

Bogotá D. C., febrero 19 de 2018

BZG 2018_2078460

Señores
ASESORÍAS Y SERVICIOS EN SALUD ASALUD LIMITADA
Attn. Dra. Adriana Murcia
Ciudad

ASUNTO: REQUERIMIENTO N° 1 - SUPERVISIÓN CONTRATO 161 DE 2017

Reciba un cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.

En atención a lo pactado en el contrato 161 de 2017 y especialmente lo establecido en la cláusula que se transcribe a continuación:

CUARTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: El contratista estará obligado a cumplir con el objeto contractual y en especial a:

(...)

23. Atender de manera diligente y dentro de los términos que establezca la supervisión del contrato, los requerimientos y sugerencias, subsanando de manera inmediata las deficiencias relacionadas con el objeto y las obligaciones del contrato.

Y en ejercicio de la supervisión del contrato 161 de 2017, hemos detectado algunos aspectos sobre los que se requiere con toda consideración al Contratista con el ánimo de que implemente los planes de mejora que se han venido discutiendo en las diferentes reuniones y entregue a la supervisión los mismos, como quiera que conforme a las reuniones realizadas a saber en las fechas:

Septiembre 6,13,20 y 27 de 2017
Octubre 11, 18 y 25 de 2017
Noviembre 8, 15,22 y 29 de 2017
Diciembre 13 de 2017

Cuya agenda común comprometió el seguimiento a los servicios de Incapacidades, PCL, Revisión del estado de invalidez, Remisión y seguimiento a Juntas, Trámites Internos, PQRS, Tutelas/Sanciones/Desacatos, se ha requerido:

1. Dentro del seguimiento del contrato y desde su inicio se acordó contractualmente en la cláusula Segunda que:

“SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO:



Ven por tu futuro

(...)

8. Operación y logística:

Para la ejecución del objeto contractual, el contratista deberá:

- a) Realizar la radicación y digitalización de documentos, digitación de datos, almacenamiento de imágenes y datos que se produzcan durante los procesos, en los sistemas de información indicados por COLPENSIONES”

En consecuencia al inicio del desarrollo del contrato 161 de 2017, entre otros requerimientos, se solicitó por parte de la Supervisión del Contrato en cabeza de la Dirección de Medicina Laboral, entregar los datos que de manera individual se están almacenando en el aplicativo Sami, en una Base de Datos en línea y puesta a disposición por parte del Contratista.

Los correos electrónicos dan cuenta que Colpensiones procedió al diseño de dos estructuras de base de datos, una que debía contener la información de las actividades desplegadas en la prestación del servicio de calificación de pérdida de la capacidad laboral y otra que se diseñó para las actividades que se usan dentro de la prestación del servicio de la Revisión del Estado de Invalidez, diseños que fueron socializados en varias reuniones llevadas a cabo semanalmente en Colpensiones con el Contratista y sobre los que se solicitó no se hicieran modificaciones sin previo acuerdo.

A la fecha, hemos estado a la espera de la entrega de la base de PCL, dándole prioridad a la entrega por parte de Asalud a Colpensiones de la base de datos de revisión del estado de invalidez. Es así como la base de datos de revisión del estado de invalidez, fue puesta a disposición por parte Asalud mediante el aplicativo google drive el 30 de enero de 2018, esto es, pasados 2 meses desde la solicitud hecha por la Supervisión del contrato, encontrando que el equipo de supervisión del mismo ha identificado un inventario de hallazgos, que previenen un incumplimiento de los acuerdos establecidos en esta tarea así:


2.

