

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-160-2024

Bogotá, 15 de octubre 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. 347-0151 de AGS Colombia SAS
Observaciones al informe de gestión del mes de agosto 2024

Respetado doctor Guerrero,

En respuesta al oficio de la referencia, recibido el 08 de noviembre de 2024, que trata de las observaciones al informe de gestión del mes de agosto de 2024, (que fue radicado por la UTR2023 el 06 de septiembre de la presente anualidad), se responden en el mismo orden planteado por la interventoría, según las tablas y la relación de los numerales del Anexo No. 3 Especificaciones Técnicas, así:

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
3	19	Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y seis (6) meses más.	Se debe incluir dentro del registro fotográfico la respectiva georreferenciación.	Según la solicitud recibida de la firma interventora el 8 de noviembre, aunque no se encuentra definida en los documentos contractuales, se incluirán las imágenes de la georreferenciación de las sedes operativa y administrativa, a partir del informe de gestión mensual de noviembre de 2024.
3	22	Aplicar las buenas prácticas ambientales, las políticas y directrices consagradas en la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible de Colombia y las herramientas establecidas en la Guía conceptual y metodológica de compras públicas sostenibles con el	No se evidencia en el informe mensual el detalle de las actividades desplegadas que conllevaron al cumplimiento de esta obligación.	El Grupo ASD SAS, que participa con el 85% en la UTR2023, cuenta con una política de sostenibilidad declarada en su código de buen gobierno, enfocada al cumplimiento de los 17 objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la ONU y se encuentra en

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-160-2024

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
		ambiente G-CPSMA-02, expedidas por Colombia Compra Eficiente.		proceso de convertirse en una empresa BIC (Sociedad de Beneficio e interés colectivo), con el compromiso de contribuir en las 5 dimensiones establecidas (modelo de negocio, gobierno corporativo, prácticas laborales, prácticas ambientales y prácticas con la comunidad), teniendo en cuenta que en Colombia se estableció ésta como una forma legal con unos beneficios para incentivar a las organizaciones a generar valor en cuanto a las dimensiones señaladas. En la implementación de la dimensión de prácticas ambientales, la Cámara de Comercio de Bogotá realizó un diagnóstico al Grupo ASD SAS y concluyó que las prácticas ambientales establecidas tienen un grado de implementación aceptable. Así mismo el Grupo ASD SAS cuenta con el documento P-CP-01-F-05 Criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, en el cual se establecen criterios ambientales para los proveedores y se validan si cumplen con los requisitos y documentación exigida por SST/AMBIENTALES, tales como fichas técnicas, certificados, manuales. Lo anterior está enmarcado en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que está implementando el Grupo ASD SAS. Se tienen en cuenta las herramientas establecidas en

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-160-2024

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
				la Guía conceptual y metodológica de compras públicas sostenibles con el ambiente G-CPSMA-02, adaptadas a la empresa que es de naturaleza jurídica privada.

ETAPA DE OPERACIÓN ORDINARIA				
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
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.	No se allega correo con el resultado de la conciliación.	Se anexan correos que contienen el archivo con el resultado de la conciliación de los paquetes, a partir del informe de gestión mensual de noviembre. 5; del 31 de julio para el PQT_05_Z3 denominado "1. ARCHIVO RESULTADO CONCILIACIÓN PQT_05_Z3" y del 01 de agosto para el PQT_05_Z4 denominado "2. ARCHIVOS CONCILIACIÓN PQT_05_Z4". Y se precisa que en las actas de conciliación diligenciadas por AGS y recibidas por la firma auditora se encuentra el resultado y se evidencia que cada reunión fue efectuada en la fecha señalada por la interventoría.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-160-2024

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Planes e informes				
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	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.	No se evidencia Correo Electrónico del contratista que evidencie la respectiva entrega del informe soporte de pago de los siguientes paquetes: - Paquete No. 4 (13/08/2024) Zona 4 - Paquete No. 3 (13/08/2024) Zona 3	En relación con la evidencia de los correos electrónicos mediante los cuales el contratista remitió los informes para pago, se destaca que fue una solicitud efectuada por AGS el 12 de septiembre de 2024, respecto del informe de gestión del mes de julio de 2024, donde observó el tema y la UTR2023 respondió en la comunicación UTR2023-AD-OF-133-2024 del 19 de septiembre, que: <i>"Se incluirá este ítem a partir del presente informe de gestión correspondiente al mes de septiembre de 2024"</i> y así se ha efectuado desde el mencionado mes, por lo que no aplica para el mes de agosto. Y nótese que el 13 de agosto la UTR2023 remitió por correo electrónico, que incluye a AGS, los informes para pago de los paquetes 4; se anexa copia de los correos, así: PQT_04_Z3 "3. Información para pago PQT_04_Z3" y PQT_04_Z4 "4. Información para pago PQT_04_Z4.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-160-2024

