

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

Área/ proceso/ proyecto	Proyecto Interventoría ADRES No. ADRES-CTO- 492-2024	Tema de la reunión	CONCILIACIÓN PQT_10_Z_4	Consecutivo ¹	UT_Z4 – 008
----------------------------	---	-----------------------	----------------------------	--------------------------	-------------

Inicio reunión		Cierre reunión	
Fecha (dd-mes-año)	Hora (hh:mm)	Fecha (dd-mes-año)	Hora (hh:mm)
17-12-2024	2:00 p.m.	17-12-2024	7:40 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 de reclamaciones de la zona 4
---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---

1. Objetivo

Conciliación paquete 10 zona 4 (PQT_10_Z4)

2. Orden del día

1. Presentaciones asistentes por parte de AGS COLOMBIA S.A.S., UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 y la ADRES.
2. Verificación de reclamaciones en estado No Conforme.
3. Verificación de ítems no conformes.
4. Revisión de archivos GIVRA de hallazgos y Validaciones.
5. Firma de Acta de Conciliación.

3. Descripción objetivo de la reunión

Conciliación de doce (12) reclamaciones en estado “No Conforme” que corresponden a la muestra del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4), el cual es anexo de la presente Acta de Conciliación.

4. Detalle Información PQT_10_Z4

1. La firma interventora AGS COLOMBIA S.A.S., del universo de dieciséis mil ochocientos noventa y seis (16.896) reclamaciones del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4), a partir de la extracción de una muestra de cuatrocientas doce (412) reclamaciones con un umbral de error del seis por ciento (6%) y un valor crítico de veinticinco (25) reclamaciones, el día nueve (09) de diciembre del año 2024, entrega las observaciones de calidad de la muestra evaluada en oficio No. 347-0176, con las siguientes calificaciones de conformidad:
 - a. Conformes: Ciento ochenta (180) reclamaciones
 - b. Conforme con observación: Ciento ochenta y seis (186) reclamaciones

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-V02

c. No Conformes: Cuarenta y seis (46) reclamaciones.

2. El día once (11) de diciembre del año 2024, la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, mediante correo electrónico remitió a la interventoría AGS COLOMBIA S.A.S., el archivo denominado Anexo 1. Resultados_calidad_muestra_PQT_10_Z4_RESPUESTA_11122024, mediante oficio UTR2023-AD-OF-182-2024 Respuesta observaciones PQT_10_Z4, con el siguiente resultado:

TABLA 1. UTR2023-AD-OF-165-2024 RESULTADOS RESPUESTA OBSERVACIONES DE CALIDAD MUESTRA PQT_10_Z_4		
Aceptada	Aceptada parcial	No aceptada
30	67	135

Fuente: UTR2023-AD-OF-182-2024 Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

El resultado de aceptación a conformidad de las observaciones de calidad por ítem, así:

TABLA 2. Matriz aceptación estados observaciones de calidad PQT_10_Z4 – UT RECLAMACIONES 2023					
Guía	Aceptada	Aceptada parcial	No Aceptada	Conforme	Total
Conforme	-	-	-	2.305	2.305
Conforme con observación	188	135	806	-	1.129
No conforme	80	34	405	-	519
Total, reclamaciones	268	169	1.211	2.305	3.953

Fuente: Anexo 1. Resultados_calidad_muestra_PQT_10_Z4_RESPUESTA_11122024 (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

3. El día dieciséis (16) de diciembre del año 2024, la firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S., como resultado del análisis de pre-conciliación de la muestra de cuatrocientas doce (412) reclamaciones del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4), envió mediante correo electrónico a la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, el archivo “Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (PRECONCILIACION)”, con doce (12) reclamaciones calificadas como “No Conforme”, discriminadas de la siguiente forma en la hoja de cálculo de Excel “Contrastacion_reclamacion” con el siguiente resultado:

Siete (7) reclamaciones en color verde aceptadas previamente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023.

Tres (3) reclamaciones en color naranja aceptadas parcialmente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, sin embargo, cambian de estado definitivo las reclamaciones.

Dos (2) reclamaciones en color amarillo que fueron llevadas a conciliación para definir su estado final.

Dentro de la hoja de cálculo “Contrastacion_Item”, se identificaron ciento setenta y siete (177) ítems calificados como “Conforme con Observación” que corresponden a treinta y dos (32) reclamaciones resaltadas en color amarillo en la hoja de cálculo contrastación a reclamación.

Estos ciento setenta y siete (177) ítems previamente analizados por a firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, serán conciliados para definir el estado final que será consolidado por reclamación.

