

{fiduprevisora}

siempre.

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:

TIEMPOS CONDICIONES: Se solicita:

- 1) Ampliar los términos para presentación de la oferta. Teniendo en cuenta que a la fecha no está disponible toda la información (por lo menos no está clara) las posibilidades de presentarla el 4 de julio es difícil. Deberían aclarar los pliegos y después de eso ampliar plazo para presentar oferta por lo menos treinta (30) días más.

Respuesta del consorcio

No se acepta. El tiempo de la convocatoria está dado por la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación del servicio de salud a las personas privadas de la Libertad de acuerdo con lo autorizado por el consejo directivo, el cual no puede exceder del 1 de agosto dado que la contratación derivada en desarrollo del contrato de fiducia mercantil suscrito con la uspec se encuentra autorizada hasta el 31 de julio del presente año. De otra parte en caso de ampliarse el término para la presentación de ofertas reduce el tiempo de ejecución del contrato de prestación de servicio de salud

"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

TOCOS POR UN
NUEVO PAÍS

{fiduprevisora}

siempre.

- 2) Que las VISITAS OBLIGATORIAS no sean requisito habilitante. En uno de las observaciones enviadas por el Hospital, se explican los argumentos jurídicos de porque creemos, las visitas obligatorias no deberían ser requisito habilitante. Si no es posible aceptar esta solicitud, subsidiariamente solicitaríamos que la sola visita del líder, en una propuesta plural, lo habilite para que este pueda hacer algún tipo de asociación con otros oferentes, sin que sea obligatorio para todos los miembros de esa asociación el haber realizado la visita.

Respuesta del consorcio

La misma carece de fundamento jurídico y hace uso de ejemplos que no guardan ninguna relación con el proceso de invitación pública 001 de 2017, con el objetivo de direccionar las decisiones del consorcio y lograr modificaciones en los documentos de selección para satisfacer sus objetivos particulares.

El contenido de la adenda 2 en relación con las visitas obligatorias, no impone nuevas condiciones a los interesados en participar en el proceso de selección, por el contrario, permite a los interesados, tener mayor claridad en relación con la expresión “El interesado” contenida en el Documento de Selección de los Contratistas en numeral citado en su observación.

Adicionalmente y como se manifestó en la Audiencia realizada el día 14 de junio del presente año, las visitas obligatorias y voluntarias, NO son un capricho del originador, ya que las mismas se encuentran directamente relacionadas con la mitigación de la ocurrencia del riesgo de afectación del servicio por las condiciones del espacio físico de su prestación y la mitigación del riesgo de desequilibrio económico, por cuanto los proponentes, quienes se presentan libremente al proceso de selección, tuvieron la oportunidad de conocer dichos espacios físicos.

En consecuencia, la afirmación contenida en su obcecación que señala “además cambia totalmente las condiciones para la visita sin una razón justificada y con un mero formalismo extremo”, es injustificada y contraria a la verdad.

En relación con la aplicación de los principios de la gestión pública en el desarrollo del presente proceso de selección, le manifestamos al observante que el Consorcio tiene presente en todo momento y así lo refleja en sus actuaciones y en el contenido de los documentos de la Invitación Pública 002 de 2017, dichos principios.

En relación con el comunicado de la Procuraduría citado por el observante, consideramos que el mismo no es

“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)

siempre.

aplicable a este proceso de selección, ya que se sustenta en premisas completamente diferentes, a saber:

1. El caso citado hace relación a un contrato de obra y no de prestación de servicios de salud.
2. En el caso citado las visitas obligatorias no tenían ninguna justificación por parte de la entidad contratante.

En este caso la justificación se encuentra establecida en la Matriz de Riesgos y fue expuesta en Audiencia.

En conclusión, el contenido del Documento de Selección de los Contratistas y sus respectivas adendas, cumplen en todo momento con los principios de la administración pública, motivo por el cual no se acepta la observación.

Que amplíen el plazo para poner en funcionamiento todo el sistema de información. Inicialmente en los pliegos aparecían 30 días y en una adenda rebajaron el tiempo a 20 días. Recordar que la instalación exitosa de sistemas no solo depende del contratista, sino de la colaboración del INPEC y del administrador del sistema interno de INPEC (SISIPEC). Solicitamos el plazo, para que el sistema quede instalado, ósea de 60 días, no sin antes definir obligaciones que asumiría el INPEC, los centros carcelarios y el administrador del sistema del IMPEC.

Respuesta del consorcio

El contratista deberá adelantar todas las acciones que correspondan para adelantar la debida implementación del sistema de información, de acuerdo con lo establecido en el documento de selección de contratistas, lo anterior tiene sustento en que es indispensable contar con la información necesaria y oportuna a efectos de evaluar la implementación del modelo de salud contenido en la resolución 3595 de 2016 y ello se logra entre otros con la implementación del sistema de información

- 3) Una opción es ampliar el plazo que tendría el oferente para que, después de firmar el contrato, tenga que asumir la presentación. Por ejemplo que la prestación de los servicios de inicie 30 días después de perfeccionar el contrato.

Respuesta Consorcio

El contratista deberá adelantar todas las acciones que correspondan para adelantar la debida implementación del sistema de información, de acuerdo con lo establecido en el documento de selección de contratistas, lo anterior tiene sustento en que es indispensable contar con la información necesaria y oportuna a efectos de evaluar la implementación del modelo de salud contenido en la Resolución 3595 de 2016 y ello se logra entre otros con la implementación del sistema de información

"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:

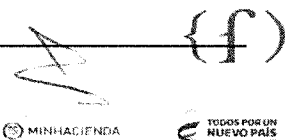
1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

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



{fiduprevisora}

siempre.

EQUILIBRIO ECONOMICO:

- 1) El gobierno (INPEC, MINJUSTICIA, MINHACIENDA, FIDUPREVISORA; etc.) decidieron que la atención de la PPL se realizaría por medio del sistema de aseguramiento. Sin embargo, cuando alguien responsable va a asegurar algo, lo primero que debe hacer es definir claramente lo que está cubierto por la póliza y las condiciones para el reconocimiento. En este caso, según los pliegos y la minuta, el tratamiento de cualquier enfermedad está incluido en la "póliza" (UPC) (TODO INCLUIDO), pero en el modelo financiero no se incluyeron TODAS las variables que impactan en lo que se quiere cubrir, como son aquellos factores característicos y/o particulares de la PPL (eje, posibilidad de accidentes por motines, stress, demanda represada, etc.). Por lo tanto, solicitamos dejar claramente definidos los límites de la cobertura: por ejemplo, que cubra lo mismo que la UPC del contributivo pero que si existen medicamentos y/o tratamientos NO POS, estos se cancelen aparte. Así mismo, que si se presentan factores externos, por ejemplo un terremoto, una epidemia o una asonada, la póliza no cubre esta situación. Debería quedar establecido quien y como cubriría esta situación.

Respuesta del consorcio

El análisis financiero para el Modelo de Salud de las Personas Privadas de la Libertad se realizó teniendo en cuenta las características de la población, y se propone un modelo económico que recoja sus particularidades. Con el fin de estimar el costo asociado al funcionamiento del sistema y a la prestación de servicios de salud de la población de interés, se plantea una metodología que distingue la atención en salud extramural, de la atención en salud que se realiza dentro de las instalaciones. Adicionalmente se estima el costo asociado a la prestación de servicios de salud extramurales para la población interna. Para ello se estima un valor per cápita a reconocer por cada individuo interno de la siguiente manera: por cada individuo interno se reconoce el valor de la UPC promedio del régimen contributivo, excluyendo el porcentaje de esta misma que corresponde a la atención en salud de primer nivel, que es la que se supone se brindará dentro de las instituciones penitenciarias y corresponde al gasto en salud intramural. Adicional a eso, se reconoce un PLUS de la misma UPC promedio del régimen contributivo que recoge las características inherentes a la prestación del servicio de salud de esta población; Ahora bien, dentro del PLUS que se evalúa se encuentran inmersas las consideraciones y variables como el Transporte en ambulancias terrestres y aéreas para servicios de mayor complejidad, Medicamentos no incluidos en el POS y Diferencia de prevalencias de ciertas enfermedades en la población objetivo; en conclusión, las condiciones de la población fueron tenidas en cuenta dentro del análisis financiero y por lo tanto en el valor percápita.

