



# Universidad **Mariana**

La conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo eficaz para el saneamiento de la cartera morosa entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S entre el 2018 y 2022

Claudia González Bazante

Universidad Mariana  
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales  
Programa Maestría en Derecho  
San Juan de Pasto

2024

La conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo eficaz para el saneamiento de la cartera morosa entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S entre el 2018 y 2022

Claudia González Bazante

Informe de investigación para optar al título de Magister en Derecho

PhD. Ángela María Acosta Rosas

Asesora

Universidad Mariana

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Programa Maestría en Derecho

San Juan de Pasto

2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son  
responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007  
Universidad Mariana

## **Agradecimientos**

Sea esta la oportunidad para plasmar en el papel lo que la emoción del corazón dicta y que no es otra cosa que la infinitud en toda la extensión de la palabra: ¡Gratitud!; aún más cuando el reto asumido fue impulsado por la Universidad Mariana, que respondió junto a un gran equipo de profesores, personal técnico y administrativo, al propósito individual de quienes luego como compañeros del proyecto académico, pese a las vicisitudes que con gran expectativa producto de una pandemia, decidimos apostar.

Sin lugar a dudas, a mi asesora; Magister Ángela María Acosta Rosas, quien como ejemplo de resiliencia y coherencia en armonía con la disciplina que demanda el último peldaño para alcanzar una meta propuesta a nivel profesional y académico, estuvo presta a compartir sus conocimientos, nombres de autores y textos que asociados a mi proyecto de grado permitieron avanzar en la materialización del presente trabajo.

Asimismo, este espacio demanda recordar aquellos momentos de incertidumbre y divagación frente a las primeras pinceladas de reflexión que, ante un abanico de ideas debe concretarse para consolidar el tema de investigación y entonces, no he de olvidar a aquella compañera de trabajo que como un eureka puso en mis oídos la palabra clave que diera lugar a los primeros cimientos del proyecto; a Magdaly Guerrero Benavides, ¡gracias!

Gracias a mi hermano Carlos Alberto González Bazante quien, con profundas disertaciones respecto al conocimiento y su experiencia propia, motivó en varias ocasiones el seguir remando.

Finalmente, pero con igual relevancia, extiendo mis más sinceros agradecimientos a la Institución Prestadora de Salud, protagonista en el documento que compartiré con complacencia y que, gracias a su gerente, María Mercedes Bolaños Dueñas a quien reconozco la confianza depositada por permitir el acceso a gran parte de la información que fuere necesaria para consolidar el análisis y desarrollo de los objetivos sobre los que versa el tema de investigación.

## **Dedicatoria**

Con especial admiración dedicado a mi madre; Bertha Leonor Bazante de González el mejor referente que, aun cuando en silencio, motiva todas y cada una de mis aspiraciones en la vida; sin su apoyo y permitiéndome aludir al pensamiento de los primeros filósofos griegos, simplemente, la nada me esperaría.

A Carlos José González Díaz, quien en vida me instaba; que era hora, que para cuándo y luego, después de irse de este plano material, continuó susurrándome, ¡tú puedes! A ti, sobrino querido.

Y si se trata de considerar una dedicatoria a seres sintientes que no racionales, pero sí compañeras incondicionales y en particular para mí, bastiones emocionales en momentos de desasosiego y torpeza en medio de la novedosa virtualidad y el obligado encierro como marco inicial de la meta a alcanzar, a Kity ya en el cielo y a Cuky, mi compañerita fiel.

Claudia González Bazante

## Contenido

Introducción .....	9
1 Resumen del proyecto .....	11
1.1 Descripción del problema .....	11
1.1.1 Formulación del problema .....	14
1.2 Justificación.....	14
1.3 Objetivos .....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos .....	16
1.4 Marco referencial .....	16
1.4.1 Antecedentes .....	16
1.4.1.1 Internacionales .....	16
1.4.1.2 Nacionales.....	20
1.4.1.3 Regionales.....	24
1.4.2 Marco teórico.....	25
1.4.2.1 Conciliación extrajudicial en derecho .....	28
1.4.3 Marco conceptual.....	29
1.4.4 Marco contextual .....	36
1.4.5 Marco legal .....	37
1.4.6 Marco jurisprudencial .....	40
1.5 Metodología .....	43
1.5.1 Paradigma de investigación .....	43
1.5.2 Enfoque de investigación.....	45
1.5.3 Tipo de investigación.....	45
1.5.4 Técnica e instrumentos de recolección de información.....	47
1.5.4.1 Técnicas de investigación.....	47
1.5.4.1.1 Revisión documental.....	47
1.5.5.1.2. Estudio de caso.....	47
1.5.5.2. Instrumentos de investigación .....	47
1.5.5.2.1. Fuentes primarias de información .....	48

1.5.5.2.2. Fuentes secundarias de información .....	48
2 Presentación de resultados .....	50
2.1 Procesamiento de la información .....	50
2.2 Análisis e interpretación de resultados.....	50
2.2.1 Evaluación de la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho como solución para la cartera morosa entre EAPB e IPS .....	50
2.2.1.1 Casos de éxito de conciliación extrajudicial. ....	51
2.2.1.2 Desafíos enfrentados en la conciliación extrajudicial. ....	54
2.2.1.3 Análisis comparativo entre la conciliación extrajudicial y diferentes métodos de resolución de disputas. ....	56
2.2.1.4 Factores externos que afectan la conciliación extrajudicial. ....	59
2.2.2 Revisión de los acuerdos conciliatorios pactados entre las EAPB y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. entre el 2018 y 2022. ....	62
2.2.2.1 Descripción de las audiencias de conciliación del año 2018. ....	63
2.2.2.2 Descripción de las audiencias de conciliación del año 2019. ....	64
2.2.2.3 Descripción de las audiencias de conciliación del 2020. ....	66
2.2.2.4 Descripción de las audiencias de conciliación del 2021. ....	68
2.2.2.5 Descripción de las audiencias de conciliación del año 2022 .....	69
2.2.3 Medición de la eficacia de los acuerdos conciliatorios según el cumplimiento de las obligaciones asumidas.....	72
2.2.3.1 Análisis de Eficacia por EPS.....	77
2.2.3.1.1 Análisis de eficacia ASMET Salud.....	77
2.2.3.1.2 Análisis de eficacia Comfamiliar de Nariño.....	79
2.2.3.1.3 Análisis de eficacia UNIMAP. ....	81
2.2.3.1.4 Análisis de eficacia Nueva EPS .....	83
2.2.3.1.5 Análisis de eficacia SALUD SUR .....	85
2.2.3.1.6 Análisis de eficacia COSMITET .....	87
2.3 Discusión.....	89
3 Conclusiones .....	95
4 Recomendaciones.....	98
Referencias bibliográficas .....	102

