

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

Área/ proceso/ proyecto	Proyecto Interventoría ADRES No. ADRES- CTO-492-2024	Tema de la reunión	CONCILIACIÓN PQT_07_Z4	Consecutivo ¹	UT_Z4 – 006
----------------------------	--	-----------------------	---------------------------	--------------------------	-------------

Fecha de la reunión (dd-mes-año)	07/10/2024	Hora inicio	03:05 p.m	Hora finalización	04:52 p.m
-------------------------------------	------------	----------------	-----------	----------------------	-----------

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 interventoría – Zona 4
------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	--

Objetivo de la reunión	Orden del día
Conciliación paquete 7 zona 4 (PQT_07_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 firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 calificadas por la interventoría en estado “No Conforme” que corresponden a la muestra del paquete 07 de la zona 4 (PQT_07_Z4), según anexo de la presente Acta de Conciliación.

2. Detalle Información PQT_07_Z4
1. La Firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S. revisó una muestra de cuatrocientas cinco (405) reclamaciones del paquete 07 de la zona 4 (PQT_07_Z4) y entregó las observaciones el día primero (1°) de octubre del año 2024, con el siguiente resultado: a. <u>Conforme</u>: Ciento ochenta y seis (186) reclamaciones. b. <u>Conforme con observación</u>: Ciento noventa (190) reclamaciones. c. <u>No conforme</u>: Veintinueve (29) reclamaciones. 2. El día tres (03) de octubre de 2024, la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 emitió respuesta mediante oficio UTR2023-AD-OF-144-2024 Respuesta observaciones PQT_07_Z4, se anexa archivo Excel denominado Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_07_Z4 RESPUESTA_UTR2023, cuyo resumen es:

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

Matriz aceptación estados observaciones de calidad PQT_07_Z4 – UT RECLAMACIONES 2023					
Guía	Aceptada	Aceptada parcial	No aceptada	No requiere respuesta	Total
Conforme	-	-	-	186	186
Conforme con observación	25	92	73	-	190
No conforme	11	13	5	-	29
Total, reclamaciones	36	105	78	186	405

Fuente: Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_07_Z4 RESPUESTA_UTR2023 (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

Es importante precisar que en la muestra del paquete 07 de la zona 4 (PQT_07_Z4) no se identificaron reclamaciones para extraer según instrucción impartida por la ADRES a través de correo electrónico del día veintuno (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.

- El día siete (07) de octubre del año 2024, la firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S. como resultado del análisis en pre-conciliación de la muestra de cuatrocientos cinco (405) reclamaciones del paquete 07 de la zona 4 (PQT_07_Z4) se remitió contra respuesta con archivo denominado Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_07_Z4 (PRECONCILIACION) (.xlsx) hoja denominada “Tabla pre-conciliación” con el siguiente resultado:

Calificación	Cantidad. Radicados
CONFORME	186
CONFORME CON OBSERVACIÓN	122
NO CONFORME	18
Total general	405

Fuente “Tabla pre-conciliación. Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_07_Z4 (PRECONCILIACION). (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

- Respecto a las ciento noventa (190) reclamaciones que se encontraban calificadas como “conformes con observación”:

- Sesenta y seis (66) reclamaciones pasan a calificación “conforme”.
- Ciento veinticuatro (124) reclamaciones quedan calificadas “conforme con observación”.

- Referente a las veintinueve (29) reclamaciones que se encontraban calificadas como “no conformes”:

- Cinco (5) reclamaciones pasan a calificación “conforme”.
- Seis (6) reclamaciones pasan a calificación “conforme con observación”.
- Dieciocho (18) reclamaciones se encuentran en calificación “no conforme”, de las cuales:
 - Once (11) reclamaciones fueron aceptadas como “no conforme” previa conciliación por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, relacionadas a continuación:

Reclamación ID	Número Radicación
18441634	13667607
18443291	13668858
18459551	13682834
18468863	13689540
18470018	13690510

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

18472813	13692868
18474355	13694407
18474789	13694841
18476150	13696123
18476910	13696880
18481373	13700217

Fuente "Tabla pre-conciliación. Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_07_Z4 (PRECONCILIACION). (.xlsx); **Elaboración:** Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

- Una (1) reclamación que fue aceptada parcialmente por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 (resaltada en color naranja), que cambia de estado y por tanto cambia de calificación a "no conforme conforme al manual de calidad versión 3.
- Seis (6) reclamaciones (resaltadas en color amarillo) se traen a conciliación para definir el estado final.

