

# ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

|                            |                                                            |                       |                           |                          |             |
|----------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|-------------|
| Área/ proceso/<br>proyecto | Proyecto Interventoría<br>ADRES No. ADRES-<br>CTO-492-2024 | Tema de la<br>reunión | CONCILIACIÓN<br>PQT_06_Z4 | Consecutivo <sup>1</sup> | UT_Z4 – 005 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------|-------------|

|                                     |            |                |          |                      |          |
|-------------------------------------|------------|----------------|----------|----------------------|----------|
| Fecha de la reunión<br>(dd-mes-año) | 30/08/2024 | Hora<br>inicio | 02:06 pm | Hora<br>finalización | 04:23 pm |
|-------------------------------------|------------|----------------|----------|----------------------|----------|

|                    |                                                                                 |                                             |                                                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de<br>reunión | Presencial <input type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> | Tipo de información<br>que contiene el acta | Confidencial <input checked="" type="checkbox"/> Privada <input type="checkbox"/> |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

|                                    |                                   |                                   |                                |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Nombre de quien<br>elabora el acta | María Helena<br>Cabezas Hernández | Cargo de quien<br>elabora el acta | Líder de calidad reclamaciones |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|

| Objetivo de la reunión                    | Orden del día                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conciliación paquete 6 zona 4 (PQT_06_Z4) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de asistentes por parte de UT Reclamaciones, ADRES y AGS.</li> <li>2. Verificación de reclamaciones en estado No Conforme</li> <li>3. Revisión Alertas GIVRA</li> <li>4. Firma de Acta de Conciliación</li> </ol> |

| 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 paquete 06 de la zona 4 (PQT_06_Z4), según anexo de la presente Acta de Conciliación. |

| 2. Detalle Información PQT_06_Z4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S. revisó una muestra de cuatrocientas quince (415) reclamaciones del paquete 06 de la zona 4 (PQT_06_Z4) y entregó las observaciones con el siguiente resultado: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Conforme</u>: Ciento cincuenta y tres (153) reclamaciones.</li> <li>b. <u>Conforme con observación</u>: Doscientos treinta y dos (232) reclamaciones.</li> <li>c. <u>No conforme</u>: Treinta (30) reclamaciones.</li> </ol> </li> <li>2. El día veintiocho (28) de agosto de 2024, la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 emitió respuesta mediante oficio UTR2023-AD-OF-127-2024 Respuesta observaciones PQT_06_Z4 indicando que “En respuesta al oficio No. 347-0103, recibido por correo electrónico el 26 de agosto de 2024, en relación con las observaciones de calidad de la muestra del PQT_06_Z4, se anexa archivo Excel denominado “Anexo 1. Resultados_calidad_muestra_PQT_06_Z4_RESPUESTA_UT”, cuyo resumen es:</li> </ol> |

<sup>1</sup> 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

| Anexo 1. Resultados_calidad_muestra_PQT_06_Z4 RESPUESTA_UT Columna 'AA' Respuesta (Acepta-Acepta Parcial- No acepta) |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| No aceptadas                                                                                                         | 75  |
| Aceptadas:                                                                                                           | 8   |
| Aceptadas parcial:                                                                                                   | 66  |
| EXTRAIDA DE LA MUESTRA                                                                                               | 113 |
| NO REQUIERE RESPUESTA (Conforme)                                                                                     | 153 |
| Total,                                                                                                               | 415 |

Fuente y Elaboración. UTR2023-AD-OF-127-2024 y Anexo 1. Resultados\_calidad\_muestra\_PQT\_06\_Z4\_RESPUESTA\_UT

Es importante precisar que la muestra comprende, cuatrocientas quince (415) reclamaciones, de las cuales ciento trece (113) reclamaciones fueron excluidas de la muestra según instrucción impartida por la ADRES a través de correo electrónico del día veintiuno (21) de junio del año 2024, mediante Oficio con número de radicado 20244303240171, correspondientes a atenciones en salud prestadas a víctimas de accidentes de tránsito cuyo vehículo contaba con póliza a la tarifa diferencial, quedando con calificación “Conforme con observación” por indicación de la ADRES. Estas ciento trece (113) reclamaciones fueron auditadas por la firma UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 y validadas por la firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S sin que ello genera contrastación y por ende no hacen parte de la conciliación del paquete 06 de la zona 4 (PQT\_06\_Z\_4).