## **Índice de Tablas**

Tabla 1 Categorización de acuerdo a cada objetivo .....	49
Tabla 2 Análisis comparativo entre la conciliación extrajudicial, arbitraje y juicio .....	57
Tabla 3 Descripción conciliación ASMET SALUD 2018 .....	63
Tabla 4 Descripción conciliación Caja de Compensación Familiar de Nariño 2018.....	64
Tabla 5 Descripción conciliación ASMET SALUD 2019 .....	65
Tabla 6 Descripción conciliación Caja de Compensación Familiar de Nariño 2019.....	66
Tabla 7 Descripción conciliación UNIMAP 2020 .....	67
Tabla 8 Descripción conciliación Unión Temporal Salud Sur 2020.....	67
Tabla 9 Descripción conciliación COSMITET LTDA 2020 .....	68
Tabla 10 Descripción Conciliación Nueva EPS 2021.....	69
Tabla 11 Descripción Conciliación ASMET SALUD 2022 .....	70
Tabla 12 Descripción Conciliación UNIMAP 2022 .....	70
Tabla 13 Descripción Conciliación Nueva EPS 2022.....	71
Tabla 14 Descripción Conciliación EMSSANAR EPSS SAS 2022.....	72
Tabla 15 Análisis del nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas entre las EAPB y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S .....	74
Tabla 16 Análisis de Eficacia ASMET SALUD .....	78
Tabla 17 Análisis de Eficacia COMFAMILIAR DE NARIÑO .....	80
Tabla 18 Análisis de Eficacia UNIMAP.....	82
Tabla 19 Análisis de Eficacia Nueva EPS .....	84
Tabla 20 Análisis de Eficacia SALUD SUR.....	86
Tabla 21 Análisis de Eficacia COSMITET .....	88
Tabla 22 Análisis Comparativos Eficacia en Procesos de Conciliación Extrajudicial .....	92

## **Introducción**

La presente investigación tiene que ver con el sector salud en Colombia y más que todo con la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo eficaz para el saneamiento de la cartera morosa entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S entre los años 2018 y 2022, la cual según la Superintendencia Nacional de Salud (2019), se ve agravada por una serie de factores que socavan su capacidad para asegurar servicios médicos oportunos y de alta calidad. Un desafío crucial que enfrenta este sector salud, el cual radica en el manejo de la cartera morosa, una problemática recurrente que afecta tanto a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) como a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), por los servicios médicos otorgados a los usuarios. Esta situación genera desequilibrios financieros que ponen en peligro la viabilidad misma del sistema de salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Por ende, resulta crucial llevar a cabo un estudio que evalúe la efectividad de la conciliación extrajudicial en derecho como herramienta para mitigar la cartera morosa entre EAPB e IPS en el sector salud. Este estudio deberá abarcar múltiples aspectos, incluyendo la capacidad de la conciliación extrajudicial en derecho para solucionar las disputas legales vinculadas a la cartera morosa, la percepción de las partes sobre la imparcialidad del conciliador y la eficiencia de los trámites administrativos inherentes.

A medida que el sistema de salud continúa enfrentando dificultades en la gestión financiera y la prestación de servicios médicos, estas dos partes se encontraron inmersas en una dinámica compleja que afectó la fluidez de sus operaciones. Los desequilibrios financieros originados por la cartera morosa generaron dificultades para garantizar la atención médica oportuna y de calidad, lo que a su vez influyó en la percepción de los usuarios y minó la confianza mutua. Es así como el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S, como entidad prestadora de servicios médicos, se encontró bajo presión debido a los retrasos en los pagos por parte de las EAPB. Esta situación afectó la disponibilidad de recursos necesarios para brindar atención médica de alta calidad a los pacientes que requerían servicios cardioneurovasculares especializados. En respuesta a esta situación, el centro médico se vio en la necesidad de explorar opciones para recuperar las

deudas pendientes y garantizar su propia sostenibilidad financiera.

Por otro lado, la investigación no solo aportará al desarrollo teórico de la resolución de conflictos en el sector de la salud, sino que también enriquecerá la práctica asociada. La metodología utilizada, que involucra la evaluación de la efectividad de la conciliación extrajudicial en derecho, podría servir como modelo para investigaciones futuras en otras áreas de la administración y gestión en el sistema de salud.

Finalmente, es importante reconocer que la factibilidad de esta investigación se respalda en la disponibilidad de información y datos concernientes a la cartera morosa en el sector de la salud, así como en la ya existente aplicación de la conciliación extrajudicial en derecho en otros dominios legales. Adicionalmente, la posibilidad de colaboración con las instituciones de salud y la Universidad Mariana brinda la perspectiva de obtener datos valiosos y acceso a los actores claves involucrados en la problemática.

## **1 Resumen del proyecto**

### **1.1 Descripción del problema**

La compleja situación del sector salud en Colombia se ve agravada por una serie de factores que socavan su capacidad para asegurar servicios médicos oportunos y de alta calidad. Un desafío crucial que enfrenta este sector radica en el manejo de la cartera morosa, una problemática recurrente que afecta tanto a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) como a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) (Superintendencia Nacional de Salud, 2019). La cartera morosa representa las deudas pendientes de pago que las EAPB tienen con las IPS por los servicios médicos otorgados a los usuarios. Esta situación genera desequilibrios financieros que ponen en peligro la viabilidad misma del sistema de salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

La cartera morosa constituye un reto sistémico, dado que tanto las EAPB como las IPS tienen roles fundamentales en la prestación de atención médica. Mientras que las EAPB administran los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y aseguran el acceso a la atención médica para los afiliados, las IPS son responsables de brindar los servicios médicos directos a los usuarios (Gómez, 2019). No obstante, la gestión de la cartera morosa ha suscitado tensiones entre estos actores, lo que impacta adversamente la calidad de la atención médica y mina la confianza entre los integrantes del sistema (Tovar, 2018).

Es importante señalar que la cartera morosa afecta a los usuarios del sistema de salud, ocasionando demoras en la atención médica y limitando la disponibilidad de servicios especializados. En ciertos casos, los usuarios se han visto obligados a presentar acciones de tutela para exigir la cobertura de servicios médicos no atendidos por las EAPB. Esto ha inflado los costos del sistema de salud y degradado la calidad de la asistencia médica (Bocanegra et al., 2021). En este contexto, surge la conciliación extrajudicial en derecho como un recurso viable para resolver los desacuerdos legales originados por la cartera morosa entre EAPB e IPS.

La conciliación extrajudicial en derecho implica la intervención de un tercero neutral, el

conciliador, que asiste a las partes para alcanzar un acuerdo pacífico y voluntario. Distinguida por su rapidez, economía y flexibilidad en comparación con los procesos judiciales tradicionales, esta herramienta se presenta como una opción eficaz para solventar las disputas del ámbito de la salud. La Ley 640 de 2001, derogada a partir del 30 de diciembre de 2022 por el artículo 146 de la Ley 2220 de 2022, regula la conciliación extrajudicial en derecho y establece su aplicabilidad en diversos sectores, incluyendo la salud (Gutiérrez et al., 2018). La normativa dispone que este método puede utilizarse para dirimir conflictos relacionados con la prestación de servicios médicos, la facturación y el pago de atención médica, entre otros aspectos. La voluntariedad caracteriza a la conciliación extrajudicial en derecho, otorgando a las partes la elección de utilizarla o no para resolver sus controversias (Villamil et al. 2019).

