ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

INFORME No. 3 DE SUPERVISIÓN DE CORRESPONDENCIA

EXPRESSERVICES S.A.S

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Período presentado

01/01/2024 al 31/01/2024

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Bogotá D.C., enero de 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL 3
2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO 5
3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL 6
   a. Rubros 6
   b. Certificados de Disponibilidades Presupuestales 6
   c. Registros Presupuestales 6
   d. Valor del Contrato 6
   e. Actas de supervisión parciales de pago 6
   f. Ejecución presupuestal SED 7
4. PLAZO Y SUSPENSIONES 7
   a. Plazo inicial y modificaciones en plazo 7
   b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio 7
5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES 7
6. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO 7
   a. Contrato 8
   b. Control de la operación 9
   c. Cumplimiento de las Obligaciones 10
   d. Cumplimiento acuerdos de servicio tiempos de Entrega 21
   e. Control de novedades de Gestión encontradas en el mes 22
   f. Monitoreo cumplimiento acuerdos de servicio (ANS) 23
7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL 25
   a. Expediente y archivo 25

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

En las actividades de supervisión del contrato de correspondencia, se utiliza como la guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría la plataforma SECOP II. Para lo cual, a continuación, se describen las funciones asignadas al supervisor y que está desarrollando la Oficina de Servicio al Ciudadano.

No. Contrato SED	CO1.PCCNTR.5484949
Nombre del Contratista	EXPRESSERVICES S.A.S.
Nombre del Supervisor del Contrato	Marco Antonio Barrera Gómez
Objeto:	Prestar los servicios para la gestión y administración de los procesos de correspondencia de la Secretaría de Educación del Distrito
No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal	2842 del 13 de julio de 2023
No. de Registro Presupuestal:	4876 del 30 de octubre de 2023
Fecha Inicio:	**01/11/2023**
Fecha Terminación Inicial:	**29/02/2024**
Fecha terminación con prorroga:	**N/A**
Valor Inicial	103.392.632 COP
Porcentaje de Ejecución Presupuestal:	45.83%
Porcentaje de Ejecución en Tiempo:	76.67%

Fuente: Secop II

A continuación, se presenta el resumen de los ítems implementados contratados, sobre los cuales se realiza la labor de supervisión:

Fuente: SECOP II – Propuesta Económica

ÍTEM	CODIGO UNDPSC	DESCRIPCION SERVICIO	PRECIO UNITARIO

1	78102203	Mensajería expresa de envíos urbanos y rurales en Bogotá de 1.001 a 5.000 gramos, comentarios del comprador, mensajería expresa: envíos urbanos y rurales con un peso de 1.001 a 5.000 gramos (envíos en sobres manila) para distribución en la ciudad de Bogotá.	$ 6.250
3	78102203	Mensajería expresa de envíos urbanos y rurales en zonas de cobertura nacional, comentarios del comprador, recepción, recolección, clasificación transporte y entrega de objetos postales de entre 0.1 y 5.000 gramos de peso en zonas urbanas y rurales de cobertura nacional.	$15.000
4	78102203	Servicio de mensajería expresa urbana y rurales en municipios de difícil acceso por sus condiciones geográficas o de orden publico	$22.845
7	78102203	Gestor Documental (2)	$ 2.700.000
10	78102203	Mensajero Motorizados (2)	$ 3.250.000

2. TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Elaboración de SOC y estudios previos	09/10/2023	Camilo Andrés Suarez de la Hoz– Contratista Abogado OSC. Diana Carolina Malaver – Profesional Universitario OSC Marco Antonio Barrera Gómez - jefe Oficina de Servicio al Ciudadano.
Expedición de CDP	13/06/2023	Leonardo Alfonso Castiblanco Páez - responsable del Presupuesto General.
Radicación del proceso de Contratación	24/10/2023	Gustavo Mauricio Martínez Perdomo - director de Contratación. Liliana Riaño Amaya - jefe Oficina de Contratos