A continuación, se relacionan las ciento trece (113) reclamaciones excluidas de la muestra:

| TABLA 1. RECLAMACIONES EXTRAÍDAS DEL PQT_06_Z_4 |                      |                  |    |                      |                |    |                      |                |          |
|-------------------------------------------------|----------------------|------------------|----|----------------------|----------------|----|----------------------|----------------|----------|
| #                                               | NUMERO DE RADICACIÓN | RECLAMACIÓN N ID | #  | NUMERO DE RADICACIÓN | RECLAMACIÓN ID | #  | NUMERO DE RADICACIÓN | RECLAMACIÓN ID | #        |
| 1                                               | 13581285             | 18337186         | 29 | 13613931             | 18376859       | 57 | 13625480             | 18390294       | 85       |
| 2                                               | 13584230             | 18340829         | 30 | 13614711             | 18377656       | 58 | 13625591             | 18390428       | 86       |
| 3                                               | 13588781             | 18347346         | 31 | 13614730             | 18377675       | 59 | 13626265             | 18391252       | 87       |
| 4                                               | 13589445             | 18348114         | 32 | 13614757             | 18377702       | 60 | 13631454             | 18397849       | 88       |
| 5                                               | 13589876             | 18348545         | 33 | 13614796             | 18377741       | 61 | 13631464             | 18397859       | 89       |
| 6                                               | 13590603             | 18350215         | 34 | 13616992             | 18380237       | 62 | 13632245             | 18398714       | 90       |
| 7                                               | 13592892             | 18353124         | 35 | 13617014             | 18380259       | 63 | 13633583             | 18400645       | 91       |
| 8                                               | 13594670             | 18355034         | 36 | 13617020             | 18380265       | 64 | 13633612             | 18400674       | 92       |
| 9                                               | 13594676             | 18355040         | 37 | 13617096             | 18380341       | 65 | 13635195             | 18402504       | 93       |
| 10                                              | 13597089             | 18357776         | 38 | 13617122             | 18380367       | 66 | 13635793             | 18403168       | 94       |
| 11                                              | 13598574             | 18359647         | 39 | 13617176             | 18380421       | 67 | 13636712             | 18404138       | 95       |
| 12                                              | 13598681             | 18359754         | 40 | 13617184             | 18380429       | 68 | 13636853             | 18404308       | 96       |
| 13                                              | 13601203             | 18362984         | 41 | 13618096             | 18381425       | 69 | 13639296             | 18407254       | 97       |
| 14                                              | 13602412             | 18364237         | 42 | 13618169             | 18381498       | 70 | 13639459             | 18407443       | 98       |
| 15                                              | 13602808             | 18364759         | 43 | 13619067             | 18382443       | 71 | 13639585             | 18407569       | 99       |
| 16                                              | 13603904             | 18365911         | 44 | 13620159             | 18383637       | 72 | 13639807             | 18407793       | 100      |
| 17                                              | 13604011             | 18366134         | 45 | 13620173             | 18383651       | 73 | 13641378             | 18410282       | 101      |
| 18                                              | 13604367             | 18366490         | 46 | 13620206             | 18383684       | 74 | 13641379             | 18410283       | 102      |
| 19                                              | 13607919             | 18370090         | 47 | 13620344             | 18383822       | 75 | 13641814             | 18410733       | 103      |
| 20                                              | 13607987             | 18370158         | 48 | 13620349             | 18383827       | 76 | 13642084             | 18411016       | 104      |
| 21                                              | 13608854             | 18371348         | 49 | 13620378             | 18383856       | 77 | 13643206             | 18412356       | 105      |
| 22                                              | 13610045             | 18372632         | 50 | 13620402             | 18383880       | 78 | 13643666             | 18412851       | 106      |
| 23                                              | 13610314             | 18372963         | 51 | 13620470             | 18383948       | 79 | 13643888             | 18413073       | 107      |
| 24                                              | 13610320             | 18372969         | 52 | 13620657             | 18384238       | 80 | 13645103             | 18415223       | 108      |
| 25                                              | 13610903             | 18373621         | 53 | 13620742             | 18384406       | 81 | 13646808             | 18418447       | 109      |
| 26                                              | 13612585             | 18375351         | 54 | 13620754             | 18384418       | 82 | 13647609             | 18419316       | 110      |
| 27                                              | 13613744             | 18376672         | 55 | 13620757             | 18384421       | 83 | 13647923             | 18419657       | 111      |
| 28                                              | 13613747             | 18376675         | 56 | 13624731             | 18388987       | 84 | 13647983             | 18419717       | 112      |
|                                                 |                      |                  |    |                      |                |    |                      |                | 113      |
|                                                 |                      |                  |    |                      |                |    |                      |                | 13662866 |
|                                                 |                      |                  |    |                      |                |    |                      |                | 18436382 |