En comparación con los procesos judiciales convencionales, la conciliación extrajudicial en derecho presenta múltiples ventajas. En primer lugar, la celeridad se erige como su virtud, al evadir la necesidad de un juez y acelerar los plazos. En segundo lugar, su economía destaca, ya que excluye los costos asociados con los procesos judiciales tradicionales, como los honorarios legales y los gastos judiciales. En tercer lugar, la flexibilidad es un atributo central, ya que las partes pueden diseñar acuerdos a la medida de sus necesidades y requerimientos específicos (Estrada, 2011).

A pesar de su potencial para resolver los conflictos derivados de la cartera morosa, la conciliación extrajudicial en derecho aún no está arraigada en el sector de la salud. Factores como la falta de información y capacitación sobre este mecanismo, la desconfianza entre las partes y la complejidad de los procedimientos administrativos asociados a la conciliación, obstaculizan su implementación (García y Quiroz, 2021).

Emergen también elementos que pueden mermar la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho en las gestiones de cartera entre EAPB e IPS. Por ejemplo, la falta de neutralidad del conciliador, en ocasiones vinculado o con intereses personales en el conflicto, puede sembrar desconfianza y minar el proceso (Gaviria, 2020).

Asimismo, la complejidad de los trámites administrativos asociados a la conciliación podría desmotivar a las partes, instándolas a preferir otros métodos de resolución de conflictos. Es

imperativo destacar que la conciliación extrajudicial en derecho no constituye una panacea para la cartera morosa en salud. Si bien puede aliviar las deudas entre EAPB e IPS, resulta esencial abordar de manera integral los factores subyacentes a la cartera morosa, como la falta de financiamiento y la ineficacia en la administración de recursos (Chavarría, 2018).

Por ende, resulta crucial llevar a cabo un estudio que evalúe la efectividad de la conciliación extrajudicial en derecho como herramienta para mitigar la cartera morosa entre EAPB e IPS en el sector salud. Este estudio deberá abarcar múltiples aspectos, incluyendo la capacidad de la conciliación extrajudicial en derecho para solucionar las disputas legales vinculadas a la cartera morosa, la percepción de las partes sobre la imparcialidad del conciliador y la eficiencia de los trámites administrativos inherentes.

En ese sentido, es importante mencionar la situación presentada en el período comprendido entre 2018 y 2022 entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S, caracterizada por una serie de tensiones y desafíos vinculados a la cartera morosa. A medida que el sistema de salud continuaba enfrentando dificultades en la gestión financiera y la prestación de servicios médicos, estas dos partes se encontraron inmersas en una dinámica compleja que afectó la fluidez de sus operaciones. Los desequilibrios financieros originados por la cartera morosa generaron dificultades para garantizar la atención médica oportuna y de calidad, lo que a su vez influyó en la percepción de los usuarios y minó la confianza mutua (Centro de Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S., 202).

El Centro de Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S, como entidad prestadora de servicios médicos, se encontró bajo presión debido a los retrasos en los pagos por parte de las EAPB. Esta situación afectó la disponibilidad de recursos necesarios para brindar atención médica de alta calidad a los pacientes que requerían servicios cardioneurológicos especializados. En respuesta a esta situación, el centro médico se vio en la necesidad de explorar opciones para recuperar las deudas pendientes y garantizar su propia sostenibilidad financiera.

En este contexto, la conciliación extrajudicial en derecho se erigió como una posibilidad para abordar los desacuerdos y alcanzar acuerdos que permitieran la liquidación de la cartera morosa de

manera más expedita y eficiente. Sin embargo, los obstáculos en términos de información, percepciones sobre la neutralidad y la complejidad de los trámites administrativos, desafiaron la adopción plena de la conciliación extrajudicial en derecho como solución definitiva. Estos aspectos, sumados a las presiones inherentes a la gestión de la cartera morosa, han resaltado la necesidad de un análisis exhaustivo y personalizado de las dinámicas entre EAPB y centros médicos como el de Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S, en aras de asegurar un sistema de salud más estable y eficiente para todos los actores involucrados.

### ***1.1.1 Formulación del problema***

¿En qué medida la conciliación extrajudicial en derecho ha demostrado ser un mecanismo efectivo para el saneamiento de la cartera morosa entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S. durante el periodo comprendido entre los años 2018 y 2022?

## **1.2 Justificación**

La intrincada problemática de la cartera morosa en el sector de la salud en Colombia se ha erigido como un obstáculo substancial que menoscaba la posibilidad de brindar servicios médicos de alta calidad en momentos oportunos (Superintendencia Nacional de Salud, 2019). Dado que este desafío impacta de manera igualitaria tanto a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) como a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), la comprensión profunda de sus implicaciones se torna esencial (Gómez, 2019). Abordar esta complejidad y desarrollar soluciones eficaces se ha convertido en una necesidad imperativa.

Partiendo de lo anterior, se reconoce que el propósito primordial de esta investigación radica en la evaluación detallada de la conciliación extrajudicial en derecho como un mecanismo capaz de solventar la cuestión de la cartera morosa entre las EAPB y el Centro de Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S, en el período que abarca desde 2018 hasta 2022. A través de este análisis, se busca discernir si la conciliación extrajudicial en derecho posee el potencial de constituir una alternativa factible y provechosa para solventar las tensiones y desafíos inherentes a

la cartera morosa. Este enfoque pretende mejorar la provisión de servicios de salud y fortalecer la relación entre las mencionadas entidades.

En ese sentido, la cartera morosa se refleja negativamente en la calidad de la atención médica y socava la confianza depositada en el sistema de salud. Estos efectos impactan de manera directa a pacientes y usuarios, generando demoras y limitando el acceso a servicios médicos especializados. La implantación eficaz de la conciliación extrajudicial en derecho se plantea como una alternativa para agilizar la resolución de conflictos, facilitando una atención médica más puntual y mejorada para la ciudadanía colombiana (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019). Además, esta investigación tiene el potencial de proveer información esencial para guiar las políticas públicas en el ámbito de la salud y contribuir a la estabilidad financiera del sistema de salud en su conjunto.

A pesar de la trascendencia de la cartera morosa en el sistema de salud, son escasos los estudios que se han aventurado a explorar la viabilidad y efectividad de la conciliación extrajudicial en derecho como una herramienta específica para abordar este problema. La presente investigación busca colmar esta brecha mediante el suministro de un análisis riguroso y estructurado de la conciliación extrajudicial en derecho en el contexto de la cartera morosa en el ámbito de la salud.