TRÁMITE	FECHA	RESPONSABLE
Radicación de Adjudicación	27/10/2023	Gustavo Mauricio Martínez Perdomo - director de Contratación. Liliana Riaño Amaya - jefe Oficina de Contratos Julian Fabrizzio Huerfano Ardila – ordenador del gasto
Fecha de emisión del contrato	27/10/2023	Enrique Barriga Afanador Representante Legal EXPRESSERVICES SAS Raul Javier Manrique Subsecretaria Gestión Institucional
Registro Presupuestal:	30/10/2023	Leonardo Alfonso Castiblanco Páez Responsable del Presupuesto General
Garantías: 1. Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual: No. NB-100071240 anexo 1: Vigencia desde: 27/10/2023 - hasta 29/02/2024 2. Póliza única de Cumplimiento: No. anexo 1 • Calidad de servicio: Desde: 01/11/2023- 31/08/2024 • Cumplimiento del contrato: Desde: 01/11/2023- 31/08/2024 • Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: Desde: 01/11/2023- 28/02/2024	Aprobación de la póliza 27/10/2022	SEGUROS MUNDIAL Nit: 860.037.013-6

Fuente: SECOP II – Condiciones

3. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL:

a- Rubros

PROYECTO QUE AMPARAN EL CONTRATO	CÓDIGO DEL PROYECTO O RUBRO	METAPLAN
Servicio de Mensajería	**Rubro: 131020202010601**	**Fuente de Gasto: Funcionamiento – N/A**

b. Certificados de Disponibilidad Presupuestal

No.	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	OBJETO	INICIAL / ADICIÓN /REEMPLAZO
2842	$ 112.354.181	13/07/2023	Prestar los servicios para la gestión y administración de los procesos de correspondencia de la secretaria de Educación del Distrito.	Inicial

c. Registro Presupuestal

No.	VALOR	FECHA EXPEDICIÓN	OBJETO	INICIAL / ADICIÓN /REEMPLAZO
4876	$103.392.632	30/10/2023	Prestar los servicios para la gestión y administración de los procesos de correspondencia de la secretaria de Educación del Distrito.	Inicial

d. Valor del Contrato

DESCRIPCIÓN	FECHA	APORTE SED	APORTE EXTERNO	VALOR
Valor inicial del Contrato	01/11/2023	N/A	N/A	$103.392.632
Forma de pago	Mensual	N/A	N/A	El valor del contrato se cancelará mensualmente de acuerdo con el valor facturado por mes y según los servicios efectivamente prestados, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, previo cumplimiento de los requisitos y de conformidad con las tarifas señaladas en la cotización presentada en la propuesta Económica.

e. Actas de supervisión parciales de pago

ACTAS PRESENTADAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	SUPERVISOR
Acta de Supervisión No. 1	14/12/2023	$ 17.256.250	Narda Lizeth Rodríguez Toro
Acta de Supervisión No. 2	16/01/2024	$ 15.191.250	Marco Antonio Barrera Gómez
Acta de Supervisión No. 3	09/02/2024	$ 14.942.500	Marco Antonio Barrera Gómez
TOTAL		**$47.390.000**	

f. Ejecución presupuestal SED

RUBROS DE GASTO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	SALDO
O212020200608680 21	$103.392.632	$47.390.000	$56.002.632

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

a. Plazo inicial y modificaciones en plazo

DESCRIPCIÓN	FECHA	PLAZO	OBSERVACIONES
Acta de Inicio	01/11/2023	Cuatro (04) meses	n/a
Inicio de operación	01/11/2023		

b. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio

DESCRIPCIÓN	FECHA	TIEMPO / DÍAS	OBSERVACIONES
Acta de suspensión	N/A	N/A	N/A
Acta de reinicio	N/A	N/A	N/A

TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN MAS SUSPENSIONES	N/A

5. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES CONTRACTUALES

NUMERO DE MODIFICACIÓN/ ACLARACIÓN	TIPO DE MODIFICACIÓN	DETALLE DE LA ACLARACIÓN	PLAZO ADICIONADO	VALOR ADICIONADO
N/A	Prórroga	N/A	N/A	N/A

6. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

En el desarrollo de las funciones del supervisor del contrato para ejercer el control y vigilancia sobre la ejecución contractual de los contratos vigilados, dirigida a verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los mismos y como consecuencia de ello están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, impartir instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contratado.

a. Contrato

A continuación, se da a conocer la ejecución de los ítems del contrato:

POBLACIÓN OBJETIVO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD EJECUTADA
Toda la Comunidad Educativa: (estudiantes, educadores, padres de familia, acudientes, egresados, directivos docentes, administradores escolares, funcionarios administrativos, instituciones públicas y privadas)	Mensajería expresa de envíos urbanos y rurales en Bogotá de 0,1 a 1.000 gramos, comentarios del comprador; recepción, recolección, clasificación transporte y entrega de objetos postales de 0.1 y 1.000 gramos de peso, en zonas urbanas y rurales de Bogotá DC.	458
	Mensajería expresa de envíos urbanos y rurales en zonas de cobertura nacional, comentarios del comprador, recepción, recolección, clasificación transporte y entrega de objetos postales de entre 0.1 y 5.000 gramos de peso en zonas urbanas y rurales de cobertura nacional.	12
	Gestores de Correspondencia	2
	Mensajero Motorizados	2

DETALLE DEL SERVICIO	CANTIDAD	V. UNITARIO	VALOR DEL SERVICIO
SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA URBANA Y RURALES EN BOGOTA D.C. DE 0.1 A 1.000 GRAMOS.	458	$6.250	$2.862.500
SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA URBANA Y RURALES EN ZONAS DE COBERTURA NACIONAL	12	$15.000	$180.000
SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA URBANA Y RURALES EN MUNICIPIOS DE DIFICIL ACCESO POR SUS CONDICIONES GEOGRAFICAS O DE ORDEN PUBLICO	0	$22.845	$0
CENTRO DE CORRESPONDENCIA - EQUIPO DE TRABAJO	1	$11.900.000	$11.900.000
			$14.942.500

En el mes de Enero del 2024 se generó una factura por los servicios de mensajería y por el personal asignado para la ejecución del contrato (centro de correspondencia), la factura generada es:

> Centro de correspondencia y Servicios de Mensajería - Factura No. 1743 // Radicado E-2024-29784 por valor de $14.942.500

Las bases de datos consolidadas soportan el cumplimiento de los servicios efectivamente prestados y se encuentran en la carpeta de seguimiento.

Así mismo, se verificó el cumplimiento de las condiciones del contrato de prestación de los servicios, sin encontrar novedades en la facturación.

b. Control de la operación

Las siguientes son las actividades que se desarrollan en el marco de la supervisión del contrato de correspondencia

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Verificación de los envíos gestionados y digitalizados Verificación de las Guías de entrega Final	Diaria	Cumple
Verificación de asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los funcionarios atreves de un Forms en equipo institucional y planilla física.	Diario	Cumple
Informe Mensual	Atención continúa de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Verificación de Devoluciones Validación de tulas y envió de documentación	Mensual	Cumple
Factura	Validación de los ítems facturados acordes al servicio prestado, validando los soportes del proveedor, listas de asistencias, al igual que el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago.	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se lleva a cabo una reunión semanal como retroalimentación del servicio, igualmente en el momento de las prestaciones la factura y el informe mensual se hace una reunión para la revisión y verificación de cada ítem.	Semanal	Cumple

c. Cumplimiento de las obligaciones:

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
1	Cumplir con el objeto del contrato y las obligaciones de conformidad con las condicionesexigidas en el estudio previo, en el Pliego de Condiciones, el Anexo Técnico, la propuesta y elContrato.	Durante el mes de enero se cumplió con el objeto del contrato y las obligaciones de conformidad con las condiciones exigidas en el estudio previo, en el Pliego de Condiciones, el Anexo Técnico, la propuesta y el Contrato.	INFORME DE GESTIÓN INFORME MENSUAL DE GESTION ENERO-2024.pdf CUMPLE.
2	Mantener fijos los precios unitarios de la propuesta económica durante la ejecución delcontrato.	Para el mes de noviembre, se genera la factura: No. 1743	FACTURAS NOVIEMBRE FACTURA ENERO 2024.pdf **CUMPLE**
3	Disponer de una oficina en Bogotá D.C. dotada de una infraestructura física con espacios adaptados, idóneos y suficientes para salvaguardar la documentación producida por la SED, donde se encuentren demarcadas las áreas.	Actualmente Expresservices S.A.S. cuenta con un centro logístico en la ciudad de Bogotá DC, el cual están a cargo de la distribución de los objetos postales recibidos, este centro logístico cuenta con espacios de distribución, clasificación, empaque y emisión de guías para envíos urbanos, regionales y nacionales.	INSTALACIONES Expresservices S.A.S. INSTALACIONES EXPRESSERVICES SAS CUMPLE.
4	Disponer del personal mínimo requerido en el Anexo Técnico para la ejecución del objeto contractual, con una anterioridad mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de inicio de ejecución del contrato, con el fin	Durante el mes de enero se ejecutó el contrato con el personal completo requerido. .	PLANILLAS ASISTENCIA ASISTENCIA CUMPLE.