OBSERVACIONES GENERALES	El proveedor Asalud realizó cambios en la estructura general de la base:		
	<ul style="list-style-type: none"> - Alteración de los desplegables definidos por Colpensiones. - Adición de columnas que no fueron concertadas. - Cambio de los colores asignados por Colpensiones (ayudan a identificar de manera sencilla las diferentes etapas del proceso). - Deshabilitaron campos automáticos que permiten medir tiempos puntuales para toma de decisiones. - Eliminación de bloqueos condicionales que limitaban el diligenciamiento de algunos campos innecesarios de acuerdo a la información del caso. - Se registran celdas donde se diligencia únicamente un espacio de tabulación que alteran las mediciones 		
CASOS PUNTUALES	CÉDULA DE CIUDADANÍA	RADICADO	OBSERVACIÓN
	70502920	2016_14570888	Caso no corresponde a una Revisión del estado de invalidez, se trata de una recalificación que no debe ser registrada en base.
	98623778	2016_2691737	Caso no corresponde a una Revisión del estado de invalidez, se trata de una calificación de PCL por sustitución pensional que no debe ser registrada en base.
	19325393	REV006461	Caso que fue remitido por Asalud en las bases de prefacturación como caso de Revisión de estado de invalidez que no se cuenta con registro de información en la base.
	2971322	REV_000002231	Caso que fue remitido por Asalud en las bases de prefacturación como caso de Revisión de estado de invalidez que no se cuenta con registro de información en la base.
	8764464	2017_7293355	El documento de identidad relacionado en la base no corresponde con el radicado reportado. En SAMI este radicado corresponde a otro ciudadano con documento de identidad CC 20875591 que obedece a un trámite de calificación de PCL.
	18590833	2017_7257809	Caso que cuenta en la base con registro de remisión a la JRCI sin embargo, no existe registro de la controversia.
	70547595	2017_621950	Caso no corresponde a una Revisión del estado de invalidez, se trata de una calificación de PCL que no debe ser registrada en base.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN

Frente a la modificación de la estructura de la base de datos, se encontró que todas las columnas tienen incidencias u observaciones que enseñan los aspectos inventariados en el recuadro que antecede, dichas observaciones serán puestas en conocimiento por correo electrónico en la misma de la hoja de excell en la que se diseñó la estructura requerida por Colpensiones.

Ahora bien, el posible incumplimiento del que se esta hablando en el presente comunicado, valga advertir que conllevaría a un perjuicio para Colpensiones, como quiera que la solicitud de la base de datos es una herramienta requerida por ésta Administradora de Pensiones para gobernar la información y tomar entre otras decisiones, aquellas que son la razón de ser de la contratación del servicio "Revisión del Estado de Invalidez", las que se fundamentan definitivamente en la información reportada por el Contratista, única parte en el desarrollo de la relación contractual que está en capacidad de suministrarla y obligada contractualmente a entregarla con las características que le fueron indicadas.

Es así como al final del análisis de la base de datos que nos fuera enviada el 30 de enero de 2018, en comparación con la información entregada semanalmente por Asalud en las reuniones de seguimiento del contrato 161 de 2017, se determinó que existe :

1. Incongruencia entre los datos informados en las reuniones de seguimiento que Asalud semanalmente le presenta a la Dirección de Medicina Laboral y los contenidos en la base de datos entregada el 30 de enero de 2018, especialmente hacemos referencia al informe presentado por Asalud el 01 de diciembre de 2017 .
2. No hay certeza de la información entregada por el contratista para tomar decisiones frente al retiro o suspensión de una pensión de invalidez; de esto se identifica que la esencia de las necesidades que pretende Colpensiones solventar con el apoyo del tercero, no se esta cumpliendo.
3. Es a tal punto la situación descrita, que no se identifican los 128 casos que fueron informados por Asalud en reunión del 01 de diciembre de 2017, reportados como pacientes cuya revisión del estado de invalidez arrojó una PCL inferior al 50%, de los que 18 casos fueron priorizados para aclarar información y 69 casos se presentaron con estadio en Junta Regional de Calificación de Invalidez que requerían seguimiento puntual de su estado actual en esas Juntas, sin que a la fecha esta última tarea allá sido reportada a Colpensiones.
4. En el informe del 01 de diciembre de 2017 presentado por Asalud a la Supervisión del contrato, se indicó que a esa fecha se habían realizado 3305 llamadas, teniendo contacto efectivo con cita asignada para 781 pacientes, dicho informe contrastado con la prefacturación deja ver que del total de la gestión de revisión del estado de invalidez, solo se ha presentado prefacturación por la gestión de 500 casos, asunto que amerita sea aclarado por parte del Contratista.