Por otro lado, la investigación no solo aportará al desarrollo teórico de la resolución de conflictos en el sector de la salud, sino que también enriquecerá la práctica asociada. La metodología utilizada, que involucra la evaluación de la efectividad de la conciliación extrajudicial en derecho, podría servir como modelo para investigaciones futuras en otras áreas de la administración y gestión en el sistema de salud.

Finalmente, es importante reconocer que la factibilidad de esta investigación se respalda en la disponibilidad de información y datos concernientes a la cartera morosa en el sector de la salud, así como en la ya existente aplicación de la conciliación extrajudicial en derecho en otros dominios legales. Adicionalmente, la posibilidad de colaboración con las instituciones de salud y la Universidad Mariana brinda la perspectiva de obtener datos valiosos y acceso a los actores claves involucrados en la problemática.

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo general

Evaluar la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho como un mecanismo de pago efectivo para el saneamiento de la cartera morosa entre las EPS y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. durante el periodo comprendido entre los años 2018 y 2022.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Examinar la viabilidad de la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo para el saneamiento de la cartera morosa entre las EABP y las IPS.
- Revisar los acuerdos conciliatorios pactados entre las EAPB y el Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S entre el 2018 y 2022.
- Medir la eficacia de los acuerdos conciliatorios entre las EAPB y el Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. entre el 2018 y 2022 según el cumplimiento de las obligaciones asumidas entre las E.P.S. Comfamiliar de Nariño, Emsanar, Nueva E.P.S., Mallamas, Coomeva E.P.S., Ut Salud Sur, Unimap, Asmet Salud, Cosmitet y la I.P.S. Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S.

## 1.4 Marco referencial

### 1.4.1 Antecedentes

**1.4.1.1 Internacionales.** Desde un contexto internacional destaca la investigación realizada por Leija et al. (2012), titulada "Mecanismos alternativos de solución de controversias en la prestación de servicios de salud," publicada en la Revista CONAMED. Este trabajo se destaca por su enfoque en los métodos novedosos para abordar disputas en el ámbito de los servicios de salud. En términos metodológicos y de base teórica, el artículo explora los mecanismos alternativos de solución de controversias en el contexto de la prestación de servicios de salud, focalizándose particularmente en el arbitraje médico y la conciliación, y su aplicación a través de la Comisión

Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). El arbitraje médico, como uno de los enfoques estudiados, ofrece una vía para la resolución de conflictos entre usuarios y proveedores de servicios de salud. Este proceso se caracteriza por su imparcialidad y objetividad, involucrando a expertos en la materia en un entorno colaborativo basado en la aceptación voluntaria y el fomento de un ambiente respetuoso y de confianza. Por otro lado, la conciliación, otro mecanismo examinado en el artículo, busca alcanzar acuerdos mediante el diálogo y la negociación (Leija et al., 2012).

Los resultados y conclusiones presentados en el artículo enfatizan la eficacia del arbitraje médico y la conciliación en la resolución de disputas relacionadas con la prestación de servicios de salud. Estos enfoques no solo ofrecen soluciones más rápidas y económicas que los procesos judiciales convencionales, sino que también sirven como alternativas para aliviar la carga de los tribunales y agilizar los procedimientos legales. Esta investigación proporciona una valiosa perspectiva en la búsqueda de mecanismos más eficaces para abordar las controversias en el sector de la salud y sirve como un recurso útil para la investigación en curso sobre la conciliación extrajudicial en el contexto de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S.

En ese sentido, es importante mencionar también la investigación llevada a cabo por Hidalgo-Salas et al. (2016) titulada "Mecanismos alternativos para la solución de controversias en el contexto de los derechos en salud: experiencia peruana desde el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud," en la Revista peruana de medicina experimental y salud pública. El artículo se enfoca en analizar los mecanismos alternativos para la solución de controversias en el ámbito de los derechos en salud, centrándose particularmente en la experiencia peruana derivada del funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud. El trabajo subraya la relevancia de estos enfoques alternativos como herramientas cruciales para asegurar el acceso a los servicios de salud y salvaguardar los derechos de los pacientes.

En lo que respecta a la metodología y el enfoque teórico, el artículo explora a fondo los mecanismos alternativos que se emplean en la solución de disputas relacionadas con los derechos en salud, evidenciando la labor del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia

Nacional de Salud en el contexto peruano. Enfatiza que estos mecanismos no solo contribuyen a la resolución eficaz de conflictos, sino que también tienen el potencial de descongestionar el sistema judicial y aliviar la carga de los tribunales.

En cuanto a los hallazgos y conclusiones del artículo, se resalta la eficacia de los mecanismos alternativos para resolver disputas vinculadas con los derechos en salud. Estos mecanismos no solo ofrecen una vía más expedita y económica en comparación con los procesos judiciales convencionales, sino que también pueden contribuir a agilizar la resolución de conflictos y mejorar la calidad de atención médica. Así, este estudio no solo enriquece la comprensión de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito de la salud, sino que también aporta conocimiento valioso para la presente investigación.

En el contexto internacional, es importante el artículo titulado "Medios alternativos para la solución de controversias. El papel de las comisiones estatales de arbitraje médico (CMAM)" elaborado por Lezana et al. (2022) en la revista CONAMED. Esta investigación se centra en abordar el persistente problema de insatisfacción y conflicto entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud en México, teniendo como objetivo principal analizar el rol desempeñado por las comisiones estatales de arbitraje médico (CMAM) como medios alternativos para resolver disputas en este ámbito.

El estudio emplea una metodología cualitativa, basada en la revisión bibliográfica y el análisis documental de las normativas y los informes relacionados con las CMAM. Los resultados revelan que las CMAM funcionan como organismos públicos descentralizados, proporcionando orientación, conciliación y arbitraje de manera gratuita con el propósito de resolver quejas por presunta negligencia médica. Las conclusiones del artículo resaltan la contribución significativa de las CMAM en la salvaguarda de los derechos humanos, el mejoramiento de la calidad de la atención médica y la garantía de la seguridad jurídica para todas las partes involucradas (Lezana et al., 2022).

El valor del artículo de Lezana et al. (2022) en el desarrollo de la presente investigación radica en presentar una perspectiva comparativa y crítica sobre la operatividad y los resultados de las CMAM como alternativas para resolver conflictos en el ámbito de la salud. Asimismo, el artículo

proporciona elementos esenciales para evaluar la idoneidad, eficacia y eficiencia de las CMAM como modelos a seguir o a perfeccionar en otros entornos similares.

En Italia se presentó el artículo titulado: *Experience of an Italian Hospital Claims Management Committee: A tool for extrajudicial litigations resolution*, elaborado por Gualniera et al. (2020) y publicado en la revista *Legal Medicine*. Este estudio se centra en abordar el desafiante problema de la alta frecuencia y el considerable costo de las demandas por negligencia médica en Italia. Su objetivo principal es evaluar la eficacia de un comité de gestión de reclamos hospitalarios como herramienta para resolver disputas fuera del ámbito judicial.

