

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-223-2025

Bogotá, 10 de febrero de 2025

Ingeniero

NOÉ CÁRDENAS ESPEJO

Director de Interventoría

AGS COLOMBIA SAS

ncardenas@agsamericas.com.co

interventoria.adres347@agsamericas.com.co

REFERENCIA: Respuesta a Oficio No. 347-0239 de AGS Colombia SAS
Observaciones al informe de gestión del mes de diciembre 2024

Respetado ingeniero,

En respuesta al oficio de la referencia, recibido el 03 de febrero de 2025, que trata de las observaciones al informe de gestión del mes de diciembre de 2024, (que fue radicado por la UTR2023 el 09 de enero de la presente anualidad), se responden en el mismo orden planteado por la interventoría, dentro del término señalado por AGS, 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	3c	Disponer de una sede de operaciones.	Para el cumplimiento íntegro de esta obligación, se solicita a la firma auditora allegar la certificación del representante legal de la disposición de la sede de manera individual.	La certificación del representante legal fue evaluada por la ADRES con los soportes del acta de inicio presentados en el informe de enero de 2024. Nótese que la metodología de evaluación indica que tiene una periodicidad de PRIMERA VEZ y además, en la matriz de evaluación remitida por AGS el 12 de diciembre de 2024 con oficio 347-0181 se establece lo mismo.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

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 solicita a la firma auditora que se realice el envío de la certificación de manera individual.	Desde el inicio del contrato la UTR2023 ha entregado las certificaciones requeridas, incluyendo los dos lotes porque el informe es uno solo, respecto de un solo contrato. Este hecho nunca fue objetado por ADRES y desde que está AGS no ha habido objeción; además esto implica cambio en el Anexo 3 del Contrato, Estructura del Informe. Se resalta que desde mayo de 2024 AGS lo ha recibido así y se reitera que nunca lo observó.
3	21	Aceptar, conocer y cumplir los lineamientos establecidos por la ADRES en materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Documental, entre otros. Como consecuencia de lo de lo anterior, el contratista no podrá oponer en ningún caso el desconocimiento de algún proceso y/o procedimiento adoptado al interior de la ADRES. El contratista se obliga a consultar cada uno de los procesos y/o procedimientos, en especial los referentes al proceso en el cual se va a ejecutar el objeto del contrato.	La firma auditora no incluye en su informe de gestión mensual las actividades adelantadas para el cumplimiento integral de la obligación con los soportes requeridos. (En materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Documental, entre otros.)	En la certificación de gerencias que se adjunta al informe de gestión se indica lo siguiente: “2. Numeral 21, respecto de los lineamientos establecidos por la ADRES en materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión Institucional -SIGI-, en especial los referentes al proceso de revisión y verificación de reclamaciones.” De otra parte, en el informe de gestión, en los numerales: 6. Requerimientos de Seguridad de la Información, 9. Informe de Control Interno y 2.27 (que se refiere a la Gestión Documental del contrato), se describen las actividades referentes al proceso en el cual se ejecuta el objeto del contrato, que es la auditoría integral de reclamaciones.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
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 ambiente G-CPSMA-02, expedidas por Colombia Compra Eficiente.	La firma auditora no incluye en su informe de gestión mensual las actividades adelantadas para el cumplimiento integral de la obligación con los soportes requeridos que acredite el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales.	En el informe de gestión, numeral 2.22 se relacionan las actividades adelantadas para el cumplimiento de la obligación, como son: el desarrollo e implementación de políticas de sostenibilidad enmarcadas en el código de buen gobierno; el proceso para convertirse en una empresa BIC; la implementación de prácticas ambientales, evaluadas por la Cámara de Comercio de Bogotá; la gestión ambiental en la selección y evaluación de proveedores; la implementación de un sistema de gestión ambiental y la aplicación de herramientas de compras sostenibles.
3	23	Guardar la debida reserva respecto a la información a la que se tenga acceso con ocasión del presente CONTRATO y no utilizarla sino exclusivamente en relación con los fines de este, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012. En virtud de aquello no revelar, publicar o dar a conocer, total o parcialmente información, a ninguna persona aparte de sus empleados, contratistas, consultores o afiliados que específicamente necesiten conocerla para poder desarrollar el objeto contractual. El contratista se compromete a: (i) Utilizar dicha información de forma reservada. (ii). Impedir la copia o revelación de esa información a terceros, salvo que gocen de aprobación escrita de la ADRES, y únicamente en los términos de tal aprobación. (iii) No utilizar la información o fragmentos de ésta para	Se solicita a la firma auditora que se realice el envío de la certificación de manera individual.	Desde el inicio del contrato la UTR2023 ha entregado las certificaciones requeridas, incluyendo los dos lotes porque el informe es uno solo, respecto de un solo contrato. Este hecho nunca fue objetado por ADRES y desde que está AGS no ha habido objeción; además esto implica cambio en el Anexo 3 del Contrato, Estructura de Informe. Se resalta que desde mayo de 2024 AGS lo ha recibido así y se reitera que nunca lo observó.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
		fines distintos de la ejecución de este contrato. Dar uso distinto a la información establecida en el contrato y en el estudio previo, así como la revelación de la información confidencial, constituye incumplimiento del contrato y dará lugar a tomar las respectivas medidas contractuales y demás legales.		

