GS-2026-004122-DESAN

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE SANIDAD
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO No.5

Bucaramanga, enero 7 de 2025

Señores
UGANEP
Carrera 29 44-48
Bucaramanga, Santander

Asunto: Solicitud de informe técnico y soportes documentales novedades al inicio contractual

Cordial saludo,

En el marco del Contrato No. 068-7-200311-25, suscrito entre la Regional de Aseguramiento en Salud No. 5 de la Policía Nacional y la entidad UNIDAD DE GASTROENTEROLOGÍA, NUTRICIÓN Y ENDOSCOPIA PEDIÁTRICA S.A.S. – UGANEP, y en ejercicio de las funciones de supervisión y seguimiento contractual, respetuosamente me permito solicitar a esa entidad la remisión de un informe detallado relacionado con las novedades presentadas durante el inicio de la ejecución contractual.

Lo anterior obedece a los hechos puestos en conocimiento de esta supervisión, los cuales se describen a continuación:

- En primer lugar, esta supervisión ha recibido manifestaciones por parte de diferentes usuarios en las cuales informan dificultades para establecer comunicación a través del número del call center dispuesto por la entidad, señalando problemas de acceso o falta de respuesta oportuna. De igual manera, algunos usuarios han indicado que no se les suministró información clara, adecuada y completa sobre los profesionales médicos disponibles para la atención, incluyendo especialidades y condiciones de acceso al servicio. Por lo cual anexo el encabezado que genera el sistema SISAPWEB en las autorizaciones para su verificación:

POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA
DIRECCION DE SANIDAD
FORMATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Código de Atención: 11381982 **Fecha y hora de elaboración:** 7/1/2026 08:24:01

Información del prestador:

Nombre:	**900077651 - UNIDAD DE GASTROENTEROLOGÍA, NUTRICIÓN Y ENDOSCOPIA PEDIÁTRICA SAS**		
Departamento:	**SANTANDER**	**Municipio:**	**BUCARAMANGA**
Dirección:	**CALLE 48 NO. 26 - 24 PISO 3**	**Teléfono:**	**6576834**

- Adicionalmente, se han recibido reportes de usuarios en los que se indica dificultad para el agendamiento de terapias de rehabilitación cognitiva, asociadas a demoras en la asignación de citas, limitaciones en la disponibilidad del servicio o ausencia de información precisa para su programación.

- El día 06 de enero de 2025, la usuaria Adriana Sanabria se presentó en las instalaciones de la Regional de Aseguramiento en Salud No. 5 (RASES) manifestando inconformidad frente a la atención recibida en consulta de endocrinología en la entidad contratada. Las manifestaciones realizadas corresponden a apreciaciones personales de la usuaria, relacionadas con el perfil profesional del médico tratante, el estado del registro en el RETHUS y el manejo clínico de su condición de salud.

- El día 07 de enero de 2025, la misma usuaria nuevamente acudió a esta Regional indicando que no habría recibido atención por neurología, refiriendo dificultades en la orientación brindada para la prestación del servicio y expresando inconformidad frente a la ejecución del contrato.

Es pertinente señalar que el proceso contractual cumplió con la totalidad de los requisitos legales, técnicos y administrativos exigidos, los cuales fueron debidamente verificados y publicados en la plataforma SECOP II, incluyendo la acreditación de hojas de vida por cada especialidad, conforme a la normatividad vigente.

Las situaciones descritas se ponen en conocimiento de la entidad con fines exclusivamente informativos y de verificación, a efectos de que puedan ser analizadas, documentadas y, de ser el caso, subsanadas, garantizando una adecuada comunicación con los usuarios y la correcta, oportuna y continua prestación de los servicios contratados.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que se trata de una situación derivada de manifestaciones del usuario, esta supervisión requiere contar con información objetiva y verificable que permita evaluar el caso específico, motivo por el cual se solicita a esa entidad:

1. Remitir un informe técnico en el que se describa la atención brindada y se contextualicen las situaciones informadas anexando soportes de la misma.
2. Anexar los soportes documentales que permitan verificar los hechos, tales como:
    - Registro vigente en el RETHUS del profesional tratante.
    - Hoja de vida y acreditación del perfil profesional conforme a las condiciones contractuales.
    - Registros de atención, asignación de citas y orientación brindada a la usuaria.
3. Informar de manera expresa si, conforme a la evaluación clínica, técnica y administrativa realizada por UGANEP, la entidad se encuentra en capacidad de continuar brindando la atención requerida a la usuaria, o si identifica alguna limitación para la adecuada prestación del servicio.

La información solicitada permitirá a esta supervisión verificar la correcta ejecución contractual, documentar la actuación administrativa correspondiente y definir las medidas que resulten procedentes, dentro del marco de sus competencias.

Se recuerda que, conforme a lo dispuesto en la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud) y la Resolución 3100 de 2019, el personal asistencial y administrativo cuenta con respaldo legal para exigir trato digno y respetuoso por parte de los usuarios. En consecuencia, este tipo de situaciones deberá ser puesto en conocimiento de la supervisión contractual de manera oportuna para efectos de seguimiento administrativo.

Así mismo, se precisa que, en su calidad de institución prestadora de servicios de salud, UGANEP se encuentra legalmente facultada y amparada por la normativa vigente para activar, aplicar y ejecutar los protocolos internos que tenga establecidos frente a eventos de conflicto, agresión, alteración del entorno asistencial o situaciones que comprometan la seguridad del talento humano, sin perjuicio del deber de información a la supervisión contractual.

Atentamente,

FRANCENITH QUEZADA URREGO
Supervisor de Contrato 068-7-200311-25

ElaboróSM148 FRANCENITH QUEZADA URREGO
Funcionario Grupo Regional Soporte y Seguimiento Servicios de Alto Impacto

Revisó: CT. JONATHAN SANDOVAL FORERO
Jefe GUSAI

Fecha de Elaboración 07/01/2025
Ubicación: D/financiera2.0/fernanco/france/supervisión neuro 311-25/oficios ejecución contrato

Floridablanca Transversal 154 No. 24-133 Local 6
Teléfono 607 7008200 ext. 7232
francenith.quezada1048@correo.policia.gov.co