

## UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el  
siguiente número consecutivo  
UTR2023-AD-OF-513-2025

Bogotá, 19 de agosto de 2025

Doctor  
**CARLOS ENRIQUE OSPINA MESA**  
Director de Interventoría  
**AGS COLOMBIA SAS**  
[interventoria.adres347@agsamericas.com.co](mailto:interventoria.adres347@agsamericas.com.co)

**REFERENCIA:** Respuesta a Oficio No. 347-1281 de AGS Colombia SAS  
LISTADO DE PERSONAL CON REGISTROS SIMULTÁNEOS EN ZONA 3  
Y ZONA 4 – UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 – CONTRATO  
ADRES-CTO-1004-2023.

Cordial saludo,

En respuesta al oficio de la referencia, recibido el 15 de agosto de 2025, en el que AGS Colombia SAS, manifiesta que:

*“(…) en consonancia con lo establecido en el Contrato de Auditoría No. ADRES-CTO-1004-2023, específicamente las obligaciones del anexo 3 generales, numeral 8.1.2, que precisa:*

*“(…) Mantener el equipo de revisión y verificación durante toda la ejecución del contrato, necesario y suficiente. “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. 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.”. (…)”*

Y solicita en el mismo oficio que:

*“En atención a los hallazgos reportados por la Interventoría, se requirió a la UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023. explicar de manera detallada la conformación y operación del equipo exclusivo encargado de la gestión de auditorías de reclamaciones en las zonas tres (3) y cuatro (4). Esta solicitud se fundamentó en la necesidad de esclarecer las inconsistencias detectadas en la asignación de personal, garantizar la trazabilidad de las actividades ejecutadas y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el marco contractual”*

## UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el  
siguiente número consecutivo  
UTR2023-AD-OF-513-2025

En primer lugar, la UTR2023 reitera, respecto de la gestión del personal de las Zonas 3 y 4, los argumentos expuestos en las comunicaciones **(i)** UTR2023-AD-OF-340-2025 del 12 de mayo de 2025, **(ii)** UTR2023-AD-OF-368-2025 del 23 de mayo de 2025 y **(iii)** UTR2023-AD-OF-413-2025 del 16 de junio de 2025, en las cuales se transcribió la estipulación contractual, que establece:

### ***“8.1.2. Equipo de Revisión y Verificación de Reclamaciones.***

*El contratista deberá garantizar que la cantidad de integrantes del equipo de revisión y verificación sea el adecuado para atender la demanda, por lo que dicha cantidad deberá ser flexible, es decir conformarse en función de la demanda o cantidad de reclamaciones a revisar y verificar, en el entendido que las sumas de reclamaciones a radicar pueden variar de un mes a otro. En todo caso es responsabilidad de la Firma Contratada cumplir con los términos de oportunidad y calidad dispuestos en el contrato, por lo que deberá gestionar en debida forma la administración de su personal.*

*De igual manera, teniendo en cuenta que las proyecciones para la ejecución del contrato fueron estimadas a partir del comportamiento histórico de las reclamaciones radicadas ante la ADRES, en caso de presentarse alguna desviación, el contratista, deberá estar en la capacidad de contraerse o expandirse a fin de que su operación no se vea afectada.*

*En virtud de lo anterior el contratista deberá definir el número de profesionales, técnicos o tecnólogos de la salud, jurídicos, administrativos y financieros, así como el personal de apoyo que deben hacer parte del equipo con el que desarrollará la labor de revisión y verificación de cumplimiento de requisitos de reclamaciones en el término de duración del contrato, así como el personal del nivel técnico y administrativo que realice las labores de apoyo y logística.*

*De igual manera el Contratista deberá prever la conformación de filtros o puntos de revisión de calidad sobre la labor desplegada por el equipo de revisión y verificación de reclamaciones, con el fin de garantizar la correcta aplicación de los criterios de auditoría.*

*Sin perjuicio de lo anterior, el contratista deberá garantizar que todas las reclamaciones deberán pasar por el proceso de revisión de un profesional de la salud que cuente con el perfil de auditor en salud.*

