

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

Área/ proceso/ proyecto	Proyecto Interventoría ADRES No. ADRES-CTO-492-2024	Tema de la reunión	CONCILIACIÓN PQT_04_Z4	Consecutivo ¹	UT_Z4_003
-------------------------	---	--------------------	------------------------	--------------------------	-----------

Fecha de la reunión (dd-mes-año)	17/06/2024	Hora inicio	02:16 pm	Hora finalización	05:44 pm
----------------------------------	------------	-------------	----------	-------------------	----------

Tipo de reunión	Presencial ☐ Virtual ☒	Tipo de información que contiene el acta	Confidencial ☒ Privada ☐
-----------------	---	--	---

Nombre de quien elabora el acta	María Helena Cabezas Hernández	Cargo de quien elabora el acta	Líder de calidad reclamaciones
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Objetivo de la reunión	Orden del día
Conciliación paquete 4 zona 4 (PQT_04_Z4)	1. Presentación de asistentes por parte de UT Reclamaciones, ADRES y AGS. 2. Verificación de reclamaciones en estado No Conforme 3. Revisión Alertas GIVRA 4. Firma de Acta de Conciliación

1. Descripción objetivo de la reunión
Conciliación de reclamaciones auditadas por la UT RECLAMACIONES 2023 calificadas por la interventoría en estado " <u>No Conforme</u> " que corresponden a la muestra del PQT_04_Z4, según anexo de la presente Acta de Conciliación.

2. Detalle Información PQT_04_Z4
1. La Firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S. revisó una muestra de cuatrocientas catorce (414) reclamaciones del paquete PQT_04_Z4, y entregó las observaciones mediante comunicación 347-0036 del 11 de junio de 2024, con el siguiente resultado: a. <u>Conforme</u>: Ciento trece (113) reclamaciones. b. <u>Conforme con observación</u>: Doscientas veintiuna (221) c. <u>No conforme</u>: Ochenta (80) reclamaciones. 2. La firma auditora dio respuesta mediante oficio UTR2023-AD-OF-066-2024, indicando que "<i>en relación con las observaciones a la muestra del PQT_04_Z4, se anexa archivo Excel denominado 'Respuesta resultados evaluación de calidad UTR2023 PQT_04_Z4'</i>". En esta comunicación, la firma auditora no incluyó una tabla de resumen con la respuesta a las observaciones de la interventoría. No obstante, AGS Colombia extrajo los resultados del archivo anexo a la citada comunicación, nombrado como ya se indicó, obteniendo la siguiente distribución por calificación:

¹ Usar el consecutivo de la siguiente manera: Contratista de Auditoría DELTA A SALUD S.A.S. BIC (Sigla DELTA – Iniciando en 001); Contratista de Auditoría CONSORCIO CONAUDIT 2023 (Sigla: CONAUDIT – Iniciando en 001); Contratista de Auditoría UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 de la Zona 3 (Sigla: UT_Z3 – Iniciando en 001); y, Contratista de Auditoría UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 de la Zona 4 (Sigla: UT_Z4 – Iniciando en 001)

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

CONFORME	CONFORME CON OBSERVACIÓN	NO CONFORME	TOTAL
25	17	38	80

Fuente: Elaboración de AGS Colombia con información del archivo *Respuesta resultados evaluación de calidad UTR2023 PQT_04_Z4*

3. Mediante mensaje electrónico del 17 de junio de 2024, en etapa de pre conciliación, la firma auditora modificó la cantidad de no conformidades aceptadas, reconociendo que aceptaba once y no nueve como afirmó en la primera respuesta. En consecuencia, se resuelve llevar a la conciliación cincuenta y tres (53) reclamaciones con calificación de No Conformes.
4. Finalizada la conciliación de reclamaciones con calificación diferente a “Conforme”, se determinan los siguientes resultados evaluados por la interventoría, así:
 - a. Una (1) reclamación quedó en estado “Conforme”, sin observación o ajuste.
 - b. Veintiocho (28) reclamaciones quedaron es estado “Conforme con observación” para ajustar y extrapolar por la firma auditora UT RECLAMACIONES 2023. Estas reclamaciones están identificadas en el archivo soporte de esta conciliación con la observación o glosa a imponer o levantar conforme a la conciliación efectuada.
 - c. Veinticuatro (24) reclamaciones quedaron en estado “No conforme” al término de la conciliación.