"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}

siempre.

De conformidad con lo establecido dentro de la observación “que si se presentan factores externos, por ejemplo un terremoto, una epidemia o una asonada, la póliza no cubre esta situación. Debería quedar establecido quien y como cubriría esta situación El Fondo Nacional de salud para la PPL no cuenta con ningún tipo de reaseguro, sin embargo es importante entender que la subcuenta ECAT del FOSYGA cubre aquellos eventos que se encuentran descritos dentro del Decreto 56 del 2016 expedido por el Ministerio de Salud y de Protección Social

- 2) En los pliegos, en la minuta y en el modelo financiero, la TOTALIDAD DEL RIESGO está en cabeza del contratista. No hay posibilidad de demostrar y/o demandar en el futuro por desequilibrio económico. No se hacen responsables por la calidad de la información que entregaron y / o que está disponible en el cuarto de datos. Lo ideal es que el riesgo sea compartido. Solicitamos incluir una cláusula que permita que, si a la hora de prestar atención se encuentra que las variables utilizadas en las ecuaciones del análisis financiera no corresponden a la realidad, el contrato se pudiera revisar y ajustar con base en estudios que busquen asegurar el equilibrio económico para todos los intervinientes en esta operación.

Respuesta del consorcio

En primer lugar, no es cierto la aseveración del contratista, como quiera que no todos los riesgos están en cabeza del contratista y se debe analizar de manera objetiva y no en beneficio de una de las partes que los riesgos establecidos dese encuentran evaluados bajo la probabilidad de ocurrencia y el impacto dentro de la etapa del proceso en la que se categorice, por lo que las medidas de control pueden estar expresadas para la reducción de cualquiera de estos componentes o en aquellas que permitan evitar o aceptar el riesgo.

No se acepta la observación toda vez que se tuvo en cuenta dos fuentes de información como son: a) La entregada por CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2015, en especial la base de datos de autorización de servicios de salud, y los eventos de notificación obligatoria al Ministerio de Salud o las Direcciones Territoriales, estadísticas de Registros Individuales de Prestación de Servicios (RIPS) que aunque no suficientes en su representatividad, permiten aproximarse a la realidad de los problemas de salud más prevalentes. b) La información de SIVIGILA 2016, como de la Notificación de Eventos de Interés en Salud Pública (EISP), Año 2016 cuya fuente es el INPEC. 12 Durante el año 2016 se incrementó la notificación de casos debidos a Eventos de Interés en Salud Pública, a 2.896 eventos, que son realmente poco representativos, de una población que genera tanto evento, y preocupa más cuando el 70% de la codificación fue incorrecta. De todas maneras se rescata una alta frecuencia de Varicela con 730 notificaciones, así disminuya en relación con el año 2015 con 1064 casos, sobre la cual planteamos las medidas de la vigilancia epidemiológica integral, en el aparte de Salud Pública

“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

{f}

{fiduprevisora}

siempre.

- 3) El modelo económico en el cual se basa el cálculo de la UPC es un modelo que utiliza estadísticas del régimen contributivo. Sin embargo, existe suficientes estudios que demuestran que la situación es diferente. Por ejemplo, en un estudio de la universidad de los andes y de la universidad de Harvard, se demuestra que la incidencia de depresión en los internos de la cárcel la modelo es del 24%, un porcentaje alarmante cuando se compara con el 3,2 % de colombianos que, según la encuesta nacional de Salud Mental, tienen ese trastorno. Según la Organización Mundial de la Salud, la tasa de intentos de quitarse la vida (suicidio) de los condenados es seis veces más alta que la de las personas en libertad. Y esa proporción se eleva a 7,5 cuando se trata de personas en espera de juicio. Adicionalmente, la UPC que se paga en el contributivo NO INCLUYE medicamentos y/o tratamientos NO POS. En el caso de las PPL, TODO está incluido en la UPC que van a reconocer (POS + NO-POS). Está documentado, por la corte Constitucional, el incremento de tutelas por parte de las PPL. En el modelo tampoco está la demanda no atendida, variable esta que creo, es la más riesgosa de todos los temas por aclarar (ver siguiente punto). Se solicita, por lo tanto, que se limite la cobertura y/o que se revise el modelo económico para estar seguros que las variables utilizadas respondan a las particularidades de la Población Privada de la Libertad.

Respuesta del consorcio

La información sobre la demanda no atendida por cada Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional y de acuerdo con la información suministrada por el INPEC, puede ser consultada en el cuarto de datos previa solicitud en los términos establecidos en la invitación, y corresponde a los servicios autorizados y que a la fecha de corte no han sido efectivamente prestados a los pacientes. Esta información será suministrada de forma actualizada al proponente seleccionado por macrorregion con el fin de que realice una verificación de pertinencia y atención durante los primeros tres meses de ejecución del contrato. La dinámica no permite una cuantificación de dicha demanda, la diferencia significativa entre la UPC Contributiva para hombres de 19-44 años, que es el grueso de la población y el per cápita proyectado se justifica en parte por la solución de esta necesidad, así como por el examen integral de ingreso, la historia clínica única digitalizada como soporte de la construcción de la data epidemiológica. En ello la idoneidad del contratista define que de lo pendiente es aún pertinente o útil

- 4) La DEMANDA NO ATENDIDA (represa) es un tema clave que hay que discutir. Informes oficiales de 2016 muestran que, a septiembre de 2016, existían 36.119 solicitudes de autorizaciones, de las cuales 20.299 tuvieron respuesta, pero 16.154 aún están pendientes. Se solicita por lo tanto, incluir el tema

"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

TOCOS POR UN NUEVO PAÍS



(fiduprevisora)

siempre.

de demanda no atendida en la matriz de riesgo y, adicionalmente, definir ¿Cómo se va a identificar la demanda no atendida? Como se va a cuantificar? ¿Quién la va a atender? ¿Cómo se va a pagar?

Respuesta del consorcio

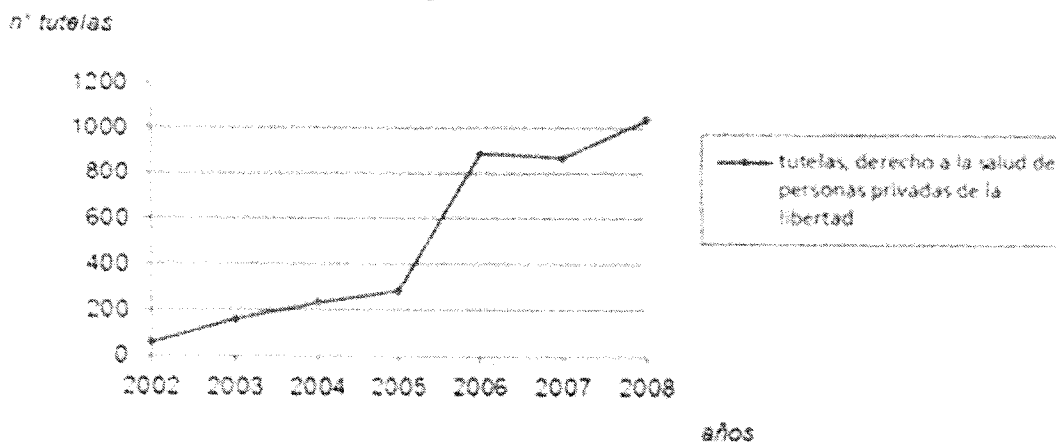
Se acepta la observación se expedirá la adenda con el ajuste correspondiente en la matriz de riesgos.

La demanda no atendida, será entregada de forma oficial por el inpec al inicio de ejecución del contrato, estará sujeta a la revisión que efectuó el futuro contratista para evaluar desde la perspectiva médica su pertinencia y posterior atención

- 5) Medicamentos y/o tratamientos NO POS: Esta variable NO se incluyó en el modelo económico que se corrió para definir la póliza. Una opción es que, frente a este tipo de situaciones, el costo del mismo sea reconocido por fuera del valor de la “póliza” o bien, que esta variable sea incluida en la formula y se “recalcule” el valor de la UPC.

