

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

Área/ proceso/ proyecto	Proyecto Interventoría ADRES No. ADRES-CTO- 492-2024	Tema de la reunión	CONCILIACIÓN PQT_12_Z_4	Consecutivo ¹	UT_Z4 – 009
----------------------------	---	-----------------------	----------------------------	--------------------------	-------------

Inicio reunión		Cierre reunión	
Fecha (dd-mes-año)	Hora (hh:mm)	Fecha (dd-mes-año)	Hora (hh:mm)
24-01-2025	7:44 a.m.	24-01-2025	8:56 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 12 zona 4 (PQT_12_Z4)

2. Orden del día

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

3. Descripción objetivo de la reunión

Conciliación de diez (10) reclamaciones en estado “No Conforme” que corresponden a la muestra del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_Z4), el cual es anexo de la presente Acta de Conciliación.

4. Detalle Información PQT_12_Z4

1. La firma interventora AGS COLOMBIA S.A.S., del universo de doce mil ochocientos ochenta y seis (12.886) reclamaciones del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_Z4), a partir de la extracción de una muestra de cuatrocientos ocho (408) reclamaciones con un umbral de error del seis por ciento (6%) y un valor crítico de veinticinco (25) reclamaciones, el día dieciséis (16) de enero del año 2025, entrega las observaciones de calidad de la muestra evaluada en oficio No. 347-0214, con las siguientes calificaciones de conformidad:
 - a. Conformes: ciento setenta y cinco (175) reclamaciones
 - b. Conforme con observación: ciento once (111) reclamaciones
 - c. No Conformes: ciento veintidós (122) 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

2. El día veinte (20) de enero del año 2025, 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_12_Z4 RESPUESTA_UTR2023_20012025, mediante oficio UTR2023-AD-OF-201-2025 Respuesta observaciones PQT_12_Z4, con el siguiente resultado:

TABLA 1. UTR2023-AD-OF-201-2025 RESULTADOS RESPUESTA OBSERVACIONES DE CALIDAD MUESTRA PQT_12_Z_4			
Aceptada	Aceptada parcial	No aceptada	Conforme
4	57	172	175

Fuente: UTR2023-AD-OF-201-2025; 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_12_Z4 – UT RECLAMACIONES 2023					
Guía	Aceptada	Aceptada parcial	No Aceptada	Conforme	Total
Conforme	-	-	-	3.310	3.310
Conforme con observación	-	120	485	-	605
No conforme	147	86	845	-	1.078
Total, reclamaciones	147	206	1.330	3.310	4.993

Fuente: Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 RESPUESTA_UTR2023_20012025 (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

3. El día veintidós (22) de enero del año 2025, la firma Interventora AGS COLOMBIA S.A.S., como resultado del análisis de pre-conciliación de la muestra de cuatrocientos ocho (408) reclamaciones del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_Z4), envió mediante correo electrónico a la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, el archivo “Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 (PRECONCILIACION)”, con diez (10) reclamaciones calificadas como “No Conforme”, discriminadas de la siguiente forma en la hoja de cálculo de Excel “Contrastacion_reclamacion” con el siguiente resultado:

Cuatro (4) reclamaciones en color verde aceptadas previamente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023.

Una (1) reclamación en color naranja con 29 ítems aceptados y 37 aceptados parcialmente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, sin embargo, cambia de estado definitivo la reclamación.

Cinco (5) reclamaciones en color amarillo que serán llevadas a conciliación para definir el estado final.

Dentro de la hoja de cálculo “Contrastacion_item”, respecto a las diez (10) reclamaciones anteriormente relacionadas se identificaron ciento veintitrés (123) ítems calificados como “no conforme” previamente analizados por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, serán conciliados para definir el estado final que será consolidado por reclamación. Asimismo, ochenta y cuatro (84) ítems calificados como “conforme con observación”, teniendo en cuenta que estos no tienen cambio de estado, sin embargo, se conciliarán las glosas divergentes y las observaciones definitivas, que serán ajustadas en la BDT de cierre del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_Z4).