Supervisión del Contrato 161 de 2017
VIGILADO

Por todo lo anterior, para el dos (2) de marzo de 2018 solicitamos a Asalud entregar la base de datos de Revisión del estado de invalidez, en la estructura solicitada que se les envía nuevamente por correo electrónico, bajo las características de congruencia, calidad, completitud, trazabilidad y disposición en línea.

Así mismo, la base de datos de PCL deberá estar lista en iguales condiciones para el día treinta (30) de marzo de 2018.

2. Analizada la pre facturación, se han identificado las causales de no aval de cada uno de los servicios contratados y podemos establecer que existen dos grandes grupos plenamente identificables así:

- Causales que identifican carencia documental (Identificadas en la columna Tipo como CD) y

- Causales que enseñan fallas administrativas o de gestión ((Identificadas en la columna Tipo como FA).

CAUSALES DE NO AVAL EN PCL Y RECALIFICACIÓN

CAUSAL DE NO AVAL	TOTAL	%	Tipo
Parte interesada relacionada en FED sin notificación	447	45,1%	FA
Sin soporte de notificación	420	42,2%	CD
Dictamen cargado se encuentra incompleto	68	6,9%	FA
Caso no corresponde a calificación de PCL, es Revisión de Invalidez	20	2,0%	FA
Soporte de notificación no corresponde al ciudadano	11	1,1%	FA
Dictamen no se encuentra cargado	8	0,8%	CD
Notificación realizada a tercero sin registro de poder emitido por ciudadano	5	0,5%	FA
Dictamen cargado no corresponde al ciudadano	4	0,4%	FA
Dictamen sin firma	4	0,4%	CD
Calificación cancelada en facturación anterior	3	0,3%	FA
Nombre del afiliado no corresponde al número de identificación	1	0,1%	FA
Fecha de dictamen errada	1	0,1%	FA
Documento de identidad no corresponde al ciudadano	1	0,1%	FA
Total general	993	100%	



VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA

CAUSALES DE NO AVAL DEL PROCESO DE REVISIÓN DE LA INVALIDEZ

CAUSALES DE NO AVAL	TOTAL	%	TIPO
Sin soporte de notificación	8	62%	CD
Dictamen sin firma	2	15%	FA
Soporte de notificación no corresponde al ciudadano	1	8%	FA
Total general	13	85%	

CAUSALES DE NO AVAL DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO Y REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A JUNTAS

CAUSALES DE NO AVAL	TOTAL	%	TIPO
Expediente enviado sin previo pago de honorarios	107	62,9%	FA
Remisión cancelada en facturación anterior	37	21,8%	FA
Caso facturado dos veces en la misma factura	9	5,3%	FA
En expediente se encuentra información de ciudadano diferente al reportado	8	4,7%	FA
Recurso extemporáneo	4	2,4%	FA
Recurso interpuesto no corresponde al ciudadano	3	1,8%	FA
Sin soporte de notificación	1	0,6%	CD
Remisión enviada no corresponde al ciudadano	1	0,6%	FA
Total general	170	100%	

Frente a este último punto, es necesario informar que las acciones del Contratista han conllevado a que la Superintendencia Financiera efectúe requerimientos a Colpensiones, en los que se cuestiona la manera como ésta Administradora envía a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez, los expedientes de calificación de pérdida de capacidad laboral para resolver las inconformidades, sin el previo pago de honorarios o en algunos casos con inconformidades extemporáneas que no ameritaban el pago de honorarios y mucho menos el envío del expediente.

