

ACTA DE CONCILIACIÓN

347-F002-V01

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

Fecha de la reunión (dd-mes-año)	30/08/2024	Hora inicio	02:06 pm	Hora finalización	04:23 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 6 zona 4 (PQT_06_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 paquete 06 de la zona 4 (PQT_06_Z4), según anexo de la presente Acta de Conciliación.

2. Detalle Información PQT_06_Z4
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: a. <u>Conforme</u>: Ciento cincuenta y tres (153) reclamaciones. b. <u>Conforme con observación</u>: Doscientos treinta y dos (232) reclamaciones. c. <u>No conforme</u>: Treinta (30) reclamaciones. 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:

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

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 Contrastación_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 incluirlas 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 ☐ 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	
María Esperanza Rozo	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.