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Planes e informes				
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
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 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.	No se evidencia copia de correo electrónico que acredite la respectiva entrega del Informe de Gestión Mensual.	En relación con la copia del correo electrónico que acredite la entrega del informe gestión mensual, se precisa que fue una solicitud efectuada por AGS el 12 de septiembre de 2024, frente al informe de gestión del mes de julio de 2024 y la UTR2023 respondió en la comunicación UTR2023-AD-OF-133-2024 del 19 de septiembre, que: <i>"Se incluirá este ítem a partir del presente informe de gestión correspondiente al mes de septiembre de 2024"</i> y así se ha efectuado desde el mencionado mes, por lo que no aplica para el mes de agosto. Y se destaca que el informe de gestión mensual del mes de julio de 2024 fue enviado el 8 de agosto de 2024, se anexa copia "5. Informe mensual gestión julio 2024".

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - 8. Recurso Humano				
Anexo técnico N°3	8.3.7	Vinculación de Personal, Pagos de Salarios, Prestaciones e Indemnizaciones.	No se evidencia el Listado de Personal con su respectivo perfil (incluyendo ingreso / eventual retiro).	Conforme la actual solicitud de la firma interventora, se incluirán estos datos en el respectivo soporte a partir del informe de gestión del mes de noviembre, con una columna que indicará el estado "INGRESÓ / RETIRADO".

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-160-2024

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Componente Tecnológico				
Anexo técnico N°3	6	El sistema de información con que opere el contratista deberá contar con los respectivos controles de estructura y validaciones de negocio que al aplicarse sobre la BDT de insumos impidan el ingreso de información inconsistente, generando las alertas oportunas y suficientes.	No se evidencia prueba documental que acredite el proceso de cargue de la BDT dentro del sistema de información.	Según la actual solicitud de AGS, se tomarán capturas de pantalla del proceso exitoso de cargue de la información a partir de la recepción del paquete 11 de cada zona, teniendo en cuenta que se tomaban imágenes de los errores que pudiera presentar el cargue de la BDT de insumos, cuando se identificaba no conformidad en el cargue

ESTRUCTURA DEL INFORME CONFORME A LO SEÑALADO EN EL ANEXO No. 3 NUMERAL 9.3.3.

Respecto del tema incluido en este acápite que trata de recomendaciones concernientes a la estructura del capítulo de PAQUETES CERRADOS del informe mensual, se precisan las páginas donde se encuentra cada ítem en el informe de gestión de agosto de 2024, que se detallan en la siguiente tabla:

Recomendación AGS Colombia	Ubicación en el Informe de Gestión Agosto 2024 UTR2023		
9.3.3.4.2.1 Paquetes cerrados	Paquete	Página	Numeral del informe
“Dentro del desarrollo de cada paquete cerrado el contratista deberá incluir la gráfica y su explicación que muestre la cantidad de reclamaciones tramitadas por día.”	PQT_05_Z3	30	4.1.2 Reporte de Productividad Diario
	PQT_05_Z4	54	4.2.2 Reporte de Productividad Diario
“I-. Instrucción No. XX Paquete No. XX (Por cada paquete se debe desarrollar este numeral)”	PQT_05_Z3	26	4.1 Instrucción 5 Paquete 5 Lote 3
	PQT_05_Z4	50	4.2 Instrucción 5 Paquete 5 Lote 4
“II. Resumen General del Trámite de Revisión y Verificación (se debe hacer el cuadro que se evidencia en el anexo 3.)	PQT_05_Z3	26	4.1.1 Resumen General del Trámite de Revisión y Verificación
III. Cantidad de Reclamaciones			
IV-. Línea de Radicación			
V-. Cantidad de ítems que conforman el paquete	PQT_05_Z4	50	4.2.1 Resumen General del Trámite de Revisión y Verificación
VI-. Valor total reclamado del paquete”			