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
	de empalmar con el anterior contratista las funciones y responsabilidades que permitan una adecuada ejecución.		
5	Entregar al supervisor del contrato, con una anterioridad mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de inicio de ejecución del contrato, las hojas de vida y certificaciones de estudios y experiencia del personal que prestará los servicios en el centro de correspondencia de la SED, con el cumplimiento de perfil mínimo definido en el ANEXO TÉCNICO.	Se hace entrega de contrato, hojas de vida y certificaciones de estudios de cada uno de los agentes contratados para el cumplimiento del contrato.	CONTRATOS CONTRATOS CUMPLE.
6	Ante ausencias del personal por incapacidades o vacaciones, el contratista seleccionado deberá enviar desde el primer día de ausencia, una persona que apoye la operación y que cumpla el perfil de estudios y experiencia laboral descritos en el ANEXO TÉCNICO.	Durante el mes de enero se ejecutó el contrato con el personal completo requerido.	PLANILLAS ASISTENCIA ASISTENCIA CUMPLE.
7	Asistir a las reuniones mensuales de seguimientoy mejoramiento continuo de actividades, o cuando se requiera, en los horarios acordados por las partes.	Para el mes de enero se participó en las reuniones de seguimiento y gestión realizadas	LINK DE REUNIÓN Reunión de Seguimiento enero 2024- Expresservices SAS-20240209 143538-Grabación de la reunión.mp4 CUMPLE

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
8	Contar con un sistema para la consulta en línea yen tiempo real del estado de los envíos, las guías escaneadas y generación de reportes, realizando el mantenimiento, seguimiento y actualización de la herramienta tecnológica, de acuerdo con las necesidades de la Secretaría de Educación del Distrito, que a su vez debe permitir llevar los diferentes tipos de controles detallados y reportes de correspondencia.	Actualmente Expresservices S.A.S cuenta con un sistema de consulta de estado de los movilizados, bajo la página web https://consulta.expresservicesltda.com/consulta/consulta.aspx Desde el mes de enero se cargan las guías de transporte asignadas en la pagina de INTRASED	DRIVE DE CONSULTA https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/servicios-intrased/servicio-al-ciudadano CUMPLE.
9	Cumplir con los recorridos internos diarios de entrega de correspondencia de entrada recibida en las ventanillas de radicación de la Oficina deServicio al Ciudadano de la SED, así como de correspondencia interna entre dependencias o proveniente de las Direcciones Locales de Educación (D.L.E.) o de los cades, en los horarios establecidos por el supervisor del contrato.	Para el mes de enero se ejecutó la labor presencial en la SED De acuerdo con directrices entregadas se realizar un recorrido diario y otro a solicitud de las areas en la hora de la tarde: De 10:30 a 11:30 am	IMÁGENES DE PLANILLAS PLANILLAS ENTRADAS ENERO 2024 CUMPLE.
10	Cumplir con los tiempos de entrega de documentos de correspondencia entrante, el cual está estimado en máximo tres (3) horas hábiles desde que se recibe cada documento en las ventanillas de radicación de la Oficina de Servicio al Ciudadano, hasta la entrega en la	Para el mes de enero se continua con la labor presencial en la SED, a la fecha todas las dependencias están haciendo recepción de sus documentos por lo cual, no se encuentra nada en custodia de la oficina de correspondencia.	INFORME DE ENTRADAS PLANILLAS ENTRADAS ENERO 2024 CUMPLE.

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
	dependencia de destino.		
11	Recoger diariamente en la oficina de correspondencia de la SED, a más tardar las 5:00 p.m. de cada día hábil de servicios, la correspondencia a distribuir por medio de entrega mensajería expresa-envío urbano y mensajería expresa – tulas o bolsas de seguridadpara distribuir en las D.L.E. (Direcciones Locales de Educación).	Durante el mes de enero se realiza la recolección de correspondencia física en la SED. Los envíos físicos de entrega entidades han sido gestionados con los motorizados dedicados, y para el caso de los movilizados nacionales y regionales se llevan inmediatamente al centro logístico para su proceso de entrega.	INFORME DE SALIDAS Hoja de correspondenciaDILES. SOPORTE FACTURA ENERO 2024.xlsx CUMPLE.
12	Suministrar tulas o bolsas de lona o plástico u otro material impermeable sellada con precintos,para garantizar la seguridad de la información impresa que se recoja y entrega entre los puntos de atención de la SED.	Durante el mes de enero se contó con bolsas de seguridad, con sello hermético, a disponibilidad para el despacho de documentación entre los puntos de atención dela SED.	ACTA DE ENTREGAINSUMOS IMPLEMENTOS Y PAPELERIA CUMPLE.
13	Realizar y comunicar diariamente al supervisor de la SED, la programación de recogidas y entregas de correspondencia entre los puntos de atención de la SED, correspondiente al siguientedía hábil.	Durante el mes de enero se realizó la programación de tulas vía correo electrónico, por lo cual se retornó una respuesta con la fecha en la cual quedaba programado el cumplimento de la solicitud.	IMÁGENES ENTREGA DE CORRESPONDENCIA ENTRE DILES SOPORTE FACTURA ENERO 2024.xlsx CUMPLE.

