ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20254152010043011**
Fecha: **2025-03-19**
TRD: **4152.010.13.1.953.004301**
Rad. Padre: **20254152010043011**

DIANA CAROLINA REINA
Gerente
Centro de Diagnóstico Automotor Del Valle

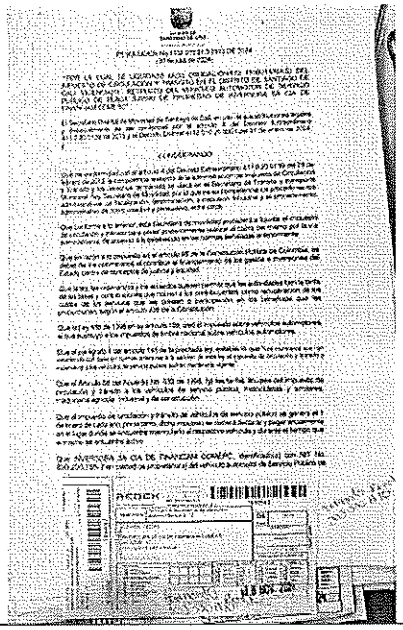
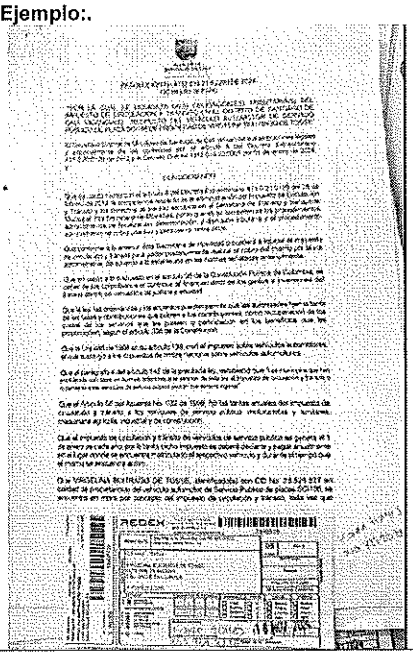
Asunto Informe de Supervisión de Servicios de Mensajería Expresa – enero, febrero y marzo de 2025, revisión y aprobación de factura FER No.1276

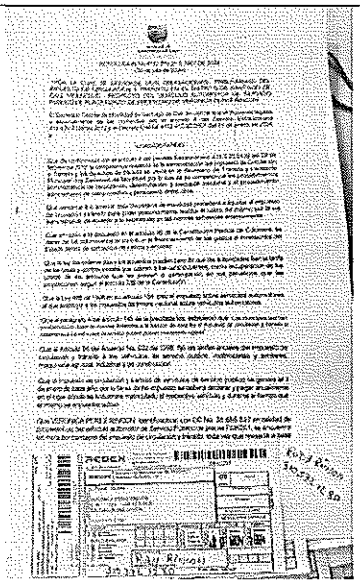
Cordial saludo,

En atención al asunto, presento el informe detallado de los servicios de mensajería expresa prestados durante el mes de octubre en la Secretaría de Movilidad. Este informe abarca los servicios urbanos, regionales, nacionales, notificaciones judiciales y trayectos especiales, todos ellos en cumplimiento de lo establecido en el contrato No. CDAV-C-185-2024, celebrado con REDEX S.A.S. BIC. A continuación, se resumen los aspectos más relevantes:

CONTRATO No.	No. CONTRATO No. CDAV-C-185-2024
CONTRATISTA	- REDEX S.A.S. BIC
OBJETO	"Prestar servicios de mensajería expresa a nivel urbano, regional, nacional, notificaciones judiciales y trayectos especiales para distribuir la correspondencia que se genera en las dependencias de la secretaría de movilidad y el centro de diagnóstico automotor del Valle Ltda."
Valor Vigencia actual	$161.676.263
Fecha de suscripción del contrato	02 de agosto de 2024
Certificado de Registro Presupuestal	No.20240501 del 01 de agosto de 2024
Fecha de inicio del contrato	02 de agosto de 2024
Fecha de terminación	30 junio 2025
Supervisora	María Amparo Guerrero Rodríguez Profesional Universitario grado 6.
Periodo objeto de supervisión	septiembre