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-160-2024

Recomendación AGS Colombia	Ubicación en el Informe de Gestión Agosto 2024 UTR2023		
9.3.3.4.2.2. Resumen General del Resultado de Trámite de Revisión y Verificación	Paquete	Página	Numeral del informe
<i>"En esta sección se debe presentar una tabla o cuadro resumen que contenga: 1-. Cantidad de reclamaciones aprobadas y valor total aprobado. 2-. Cantidad de reclamaciones no aprobadas y valor total glosado. 3-. Cantidad de reclamaciones aprobadas parcialmente y valores totales aprobados y glosados."</i>	PQT_05_Z3	31	4.1.3 Resumen General del Resultado del Trámite de Revisión y Verificación
	PQT_05_Z4	50	4.2.1 Resumen General del Trámite de Revisión y Verificación

Recomendación AGS Colombia	Ubicación en el Informe de Gestión Agosto 2024 UTR2023		
9.3.3.4.2.3 Tipología de glosas	Paquete	Página	Numeral del informe
<i>"El informe deberá presentarse en primer nivel por Zona Geográfica (Departamento) y en segundo nivel por Entidad Reclamante."</i>	PQT_05_Z3	31 a 34	4.1.5 Tipología de Glosas 4.1.6 Glosas Consolidadas por Bogotá D.C. y Departamentos 4.1.7 Cantidad y porcentaje de glosas aplicadas a reclamaciones del paquete, consolidadas por IPS
	PQT_05_Z4	56 a 58	4.2.5 Tipología de Glosas 4.2.6 Glosas Consolidadas por Departamentos 4.2.7 Cantidad y porcentaje de glosas aplicadas a reclamaciones del paquete, consolidadas por IPS
<i>"Finalmente, se deberá hacer referencia a las diez (10) Entidades Recobrantes que presentan mayor nivel de glosa en las reclamaciones presentadas, identificando a qué clase de glosa se hace referencia y su incidencia económica."</i>	PQT_05_Z3	34	4.1.7 Cantidad y porcentaje de glosas aplicadas a reclamaciones del paquete, consolidadas por IPS
	PQT_05_Z4	58	4.2.7 Cantidad y porcentaje de glosas aplicadas a reclamaciones del paquete, consolidadas por IPS

Respecto de la solicitud de: "se deberá hacer referencia a las diez (10) Entidades Recobrantes que presentan mayor nivel de glosa en las reclamaciones presentadas, identificando a qué clase de glosa se hace referencia y su incidencia económica", se precisa que en el informe se relacionan todas las entidades reclamantes incluidas en el respectivo paquete, con el valor reclamado, valor aprobado y valor glosado junto con sus porcentajes, y una tabla con el top 10 de las glosas aplicadas y el porcentaje que representan en el paquete; no obstante, se incluirá lo referido a partir de los informes para pago de los paquetes 07.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-160-2024

9.3.3.4.2.6. Informe Sistema de Administración de Riesgos

AGS manifiesta que: *“En este acápite del informe para el periodo evaluado deberá evidenciarse la implementación del Sistema de Administración de Riesgos, presentando para el efecto, de forma consolidada, el estándar o metodología de aplicación por cada uno de los siguientes componentes:*

- I-. Comunicación y consulta*
- II-. Alcance, contexto y criterios*
- III-. Evaluación del riesgo*
- IV: Identificación del riesgo*
- V: Análisis del riesgo*
- VI: Valoración del riesgo*

La información deberá tomarse del mapa de riesgos o de los mapas de calor, con los que el Contratista identifica el nivel o la exposición al riesgo respecto de los procesos que ejecuta, de forma tal que en todo caso se evidencie la garantía del cumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo.

De igual manera deberá enunciarse si durante el periodo del informe se materializó alguno de los riesgos identificados y evidenciar cuál fue el tratamiento desplegado para su mitigación.

El contratista aportará como anexo archivo, en formato Excel, la información detallada de los componentes antes referidos.”

La UTR2023 precisa que en el informe de gestión de agosto se encuentra consolidada la información, en el numeral “7. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS”, en las páginas 90 a 93, y mensualmente se anexa el soporte “1. Matriz de Riesgos ADRES” en la carpeta denominada “6. Administración de Riesgos”.