En esta gráfica, que hace parte de una sentencia de la Corte Constitucional, queda claro como las tutelas se incrementaron en la población carcelaria.

Tendencia de la interposición del mecanismo de tutela para poroteger el derecho a la salud



"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

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
MINISTERIO DE SALUD
MINISTERIO DE TRABAJO
MINISTERIO DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
MINISTERIO DE TRANSPORTE
MINISTERIO DE CULTURA
MINISTERIO DE DEPENDENCIA
MINISTERIO DE INTERIORES
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA
MINISTERIO DE TIPOLOGÍA Y CATASTRO
MINISTERIO DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
MINISTERIO DE TRANSPORTE
MINISTERIO DE CULTURA
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA
MINISTERIO DE TIPOLOGÍA Y CATASTRO

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
MINISTERIO DE SALUD
MINISTERIO DE TRABAJO
MINISTERIO DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
MINISTERIO DE TRANSPORTE
MINISTERIO DE CULTURA
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA
MINISTERIO DE TIPOLOGÍA Y CATASTRO

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
MINISTERIO DE SALUD
MINISTERIO DE TRABAJO
MINISTERIO DE VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
MINISTERIO DE TRANSPORTE
MINISTERIO DE CULTURA
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA
MINISTERIO DE TIPOLOGÍA Y CATASTRO

{fiduprevisora}

siempre.

Se solicita, por lo tanto, que esta variable sea incluida en el modelo o que se defina un mecanismo que permita, en las prestaciones NO POS, que el oferente recurra al fosyga para hacer recobros o que sea la Fiduciaria – INPEC, quienes asuman este costo.

Respuesta del consorcio

El análisis financiero para el modelo de salud de las personas privadas de la libertad se realizó teniendo en cuenta las características de la población, y se propone un modelo económico que recoja sus particularidades. Con el fin de estimar el costo asociado al funcionamiento del sistema y a la prestación de servicios de salud de la población de interés, se plantea una metodología que distingue la atención en salud extramural, de la atención en salud que se realiza dentro de las instalaciones. Adicionalmente se estima el costo asociado a la prestación de servicios de salud extramurales para la población interna. Para ello se estima un valor per cápita a reconocer por cada individuo interno de la siguiente manera: por cada individuo interno se reconoce el valor de la upc promedio del régimen contributivo, excluyendo el porcentaje de esta misma que corresponde a la atención en salud de primer nivel, que es la que se supone se brindará dentro de las instituciones penitenciarias y corresponde al gasto en salud intramural. Adicional a eso, se reconoce un plus de la misma upc promedio del régimen contributivo que recoge las características inherentes a la prestación del servicio de salud de esta población; ahora bien, dentro del plus que se evalúa se encuentran inmersas las consideraciones y variables como el transporte en ambulancias terrestres y aéreas para servicios de mayor complejidad, medicamentos no incluidos en el pos y diferencia de prevalencias de ciertas enfermedades en la población objetivo; en conclusión, es evidente que las condiciones de la población fueron tenidas en cuenta dentro del análisis financiero y por lo tanto en el valor percápita.

De conformidad con lo establecido dentro de la observación “que si se presentan factores externos, por ejemplo un terremoto, una epidemia o una asonada, la póliza no cubre esta situación. Debería quedar establecido quien y como cubriría esta situación” el fondo nacional de salud para las Personas Privadas de La Libertad no cuenta con ningún tipo de reaseguro, sin embargo es importante entender que la subcuenta ECAT del FOSYGA cubre aquellos eventos que se encuentran descritos dentro del decreto 56 del 2016 expedido por el ministerio de salud y de protección social

- 6) Situaciones presentadas por motivo de sedición, asonada, etc,etc: Esta variable tampoco está definida en el cálculo. Se solicita que se deje claro hasta donde llegaría la responsabilidad del operador. En qué casos, el costo generado por diversas situaciones debe ser asumido por el INPEC y/o el estado y/o, por ejemplo, el fondo de solidaridad y/o emergencias y desastres del FOSYGA. (recordar que en mayo de

“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

10000 POR UN
NUEVO PAÍS

{f}

{fiduprevisora}

siempre.

2010 se presentó un motín en una de las cárceles de Bogotá que trajo como consecuencia que cerca de 30 internos sufrieran quemaduras en un porcentaje importante de su cuerpo.

Como consecuencia de esto, cerca de 10 internos murieron y poco más de 20 internos tuvieron que ser hospitalizados en UCI por cerca de 40 días. ¿Se requiere, por lo tanto, definir claramente hasta donde llega la cobertura a la que se comprometería el oferente?

Respuesta del consorcio

El análisis financiero para el modelo de salud de las personas privadas de la libertad se realizó teniendo en cuenta las características de la población, y se propone un modelo económico que recoja sus particularidades. Con el fin de estimar el costo asociado al funcionamiento del sistema y a la prestación de servicios de salud de la población de interés, se plantea una metodología que distingue la atención en salud extramural, de la atención en salud que se realiza dentro de las instalaciones. Adicionalmente se estima el costo asociado a la prestación de servicios de salud extramurales para la población interna. Para ello se estima un valor per cápita a reconocer por cada individuo interno de la siguiente manera: por cada individuo interno se reconoce el valor de la upc promedio del régimen contributivo, excluyendo el porcentaje de esta misma que corresponde a la atención en salud de primer nivel, que es la que se supone se brindará dentro de las instituciones penitenciarias y corresponde al gasto en salud intramural. Adicional a eso, se reconoce un plus de la misma upc promedio del régimen contributivo que recoge las características inherentes a la prestación del servicio de salud de esta población; ahora bien, dentro del plus que se evalúa se encuentran inmersas las consideraciones y variables como el transporte en ambulancias terrestres y aéreas para servicios de mayor complejidad, medicamentos no incluidos en el pos y diferencia de prevalencias de ciertas enfermedades en la población objetivo; en conclusión, es evidente que las condiciones de la población fueron tenidas en cuenta dentro del análisis financiero y por lo tanto en el valor percápita.

De conformidad con lo establecido dentro de la observación "que si se presentan factores externos, por ejemplo un terremoto, una epidemia o una asonada, la póliza no cubre esta situación. Debería quedar establecido quien y como cubriría esta situación" el fondo nacional de salud para la ppl no cuenta con ningún tipo de reaseguro, sin embargo es importante entender que la subcuenta ecat del fosyga cubre aquellos eventos que se encuentran descritos dentro del decreto 56 del 2016 expedido por el ministerio de salud y de protección social

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficiny 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

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

{fiduprevisora}

siempre.

- 7) Dotación básica: no existe lista de los quipos disponibles que hay en la cárcel ni está claro las condiciones jurídicas con las cuales el operador puede acceder y utilizar los equipos disponibles. Por lo tanto, es difícil hacer el cálculo real de lo que se requeriría invertir para adquirir la dotación básica. ¿se solicita que se deje claro la lista de equipos que hay en los establecimientos carcelarios y que se defina el mecanismo por medio del cual el operador podrá utilizar estos equipos?

Respuesta Consorcio

La información de la dotación existente en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) se encuentra dispuesta en el cuarto de datos, tal y como se establece en el documento de selección de contratistas; la aceptación de los mismos para la prestación del servicio de salud es facultad del futuro contratista, previo acuerdo con el INPEC sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Numeral 13,13 del Anexo No 19 Minuta del contrato y el Numeral 13,20 para la garantía efectiva de la prestación de los servicios.

Así mismo, La aceptación de la dotación existente en los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) para la prestación del servicio de salud es facultad del futuro contratista, previo acuerdo con el INPEC, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Numeral 13,13 del Anexo No 19 Minuta del contrato y el Numeral 13,20 para la garantía efectiva de la prestación de los servicios

- 8) Remodelación y/o adecuaciones: cómo están los pliegos se presta a diferente interpretación. Pero, independientemente de esa situación, está claro que el operador debe asegurar que las instalaciones cumplan con unos requisitos mínimos para la prestación de los servicios. Esto exige que se hagan remodelaciones y/o adecuaciones a las instalaciones. Independiente del coto que esto implique, se solicita que quede claro que existe un tiempo disponible para estos arreglos y que, adicionalmente, quede claro quien para por estos arreglos. Hacer inversiones de adecuación, para un contrato de 10 meses, no es lo más racional. Existiría la posibilidad de que sea el INPEC el que reembolse estos gastos. Otra salida es que el tiempo del contrato se amplié, de modo que el mismo contrato ayude a diluir los gastos de remodelación en un contrato de cerca de cinco (5) años.