Durante la conciliación se destacaron dos casos particulares que se describen a continuación:

- Código 3104 “Soporte de honorarios profesionales diferentes a médicos ausente o incompleto”. De conformidad con el Manual de Auditoria versión 8 (pg. 64): *“En caso de reclamaciones por sesiones de terapias físicas, será válido el soporte de cada sesión, firmada por la profesional tratante (fisioterapeuta), el cual además deberá contener la firma (nombre y apellido legible) de recibido por parte del usuario”*. Este criterio fue ratificado por la ADRES el 28 de diciembre de 2023, en sesión de socialización de los alcances *“Criterio B: Las reclamaciones cuentan con los documentos que demuestran la prestación del servicio de salud y su consistencia, 2. Manejo ambulatorio”*. Por tanto, se hace necesario aplicar la glosa 3104 en el universo de las 21.204 reclamaciones del PQT_04_Z4 cuando los soportes de honorarios profesionales no cumplan con el criterio señalado. Se reitera a la firma auditora la obligación de garantizar la unicidad de criterios de calidad aplicados.
- Código 4409 *“La factura de venta no aporta el código único de facturación electrónica CUFE y/o el CUFE aportado es inexistente tras realizar la consulta en el portal web de la DIAN”*. De acuerdo con directriz impartida durante armonización de criterio por el equipo GIVAC, se definió no aplicar esta glosa para el paquete 4 sino a partir del paquete 5. En consecuencia, se hace necesario levantar la glosa 4409 en el universo de las 21.204 reclamaciones del PQT_04_Z4 de manera que se garantice el cumplimiento de la instrucción de la ADRES.

5. De otra parte, se revisaron y conciliaron ciento dos (102) Alertas_Hallazgos_Auditoria_GIVRA_Pqt-4_ZN_4 por divergencia en estado de reclamación. Al finalizar la conciliación el resultado fue el siguiente:
 - a. Treinta y tres (33) reclamación quedaron en estado “Aprobado”, sin observación o ajuste.
 - b. Veintiocho (28) reclamaciones quedaron es estado “Aprobado parcial”
 - c. Cuarenta y uno (41) reclamaciones quedaron en estado “No aprobado”.

Diez y ocho (18) reclamaciones fueron aceptadas por la firma Auditora para cambio de estado que serán verificadas en BDT de cierre ajustada con la correspondiente extrapolación.

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

6. De las cuatrocientas catorce (414) reclamaciones de la muestra seleccionada del Paquete 4 de la Zona 4, al finalizar la conciliación, veinticuatro (24) reclamaciones quedaron en estado “No conforme” (trece en firme durante la conciliación, más once aceptadas por la firma auditora antes de la conciliación).
7. El día veinticinco (25) de junio de 2024 la UT Reclamaciones 2023, mediante correo electrónico, presentó a la firma Interventora solicitud de aclaración del estado de siete (7) reclamaciones respecto de las cuales había duda para la aplicación de los ajustes. Los casos puntuales son los que se relacionan a continuación:

Reclamación ID	Estado Final Reclamación	Resultado Final Contrastación
18075048	APROBADO PARCIAL	CONFORME CON OBSERVACION
18081627	APROBADO PARCIAL	CONFORME CON OBSERVACION - GLOSA 4409
18081627	APROBADO PARCIAL	CONFORME CON OBSERVACION
18085745	APROBADO	CONFORME
18110739	APROBADO	CONFORME
18116787	APROBADO PARCIAL	CONFORME CON OBSERVACION
18116787	APROBADO PARCIAL	CONFORME CON OBSERVACION

Al efectuar la validación se encontró que la reclamación 13409281, con Reclamación ID 18110739, cuyo estado original era “APROBADO”, pero fue objetado por la Interventoría, permanecerá en ese estado por cuanto la firma auditora demostró que la No conformidad aceptada en la conciliación, no era procedente.