9.3.3.4.2.7. Informe de Situaciones Anómalas

AGS manifiesta que: *“En el informe de Gestión Mensual el contratista referirá si para el periodo correspondiente hizo entrega a la Superintendencia Nacional de Salud o a los organismos de control e investigación competentes de informes sobre situaciones anómalas o irregulares identificadas en el desarrollo de los trámites de revisión y verificación de requisitos correspondientes, particularmente aquellas que puedan generar o inducir a reconocimientos o apropiaciones sin justa causa de recursos que administra la ADRES.*

En este aparte el contratista presentará el total del trámite surtido, enunciando los hechos generadores, las medidas tomadas y aportando la radicación del informe a los Órganos de Control y Vigilancia, así como enunciando el número de radicado del documento ante la ADRES.”

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-160-2024

La UTR2023 precisa que en el informe de gestión mensual se relacionan las actividades ejecutadas en el período y para el caso de los informes de situaciones anómalas se relaciona desde el momento en que se identifica esta, hasta la radicación virtual en las entidades de control e inspección competentes, con posterioridad a la instrucción que se reciba de la firma interventora y/o de ADRES, con precisión de la entidad y el radicado cuando se genere.

9.3.3.5. Resumen general de la ejecución del contrato

AGS señala que: *“En este aparte el contratista deberá diligenciar la siguiente tabla por cada uno de los meses que conforme el periodo objeto del informe, para las obligaciones generales y específicas, la cual deberá ser anexada al informe en formato Word.”*

Según las observaciones de AGS, en reunión del 29 de octubre de 2024, el archivo Word se remitió para el informe de gestión del mes de octubre de 2024 y se continuará enviando.

9.3.4. Informe de Auditoría en Sitio

AGS manifiesta que: *“En este aparte en virtud del numeral 3 de la obligación 3.2.2 el contratista deberá presentar informe que consolide el resultado de cada una de las visitas en sitio adelantadas para cada paquete tramitado, el cual debe contener como mínimo los elementos señalados en dicho acápite.”*

La UTR2023 precisa que el informe consolidado de las auditorías en sitio se basa en el acta de visita que diligencia el respectivo auditor y los demás soportes que se envían, donde se pueden evidenciar todos los elementos señalados en la obligación mencionada.

OTRAS CONSIDERACIONES Y OBSERVACIONES DEL INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

AGS señala que: *“1-. Se requiere que se envíe los anexos del informe mensual en carpetas organizadas de la siguiente manera:*

**Obligaciones generales*

**Etapa ordinaria (paquete cerrado)*

**Componente tecnológico*

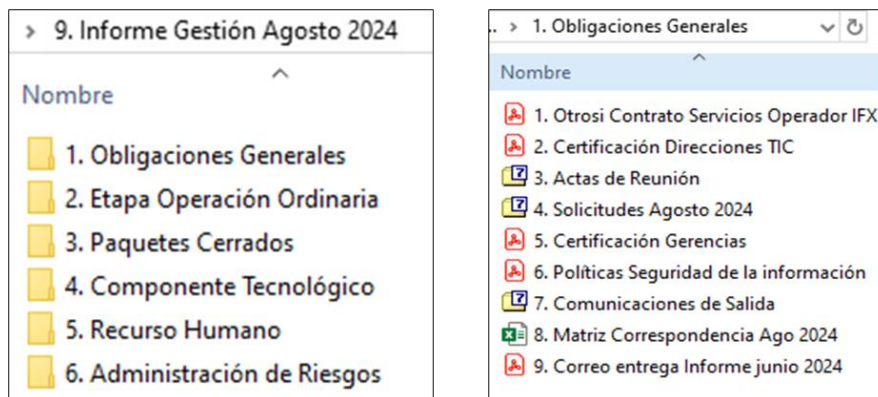
**Anexo 3 numeral 8 Recurso humano*

**Anexo 3 numeral 9.2 Control interno (plan de trabajo realizado durante el periodo, plan de continuidad del negocio, mapa de riesgos).”*

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-160-2024

La UTR2023 precisa que, conforme lo indica el Anexo No.3 en su numeral 9.3.3.3, creó carpetas con nombre y número para cada uno de los capítulos del informe mensual como se observa en la siguiente imagen:



En cuanto al “*Anexo 3 numeral 9.2 Control interno (plan de trabajo realizado durante el periodo, plan de continuidad del negocio, mapa de riesgos)”, la UTR2023, en el numeral 9, denominado “INFORME DE CONTROL INTERNO”, detalla las actividades ejecutadas en el período, del plan de trabajo y de continuidad del negocio.

