov.co por lapso del 01 al 03 de Julio y del 26 al 31 de Julio 2023 **PD. LINA MARIA GUERRERO MACIAS** Coordinadora (E) Centro Integral de Atención al Usuario lguerrero@cremil.gov.co por lapso del 04 al 25 de Julio 2023 **PD. CLAUDIA ROSERO HOYOS** Coordinadora Grupo Informática crosero@cremil.gov.co	

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

DATOS DEL CONTACTO CREMIL	**PD. YULIETH ADRIANA ORTIZ SOLANO** Coordinadora Centro Integral de Atención al Usuario jortiz@cremil.gov.co por lapso del 01 al 03 de Julio y del 26 al 31 de Julio 2023 **PD. LINA MARIA GUERRERO MACIAS** Coordinadora (E) Centro Integral de Atención al Usuario lguerrero@cremil.gov.co por lapso del 04 al 25 de Julio 2023 **PD. CLAUDIA ROSERO HOYOS** Coordinadora Grupo Informática crosero@cremil.gov.co

OBJETO DEL CONTRATO/CONVENIO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES, GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍA EN GENERAL DE CONTACT CENTER (CALL CENTER Y WHATSAPP) CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL ANEXO TECNICO TI Y ANEXO TECNICO FUNCIONAL

FECHA DE INICIACIÓN	05/06/2023
FECHA DE TERMINACIÓN	31/08/2023
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA	05/06/2023

COMPAÑÍA DE SEGUROS	PÓLIZA No.	AMPARO	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	VALOR ASEGURADO
Aseguradora Solidaria de Colombia	360 47 994000026981	Cumplimiento	29/05/2023	29/12/2023	39.550.657,30
Aseguradora Solidaria de Colombia	360 47 994000026981	Pago de salarios, prestaciones sociales e ind	29/05/2023	29/08/2023	19.775.328,65
Aseguradora Solidaria de Colombia	360 47 994000026981	Calidad Del Servicio	29/05/2023	29/12/2023	39.550.657,30

OTROSÍ, PRÓRROGA, ADICIÓN U OTRAS MODIFICACIONES

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

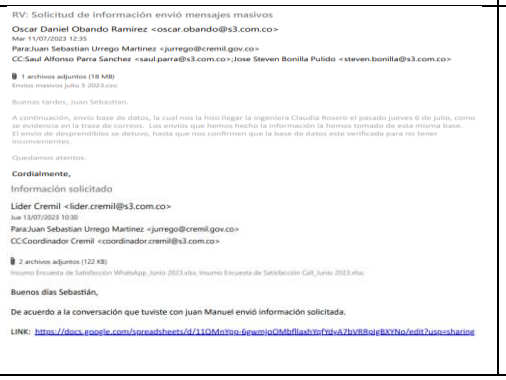
No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES
N/A	N/A	N/A

DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL	
Certificado de disponibilidad presupuestal-CDP y fecha	17123
Registro presupuestal y fecha	79323 de 01 de junio de 2023

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO/CONVENIO			
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDAD**	**NOMBRE Y UBICACIÓN DEL (LOS) DOCUMENTO(S) QUE SOPORTA(N) EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN** (Ubicación física o digital)	**OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR**
1. Suscribir el acta de inicio del contrato	Se firma entre las partes el acta de inicio	 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL CAJA DE RETIRO DE LAS FF.MM. F-GRA-26 24/12/2021 ACTA DE INICIO CONTRATO SAMC-002-2023 DEPENDENCIA: CENTRO INTEGRAL DE SERVICIO AL USUARIO ACTA No.690-44 REUNION: ACTA DE INICIO DEL CONTRATO FECHA Y HORA: 05-06-2023 LUGAR: CISU Bogotá D.C. ASISTENTES A LA REUNIÓN / CARGO / FIRMA PD. YULIETH ADRIANA ORTIZ SOLANO — Coordinadora Centro Integral de Servicio al Usuario (Supervisora Funcional) P.D. CLAUDIA ROSERO HOYOS — Coordinadora del Grupo de Informática (Supervisora Técnica) CLAUDIA ALEXANDRA PARDO QUIROGA — Representante Legal S3-SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S	**100%**
2. Cumplir con las especificaciones del servicio a contratar, definidas en los anexos técnicos.	De acuerdo con lo establecido en el acta de inicio el proveedor cuenta con las especificaciones definidas en el anexo técnico	Con base en los soportes entregados y aprobados por CREMIL el proveedor cumple con las obligaciones del contrato.	**100%**
3. Garantizar la capacidad técnica, profesional y de experiencia durante la etapa de levantamiento de requisitos y definiciones y hasta la implementación del proyecto.	Se reciben los informes correspondientes	Con base en los soportes entregados y aprobados por CREMIL el proveedor cumple con las obligaciones del contrato.	**100%**
4. Documentar toda la gestión asociada a la gestión del	Se recibe informe del mes de julio en el cual se		**100%**

