

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-133-2024

Bogotá, 19 de septiembre de 2024

Doctor
ERNESTO GUERRERO MATTA
Director de Interventoría
AGS COLOMBIA SAS
cguerrero@agsamericas.com.co
interventoria.adres347@agsamericas.com.co

REFERENCIA: Respuesta a Oficio No. 347-0115 de AGS Colombia SAS
Observaciones al informe de gestión del mes de julio 2024

Respetado doctor Guerrero,

En atención al oficio de la referencia, recibido el 12 de septiembre de 2024 a las 21:48 horas, que trata de las observaciones al informe de gestión del mes de julio de 2024, (que fue radicado por la UTR2023 el 08 de agosto de la presente anualidad), se responden en el mismo orden planteado, adicionando en cada tabla una columna denominada RESPUESTA UTR 2023, así:

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-133-2024

TABLA 1. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SEGUIMIENTO CLÁUSULAS CONTRATO ADRES-CTO-1004-2023 ANEXO 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS					
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	ENTREGABLE	OBSERVACIÓN INTERVENTORIA	Respuesta UTR2023
4	6	Entregar el día hábil siguiente a la disposición de la BDT de resultados de la certificación de precierre del paquete de reclamaciones correspondiente, la que debe contener la estructura enunciada en el numeral 9.1 del Anexo Técnico No. 3 Condiciones Técnicas Generales.	1. Correo electrónico remitido por el contratista donde se evidencie la entrega del oficio de certificación de precierre dentro del día hábil siguiente a la entrega de la BDT de resultados bajo la estructura definida en el numeral 9.1 del Anexo Técnico N° 3	No se evidencia Correo electrónico remitido por el contratista en que se evidencie la entrega del oficio de certificación de precierre de los paquetes 5 y 6 de la zona 3 y paquetes 5 y 6 de la zona 4. Si bien, aportan la información del paquete cerrado, se precisa la necesidad de anexar las certificaciones enunciadas en el informe de gestión en la ejecución de esta obligación.	En el Anexo No. 3 Especificaciones Técnicas Generales, numeral 9.3.3.4.2.1 se expresa "El informe de gestión solo versará sobre los paquetes debidamente tramitados <u>entiéndase como aquellos que cuentan con certificación de cierre emitida por la ADRES</u> ", razón por la cual no aplica entregar soportes de las certificaciones de precierre expedidas por la UTR2023 del paquete 5 lotes 3 y 4, toda vez que la actividad se realizó en el mes de junio y durante el mes de julio no se certificó el cierre de los paquetes 5 de los dos lotes. Respecto del paquete 6 lotes 3 y 4, las actividades se relacionan en el informe de gestión, pero no se entregan soportes, porque no se certificó su cierre, y además la matriz de evaluación contractual en sus indicadores de medición, informa la periodicidad de entrega de soportes de las obligaciones de la etapa ordinaria, indicando que aplican para " <u>paquetes con certificación de cierre de ADRES en el período</u> ".
4	7	Responder las observaciones y hallazgos realizados por el interventor o la ADRES producto de la evaluación de calidad adelantada sobre la muestra de reclamaciones de los paquetes correspondientes, dentro de los plazos dispuestos en la instrucción respectiva y atendiendo los lineamientos	1. Correo electrónico remitido por el contratista donde se evidencie la entrega del oficio con la respuesta a las observaciones producto de la evaluación de calidad al paquete dentro de los plazos establecidos por el Grupo Calidad	1. No se evidencia correo electrónico con la respuesta a las observaciones producto de la evaluación de calidad de los paquetes cerrados en el período dentro de los plazos establecidos por el Grupo de Calidad o quien haga sus veces. 2. Oficio con la respuesta a las	Observaciones 1 y 2. La UTR2023 sí entregó los soportes de respuesta a las observaciones, de los paquetes cerrados en el período (paquete 4 lotes 3 y 4), adjuntando: i) el correo de respuesta a AGS, ii) la comunicación de respuesta y iii) los archivos Excel con los resultados de calidad y alertas GIVRA, los cuales se encuentran en la carpeta denominada: "5. Respuesta Observaciones PQT_04". Observación 3. En el informe se relaciona la ejecución de la actividad del paquete 5 lotes 3 y 4

