



Bogotá D.C., 03 de abril de 2019

DE: **KARLEY DALINI LAMK OROZCO**

Profesional Especializado 2028-20

PARA: **SONIA PATRICIA CÁCERES MARTÍNEZ**

Subdirectora Soporte Institucional

XIMENA BETANCURT DÁVILA

Coordinadora Grupo de Contratación



Agencia Nacional del Espectro
Comunicación Interna

Radicado: GD-003232-I-2019

Fecha: 2019-04-03 - 02:24

Anexos: sin anexos

Folios: 4

ASUNTO: Informe supervisión Contrato Interadministrativo No. 13 de 2019 suscrito con Servicios Postales Nacionales S.A.

OBJETO DEL CONTRATO:

Prestación del servicio de admisión, curso y entrega de correspondencia nacional e internacional, así como los demás envíos postales que requiera la Agencia Nacional del Espectro.

CONTRATISTA: Servicios Postales Nacionales S.A.
FECHA DEL CONTRATO: 15 de enero de 2019
VALOR: \$ 45.000.000 de pesos
LUGAR DE EJECUCIÓN: Bogotá D.C
ACTA DE INICIO: 18 de enero de 2019
PLAZO DE EJECUCIÓN: Hasta el 31 de diciembre de 2019

En calidad de supervisora del contrato de la referencia, me permito informarles que durante el periodo comprendido entre el 20/03/2019 y el 31/03/2019, durante la ejecución del contrato del asunto, se han realizado las siguientes actividades:

GESTIÓN O ACTIVIDADES REALIZADAS		
No.	ACTIVIDAD/ENTREGABLE	OBLIGACIÓN CONTRACTUAL ASOCIADA
1	ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA	1. ENVÍO Y/O ENTREGA DE CORREO NORMAL (NIVEL URBANO, NACIONAL E INTERNACIONAL). 2. ENVÍO Y/O ENTREGA DE CORREO CERTIFICADO (NIVEL URBANO, NACIONAL E INTERNACIONAL). 3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS POST EXPRESS (NIVEL URBANO, NACIONAL E INTERNACIONAL). 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO CORRA (NIVEL URBANO, NACIONAL E INTERNACIONAL).
2	SERVICIO DE MENSAJERO MOTORIZADO PARA LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.	1. SERVICIO DE MOTORIZADO DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM



Se aclara que el día 20 de marzo de 2019 se recibe el documento de designación de supervisión bajo el radicado GD-002605-I-2019; sin embargo, el día 18 de marzo de 2019 se hizo una reunión en las instalaciones de la entidad a la que asistimos Betty López y Wilmar Chavarría de 4-72, Andrés Jiménez y yo para presentarme como nueva supervisora y hacerme entrega del contrato. (Se anexa el acta).

Así mismo, la primera semana de marzo se realizó una reunión en las instalaciones de 4-72 con los abogados del Grupo de Investigaciones y Andrés Jiménez, a la cual fui invitada, donde surgieron los siguientes temas que fueron reportados mediante memorando interno con radicado No. **GD-002780-I-2019** a la Dra. Sonia Patricia Cáceres Martínez una vez fui designada como supervisora, dejando claros los hallazgos con los que se recibió la supervisión:

1. Demoras en la entrega de correspondencia de más de 120 días.
2. No se evidencia trazabilidad del control de calidad en el SIPOST.
3. Después de realizar el control de calidad y entregar cierto tipo de correspondencia en una dirección específica; cuando se trata de citaciones puntuales el servicio de 4-72 manifiesta que la dirección no existe, siendo la misma donde se hizo la entrega inicial. Se entregaron casos puntuales a 4-72 para que los revisara a más tardar en cuatro (4) días hábiles y enviara la retroalimentación respectiva; a la fecha no se ha recibido nada.
4. La página web es muy intermitente y se bloquea con frecuencia; no muestra la trazabilidad requerida.
5. El SIPOST no se actualiza, luego las fechas que aparecen allí no coinciden con los aspectos físicos o reales.
6. El correo certificado nunca ha funcionado desde que se instaló para la ANE.