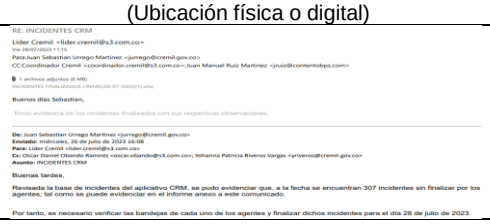
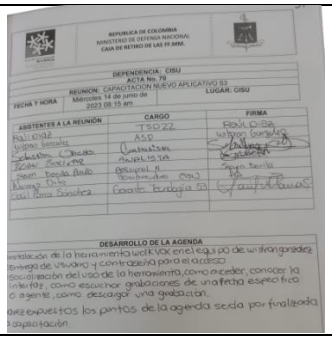
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO/CONVENIO			
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDAD**	**NOMBRE Y UBICACIÓN DEL (LOS) DOCUMENTO(S) QUE SOPORTA(N) EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN** (Ubicación física o digital)	**OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR**
proyecto con relación especifica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de CREMIL	evidencia lo solicitado	 Informe De Gestion Julio Oscar Daniel Obando Ramirez <oscar.obando@s3.com.co> Jue 03/08/2023 16:21 Para:Yulieth Adriana Ortiz Solano <jortiz@cremil.gov.co>;Juan Sebastian Urrego Martinez <jurrego@cremil.gov.co> CC:Saul Alfonso Parra Sanchez <saul.parra@s3.com.co>;Jose Steven Bonilla Pulido <steven.bonilla@s3.com.co> 1 archivos adjuntos (6 MB) Entregables Julio.zip; Buenas tardes, doctora Adriana. A continuación, enviamos carpeta comprimida con nombre, Entregables Julio, la cual contiene la siguiente información. 1. Plantilla Informe De Gestion Cremil-S3_Cierre Julio_General 2. Informe telefonia Cremil_Julio 2023 3. Informe WhatsApp Cremil_Julio 2023 4. Escalamiento In House Cremil _Julio 2023 5. Rangos 6. Tipificaciones WhatsApp_CRM 7. Anexo 1 LEVANTAMIENTO DE PREGUNTAS FRECUENTES 8. Anexo 2 Generación de informes de gestión por tipificación 9. Anexo 3 Quedamos atentos. Cordialmente, Oscar Daniel Obando Ramirez Analista II Comunicaciones oscar.obando@s3.com.co PBX (601) 651 0051 Móvil: 300 5652957 Carrera 21 #70ª- 28 www.s3.com.co	
5. Mantener informado a los supervisores del contrato de cualquier novedad, cambio operativo o administrativo, incidente o problema durante la ejecución del contrato.	No se reciben novedades u observaciones alguna por parte del proveedor con relación a este ítem	No se reciben novedades u observaciones alguna por parte del proveedor con relación a este ítem.	**100%**
6. Atender todas las solicitudes de los supervisores del contrato o de quien él delegue.	1. Se solicita la base utilizada para el envió masivo de desprendibles 2. Se solicita base de respuesta a las encuestas realizadas	 RV: Solicitud de información envió mensajes masivos Oscar Daniel Obando Ramirez <oscar.obando@s3.com.co> Mar 11/07/2023 12:35 Para:Juan Sebastian Urrego Martinez <jurrego@cremil.gov.co> CC:Saul Alfonso Parra Sanchez <saul.parra@s3.com.co>;Jose Steven Bonilla Pulido <steven.bonilla@s3.com.co> 1 archivos adjuntos (18 MB) Envios masivos julio 5 2023.csv; Buenas tardes, Juan Sebastian. A continuación, envio base de datos, la cual nos la hizo llegar la ingeniera Claudia Rosero el pasado jueves 6 de julio, como se evidencia en la traza de correos. Los envios que hemos hecho la información la hemos tomado de esta misma base. El envio de desprendibles se detuvo, hasta que nos confirmen que la base de datos este verificada para no tener inconvenientes. Quedamos atentos. Cordialmente, Información solicitado Lider Cremil <lider.cremil@s3.com.co> Jue 13/07/2023 10:30 Para:Juan Sebastian Urrego Martinez <jurrego@cremil.gov.co> CC:Coordinador Cremil <coordinador.cremil@s3.com.co> 2 archivos adjuntos (122 KB) Insumo Encuesta de Satisfacción WhatsApp_Junio 2023.xlsx; Insumo Encuesta de Satisfacción Call_Junio 2023.xlsx; Buenos días Sebastián, De acuerdo a la conversación que tuviste con juan Manuel envió información solicitada. LINK: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11QMnYpo-6gwzmjoQMbfllaahYprYIdyA7bVB8qIgBXYNo/edit?usp=sharing	**100%**

