

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

01/03/2021 3:28 p. m. PBOHORQUEZ
ASUNTO: COMUNICACION - REPORTE
DESTINATARIO: MARTHA EMILIA GOMEZ
DEPENDENCIA: SUBDIRECCION FINANCIERA
No. COMUNICACIÓN: 0003195
CONSECUTIVO: 2021-3195



1. INFORMACIÓN CONTRACTUAL

Tipo y Numero: Contrato ☒ Carta de Aceptación ☐ Orden de Compra ☐ Número

Tipo de Informe: Único (1 solo pago) ☐ Periódico ☒ Informe Final ☐ Para modificaciones ☐

Nombre o razón social del contratista (Persona Natural o Jurídica) No. Identificación o NIT

HERNAN AUGUSTO MORA RODRIGUEZ 79484608

Nombre del Representante Legal que suscribió el contrato

No. Identificación

Objeto Contractual: Describa el objeto plasmado en el contrato respectivo

Prestar sus servicios profesionales de apoyo a la gestión, para atender los diferentes trámites y servicios enmarcados en los procedimientos de los procesos que hacen parte del Centro Integral de Servicio al Usuario.

Alcance del Objeto (Si aplica)

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

a) Fecha Suscripción b) Fecha aprobación pólizas

c) Fecha de inicio (cumplidos los requisitos de ejecución del contrato) d) Plazo de Ejecución (describa modificaciones si las hay)

MODIFICACIONES: Marque según se requiera

Adición ☐ Prórroga ☐ Suspensión temporal ☐ Terminación anticipada ☐ Reanudación contrato ☐ Otra. Cuál?

Justificación de la modificación

a) Fecha Inicial b) Fecha Final

c) Valor de la modificación (si aplica) \$

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

a) Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° (CDP) Inicial y modificaciones b) Fecha CDP (inicial y modificaciones)

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

c) Registro Presupuestal (RP) N°
(inicial y modificaciones)

12621

d) Fecha Registro Presupuestal (inicial y
modificaciones)

18/01/2021

e) Valor Inicial del Contrato: \$ 35.200.000,00

f) Valor final incluidas modificaciones) \$ 35.200.000,00

4. PAGOS AUTORIZADOS POR EL SUPERVISOR

Forma de Pago establecida en el contrato

La CAJA DE RETIRO DE LAS FF.MM. pagará a los contratistas el valor del contrato, dentro los cinco (05) días hábiles siguientes al corte de cada mes calendario, previa presentación del informe de supervisión del contrato y de la constancia de pago de parafiscales.

Valor total del contrato	\$ 35.200.000,00
Numero de pagos del contrato realizados	1
Valor contrato pagado	\$ 1.386.667,00
Valor contrato por pagar	\$ 33.813.333,00

8. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

a) A continuación, relacione todas las obligaciones del contratista (las pactadas en el contrato) (incluya las filas necesarias)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	AVANCES	SOPORTE	% de ejecución																																																																				
1. Revisar, analizar y dar respuesta dentro del término legal a los PQRSDF registrados en los aplicativos de la Entidad de forma veraz, eficaz y oportuna.	TOTAL DE RADICADOS REVISADOS EN EL ACTUAL PERIODO: 404	<p>Relacionan de radicados revisados en el mes de Febrero, así.</p> <p>ASIGNADOS:</p> <table> <tr><td>SIIPS-67989</td><td>286434</td><td>286287</td><td>287283</td></tr> <tr><td>SIIPS-67186</td><td>285527</td><td>286288</td><td>286789</td></tr> <tr><td>SIIPS-66325</td><td>SIIPS-68584</td><td>286359</td><td>286798</td></tr> <tr><td>SIIPS-66300</td><td>SIIPS-68302</td><td>286372</td><td>286626</td></tr> <tr><td>SIIPS-67810</td><td>SIIPS-67911</td><td>286374</td><td>286589</td></tr> <tr><td>SIIPS-67812</td><td>SIIPS-67171</td><td>286381</td><td>286589</td></tr> <tr><td>SIIPS-67844</td><td>SIIPS-67106</td><td>286404</td><td>286732</td></tr> <tr><td>SIIPS-67959</td><td>SIIPS-68067</td><td>286406</td><td>286589</td></tr> <tr><td>SIIPS-67833</td><td>SIIPS-67918</td><td>286405</td><td>286820</td></tr> <tr><td>SIIPS-67183</td><td>SIIPS-67421</td><td>286423</td><td>287202</td></tr> <tr><td>SIPPS-67544</td><td>SIIPS-67981</td><td>286423</td><td>286837</td></tr> <tr><td>SIIPS-67521</td><td>SIIPS-67023</td><td>286434</td><td>287509</td></tr> <tr><td>SIPPS-67122</td><td>SIIPS-68159</td><td>286450</td><td>287511</td></tr> <tr><td>SIIPS-63302</td><td>SIIPS-68031</td><td>286470</td><td>287504</td></tr> <tr><td>SIPPS-66308</td><td>285533</td><td>286471</td><td>287044</td></tr> <tr><td>SIPPS-62035</td><td>SIIPS-67045</td><td>286472</td><td>287045</td></tr> <tr><td>SIIPS-62049</td><td>SIIPS-67013</td><td>286542</td><td>286997</td></tr> </table>	SIIPS-67989	286434	286287	287283	SIIPS-67186	285527	286288	286789	SIIPS-66325	SIIPS-68584	286359	286798	SIIPS-66300	SIIPS-68302	286372	286626	SIIPS-67810	SIIPS-67911	286374	286589	SIIPS-67812	SIIPS-67171	286381	286589	SIIPS-67844	SIIPS-67106	286404	286732	SIIPS-67959	SIIPS-68067	286406	286589	SIIPS-67833	SIIPS-67918	286405	286820	SIIPS-67183	SIIPS-67421	286423	287202	SIPPS-67544	SIIPS-67981	286423	286837	SIIPS-67521	SIIPS-67023	286434	287509	SIPPS-67122	SIIPS-68159	286450	287511	SIIPS-63302	SIIPS-68031	286470	287504	SIPPS-66308	285533	286471	287044	SIPPS-62035	SIIPS-67045	286472	287045	SIIPS-62049	SIIPS-67013	286542	286997	13%
SIIPS-67989	286434	286287	287283																																																																				
SIIPS-67186	285527	286288	286789																																																																				
SIIPS-66325	SIIPS-68584	286359	286798																																																																				
SIIPS-66300	SIIPS-68302	286372	286626																																																																				
SIIPS-67810	SIIPS-67911	286374	286589																																																																				
SIIPS-67812	SIIPS-67171	286381	286589																																																																				
SIIPS-67844	SIIPS-67106	286404	286732																																																																				
SIIPS-67959	SIIPS-68067	286406	286589																																																																				
SIIPS-67833	SIIPS-67918	286405	286820																																																																				
SIIPS-67183	SIIPS-67421	286423	287202																																																																				
SIPPS-67544	SIIPS-67981	286423	286837																																																																				
SIIPS-67521	SIIPS-67023	286434	287509																																																																				
SIPPS-67122	SIIPS-68159	286450	287511																																																																				
SIIPS-63302	SIIPS-68031	286470	287504																																																																				
SIPPS-66308	285533	286471	287044																																																																				
SIPPS-62035	SIIPS-67045	286472	287045																																																																				
SIIPS-62049	SIIPS-67013	286542	286997																																																																				