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
3	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 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	La firma auditora no cuenta con la aplicación de la metodología de gestión documental dispuesta por la ADRES, contenida en el anexo 15, atendiendo las TRD del paquete cerrado en el mes de diciembre de 2024.	Se precisa que los expedientes documentales de los paquetes no hacen parte de los entregables de la matriz de evaluación mensual. Además, la UTR2023 aclara que recibió inducción de ADRES el 22 de abril de 2024 en cuanto a aspectos específicos de las series y subseries documentales utilizadas por la ADRES para generar su correspondencia y en relación con aspectos documentales necesarios a tener en cuenta por parte de las firmas auditoras para la organización de los expedientes por paquetes. De otra parte, en reunión de seguimiento del contrato del 29 de mayo de 2024 respecto de la entrega de los expedientes de los paquetes según las TRD, la UTR2023 aclaró a la interventoría <i>"que no se ha realizado otra reunión con ADRES para precisar temas relacionados (...) por lo que se acuerda tratar el tema en reunión a citarse para la tarde del 29 de mayo de 2024."</i>, la cual no se realizó. La UTR2023 ha enviado los expedientes documentales de los paquetes que han finalizado su trámite de pago, de acuerdo con la estructura contenida en las Tablas de Retención Documental enviadas por la ADRES el 22 de abril de 2024 y en cumplimiento de las estipulaciones contractuales.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-223-2025