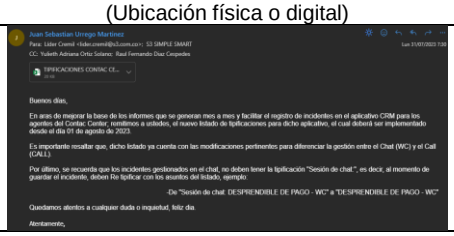
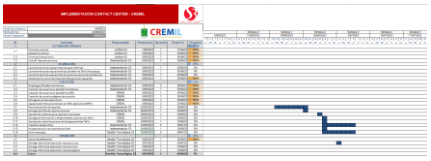
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO/CONVENIO			
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDAD**	**NOMBRE Y UBICACIÓN DEL (LOS) DOCUMENTO(S) QUE SOPORTA(N) EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN** (Ubicación física o digital)	**OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR**
	3. Se solicita finalización de incidentes	 RE: INCIDENTES CRM Lider Cremil <lider.cremil@s3.com.co> Vie 28/07/2023 11:51 Para:Juan Sebastian Urrego Martinez <jurrego@cremil.gov.co> CC:Coordinador Cremil <coordinador.cremil@s3.com.co>;Juan Manuel Ruiz Martinez <jruiz@contentobps.com> 1 archivos adjuntos (6 MB) INCIDENTES FINALIZADOS CREMIL(28-07-2023(1).xlsx; Buenos días Sebastian, Envio evidencia de los incidentes finalizados con sus respectivas observaciones. De: Juan Sebastian Urrego Martinez <jurrego@cremil.gov.co> Enviado: miércoles, 26 de julio de 2023 16:08 Para: Lider Cremil <lider.cremil@s3.com.co> Cc: Oscar Daniel Obando Ramirez <oscar.obando@s3.com.co>; Yohanna Patricia Riveros Vargas <yriveros@cremil.gov.co> Asunto: INCIDENTES CRM Buenas tardes, Revisada la base de incidentes del aplicativo CRM, se pudo evidenciar que, a la fecha se encuentran 307 incidentes sin finalizar por los agentes; tal como se puede evidenciar en el informe anexo a este comunicado. Por tanto, es necesario verificar las bandejas de cada uno de los agentes y finalizar dichos incidentes para el día 28 de julio de 2023.	
7.Garantizar estabilidad, disponibilidad, concurrencia, escalabilidad y seguridad de la información para la prestación del servicio.	De acuerdo con lo establecido en el acta de inicio el proveedor garantizo la estabilidad, disponibilidad, concurrencia, escalabilidad y seguridad de la información durante la operación	Con base en los soportes entregados y aprobados por CREMIL el proveedor cumple con las obligaciones del contrato.	**100%**
8. Atender y responder por cualquier observación relacionada con la seguridad de la información que la Entidad emita.	Obligación no solicitada durante el periodo de supervisión	No hubo observación alguna por parte de la supervisión con relación a este ítem.	**100%**
9. Activar los servicios de licenciamiento de software como servicio en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	Se realizo la instalación y capacitación de la herramienta wolkbox.	 REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL CAJA DE RETIRO DE LAS FF.MM. DEPENDENCIA: CIBU ACTA No. 79 REUNION: CAPACITACION NUEVO APLICATIVO 93 FECHA Y HORA: Miercoles 14 de junio de 2023 09:15 am LUGAR: CIBU ASISTENTES A LA REUNION / CARGO / FIRMA DESARROLLO DE LA AGENDA instalación de la herramienta wolkbox en el equipo de trabajo de virtualización y contraseña para el acceso Socialización del uso de la herramienta, como acceder, conocer la interfaz, como escuchar grabaciones de una fecha especifica o agente, como descargar una grabación. Se expusieron los puntos de la agenda sedia por finalizada capacitación.	**100%**
10. Trabajar de la mano con el equipo de capacitaciones de la Entidad,	Se envía el nuevo listado de tipificaciones en aras de mejorar el registro de		**100%**

