

(fiduprevisora)

Defensoría del Consumidor Financiero

Doctor

CESAR AUGUSTO PALACIO MEJIA
Representante Legal
HOSPITAL UNIVERSITARIO CLÍNICA SAN RAFAEL
Carrera 11 no. 86-53
Teléfono: 7460111 extensión 1811, fax 7470765
Bogotá D.C
cesar.palacio@nccolombia.com

Referencia: Respuesta observaciones
Asunto: Invitación pública no. 001 de 2017

En atención al proceso de Invitación Pública No 001 de 2017 cuyo objeto es la selección de los contratistas para la prestación de los servicios integrales de salud dentro de los estándares de calidad de atención en salud en todos los niveles de complejidad y de alto costo a las personas privadas de la libertad a cargo del INPEC, en los Establecimientos de Reclusión y con cargo al Fondo Nacional de las Personas Privadas de la Libertad, en las condiciones establecidas en el respectivo contrato; me permito dar respuesta a las observaciones planteadas por su entidad, dentro del término establecido en el cronograma de la invitación, así:

OBSERVACIONES DE FECHA JUNIO 13 DE 2017:

Teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el DOCUMENTO DE SELECCIÓN DE LOS CONTRATISTAS A CARGO DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD A CARGO DEL INPEC, al cual fue publicado en la página web de esa entidad, presentamos a su consideración en CUARTO documento con las observaciones y preguntas relacionadas a continuación,

PRIMERA

Se establece en la minuta, Anexo 19

Observación: "13.6.7. Asistir al COVE municipal según la programación de la secretaria de salud"

Esta obligación se refiere a los sitios donde están las sedes administrativas o en todos los municipios en los que se haya ERONs.

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 *PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co



{fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.

RESPUESTA DEL CONSORCIO:

Se da claridad de que el futuro contratista deberá asistir al COVE Municipal que programe cada Secretaría de cada Municipio donde se encuentren ubicados los establecimientos de reclusión del orden nacional; es decir, donde los convoquen y donde exista el COVE Municipal.

Observación: "13.6.7. Asistir al COVE municipal según la programación de la secretaria de salud ¿En el caso de que se señale que es para todos los municipios, se solicita se precise si para ello se debe destinar una persona en cada municipio y si dicho costo se tuvo en cuenta para determinar el valor de la UPC?"

Respuesta del consorcio

Conforme a lo establecido en el documento de selección de contratistas, Título I Numeral 4, Presupuesto oficial (...) Dicha suma incluye todos los costos directos e indirectos que conlleve a la celebración y ejecución del contrato que se pretende adjudicar; . (...) y en el anexo No 19 Minuta Contrato; Clausula 7. Forma de pago (...) El valor mensual pagado a EL CONTRATISTA incluye todos los costos directos e indirectos que conlleve a la celebración y ejecución del contrato.(...); El operador distribuirá de la mejor forma que considere su personal a la asistencia a los COVE convocados.

Observación "13.6.7. Asistir al COVE municipal según la programación de la secretaria de salud ¿En caso de que no se tenga la obligación para cada municipio se solicita se determine un procedimiento para evitar dejarlo a la voluntad del supervisor y que después diga que fue un incumplimiento grave y que dé lugar a penalizaciones?"

Respuesta del consorcio

Se da claridad de que el futuro contratista deberá asistir al COVE Municipal que programe cada Secretaría de cada Municipio donde se encuentren ubicados los establecimientos de reclusión del orden nacional; es decir, donde los convoquen y donde exista el COVE Municipal.

SEGUNDA

En la minuta dice:

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.COM de 8:00 a.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

{f}

Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 *PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

(fiduprevisora)

Alber y no nacata cor sloppa

“13.20.15. Recibir del INPEC los medicamentos que se encuentren en existencia en la Unidad Primaria de Atención y el área de atención inicial de urgencias, lo anterior deberá quedar registrado en el acta suscrita por las partes; dichos medicamentos que reciba el CONTRATISTA serán descontados del valor por Cápita que se cancele el primer mes de ejecución del contrato.”

Se solicita se entregue en los documentos de la invitación la relación exacta de los medicamentos aquí señalados, el precio de los mismos y las fechas de vencimiento, así como el lugar donde se encuentran.