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

		SIIPS-62070	SIIPS-68151	286543	286921	
		SIIPS-62074	SIIPS-67056	286558	286997	
		SIIPS-62075	285980	286559	286810	
		SIIPS-66312	SIIPS-67631	286574	286748	
		SIIPS-66319	285645	286601	286871	
		SIIPS-66322	285647	286621	SIIPS-68353	
		SIIPS-63103	285980	286626	SIIPS-68276	
		SIIPS-68097	285650	286880	SIIPS-68941	
		SIIPS-67000	285532	286875	SIIPS-69352	
		SIIPS-66856	285533	286876	SIIPS-68030	
		SIIPS-67908	285553	286691	SIIPS-69203	
		SIIPS-66964	285641	286692	SIIPS-69672	
		SIIPS-68189	285645	286784	SIIPS-69596	
		SIIPS-61965	285677	286796	SIIPS-68252	
		SIIPS-67864	285906	286718	SIIPS-69050	
		285717	285927	SIIPS-68171	SIIPS-68411	
		285716	285980	SIIPS-68269	SIIPS-69782	
		SIIPS-62069	255982	SIIPS-68216	SIIPS-69780	
		SIIPS-67019	285931	SIIPS-68317	SIIPS-69809	
		SIIPS-67019	285647	SIIPS-68227	SIIPS-69606	
		SIIPS-67023	285912	SIIPS-68789	SIIPS-69783	
		SIIPS-68008	285998	SIIPS-68386	SIIPS-70012	
		SIIPS-66975	SIIPS-68171	SIIPS-68239	SIIPS-69999	
		SIIPS-68172	286066	SIIPS-68308	SIIPS-69261	
		SIIPS-68289	286295	SIIPS-68245	SIIPS-69257	
		SIIPS-66990	286287	SIIPS-68319	SIIPS-70027	
		SIIPS-66967	285414	SIIPS-69295	SIIPS-69462	
		SIIPS-68080	285992	SIIPS-68214	SIIPS-67470	
		SIIPS-68145	285677	SIIPS-68302	SIIPS-70422	
		SIIPS-66990	255994	SIIPS-68412	SIIPS-70107	
		SIIPS-67007	286388	SIIPS-68324	SIIPS-70043	
		SIIPS-67027	SIIPS-68035	SIIPS-68156	SIIPS-69860	
		SIIPS-67087	SIIPS-68151	SIIPS-68278	SIIPS-69203	
		SIIPS-67015	SIIPS-68471	SIIPS-68326	SIIPS-70428	
		SIIPS-68077	SIIPS-67147	SIIPS-68516	SIIPS-69348	

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

		SIIPS-68124	SIIPS-68220	SIIPS-68349	SIIPS-69376
		SIIPS-67072	SIIPS-68106	SIIPS-67804	SIIPS-69450
		SIIPS-68127	SIIPS-68448	SIIPS-68109	SIIPS-70078
		SIIPS-68570	SIIPS-67485	SIIPS-68923	SIIPS-70340
		SIIPS-68154	SIIPS-68199	SIIPS-68909	287846
		SIIPS-68031	SIIPS-68257	SIIPS-68936	SIIPS-69266
		SIIPS-68014	SIIPS-68585	SIIPS-68897	217187
		SIIPS-68054	SIIPS-67078	SIIPS-69329	SIIPS-68652
		SIIPS-68064	SIIPS-67635	SIIPS-69456	SIIPS-69573
		SIIPS-68037	SIIPS-68204	SIIPS-69560	SIIPS-69425
		SIIPS-68071	SIIPS-67076	SIIPS-68944	SIIPS-69609
		SIIPS-68081	SIIPS-68043	SIIPS-68175	SIIPS-69652
		SIIPS-68088	SIIPS-68179	SIIPS-68967	217848
		SIIPS-68102	SIIPS-68187	SIIPS-67898	287892
		SIIPS-68104	SIIPS-68134	SIIPS-68648	SIIPS-68946
		SIIPS-67664	SIIPS-67236	SIIPS-68687	SIIPS-68352
		SIIPS-68035	SIIPS-68321	SIIPS-68833	SIIPS-70318
		SIIPS-68035	SIIPS-68122	SIIPS-69014	SIIPS-70307
		SIIPS-68141	SIIPS-68640	SIIPS-68927	SIIPS-70327
		SIIPS-68141	SIIPS-68196	SIIPS-68440	287903
		SIIPS-66972	SIIPS-67752	SIIPS-68281	287903
		SIIPS-66985	SIIPS-67473	SIIPS-69002	287541
		SIIPS-66988	SIIPS-66952	SIIPS-67930	287561
		SIIPS-67011	SIIPS-68292	SIIPS-68695	SIIPS-69286
		SIIPS-66967	SIIPS-68316	SIIPS-69033	SIIPS-70548
		SIIPS-67911	SIIPS-67435	SIIPS-69077	SIIPS-70003
		SIIPS-67925	SIIPS-68299	SIIPS-69302	SIIPS-69592
		SIIPS-68049	285995	286696	SIIPS-69592
		SIIPS-66981	286053	286656	SIIPS-70352
		SIIPS-68130	286061	286693	SIIPS-67470
		SIIPS-67063	286077	SIIPS-68269	287988
		SIIPS-67097	286125	287164	287989