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
4	4	Revisar y confirmar recepción y emitir conformidad y aceptación de la información entregada en la BDT de insumos de los paquetes de reclamaciones correspondientes en los términos y condiciones establecidos en el protocolo de interoperabilidad.	En el mes de diciembre de 2024 se cerró el paquete PQT_08_Z3 y PQT_10_Z3. Se solicita a la firma auditora que el soporte entregable de correo electrónico cuente con histórico, para así poder contrarrestar la información brindada en el informe.	La UTR2023 responderá la aceptación de los insumos de los paquetes sobre el correo de entrega de la ADRES para conservar la trazabilidad de las actividades, según la solicitud actual del interventor y como no puede ser retroactiva, se hará a partir del paquete 15 de cada Lote.
4	4	Dar cumplimiento a las visitas adicionales ofertadas en el Anexo 19. Cuando aplique.	No se evidencia informe individual de visitas en sitio Z3, se solicita a la firma auditora remitir soportes necesarios para dar cumplimiento integral a la obligación.	La UTR2023 adjuntó los correos donde se evidencia la entrega del informe de auditorías en sitio junto con los enlaces de los soportes, para cada lote, conforme lo dice el entregable indicado en la matriz de evaluación. En efecto, los soportes de los paquetes: PQT_08_Z3, PQT_08_Z4, PQT_10_Z3 y PQT_10_Z4, se remitieron en la carpeta denominada: "2. Etapa Operación Ordinaria", subcarpetas: 5. Entrega BDT Resultados PQT_08 (correos: 1. BDT de Pre-Cierre PQT_08_Z3.msg, 1. BDT de Pre-Cierre PQT_08_Z3.msg) y 6. Entrega BDT Resultados PQT_10 (correos: 1. BDT de Pre-Cierre PQT_10_Z3.msg, 2. BDT de Pre-Cierre PQT_10_Z4.msg).
4	13	Identificar, dar aviso oportuno y presentar informe a la interventoría con copia a la ADRES de las reclamaciones presentadas de manera fraccionada por servicios de salud prestados a una misma víctima y aquellas reclamaciones donde se facturen servicios duplicados; es decir, el mismo servicio o	No se evidencia oficio o informe con el detalle de las reclamaciones identificadas con el atributo (reclamación fraccionada). Se solicita a la firma auditora soporte que contrarreste esta obligación.	En el informe de gestión, numeral 3.13 la UTR2023 indicó lo siguiente: "Para los PQT_08_Z3, PQT_08_Z4, PQT_10_Z3 y PQT_10_Z4 no se identificaron reclamaciones presentadas de manera fraccionada por servicios de salud prestados a una misma víctima o donde se facturen servicios duplicados".

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
		procedimiento para la misma víctima más de una vez.		
4	14	Informar oportunamente al interventor, a la ADRES, a la Superintendencia Nacional de Salud o a los organismos de control e investigación competentes, cualquier situación anómala o irregular que identifique 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.	No se registra por parte de la firma auditora reporte de situación anómala durante el periodo evaluado, quien hace reporte es GIVRA y posterior se evidencia un informe de seguimiento por parte de la firma.	Durante el periodo evaluado no se determinaron situaciones anómalas derivadas de auditoría en sitio. Lo que se efectuó fue informe de una situación anómala soportada en lo que establece el contrato de prestación de servicios 1004 de 2023 en la cláusula 4 numeral 14, aquí transcrita. Además, GIVRA envía archivo de alertas de varias entidades, relacionadas por casos, sin precisar si existen anomalías y con base en esos archivos, la UTR2023 analizó los soportes documentales y remitió informe por cada Lote, evidenciando en resumen el caso de situación irregular que posteriormente se remite, respecto de los paquetes 8, 10 y 12 y que luego se envía otro con inclusión de los paquetes 02, 03, 04, 05, 06, 07, 09 y 13. Y en el informe de gestión, numeral 3.14 la UTR2023 relacionó lo siguiente: <i>"El informe de presuntas situaciones anómalas o irregulares, en desarrollo de la verificación de calidad de las reclamaciones inmersas en el paquete 08 fue remitido el 02 de diciembre para el PQT_08_Z3, con comunicación UTR2023-AD-OF-172-2024 y el 03 de diciembre para el PQT_08_Z4, con comunicación UTR2023-AD-OF-174-2024.</i> <i>El 16 de diciembre se remitió con comunicación UTR2023-AD-OF-183-2024 el informe de una posible situación anómala de la entidad reclamante CLÍNICA PRIMERO DE MAYO INTEGRAL S.A.S., con</i>

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
				reclamaciones en los paquetes 08, 10 y 12 del Lote 3." Los soportes se enviaron anexos en la carpeta denominada 2. Etapa Operación Ordinaria, subcarpeta: 19. Reporte Situaciones Anómalas.