Respuesta del consorcio

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1142 de 2016 el componente de infraestructura esta a cargo de la USPEC por lo que la entidad cuenta con un plan de inversión elaborado por la dirección de infraestructura para las vigencias 2017 - 2018, y de acuerdo a las mesas de trabajo realizadas en Presidencia; se tiene previsto ejecutar el mantenimiento de las áreas de sanidad en la totalidad de los 135 ERON existentes a la

"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



{fiduprevisora)

siempre.

fecha, en lo que respecta a los acabados tales como resanes y pinturas, enchapes, pisos, cielo raso, medias cañas, pocetas, baños, arreglo de tuberías y desagües. Es de anotar que estas intervenciones no incluyen ampliaciones ni obras nuevas.

Es importante precisar que de acuerdo con el análisis financiero del modelo de salud de la PPL para el cálculo del valor percápita se incluye un plus adicional a la UPC contributiva para la garantía de la disponibilidad de los equipos, el personal y el sistema de información para la prestación del servicio, relacionado en el numeral 5.4 de dicho documento por lo que la infraestructura necesaria para la instalación de equipos de cómputo o inherentes al sistema de información está a cargo del contratista

- 9) Pago mes adelantado: el contrato propone pago percápita, mes adelantado. Sin embargo, para realizar los pagos pone unas condiciones que no queda claro cómo se va a hacer para el primer pago de las UPC que, de acuerdo al contrato, debería ser adelantado. Se solicita por lo tanto que se dejen claro los procedimientos para los pagos y que en estos queden definidos los tiempos que debe cumplir el supervisor y los criterios que debe calificar. Así mismo se solicita que quede definido el mecanismo de 2compensacion2 al que hacen referencia en los pliegos. (si no se definen criterios y tiempos para esos informes y/o procedimientos, de pago, quedaría el operador muy vulnerable)

Respuesta del consorcio

Dentro de los diez (10) días siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato y aprobación de garantías, se cancelará el valor correspondiente al primer mes del contrato, previa presentación del informe de supervisión y los demás requisitos comerciales y tributarios establecidos en la minuta del contrato, así como la certificación de la población que deberá ser emitida por el inpec, con corte a la fecha de inicio de la operación, el valor percápita definido en el contrato. Para lo anterior, se expedirá la correspondiente adenda

- 10) Se solicita estudiar la posibilidad de que el contratista reciba un "adelanto" del valor total del contrato. Quiere esto decir que el valor TOTAL del contrato eta definido por el número de PPL y el valor de la UPC. Sin embargo, se podría hacer un adelanto (de un porcentaje), el cual se descontaría "proporcionalmente" de acuerdo al número de meses de duración del contrato.

Respuesta del consorcio

La solicitud es improcedente ya que los términos y condiciones están puntualmente establecidos en el pliego de condiciones y sus respectivos anexos. Se establece en el pliego - numeral "6. Forma de pago se pagará mes anticipado mediante factura que presente el futuro contratista, de acuerdo con el cumplimiento de los

"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 correspondencia 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

{fiduprevisora}

slempre.

requisitos del estatuto tributario, así como el informe de supervisión presentado por el supervisor del contrato dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes. El cálculo del valor mensual a facturar".); y específicamente en el anexo 19 (minuta del contrato) cláusula 21 - supervisión se establece los aspectos evaluados por parte de la supervisión, motivo el cual la solicitud es improcedente

- 11) El incremento de la UPC debería hacerse al inicio del año y no si se presenta o no la renovación del contrato. El incremento en los salarios, los medicamentos, los servicios públicos, etc., se dan es al inicio del año. En el sistema de salud, el incremento de la UPC también se da al inicio del año. ¿porque en este caso no se daría?

Respuesta del consorcio

Como se encuentra establecido en el anexo no 19 minuta de contrato, titulo i, numeral 6, párrafo quinto: el valor percápita será actualizado únicamente en el componente de la upc contributiva con base en el porcentaje que autorice el ministerio de salud y protección social, en lo referente al incremento para recuperar y mantener el poder adquisitivo de los servicios de salud que se prestan. Dicho incremento se realizará al finalizar el primer año de operación y en el caso que se prorrogue el contrato, por lo que no se encuentra viable la solicitud

Modelo de atención:

- 1) Recurso Humano: en el día de ayer se enviaron algunas preguntas que surgen del apéndice # 1, que hace referencia al Recurso Humano. De todas es importante aclarar y/o recalcar algunos puntos como son:
 - a) Dicen los pliegos que se deben presentar unos nombres (con hojas de vida, cartas de compromiso, etc.), de profesionales que van a asumir la responsabilidad de administrar el programa (médicos, abogados, etc.). También dice que, si alguno de estos profesionales se va a cambiar, requiere previo visto bueno de la Fiduciaria. Se solicita definir los criterios que tendrá la fiduciaria para autorizar o no el cambio del profesional y los tiempos en los cuales debería dar su respuesta. Debemos recordar que en un medio como este en donde se puede crear una alta rotación, deberían existir unos mecanismos, previamente definidos para poder realizar el cambio de los profesionales, si esto se llegare a requerir. ¿Cuál sería el mecanismo para cambiar los profesionales? ¿Cuánto tiempo tendría el consorcio para responder? ¿con que criterios podría el consorcio negar este cambio?

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

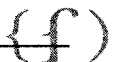
PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

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}

siempre.

Respuesta del consorcio

Todo cambio en el personal de las sedes administrativas debe ser autorizado por el consorcio, para lo cual el contratista deberá notificar al supervisor de tal situación y en el término de cinco días hábiles contar con el remplazo del mismo, en este mismo término el consorcio podrá responder ante dicha solicitud, el criterio para aprobar al profesional es que cumpla con los mismos criterios exigidos en el documento de selección de contratistas

2) Telemedicina:

En los pliegos, está restringida la posibilidad de utilización de la telemedicina a determinadas especialidades y a determinados casos. Sin embargo, se podría demostrar, en investigaciones del más importante centro científico del mundo, que esta tecnología se puede y de hecho se está utilizando en muchos más casos de los que está previsto en los pliegos. Se solicita que en los pliegos quede definido un mecanismo que permita al oferente, dentro de alguna autonomía que debería tener, poder montar y/o ampliar los servicios que crea necesario por telemedicina, siempre y cuando exista sustento científico de la validez de esta tecnología en ese tipo de servicios. Esta tecnología, bien manejada, puede ayudar a mejorar la calidad y oportunidad de la atención de las PPL.

Respuesta del consorcio

El operador debe cumplir con el estándar de dotación para garantizar la prestación del servicio en la modalidad de telemedicina, de no ser posible deberá atender la demanda de servicios en modalidad presencial. Además de lo anterior, se debe tener en cuenta las condiciones propias de la población privada de la libertad y la realidad de los establecimientos carcelarios, en cuanto a la infraestructura por lo tanto la prestación del servicio en esta modalidad se encuentra limitada

Red Prestadora:

- 1) Los pliegos exigen enviar una lista de la red prestadora de servicios durante la vigencia del contrato. En caso de que el oferente quisiera, a lo largo de la ejecución del contrato, cambiar Y/o complementar alguno (s) de los prestadores (hospitales, laboratorios, Imagenología, etc) cual sería el procedimiento para modificar y/o complementar la red prestadora? ¿Quién daría la autorización? ¿con que criterios podría autorizar o negar la solicitud? ¿podría el oferente, dentro del criterio de buena fe, modificar la red e informar a la fiduciaria?

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrero 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:

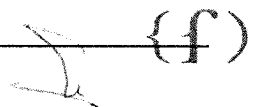
1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

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



{fiduprevisora}

siempre.