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

		SIIPS-68342 286147 286697 287167 SIIPS-68404 286150 286699 287248 SIIPS-68644 286158 287033 287420 SIIPS-68604 286160 287032 287422 SIIPS-68197 286162 287030 287248 SIIPS-68177 286164 287029 287480 SIIPS-68474 286166 286859 287498 SIIPS-68226 286202 287027 288083 SIIPS-67532 286203 207026 287500 SIIPS-68019 286005 287025 287991 SIIPS-68055 286061 287024 287593 SIIPS-67004 286244 287022 287595 SIIPS-68107 286261 286926 288215 SIIPS-68164 286271 286417 SIIPS-68474 286278 286746 285391 286279 286747 285399 286283 287135 285414 286284 287133	
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 85001-3333-002-2013-00237-01/1701-2016	Estudio, análisis y elaboración de (00) solicitudes.	Sin soporte	13%
3. Remitir por competencia las solicitudes, quejas o reclamos radicados en la entidad y que no corresponden a CREMIL de acuerdo a lo establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015.	Se tramito (0) traslado(s).		13%
4. Dar el trámite correspondiente, según parámetros establecidos por la Coordinación del Grupo Centro Integral de Servicio al Usuario respecto de la correspondencia devuelta por la empresa de correo destinada para tal fin.	Tramite a (00) documento(s) devuelto(s).	SADE NET	13%
5. Dar trámite a los cumplimientos de fallos de tutela generados por los PQRSDF.	Cumplimiento a (00) fallo(s) de tutela.	SADE NET	13%
6. Servir de enlace en los casos pertinentes entre los afiliados y las diferentes dependencias de la entidad con el fin de brindar una solución oportuna a los	Se tramito (00) memorando.	SADE NET	13%

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

requerimientos de los afiliados, y partes interesadas de forma inmediata.			
7. Realizar actualización de datos, dar trámite a los PQRDSF, resolver inquietudes jurídicas en los lugares donde se realice los encuentros con los afiliados, según cronograma establecido por el área de Bienestar.	Actividad no asignada en el mes	Sin soporte	13%
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.	No aplica.	SADE NET	13%
9. 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.	Actividad asignada en el mes	NO.	13%
10. Enviar respuesta a través de Certimail de las actuaciones realizadas	No aplica	Correo derechosdepeticion@cremil.gov.co	13%
11. Prestar servicios Profesionales en la atención de solicitudes Canal Presencial (CISU) cuando sea requerido por el supervisor del contrato	Actividad asignada en el mes.	No.	13%
12. Prestar servicios Profesionales en Call Center según se requiera utilizando la herramienta CRM.	Actividad no asignada en el mes.	Sin soporte	13%
13. Radicar en el Sistema los documentos generados en la atención de solicitudes del Canal Presencial (CISU) en el sistema BIZAGE y SADE.NET.	Actividad no asignada en el mes.	Sin soporte	13%
14. Realizar las correcciones a errores en los productos finales entregados y detectados por el supervisor, sin que esto afecte la programación de la producción fijada por el mismo supervisor.	Se realizaron las correcciones pertinentes en cada caso.	BIZAGI/SADE NET	13%

El supervisor, con la suscripción del presente reporte, certifica que el contratista cumplió con sus obligaciones contractuales y acreditó los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

b) ¿El equipo de trabajo presentado en la propuesta ha cambiado? SI ☐ NO ☐ NO APLICA ☐



CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

En caso de responder SI, describa a continuación el cambio, EXIJA los mismos requisitos y condiciones de la propuesta inicial y anexe los soportes.