Para llevar a cabo la investigación, se empleó una metodología cuantitativa que se basa en el análisis estadístico de los datos recopilados por el comité de gestión de reclamos del Hospital Universitario Policlínico Vittorio Emanuele de Catania durante el período comprendido entre los años 2014 y 2018. Los resultados revelan que el comité logró resolver satisfactoriamente el 77% de los casos presentados, lo que conllevó un ahorro económico estimado en más del 50% en comparación con los procesos judiciales. En consecuencia, las conclusiones destacan contundentemente que este comité representa un instrumento eficaz y altamente eficiente en la administración de reclamos relacionados con negligencia médica, beneficiando tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud (Gualniera et al., 2020).

En relación con la presente investigación, este artículo presenta una contribución valiosa al brindar una perspectiva práctica y exitosa sobre la implementación de la conciliación extrajudicial en el entorno hospitalario. Su experiencia puede ser considerada como un modelo aplicable en otros contextos similares. Además, el artículo proporciona datos empíricos sólidos en cuanto a los beneficios económicos y sociales que se derivan de la adopción de la conciliación extrajudicial, al mismo tiempo que destaca los retos y obstáculos que podrían surgir durante su implementación.

Finalmente, destaca el artículo titulado: *The extrajudicial virtual conciliation in Law; reflections on ethics*, de autoría der Arboleda et al. (2018) y publicado en la revista *Justicia*. En este artículo se aborda la problemática de la carencia de regulación y de criterios éticos en relación con la conciliación extrajudicial virtual en el ámbito jurídico. El objetivo central es reflexionar en torno a

los principios y las normas necesarios para guiar esta práctica.

La investigación adopta un enfoque cualitativo que se fundamenta en la revisión bibliográfica y el análisis crítico de las fuentes normativas y doctrinales pertinentes a la conciliación extrajudicial virtual en el contexto legal. Los resultados obtenidos arrojan luz sobre la conciliación extrajudicial virtual como una modalidad innovadora y altamente eficaz para la resolución de conflictos. No obstante, también se identifican riesgos y desafíos inherentes a esta modalidad, especialmente en relación con la protección de los derechos fundamentales y la adhesión a principios éticos por parte de los conciliadores. Las conclusiones subrayan la necesidad imperante de una regulación específica y la implementación de formación ética rigurosa para quienes ejerzan como conciliadores en esta modalidad (Arboleda et al., 2018).

En términos de su contribución a la investigación, este artículo aporta una perspectiva teórica y crítica de gran valor en relación con el concepto y la aplicación de la conciliación extrajudicial virtual en el ámbito legal. Tal perspectiva puede servir como sólida base para el análisis y la proposición de soluciones específicas al caso planteado. Además, el artículo proporciona elementos significativos para evaluar los aspectos éticos y legales involucrados en la conciliación extrajudicial virtual, así como para sopesar las ventajas y desafíos que su implementación puede conllevar.

**1.4.1.2 Nacionales.** A nivel nacional destaca la contribución de Villegas (2002) debido a su tesis titulada: "Conciliación: mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia", realizada en la Pontificia Universidad Javeriana. Este trabajo, abordó de manera rigurosa el desafío de la congestión y la demora en el sistema judicial colombiano, con un enfoque específico en el estudio de la conciliación como un método alternativo y eficaz para resolver disputas.

A través de una metodología jurídica sólida, basada en la revisión bibliográfica y el análisis normativo de la conciliación en Colombia, Villegas (2002) identificó aspectos cruciales de este mecanismo. Sus resultados resaltaron que la conciliación es inherentemente voluntaria, flexible, eficiente en términos de tiempo y costos, y capaz de permitir que las partes involucradas resuelvan sus diferencias de manera pacífica y mutuamente satisfactoria. Sus conclusiones enfatizaron que la conciliación puede ser un medio efectivo para descongestionar los tribunales, además de facilitar

el acceso a la justicia y promover una cultura de paz en el país.

Desde la perspectiva de la investigación propuesta, la tesis de Villegas (2002) aporta una visión histórica y conceptual fundamental al análisis. Al explorar el origen y la evolución de la conciliación en Colombia, ofrece un sólido marco teórico y legal para abordar el caso específico de la conciliación extrajudicial en la presente investigación. Además, proporciona elementos esenciales para la evaluación de los beneficios y los desafíos que conlleva la conciliación extrajudicial en derecho, al tiempo que brinda información valiosa sobre las condiciones y los requisitos necesarios para su aplicación efectiva.

En ese contexto, es oportuno mencionar la tesis de maestría titulada: Eficacia de la conciliación extrajudicial en Derecho en materia civil en Bogotá: Estudio de caso Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, años 2010 a 2014. Desarrollada por Losada (2017) y presentada en la Universidad del Rosario, constituye un destacado aporte en la exploración de la conciliación extrajudicial en el contexto de la materia civil en Bogotá. El propósito de esta investigación fue analizar las causas y factores que inciden en la baja eficacia de este mecanismo en dicha área, arrojando luz sobre los elementos que contribuyen a este fenómeno.

La metodología empleada para abordar esta problemática combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Se basó en el análisis tanto de datos recabados del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá como de entrevistas realizadas a conciliadores y usuarios del servicio. Los resultados desvelaron que la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho en materia civil en Bogotá se sitúa en el 37%. Entre las principales causas que obstaculizan su efectividad se encuentran la falta de cultura jurídica entre las partes involucradas, la desconfianza en el mecanismo, la falta de voluntad real por parte de los actores y las deficiencias en la gestión administrativa del centro. Pese a estas dificultades, las conclusiones resaltan que la conciliación extrajudicial en derecho en materia civil es un mecanismo válido y necesario para resolver conflictos, aunque su mejora precisa de una mayor difusión, capacitación, seguimiento y evaluación (Losada, 2017).

Dentro del marco de la investigación en curso sobre la conciliación extrajudicial como recurso

eficaz para el saneamiento de la cartera morosa, la tesis de Losada (2017) brinda un valioso estudio empírico y meticuloso sobre el funcionamiento y los resultados de la conciliación extrajudicial en el ámbito de la materia civil en Bogotá. Esta investigación se erige como una referencia sustancial para el análisis y la formulación de soluciones específicas en el contexto de la cartera morosa de las EAPB y el centro de cuidados. Además, la tesis proporciona una base sólida para identificar tanto las fortalezas como las debilidades del mecanismo, así como las oportunidades y desafíos que su implementación conlleva en este ámbito particular.