Se solicita además que se indique que no será obligatorio esta recepción, para aquellos casos que estén próximos a vencerse (por ejemplo, en los próximos seis meses) y que además el proponente podrá objetar su precio en cuyo caso solo lo recibirá a los precios que el contratista la compra por fuera del contrato.

Respuesta del consorcio:

La relación de los medicamentos hace parte de la entrega de las áreas de sanidad y de atención de urgencias en los ERON, esta información será un anexo al acta y será el documento fuente para descontar el valor de la primera factura, al oferente favorecido, en esta relación se detalla la información de precio, fechas de vencimiento, y lugar donde se encuentran.

TERCERA

En la minuta se dice:

“13.20.21. recibir del Consorcio la información nominal de los pacientes con demanda no atendida en consulta electiva programada y garantizar la realización de la misma dentro de los tres (3) primeros meses de operación.”

13.20.22. Recibir del Consorcio la información nominal de los pacientes con demanda no atendida en otros servicios y presentar al CONTRATANTE, el plan de acción para la programación y presentación efectiva del servicio de acuerdo con el Cronograma de actividades presentado en la oferta técnica presentada para resultar adjudicatario del contrato. “

En un informe al seguimiento de la emergencia carcelaria decreta en mayo de 2016, se afirma que el 30 de septiembre de 2016, existían 36.119 solicitudes de autorizaciones, de las cuales 20.299 tuvieron respuesta, pero 16.154 aún están pendientes. ¿La pregunta que surge es que ha pasado con el tema de las autorizaciones?

“Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizbogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua”.

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 * PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS



Por hoy, por mañana y por siempre.

¿Cómo se identificara, como se cuantificara y como se pagara la demanda no atendida? Esta no es una variable que este en el documento de análisis financiero.

Respuesta del consorcio:

La información referente a la Demanda No Atendida se encuentra dispuesta para su consulta en el cuarto de datos; la atención de la misma debe realizarse conforme a lo dispuesto en el anexo No. 19 de la Minuta Contractual 13.20. OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA GARANTÍA EFECTIVA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LOS PACIENTES: "el proponente podrá presentar un Plan de Acción: 13.20.22.Recibir del Consorcio la información nominal de los pacientes con demanda no atendida en otros servicios y presentar al CONTRATANTE, el plan de acción para la programación y prestación efectiva del servicio de acuerdo con el Cronograma de Actividades presentado en la oferta técnica (...)"

CUARTA

Señala la minuta:

"Cláusula 19 – PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Si el servicio que fuera a garantizar el derecho fundamental a la salud no se presta a las personas privadas de la libertad, conforme a los tiempos establecidos en el presente contrato, El CONTRATANTE, autoriza a la prestación del servicio de salud no prestado a una entidad de salud previamente determinada por dicha entidad y los costos que se originen por dicho evento se deducirán de las facturas presentadas por el CONTRATISTA para su pago, en el mes siguiente"

Se solicita que se establezcan parámetros medibles y predefinidos para no dejar a una interpretación subjetiva esta cláusula y solo debe ser para atenciones a partir del acta de inicio y que además se especifique que no aplica para los casos de demanda no atendida.

Respuesta del consorcio

No es de recibo la observación expuesta toda vez que debe entenderse la prestación del servicio de salud en el sentido amplio y lo que busca es garantizar el derecho fundamental en cualquiera de las fases de la prestación a las Personas Privadas de la Libertad, sin que ello implique que se pueda transgredir el derecho

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficinity de la ciudad de Bogotá D.C.

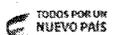
PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consútenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 *PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co



fundamental al debido proceso del contratista, para lo cual el supervisor o el contratante dará la oportunidad al contratista para que ejerza su derecho con apremio a las normas existentes.

QUINTA

“21.17. Autorizar la prestación de uno a más servicios en la red alterna del operador, cuando se compruebe un importante represamiento inaccessibilidad o negación continuada de cualquier servicio en la red del departamento o en las referencias a la red externa contratada en cualquier nivel de complejidad, previa solicitud del CONTRATANTE”

Se solicita que se aclare que ese numeral no es aplicable para los casos de represa que se tengan al momento de la suscripción del acta de inicio del contrato

Respuesta del consorcio

Se acepta la observación y se hará claridad mediante la adenda correspondiente respecto de la red Alterna.