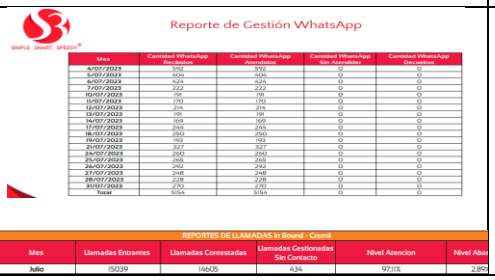
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO/CONVENIO			
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDAD**	**NOMBRE Y UBICACIÓN DEL (LOS) DOCUMENTO(S) QUE SOPORTA(N) EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN** (Ubicación física o digital)	**OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR**
para definir el esquema de trabajo de las sesiones de entrenamiento.	incidentes en el aplicativo crm	 Juan Sebastian Urrego Martinez … Buenos dias, En aras de mejorar la base de los informes que se generan mes a mes y facilitar el registro de incidentes en el aplicativo CRM para los agentes del Contac Center, remitimos a ustedes, el nuevo listado de tipificaciones para dicho aplicativo, el cual deberá ser implementado desde el día 01 de agosto de 2023. Es importante resaltar que, dicho listado ya cuenta con las modificaciones pertinentes para diferenciar la gestión entre el Chat (WC) y el Call (CALL). Por último, se recuerda que los incidentes gestionados en el chat, no deben tener la tipificación "Sesión de chat.", es decir, al momento de guardar el incidente, deben Re tipificar con los asuntos del listado, ejemplo -De "Sesión de chat. DESPRENDIBLE DE PAGO - WC" a "DESPRENDIBLE DE PAGO - WC" Quedamos atentos a cualquier duda o inquietud, feliz dia Atentamente,	
11. Contar con el equipo técnico certificado y necesario para desarrollar la interoperabilidad definida en los requerimientos técnicos.	De acuerdo con lo establecido en el acta de inicio el proveedor cuenta con las especificaciones definidas en el anexo técnico de TI	Con base en los soportes entregados y aprobados por CREMIL el proveedor cumple con las obligaciones del contrato.	**100%**
12. Contar con las certificaciones que vinculen al proveedor con el fabricante de la solución contratada.	De acuerdo con lo establecido en el acta de inicio el proveedor cuenta con las especificaciones definidas en el anexo técnico de TI	Con base en los soportes entregados y aprobados por CREMIL el proveedor cumple con las obligaciones del contrato.	**100%**
13. Hacer entregar del plan de trabajo y cronograma detallado del proyecto para la aprobación del supervisor del contrato, durante los primeros 5 días hábiles después del perfeccionamiento del contrato y firma del acta de inicio	Se recibe el respectivo cronograma de actividades		**100%**