Respuesta del consorcio

De conformidad con lo dispuesto en el documento de selección del contratista 8. Red prestadora de servicios, no es posible cambiar la red de prestadores de servicios de salud, ya que fue analizada en un proceso de selección y verificados los requisitos de habilitación de los servicios. Sin embargo por novedades de cierre de servicios o mayor demanda de servicios el contratista deberá notificar al supervisor del contrato la necesidad de modificar la red contratada, con la propuesta de las nuevas ips a contratar y los soportes jurídicos y de habilitación, este documento que será analizado y se dará respuesta al contratista dentro de los diez (10) días siguientes a la solicitud.

Comentarios jurídicos:

- 1) Renovación del contrato: como está escrito en el contrato, existe la posibilidad que a julio del año 2018 el contratista NO quiera renovar el contrato y el contratante se quiera renovar el contrato. En ese caso, según nuestra interpretación de los pliegos, al contratista le tocaría renovar el contrato, así no quiera. Se solicita por lo tanto, se defina claramente que el contrato se renueva, siempre y cuando el contratista y el contratante este de acuerdo. (no puede ser una decisión unilateral)

Respuesta del consorcio

El contrato es un acuerdo de voluntades donde las partes manifiestan su intención de prestar el servicio y la otra de pagar como retribución del servicio prestado, en consecuencia, el plazo del contrato será prorrogable a voluntad del contratante, previa recomendación del consejo directivo del fondo nacional de salud para las personas privadas de la libertad y disponibilidad presupuestal, siempre y cuando, el contratista haya cumplido satisfactoriamente las obligaciones contractuales.

Ahora bien, el contratista en caso de manifestar su intención de no prorroga, deberá notificar con dos meses de antelación al contratante, lo anterior será incluido en el anexo no 19: minuta del contrato mediante la respectiva adenda

- 2) Se solicita definir si será uno o varios supervisores y los criterios y procedimientos que estos deben utilizar para dar a sus informes u no quedar a la libre interpretación de quien vaya a ser supervisor.

Respuesta del consorcio

Se establece en el documento de selección de contratistas en el - numeral "6. Forma de pago se pagará mes anticipado mediante factura que presente el futuro contratista, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos del estatuto tributario, así como el informe de supervisión presentado por el supervisor del contrato dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes. El cálculo del valor mensual a facturar".); y

"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}

siempre.

específicamente en el anexo 19 (minuta del contrato) cláusula 21 - supervisión se establece los aspectos evaluados en el informe de la supervisión; situación que señala claramente un (1) supervisor.

- 3) Se solicita dejar claro que, si el oferente en una IPS, esta puede subcontratar servicios con otras IPS, en diferentes partes del país, para poder así completar la red que se necesita en la Macro – región en la cual se presentó.

Respuesta del consorcio

Que de acuerdo a lo establecido en la resolución 2003 de 2014 por el cual se desarrolla el estándar de interdependencia de servicios es la misma figura que presentaría la IPS

Seguridad de los trabajadores de salud:

- 1) Es conocido, por aquellas personas que han participado de una u otra forma en la atención de salud de la Población Privada de la Libertad - PPL, que en algunas ocasiones se han presentado “presiones” para que el trabajador de salud se pronuncie de una u otra forma que, en un momento dado, le podría convenir a una persona privada de la libertad.

Es por eso que solicitamos que esta variable sea incluida en la matriz de riesgo que esta publicada. Como alternativa para mitigar este riesgo, proponemos que los conceptos que se dan sobre aspectos relacionados con traslados y/o internaciones y/o cualquier otro concepto que puede significar riesgo debería ser centralizado en un grupo de trabajadores de salud que este en una de las sedes de la Macro – región.

Para que este grupo pueda dar su concepto se requeriría que estas consultas sean coordinadas entre el equipo especializado y el médico general del establecimiento y que las mismas se realicen por telemedicina.

RESPUESTA DEL CONSORCIO

El contratista deberá afiliar a todos los trabajadores a la Administradora de Riesgos Laborales de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, además - Dentro de las obligaciones del CONTRATISTA, se encuentran las siguientes:

Tener constituidas las pólizas de Seguros de Responsabilidad Civil Contractual y extracontractual que ampara los riesgos de la actividad transportadora, así:

- Póliza de responsabilidad civil contractual que deberá cubrir al menos, los siguientes riesgos:

“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 correspondencia 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

{f}

{fiduprevisora)

siempre.

a. Muerte

b. Incapacidad permanente

c. Incapacidad temporal

d. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios, el monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 100 SMV por persona.

• Póliza de responsabilidad civil extracontractual que deberá cubrir al menos los siguientes riesgos:

a. muerte o lesiones de una persona

b. Daños a bienes de terceros

c. Muerte o lesiones a dos o más personas, monto asegurable por cada riesgo no podrá ser inferior a 100 SMV por persona.

No obstante, el INPEC deberá garantizar la custodia y vigilancia de las personas que requieran salir del establecimiento carcelario, para lo cual el contratista deberá coordinar todas las gestiones con el INPEC a efectos de realizar el traslado con los esquemas de seguridad requeridos.

FRENTE A LOS RIESGOS QUE ESTAN EN LA MATRIZ

No. 2

No nos parece un riesgo, puesto que hacer o no la visita nada cambia lo existente en las cárceles. Adicional que no se visitarían todas.

Por lo que la matriz la vuelve un riesgo es porque irregularmente la planteo como requisito habilitante por lo planteado en las observaciones no debe ser de esa forma se sugiere que se elimine.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

"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

{f}

(fiduprevisora)

siempre.

No. 5

Este riesgo debe ser asignado también al consorcio, porque en los distintos documentos y en las actas del CD, se observa que no hubo pagos oportunos a la red y eso podría conllevar a que la red tenga desconfianza y mitigue el riesgo con tarifas altas.

Por ello deben existir dentro del tratamiento un pago anticipado y oportuno de parte del consorcio contratante.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 7

Debe ser asignado al INPEC y al consorcio que hizo el modelo financiero y por lo tanto se reduce el impacto con un piso mínimo de número de internos que mantengan un equilibrio y/o un aumento del valor per cápita. La forma de impactarlo planteada de la certificación del INPEC no hace ninguna reducción del impacto.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 8

Las visitas obligatorias no son ninguna acción que reduzca el impacto, adicionalmente y como ya lo dijimos, no todas las cárceles están en las mismas condiciones, los únicos que saben a ciencia cierta cómo están hoy las instalaciones en las cárceles son el USPEC y el CONSORCIO CONTRATANTE y la única entidad que debe estar obligada a generar el tratamiento debe ser LA USPEC.

El contratista podría ser vinculado a esas acciones si se tuviera un diagnóstico de la infraestructura física de cada establecimiento carcelario a cargo del INPEC el cual no hace parte de los documentos de la invitación, mientras tanto no tiene ninguna capacidad de acción frente a este riesgo.

Para nosotros debe ser calificado como riesgo extremo con 10 porque de ello depende directamente que se pueda prestar el servicio como se lo imaginan en el modelo de atención.

"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 correspondencia 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

MINHACIFENDA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

(f)

{fiduprevisora}

siempre.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 9

No estamos de acuerdo en que se asignen responsabilidades al contratista frente a este riesgo, las capacitaciones en nada mitigan este riesgo debe ser solo del INPEC y debe calificarse siempre en riesgo extremo con 10.

Diferentes factores externos afectan directamente a la prestación de servicios intramurales tales como los tiempos muertos, los conteos, las gaseadas y/o amotinamientos y el desplazamiento del personal de salud al interior del establecimiento carcelario, como también el acceso oportuno de los internos al área de salud. Estos factores no son controlables por parte del contratista, así cumpla con todo el reglamento indicado y se encuentre debidamente entrenado.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 10

Es un riesgo extremo y si se decide aceptar el riesgo debe involucrarse al USPEC y al CONSORCIO, no al contratista pues esta ninguna capacidad tiene para definir el hacinamiento en las cárceles, incluso ese hecho hace más exigente y costoso la prestación del servicio porque sencillamente el personal que se imaginaron en la invitación y con el que se hizo el modelo financiero sería insuficiente y traería desequilibrio económico. Se deja la constancia que a pesar de que se acepta el riesgo en la matriz, esto no se ve moldeado financieramente por ningún lado.