SEXTA

“13.18.4. Comprobación de la condición de aseguramiento de los pacientes en las bases de datos suministrados por el INPEC y en la Base de Datos Única del Sistema de Seguridad Social (BDUA – FOSYGA)”

Con experiencias pasadas, se debe revisar esta obligación, toda vez que la realidad es que hay muchos internos que no les interesa estar identificados plenamente y por lo tanto se conocieron casos en los que una misma persona tenía varias identidades y/o alias y eso no puede convertirse en una carga para el contratista por lo que sugerimos que se trabaje todo con Base en la información que reporta el INPEC.

Ahora que pasa si el interno aparece en la base del INPEC pero no en BDUA, se le niega el servicio y quien responde en caso de algún perjuicio al interno?

Respuesta del consorcio

Adicional a la base de información que reporta el INPEC, el contratista deberá validar igualmente la base de datos única de Afiliados (FOSYGA) con el fin de tener más seguridad en la afiliación del interno. Ahora bien, en los casos en el que se encuentra divergencias entre las bases de datos del FOSYGA y la del INPEC, primara

“Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua”.

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consútenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

{fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.

la información contenida en la base de datos del INPEC. En el caso que se presten servicios a personas privadas de la libertad que no son beneficiarias del presente modelo deberá realizarse el recobro a la EPS del régimen contributivo, subsidiado, especiales o excepcionales que se encuentre afiliado el interno, en el momento en el que se prestó el servicio. Así mismo se precisa que los servicios del plan de beneficios que llegaren a prestarse a la población reclusa afiliada al Régimen Contributivo o a regímenes exceptuados, les serán cobrados a los respectivos aseguradores, acorde con lo establecido en el Decreto 2496 de 2012, párrafo 2 artículo 5 "

SEPTIMA

"13.18.9. Llevar un control de la ejecución del contrato y presentar informe mensual sobre el mismo al supervisor"

Se solicita establecer desde la invitación el formato de la supervisión para evitar discusiones futuras con el supervisor

Respuesta del consorcio

La estructura del informe de supervisión del contrato está enmarcada en la verificación del cumplimiento de las obligaciones del contratista, no se entiende el requerimiento.

OCTAVA

Señala la minuta dentro de las obligaciones financieras:

"13.22.1. Pagar oportunamente a las IPS, proveedores y otros servicios subcontratados que tengan relación directa con el objeto contractual, en los términos señalados en los Artículos 56 y 57 Ley 1438 de 2011. En caso de mora superior a noventa (90) días, en el pago de las obligaciones establecidas en el presente subnumeral, EL CONTRATANTE pagará directamente los servicios facturados, a las IPS, y descontará dichos valores del pago mensual que realizará al CONTRATISTA."

Se solicita que se establezca que estos plazos no se aplican a aquellas facturas que hayan sido glosadas por el contratista.

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

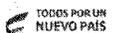
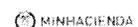
PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 *PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 *Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co



Respuesta del consorcio

Para el presente caso se expedirá la adenda mediante la cual se clarifique el tema, en la misma se indicará que es responsabilidad del operador reportar las IPS con las cuales tiene acuerdos de voluntades vigentes y que luego de surtir el proceso de auditoría integral de las cuentas médicas no ha realizado el pago de los montos adeudados, en este caso el operador certificará el valor que debe ser girado y las IPS a las cuales se debe realizar la transferencia de recursos.

NOVENA

Señala la minuta:

“CLÁUSULA 22 - MANIFESTACIONES DE INCONFORMIDAD DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO FRENTE A SU EJECUCIÓN Cuando el supervisor del Contrato manifieste su desacuerdo con su ejecución o con la forma de los documentos o circunstancias examinadas, formulará sus reparos por escrito. Los reparos serán motivados en hechos, circunstancias y normas y abarcarán las observaciones y objeciones correspondientes. El supervisor comunicará al CONTRATANTE, los resultados más relevantes de su actuación y recomendará las actuaciones para su normal ejecución. Cuando se aprecien graves irregularidades en la ejecución del contrato que amenace su paralización, es obligación del supervisor informar por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos al CONTRATANTE, para que este inicie las acciones correspondientes”

Se solicita que desde la invitación se señalen que conductas se consideran graves irregularidades y/o la forma objetiva de determinarlas, para que no quede a la subjetividad ni del supervisor ni del contratante.