A continuación, se relaciona el resultado definitivo de preconciliación así:

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

Tabla 3. Recuento Resultado Validación Interventoría – AGS (PRECONCILIACIÓN) del PQT_10_Z4		
Calificación	Resultado Definitivo	Total
Conforme	Ciento ochenta (180) reclamaciones quedaron conformes.	180
	Ochenta y tres (83) reclamaciones que se encontraban observadas como “Conforme con observación” pasan a calificación “Conforme”. (verificar columna AJ y Z)	83
	Veintiocho (28) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conformes” pasaron a calificación “conforme”. (verificar columna AJ y Z)	28
Total, Conforme		291
Conforme con observación	Ciento tres (103) reclamaciones quedaron calificadas como “conforme con observación”.	103
	Seis (6) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conformes” pasaron a calificación “Conforme con observación”. (verificar columna AJ)	6
Total, conforme con observación		109
No conforme	- Siete (7) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conforme” fueron aceptadas por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 (resaltadas en color verde columna C). - Tres (3) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conforme” y se encontraba aceptadas parcialmente por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, pasa a calificativo “no conforme” (resaltadas en color naranja columna C). - Dos (2) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conforme” se llevaron a conciliación para definir su estado final (resaltadas en color amarillo columna C).	12
Total, No Conforme		12
Total, General		412

Fuente: Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (PRECONCILIACION) (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

4. El día diecisiete (17) de diciembre del año 2024, se inició conciliación del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4), con la presentación de los integrantes de cada uno de los equipos de trabajo que intervendrán en la reunión, se hace referencia a las particularidades del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4), como lo son las reclamaciones pertenecientes a la muestra, el margen de error y el valor crítico que aplica para el caso, considerando que, si superado el valor crítico de inclusive veinticinco (25) reclamaciones con cambio de estado, el paquete será rechazado y se solicitará su reprocesamiento iniciando las etapas desde la extracción y evaluación de una segunda muestra.

Se precisó que se llevará a cabo la conciliación de diferencias haciendo referencia a las reclamaciones e ítems que se encuentran calificados como no conforme y conforme con observación que generan divergencia en la auditoría practicada por los intervinientes.

- 4.1. Se proyectó el archivo de conciliación, que en adelante se denominará Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (CONCILIACIÓN) 17122024 explicando que se llevará a cabo la conciliación a ítems y el resultado será extrapolado al resultado final de la reclamación bajo el siguiente parámetro que se especifica en las siguientes casillas:

TABLA 4. RESULTADO CONCILIACIÓN		
AK	AL	AM
Calificación final	Estado Final	Observaciones

Fuente: Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (CONCILIACIÓN).17122024 (.xlsx); Elaborado: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

- 4.2. La interventoría AGS COLOMBIA S.A.S, dispuso en el chat de la reunión de conciliación a la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, las doce (12) reclamaciones calificadas como “No Conforme”, discriminadas de la siguiente forma en la hoja de cálculo “Contrastacion_reclamacion”:

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

- Siete (7) reclamaciones en color verde aceptadas previamente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, se relacionan a continuación:

Reclamación ID	Número Radicación
18506198	13716576
18511849	13719990
18546681	13748711
18547950	13749594
18568108	13760042
18577249	13766546
18591426	13778074

- Tres (3) reclamaciones en color naranja aceptadas parcialmente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, quienes confirman su aceptación por cambio de estado y se relacionan a continuación:

Reclamación ID	Número Radicación
18565624	13759491
18585324	13773345
18588417	13776133

- Dos (2) reclamaciones en color amarillo que se llevaron a conciliación para definir el estado final, se relacionan a continuación:

Reclamación ID	Número Radicación
18538398	13741896
18567884	13759842

Durante la conciliación, se requirió la intervención de GIVRA (2:32 pm) frente a la reclamación 13741896 con ID 18538398 con el fin de dirimir criterio sobre consistencia entre el formulario y los soportes de la reclamación aclarando que el Manual de auditoría a las reclamaciones persona jurídica_V08 en relación de víctimas trasladadas, no solicita comparación de tipo de documento; se verifica que el número de documento de la víctima, primer nombre y apellido, dirección donde se recoge la víctima corresponda con la registrada en la factura y hoja de traslado.

