

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-422-2025

Bogotá, 19 de junio 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. 347-0953 de AGS Colombia SAS
 Observaciones al informe de gestión de mayo 2025

Respetado ingeniero,

En respuesta al oficio de la referencia, recibido el 16 de junio de 2025, que trata de las observaciones al informe de gestión de mayo de 2025, se responden en el plazo señalado por la interventoría y según el orden de las obligaciones, así:

3. Obligación General No. 27	<i>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.</i>
Entregable Matriz de Evaluación	Diligenciar la Matriz mensual de control de correspondencia atendiendo las TRD definidas por ADRES.
Observación Interventor	<i>Durante el periodo de mayo de 2025 la firma auditora demuestra con su soporte "Matriz Correspondencia mayo 2025", da cumplimiento a los estipulado en las diferentes reuniones de aclaración de criterios y retroalimentaciones relacionadas a la TRD.</i> <i>Sin embargo, cabe mencionar que una vez sea remitido el criterio de la tipificación de las comunicaciones en el cual se precisan la serie, subserie y tipo documental de las mismas por parte de la ADRES, el contratista de auditoría deberá ajustar la matriz de correspondencia retroactiva producto de la etapa de ejecución del contrato.</i>

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-422-2025

Respuesta UTR2023	La UTR2023 ajustará los registros que se han remitido en blanco en la matriz de correspondencia, con los tipos documentales, series, subseries y códigos respectivos, una vez sean suministrados por la firma interventora.
Anexo N.3 8.1.2. Equipo de Revisión y Verificación de Reclamaciones	<i>Mantener el equipo de revisión y verificación durante toda la ejecución del contrato, necesario y suficiente.</i> <i>“Nota: En caso de adjudicarse más de una zona a un mismo contratista, cada zona debe contar con su respectivo equipo Revisión y Verificación de Reclamaciones (documentales, generales o en sitio), con los requisitos anteriormente definidos.</i> <i>Con lo anterior, se pretende que un mismo equipo no atienda de manera simultánea dos zonas, sin que ello signifique de acuerdo con la necesidad del servicio, pueda trasladar personal de un equipo a otro.”</i>
Entregable Matriz de Evaluación	Certificación del Director de Control Interno y/o por el Gerente del Proyecto, con el número de personas contratadas para el desarrollo del objeto contractual, discriminada por perfiles. Listado de personal por paquete auditado con su correspondiente usuario y Log.
Observación Interventor	<i>La firma auditora, a través de la "Certificación Recursos Humanos" del seis (6) de junio de 2025 y el "Listado de Personal Auditoría", ha confirmado la disponibilidad de su equipo. Sin embargo, al comparar esta información con los registros de actividad (logs), se detectó que el personal asignado a diferentes zonas está procesando reclamaciones simultáneamente en ambas, lo que incumple lo estipulado en el Anexo No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales. Este hallazgo sugiere una falta de segregación de funciones o un uso inadecuado del personal entre las zonas designadas.</i>
Respuesta UTR2023	La UTR2023 se permite reiterar y precisar los argumentos ya expuestos en comunicaciones UTR2023-AD-OF-340-2025 del 12 de mayo de 2025, UTR2023-AD-OF-368-2025 del 23 de mayo de 2025 y UTR2023-AD-OF-413-2025 del 16 de junio de 2025, respecto a la gestión del personal de las zonas 3 y 4. La estipulación contractual del Anexo No.3, numeral 8.1.2, indica que: <u>"un mismo equipo no atienda de manera simultánea dos zonas, sin que ello signifique de acuerdo con la necesidad del servicio, pueda trasladar personal de un equipo a otro"</u>. La gestión del talento humano se rige por la flexibilidad y autonomía que el mismo contrato confiere para atender la demanda de la auditoría de reclamaciones, la cual es fluctuante. Esto significa que, una vez que un auditor o analista concluye su labor en un paquete o tarea asignada en una zona, puede ser reasignado a otro paquete en la misma u otra zona para optimizar la operación, garantizar la oportunidad y calidad, y evitar impactos económicos derivados de personal sin asignación de trabajo. En cuanto a los casos específicos de "simultaneidad" detectados en los "logs", como se ha informado lo que ha sucedido es que una vez termina un auditor o