El contratista no puede ser el responsable de implementar el tratamiento por cuanto como está planteado en los diferentes documentos de la invitación existe deficiencia en la información epidemiológica y se presentan inconsistencias importantes en el perfil de morbilidad de la población objeto lo que se refleja en un subregistro, y no da un punto de partida para la generación de estrategias e intervención inmediata en las

"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

{f}

{fiduprevisora}

siempre.

enfermedades de interés público. El contratista tendrá que iniciar por construir un diagnóstico epidemiológico de la PPL.

En conclusión, no se puede interpretar como un riesgo bajo y se debe considerar como riesgo extremo.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 12

Es un riesgo bajo siempre y cuando el contratante pague a tiempo y adicionalmente se pague aparte la demanda no atendida.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 13

Ese riesgo debe replantearse, pues nada tiene que ver con incumplimientos de la resolutiveidad intramural, a menos que la demanda no atendida que se encuentre no permita cumplir con los indicadores desde el inicio de la ejecución del contrato.

El riesgo es para aquellos casos en que por temas de INPEC no sea posible atender las citas en los procesos de referencia y contrareferencia y eso solo debe ser responsabilidad del INPEC y nunca del contratista y es un riesgo extremo.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

"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

MINHACIENDA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

MINHACIENDA

{fiduprevisora}

siempre.

No.14

Es un riesgo extremo siempre y solo puede ser de responsabilidad del INPEC y nunca del contratista; el contratista puede presentar un plan de contingencia muy completo para atender en estos eventos, pero nada puede hacer frente a un problema de orden público y se vuelve hasta una fuerza mayor.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 15

Sin tener conocimiento real de la DNA (demanda no atendida) no se puede plantear el debido plan de contingencia al entrar en operación del nuevo contratista, así mismo si en el modelo de atención en salud no se ha tenido en cuenta las frecuencias de uno de la PPL para la cuantificación del recurso humano requerido al interior de los establecimientos carcelarios, una vez entre el nuevo operador se verá incrementado el índice de insatisfacción como el número de tutelas en salud.

Se convierte en un requisito prioritario poder tener cuantificado, valuado y estratificado la DNA de cada establecimiento carcelario para poder elaborar un plan de contingencia con participación directa del INPEC USPEC Y EL CONSORCIO.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

No. 16

Si hay un aumento injustificado en los eventos de salud esto precisamente quiere decir a que es algo extraordinario, pero no se debe a falta de atención adecuada por lo que deben involucrarse a USPEC-CONSORCIO e INPEC para revisar la causa de ese aumento.

Como lo han manifestado los documentos de la invitación, los registros epidemiológicos son inconsistentes con un elevado subregistro lo que se puede reflejar en un incremento injustificado de los eventos de salud.

"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}

siempre.

Se debe plantear un periodo no menor a 6 meses para tener un diagnóstico inicial del perfil epidemiológico para luego iniciar con la etapa de estrategias y su debida implementación.

Solicitamos entonces atender estas observaciones frente a la asignación de los riesgos y frente a los riesgos que faltan.

Respuesta Consorcio

Esta observación tiene respuesta en el documento que consolida las observaciones y respuestas a la matriz de riesgos.

INVITACION PRIVADA 001 2017

Al revisar los documentos “Caracterización Epidemiológica Población PPL” y el “Análisis Financiero Modelo de Salud PPL 2017” del proceso de Invitación publica No 001 de 2017 SELECCIÓN DE LOS CONTRATISTAS A CARGO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD A CARGO DEL INPEC, se identifican algunas consideraciones que a continuación se exponen

“Caracterización Epidemiológica Población PPL”

- Como se plantea en la literatura, desde un punto de vista epidemiológico, la validez de los resultados hace referencia a la ausencia de errores; es así que, en los estudios epidemiológicos, uno de sus objetivos principales es la identificación de las frecuencias de usos o las frecuencias en las que se presenta un evento asociado a un factor de riesgo el cual se debe medir con el mayor detalle logrando la mejor precisión; todo enmarcado un periodo de tiempo. Basado en este concepto genera **gran preocupación** que en la introducción del documento “Caracterización Epidemiológica Población PPL” se inicie expresando “... existe deficiencia en esta información y presenta inconsistencias importantes que no permiten concluir una caracterización.”

¿Si el autor, desde el inicio del documento hace esta manifestación, solicitamos conocer si los resultados de la Caracterización Epidemiológica que, según el autor, presenta inconsistencias, fueron las utilizadas para la planeación, simulación del Modelo de Atención en Salud y el Modelo Financiero?.
¿De ser afirmativo, se solicita saber con qué nivel de confianza y error se aplicaron?

“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

{f}

{fiduprevisora}

siempre.

- Al analizar los resultados de "FRECUENCIAS DE USO - POR AGRUPACIÓN ESPECÍFICA" llama la atención que los resultados son inferiores al comportamiento de la población colombiana que no se encuentra privada de la libertad, a continuación, se da un comparativo de resultados

POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD 2016

"Pag 6 El uso en los servicios de consulta externa se evidencia en mayor frecuencia en la consulta por primera vez de medicina general; un paciente utiliza en un año 0.95 veces la consulta por primera vez de medicina general, 1.34 veces las mujeres y 0.89 los hombres. En menor frecuencia la consulta de control o seguimiento por medicina especializada, 0.29 veces por un paciente en un año."

POBLACION NO PRIVADA DE LA LIBERTAD 2013

Al comparar este resultado con el informe de "Cifras e Indicadores del Sistema de Salud Publicación 2015 - Acemi" encontramos que las frecuencias de uso para la población adulto joven en el 2013 es de 2,6 para la consulta médica. Se anexa cuadro.

Tabla 3.4. Frecuencia de uso de la consulta médica ambulatoria por edad y sexo. EPS del Régimen Contributivo asociadas en Acemi, 2010-2013

Grupo de edad	2010			2011			2012			2013		
	Sexo											
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total
Menor de un año	4,0	4,2	4,1	3,4	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5	4,0	4,1	4,0
1 a 4 años	3,5	3,6	3,6	3,4	3,5	3,5	3,6	3,7	3,6	3,5	3,9	3,8
5 a 14 años	1,7	1,6	1,6	1,9	1,8	1,8	1,8	1,7	1,7	1,8	1,8	1,8
15 a 44 años	3,2	1,6	2,4	3,4	1,7	2,6	3,3	1,6	2,5	3,4	1,6	2,6
45 a 59 años	4,5	2,6	3,6	4,9	2,9	3,9	4,6	2,7	3,7	4,8	2,8	3,8
60 o más años	6,4	5,0	5,8	6,9	5,4	6,2	6,3	5,0	5,8	6,6	5,3	6,0
Total	3,5	2,2	2,9	3,8	2,4	3,1	3,6	2,2	2,9	3,8	2,3	3,1

Fuente: Información reportada por las EPS afiliadas a ACEMI (selección) al MSPS para los años 2010 a 2013, representando el 74%, 97%, 84% y 71% de la población afiliada equivalente de ACEMI. Reporte de la población equivalente de las EPS de ACEMI

POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD 2010

De la misma forma al revisar los informes de gestión "EJECUCIÓN CONTRATO DE ASEGURAMIENTO No. 1172 PROYECTO CAPRECOM – INPEC" e INFORME DE GESTIÓN PROYECTO CAPRECOM INPEC 2009 – 2010 en la

"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

TOODS POR UN
NUEVO PAIS

{f}

página 57 del informe de gestión se manifiesta “1. La frecuencia de uso año, para el servicio de medicina general es de 7.95”

CUADRO COMPARATIVO

FRECUENCIA USO MED GENERAL/AÑO	PPL 2016	PNPPL ACEMI	PPL CAPRECOM
	0,95	2,6	7,9

Al comparar estos resultados, surge una pregunta: Porque se presenta, para el año 2016, una disminución tan considerable en la frecuencia de uso de medicina general? ¿Cómo se puede explicar que la frecuencia de uso, según el informe, sea menor a la frecuencia de uso que normalmente tiene la población que no está privada de la libertad?