Fuente y Elaboración. Anexo 1. Resultados\_calidad\_muestra\_PQT\_06\_Z4\_AGS COLOMBIA S.A.S

De esta manera, la respuesta de la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 versa sobre ciento cuarenta y nueve (149) reclamaciones reflejadas en calificativo “Conforme con observación” y “No conforme”.

- El día treinta (30) de agosto del año 2024, la firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S. en etapa de pre-conciliación y después de analizar las respuestas emitidas por la firma Auditora UNIÓN TEMPORAL

# ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

RECLAMACIONES 2023, de las treinta (30) reclamaciones en estado “No conforme”, aceptó finalmente cinco (5) reclamaciones:

| Reclamación ID | Numero de Radicación |
|----------------|----------------------|
| 18384740       | 13621027             |
| 18394330       | 13628183             |
| 18410579       | 13641665             |
| 18432816       | 13659552             |
| 18435528       | 13662096             |

Fuente y Elaboración. Anexo 1. Resultados\_calidad\_muestra\_PQT\_06\_Z4\_RESPUESTA\_UT (PRECONCILIACIÓN)

Una (01) reclamación la 13595886 con ID 18356361 aceptada parcialmente por la firma auditora UTR2023 se llevó a conciliación, debido a que a la misma se le aplicó la glosa 4110 que afecta la reclamación en su totalidad generando el cambio de estado a “No aprobado”. La firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 está de acuerdo y acepta.

De esta manera, se llevaron seis (6) reclamaciones a conciliación para determinar su calificación y estado final, se relacionan a continuación:

| Reclamación ID | Numero de Radicación |
|----------------|----------------------|
| 18341985       | 13584790             |
| 18361683       | 13600304             |
| 18364911       | 13602952             |
| 18388986       | 13624730             |
| 18406646       | 13638823             |
| 18432531       | 13659289             |

Fuente y Elaboración. Anexo 1. Resultados\_calidad\_muestra\_PQT\_06\_Z4\_RESPUESTA\_UT (PRECONCILIACIÓN)

4. El día treinta (30) de agosto de 2024, se inició la reunión virtual de conciliación informando a la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, sobre las ciento trece reclamaciones (113) derivadas de atenciones en salud prestadas a víctimas de accidentes de tránsito cuyo vehículo contaba con póliza a la tarifa diferencial, las cuales se dispusieron en el chat de la reunión.

Durante la conciliación la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 solicitó verificación de la reclamación con número de radicado 13621027 al que se aceptó aplicar al ítem 99225392 la glosa 3209, quedando en estado aprobado parcial y Resultado de Conciliación “Conforme con observación” La firma Interventora valida y ajusta en el archivo de conciliación columnas ‘AJ’ y ‘AK’

Se requirió la intervención del grupo GIVAC de la ADRES para dirimir sobre una (01) reclamación por divergencia de criterio.