CAUSALES DE NO AVAL TRAMITE DE INCAPACIDADES

AVAL DE AUDITORIA	TOTAL	%	VALOR	Tipo
NO	2382	13%	\$ 53.857.020	FA

En los 2382 periodos de incapacidad no avalados, se evidencia cobro previo en facturas diferentes; esta información se le relaciona a cada periodo de incapacidad en las bases de prefacturación auditadas.

El objetivo de la Supervisión es corregir el total de casos no avalados de los diferentes servicios auditados, como quiera que al efectuarse la observación de no aval en la prefactura en cada uno de

[Handwritten signature]
6

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

los meses en que se ha venido presentando, Asalud ha guardado silencio frente a esas causales (Se envía base de datos adjunta con los casos no avalados).

3. Esta Supervisión tiene presente que el 23 de diciembre de 2017 se inició la automatización del proceso de PCL. Lo anterior significa, que el proceso manual que el contratista tenía implementado para Colpensiones en relación con dicho servicio, tiene corte en la fecha ya mencionada. Al día de hoy el Contratista no ha hecho un reporte formal de este periodo para indicar el estado de los trámites manuales pendientes. Por lo tanto se requiere dentro de la supervisión del contrato que Asalud en la estructura de la base de datos de PCL entregada en el año anterior y de que trata el punto número 1 de este Comunicado, presente el citado informe a más tardar el día nueve (9) de marzo de 2018.
4. Aunado a lo anterior, comedidamente requerimos su colaboración para que Asalud de cumplimiento a las obligaciones contractuales y preste el servicio de calificación de pérdida de la capacidad laboral asignando a más tardar para el día dos (2) de marzo de 2018, las 575 citas pendientes por agendar al 19 de febrero de 2018, para que los afiliados del modelo automatizado de PCL bizagi implementado a partir del 23 de diciembre de 2017, accedan a la cita de valoración.

De cada uno de los aspectos formulados, si bien se solicitan en el presente escrito tareas puntuales, es necesario que el Contratista formule unos planes de acción o de mejoramiento con las siguientes características que minimicen en el futuro que las incidencias presentadas en este requerimiento se repitan. Los planes de mejoramiento deben ser radicados en Colpensiones el 06 de abril de 2018.

Columna 1: Observación (Riesgo / Causa)

Columna 2: Número de Plan

Columna 3: Acción Correctiva / Preventiva

Columna 4: Responsable del Plan de Mejoramiento

Columna 5: Actividades (Enunciar las diferentes actividades establecidas para llevar a cabo el plan de mejoramiento)

Columna 6: Entregable (Enunciar los entregables para cada una de las actividades)

Columna 7: Fecha inicio (Enunciar la fecha de inicio de cada una de las actividades establecidas)

Columna 8: Fecha Fin (Enunciar la fecha de culminación de cada una de las actividades establecidas.)

Columna 9: Responsables Actividades (Enunciar el responsable de cada una de las actividades definidas).

Columna 10. Prefactura.

Columna 11. Factura

Columna 12 Valor del servicio facturado.



7

Columna 13. Bizagi de radicación de la factura
Columna 14. Fecha de radicación de la factura

Quedamos atentos a sus comentarios, no sin antes prevenir que conforme a los acuerdos contractuales, de no ser atendida en tiempo esta solicitud, la Supervisión del contrato en cumplimiento de la Resolución Interna 117 de 2011 proferida por Colpensiones, dará inicio al procedimiento diseñado por esta Administradora relacionado con la aplicación de las sanciones pecuniarias a que haya lugar.

Atentamente,

Adriana Sarmiento Nicholls
ADRIANA SARMIENTO NICHOLLS

Directora Medicina Laboral – Supervisora Contrato 161 de 2017
Administradora Colombiana de Pensiones –Colpensiones-

Copia a: Dirección Contractual
Gerencia de Determinación del Derecho

Proyectó: Ángela María Gómez *ang*
Revisó Catherine Judith Pérez *CP*