Es oportuno mencionar también el artículo titulado: Alcances y limitaciones del ejercicio de las facultades de conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud, realizado por Álzate et al. (2017) y publicado en la Revista de Derecho Público, destacando como un aporte significativo en la comprensión de las dinámicas de la conciliación extrajudicial en el ámbito de la salud. Su enfoque se dirige hacia el análisis de las facultades de conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud, en su esfuerzo por resolver los conflictos entre las entidades administradoras de planes de beneficios de salud (EAPB) y los prestadores de servicios de salud. El artículo busca no solo exponer las capacidades y limitaciones de este ente regulador, sino también proponer mejoras para potenciar la eficacia del proceso de conciliación en el sector.

El abordaje metodológico del artículo reposa en una base jurídica, utilizando la revisión bibliográfica y el análisis normativo para comprender el alcance de las facultades de conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud. El estudio revela que, si bien esta entidad posee la capacidad de convocar, dirigir y homologar conciliaciones extrajudiciales en derecho entre las EAPB y los prestadores de servicios de salud, también enfrenta diversos obstáculos de naturaleza legal, administrativa y cultural que limitan el ejercicio efectivo de estas facultades. Aunque se subraya la utilidad y necesidad de la conciliación extrajudicial como herramienta para el saneamiento de la cartera morosa en el sector salud, se recalca la importancia de abordar la voluntad política, la coordinación institucional y la capacitación técnica como elementos clave para mejorar su eficacia (Álzate et al., 2017).

En el contexto de la investigación en curso, este artículo se erige como una fuente crucial de información teórica y práctica. Proporciona un análisis profundo sobre el funcionamiento y los

resultados de las facultades de conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud, presentando insumos valiosos para el análisis y la formulación de soluciones específicas para el caso en cuestión. Además, el artículo ofrece una valiosa perspectiva para identificar tanto las fortalezas como las debilidades del mecanismo, así como las oportunidades y los desafíos inherentes a su implementación en el ámbito de la cartera morosa de salud.

El artículo titulado: *Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia*, publicado en la *Revista de Paz y Conflictos* en 2018, presenta una contribución significativa en la exploración de enfoques innovadores para la resolución de conflictos. Isaza et al. (2018) buscaron demostrar cómo la implementación del modelo transformativo de mediación puede incidir en la mejora de las relaciones entre las partes involucradas en situaciones de conflicto, promoviendo una transformación interna que contribuye a una sociedad más empática y tolerante.

La metodología empleada por los autores se basa en su propio entendimiento de la mediación, identificando los elementos clave que pueden enriquecer el proceso de conciliación. El estudio se focaliza en el principal mecanismo alternativo de resolución de conflictos en Colombia, la conciliación extrajudicial en derecho, y revisita la forma en que los conciliadores actualmente aplican este instrumento en distintas áreas legales, como lo son el ámbito civil, comercial y familiar. Los resultados obtenidos por este estudio demuestran que la incorporación del modelo transformativo de mediación puede generar mejoras notables en la relación entre las partes en conflicto (Isaza et al., 2018).

Este artículo ofrece una perspectiva valiosa para la investigación en curso, que busca destacar la conciliación extrajudicial como un recurso eficaz en el saneamiento de la cartera morosa en el sector de salud. En particular, este estudio evidencia cómo la aplicación del modelo transformativo de mediación tiene el potencial de no solo mejorar las interacciones entre las partes en conflicto, sino también de generar cambios internos que promuevan una sociedad más comprensiva y tolerante. Además, el artículo sugiere la reevaluación de cómo los conciliadores abordan actualmente esta herramienta en diversas áreas legales, lo que puede ofrecer un enfoque innovador y más efectivo para el caso de la cartera morosa en el contexto de las Entidades Administradoras

de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S.

**1.4.1.3 Regionales.** A nivel regional destaca el capítulo 9 del libro titulado: *Diálogos y debates: una mirada a la investigación jurídica y socio jurídica en la Universidad de Nariño*” escrito por Doris Elena Parada Sanguino, publicado por el Centro de Investigaciones Socio jurídicas de la Universidad de Nariño (CIESJU) en el año 2017, se enfoca en la conciliación extrajudicial ante lo contencioso administrativo, como requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción en aplicación al medio de control de nulidad con restablecimiento del derecho.

El objetivo del capítulo es analizar la figura jurídica de la conciliación extrajudicial, exponer su evolución histórica, el marco constitucional y legal, las características, los beneficios y las limitaciones de este mecanismo alternativo de solución de conflictos (Parada, 2017). Asimismo, destaca el papel del Ministerio Público como conciliador y garante del interés general, y propone algunas recomendaciones para mejorar la eficacia y eficiencia de la conciliación extrajudicial.

La metodología utilizada por la autora consiste en un análisis documental y jurisprudencial, que le permite identificar los principales aspectos relacionados con la conciliación extrajudicial en nulidad y restablecimiento del derecho.

Los resultados obtenidos muestran que la conciliación extrajudicial es un mecanismo eficaz para solucionar conflictos, destacando que este mecanismo permite un ahorro significativo en tiempo y recursos económicos, así como una mayor satisfacción para las partes involucradas (Parada, 2017).

El aporte del capítulo a la presente investigación radica en que proporciona una visión clara y detallada sobre la figura jurídica de la conciliación extrajudicial, sus características, beneficios y limitaciones. Asimismo, destaca el papel del Ministerio Público como garante del interés general en este mecanismo alternativo de solución de conflictos. La autora propone algunas recomendaciones para mejorar su eficacia y eficiencia, lo que puede ser útil para futuras investigaciones sobre este tema.

### **1.4.2 Marco teórico**

La presente investigación se enmarca en el análisis económico del derecho debido a la creciente relevancia de esta corriente teórica en el ámbito jurídico y su capacidad para ofrecer valiosas perspectivas en la comprensión de fenómenos legales y económicos interrelacionados. En un mundo donde las relaciones económicas y jurídicas son cada vez más complejas, el análisis económico del derecho proporciona un enfoque interdisciplinario que permite examinar de manera rigurosa y efectiva cómo las normas legales influyen en la asignación de recursos, el comportamiento de las partes involucradas y el bienestar social.

Partiendo de lo anterior, es importante reconocer que, el análisis económico del derecho es una propuesta que deriva de las premisas de Richard Posner, profesor de la Universidad de Chicago y juez federal, quien fue el principal exponente de esta corriente, abordando aspectos estudiados por precursores como Ronald Coase y Guido Calabresi, para quienes el análisis económico del derecho “es una teoría legal que combina una ética normativa liberal, una filosofía pragmática y un método económico de investigación” (Coase, 1960; Calabresi, 1970).

Esta teoría presenta dos perspectivas. La primera, comparte el principio de la máxima libertad para todos, siempre que esta libertad sea compatible con la igualdad de libertad para todos los individuos. Además, se adhiere al principio milliano que sostiene que el Estado no debería intervenir para castigar o reprimir ideas y comportamientos personales, a menos que estos causen daño a terceros (Posner, 1977). Asimismo, esta corriente aboga por la promoción de igualdad de oportunidades y reconoce el papel del Estado en la implementación de medidas económicas destinadas a garantizarla.