- 4.3. Se procedió con el diligenciamiento del archivo “Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (CONCILIACIÓN) 17122024 (.xlsx)” en la hoja de cálculo en Excel “Contrastacion_Reclamacion” en las columnas antes descritas definiendo el resultado final de conciliación a ítem y a reclamación de las doce (12) reclamaciones con calificación “No Conforme” así:

TABLA 5. RECLAMACIONES ACEPTADAS POR EL INTERVENTOR DE ACUERDO CON LAS JUSTIFICACIONES DE UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023			
RESULTADO CONCILIACIÓN			
C	AK	AL	AM
Número Radicación	CALIFICACIÓN FINAL	ESTADO FINAL	OBSERVACIONES
13716576	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13719990	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13741896	CONFORME	APROBADA	No aplica glosa 2103, intervención jefe Yohana Cardona
13748711	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

TABLA 5. RECLAMACIONES ACEPTADAS POR EL INTERVENTOR DE ACUERDO CON LAS JUSTIFICACIONES DE UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023			
13749594	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13759491	NO CONFORME	APROBADA PARCIAL	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13759842	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13760042	NO CONFORME	APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13766546	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13773345	NO CONFORME	APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13776133	NO CONFORME	APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13778074	NO CONFORME	APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13716576	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13719990	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13741896	NO CONFORME	APROBADA	No aplica glosa 2103, intervención jefe Yohana Cardona
13748711	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem
13749594	NO CONFORME	NO APROBADA	Tener en cuenta observaciones de la hoja contrastación a ítem

Fuente "Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (CONCILIACIÓN) 17122024 (.xlsx)" "Contrastacion_Reclamacion"; Elaborado: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S

4.4. Posteriormente, se conciliaron a ítem y a reclamación las ciento setenta y siete (177) reclamaciones resaltadas en color amarillo en la hoja de cálculo contrastación a reclamación con calificación "Conforme con observación" así:

TABLA 6. RECLAMACIONES CON CALIFICACIÓN CONFORME CON OBSERVACIÓN											
#	Número Radicación	Reclamación ID	#	Número Radicación	Reclamación ID	#	Número Radicación	Reclamación ID	#	Número Radicación	Reclamación ID
1	13706609	18491725	9	13737229	18532981	17	13756581	18557770	25	13765149	18575721
2	13709396	18495389	10	13742031	18538533	18	13757168	18558790	26	13767403	18578263
3	13712050	18500161	11	13743562	18540216	19	13758843	18564700	27	13767792	18578674
4	13720169	18512042	12	13743673	18540327	20	13760118	18568222	28	13768253	18579298
5	13723687	18517142	13	13743753	18540407	21	13761634	18570589	29	13776093	18588377
6	13723692	18517147	14	13745799	18543053	22	13763078	18572826	30	13768448	18579509
7	13727554	18521341	15	13747598	18545307	23	13764165	18574712	31	13769832	18581064
8	13735830	18531284	16	13750328	18548877	24	13764906	18575465	32	13783365	18598172

Fuente "Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (CONCILIACION) 17122024 (.xlsx)" "Contrastación Reclamación"; Elaborado: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S

5. Finalizada la conciliación de reclamaciones con calificación diferente a "Conforme", se determinaron los siguientes resultados evaluados por la interventoría, dispuestos en el archivo denominado a partir de su diligenciamiento en conciliación como Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (CONCILIACION) 17122024 (.xlsx) columna "AK"

TABLA 7. RESULTADO CONCILIACIÓN	
CALIFICACIÓN	CANT. RADICADO
CONFORME	310
CONFORME CON OBSERVACIÓN	89
NO CONFORME	13
Total, general	412

Fuente "Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_10_Z4 (CONCILIACION) 17122024 (.xlsx)" "Resultado conciliación" Elaborado: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S

- Trescientas diez (310) reclamación quedaron en estado "Conforme", sin observación o ajuste.
- Ochenta y nueve (89) reclamaciones quedaron es estado "Conforme con observación" para ajustar y extrapolar por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023.
- Trece (13) reclamaciones quedaron en estado "No conforme" al término de la conciliación.