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-422-2025

	analista su labor en un paquete de una de las zonas, puede pasar al paquete que se esté auditando en la otra zona, sin que regrese de inmediato a la primera zona y al mismo paquete, o también que un mismo usuario tenga actividad en las dos zonas derivado de los ajustes al resultado de auditoría, por los hallazgos de validaciones de calidad internas del proceso y/o de la muestra de calidad de la interventoría, en atención a las necesidades del servicio y el flujo del proceso. En conclusión, la UTR2023 reitera que ha cumplido con sus obligaciones contractuales en la administración del personal, actuando bajo la flexibilidad otorgada por el contrato y garantizando la calidad y oportunidad en la entrega de los resultados. La movilidad y reasignación de personal no constituye un incumplimiento contractual, cuando no se trata de una atención concomitante de dos zonas por la misma persona para la misma labor.
--	---

4. Obligaciones Específicas del Contratista No. 11	<i>Entregar el día hábil siguiente a la disposición de la BDT de cierre o ajustada la certificación de cierre del paquete de reclamaciones correspondiente, la que debe observar la estructura enunciada en el numeral 9.1 del Anexo Técnico No. 3 Condiciones Técnicas Generales.</i>
Entregable Matriz de Evaluación	1. Correo electrónico remitido por el contratista donde se evidencie la entrega del oficio de certificación de cierre dentro del día hábil siguiente a la entrega de la BDT ajustada o de cierre del paquete. 2. Oficio de certificación de cierre bajo la estructura definida en el numeral 9.1 del Anexo Técnico N° 3.
Observación Interventor	<i>Durante el periodo evaluado se realizó cierre de 3 paquetes, así: PQT_11_Z3, PQT_15_Z y PQT_16_Z3.</i> <i>Teniendo únicamente incumplimiento del protocolo de interoperabilidad en el siguiente paquete:</i> <i>Durante el periodo evaluado se realizó cierre de 3 paquetes, así:</i> <i>PQT_11_Z3: El día veintiuno (21) de abril del año 2025, la firma auditora dispuso la BDT de cierre, y el día veintidós (22) de abril de 2025, dispuso certificado de cierre, el cual presentó inconsistencias afectando la calidad de este y de la BDT de cierre. Envío alcance de certificado de cierre el mismo veintidós (22) de abril del año 2025.</i> <i>PQT_16_Z3: El día veintiuno (21) de mayo del año 2025, la firma auditora dispuso la BDT de cierre, y el día veintidós (22) de mayo de 2025, dispuso certificado de cierre, el cual presentó inconsistencias afectando la calidad de este. envió alcance de certificado de cierre el mismo veintidós (22) de mayo del año 2025.</i>

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-422-2025

Respuesta UTR2023	AGS observa: <i>"Teniendo únicamente incumplimiento del protocolo de interoperabilidad"</i>. Se precisa que las observaciones de calidad realizadas a las comunicaciones de cierre emitidas por la firma auditora no constituyen un incumplimiento del protocolo de interoperabilidad, toda vez que el insumo fue entregado en el término y estructura establecida. En este sentido, las observaciones a la comunicaciones de cierre de los PQT_11_Z3 y PQT_16_Z3 están asociadas con el criterio de calidad y no configuran un incumplimiento, ya que corresponden a un ajuste en el contenido del insumo, situación que fue revisada y corregida conforme lo solicitado.
--------------------------	--

4. Obligaciones Específicas del Contratista No. 13	<i>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 procedimiento para la misma víctima más de una vez.</i>
Entregable Matriz de Evaluación	Informes que se radiquen a la interventoría con el detalle de las reclamaciones identificadas con el atributo (reclamación fraccionada), con cada cierre de paquete, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega de la BDT de Cierre.
Observación Interventor	<i>Durante el periodo evaluado se realizó cierre de 3 paquetes, así:</i> <i>PQT_11_Z3: No se presenta 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 facturan servicios duplicados; la firma tampoco reporta mediante correo electrónico que no se presentaron reclamaciones fraccionadas y/o duplicadas.</i> <i>PQT_15_Z3: No se presenta 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 facturan servicios duplicados; la firma tampoco reporta mediante correo electrónico que no se presentaron reclamaciones fraccionadas y/o duplicadas.</i> <i>PQT_16_Z3: El día veintiocho (28) de mayo del año 2025, se recibe por parte de la firma auditora el reporte de reclamaciones fraccionadas.</i>
Respuesta UTR2023	En atención a la observación, la UTR2023 remite los reportes de reclamaciones fraccionadas de los paquetes PQT_11_Z3 y PQT_15_Z3.