Reclamación número de radicado 13624730, bajo criterio GIVAC se debe corregir glosa 3204 por 3112, quedando en estado No aprobado y Resultado de Conciliación “Conforme con observación”

5. Finalizada la conciliación de reclamaciones con calificación diferente a “Conforme”, se determinaron los siguientes resultados evaluados por la interventoría, así:
  - a. Ciento sesenta y seis (166) reclamación quedaron en estado “Conforme”, sin observación o ajuste.
  - b. Doscientas cuarenta (240) reclamaciones quedaron es estado “Conforme con observación” para ajustar y extrapolar por la firma auditora UT RECLAMACIONES 2023.
  - c. Nueve (09) reclamaciones quedaron en estado “No conforme” al término de la conciliación.
6. De otra parte, se revisaron y conciliaron veintiocho (28) Alertas\_Hallazgos\_Auditoria\_GIVRA\_PQT\_06\_Z\_4\_ por divergencia en estado de reclamación; al finalizar la conciliación, doce (12) reclamaciones quedaron en estado “Aprobado”; y dieciséis (16) reclamaciones quedaron en estado “No Aprobado”.
7. Se concilió la reclamación 13649834 con la intervención de GIVAC jefe Leidy Yohanna Cardona Bayona quien dirime y se concluye que la glosa 3115 no es procedente dado que el documento anexo es válido (Acta

# ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

cumple con el contenido mínimo del manual de auditoría y es la misma entidad reclamante por lo tanto se puede hacer completitud). Anexo 2. Respuesta Alertas\_Hallazgos\_Auditoria\_Conciliacion, hoja Contrasteación\_Items columna 'X'.

8. En conclusión, se da continuidad al cierre del PQT\_06\_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.
9. Los ajustes aplicados al paquete PQT\_06\_Z4 por UT RECLAMACIONES 2023, contenidos en los respectivos archivos conciliados, se verificarán una vez la firma auditora entregue el certificado de cierre con la BDT de resultados ajustada.

En reunión de día once (11) de septiembre del año 2024, la ADRES reitera que ya se cuenta con recursos para hacer el reconocimiento de las reclamaciones excluidas de los paquetes 4, 5, 6 y 7 y deben ser incluírlas en paquete 8 a las cuales se les aplicarán los criterios impartidos a la fecha y las inquietudes se consultarán con la ADRES y se establecerá el lineamiento en las respectivas reuniones de unificación de los mismos, teniendo en cuenta que hay cambios frente a lo que se efectuó en los paquetes 4 a 7, incluso en el actual paquete 8 buscando la uniformidad en os resultados que se remitan a las entidades reclamantes.

| 3. Compromisos                                                                               |                                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| Tareas / Actividades                                                                         | Responsable (s)                   | Fecha de compromiso |
| Entrega de BDT de resultados ajustada                                                        | UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 | 24/09/2024          |
| Revisión de la BDT de resultados ajustada                                                    | Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S. | 26/09/2024          |
| De acuerdo con resultados de validación a BDT ajustada se emitirá la Certificación de cierre | Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S. | 27/09/2024          |

|                        |                                                                    |       |     |      |     |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------|-----|------|-----|
| Aplica próxima reunión | SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> | 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 |                                                                              |
| María Esperanza Roza                 | Directora jurídica                    | X       |    | (Se anexa Listado de Asistencia virtual)                                     |
| María Consuelo González Aristizabal  |                                       | X       |    |                                                                              |
| Miller Hernando Castillo Reina       | Coordinador Operativo                 | X       |    |                                                                              |
| Cenaida Gómez Nieto                  | Experta Reclamaciones                 | X       |    |                                                                              |
| Deisy Johana Bocarejo Vanegas        | Líder Operativa                       | X       |    |                                                                              |
| María Helena Cabezas Hernández       | Líder de calidad reclamaciones zona 4 | 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.

# ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

## 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.