Reclamación ID	Número Radicación
18441539	13667513
18460192	13683275
18462091	13685006
18476189	13696162
18476881	13696851
18483556	13702014

- El día siete (07) de octubre del año 2024, se inició la reunión virtual de conciliación indicando que el umbral de error del paquete en referencia era de veinticinco (25) reclamaciones calificadas como "no conformes", se requieren 24 o menos reclamaciones para no superar el margen de error. Si se encuentran 25 o más reclamaciones con hallazgos el paquete será rechazado.
- Se dispuso la proyección de las columnas dentro del archivo donde quedó registrado el resultado final de conciliación de la siguiente manera:

AO	AP	AQ
RESULTADO CONCILIACIÓN		
Resultado conciliación	Estado reclamaciones	Observación

- Se procedió con el diligenciamiento del archivo "Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_07_Z4 (PRECONCILIACION) (.xlsx)" en la hoja "Contrastacion_Reclamacion" en las columnas antes descritas definiendo el resultado final de conciliación de las dieciocho (18) reclamaciones con calificación "No Conforme" así:

C	AO	AP	AQ
RESULTADO CONCILIACIÓN			
Número Radicación	Resultado conciliación	Estado reclamaciones	Observación
13667513	CONFORME CON OBSERVACION	NO APROBADO	ACEPTA LEVANTAR GLOSA 3302 Y APLICAR 3102 SEGÚN RESPUESTA ADRES
13667607	NO CONFORME	APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13668858	NO CONFORME	APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13680922	NO CONFORME	NO APROBADO	UT ACEPTA APLICAR GLOSA 2103
13682834	NO CONFORME	APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13683275	CONFORME CON OBSERVACION	NO APROBADO	ACEPTA LEVANTAR GLOSA 3302 Y APLICAR 3102 SEGÚN RESPUESTA ADRES
13685006	CONFORME CON OBSERVACION	NO APROBADO	APLICAR GLOSA 3108
13689540	NO CONFORME	NO APROBADO	ACEPTADA PREVIAMENTE POR LA FIRMA

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

13690510	NO CONFORME	NO APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13692868	NO CONFORME	NO APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13694407	NO CONFORME	APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13694841	NO CONFORME	APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13696123	NO CONFORME	APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13696162	NO CONFORME	APROBADO	LEVANTAR GLOSA 3302
13696851	NO CONFORME	APROBADO	LEVANTAR GLOSA 3302
13696880	NO CONFORME	APROBADO	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13700217	NO CONFORME	APROBADO PARCIAL	ACEPTADAS PREVIAMENTE POR LA FIRMA
13702014	CONFORME CON OBSERVACION	NO APROBADO	APLICAR GLOSA 3108

Fuente "Anexo 1. Resultado Final Conciliación PQT_07_Z4 071024" (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S

7. Durante la conciliación se requirió de la intervención de la ADRES para definir dos conceptos que se relacionan a continuación:

7.1. El primer criterio con respecto a la glosa 3102 para orden médica de consulta ambulatoria. La ADRES indicó que se invoca esta glosa reiterando que se debe justificar en soportes de historia clínica la vía de ingreso del paciente (triage o atención prioritaria para servicios en modalidad ambulatoria), por lo tanto, aplica dicha glosa y quedó consignado en las reclamaciones 13667513 y 13683275.

7.2. El segundo criterio relacionado con fecha de vencimiento de las órdenes médicas. La ADRES precisó que el criterio no se encuentra explícito en el VALR- MA06_Manual de auditoría a las reclamaciones persona jurídica_V08, por lo tanto, no se está evaluando la vigencia de ese servicio a salvo que la orden tenga fecha de vencimiento para los casos de ordenes médicas ambulatorias de consultas, terapias, curaciones, controles, exámenes diagnósticos etc...Teniendo en cuenta que las reclamaciones expuestas en conciliación (13685006 y 13702014) contienen fecha de vencimiento, es procedente imponer la glosa 3108 para la fecha de prestación del servicio, según documento anexo a la reclamación; se reitera que solo en caso de no tener fecha de vigencia, esta no será exigible. En virtud de que el paquete 7 de la zona 4 objeto de conciliación fue entregado el día ocho (8) de agosto de 2024, con anterioridad a la precisión del criterio del veintinueve (29) de agosto de 2024, se dejará en estado conforme con observación con la respectiva extrapolación de la glosa 3108 al universo.