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

6. En conclusión, se dio continuidad al cierre del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4), pues finalizada la conciliación, el resultado de auditoría no superó el margen de error del 6% y el valor crítico de veinticinco (25) reclamaciones según lo establecido en el Anexo 3 del Manual Operativo de Calidad.
7. Asimismo, se conciliaron cincuenta y tres (53) reclamaciones relacionadas en el archivo denominado Anexo 2. Hallazgos_Auditoria_GIVRA_PQT_10_Z_4_UT_RESPUESTA_06122024, por divergencia en estado de reclamación; definiendo estado definitivo a ciento dieciséis (116) ítems que corresponden a seis (6) reclamaciones dispuestas en el chat de la reunión así: 13717299,13723568,13749556,13757770,13778127,13782847, presentando el siguiente resultado:

TABLA 8. RESULTADO DE CONCILIACIÓN ALERTAS_HALLAZGOS_AUDITORIA_GIVRA_PQT_10_Z_4	
Estado definitivo reclamación	Reclamación ID
APROBADA	12
APROBADA PARCIAL	9
NO APROBADA	32
Total, general	53

Fuente: Anexo 2. Hallazgos_Auditoria_GIVRA_PQT_10_Z_4_UT(CONCILIACION) 17122024 (xlsx) "Resumen". Elaborado INTERVENTORÍA AGS COLOMBIA S.A.S

8. Con respecto al archivo denominado Anexo 3. Alertas_Validaciones_GIVRA_PQT_08_Z_4_UT_RESPUESTA_06122024 (.xlsx), se verificará con la BDT de cierre del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4) los ajustes correspondientes de acuerdo con las validaciones efectuadas por la interventoría y remitidas mediante correo electrónico a la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, el día dieciséis (16) de diciembre del año 2024.
9. Los ajustes deben ser aplicados por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, en la BDT de cierre del paquete 10 de la zona 4 (PQT_10_Z4), de acuerdo con los respectivos archivos conciliados, los cuales serán el insumo para verificar los ajustes aplicados por la firma auditora, así como la certificación de cierre del paquete en referencia.
10. Por otra parte, con respecto a la posible situación anómala evidenciada y reportada por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, de la IPS Liliam Yolanda Chapal Chapal, con número de identificación C.C. 31.710.291 ubicada en la ciudad de Yumbo, departamento del Valle del Cauca según oficio UTR2023-AD-OF-146-2024 del día dieciséis (16) de octubre de 2024, con tres (3) reclamaciones que contienen tres (3) ítems, por valor de un millón novecientos ocho mil pesos (\$1.908.000) identificadas en el paquete 10 de la zona 4 así:

Reclamación ID	Número Radicación
18494635	13708766
18494636	13708767
18494641	13708772

Una vez confirmadas por el contratista auditor, se informó que se verificará por la Interventoría en BDT Ajustada, con el correspondiente código de glosa.

11. Se dio por terminada la reunión de conciliación siendo las 7:40 pm del día diecisiete (17) de diciembre del año 2024, con el compromiso de entrega de anexos 1 y 2 junto con acta de conciliación el día dieciocho (18) de diciembre del año 2024 finalizada la tarde.

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

5. Compromisos		
Tareas / Actividades	Responsable (s)	Fecha de compromiso
Entrega de BDT de resultados ajustada	Contratista Auditor UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023	20/12/2024
Revisión de la BDT de resultados ajustada	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	23/12/2024
De acuerdo con resultados de validación a BDT ajustada se emitirá la Certificación de cierre	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	24/12/2024

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

Nombre de citado a la reunión	Cargo	Asistió		Firma (si se requiere física) Correo electrónico (si se envía por este medio)
		SI	NO	
María Esperanza Rozo	Directora jurídica UT RECLAMACIONES 2023	X		
Martha Lucía Flórez Pinzón	Directora de auditoria zona 3 - UT RECLAMACIONES 2023	X		
Maria Consuelo Gonzalez Aristizabal	Directora de auditoría de la zona 4- UT RECLAMACIONES 2023	X		
Cilia Inés Guio Pedraza	Directora de control interno zona 4 - UT RECLAMACIONES 2023	X		
Diana Marcela Garzón Mora	Abogada de la dirección jurídica - UT RECLAMACIONES 2023	X		
Hernando Morales Díaz	Dirección de calidad - UT RECLAMACIONES 2023	X		(Se anexa Listado de Asistencia virtual)
Miller Hernando Castillo Reina	Coordinador Operativo - UT RECLAMACIONES 2023	X		
Cenaida Gómez Nieto	Experta Reclamaciones AGS COLOMBIA S.A.S	X		
Diego Francisco Medina Holguín	Líder Operativo AGS COLOMBIA S.A.S	X		
María Helena Cabezas Hernández	Líder de calidad reclamaciones zona 4 AGS COLOMBIA S.A.S	X		

Instrucciones:

- Se debe preferir de manera digital 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 a correo electrónico de los convocados (en el campo firma o correo, aplicaría dejar correo electrónico).
- Al enviar el acta por correo electrónico de los convocados se da por aceptada, si no se reciben comentarios en un plazo de cinco (5) días hábiles.