OBLIGACION	SOPORTE
Ejecución Integral del Objeto del Contrato:	No cumple: Se ha identificado un incumplimiento reiterado en los tiempos de gestión, entrega y devoluciones, los cuales no se realizan dentro de los plazos estipulados en la Resolución No. 6494 de 2022 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). Esta situación genera un impacto negativo en la operatividad de la Secretaría, expone riesgos jurídicos y afecta la percepción del servicio prestado a los usuarios.
2. Recogida de Correspondencia	Cumple
3. Evidencia del	Cumple parcialmente: Se ha observado que, en ocasiones, no se adjunta la imagen

Envío de Correspondencia (Guías)	correspondiente a la entrega de los documentos, lo cual dificulta la trazabilidad y el respaldo de las acciones realizadas.
4. Entregar las guías correspondientes para despacho a nombre de cada Entidad.	El cumplimiento es parcial, dado que aún no se incluye el número de radicado en las guías, a pesar de haberse solicitado desde el inicio del contrato. Adicionalmente, se han identificado irregularidades en las firmas de los remitentes, ya que los nombres registrados no coinciden con los destinatarios y la letra de recibido es idéntica en todos los casos. Al realizar el seguimiento, algunos peticionarios han indicado que no han recibido la respuesta y desconocen a la persona que figura como firmante en la guía. Asimismo, algunos números telefónicos consignados en las guías presentan dígitos adicionales, lo que imposibilita realizar el seguimiento correspondiente. Se requiere realicen las respectivas denuncias frente a las inconsistencias evidenciadas. En total hay **8274 documentos con esos hallazgos, Ejemplo:.**  



5. Remitir, de manera inmediata, el reporte de gestión a las Entidades, indicando el número de entregas despachadas las cuales deberán ir respaldadas por las guías físicas.

No cumple: incumplimiento grave en los tiempos de gestión establecidos, lo cual afecta de manera directa los procesos administrativos y compromete los objetivos de la Secretaría.
Según los registros:
Del 27 de septiembre al 31 de octubre, se encuentran 6,666 radicados sin gestión.
Del 1 al 28 de noviembre, se suman 1,608 radicados sin gestión adicionales.
Esto representa un total acumulado de 8,274 radicados pendientes de atención a la fecha.

Esta situación pone en riesgo el cumplimiento de las metas institucionales y afecta negativamente la percepción del servicio por parte de los usuarios

INFORME DE GESTIÓN EMPRESA DE MENSAJERIA REDEX CORTE AL 28 DE NOVIEMBRE

ENERO					TOTAL FALTANTE	Estado	
DESTINO	URBANO	NACIONAL	REGIONAL	TOTAL		En zona	Sin Salir
ENTREGADO	203	8	9				
GESTIONADO	203	8	9				
FALTANTE	0	0	0				

FEBRERO						Estado	
DESTINO	URBANO	NACIONAL	REGIONAL	TOTAL		En zona	Sin Salir
ENTREGADO	219	9	5	233			
GESTIONADO	204	6	3	213	**225**	18	1
FALTANTE	15	3	2	20			

MARZO						Estado	
DESTINO	URBANO	NACIONAL	REGIONAL	TOTAL		En zona	Sin Salir
ENTREGADO	277	11	14	302			
GESTIONADO	91	1	4	96		191	15
FALTANTE	186	10	10	206			