En consecuencia, el resultado final de la conciliación del paquete PQT_04_Z4 es el siguiente:

- a. Dos (2) reclamaciones quedaron en estado “Conforme”, sin observación o ajuste.
 - b. Veintiocho (28) reclamaciones se ratifican en estado “Conforme con observación” para ajustar y extrapolar por la firma auditora UT RECLAMACIONES 2023. Estas reclamaciones están identificadas en el archivo soporte de esta conciliación con la observación o glosa a imponer o levantar conforme a la conciliación efectuada.
 - c. Veintitrés (23) reclamaciones quedaron en estado “No conforme” al término de la reunión de aclaración de inquietudes.
8. De las cuatrocientas catorce (414) reclamaciones de la muestra seleccionada del Paquete 4 de la Zona 4, después de efectuada la validación, veintitrés (23) reclamaciones quedaron en estado “No conforme” (doce (12) reclamaciones resultado del proceso de conciliación más once (11) reclamaciones aceptadas por la firma auditora antes de la conciliación).
- La UT Reclamaciones 2023 efectuará los ajustes a estas reclamaciones atendiendo las anotaciones registradas en el archivo Excel *Anexo 1. Resultado Final Conciliación PQT_04_Z4 180624* que hace parte integral de la presente acta.
9. En conclusión, se da continuidad al cierre del PQT_04_Z4 pues finalizada la conciliación el resultado de auditoría no supera el margen de error aceptable según el Anexo 3 del Manual Operativo de Calidad.
 10. Los ajustes aplicados al paquete PQT_04_Z4 por UT RECLAMACIONES 2023, contenidos en los respectivos archivos conciliados, se verificarán una vez la firma auditora entregue la certificación de cierre con la BDT de resultados ajustada en los términos definidos en el numeral 4 de la presente acta.

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

3. Compromisos		
Tareas / Actividades	Responsable (s)	Fecha de compromiso
Entrega de BDT de resultados ajustada	Contratista Auditor UT_Z4	Veinticinco (25) de junio de 2024
Revisión de la BDT de resultados ajustada	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	Veintisiete (27) de junio de 2024
De acuerdo con resultados de validación a BDT ajustada se emitirá la Certificación de cierre	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	Veintiocho (28) de junio de 2024

Aplica próxima reunión	SI ☐ NO ☒	Fecha	N/A	Hora	N/A
------------------------	--	-------	-----	------	-----

Nombre de citado ala reunión virtual	Cargo	Asistió		Firma (si se requiere física) Correo electrónico (si se envía poreste medio)
		SI	NO	
Miller Hernando Castillo Reina	Coordinador Operativo	x		(Se anexa Listado de Asistenciavirtual)
Diana Marcela Garzón Mora	Abogada de la dirección jurídica	x		
Deisy Johana Bocarejo Vanegas	Líder Operativa	x		
Carlos Ernesto Guerrero Matta	Director de Interventoría	x		
Cenaida Gómez Nieto	Experta Reclamaciones	x		
María Helena Cabezas Hernández	Líder de calidad reclamaciones	x		

Nota: El equipo Supervisor de la ADRES y el equipo de Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S., asistió de manera virtual, se anexa listado asistencia virtual en reunión por MS TEAMS.

Instrucciones:

- Se debe preferir gestionar documentos digitales y evitar imprimir. Solo se imprime y firma si hay algún requerimiento contractual u otro requisito que obligue a tener actas impresas. De todas maneras, siempre debe quedar digital.
- Si la reunión es virtual o es presencial pero no se requiere firmas, se debe enviar acta al correo electrónico de los convocados.
- Al enviar el acta al correo electrónico de los convocados se dará por aceptada, si no se reciben comentarios en un plazo de 5 días hábiles.