Respuesta del consorcio:

Frente a este punto es necesario indicar que se encuentra dispuesto el apéndice no 5: Indicadores de calidad de atención en salud y estándares, así como el procedimiento de subsanación de incumplimientos donde se indica de manera clara como se puede afectar gravemente la ejecución del contrato y su calificación objetiva para imponer las medidas que se encuentren pertinentes.

“Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua”.

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

{fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.

DECIMA

Señala la minuta:

“CLÁUSULA 24 - PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS El procedimiento para la aplicación de multas, podrá iniciarse bien por parte del supervisor o por parte del CONTRATANTE.

24.1. INICIO DEL PROCEDIMIENTO POR PARTE DEL SUPERVISOR Cuando el supervisor verifique que existe un incumplimiento contractual que puede llegar a ser generador de multas en los términos señalados en esta cláusula, informará por escrito sobre la existencia del hecho generador de la multa, las pruebas de su existencia y las razones por las cuales el hecho señalado implica una vulneración a las estipulaciones del presente Contrato para el estudio del CONTRATANTE.

Si EL CONTRATANTE lo considera, remitirá al CONTRATISTA un oficio en el que le informará sobre la existencia del hecho generador de la multa, las pruebas de su existencia, las razones por las cuales el hecho señalado implica una vulneración a las estipulaciones del presente. Si EL CONTRATISTA no responde el oficio remitido por EL CONTRATANTE dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se entenderá tal silencio como una señal de aceptación por parte del CONTRATISTA en cuanto a la existencia del incumplimiento.

Si hubiere objeción escrita por parte del CONTRATISTA dentro de los términos señalados en el párrafo anterior, EL CONTRATANTE procederá a evaluar la misma.

Resueltas negativamente las objeciones presentadas por EL CONTRATISTA o ante silencio del mismo, EL CONTRATANTE proferirá una decisión motivada en la que constará un reporte detallado de los incumplimientos identificados mediante cualquiera de los mecanismos previstos en el presente contrato para su verificación, indicando los hechos que configuran el incumplimiento, la condición o previsión contractual incumplida, los mecanismos de verificación que dan cuenta de la infracción Página 67 de 80 identificando las circunstancias de condición, tiempo y lugar que la determinaron, y detallando la tasación o cuantificación de la multa que se ha hecho exigible conforme a las previsiones contempladas al efecto en el presente contrato. Esta decisión motivada será notificada por escrito al CONTRATISTA y al garante o asegurador.”

Se solicita se elimine en ambos casos la palabra subrayada “... lo considera...” por cuanto se estaría violando el debido proceso y sería facultativo para el contratante comunicar o no al contratista.

¿Adicionalmente se ve confuso y contradictoria la redacción por lo que se solicita se aclare para evitar interpretaciones y se indique de donde se toma la facultad para imponer unilateralmente sin la vía judicial las sanciones al contratista, actuando como juez y parte?

“Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua”.

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 * PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS



Respuesta del consorcio

Se acepta la observación parcialmente y se modificará bajo adenda, no obstante la facultad para imponer multas nace de la autonomía de la voluntad de las partes y lo acuerdan mediante la suscripción del contrato de prestación de servicios, como quiera que se trata de un contrato de prestación de servicios en el cual se prestará un servicio esencial y amparando un derecho fundamental como lo es el de la salud.

OBSERVACIONES DE FECHA JUNIO 13 DE 2017:

Teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el DOCUMENTO DE SELECCIÓN DE LOS CONTRATISTAS A CARGO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD A CARGO DEL INPEC, el cual fue publicado en la página es de esa entidad, presentamos a su consideración un QUINTO documento con las observaciones y preguntas relacionadas a continuación:

Una vez se revisó el apéndice No. 1 Recurso Humano se generan las siguientes inquietudes:

1. ¿Cuál es la proporción de No. De Internos vs Medico General?