Posteriormente; el 25 de marzo se envía correo a 4-72 exigiendo el cumplimiento de compromisos de acuerdo con los hallazgos anteriores y se agenda reunión de seguimiento para el 01 de abril de 2019; de igual forma, se solicita la creación de usuarios de correo electrónico certificado, SIPOST y las capacitaciones e instalaciones correspondientes, que se llevarán a cabo en abril. (Se anexa correo).

Se recibió factura por la imposición del mes de febrero de 2019 el día 11 de marzo, por valor de \$3.285.382.

A la fecha no se ha recibido factura por la imposición del mes de marzo de 2019.

De acuerdo con lo anterior, el porcentaje de avance físico del contrato a la fecha es del 20.75% (72 de 347 días) y el porcentaje de avance presupuestal del mismo es del 13.03% con \$39.134.272 de de saldo, como se evidencia en la siguiente tabla:

VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$45.000.000
VALOR EJECUTADO	\$5.865.728
VALOR PAGADO	\$5.865.728
VALOR PENDIENTE POR PAGAR	\$0
SALDO	\$39.134.272

Como consecuencia de lo manifestado, el cumplimiento del contrato en términos de las actividades realizadas ha sido: Satisfactorio.

Karley Dalini Lamk Orozco
KARLEY DALINI LAMK OROZCO
Supervisora del Contrato

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Karley Lamk

lun 25/03/2019 9:05 p.m.

Para: Betty Lopez Montes <betty.lopez@4-72.com.co>;

Cc: Wilmar Alfonso Chavarria Gonzalez <wilmar.chavarria@4-72.com.co>; Antonio Murillo <antonio.murillo@ane.gov.co>; Jenny Moreno <jenny.moreno@ane.gov.co>; Apoyo Notificaciones <apoyo.notificaciones@ane.gov.co>; Andres Jimenez <andres.jimenez@ane.gov.co>;

Respetada Betty;

Agradezco tu colaboración con el cumplimiento de los compromisos asignados en la reunión sostenida hace unos días en las instalaciones de 4-72, donde se trataron los siguientes temas, entre otros; de los cuales no se ha recibido retroalimentación alguna de su parte; de hecho, agradecemos y nos envíen el acta de la reunión:

1. Demoras en la entrega de correspondencia de más de 120 días.
2. No se evidencia trazabilidad del control de calidad en el SIPOST.
3. Después de realizar el control de calidad y entregar cierto tipo de correspondencia en una dirección específica; cuando se trata de citaciones puntuales el servicio de 4-72 manifiesta que la dirección no existe, siendo la misma donde se hizo la entrega inicial. **Se entregaron casos puntuales a 4-72 para que los revisara a más tardar en cuatro (4) días hábiles y enviara la retroalimentación respectiva; a la fecha no se ha recibido nada.**
4. El SIPOST no se actualiza, luego las fechas que aparecen allí no coinciden con los aspectos físicos o reales.
5. Otorgar los usuarios requeridos para el uso del correo certificado y del SIPOST; y, realizar las capacitaciones e instalaciones correspondientes. (Ya enviamos los formatos, estamos atentos a la programación de las jornadas-favor avisar con antelación para garantizar la disponibilidad y asistencia de los interesados).

Saludos;



Karley Dalini Lamk Orozco

Grupo de Gestión Administrativa

Agencia Nacional del Espectro

Tel: (+571) 6000030

Dirección: Calle 93 # 17 -45 Piso 4

Código postal: 110221

Bogotá, Colombia

Declinación de responsabilidades Para más información haga clic aquí "<https://goo.gl/m4quZH>".

CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo del destinatario. Esta comunicación puede contener información protegida por derechos de autor. Si usted ha recibido este mensaje por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibida la utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo. En tal caso, favor de notificar de forma inmediata al remitente y borrar el

3/4/2019

Correo - karley.lamk@ane.gov.co

mensaje original y cualquier archivo anexo. GRACIAS. CONFIDENTIALITY: This message and any attached file is confidential and for exclusive use of its receiver. Law could protect this communication. If you receive this message by error, mistake, or omission, it is strictly prohibited its use, copy, print and/or resend it. In that case please notify immediately the sender and delete completely this message and any attached file. THANK YOU. Antes de imprimir este mensaje, piensa en tú compromiso ecológico.



Formato Servicio Postventa - Cliente Corporativo

Acta de Visita No. _____ Fecha **18** **3** **2,019**

Hora Inicio _____
 Hora Fin _____

Razón Social **AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO**

No. Contrato **013/2019** Desde _____ Hasta _____ Vigencia _____

Supervisor de Contrato **KARLEY LAMK**

Profesional Mercado Corporativo **WILMAR CHAVARRIA GONZALEZ**

Ejecutivo de Cuenta **BETTY LOPEZ MONTES**

1. Verificación Contrato

Valor Contrato **\$ 45,000,000** Consumo a la Fecha * _____ Saldo a Favor * _____

% Ejecución _____ Promedio Mensual * _____ Estado Contrato _____

% Pend. Ejecución _____ Tipo de Cliente _____ Adi. / Pro. (\$ ó t) _____

* Datos aproximados y Sujetos a Verificación.

2. Servicios de Correo - Mensajería

Servicios - Productos	
Al Día	
Certim@il	
CORRA - Petición	
CORRA - Programado	
Correo Certificado	
Correo Certificado Franquicia	
Correo Certificado Internacional	
Correo Normal	
EMS	
Encomienda	
Encomienda Internacional	
Exportafácil	
Gestión Documental	
Masivos - (Aplica para todos los Masivos)	
Notiexpress	
Paquetería	
Postexpress	

Contratos Externos	
Servicio	Cant.
Supervisor	
Counter	
Auxiliar Operativo	
Motorizado	

Funcionalidad Sipost		
Servicio	Procesos	
Sipost	X	No
Capacitación	X	No

Soporte Tecnológico	
Servicio	Cant.
Equipo de Cómputo	
Impresora	
Lector Cód. de Barras	
Báscula	
Equ. de Comunicación	

Observaciones

3. Verificación Acta Anterior

A. Lectura Acta Anterior? SI No

B. Verificación de Compromisos

1

2 _____

3 _____

4 _____

4. Desarrollo de la Visita

* Remoción Acta. Reunión 472 Tema
 control de calidad.

* el Doctor Andres Jimenez menciona los
 temas a' se tratan en Reunión y
 formatos. Entrega Supervisión

* se explica el diligenciamiento de formato
 de CEC y Sipost.

* en más novedades con el Servicio

5. Servicio al Cliente

Procesos Operativos - Administrativos			
Proceso	Novedad	Calificación	Observaciones
Distribución	Tiempos de Entrega		/
	Digitalización		
	Devoluciones		
Admisión	Procesamiento de OS		
Transportes / Recolección	Hora de Recolección		
	Frecuencia en la Recolección		
	Atención del Transportador		
Comercial	Frecuencia de Visitas		
	Entrega de Cotizaciones		
	Contratos - Adiciones - Prórrogas		
	Actas de Liquidación		
Servicio al Cliente	Atención del Comercial		
	Atención Ejecutivo de Cuenta		
	Frecuencia en las Visitas		
	Entrega de Informes		
PQR	Respuesta Oportuna		
	Analista PQR - Atención Telefónica		
Contratos Externos In House	Analista PQR - Respuesta Oportuna		
	Contratación de Personal		
Facturación	Cambio de Personal		
	SAC - Personal In House		
	Dotación - Suministros		
	Incapacidades		
Tecnología	Radicación de Facturas (En los Tiempos)		
	Facturación por Consumo		
Tecnología	Funcionalidad - Sipost		
	Respuestas Mesa de Ayuda - Soporte		

Firma Supervisor/Interventor Contrato

Firma _____
Nombre _____
Cargo _____

Convenciones


1	Malo
2	
3	
4	Regular
5	Bueno

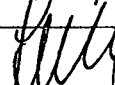
6. Compromisos de la Reunión

	Descripción Compromisos	Responsable	Fechas Extremas	Observaciones
1.				
2.				
3.				