--

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA

- a) Cumplimiento del objeto del contrato: Bueno ☒ Regular ☐ Malo ☐
- b) Calidad del bien, obra o servicio: Bueno ☒ Regular ☐ Malo ☐
- c) Cumplimiento de fechas de entrega del bien. obra o servicio: Bueno ☐ Regular ☒ Malo ☐
- d) Atención a reclamaciones, solicitudes o sugerencias: Bueno ☒ Regular ☐ Malo ☐
- e) Cumplimiento normatividad **Gestión Seguridad y salud en el trabajo** (Diligencie únicamente los campos que aplican al contrato bajo su supervisión)

	Aspectos	SI	NO	No aplica
1	¿El contratista ha tenido accidentes de trabajo?		X	
2	Si lo anterior es afirmativo, el contratista reportó oportunamente el accidente al Grupo de Talento Humano y/o Profesional de Salud y Seguridad en el trabajo de Cremil			X
3	El contratista mantiene su sitio de trabajo organizado y limpio?	X		
4	Hizo entrega de los elementos de protección personal (EPP) a su equipo de trabajo de acuerdo con los riesgos (verificar con registro de entrega de EPP)			X
5	Realizó capacitación del uso y manejo de los EPP al personal asignado para ejecutar actividades en Cremil (Verificar lista de asistencia a capacitación)			X
6	¿Utiliza los elementos de protección personal entregados?			X
7	Participa y realiza pausas activas	X		

- f) Cumplimiento de documentos y requisitos del **Sistema Gestión ambiental** (Diligencie únicamente los campos que aplican al contrato bajo su supervisión)

	Aspectos	SI	NO	No aplica
1	El contratista apoya la campaña de ahorro de agua	X		
2	El contratista apoya la campaña de ahorro de Papel	X		
3	El contratista apoya la campaña de ahorro de energía	X		
4	El contratista apoya la campaña de reciclaje desde el puesto de trabajo	X		
5	Hace entrega oportuna de certificado de transporte, almacenamiento, y Disposición final de residuos.			X
6	Hace uso de productos de bajo impacto ambiental para el uso de la actividad; con hojas de seguridad y especificaciones técnicas.			X

Comentarios y Observaciones del supervisor

En consideración a que la cantidad de reparto en el mes, fue menor al esperado, se deja como constancia que se recibe la producción presentada por el contratista.

Igualmente se menciona que en revisión del Control de Revisión PQRS se evidenció que de 404 documentos revisados, 139 documentos tuvieron 1 a 2 días de retraso en revisión



CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES

REPORTE DE SUPERVISION

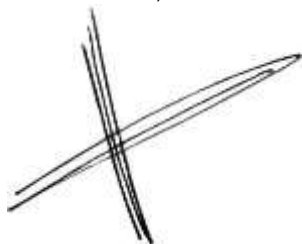
F-GRA-01 / 03-12-2019 V6

10. ANEXOS

Informe de Actividades con radicado No. 83375
Cuenta de Cobro N. 098-2 del 1 al 28 de febrero por valor de \$ \$ 3.200.000
Declaración sobre el régimen de retención
Planilla

Mediante la firma del presente reporte de supervisión, se deja constancia que todo el contenido y los documentos anexos a éste, se encuentran debidamente verificados y firmados, sopena de incurrir en sanciones establecidas en el art. 83 de la ley 1474 de 2011 por el incumplimiento en las funciones de supervisor.

Atentamente,



Coronel JUAN JAVIER LEON MENDOZA
Coordinador Centro Integral de Servicio al Usuario
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares

Reviso Lina Guerrero