Respuesta del consorcio

En el numeral 5.6.1. La Categorización de los ERON del documento "IMPLEMENTACION DEL MODELO DE ATENCION EN SALUD PARA LA POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD EN COLOMBIA - PPL" se detalla la categorización por ERON de acuerdo con los internos en cada establecimiento y la proporción de no. de internos por médico general puede ser establecida por el interesado para cada ERON.

2. ¿Cuál fue la metodología utilizada para calcular el número de médicos por la relación de internos?

Respuesta del consorcio

El Criterio base utilizado es el descrito en el numeral 5.6.1. La Categorización de los ERON del documento "IMPLEMENTACION DEL MODELO DE ATENCION EN SALUD PARA LA POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD EN COLOMBIA - PPL" se detalla la categorización por ERON de acuerdo con los internos en cada establecimiento. De dicho ejercicio el resultado en algunos ERON, que podemos calificar de extremos, como son los establecimientos que la norma exige 24 horas MD 365 días año, y los de menor número de internos arrojan

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.



Por hoy, por mañana y por siempre.

hasta 18 consultas médicas por interno promedio año. Estos ERON se toman y se ajustan -en el máximo posible- reduciendo las horas medico exigidas. Ello permitió tener ERON con muy bajo número de horas, pero sigue siendo requisito habilitante, por lo cual la telemedicina no opera. Lo anterior no impide que en segundo semestre del contrato y luego de haber culminado los exámenes de ingreso y la historia clínica única digitalizada, pueden ajustarse en cualquier sentido dicho recurso.

- 3. Al analizar el apéndice no que queda claro cuales establecimientos deben operar con médico General las 24 horas, por lo anterior se solicita que se detalle cuales establecimientos de Microrregión 1 deben operar 24h.

Respuesta del consorcio

La Resolución 3595 de 2016 establece: ".En los establecimientos de reclusión de alta seguridad y con Justicia y Paz, se garantizará atención en medicina general y enfermería durante las 24 horas.

Una vez se cuente con mayor información con respecto a las variables definidas en el presente modelo, la USPEC en coordinación con el INPEC y previa justificación técnica, podrá solicitar al Fondo Nacional de Salud de las personas privadas de la libertad la inclusión de otros establecimientos de reclusión para la atención las 24 horas" (numeral 2.1 literal d). En la siguiente tabla se relacionan los establecimientos que requieren cobertura de 24 horas por médico general y auxiliar de Enfermería:

| ERON SOLICITADOS INPEC 24 HORAS | | |
|---------------------------------|--|-----------------------------|
| ERON | justificación | No. Internos corte 25/05/17 |
| 1. COMEB. PICOTA: | Alta seguridad, Justicia y Paz | 8503 |
| 2. EC BOGOTA. LA MODELO: | Internos sindicados con alta rotación durante las 24 horas del día, número de internos | 4711 |
| 3. RM BOGOTA: | Alta seguridad, Justicia y Paz | 1793 |
| 4. EP LA POLA - GUADUAS | Difícil acceso, ubicación geográfica | 2918 |
| 5. EP HELICONIA - FLORENCIA. | Difícil acceso, ubicación geográfica | 1419 |
| 6. EPAMSCA COMBITA.: | Alta seguridad | 3161 |
| 7. CAMIS ERE ACACIAS.: | Difícil acceso, ubicación geográfica de las diferentes áreas de sanidad | 1138 |
| 8. EPMSC-JP BUCARAMANGA | Justicia y Paz | 2984 |
| 9. COCUC- CUCUTA | Alta seguridad, Justicia y Paz | 3780 |

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

- 1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.



