

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-486-2025

Bogotá, 21 de julio 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. 347-1160 de AGS Colombia SAS
 Observaciones al informe de gestión de junio 2025

Respetado ingeniero,

En respuesta al oficio de la referencia, recibido el 14 de julio de 2025, que trata de las observaciones al informe de gestión de junio de 2025, se responden según el término señalado y 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	Matriz Correspondencia matriz 2025.
Observación Interventor	<i>Durante el periodo de junio de 2025 la firma auditora envía el soporte “Matriz Correspondencia junio 2025”. 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>
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.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-486-2025

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 auditoría y Log.
Observación Interventor	<i>La firma auditora, a través de la "Certificación Recursos Humanos" del cuatro (4) de julio 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 de acuerdo con la caracterización y planeación de los paquetes, lo que podría estar incumpliendo lo estipulado en el Anexo No. 3 – Especificaciones Técnicas Generales.</i>
Respuesta UTR2023	No es posible contestar esta observación, teniendo en cuenta que la firma interventora no remitió los presuntos hallazgos, para dar respuesta concreta. No obstante, la UTR2023 reitera los argumentos expuestos en las 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. Se ratifica que 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. Nuevamente se precisa que una vez termina un auditor o 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

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-486-2025

	que un usuario tenga actividad en las dos zonas derivado de los ajustes al resultado de auditoría, por los hallazgos internos de validaciones de calidad del proceso y/o de la muestra de calidad de la interventoría, en atención a la necesidad 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 conforme la flexibilidad otorgada por el contrato y ha garantizado la calidad y oportunidad en la entrega de los resultados, porque no se trata de una atención concomitante en las dos zonas.
--	--

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>ZONA 3: Durante el periodo evaluado se realizó cierre de 1 paquete, así:</i> <i>* El día diecisiete (17) de junio del año 2025, la firma auditora entrega la BDT de cierre.</i> <i>* El día dieciocho (18) de junio del año 2025, la firma auditora entrega el certificado de cierre, con el Oficio 415. UTR2023-AD-OF-415-2025 Cierre PQT_18_Z3.</i> <i>* El día diecinueve (19) de junio del año 2025, la firma interventoría solicita ajuste al certificado de cierre.</i> <i>* El día diecinueve (19) de junio del año 2025, la firma auditora envía ajuste ALCANCE 1 solicitado por la interventoría al certificado de cierre, con oficio 421. UTR2023-AD-OF-421-2025 Alcance Cierre PQT_18_Z3.</i> <i>* El día diecinueve (19) de junio del año 2025, la firma interventoría solicita ajuste al certificado de cierre.</i> <i>* El día diecinueve (19) de junio del año 2025, la firma auditora envía ajuste ALCANCE 2 solicitado por la interventoría al certificado de cierre, con el Oficio 422. UTR2023-AD-OF-422-2025 Alcance 2 Cierre PQT_18_Z3</i> <i>INCUMPLE: Según lo reportado se confirma inoportunidad en trámite del cierre de paquete 18 zona 3 en un día, por parte de la firma auditora ya que debieron realizar ajuste al certificado de cierre, sin este no se puede dar aval de cumplimiento, entregaron el día 19 de junio del año 2025 con alcance numero 2 al certificado de cierre, por inconsistencias que presentaron en certificado de cierre.</i>
Respuesta UTR2023	En relación con la observación formulada sobre la entrega oportuna de la certificación de cierre del PQT_18_Z3, nos permitimos precisar lo siguiente: La BDT de cierre fue entregada el 17 de junio de 2025, conforme al protocolo de interoperabilidad.

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
 siguiente número consecutivo
 UTR2023-AD-OF-486-2025

	• La certificación de cierre fue remitida <u>dentro del término contractual</u>, el 18 de junio de 2025 a las 11:47 a.m., mediante la comunicación UTR2023-AD-OF-415-2025, es decir, dentro del plazo de un (1) día hábil siguiente a la disposición de la BDT de cierre, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 4.11 y el numeral 9.1 del Anexo Técnico No. 3. • Posteriormente, el 19 de junio de 2025, la firma interventora solicitó dos ajustes al contenido del certificado, por lo siguiente: ○ La corrección de la fecha en el numeral 7 del formato, donde se había consignado el 21 de mayo en lugar del 22 de mayo (fecha de entrega de la BDT de resultados), lo cual se ajustó. Cabe resaltar que el nombre de la BDT dispuesta relacionó correctamente la fecha: BDT_RESULTADOS_UTR2023_PQT_18_Z3_22052025.bak. ○ La corrección del número del paquete en el numeral 28, donde se digitó erradamente "PQT_17_Z3" en lugar de "PQT_18_Z3", lo cual se ajustó. Se precisa que estos ajustes fueron atendidos por la UTR2023 de manera inmediata, es decir el mismo día, así: ○ El primer ajuste fue remitido el 19 de junio a las 9:01 a.m. ○ El segundo ajuste, fue enviado el 19 de junio a las 3:27 p.m. Los ajustes fueron enviados mediante comunicaciones debidamente radicadas, identificadas así: UTR2023-AD-OF-421-2025 y UTR2023-AD-OF-422-2025. Se precisa que los ajustes correspondieron exclusivamente a <i>errores de forma</i> que no generaron ningún impacto en la consistencia e integridad de los resultados de la auditoría del paquete, tampoco afectaron la continuidad en el trámite del mismo y que, como se informó, fueron atendidos el mismo día en que AGS los reportó. Por lo anterior, la obligación fue cumplida de manera oportuna, teniendo en cuenta que: ○ La certificación fue entregada dentro del plazo establecido. ○ Los ajustes no afectaron de fondo el contenido del documento ni su capacidad para validar la trazabilidad del cierre. ○ No se generó ajuste o alcance a la BDT de cierre ni se afectó el trámite del paquete. ○ No se incumplió el protocolo de interoperabilidad, ya que la revisión de la BDT de cierre por parte de la interventoría pudo realizarse dentro del término estipulado, a partir del 17 de junio. En consecuencia, la UTR2023 no acepta un presunto incumplimiento, ya que se observa que la certificación de cierre fue enviada oportunamente y los ajustes posteriores se efectuaron de inmediato y no afectaron el cumplimiento formal, técnico y en tiempo de la obligación, conforme a lo pactado contractualmente.
--	---

UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el
siguiente número consecutivo
UTR2023-AD-OF-486-2025

Respecto a la sugerencia formulada por AGS en la cual indica 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.”, conforme a las disposiciones contractuales y a lo establecido en el Anexo N.3 de Especificaciones Técnicas, la UTR2023 en todos los informes de gestión remitidos durante la ejecución del contrato, incluyó los entregables requeridos por la interventoría y definidos en la matriz de evaluación, los cuales fueron entregados oportunamente y en su totalidad, tanto de forma anexa a los informes como a través de los canales oficiales de comunicación.

Cordialmente,



EFRAÍN GONZÁLEZ FONTECHA
Gerente General del Proyecto Lote 3



MARTHA ISABEL FERNÁNDEZ RUIZ
Gerente General del Proyecto Lote 4

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