- Con la misma metodología se analizó los **RESULTADOS DE ODONTOLOGIA** que están en los pliegos, encontrando:

FRECUENCIA USO ODONTOLOGIA	PPL 2016	PNPPL ACEMI	PPL CAPRECOM
	0,2	0,35	3,5

Se mantiene la constante que las frecuencias de uso identificadas en el documento “Caracterización Epidemiológica Población PPL” están por debajo de la población que no está privada de la libertad. Así mismo, al comparar esta cifra con las existentes en los informes de gestión “EJECUCIÓN CONTRATO DE ASEGURAMIENTO No. 1172 PROYECTO CAPRECOM – INPEC” e INFORME DE GESTIÓN PROYECTO CAPRECOM INPEC 2009 – 2010” se encuentran que la cifra sobre la cual hicieron el cálculo para esta invitación, es diez y siete (17) veces inferior de la frecuencia planteada en este estudio.

Si uno se basa en la frecuencia de uso con la cual hicieron el cálculo, podría uno firmar que la Población Privada de la Libertad - PPL tiene menor demanda de servicios que los que tiene la población que no está privada de la libertad. Esta afirmación va en contravía de todos los estudios que se han realizado y sobre las evidencias

“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}

s1empre.

que existen sobre la frecuencia de uso de la PPL. Basta mirar el estudio que realizó la Universidad de los Andes y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard.

Problemática que los medios de comunicación también han divulgado, es así como noticias RCN el pasado 6 de junio de 2017 publico: <http://www.noticiasrcn.com/videos/duro-panorama-atencion-salud-las-carceles-del-pais> “Duro panorama de la atención en salud en las cárceles del país”

Según la Defensoría del Pueblo entre los años 2013 y 2015 cada día en promedio al menos un preso murió por causas naturales. Dentro de los centros de reclusión por cada médico hay 635 internos y por cada odontólogo 965 presos. A la fecha 11.090 reclusos han manifestado tener alguna enfermedad ... 20869 procedimientos pendientes por autorizar.

De acuerdo al panorama planteado por Noticias RCN el 9,7% de la población ha manifestado estar enferma y el 18,3 % tendrían procedimientos pendientes si se interpretara procedimiento percápita.

De la misma forma el 20/ 01 de 2007 la emisora W Radio público:

<http://www.wradio.com.co/noticias/judicial/diagnostico-de-la-procuraduria-sobre-las-carceles-de-santander>
“Diagnóstico de la Procuraduría sobre las cárceles de Santander Advierten que hay sobrecupo del 79%, pocos guardias, **condiciones de salud regulares**, investigaciones a internos, entre otros hallazgos. ... La falta de profesionales especializados, de una adecuada red externa de atención y de vehículos para el traslado de los internos, ha propiciado que a la fecha exista un total de **1.220 órdenes médicas y exámenes especializados presados**.”

Adicionalmente la Comisión Intereclesial de Justicia y Paz el viernes 19 de agosto publico: <http://justiciaypazcolombia.com/Presos-colombianos-hacinados-y-sin-salud>

“Presos colombianos, hacinados y sin salud”

“La Defensoría del Pueblo dijo en su presentación ante el Congreso que:

- Los casos psiquiátricos ascendían a 2.162, los de VIH a 613 y los de diabetes a 1.074; es decir, respectivamente, 722 menos, 2 más y 38 más que los casos señalados en el comunicado del Ministerio de Justicia.
- Además de lo anterior, había 7.300 internos en 23 centros de reclusión que carecían de atención médica, y de 20.945 procedimientos solicitados por los internos solo se habían autorizado 8.531.
- En 84 de los 132 establecimientos estudiados no se entregaban medicamentos a los internos enfermos, y en 109 había incumplimientos en el suministro de insumos médicos, hospitalarios y odontológicos.”

“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:

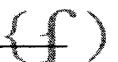
1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.

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



Al revisar de forma general estos archivos periodísticos, se puede identificar como constante que existe un número significativo de Actividades no Atendidas, una necesidad de profesionales de salud al interior de los establecimientos carcelarios y un Perfil general morbimortalidad que al compararlo con los resultados expuestos en el documento de “Caracterización Epidemiológica Población PPL”, no se evidencia relación alguna enfrentado a una población que se encuentra en Emergencia en Salud frente a una población epidemiológicamente controlada.

Se solicita, por lo tanto, revisar la validez de los datos sobre los cuales hicieron los cálculos de la UPC. Entendemos que, en los pliegos, dicen que no son responsables de la información entregada, pero como fue esta información la que sirvió para definir el valor de la UPC, si se requiere que se haga claridad sobre el alcance de las cifras que fueron utilizadas pues, estas son la base de cualquier contratación en la cual, el equilibrio económico debe ser uno de los elementos rectores en la celebración de un contrato.

“Análisis Financiero Modelo de Salud PPL 2017”

- Basados en el principio que todo modelo de salud debe ser proyectado como la articulación de sus pilares básicos: político, económico y técnico este mismo principio de le debe aplicar a la población colombiana privada de la libertad que se encuentra al interior de los establecimientos carcelarios a cargo del INPEC. Cada uno de estos pilares tienen componentes en común que se deben identificar y evaluar para lograr que el modelo sea ponderable en el tiempo soportando los impactos económicos y técnicos de una sociedad.

Al realizar la lectura y análisis del documento en mención encontramos que el Experto define claramente el objetivo del estudio **“hacer un análisis financiero del modelo de salud de la población privada de la libertad, con el fin de proponer un presupuesto para atender adecuadamente la atención en salud de la población objetivo”** aclarando que este presupuesto es la guía fundamental para la “operación efectiva del Modelo de Salud” definiendo que es importante **“reconocer las características particulares relacionadas con la salud y la atención en salud de esta población para poder realizar una estimación adecuada de los costos que implica su atención.”**

Separa los costos de la atención en salud intramural y extramural

Extra Mural: COSTO = UPC + PLUS (menos el primer nivel) + Plus Extramural

Definiendo Plus Extramural:

- Transporte en ambulancias terrestres y aéreas para servicios de mayor complejidad
- Medicamentos no incluidos en el POS
- Diferencia de prevalencias de ciertas enfermedades en la población objetivo.

“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)

siempre.

Al analizar el cálculo transporte define: "Gasto Transporte Es el gasto anual que se realiza por concepto de transporte de los Total presos hacia los prestadores de servicios de salud de mayor nivel (ambulancias terrestres y aéreas)" Este gasto corresponde a \$146.623.671 según proyección de la Fiduciaria contra una población proyectada de 122 mil internos.

Al respecto solicitamos conocer la metodología utilizada para hacer esa afirmación. ¿Cuál es la frecuencia de uso del transporte aéreo y terrestre?

Observaciones – Preguntas

- Se solicita dar a conocer la metodología y las cifras que permitieron llegar a definir el valor con el cual se definió el incremento de la UPC por transporte. Así mismo, conocer si el cálculo se soportó en el análisis epidemiológico que se encuentra en la invitación.

RESPUESTA DEL CONSORCIO

En el documento de análisis financiero se encuentra claramente establecido la metodología empleada para establecer dicho valor, razón por la cual no se acepta la observación y se transcribe la parte pertinente:

Debido a que en el valor promedio de la UPC del régimen contributivo no se tiene en cuenta los costos que implican el transporte de los presos en ambulancias terrestres y aéreas para 9 atenciones de complejidad superior, es necesario estimar un valor adicional por este concepto dentro del costo per cápita. De esta manera se estima un porcentaje de la UPC

Promedio que será destinado al gasto de transporte en ambulancias de los presos. Las siguientes ecuaciones ilustran los pasos a seguir para la estimación de este porcentaje:

Gasto transporte total Población Objetivo = Valor transporte per cápita

Donde:

Gasto transporte total Es el gasto anual que se realiza por concepto de transporte de los presos hacia los prestadores de servicios de salud de mayor nivel (ambulancias terrestres y aéreas)

Población Objetivo Es el total de la PPL interna

Valor transporte per cápita Es el valor per cápita anual del gasto generado por el concepto de transporte

- ¿Qué pasa si, al iniciar el contrato, se da uno cuenta que esa cifra no corresponde a la realidad?
¿Existe la forma de hacer un nuevo cálculo de cada una de las partes que permitieron definir la UPC?