| ERON SOLICITADOS INPEC 24 HORAS | | |
|---------------------------------|---|-----------------------------|
| ERON | justificación | No. Internos corte 25/05/17 |
| 10. EPAMS GIRON. | alta seguridad | 1757 |
| 11. EPMSC ERE CALI. | ERON especial y de justicia y paz | 6393 |
| 12. COJAM. JAMUNDI | Difícil acceso, ubicación geográfica. Alta seguridad | 4041 |
| 13. EPMSCAS ERE JYP PALMIRA | Alta seguridad, Justicia y Paz | 2348 |
| 14. EPAMSCAS POPAYAN. | alta seguridad | 2712 |
| 15. EPAMSCAS VALLEDUPAR. | alta seguridad | 1331 |
| 16. EPAMSCAS ERE JP ITAGUI. | Justicia y Paz | 1028 |
| 17. EPMSC MEDELLIN. | Se tenía 24 horas por número de internos. Por la tutela se está des hacinando | 3732 |
| 18. COPED EL PEDEGRAL | alta seguridad | 3739 |
| 19. EP PUERTO TRIUNFO. | Difícil acceso, ubicación geográfica | 1447 |
| 20. COIBA.PICALAÑA | alta seguridad | 4927 |
| 21. EPAMS ERE PC DORADA. | alta seguridad | 1484 |
| 22. EC MODELO BARRANQUILLA | Justicia y Paz | 874 |
| 23. EPMSC-JP TIERRA ALTA | Difícil acceso, ubicación geográfica | 824 |
| 24 EPMSC CHIQUINQUIRA | proceso de paz- FARC | 224 |
| 25. EPMSC ESPINAL | Justicia y Paz | 301 |
| 26. EPMSC MONTERIA | Justicia y Paz | 1836 |

Fuente CEDIP 26/05/17

4. En cuanto a los establecimientos con un número menor de 500 internos el requerimiento de horas para médico general se encuentra entre 0,4 a 0,1 lo que significa menos de medio tiempo laboral. En atención a lo anterior ¿es posible coordinar jornadas o brigadas de atención periódicas?

Respuesta del consorcio

No se puede por ser recurso nuclear, como brigada se acepta lo que se refiere a recurso no habilitante, debe corresponder al mínimo presencial. En ello es posible contratar recurso de la zona o del mismo municipio que labore como MD PARTICULAR o en su defecto contratar a profesionales de los mismos hospitales, sea directamente o al mismo hospital.

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.



Por hoy, por mañana y por siempre.

5. En la columna P del apéndice No 1 dice: “odontólogo de tiempo completo con su auxiliar de consultorio de odontología”

Es necesario aclarar si se requiere un auxiliar por cada odontólogo contratado o cuál es la relación entre Numero de auxiliares vs Numero de Odontólogos.

Respuesta del consorcio

El odontólogo debe ser asistido por auxiliar de odontología, se asume que un Odontólogo requiere auxiliar para laborar con calidad, pero tampoco se exige que la auxiliar tenga más tiempo, salvo que sea Auxiliar de Higiene Oral y labore en servicios preventivos.

6. ¿para calcular el número de horas requeridas para la prestación de servicios de salud intramural de cada uno de los profesionales de salud se tuvo cuenta las frecuencias de uso de la PPL?

Respuesta del consorcio

Se tuvo en cuenta la frecuencia de uso esperada del MD GRAL como recurso nuclear y -en general- los demás profesionales que asumen como recurso paramédico. En el numeral 5.6.1. La Categorización de los ERON del documento "IMPLEMENTACION DEL MODELO DE ATENCION EN SALUD PARA LA POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD EN COLOMBIA - PPL" se detalla la categorización por ERON de acuerdo con los internos en cada establecimiento.

7. ¿Cuál es la proporción de No de internos vs Odontólogos?

Respuesta del consorcio

En el numeral 5.6.1. La Categorización de los ERON del documento "IMPLEMENTACION DEL MODELO DE ATENCION EN SALUD PARA LA POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD EN COLOMBIA - PPL" se detalla la categorización por ERON de acuerdo con los internos en cada establecimiento, categoría 3B se toma como Básica del recurso humano. Ahora bien, en términos generales se inicia con 2/3 partes de Odontólogo, por

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.



Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 *PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co

cada Médico General, lo anterior sugiriendo un abordaje de Población Intramural y no afiliada al régimen contributivo.

8. ¿Cuál fue la metodología utilizada para calcular el número de odontólogos por la relación de internos?

Respuesta del consorcio

En el numeral 5.6.1. La Categorización de los ERON del documento "IMPLEMENTACION DEL MODELO DE ATENCION EN SALUD PARA LA POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD EN COLOMBIA - PPL" se detalla la categorización por ERON de acuerdo con los internos en cada establecimiento, categoría 3B se toma como Básica del recurso humano. Ahora bien, en términos generales se inicia con 2/3 partes de Odontólogo, por cada Medico GRAL, lo anterior sugiriendo un abordaje de Población Intramural y no afiliada al régimen contributivo.