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
14	Efectuar los intentos de entrega de mensajería expresa, urbana o nacional, según el procedimiento establecido en el ANEXO TÉCNICO, durante los días hábiles en que ejecuta sus labores la Secretaria de Educación del Distrito, incluyendo los días sábados, siempre que se trate en este último caso de entregas a personas naturales, tales como docentes o personal administrativo, para las cuales se evidencie que la dirección es la de su lugar de residencia y que no se trate de entregas a colegios distritales o entidades que tengan servicio de recepción de correspondencia en díashábiles de lunes a viernes. Y para la realización del segundo intento de entrega, cuando se requiera por causal de cerrado o no hay quien reciba en un primer intento de entrega, debe haber entregado oportunamente el volante o formato de primera visita, según se explica en elANEXO TÉCNICO.	En correspondencia de salida física se tramitaron 1,134 documentos, de los cuales 458 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSERVICES LTDA, presentando 12 envíos de nivel nacional, 73 correspondientes bolsas de seguridad de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 591 gestionados por unidad de correspondencia (motorizados) Las principales causales de devolución son: DIRECCIONERRADA/NO EXISTE/INCOMPLETA CAMBIO DE DOMICILIO RESIDENTE AUSENTE DESTINATARIO DESCONOCIDO REHUSADO / SE NEGO A RECIBIR	INFORME DE SALIDAS –HOJA BD SOPORTE_FACTURA_ENERO_2024.xlsx CUMPLE.
15	Abstenerse de entregar los objetos postales en buzones de correspondencia de las direcciones de entrega informadas por la SED o actualizadaspor parte del contratista, comunicaciones oficiales, citaciones para notificación o notificaciones por aviso, o “bajo puerta”. Por tratarse de envíos oficiales, se requiere siempre demostrar en las guías o pruebas de entrega asignadas por el contratista, el acuse de recibo por parte de los distintos destinatarios o registrarlas causales válidas de devolución. Así	En el transcurso del mes de enero se ejecutó el proceso logístico de cada uno de los oficios entregados, cumpliendo con cada una de las especificaciones establecidas en el anexo técnico.	INFORME DE SALIDAS –HOJA BD SOPORTE_FACTURA_ENERO_2024.xlsx CUMPLE.

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
	mismo, se prohíbe la entrega de correspondencia a destinatarios diferentes de los informados por la SED, como en locales comerciales, vecinos, tiendas de barrio u otros sitios cercanos al punto de entrega requerido pero que no corresponden con la dirección de entrega requerida al destinatario.		
16	Realizar la entrega de los documentos físicos en estado "devolución" de envíos nacional e intermedio, a más tardar dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de envío. Y en lo que respecta a envíos urbanos, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de losdocumentos por parte de la Secretaría de Educación del Distrito. En ambos casos, la entrega de documentos debe contener el detalle de registro legible de los dos (2) intentos de entrega sobre cada comunicación oficial en devolución, fecha y hora de cada intento, las causales, justificaciones y la gestión de telemercadeo si es el caso.	Durante el mes de enero se ha reportado a través del informe general de salidas físicas, los oficios que no han sido posible su entrega de manera física, y que inicialmente ya habían sido rechazadas por correo electrónico. Al retornar las devoluciones, se realiza un segundo telemercadeo para realizar confirmación de direcciones y ciudades de entrega, y así ejecutar el respectivo direccionamiento.	INFORME DE SALIDAS-CORRESPONDENCIA ENTRE DLS SOPORTE FACTURA ENERO _2024.xlsx CUMPLE.
17	Permitir, a través de una página web de la empresa de mensajería, la consulta oportuna y efectiva en la SED de las guías escaneadas en donde conste la entrega de correspondencia, mediante criterios de búsqueda que respondan al número de guía, radicado de salida de aplicativo de correspondencia SED o nombre del destinatario.	Actualmente ExpresServices SAS cuenta con un sistema de consulta de estado de los movilizados, bajo la página web https://consulta.expresservicesltda.com/consulta/consulta.aspx En el mes de ENERO se continúo alimentando el	DRIVE DE CONSULTA https://consulta.expresserviceslt da.com/consulta/consulta.aspx IMÁGENES DE PRUEBAS DE ENTREGA. https://www.educacionbogota.e du.co/intrased/servicios-intrased/servicio-al-ciudadano