7.3. La firma Interventora se pronunció al respecto invocando la resolución 4331 de 2012 artículo 10, con el fin de evaluar la precisión por parte de la ADRES, quien tomó nota y manifestó que revisará de cara al lineamiento de la orden médica, pero que de momento se mantiene el criterio de conformidad a lo descrito, hasta tanto no se comunique algún cambio.

8. Finalizada la conciliación de reclamaciones con calificación diferente a "Conforme", se determinaron los siguientes resultados evaluados por la interventoría, dispuestos en el archivo que en adelante se denominará "Anexo 1. Resultado Final Conciliación PQT_07_Z4 071024"

Calificación	Cantidad. Radicados
CONFORME	259
CONFORME CON OBSERVACIÓN	132
NO CONFORME	14
Total general	405

Fuente "Anexo 1. Resultado Final Conciliación PQT_07_Z4 071024" (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

9. De otra parte, se revisaron y conciliaron cuarenta y seis (46) reclamaciones referenciadas en el archivo Alertas_Hallazgos_Auditoria_GIVRA_PQT_07_Z_4_ por divergencia en estado de reclamación; al finalizar la conciliación, quince (15) reclamaciones quedaron en estado "Aprobado"; once (11) reclamaciones en estado "Aprobado parcial" y veinte (20) reclamaciones en estado "No

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

aprobado”

10. Se concilió la reclamación 13671058 levantando la glosa 3209 impuesta por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, aceptada por la misma y quedando concordante con Grupo Validación Resultados ADRES quedando la reclamación con estado definitivo “Aprobado parcial”.
11. Durante la conciliación se reiteró por parte de la firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S., que los errores detectados en las respuestas y la consistencia en el estado definitivo, sumado a respuestas emitidas en términos diferentes a “Acepta, Acepta parcial y No acepta”, campos vacíos o cualquier modificación efectuada, será motivo de devolución de los archivos a la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, lo cual genera dilatación en los tiempos definidos para el trámite de cada uno de los paquetes.
12. En conclusión, se dio continuidad al cierre del paquete 07 de la zona 4 (PQT_07_Z4), pues finalizada la conciliación el resultado de auditoría no superó el margen de error aceptable según el Anexo 3 del Manual Operativo de Calidad.
13. Los ajustes aplicados al paquete 07 de la zona 4 (PQT_07_Z4) por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL 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.
14. En reunión de día once (11) de septiembre del año 2024, la ADRES indica que ya se cuenta con recursos para hacer el reconocimiento de las reclamaciones excluidas de los paquetes 4, 5, 6 y 7 que deben ser incluidas 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 criterios, teniendo en cuenta que hay cambios frente a los criterios definidos para la aplicación de la auditoría de cada paquete desde el paquete 4 al paquete 7, con el fin de generar uniformidad en los resultados que se remitan a las entidades reclamantes.

3. Compromisos

Tareas / Actividades	Responsable (s)	Fecha de compromiso
Entrega de BDT de resultados ajustada	Contratista Auditor UT_Z4	25-10-2024, a más tardar a las 04:00 a.m.
Revisión de la BDT de resultados ajustada	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	25-10-2024
De acuerdo con resultados de validación a BDT ajustada se emitirá la Certificación de cierre	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	28-10-2024

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

Nombre de citado a reunión virtual	Cargo	Asistió		Firma (si se requiere física) Correo electrónico (si se envía por este medio)
		SI	NO	
María Esperanza Roza	Directora jurídica	X		(Se anexa Listado de asistencia)

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

Nombre de citado a la reunión virtual	Cargo	Asistió		Firma (si se requiere física) Correo electrónico (si se envía por este medio)
		SI	NO	
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.

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.