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

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

TABLA 3. Recuento Resultado Validación Interventoría – AGS (PRECONCILIACIÓN) del PQT_12_Z4		
Calificación	Resultado Definitivo	Total
Conforme	Ciento setenta y cinco (175) reclamaciones quedaron conformes.	175
	Cuarenta y tres (43) reclamaciones que se encontraban observadas como “Conforme con observación” pasan a calificación “Conforme”. (verificar columna AI y X)	43
	Ochenta y seis (86) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conformes” pasaron a calificación “conforme”. (verificar columna AI y X)	86
Total, Conforme		304
Conforme con observación	Sesenta y ocho (68) reclamaciones quedaron calificadas como “conforme con observación”.	68
	Veintiséis (26) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conformes” pasaron a calificación “Conforme con observación”. (verificar columna AI Y X)	26
Total, conforme con observación		94
No conforme	- Cuatro (4) reclamaciones aceptadas previamente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023 (resaltadas en color verde columna C). - Una (1) reclamación con 29 ítems aceptados y 37 aceptados parcialmente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, sin embargo, cambia de estado definitivo la reclamación pasa a calificación “no conforme” (resaltadas en color naranja columna C). - Cinco (5) reclamaciones que se encontraban observadas como “No conforme” se llevaron a conciliación para definir su estado final (resaltadas en color amarillo columna C).	10
Total, No Conforme		10
Total, General		408

Fuente: Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 (PRECONCILIACION) (.xlsx); Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.

4. El día veinticuatro (24) de enero del año 2025, se inició conciliación del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_Z4), con la presentación de los integrantes de cada uno de los equipos de trabajo que intervinieron en la reunión, se hizo referencia a las particularidades del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_Z4), como lo son el universo de reclamaciones, el tamaño de 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_12_Z4 (CONCILIACIÓN) 24012025 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		
AJ	AK	AL
RESULTADO FINAL	ESTADO FINAL RECLAMACION	OBSERVACIONES

Fuente: Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 (CONCILIACIÓN) 24012025 (.xlsx); Elaboración: 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 diez (10) reclamaciones calificadas como “No Conforme”, discriminadas de la siguiente forma en la hoja de cálculo “Contrastacion_reclamacion”:

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

- Cuatro (4) reclamaciones en color verde aceptadas previamente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, se relacionan a continuación:

Reclamación ID	Número Radicación
18645372	13814315
18652064	13815796
18666020	13820722
18670641	13822837

- Una (1) reclamación en color naranja con 29 ítems aceptados y 37 aceptados parcialmente por la firma auditora UNION TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, sin embargo, cambia de estado definitivo la reclamación y se relacionan a continuación:

Reclamación ID	Número Radicación
18650569	13815656

- Cinco (5) reclamaciones en color amarillo que serán llevadas a conciliación para definir el estado final, se relacionan a continuación:

Reclamación ID	Número Radicación
18602321	13785507
18607479	13789614
18614433	13794919
18652049	13815781
18670566	13822768

Durante la conciliación, la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, aceptó cuatro (4) reclamaciones con número de radicación 13789614, 13794919, 13815656, 13822768 y solicitó analizar criterios de dos reclamaciones así:

Sobre la reclamación con número de radicación 13785507 Ítem Id 103400498 se aprobó entre las partes el cambio de glosa 4506 por 3106 ajustando la observación para tener en cuenta al momento de hacer la extrapolación.

La reclamación con número de radicación 13815781 con respecto a la glosa 2103 se concluyó que se mantiene auditoría de la firma UT. En la columna correspondiente a la observación se registró el detalle.