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-133-2024

TABLA 1. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SEGUIMIENTO CLÁUSULAS CONTRATO ADRES-CTO-1004-2023 ANEXO 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS					
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	ENTREGABLE	OBSERVACIÓN INTERVENTORIA	Respuesta UTR2023
		enunciados en el protocolo de interoperabilidad.	o quien haga sus veces. 2. Oficio con la respuesta a las observaciones. 3. Excel anexo con el detalle de las observaciones	observaciones. 3. Archivo Excel anexo con el detalle de las observaciones de los paquetes 5 y 6 zona 3, paquetes 5 y 6 zona 4. Si bien, la interventoría dispone de esa información, se requiere para dar cumplimiento a lo señalado en la matriz de seguimiento. Es necesario radicar todos los documentos señalados en los entregables.	de acuerdo con la obligación, pero no se entregan soportes, toda vez que en el Anexo No. 3 Especificaciones Técnicas Generales, numeral 9.3.3.4.2.1 se expresa <i>"El informe de gestión solo versará sobre los paquetes debidamente tramitados entendiéndose como aquellos que cuentan con certificación de cierre emitida por la ADRES"</i> . En relación con el paquete 6 lotes 3 y 4, para el mes de julio no se recibieron observaciones de calidad, por lo cual no aplica el reporte para dicho paquete. En cuanto a "se requiere para dar cumplimiento a lo señalado en la matriz de seguimiento", la UTR2023 remitió lo solicitado y reitera lo que expresa la matriz de evaluación contractual de ADRES en el denominador del indicador de medición: <i>"Número de paquetes Observados con certificación de cierre de ADRES en el periodo"</i> .
4	8	Asistir a las reuniones de conciliación citadas por la ADRES en las fechas y horarios establecidos, documentando de forma suficiente las respuestas brindadas a las observaciones y hallazgos realizados.	1. Oficio de observaciones que contiene la fecha de conciliación. 2. Solicitud de modificación de fecha para realizar la conciliación en el evento de ser necesario. 3. Aceptación de la modificación de la fecha de la conciliación por parte del Grupo de Calidad o quien haga sus veces. 4. Correo con el	1. No se evidencia correo con la cita que contiene la fecha de conciliación de paquetes cerrados en el periodo. 2. Correo con el resultado de la conciliación de los paquetes 4 de zonas 3 y 4, que se cerraron en el mes evaluado. En el mes de julio se llevaron a cabo las reuniones de conciliación de los PQT_05_Z3 y PQT_05_Z4 los	Observación 1. La UTR2023 no envía soporte del correo de citación a la conciliación del paquete, toda vez que no es un entregable requerido en la matriz de evaluación contractual de ADRES. Observación 2. La UTR2023 no recibió correo de AGS con el resultado de las conciliaciones del paquete 4 lotes 3 y 4; se recibieron varios correos relacionados con las actas de conciliación, las cuales se anexaron como soporte al cumplimiento de la obligación en la carpeta denominada "6. Conciliaciones PQT_04", toda vez que con las actas se evidencia la fecha específica en la que se llevó a cabo la sesión de conciliación y su resultado.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-133-2024