4. Obligaciones Específicas del Contratista No. 6	<i>Entregar el día hábil siguiente a la disposición de la BDT de resultados 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.</i>
--	--

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-422-2025

Entregable Matriz de Evaluación	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.
Observación Interventor	<i>Durante el periodo evaluado se realizó cierre de 3 paquetes, así: PQT_11_Z4, PQT_14_Z4: con segmento (Seg1/A), (Seg2/B) (Seg3/C) y PQT_15_Z4.</i> <i>Teniendo únicamente incumplimiento del protocolo de interoperabilidad en el siguiente paquete:</i> <i>PQT_15_Z4: El día dos (2) de mayo del año 2025, la firma auditora dispuso la BDT de resultados y certificación precierre PQT_15_Z4, con oficio UTR2023-AD-OF-326-2025 bajo BDT_RESULTADOS_UTR2023_PQT_15_Z4_02052025 .bak. en SFTP, el cual presentó inconsistencias afectando la calidad de este. Envío alcance de BDT Resultados y alcance certificación pre-cierre PQT_15_Z4, el día seis (6) de mayo del año 2025, con oficio UTR2023-AD-OF-333-2025.</i>
Respuesta UTR2023	En relación con: “<i>Teniendo únicamente incumplimiento del protocolo de interoperabilidad</i>”. Se precisa que las observaciones de calidad realizadas a la comunicación de precierre emitidas por la firma auditora no constituyen un incumplimiento del protocolo de interoperabilidad, toda vez que el insumo fue entregado en el término y estructura establecida. En este sentido, la observación en relación con la comunicación de precierre del PQT_15_Z4 está asociada con el criterio de calidad y no configura un incumplimiento, ya que corresponde a un ajuste en el contenido del insumo, situación que fue revisada y corregida conforme lo solicitado.

4. Obligaciones Específicas del Contratista No. 7	<i>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 enunciados en el protocolo de interoperabilidad.</i>
Entregable Matriz de Evaluación	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 o quien haga sus veces. 2. Oficio con la respuesta a las observaciones. 3. Excel anexo con el detalle de las observaciones.
Observación Interventor	<i>Durante el periodo evaluado se realizó cierre de 3 paquetes, así: PQT_11_Z4, PQT_14_Z4: con segmento (Seg1/A), (Seg2/B) (Seg3/C) y PQT_15_Z4.</i> <i>Teniendo únicamente incumplimiento del protocolo de interoperabilidad en el siguiente paquete:</i> <i>PQT_11_Z4- El día uno (01) de mayo de 2025 UTR2023 Remiten respuesta a las observaciones de calidad de la muestra del paquete PQT_11_Z4 mediante la comunicación UTR2023-AD-OF-325-2025, incumpliendo con el tiempo establecido</i>

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-422-2025

	<i>en el correo enviado por la interventoría el día veintiocho (28) de abril de 2025 mediante oficio 347-0603, en donde indica fecha de entrega el día treinta (30) de abril.</i>
Respuesta UTR2023	En atención a la observación formulada sobre el plazo de respuesta a las observaciones del PQT_11_Z4, nos permitimos aclarar que, si bien la respuesta fue enviada el 1 de mayo de 2025 (día festivo), la UTR2023 actuó diligentemente al solicitar formalmente, el mismo 30 de abril a las 3:28 p.m., la ampliación del plazo para atender las observaciones, manteniendo expresamente el compromiso de no modificar la fecha ya programada para la conciliación. La negativa a la solicitud por parte del interventor fue recibida a las 9:02 p.m. del mismo día, lo cual no permitió contar con un margen operativo razonable para preparar y remitir la respuesta antes del cierre de la jornada. En consecuencia, la entrega se realizó el día siguiente teniendo en cuenta que no era un día hábil (1 de mayo), con el fin de mantener el compromiso de adelantar la conciliación en la fecha proyectada por la firma interventora.

Frente al tema donde AGS señala que: “*se sugiere a UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, 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.*”, la UTR2023 manifiesta que al informe de gestión se anexan 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.

Cordialmente,



EFRAÍN GONZÁLEZ FONTECHA
 Gerente General del Proyecto Lote 3



MARTHA ISABEL FERNÁNDEZ RUIZ
 Gerente General del Proyecto Lote 4

Anexos: 1. Reporte fraccionadas PQT_11_Z3
 2. Reporte fraccionadas PQT_15_Z3

Copia: yasmin.escamilla@adres.gov.co; supervisor_interventoria@adres.gov.co;
paola.cespedes@adres.gov.co;