- 4.3. Se procedió con el diligenciamiento del archivo “Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 (CONCILIACIÓN) 24012025 (.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 diez (10) reclamaciones con ciento veintitrés (123) ítems calificados como “no conforme” así:

TABLA 5. RECLAMACIONES ACEPTADAS POR EL INTERVENTOR DE ACUERDO CON LAS JUSTIFICACIONES DE UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023			
RESULTADO CONCILIACIÓN			
C	AJ	AK	AL
Número Radicación	RESULTADO FINAL	ESTADO FINAL RECLAMACIÓN	OBSERVACIONES
13785507	CONFORME CON OBSERVACION	APROBADA PARCIAL	TENER EN CUENTA OBSERVACION EN HOJA DENOMINADA "CONTRASTACION ITEMS"

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

TABLA 5. RECLAMACIONES ACEPTADAS POR EL INTERVENTOR DE ACUERDO CON LAS JUSTIFICACIONES DE UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023			
13789614	NO CONFORME	NO APROBADA	ACEPTADA POR LA FIRMA EN CONCILIACION
13794919	NO CONFORME	NO APROBADA	ACEPTADA POR LA FIRMA EN CONCILIACION
13814315	NO CONFORME	APROBADA	ACEPTADA INICIALMENTE POR FIRMA AUDITORA
13815656	NO CONFORME	APROBADA PARCIAL	ACEPTADA POR LA FIRMA EN CONCILIACION
13815781	CONFORME CON OBSERVACION	NO APROBADA	TENER EN CUENTA OBSERVACION EN HOJA DENOMINADA "CONTRASTACION ITEMS"
13815796	NO CONFORME	APROBADA	ACEPTADA INICIALMENTE POR FIRMA AUDITORA
13820722	NO CONFORME	APROBADA	ACEPTADA INICIALMENTE POR FIRMA AUDITORA
13822768	NO CONFORME	APROBADA	ACEPTADA POR LA FIRMA EN CONCILIACION
13822837	NO CONFORME	APROBADA	ACEPTADA INICIALMENTE POR FIRMA AUDITORA

Fuente "Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 (CONCILIACION) 24012025 (.xlsx)" "Contrastacion_Reclamacion"; Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S

4.4. Posteriormente, se conciliaron a ítem y a reclamación los ochenta y cuatro (84) ítems 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	13785658	18602473	10	13791387	18609518	19	13804410	18627736	28	13821211	18667489
2	13785892	18602767	11	13791842	18609987	20	13805600	18629266	29	13821395	18667734
3	13787682	18604957	12	13792909	18611440	21	13805914	18629884	30	13822853	18670657
4	13788444	18605893	13	13793016	18611598	22	13812705	18641904	31	13822944	18670748
5	13788791	18606471	14	13794858	18614372	23	13813292	18643298	32	13824576	18675285
6	13788973	18606783	15	13795574	18615225	24	13816593	18655661	33	13826687	18679039
7	13789031	18606841	16	13796944	18617326	25	13818630	18661665	34	13833390	18689279
8	13789071	18606881	17	13797694	18618427	26	13818727	18661762	35	13833625	18690860
9	13789073	18606883	18	13803590	18626746	27	13820025	18664652			

Fuente "Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 (CONCILIACION) 24012025 (.xlsx)" "Contrastacion_Item"; Elaboración: Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S

Durante la conciliación, se requirió la intervención de GIVAC con el fin de dirimir sobre el criterio de dos (2) reclamaciones así:

Reclamación con número de radicación 13796944, sobre reconocimiento de procedimiento de aplicación injerto óseo autólogo donde se concluyó que la firma auditora debe levantar glosa 4509. En la columna correspondiente a la observación se registró el detalle.

Reclamación con número de radicación 13793016, se invocó el artículo 89 del manual tarifario y se concluyó que el cálculo de la operación se debe realizar sobre valores resultantes, es decir, el ajuste se aplica al final del cálculo. En la columna correspondiente a la observación se registró el detalle.

Por otra parte, se analizó la reclamación con número de radicación 13794858 definiendo de común acuerdo entre las partes, que por integralidad de la auditoría se efectuará ajuste adicional invocando glosa 3112. En la columna correspondiente a la observación se registró el detalle.

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_12_Z4 (CONCILIACION) 24012025 (.xlsx) columna "AJ"

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

TABLA 7. RESULTADO CONCILIACIÓN	
RESULTADO FINAL	CANT. RADICADO
CONFORME	304
CONFORME CON OBSERVACIÓN	96
NO CONFORME	8
Total, general	408

Fuente: "Anexo 1. Resultados calidad muestra PQT_12_Z4 (CONCILIACION) 24012025 (.xlsx) "Resultado conciliación"; **Elaboración:** Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S

- Trescientas cuatro (304) reclamación quedaron en estado "Conforme", sin observación o ajuste.
 - Noventa y seis (96) reclamaciones quedaron es estado "Conforme con observación" para ajustar y extrapolar por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023.
 - Ocho (08) reclamaciones quedaron en estado "No conforme" al término de la conciliación.
6. En conclusión, se dio continuidad al cierre del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_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.