6. Dirección y Control de Actividades:	No cumple: hemos identificado reiterados incumplimientos en los tiempos establecidos para las entregas en los diferentes destinos asignados. Este incumplimiento afecta negativamente la gestión administrativa y pone en riesgo la eficacia del proceso. Adicionalmente, se ha evidenciado que, en varias ocasiones, no se carga la imagen correspondiente que acredite la entrega del documento.
7. Orientación al Personal Encargado de los Envíos:	No requerido.
8. Salvaguarda de Información Confidencial:	Se evidencia el incumplimiento en este aspecto, dado que aún existen documentos sin gestión desde febrero, a pesar de haberse solicitado formalmente en el acta de supervisión correspondiente. Adicionalmente, en las reuniones sostenidas, se nos han manifestado situaciones que afectan la gestión documental, tales como: Pérdida documental atribuida a un accidente de un mensajero. Pérdida adicional relacionada con la renuncia de otro mensajero. No obstante, hasta la fecha, no se ha recibido información detallada que especifique cuáles de los radicados pendientes han sido afectados por estas situaciones. Se requiere con urgencia un informe que precise el impacto de estos eventos y las acciones correctivas adoptadas.
9. Certificar sin ningún costo adicional a solicitud de la entidad la entrega de los envíos	No requerido.
10. Servicio de Mensajero por Días con Vehículo y Celular:	No requerido.
11. Evidencia en Software de las Visitas Realizadas:	No se deja evidencia fotográfica en el software con el histórico del trámite.

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20254152010043011**
Fecha: **2025-03-19**
TRD: **4152.010.13.1.953.004301**
Rad. Padre: **20254152010043011**

Valores de la factura electrónica No. FER No.1276:

REDEX

REDEX S.A.S.BIC
NIT 811.034.171-1
Carrera 9 # 3- 34 Local 12 Edificio Rosario 2
Tel: 3125759446
Floridablanca - Colombia
gerencia@redex.com.co
https://www.redex.com.co/

Factura electrónica de venta
No. FER 1276

Señores	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LIMITADA		
NIT	890.311.425-0	**Teléfono**	(607) 6644424 - Ext. 000
Dirección	CL 70 3 B 81	**Ciudad**	Cali - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	19/03/2025, 14:05
Expedición	19/03/2025, 14:19
Vencimiento	19/04/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total
1	Servicio mensajería expresa Nacional	8.00	8,702.00	0.00	69,616.00
2	Notificaciones Judiciales	46.00	7,589.00	0.00	349,094.00
3	Servicio mensajería expresa Regional	7.00	1,100.00	0.00	7,700.00
4	Servicio mensajería expresa Urbano	248.00	850.00	0.00	210,800.00

Total Bruto	637,210.00
IVA 0%	0.00
Total a Pagar	**637,210.00**

Tras la revisión detallada de la factura No. 1276, se determina que no se aprueban los valores presentados, ya que:

- Se está cobrando 1 radicado regional de más.

Valores aprobados:

Ítem	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	
1	Servicio de Mensajería Expresa - Nacional	8	8.702	69.616	
2	Servicio de Mensajería Expresa - Regional	6	1.100	6.600	
3	Notificaciones Judiciales	46	7.589	349.094	
4	Servicio de Mensajería Expresa - Urbano	248	850	210.800	
	Total a Pagar				636.110

Agradecemos su atención a esta comunicación y quedamos atentos a las acciones que se adopten frente a este caso.

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20254152010043011**
Fecha: **2025-03-19**
TRD: **4152.010.13.1.953.004301**
Rad. Padre: **20254152010043011**

Es importante recordar que, de acuerdo con los lineamientos establecidos, únicamente se reconocerán y pagarán las entregas que cuenten con evidencia de envío y hayan sido devueltas correctamente a nuestro despacho.

Adicionalmente, y con base en las múltiples evidencias de incumplimiento del contrato por parte de la empresa REDEX, reiteramos de manera formal:

- Declarar el incumplimiento del contrato vigente, teniendo en cuenta las reiteradas faltas a los términos establecidos.

Atentamente,

LILIANA LOPEZ LOPEZ
Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión
Secretaría de Movilidad

Elaboró: Proyectó: Máryori Mera García- Apoyo Gestión documental

En atención del desarrollo de nuestros Sistemas de Gestión y Control Integrados le solicito comedidamente diligenciar la encuesta de satisfacción de usuario accediendo al siguiente enlace:
http://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_satisfaccion.php