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO/CONVENIO			
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDAD**	**NOMBRE Y UBICACIÓN DEL (LOS) DOCUMENTO(S) QUE SOPORTA(N) EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN** (Ubicación física o digital)	**OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR**
14. Entregar copia de los títulos y certificaciones laborales y contractuales, hoja de vida, tarjeta profesional y fotocopia del documento de identidad del equipo mínimo de trabajo propuesto, para la firma del acta de inicio.	Debido a las observaciones hechas por parte de cremil con relación al tipo de experiencia de los agentes (SAC) se solicitó a S3 el respectivo ajuste donde se indique que la experiencia corresponde a atención a través de los canales call center y WhatsApp	Se recibieron las hojas de vida por parte de la abogada del proveedor las cuales al ser verificadas cumplen con el perfil y experiencia	**100%**
15. En caso de requerirse modificaciones el equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por los supervisores del contrato y cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	Obligación no requerida durante el periodo de supervisión	No aplica para las actividades realizadas durante el periodo	**100%**
16. Presentar en los informes mensuales para pago, el estado de los indicadores establecidos en el anexo técnico.	En el informe de este periodo se presentan los indicadores de cumplimiento de llamadas y WhatsApp atendidos		**100%**

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO/CONVENIO			
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA	**ACTIVIDAD**	**NOMBRE Y UBICACIÓN DEL (LOS) DOCUMENTO(S) QUE SOPORTA(N) EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN** (Ubicación física o digital)	**OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR**
Obligaciones SST: Afiliación de parafiscales y presentación de planillas de pago	Se reciben los soportes correspondientes	 PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES	**100%**

*Transcriba las obligaciones del contrato (incluida la de pago de parafiscales)

RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

Diligencie el siguiente cuadro cuando se trate de un informe de supervisión final, para su respectivo proceso de liquidación:

FACTURA No.	FECHA	ORDEN DE PAGO No	FECHA	VALOR
SSS-3.137	17/07/2023	298916523	06/09/2023	$131.835.524
Valor total pagos efectuados				$131.835.524

ESTADO FINANCIERO	
DATOS GENERALES	**CIFRAS**
Valor inicial del contrato	$395.506.573
Valor adiciones	0
Valor reducciones	0
Valor total del contrato	$395.506.573
Valor total ejecutado	$131.835.524

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Adquisición De Bienes y Servicios

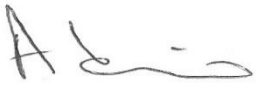
INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN CONTRATOS/CONVENIOS

Saldo por pagar al contratista	$263.671.049
Saldo por liberar	0

CONSTANCIA POR PARTE DEL SUPERVISOR
En el presente informe se deja constancia que el contenido y los documentos anexos a éste, se encuentran debidamente verificados y firmados y como consecuencia se recibe a satisfacción las actividades inherentes a este periodo. Se anexan los siguientes documentos: Factura No. SSS-3.311 del 08 de agosto 2023 a nombre de S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS, por valor CIENTO TREINTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO PESOS MCTE ($131.835.524) incluido el IVA, informe de seguimiento de actividades, certificado de parafiscales planillas de seguridad social.
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN: 66,6%

FIRMAS

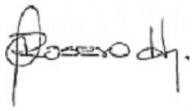
Supervisoras



PD. YULIETH ADRIANA ORTIZ SOLANO
Coordinadora Centro Integral de Atención al Usuario



PD. LINA MARIA GUERRERO MACIAS
Coordinadora (E) Centro Integral de Atención al Usuario



PD. CLAUDIA ROSERO HOYOS
Coordinadora Grupo Informática