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Planes e informes				
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
Anexo Técnico N°3	9.2.1	El Plan de Trabajo corresponde al instrumento de planificación y gestión que permite al Contratista cumplir con el objeto contractual en términos de oportunidad y calidad, mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar en pro de utilizar los recursos con los que se cuenta de forma eficiente y eficaz. Dicho documento deberá ser presentado durante los diez (10) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio y deberá observar las condiciones dispuestas en el Anexo Técnico No. 3, numeral 9.2.1 denominado "Plan de Trabajo". La aprobación de este documento por parte del interventor, supervisor o quien haga sus veces deberá darse dentro de la Etapa de Alistamiento. El supervisor y/o quien haga sus veces, durante la ejecución del contrato, podrá solicitar al Contratista la realización de adiciones,	Se solicita a la firma auditora que para el cumplimiento integral de esta obligación se allegue el documento soporte del plan de trabajo	El documento del plan de trabajo fue presentado en el término mencionado en la estipulación contractual, es decir durante los diez (10) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio y aplica para toda la ejecución del contrato. Sin embargo, el 7 de mayo de 2024, la UTR2023 remitió a la firma interventora el documento del Plan de Trabajo, conforme compromiso de la visita realizada el mismo día. Se precisa que el detalle de las actividades allí planteadas se relaciona en el numeral 9.1 del informe de gestión, conforme lo solicita la matriz de evaluación mensual. Lo anterior no conlleva a presentar un plan de trabajo para el período.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Planes e informes				
Cláusula	Obligación	Descripción de la obligación	OBSERVACIÓN INTERVENTORÍA	Respuesta UTR2023
		modificaciones y/o ajustes al contenido del plan, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.		

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Recurso Humano				
Anexo Técnico N°3	8.3.1	Documentos de acreditación, formación y experiencia	1. No se relaciona información de este numeral en el informe de gestión mensual. 2. Se solicita remitir copia de los Contratos y soportes, de su personal Directivo y/o equipo de revisión y verificación.	Respecto de los soportes relacionados por la interventoría se precisa lo siguiente: 1. La relación de este numeral no hace parte de la estructura del informe especificada en el Anexo N.3, numeral 9.3.3.4.3. Aspectos Generales. 2. En la visita realizada por la firma interventora el 30 de diciembre de 2024, se proyectaron los soportes de las hojas de vida del equipo directivo y del personal encargado de la auditoría, solicitadas por AGS para la verificación del cumplimiento de los requisitos contractuales. Adicional, en las visitas presenciales realizadas por AGS desde mayo de 2024, la UTR2023 ha informado que las carpetas del personal se encuentran disponibles para la verificación en sitio. Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que la complementan adicionan o modifican, en relación con el manejo de la información y datos personales, con el objeto de garantizar a los colaboradores el pleno ejercicio y respeto por su derecho del Habeas Data.
Anexo Técnico N°3	8.3.3	Limitación para contratar con Terceros	Para el cumplimiento íntegro de esta obligación, se solicita a la firma auditora allegar la certificación del representante legal de manera individual.	La UTR2023 ha entregado las certificaciones requeridas firmadas por los gerentes de cada lote, lo cual desde mayo de 2024 ha sido aceptado por la interventoría sin objeción alguna.
Anexo Técnico N°3	8.3.4	Confidencialidad		
Anexo Técnico N°3	8.3.5	Prevención de Conflicto de Interés.		

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Recurso Humano				
Anexo Técnico N°3	8.3.7	Vinculación de Personal, Pagos de Salarios, Prestaciones e Indemnizaciones.	1. No se remite certificación emitida por el revisor Fiscal en la que conste que los pagos de aportes parafiscales se realizaron oportunamente. 2 Se solicita remitir el soporte de la planilla de pago de aportes parafiscales del período correspondiente Para el cumplimiento íntegro de esta obligación, se solicita a la firma auditora allegar la certificación del revisor fiscal de manera individual.	En cuanto a los soportes relacionados por la interventoría se tiene que: 1. En reunión de cierre del informe de gestión mensual de abril de 2024, llevada a cabo con la firma interventora el 9 de julio de 2024, se acordó remitir el día hábil 11 o 12 de cada mes la certificación del revisor fiscal, teniendo en cuenta que ésta se expide con posterioridad a la entrega del informe de gestión. 2. La certificación de revisor fiscal y del representante legal, de las empresas que conforman la UTR2023, acreditan el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los aportes a seguridad social. Adicionalmente, en las visitas presenciales de seguimiento se han presentado los soportes individuales de pago de aportes parafiscales y así se continuará haciendo con base en las disposiciones del Habeas Data. La UTR2023 ha entregado las certificaciones requeridas, por empresa y no por lote porque el informe es uno solo respecto de un solo contrato.