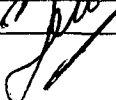
7. Clausura de Reunión

Firma Asistentes:

Firma: 
 Nombre: Karley Dattini Lamk O.
 Cargo: Prof. Especializado.

Firma: 
 Nombre: Andrea Jimenez
 Cargo:

Firma: _____
 Nombre: _____
 Cargo: _____

Firma: 
 Nombre: _____
 Cargo: _____

Firma: _____
 Nombre: _____
 Cargo: _____

Para nuestra empresa es muy importante conocer su grado de satisfacción en los servicios ofrecidos, con este propósito le agradecemos responda las siguiente encuesta. De conformidad con Lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de protección de datos personales el interesado autoriza que sus datos, facilitados voluntariamente a través del presente formulario, sean incorporados a una de base de datos responsabilidad de 4-72 y tratados con la finalidad de estudiar su valoración del servicio y así ofrecer una mejora constante. Por otra parte, se informa que los datos serán tratados en base a los criterios de seguridad definidos en la política de tratamiento desarrollada por 4-72 cuya consulta puede llevarse a cabo con el apartado correspondiente de la presente web. Asimismo, le informamos que puede ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a 4-72 en la siguiente dirección servicioalcliente@4-72.com.co

472

ACTA DE REUNIÓN

CP-SI-001-FR-001

Versión 01

Área/ Comité		Acta N°:	
Fecha	18-03-2019	Hora Inicio	Hora Fin
Lugar	Agencia Nacional del Espectro		
Preside la reunión		Cargo	
Secretaria técnica		Cargo	

Nombre	Cargo	Asistió		
		SI	NO	Excusa
Betty Lopez	4-72	✓		
Luis Rodríguez	4-72	✓		
Andrés Juncos	ANE	✓		
Karley (Supervisor)	ANE	✓		

Objetivo de la Reunión	ANE - Agencia Nacional del Espectro - Nueva Supervisión
------------------------	---

ORDEN DEL DÍA		
N°	TEMA	DESARROLLO
2	proceso licitación	Intermedia de Auction (licitación) Custodia - Bolivia 300Mts - Insumos - Fumigación Desinfectar - 6 personas - Técnico - Cayre custodia - Digitalización Certificados - Mandarín. (Segda). - (Kunza) Bogota. - Abu - > Publicación
*	Contacto	Data contacto:

472

ACTA DE REUNIÓN

CP-SI-001-FR-001

Versión 01

\$	Valor	1'150.000 Millar → Intervención
*	Presentación	Presentación nueva supervisión del contrato.
*	Report	Actualización
*	Capacitación	C.E. E Capacitación

COMPROMISOS ESTABLECIDOS

Nº	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Contacto Comercial 9-72	9-72	
2	Licitación Intervención	9-72 - ANE	Abil.
3			
4			
5			

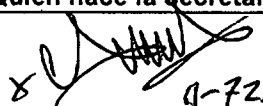
Se logró el objetivo de la reunión?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	Por qué? Proceso de licitación Secop - \$ 1.150.000.000
	NO	<input type="checkbox"/>	

PRÓXIMA REUNIÓN

Lugar:	Fecha:	Hora:
--------	--------	-------

Anexos	SI	<input type="checkbox"/>	Cuál?
	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	

FIRMAS

Quien preside la reunión	Quien hace la secretaria técnica
x Karley Dalini Lamk .O. Cc 37.271.482. Cculta.	x  9-72
Quienes asisten (si es necesario)	