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
		DRIVE de consulta en el cual se encuentran todas las guías de transporte asignadas, más un instructivo del proceso de consulta.	CUMPLE
18	Actualizar diariamente, a más tardar a las 12:00 am, el informe de digitación de la correspondencia despachada, con los siguientes campos mínimos: fecha de despacho de la correspondencia, número de orden de servicio asignada, nombre del destinatario, empresa o colegio, ciudad de destino, departamento de destino, dirección de entrega, número de radicado SED, teléfono, centro de costos SED (dependencia o localidad remitente) e identificación del envío (recomendado, citación, notificación, especial o nacional); y enviarlo para consulta de la SED mediante correo electrónico, o a través del medio que esta	Durante el mes de enero se manejaron los informes de gestión, cargados en bases de datos en el DRIVE, los cuales podían ser consultados en cualquier momento por la supervisión del contrato. Estos fueron actualizados diariamente, incluyendo reporte de motorizados, gestión físicos,entradas y correo electrónico.	DRIVE DE CONSULTA https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/servicios-intrased/servicio-al-ciudadano INFORME DE SALIDAS INFORME_SALIDAS_ENERO_2024.xlsx INFORME DE ENTRADAS INFORME_SALIDAS_ENERO_2024.xlsx CUMPLE.
19	Brindar información telefónica de manera oportuna cuando se requiera, a más tardar dentrode la hora hábil siguiente de recibida la solicitud,con respecto a envíos recientes urbanos o nacionales sobre los que la Secretaría de Educación del Distrito no haya recibido el informe respectivo, o respecto de envíos que el contratista no haya actualizado la información de consulta en la página Web.	En el transcurso del mes enero se prestó atención presencial, en la oficina de correspondencia, y los motorizados cuentan con el auxilio de comunicación devengado con el fin de atender la labor telemercadeo, dando cumplimiento a solicitudes y novedades.	AUXILIO DE COMUNICACIÓN - TELEMERCADEO CUMPLE

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
20	Dotar al personal contratado para ejecutar el objeto contractual de los siguientes elementos de trabajo: dotación de ropa de trabajo distintiva de la empresa de mensajería; almohadillas para sellos; tinta para almohadillas; sellos de recibido (2), urgente (1), envío recomendado (2), y cuatro (4) sellos personales que identifiquen a cada auxiliar de reparto para registro en planillas de correspondencia entrante, interna o externa recibida para entrega, o proveniente de las dependencias del Nivel Central; cinta para sellado de cajas; pegante parasobres; lapiceros; cosedoras; saca ganchos; papelería; bolsas para despacho de envíos urbanos y nacionales; celulares gama media para comunicación permanente entre el coordinador del contratista y los motorizados o mensajeros externos, bolsas de seguridad para envíos entre puntos de atención; y los demás elementos necesarios para el normal desempeño de funciones del personal del contratista, que no estén a cargo de la Secretaría de Educación del Distrito. De igual forma se obliga a reemplazar los sellos en el caso de deterioro, rotura o desperfecto de estos.	Desde el inicio del contrato, se la respectiva dotación a cada integrante del equipo y los insumos requeridos en el presente anexo técnico ya están disponibles en la oficina de correspondencia de la SED.	ACTA DE ENTREGA DE SUMINISTROS IMPLEMENTOS Y PAPELERIA CUMPLE
21	Suministrar a la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, una báscula digital con una capacidad de 100 kilogramos, con el fin de pesar las tulas o bolsas de seguridad, y determinar la cantidad de kilos entrantes y salientes causados a diario para efectos de facturación, la cual deberá ser revisada y calibrada trimestralmente por la empresa contratista, garantizando su calidad, mediante certificado de revisión	Para el mes de enero, se contó con la báscula digital, con capacidad de 100 kg.	IMPLEMENTOS Y PAPELERIA CUMPLE