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Componente Tecnológico				
4.1	5	El sistema de información con que opere el contratista deberá soportar en su integridad los procesos de revisión y verificación de reclamaciones de conformidad con el Manual de Auditoría y el protocolo de interoperabilidad y contar con una herramienta que permita la visualización de las imágenes o archivos digitales de los soportes (visor de imágenes) en formato PDF.	La firma auditora en su informe del periodo evaluado no evidencia manual de usuario actualizado del sistema de información. situación observada en varios periodos, por lo que se requiere que alleguen el respectivo manual de usuario.	La obligación observada corresponde a la N.5 y no a la No.6. El manual de usuario del sistema de información se envió a la firma interventora el 13 de septiembre de 2024 junto con los soportes solicitados en la lista de chequeo del componente tecnológico y no ha tenido ninguna actualización, por lo que no aplica enviarlo en el período.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-223-2025

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Componente Tecnológico				
4.1	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.	Se solicita a la firma auditora el envío de las imágenes con mayor calidad, dado que al ampliarlo se pixela.	La obligación observada corresponde a la N.6 y no a la No.7. Se verifican las capturas de pantalla remitidas en el numeral 5.1.5 del informe de gestión y al ampliar la vista se ve claramente la información de la reclamación.
4.1	8	Generar los resultados y reportes, conforme las estructuras establecidas, para cargarlos en el sistema de información de la ADRES.	La firma auditora para el periodo evaluado presenta imágenes del cargue de paquete correspondiente. Se solicita a la firma auditora el envío de las imágenes con mayor calidad, dado que al ampliarlo se pixela.	Conforme observación de AGS, se enviarán los pantallazos de cargue de las BDT del periodo en un soporte anexo y no relacionadas en el informe para evitar el efecto pixelado en las imágenes.
4.1	12	Contar con los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, perfectivo y evolutivo a dicho sistema de información, a fin de garantizar su óptimo funcionamiento. Para el efecto el contratista deberá relacionar en el Informe Mensual de Gestión, las actividades que se refieran a los diferentes mantenimientos adelantados sobre el Sistema de Información.	Se solicita enviar procedimiento del desarrollo del software.	Según solicitud de la observación, se adjunta el Plan de Mantenimiento del sistema de información del contrato. No obstante, el documento se remitió a la interventoría el 13 de septiembre de 2024 con los soportes de la lista de chequeo solicitados en la visita realizada el 02 de septiembre y se precisa que el entregable tiene una periodicidad que indica: "sólo si se requiere".
4	4.2.2	La infraestructura de procesamiento central y almacenamiento de bases de datos deberá estar alojada en un Centro de Datos de nube pública con un operador reconocido en el país o en un centro de datos certificado Tier III. Los servicios no podrán ser desplegados en centro de datos localizados en países donde no se garantice el cumplimiento a la privacidad de los datos personales.	Se solicita el envío de certificación del centro de cómputo donde se encuentran alojados los servidores y bases de datos de la firma auditora	La solicitud relacionada con "certificación del centro de cómputo donde se encuentran alojados los servidores y bases de datos de la firma auditora", no corresponde a una estipulación contractual y no se encuentra en el Anexo N.3.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-223-2025