***Nota:*** *En todo caso el Contratista para adelantar los trámites a su cargo podrá vincular para la ejecución del contrato al personal de apoyo que considere necesario con el que pueda respaldar las labores de revisión y verificación de reclamaciones, siempre que por lo menos el 80% del personal asignado para el trámite del paquete cumpla con los requisitos definidos en este numeral.*

***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*

## UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el  
siguiente número consecutivo  
UTR2023-AD-OF-513-2025

(documentales, generales o en sitio), con los requisitos anteriormente definidos. 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. (subrayas fuera de texto original)

En la última Nota, que está transcrita y subrayada, se establece que, si se adjudica más de una zona a un mismo contratista, cada una de ellas debe contar con el correspondiente equipo, lo cual así aplicó la UTR2023; además, que un mismo auditor y/o analista, no atiende “de manera simultánea dos zonas”, lo que significa que no es al mismo tiempo o en forma concomitante, como se ha manifestado reiteradamente.

Cuando un auditor o analista termina la revisión y verificación de las reclamaciones que le entrega la herramienta tecnológica, las cuales están incluidas en un paquete de una zona específica, puede ser asignado a otro paquete en la misma zona o en otra zona para optimizar la operación, garantizar la oportunidad y calidad en la entrega de los resultados y evitar impactos económicos derivados de personal sin asignación de trabajo.

Así mismo, un usuario puede actuar en las dos zonas, con roles diferentes, con ocasión de los ajustes al resultado de auditoría, derivados de los hallazgos de validaciones de calidad internas del proceso y/o de la muestra de calidad de la firma interventora, que corresponde a las necesidades del servicio y al flujo del proceso, sin que por ello pueda afirmarse que existe simultaneidad, como se demuestra en archivo excel que se anexa.

Y nótese que, la gestión del talento humano de estos contratos suscritos por tres firmas auditoras con ADRES, se rige por la flexibilidad y autonomía que las mismas estipulaciones confieren, para atender la demanda de la auditoría de reclamaciones, la cual es fluctuante de un paquete a otro y de un lote a otro.

A continuación, analizamos los casos reportados por el experto de sistemas de AGS, en el que señala que *“realizó el cruce de información de las BDT correspondientes al personal vinculado durante los meses de mayo y junio de dos mil veinticinco (2025), identificando casos en los que funcionarios de la Unión Temporal Reclamaciones 2023 laboraron de manera simultánea en las zonas tres (3) y cuatro (4) el mismo día. Esta situación fue detectada mediante la revisión de los paquetes auditados, generando glosas. En respaldo de lo anterior, se adjunta el archivo en formato Excel denominado [20250813\_Simultaneidad Z3 y Z4], en el cual se presentan los apartes relevantes que permiten visualizar los hallazgos, conforme a lo ilustrado en la figura incluida.”*

En primer lugar, la UTR2023 precisa que si bien es cierto que aparentemente un mismo usuario auditor o analista trabajó en las dos zonas el mismo día, se destaca que debe

## UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el  
siguiente número consecutivo  
UTR2023-AD-OF-513-2025

diferenciarse el rol o la actividad que ejecutó cada uno de ellos, toda vez que una puede ser de revisión y verificación de los requisitos de las reclamaciones y otra es la derivada de ajustes al resultado de la auditoría, con ocasión de los hallazgos que se obtienen por las validaciones de calidad internas del proceso, o sea las que realizó la UTR2023 y/o de la muestra de calidad de la interventoría.

En efecto, al validar los logs de auditoría entregados con el informe mensual de gestión de junio de 2025, se observa que la labor ejecutada por un mismo usuario -o una misma persona- (auditor o analista), no es la misma en el paquete de cada zona, como se relaciona en el archivo Excel adjunto denominado “Rta\_Simultaneidad Z3 y Z4”, en el cual se identificó el rol que desempeñó, si cambió de zona y en otros casos, pudo actuar como auditor o analista, en la misma zona, pero en diferente paquete y esto tampoco se constituye en la figura que denominan simultaneidad. Lo anterior se ilustra con la siguiente imagen:

| usuario   | June-1                  | June-3                | June-4                                                                                    |
|-----------|-------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| mcastillo | Fechas reportadas AGS   | Paquete reportado AGS | 16-->4-->14: Ajustes auditor<br>19-->4-->23: Analista medico auditoria                    |
| mfonseca  | Usuarios reportados AGS | Zona reportada AGS    | 16-->4-->18: Ajustes auditor<br>19-->4-->111: Ajustes auditor - analista medico auditoria |
| eleon     |                         |                       | 16-->4-->20: Ajustes Auditor<br>19-->4-->2: Ajustes Auditor - Analista medico auditoria   |
| wsierra   |                         | Rol en el LOG         | 16-->4-->7: Ajustes auditor<br>19-->4-->12: Analista medico auditoria                     |
| lbello    |                         |                       | 16-->4-->8: Ajustes Auditor<br>19-->4-->29: Analista medico auditoria                     |

Un ejemplo es el caso del usuario “sandra.molina”, quien en ejecución del rol de “Analista Financiero Auditoría” intervino el 03 de junio de 2025 en el paquete 18 de la zona 4 y el mismo 03 de junio de 2025 actuó en el paquete 19 de la zona 3, como resultado de las validaciones que se denominan en el mencionado log como “Ajustes Auditor”, es decir que fueron diferentes roles y en el último, realizó ajustes por los hallazgos derivados de la muestra de calidad de la interventoría y no como auditor en el proceso de revisión y verificación de reclamaciones.

Adicionalmente, las actividades que desarrolló el mencionado usuario “sandra.molina”, ocurrieron en horarios distintos y con diferentes alcances, en atención al flujo normal y ordinario del proceso y que se convierten en necesidades del servicio.

Para los casos de los usuarios identificados como miller.castillo, fernando.pira, christian.moreno, mvelasquezr y rodolfo.gonzalez, es preciso resaltar que desempeñan funciones de coordinación, de apoyo técnico y de calidad, es decir que sus actividades son

## UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023

En caso de respuesta por favor cite el  
siguiente número consecutivo  
UTR2023-AD-OF-513-2025

trasversales en la operación para las dos zonas y no como personas que revisan y verifican reclamaciones.

En el log se evidencia la participación de los mencionados usuarios, con los roles de “Ajustes Auditor”, “Ajuste Coordinación” y/o “Coordinador Auditoría”, los cuales están asociados a la validación de ajustes al resultado de auditoría, o por los hallazgos derivados de verificaciones de calidad internas del proceso y/o de la muestra de calidad de la firma interventora, como se ha manifestado en múltiples ocasiones, y no corresponden a la ejecución de auditoría o revisión y verificación de reclamaciones y tampoco están relacionados en la caracterización de paquetes como auditores o analistas.

Respecto de los usuarios hgaitanm, y gmurillo, se identificó que realizaron actividades en paquetes diferentes, pero de la misma zona 3.

Igualmente, sucede lo mismo que se acaba de describir, con los usuarios dgarcia, mcastillo, mfonseca, wsierra, lpena y achavez, los cuales realizaron actividades en paquetes diferentes, pero de la zona 4.

Y lo que se especifica en los ejemplos anteriores, evidencia que no se incurre en la figura denominada por la firma interventora como simultaneidad.

Se reitera la conclusión que siempre ha expuesto la UTR2023, en el sentido de validar que, si bien un mismo usuario, en un mismo día y en diferente zona, interviene, esto no corresponde a una ejecución concomitante o simultánea de actividades, toda vez que las adelanta en diferente horario, con diferente rol, como se determina en la herramienta, repitiendo que está demostrado que la UTR2023 cumplió las estipulaciones contractuales, en relación con la gestión del personal que participó en la auditoría de los paquetes, atendiendo las dinámicas propias del proceso y los ajustes requeridos para el trámite de los mismos, conforme la flexibilidad otorgada por el contrato y así garantizó la calidad y oportunidad en la entrega de los resultados.

Cordialmente,



**EFRAÍN GONZÁLEZ FONTECHA**  
Gerente General del Proyecto Lote 3



**MARTHA ISABEL FERNÁNDEZ RUIZ**  
Gerente General del Proyecto Lote 4

Anexo lo enunciado