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
	expedido. Esta podrá ser retirada por el contratista a la finalización del contrato.		
22	Facturar oportunamente de manera mensual, a más tardar dentro de los siete (7) días hábiles delmes siguiente, indicando de manera independiente los servicios prestados en el mes anterior y sus respectivos valores, junto con los soportes o informes que permitan verificar la conformidad de la información contenida en la factura.	Para el mes de noviembre, se genera la siguiente factura • 1743	FACTURA ENERO FACTURA ENERO 2024.pdf CUMPLE.
23	Mantener debidamente digitalizada, organizada,foliada y archivada de manera oportuna y a disposición de consulta de la Secretaría de Educación del Distrito la documentación que a diario debe ser administrada en desarrollo del contrato, de acuerdo con la entrega de Tabla de Retención Documental de la SED.	En el transcurso del mes de enero se llevó a cabo diariamente la actividad de archivo, de acuerdo con que se realiza la digitalización, se archivan planillas de entrega de correspondencia conforme a especificaciones establecidas en la tabla de retención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	PLANILLAS SALIDAS ENERO 2024 CUMPLE
24	Mantener vigente durante el plazo de ejecución contractual la licencia o título habilitante para la prestación del servicio de mensajería expresa, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Actualmente Expresservices SAS cuenta con la licencia o título habilitante para la prestación del servicio de mensajería expresa, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	LICENCIA TIC LICENCIA TIC CUMPLE

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
25	Suministrar y garantizar los bienes enlistados y descritos en el numeral 8 del Anexo Técnico, así como los demás equipos, vehículos o elementos necesarios para prestar el servicio contratado.	Durante el mes de enero, se contó con los insumos requeridos de acuerdo con el anexo técnico, los cuales corresponden a: Impresora, Scanner, lector de Código de barras, tres teléfonos celulares, mueble clasificador, carro de servicio de reparto, aplicativo para la generación de guías, insumos de papelería, uniformes.	ACTA DE ENTREGA ACTIVOS IMPLEMENTOS Y PAPELERIA CUMPLE
26	Obtener, previo a permitir la movilización de los vehículos automotores puestos a disposición de la ejecución del contrato, los respectivos permisos de circulación, y cumplir las normas de tránsito vigentes.	Durante el mes de noviembre se contó con la prestación del servicio de Motorizados de los señores, Julio Camelo identificado con CC: 80258652 Y Edgar Enrique Sánchez identificado con CC:80114407, los cuales cuentan con la documentación requerida en regla, la cual corresponde a: SOAT, LICENCIA Y TARJETA DE PROPIEDAD.	DOCUMENTOS MOTORIZADOS DOCUMENTOS MOTORIZADOS CUMPLE
27	Suministrar la dotación a los gestores de correspondencia y los elementos de protección y seguridad a los motorizados a cargo de realizar los repartos de la correspondencia, exigidos por las normas de tránsito vigentes.	Desde el inicio de la prestación del servicio, se hizo entrega de dotación correspondiente a la labor a realizar de cada uno de los agentes asignados.	ACTA DE ENTREGA DOTACIÓN IMPLEMENTOS Y PAPELERIA CUMPLE

Ítem	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
28	Pagar por su cuenta y riesgo y de manera oportuna los salarios, subsidios, prestaciones sociales, dotaciones, aportes a los sistemas de salud, pensión, ARL, y demás prestaciones y obligaciones que genera la relación laboral, a todo el personal destinado para la prestación del servicio objeto de la contratación, de acuerdo con el régimen laboral colombiano vigente.	Para el mes de noviembre, se realizó el pago de parafiscales, sin ninguna novedad, remito certificación de este y el certificado de pago de nómina.	PLANILLA DE PAGOS PARAFISCALES CERTIFICACION PARAFISCALES ENERO 2024.pdf CUMPLE

d. Cumplimiento acuerdos de servicio tiempos de Entrega

ítem	SERVICIO	CATIDAD GESTIONADA	CUMPLIMIENTO					
			1-3 DIA HABIL		4-6 DÍA HABIL		6-7 DÍA HABIL	
			Entrega	Devolución	Entrega	Devolución	Entrega	Devolución
1	Mensajería expresa de envíosurbanos y rurales en Bogotá DC DE0,1 A 1.000 gramos.	Se movilizaron un total de 458 envíos.	211 oficios	237 oficios	6 oficios	4 oficios	-	-
2	Mensajería expresa de envíosurbanos y rurales en zonas de cobertura nacional, de 0.1 a 5.000 gramos.	Se movilizaron un total de 12 envíos.	8 oficios.	3 oficios.	1 oficios	-	-	-
3	Mensajería expresa de envíos urbanos y rurales fuera de la de cobertura nacional, de 0.1 a 5.000 gramos.	No se movilizaron.						