En la segunda perspectiva, se adopta una actitud instrumentalista que argumenta la necesidad de evitar el uso de conceptos metafísicos y abstractos al abordar cuestiones legales. En su lugar, se favorece un enfoque que se centra en el análisis de posibles soluciones basadas en sus consecuencias previsibles y los efectos a corto y largo plazo. Este enfoque busca identificar soluciones legales que puedan ser evaluadas en función de su eficiencia económica y su contribución al bienestar de la sociedad en general (Posner, 1977).

El análisis económico del derecho se inicia con la premisa de que, al examinar el trabajo de los jueces, se hace evidente que, de forma tal vez inadvertida, lo que llevaron a cabo fue la elaboración de reglas destinadas a maximizar la riqueza. Como señala Posner (1977) en "*Economic Analysis of Law*," muchas de las doctrinas y estructuras dentro del sistema legal se comprenden y explican con mayor claridad si se consideran como esfuerzos orientados a fomentar una asignación eficiente de la riqueza. Incluso en su obra más reciente, "*The Problems of Jurisprudence*," que algunos críticos han interpretado como un paso hacia una perspectiva más escéptica, Posner (1990) argumenta que no existe duda de que la mayoría de los jueces (y abogados) creen que sus decisiones en derecho común deben basarse en un sentido intuitivo de justicia, razonabilidad o un utilitarismo casual. Sin embargo, en momentos críticos, un juez podría reconocer que lo que denominó utilitarismo es, en esencia, lo que él define como la búsqueda de la maximización de la riqueza.

Luego de este reconocimiento, Posner (1977) aboga por que, al afrontar cuestiones legales, se contemplen los posibles efectos de las soluciones propuestas, tanto a corto como a largo plazo, tanto para los individuos involucrados como para el sistema en su conjunto. Esto debe basarse en investigaciones empíricas que analicen los costos y beneficios, siguiendo el criterio de racionalidad media y fina.

En primer lugar, el intérprete de la ley debe identificar todos los significados posibles que puedan atribuirse a una disposición dada. En una segunda etapa, se debe anticipar las consecuencias derivadas de cada una de las interpretaciones encontradas. Finalmente, en una tercera y última fase, se selecciona la solución que, en general, ofrezca los mayores beneficios. Como señala Posner (1990) "La esencia de la decisión interpretativa radica en considerar las consecuencias de las soluciones alternativas; no existen interpretaciones 'lógicamente' correctas, ya que la interpretación no sigue un proceso puramente lógico."

Por lo tanto, es fundamental que el juez no se encuentre excesivamente restringido por la obligación de juzgar de manera constante con interpretaciones previas, sino que goce de la libertad para adoptar un enfoque novedoso siempre que quede claro que una decisión innovadora resultaría en mayores beneficios según un análisis de costo-beneficio (Coase, 1960). De hecho, uno de los propósitos del jurista pragmático es identificar nuevas soluciones que puedan mejorar la ley

existente, basándose en elecciones informadas y precisas. En consecuencia, Posner (1990) propone no concebir la ley como un conjunto rígido de reglas preexistentes o de soluciones "listas para usar," sino más bien como un conjunto dinámico de acciones llevadas a cabo por jueces y abogados, orientadas a resolver casos legales reales y aportar soluciones efectivas a problemas legales específicos.

La perspectiva del análisis económico del derecho coloca la eficacia como un criterio central en la evaluación de normas legales y políticas gubernamentales. La eficacia, en este contexto, se refiere a la capacidad de estas normas y políticas para alcanzar sus objetivos de manera eficiente, maximizando el bienestar social y optimizando la asignación de recursos (Calabresi, 1970). La eficiencia económica es un componente esencial de esta evaluación, y se refiere a la capacidad de las normas legales para minimizar las ineficiencias en la asignación de recursos y promover el bienestar general.

En el marco de la investigación, la eficacia se convierte en un indicador fundamental al evaluar la conciliación extrajudicial en las relaciones entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. durante el período 2018-2022. Se busca determinar si la conciliación extrajudicial ha logrado mejorar la eficiencia en la gestión de la cartera morosa y en la asignación de recursos financieros en el sector de la salud en Colombia. A través del análisis económico del derecho, se pretende identificar cómo la conciliación extrajudicial ha influido en la eficiencia económica, minimizando costos de transacción y contribuyendo al bienestar económico y social en el sistema de salud.

Ahora bien, la conciliación extrajudicial ha sido abordada como un mecanismo de justicia restaurativa en el ámbito del saneamiento de la cartera morosa. Al respecto, Braithwaite (2002), una destacada autoridad en el ámbito de la justicia restaurativa resalta de manera contundente que la conciliación extrajudicial representa una herramienta de gran eficacia en la reparación de los daños originados por la morosidad. Esta perspectiva se basa en la idea de que este mecanismo facilita que las partes involucradas alcancen acuerdos que no solo satisfacen sus necesidades individuales, sino que también contribuyen de manera significativa a la reparación de los perjuicios ocasionados. En esencia, la conciliación extrajudicial, según la visión de Braithwaite, se erige como

un medio por el cual se busca restituir y reconstituir tanto la relación entre las partes como el tejido social afectado por los conflictos relacionados con la mora.

En este contexto, es importante subrayar que, al seguir la perspectiva planteada por John Braithwaite, la eficacia de la conciliación extrajudicial en la gestión de la cartera morosa en Colombia se aprecia de manera sustancial. Se establece que este enfoque no solo permite la recuperación de las deudas pendientes de manera rápida y eficiente, sino también de forma justa, asegurando que todas las partes involucradas obtengan resultados equitativos y satisfactorios.

En resumen, al alinearse con la visión del análisis económico del derecho de Posner y de la Justicia Restaurativa de John Braithwaite, la conciliación extrajudicial emerge como un mecanismo eficaz y fundamental para abordar los desafíos planteados por la morosidad en Colombia. Para maximizar su eficacia y lograr una reparación efectiva, es esencial promover una cultura de conciliación extrajudicial, elevar los estándares de calidad de los conciliadores y eliminar las barreras que puedan obstaculizar su aplicación efectiva. Siguiendo estas recomendaciones, la conciliación extrajudicial se consolida como un pilar fundamental en el saneamiento de la cartera morosa en Colombia, al mismo tiempo que contribuye al fortalecimiento de una sociedad más justa y equitativa.

**1.4.2.1 Conciliación extrajudicial en derecho.** La conciliación extrajudicial en derecho, como mecanismo de resolución de conflictos, se caracteriza por su naturaleza voluntaria regulado actualmente bajo el estatuto de conciliación, Ley 2220 de 2022. En este procedimiento, las partes en disputa buscan alcanzar un acuerdo que ponga fin a su controversia con la asistencia de un tercero imparcial, el conciliador, quien juega un papel neutral en la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas partes. Estos elementos fundamentales de la conciliación extrajudicial en derecho proporcionan una estructura sólida para su aplicación en la solución de conflictos diversos (Arenas, 2015).