TABLA 1. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SEGUIMIENTO CLÁUSULAS CONTRATO ADRES-CTO-1004-2023 ANEXO 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS					
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	ENTREGABLE	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
			resultado de la conciliación.	días 24 y 26 de julio respectivamente. Esa información es de conocimiento de la interventoría, pero se requiere radicar todos los documentos señalados en los entregables para dar cumplimiento a lo señalado en la matriz de seguimiento.	En relación con el paquete 5 lotes 3 y 4, en el informe se incluye la ejecución de la actividad de acuerdo con la obligación, pero no se entregan soportes, toda vez que en el Anexo No. 3 Especificaciones Técnicas Generales, numeral 9.3.3.4.2.1 se expresa <i>"El informe de gestión solo versará sobre los paquetes debidamente tramitados entendiéndose como aquellos que cuentan con certificación de cierre emitida por la ADRES"</i> . En cuanto a soportes de paquetes que no fueron certificados por ADRES en el período, se reitera lo mencionado en las anteriores obligaciones y lo especificado en la matriz de seguimiento, cuyo denominador del indicador de medición expresa: <i>"cantidad de reuniones convocadas de los paquetes con certificación de cierre de ADRES en el periodo"</i> .
3	Numeral 27	Administrar y conservar, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental definida por la ADRES, los archivos físicos y magnéticos de toda la correspondencia originada en la ejecución del contrato, los cuales son de propiedad de la ADRES, dando estricto cumplimiento a las normas de archivo vigentes y aplicables. Adicionalmente, el Contratista deberá reportar mensualmente y al finalizar el contrato la matriz de control de	1.1. Matriz mensual de control de correspondencia atendiendo las TRD.	No se evidencia la Matriz mensual de control de correspondencia atendiendo las TRD con la estructura contenida en el ANEXO No. 15 – Tablas de retención documental (sobre el índice electrónico específico y el índice electrónico general sobre lo cual se capacitó el 22 de abril y 6 de mayo del 2024)	ADRES señaló el 22 de abril que no había fechas definidas para la matriz de correspondencia y aclaró que se encontraban revisando los aspectos técnicos para definir el alcance de la obligación contractual. En reunión del 6 de mayo de 2024 la UTR2023 solicitó la entrega de la matriz de control de correspondencia, aclarar los entregables y el alcance de las actividades de gestión documental que se estaban proponiendo para la obligación, frente a lo que la ADRES informó que se encontraban definiéndolo. En relación con la obligación del numeral 27 de la Cláusula Tercera Obligaciones Generales del Contratista, la UTR 2023 adaptó una matriz de control de

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-133-2024

TABLA 1. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SEGUIMIENTO CLÁUSULAS CONTRATO ADRES-CTO-1004-2023 ANEXO 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS					
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	ENTREGABLE	OBSERVACIÓN INTERVENTORIA	Respuesta UTR2023
		correspondencia bajo la estructura que defina la ADRES y hacer la entrega al archivo central de los documentos en medio digital (correspondencia y soportes de paquetes.). Las tablas de retención por paquete de reclamaciones tramitado deberán seguir la estructura contenida en el ANEXO No. 15 – Tablas de retención documental.			correspondencia que desarrolló conforme las TRD remitidas por la ADRES el 22 de abril de 2024, que contiene “fecha de radicación, código de la dependencia, serie, subserie, nombre la seria/subserie documental, asunto, número de archivos anexos y soporte o formato”; y adicionó la TRD asociada, el número de paquete, zona de paquete y vigencia de paquete conforme solicitud del interventor. Por lo anterior, la Matriz Mensual de Control de Correspondencia presentada por la UTR2023, con los informes de gestión, atiende las TRD de las dependencias remitidas el 22 de abril de 2024, que corresponden a la versión No. 3 del ANEXO No. 15 y los lineamientos de la firma interventora. Se destaca que en la capacitación recibida el 22 de abril, la instrucción fue dada frente a los formatos a utilizar correspondientes a la organización documental de los expedientes de los paquetes y no de correspondencia general. A 16 de septiembre no se ha recibido de ADRES una estructura para la matriz de control de correspondencia.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-133-2024

TABLA 1. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SEGUIMIENTO CLÁUSULAS CONTRATO ADRES-CTO-1004-2023 ANEXO 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS					
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	ENTREGABLE	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
Anexo técnico N°3	9.3.2	Informe para Pago. Corresponde al documento que da cuenta de las labores adelantadas por el Contratista respecto a la Instrucción emitida por la ADRES de revisión y verificación de un paquete de reclamaciones de servicios de salud por eventos de los que trata el artículo 167 de la Ley 100 de 1993. El informe para pago deberá ser presentado en forma conjunta a los documentos que de conformidad con la cláusula referente a la Forma de Pago deben ser allegados para el reconocimiento de la tarifa correspondiente. El informe para pago debe contener como mínimo la información enunciada en el numeral 9.3.2 del Anexo Técnico No. 3 – Condiciones Técnicas Generales.	Correo electrónico del contratista donde se evidencia entrega del informe	No se evidencia correo electrónico del contratista en el que se evidencie la entrega del informe para pago. Si bien, la interventoría dispone de esta información, es necesario radicar todos los documentos señalados en los entregables para dar cumplimiento a lo señalado en la matriz de seguimiento.	No aplica, porque en el mes de julio no procedía entregar informe de pago de ningún paquete. En la estructura del informe de gestión definida en el Anexo Técnico No. 3, no está establecido un ítem para la relación de la ejecución de esta actividad, no fue solicitado por ADRES ni por AGS y por ello no se encuentra en los anteriores informes. Se incluirá este ítem a partir del presente informe de gestión correspondiente al mes de septiembre de 2024.
Anexo técnico N°3	9.3.3	Informe Mensual de Gestión. Corresponde al documento mediante el cual el contratista informa todas las actividades que ha	Correo electrónico del contratista donde se evidencia entrega del informe	No se evidencia Correo electrónico del contratista en el que se evidencie la entrega del informe de gestión	Se anexa soporte de entrega del informe de gestión del mes de junio de 2024. En la estructura del informe de gestión definida en el Anexo Técnico No. 3, no está establecido