e. Monitoreo cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

Se han establecido los acuerdos de servicio (ANS), sobre los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio:

ID	ANS por nivel de servicio	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
		META	% de CUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN	COMPLIMIENTO
1	Efectividad en la entrega de la mensajería física	Cumplir con el 90 % o más de los tiempos de entrega establecidos para la correspondencia física	Porcentaje de cumplimiento: 99%	El total de correspondencia enviada fue de 1.134 de los cuales 1.123 cumplieron con los tiempos establecidos.	CUMPLE
2	Calidad en la digitalización y registro de las guías.	Cumplir con el 98 % o más, en el diligenciamiento y digitación de las guías de transporte asignadas.	Porcentaje de cumplimiento: 98%	Total, de correspondencia enviada 1.134 Incluidas las de los motorizados In-house), total de guías validadas 1.134, total guías "No cumple" 22	CUMPLE
3	Quejas sobre el servicio de correspondencia .	Cumplir con la calidad, oportunidad, efectividaden la gestión einformación, con un margen de error menor o igual al 1%.	Porcentaje de cumplimiento:100%	Para el mes de ENERO no se recibieron requerimientos por fallas en la gestión de correo electrónico.	CUMPLE

ENTREGA EXITOSA	INTENTOS DE ENTREGA		TOTAL	%
A TIEMPO	1,2 Y 3	857	864	99%
FUERA DE TIEMPO		7	864	1%
DEVOLUCIÓN RATIFICADA	INTENTOS DE ENTREGA		TOTAL	%
EN TIEMPO	1,2 Y 3	266	270	99%
FUERA DE TIEMPO		4	270	1%

GESTIONES EN TIEMPO	
ENTREGA EXITOSA	**864**
DEVOLUCIÓN RATIFICADA	**270**

Total que cumplieron	**1.123**
Total gestiones	**1.134**
Cumplimiento	**99%**

De acuerdo con los tiempos de entrega establecidos en el anexo técnico, para el mes de ENERO de 2024, se obtuvo un cumplimento del 99%, contando con un total de envíos gestionados a tiempo de 1.123

f. Calidad en la digitalización y registro de las guías

Se recibe la siguiente valoración de calidad de las gestiones realizadas durante el mes de ENERO, por parte del grupo de calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Descripción	Cuenta de Calibración Calidad
Cumple	1112
No cumple	22
Total general	**1134**
	98.1%

Descripción	Cuenta de Observación Calibración
El sello no es claro	21
No registra estado de entrega yo devolución	1
Total general	**22**

Se evidencia un incumplimiento en el indicador de calidad por tanto se levantará un servicio no conforme para el próximo mes.

7. ITEMS DE CARÁCTER LEGAL

a. Expediente y archivo

Se valida que se cuenta con un expediente del contrato que esté completo, actualizado y que cumpla las normas en materia de archivo.
Existe expediente del contrato No. 5484949 del 27 de octubre de 2023, el cual contiene los siguientes documentos:

1. Carpeta Contractual:
   Acta de Inicio
   CRP
   Cuenta Bancaria
   Garantías

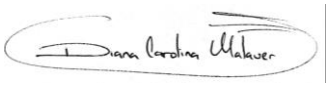
2. Carpeta Facturación

Facturas de Cobro
Informe de gestión

3. Carpeta Precontractual
   Estudios Previos
   Evaluación de Ofertas
   Mesas de Trabajo
   Observaciones
   CDP
   SOC
   Conceptos
   Adjudicaciones

4. Carpeta Ejecución
   Informes
   Actas de Reunión
   Obligaciones de Seguridad y Parafiscales

8. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA:



Firma Responsable del informe
Supervisor del Contrato

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Proyectó: Diana Carolina Malaver - Oficina de Servicio al Ciudadano OSC
Reviso: Marco Antonio Barrera Gómez - Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano OSC