9. ¿En los establecimientos en los cuales la necesidad de odontólogos es menor a 4 horas diarias se puede programar jornadas o brigadas periódicas?

Respuesta del consorcio

De acuerdo a lo establecido en la resolución 3595 de 2016 la prestación de los servicios de salud a las personas privadas de la libertad debe ser igualitario en todos los establecimiento carcelarios; adicionalmente, en la misma se establece que las brigadas de salud o jornadas de salud podrán ser realizadas siempre y cuando sean complementarias a los servicios mencionados en la resolución 3595 de 2016, en el numeral 2.1 literales a al g.

10. En la columna W del apéndice No 1 dice "Técnico de farmacia tiempo completo"

Se evidencia que el requerimiento de este técnico en la mayoría de los establecimientos es de 0,1 a 0,6 lo que significa de 1 a 3 horas días,

- ¿Es posible programar horarios semanales de entrega se medicamentos?

Respuesta del consorcio

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. -- 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.



Por hoy, por mañana y por siempre.

No es posible aceptar su solicitud, debido a que se debe cumplir la entrega dentro de las 48 horas siguientes a la prescripción del médico tratante.

- ¿Cuáles establecimientos actualmente cuentan con área para dispensación y bodega de medicamentos en la Microrregión?

Respuesta del consorcio

Esta información se encuentra disponible en el cuarto de datos para su consulta.

- ¿En los establecimientos que no se cuenta con estas áreas como se plantea la dispensación de medicamentos?

Respuesta del consorcio

Es responsabilidad del oferente, la entrega dentro de los estándares y oportunidades definidas en el apéndice No. 5.

- ¿Bajo qué criterio se calculó las horas de técnico de farmacia para cada establecimiento carcelario?

Respuesta del consorcio

La información requerida se encuentra registrada en el apéndice no.1.

11. Al iniciar la prestación de servicios y cumplir en su totalidad con el recurso humano exigido en el apéndice No 1, que sucede si no se cumple con la demanda de servicios al interior de los establecimientos carcelarias y la satisfacción del usuario no es satisfecha y se hace necesario ajustar o aumentar este recurso humano por solicitud directa del consorcio.
- ¿Este nuevo requerimiento es reconocido por el consorcio?

Respuesta del consorcio

El contratista deberá notificar la novedad debidamente sustentada al supervisor del contrato para análisis y traslado a las instancias competentes. Como obligación contractual el contratista se compromete a prestar

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

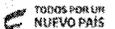
Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.



Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 *PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co



(fiduprevisora)

Defensor del consumidor financiero

los servicios dentro de los estándares de calidad definidos en el apéndice no. 5, en este sentido el recurso humano adicional debe ser asumido por el contratista.

12. se hace necesario conocer cuál fue la metodología para calcular la necesidad de cada profesional con respecto al número de internos de casa establecimiento carcelario, lo anterior se soporta al revisar cada requerimiento y encontrando que en algunos la necesidad no es consecuente al número de internos por lo anterior se solicita se de claridad por cada perfil requerido.

Respuesta del consorcio

Además de las respuestas anteriores sobre el mismo tema, debe agregarse que el eron básico, es el 3 b, el cual se calcula con médico gral de tiempo completo, y de allí se calcula el resto del recurso humano profesional, técnico y auxiliar. Los especialistas como requisito habilitante tienen dos criterios el mínimo de concentración para lograr los incentivos como demanda programada y la demanda general o espontanea. Por ultimo pediatría es requisito legal a pesar de ser mínimo el número de niños, y algo similar ocurre con obstetricia, aunque las necesidades de ginecología suman de acuerdo con lo generado desde la epidemiología y desde la demanda espontanea.



MAURICIO IREGUI TARQUINO

Gerente – Apoderado

CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2017 ACTUANDO COMO VOCERO Y ADMINISTRADOR DEL PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE SALUD DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD

Revisó: Fabian Leguizamon – Coordinador Jurídico Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2017

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

Fiduprevisora S.A. * NIT 860.525.148-5 * Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 *PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 3562733 * Cali (57-2) 6677680 * Cartagena (57-5) 6601796 * Manizales (57-6) 8735111
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 * servicioalcliente@fiduprevisora.com.co

www.fiduprevisora.com.co