Asimismo, se conciliaron cuarenta y ocho (48) reclamaciones con quinientos cincuenta y dos (552) ítems relacionados en el archivo denominado Anexo 2. Hallazgos_Auditoria_GIVRA_PQT_12_Z_4_UT (CONCILIACION) 24012025, por divergencia en estado de reclamación; definiendo estado definitivo a ciento veintiocho (128) ítems; con respecto a trescientos sesenta y nueve (369) ítems hubo concordancia entre la respuesta de la firma auditora y las validaciones de la firma Interventora y cincuenta y cinco (55) ítems con estado definitivo "Aprobada" que "no requieren respuesta" con el siguiente resultado:

TABLA 8. RESULTADO DE CONCILIACIÓN ALERTAS_HALLAZGOS_AUDITORIA_GIVRA_PQT_12_Z_4	
Estado definitivo reclamación	Reclamación ID
APROBADA	14
APROBADA PARCIAL	12
NO APROBADA	22
Total, general	48

Fuente: Anexo 2. Hallazgos_Auditoria_GIVRA_PQT_12_Z_4_UT (CONCILIACION) 24012025 (xlsx) "Análisis-Concordancia_Reclamaci"; **Elaboración:** INTERVENTORÍA AGS COLOMBIA S.A.S

7. Con respecto al archivo denominado Anexo_3_Alertas_Validaciones_GIVRA_PQT_12_Z_4_UT (CONCILIACION) 24012025 (.xlsx), se verificará con la BDT de cierre del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_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 diecisiete (17) de enero del año 2025.
8. La Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S., informó a la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, el resultado de reclamaciones que se identificaron en los tres anexos que constituyen parte integral de esta acta y que se deben tener en cuenta en la BDT de cierre con el siguiente resultado:

CRUCE ANEXO 1 VS ANEXO 2 PQT_12_Z_4	
Numero_Radicacion	ITEM
13817101	17
13836051	34

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

CRUCE ANEXO 1 VS ANEXO 3	
CANT. RADICADOS	VALIDACIÓN
62	Cruce Pólizas
90	Cruce Siniestros
24	Cruce REPS transporte

CRUCE ANEXO 2 VS ANEXO 3	
CANT. RADICADOS	VALIDACIÓN
11	Cruce Pólizas
18	Cruce Siniestros
4	Cruce REPS transporte

- Los ajustes deben ser aplicados por la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, en la BDT de cierre del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_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.
- Por otra parte, con respecto a posibles situaciones anómalas la firma auditora UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023, indicó que entregará el informe de auditorías en sitio con la certificación de cierre del paquete 12 de la zona 4 (PQT_12_Z4).
- Se dio por terminada la reunión de conciliación siendo las 8:56 pm del día veinticuatro (24) de enero del año 2025.

5. Compromisos		
Tareas / Actividades	Responsable (s)	Fecha de compromiso
Entrega de BDT de resultados ajustada	Contratista Auditor UNIÓN TEMPORAL RECLAMACIONES 2023	29/01/2025
Revisión de la BDT de resultados ajustada	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	30/01/2025
De acuerdo con resultados de validación a BDT ajustada se emitirá la Certificación de cierre	Interventoría AGS COLOMBIA S.A.S.	31/01/2025

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		

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V02

Nombre de citado a la reunión	Cargo	Asistió		Firma (si se requiere física) Correo electrónico (si se envía por este medio)
		SI	NO	
Diana Marcela Garzón Mora	Abogada de la dirección jurídica - UT RECLAMACIONES 2023	X		(Se anexa Listado de Asistencia virtual)
Hernando Morales Diaz	Dirección de calidad - UT RECLAMACIONES 2023	X		
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.