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-133-2024

TABLA 1. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SEGUIMIENTO CLÁUSULAS CONTRATO ADRES-CTO-1004-2023 ANEXO 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS					
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	ENTREGABLE	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
		desplegado durante el término de un mes. Debe ser entregado para su revisión a la ADRES a través de la Interventoría del Contrato dentro de lo cinco (5) primeros días hábiles de cada mes. El informe mensual de gestión contener como mínimo la información enunciada en el numeral 9.3.3 del Anexo Técnico No. 3 – Condiciones Técnicas Generales.		mensual. Si bien, la interventoría dispone de esta información, es necesario radicar todos los documentos señalados en los entregables para dar cumplimiento a lo señalado en la matriz de seguimiento.	un ítem para la relación de la ejecución de esta actividad, no fue solicitado por ADRES ni por AGS y por ello no se encuentra en los anteriores informes. Se incluirá este ítem a partir del presente informe de gestión correspondiente al mes de septiembre de 2024.
4.3 Sistema de Seguridad y Control del Sistema de Información		El contratista deberá mantener un esquema de seguridad y perfilamiento sobre su sistema de información para control de acceso de usuarios y de ejecución de procesos.	Reporte de usuarios y perfiles creados en el sistema de información al final del periodo	No se evidencia Reporte de usuarios y perfiles creados en el sistema de información al final del periodo	Se remite reporte de los usuarios que ingresaron durante el mes de julio de 2024, a los cuales se les creó usuario y perfil para la herramienta LYRA_ORIÓN.

La UTR 2023 si acató lo indicado en el oficio No. 347-0040, en el cual se requiere la remisión de las certificaciones allí relacionadas, para los meses de junio, julio y agosto de 2024, y se continuarán enviando, incluidas en el documento que firman los gerentes de los dos lotes.

En el primer caso se encuentra en el soporte 4. Certificación Gerencias en la carpeta 1. Obligaciones Generales, numeral 5 que dice textualmente: “Se utilizó la herramienta tecnológica de software para la auditoría de reclamaciones, cuyo título original es “LYRA ORIÓN V 1.0.0”, la cual tiene registro de soporte lógico – software, expedido por la Oficina de Registro, Unidad Administrativa Especial de la Dirección Nacional de Derecho de Autor del Ministerio del Interior.”

En el segundo caso se encuentra en el soporte 2. Certificación Gerencias RH en la carpeta 5. Recurso Humano, numeral 1 que dice textualmente: “Se dispuso del recurso humano que se

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-133-2024

consideró necesario y suficiente para cumplir con el objeto contractual, los cuales cumplen con el perfil definido por el contratante”.

En el tercer caso, se encuentra en el soporte 4. Certificación Gerencias en la carpeta 1. Obligaciones Generales, numeral 6 que dice textualmente: *“En el informe de gestión se describen los medios y recursos utilizados para la ejecución del proyecto, dentro del plazo contractual y de conformidad con la propuesta presentada”.*

Cordialmente,



EFRAÍN GONZÁLEZ FONTECHA
Gerente General del Proyecto Lote 3



MARTHA ISABEL FERNÁNDEZ RUIZ
Gerente General del Proyecto Lote 4

Anexos: 1. Correo Observaciones Informe Julio 2024
2. Listado de Usuarios

Copia: jairo.tirado@adres.gov.co
Gruposupervisor_reclamaciones@adres.gov.co