"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}

siempre.

Respuesta del consorcio

El análisis financiero se realizó a partir de la mejor información disponible de la población privada de la libertad, a saber, frecuencias de enfermedades y uso de los servicios, al igual que con información adicional de otros regímenes especiales. Debido a lo anterior, consideramos que se llevó a cabo la mejor estimación posible, razón por la cual no es procedente que dentro de la ejecución del contrato exista la posibilidad de realizar una nueva estimación del costo, como quiera que es suficiente y contiene todas las variables requeridas para que sea un valor justo y acorde con las necesidades en salud de las personas privadas de la libertad

- Adicional a lo anterior, el experto estima una población de 122.000 internos. Sin embargo, en los pliegos se afirma que la población objeto es de 113803. Esta diferencia afecta al valor plus de transporte estimado pues el valor fue diferido en una cifra más grande (universo) que la que realmente es. En ese caso, se solicita saber si existe la posibilidad de hacer un cálculo basado en la población que está definida en los pliegos (recordar que se debe descontar la población de régimen contributivo y regímenes especiales).

Respuesta del consorcio

El análisis financiero se realizó a partir de la mejor información disponible de la población privada de la libertad, a saber, frecuencias de enfermedades y uso de los servicios, al igual que con información adicional de otros regímenes especiales. Debido a lo anterior, consideramos que se llevó a cabo la mejor estimación posible, teniendo en cuenta todas las variables, como la que se señala por quien realiza la observación, resultando que el vp es suficiente para atender las necesidades de la población privada de la libertad

En lo referente a los **Medicamentos No-Pos** el Experto afirma que el costo por medicamentos “debe ser reconocido de la misma manera en la atención en salud extramural de la PPL interna, teniendo en cuenta que el mismo tipo de patologías y reclamaciones se presentarán para los individuos pertenecientes a la PPL”.

La anterior afirmación no tiene en cuenta el impacto del índice de hacinamiento el cual, según cifras oficiales, es de 51.7% a nivel nacional; tampoco tiene como referencia el diagnóstico epidemiológico que, creemos nosotros, no se encuentra adecuadamente sustentado.

- Por lo anterior solicitamos que este valor sea recalculado basado y que, para ese ejercicio, se incorporen los criterios anteriormente expuestos.

Respuesta del consorcio

Frente a la observación planteada, es necesario indicar que es un criterio subjetivo como quiera que no se analizó adecuadamente el documento de selección

“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

TOODOS POR UN
NUEVO PAÍS

{f}

{fiduprevisora)

siempre.

En cuanto a la Frecuencia de enfermedades el autor posterior a realizar el cálculo técnico entre la población objetivo del proyecto – PPL vs la población en referencia (población del régimen contributivo), concluye el autor que “la diferencia en prevalencia para VIH entre el régimen contributivo y la población objetivo es de 0,19%”, con este valor estima el costo per cápita definiendo el valor del plus por este concepto.

- **Por todo lo anterior solicitamos revisar los datos utilizados (estudio epidemiológico) y de ser necesario replantear los mismos, pues creemos que podría existir un subregistro que, de llegarse a demostrar, permitiría afirmar que los datos utilizados en el cálculo de las variables, son no concluyentes. De esto ser así, llevaría pensar que el cálculo de la UPC que tienen los pliegos, podría no contar con los soportes técnicos requeridos para este tipo de contratos.**

Respuesta del consorcio

No se acepta la observación, como quiera que en el documento de análisis financiero se demuestra ampliamente que las prevalencias de las enfermedades mencionadas para el régimen contributivo y para la población objetivo, más los costos promedios anuales que equivalen al tratamiento de ambas enfermedades. Como se puede apreciar, la diferencia en prevalencia para vih entre el régimen contributivo y la población objetivo es de 0,19%, lo que equivale a 312 personas privadas de la libertad. Para el resto de enfermedades no se encuentra ninguna diferencia en las prevalencias analizadas. Teniendo en cuenta la diferencia de prevalencia de vih se estima el costo per cápita al que corresponde el tratamiento de esta mayor prevalencia dentro de la ppl

En conclusión, solicitamos hacer claridad de las variables utilizadas para el cálculo de la atención en salud extramural. Así mismo, solicitamos incorporar en la UPC factores como la siniestralidad en alto costo y la existencia de factores externos como los amotinamientos y otros que, aunque son frecuentes en las cárceles, no están incorporados en el análisis que se realizó.

Para la Atención Intramural, el cálculo se soporta en la información suministrada por la Fiduprevisora referente a la estimación presupuesto proyectado para la prestación de los servicios de atención en salud dentro de las instalaciones. Aplicando la metodología técnica escogida por el experto. Sin embargo, cuando se analiza las consideraciones que en su momento planteo el ministro de justicia para decretar la emergencia carcelaria (mayo de 2016), se puede afirmar que el presupuesto de gastos no es el elemento que permita conocer, realmente, la demanda de salud, y/o la frecuencia de uso y/o la siniestralidad de la PPL. LO anterior, puesto que la misma comunicación del ministro, plantea la cantidad de casos que no habían podido ser atendidos.

“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}

siempre.

Por todo lo anterior, Solicitamos:

1. Recalcular la UPC para la PPL y hacer un replanteamiento de la metodología utilizada para el Análisis Financiero.

Respuesta del consorcio

Por expuesto, no se acepta la observación como quiera que se ha demostrado en los distintos documentos que el valor percápita es suficiente y contempla todas las variables necesarias para que se pueda satisfacer las necesidades en salud de la población privada de la libertad

2. Incorporar dentro del contrato, una metodología que permita que, si al entrar a prestar el servicio, las cifras que se encuentran tienen una diferencia mayor o igual a un 5%, se pueda, a los seis meses del contrato, hacer un replanteamiento del valor de la UPC, basado en los datos reales con los que se encuentre el contratista.

Respuesta del consorcio

Como se encuentra establecido en el anexo no 19 minuta de contrato, titulo i, numeral 6, parágrafo quinto: el valor percápita será actualizado únicamente en el componente de la upc contributiva con base en el porcentaje que autorice el ministerio de salud y protección social, en lo referente al incremento para recuperar y mantener el poder adquisitivo de los servicios de salud que se prestan. Dicho incremento se realizará al finalizar el primer año de operación y en el caso que se prorrogue el contrato, por lo que no se encuentra viable la solicitud

3. Adicionalmente a lo anterior se solicita, tal y como se hizo en anteriores documentos, dejar explícita la forma en la que se identificara, cuantificara y se pagaran los servicios denominados DEMANDA NO ATENDIDA (en realidad es un represamiento de actividades en salud no atendidas).

RESPUESTA DEL CONSORCIO.

El análisis financiero se realizó a partir de la mejor información disponible de la Población Privada de la Libertad, a saber, frecuencias de enfermedades y uso de los servicios, al igual que con información adicional de otros regímenes especiales. Debido a lo anterior, consideramos que se llevó a cabo la mejor estimación posible, teniendo en cuenta todas las variables, como la que se señala por quien realiza la observación, resultando que el VP es suficiente para atender las necesidades de la población privada de la libertad.

"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

MINHACIENDA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS

{fiduprevisora}

slempre.

Así mismo, La información sobre la demanda no atendida por cada Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional y de acuerdo con la información suministrada por el INPEC, puede ser consultada en el cuarto de datos previa solicitud en los términos establecidos en la invitación, y corresponde a los servicios autorizados y que a la fecha de corte no han sido efectivamente prestados a los pacientes. Esta información será suministrada de forma actualizada al proponente seleccionado por macrorregion con el fin de que realice una verificación de pertinencia y atención durante los primeros tres meses de ejecución del contrato



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

Elaboró: Clara García – Abogada Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2017

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

VERIFICADO POR LA OFICINA NACIONAL DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

"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

{f}

MINHACIENDA

TODO POR UN NUEVO PAÍS