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Componente Tecnológico				
4.2	2	Contar con un canal de Internet mínimo de 512 MB para hacer el cargue y descargue de la información y debe garantizar su disponibilidad y operatividad, mediante la presentación del contrato con un operador donde se soporte que el canal estará operativo durante la ejecución del contrato.	Se solicita el envío de imágenes con el uso del ancho de banda del canal de internet.	Según solicitud de la observación, se adjuntan capturas de pantalla que evidencian el uso del ancho de la banda del canal de internet para el cargue y descargue de información.
4.2	3	La Infraestructura de Comunicaciones y sistema de información con la que cuente el contratista deberá estar en capacidad de facilitar el Trabajo Remoto, Teletrabajo o Trabajo en Casa, asegurando la conectividad y seguridad de la información para la operación total del proceso.	Se solicita se indique el medio por el cual se conectan los usuarios que se encuentran trabajando en casa, así como el procedimiento (reglamento) para su conexión.	La obligación observada corresponde a la N.3 y no a la No.4. La infraestructura dispuesta y el mecanismo utilizado por la UTR2023 para la modalidad de teletrabajo se precisan en los numerales 5.2.1 (diagrama de red) y 5.2.3 del informe de gestión, donde se ilustra y define el mecanismo de conexión a través de una VPN y las condiciones de seguridad de la información de los usuarios en modalidad de teletrabajo.
4.3	7	El contratista deberá garantizar que su sistema de información está en la capacidad de impedir el acceso de usuarios no autorizados, y en caso de presentarse este evento debe registrar el incidente, presentar las alertas de dicha situación y las acciones tomadas para evitar que se vuelva a presentar.	Se solicita el envío del reporte que genera la herramienta Siem Qradar para la gestión de seguridad	Se precisa que el entregable solicitado no se encuentra en la matriz de evaluación. La firma auditora garantiza que su sistema de información está en la capacidad de impedir el acceso de usuarios no autorizados y en caso de presentarse este evento registra el incidente, presenta las alertas de dicha situación y las acciones tomadas para evitar que se vuelva a presentar, lo cual no ha sucedido. Siem Qradar es una herramienta interna que sirve para el monitoreo de conexión de usuarios al sistema de información.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-223-2025

ANEXO No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales - Componente Tecnológico				
4.6	1	El contratista deberá diseñar e implementar un tablero de control que permita evidenciar el avance diario de los procesos y resultados de revisión y verificación de cumplimiento de requisitos de las reclamaciones, con la información que determine la ADRES. Dicho tablero de control deberá ser presentado en las reuniones de seguimiento y cada vez que la ADRES así lo requiera. El contratista deberá suministrar a la ADRES el usuario y las contraseñas para la consulta en línea de dicho tablero de control.	Se solicita se envíen los tableros de control correspondiente al mes de evaluación donde se evidencie el estado de los paquetes que se están gestionando.	La UTR2023 presenta la información del tablero de control en las reuniones semanales de seguimiento, conforme lo solicita la obligación y el entregable de la matriz de evaluación. Adicionalmente, se entregó a la firma interventora el usuario y las contraseñas para la consulta en línea de dicho tablero de control.

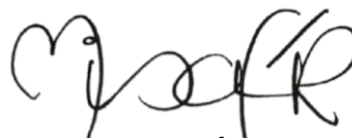
AGS señala: “se reitera al contratista de auditoría UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 anexar a cada uno de los informes de gestión mensual cada uno de los entregables establecidos en la matriz de evaluación, aun cuando estos hayan sido compartidos mediante correo electrónico con la interventoría, toda vez que, el entregable permitirá evaluar el cumplimiento de cada una de las obligaciones durante el período reportado.”

La UTR2023 anexa los entregables solicitados por la interventoría y los establecidos en la matriz de evaluación según las disposiciones contractuales y el Anexo N.3 de Especificaciones Técnicas, conforme las observaciones recibidas respecto de los informes de los períodos de abril a noviembre de 2024.

Cordialmente,



EFRAÍN GONZÁLEZ FONTECHA
Gerente General del Proyecto Lote 3



MARTHA ISABEL FERNÁNDEZ RUIZ
Gerente General del Proyecto Lote 4

Anexos: 1. Imágenes uso canal internet
2. Q-AD-04 Plan de mantenimiento

Copia: yasmin.escamilla@adres.gov.co
paola.cespedes@adres.gov.co
Gruposupervisor_reclamaciones@adres.gov.co