El mapa o matriz de riesgos, es un soporte que se ubica en la carpeta denominada “6. Administración de Riesgos.”

AGS dice que: “2. La forma en que la firma auditora presenta la información (listados) de los analistas no se evidencia rol o cargo desempeñado (Analista médico, Analista jurídico, analista financiero), Formación académica, profesión y años de experiencia en el sector salud.”

La UTR2023 anexa el listado del personal de auditoría al informe de gestión mensual y se ubica en la carpeta “5. Recurso Humano”, denominado “1. Listado Personal Auditoría”, que contiene la siguiente data: “Nombre Completo, Tipo de Vinculación, Nivel Educativo, Experiencia en el sector y rol”.

Según las observaciones de la firma interventora en reunión del 29 de octubre de 2024, a partir del informe de gestión de octubre la UTR2023 agregó al listado el ítem: “Cargo” y se continuará en lo sucesivo.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-160-2024

AGS dice: *“3. Se solicita que cuando los entregables solicite correo electrónico se adjunte este mismo y no pantallazos, ni PDF.”*

Según las observaciones de la firma interventora en reunión del 29 de octubre de 2024, la UTR2023 a partir del informe de gestión de octubre anexó como soporte los archivos en formato de correo electrónico “msg” y no PDF.

AGS señala: *“4. En cuanto al informe de situaciones anómalas se solicita que, si en el periodo se evidencio de las visitas de auditoria en sitio estas situaciones, se requiere que adjunten lo que se solicita en el anexo 3 numeral 9.3.3.4.2.7. (Correos, radicaciones y respuestas si las hay).”*

La UTR2023 reitera lo manifestado en el numeral 9.3.3.4.2.7 del presente documento, es decir que, para el caso de los informes de situaciones anómalas se relacionan en el respectivo informe, las actividades adelantadas desde el momento en que se identifica esta, hasta la radicación virtual en las entidades de control e inspección competentes, con posterioridad a la instrucción que se reciba de la firma interventora y/o de ADRES, con precisión de la entidad y el radicado cuando se genera.

AGS requiere que: *“5. Informe de visitas en sitio deben venir completos de acuerdo al anexo 3 numeral 9.3.4 y firmado debidamente por el gerente del proyecto.”*

En la reunión del 29 de octubre de 2024 la UTR2023 aclaró que en consideración al peso de los archivos de estos informes, por los soportes que se anexan, se remiten por medio de un enlace para que sean descargados. Y conforme la solicitud de AGS se anexarán a partir del informe de gestión mensual de noviembre los correos que contienen los informes y soportes de las auditorías en sitio.

Y en cuanto a que el informe consolidado de las auditorías en sitio sea *“firmado debidamente por el gerente del proyecto”*, la UTR2023 señala que la exigencia se efectuó por ADRES para los informes particulares de situaciones anómalas, (hecho que siempre ha cumplido esta firma auditora), porque son recibidos por entidades de control o inspección, no para los informes consolidados, que tienen igual relevancia que un informe mensual de gestión o informes para pago.

AGS sugiere: *“anexar además a los informes de gestión, cada uno de los entregables establecidos en la matriz de evaluación, así hayan sido enviados al correo de la interventoría, para garantizar la completitud de cada informe y la evaluación integral por parte del equipo de seguimiento de ejecución contractual.”*

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-160-2024

La UTR2023 anexará a partir del informe de gestión mensual de noviembre los entregables establecidos en la matriz de evaluación y los que se han mencionado en este documento.

Cordialmente,



EFRAÍN GONZÁLEZ FONTECHA
Gerente General del Proyecto Lote 3



MARTHA ISABEL FERNÁNDEZ RUIZ
Gerente General del Proyecto Lote 4

Anexos: 1. Correo archivo resultado conciliación PQT_05_Z3
2. Correo archivo resultado conciliación PQT_05_Z4
3. Información para pago PQT_04_Z3
4. Información para pago PQT_04_Z4
5. Informe mensual gestión julio 2024

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