La voluntariedad es un principio esencial de la conciliación extrajudicial en derecho, ya que las partes involucradas en el conflicto deben estar de acuerdo en someterse a este procedimiento. La decisión de participar en la conciliación es un acto de consentimiento libre y consciente por parte

de las partes, lo que refuerza la legitimidad y la eficacia del proceso. Además, la presencia de un tercero imparcial, el conciliador, es un componente clave de este mecanismo. El conciliador, al ser una figura neutral, desempeña un papel esencial al facilitar la comunicación entre las partes y guiarlas hacia un acuerdo mutuamente aceptable (Sánchez, 2016).

El objetivo primordial de la conciliación extrajudicial en derecho es que las partes alcancen un acuerdo que satisfaga sus intereses y necesidades. Este enfoque se alinea con la naturaleza restaurativa de la conciliación, ya que busca reparar el conflicto y promover la resolución pacífica de las diferencias. Además, la conciliación extrajudicial se destaca por su rapidez, eficiencia y confidencialidad (Arrieta et al., 2018). En comparación con los procesos judiciales, este mecanismo tiende a ser más expedito y menos costoso, lo que lo convierte en una alternativa atractiva para la resolución de conflictos.

### ***1.4.3 Marco conceptual***

**Eficacia:** La eficacia es entendida como la capacidad intrínseca de un sistema o mecanismo para alcanzar sus objetivos predefinidos, posee una significativa relevancia en el ámbito de la resolución de conflictos. En esta esfera específica, la eficacia se concibe como la aptitud de un mecanismo de resolución de conflictos para llegar a una solución satisfactoria que contemple los intereses de todas las partes involucradas en la disputa (Greppi, 2012).

Para evaluar la eficacia de un mecanismo de resolución de conflictos, se han identificado varios indicadores cruciales que permiten medir su desempeño de manera precisa. Uno de estos indicadores fundamentales es la tasa de resolución, que consiste en el porcentaje de conflictos que se resuelven exitosamente a través de dicho mecanismo (Carrasco y Martín, 2017). Además, la satisfacción de las partes involucradas se erige como otro indicador determinante, ya que mide el grado de complacencia que experimentan las partes con respecto al resultado del proceso de resolución de conflictos. Los costos, que aluden a los recursos económicos requeridos para llevar a cabo el mecanismo, también se configuran como un factor de medición esencial (Palacios, 2003).

En el contexto específico del saneamiento de la cartera morosa, la eficacia de un mecanismo de

resolución de conflictos adquiere particular importancia y, a su vez, puede ser evaluada mediante indicadores específicos. Entre estos indicadores, se destaca la recuperación de la deuda, que mide el porcentaje de la deuda que logra ser recobrado a través de la aplicación del mecanismo. El cumplimiento del acuerdo se erige como otro indicador crucial, evaluando la magnitud en la que las partes involucradas en el conflicto acatan los términos acordados. El tiempo, como tercer indicador, refiere al período necesario para completar el proceso de resolución de conflictos (Morelo, 2022).

En la toma de decisiones relacionadas con la elección de un mecanismo de resolución de conflictos, la eficacia emana como un factor de peso considerable. Un mecanismo verdaderamente eficaz se caracteriza por presentar una alta tasa de resolución, una satisfacción sobresaliente de las partes, costos reducidos y una destacada tasa de recuperación de la deuda.

**Cartera morosa:** La cartera morosa, en su esencia, representa el conjunto de deudas que, en el contexto de un sistema financiero o empresarial, han dejado de ser canceladas en la fecha de vencimiento pactada. En el marco particular del sistema de salud colombiano, la cartera morosa se vincula estrechamente con las deudas que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) acumulan con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) debido a los servicios médicos que estas últimas han brindado (Zapata et al., 2016).

Las implicancias de una cartera morosa significativa son multifacéticas y de suma importancia. En primer lugar, dicha situación puede conducir a problemas financieros sustanciales para las IPS, ya que la falta de pago por parte de las EPS puede dificultar significativamente su capacidad para cubrir los costos operativos asociados con la atención médica proporcionada. Por otro lado, las EPS se enfrentan a obstáculos considerables para financiar la prestación de servicios de salud si su cartera morosa alcanza niveles elevados. Asimismo, esta circunstancia puede tener un impacto adverso en la calidad de los servicios de salud ofrecidos por las IPS, dado que su capacidad para invertir en mejoras y avances se ve mermada cuando no se reciben los pagos correspondientes por parte de las EPS (Velasco et al., 2019).

**Entidades Prestadoras de Salud (EPS):** En el contexto del Sistema General de Seguridad

Social en Salud (SGSSS) colombiano, representan instituciones tanto públicas como privadas que tienen como misión principal la organización y garantía de la prestación de servicios de salud a los ciudadanos afiliados a este sistema. La relevancia de su función radica en la crucial labor de facilitar el acceso a la atención médica y el cuidado de la salud de la población bajo su cobertura (Gómez y Nieto, 2014).

En este contexto, resulta esencial analizar la clasificación de las EPS, que se divide en dos categorías distintas. Por un lado, se encuentran las EPS contributivas, las cuales tienen como responsabilidad proporcionar servicios de salud a aquellos afiliados que realizan aportes económicos al SGSSS a través de sus cotizaciones regulares. Por otro lado, se ubican las EPS subsidiadas, encargadas de brindar atención médica a los afiliados que no efectúan contribuciones directas al SGSSS y, en su lugar, se benefician del régimen subsidiado (Patiño, 2013).

Las funciones desempeñadas por las EPS abarcan una serie de tareas esenciales dentro del sistema de salud colombiano. En primer lugar, tienen la responsabilidad de administrar los recursos financieros asignados al SGSSS con el fin de financiar la prestación de los servicios médicos requeridos. Asimismo, las EPS están encargadas de garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud por parte de sus afiliados, asegurando que los beneficios a los que tienen derecho se encuentren al alcance de quienes los necesitan. Además, deben ejercer una labor de supervisión y control para velar por la calidad de los servicios de salud que se ofrecen, garantizando que se cumplan los estándares establecidos en términos de atención médica y procedimientos (Bernal, 2012).

**Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS):** Dentro del contexto del sistema de salud colombiano, se definen como entidades tanto públicas como privadas cuyo propósito principal radica en la prestación de servicios médicos a la población. Estas instituciones desempeñan un rol esencial en el acceso y atención a la salud de los ciudadanos, asegurando la disponibilidad de servicios médicos y contribuyendo a la calidad y seguridad de la atención médica brindada (Carrioni et al., 2007).

Las IPS se dividen en dos categorías fundamentales según su titularidad: las IPS privadas, que

pertenecen a individuos particulares o empresas comerciales, y las IPS públicas, bajo la propiedad y gestión gubernamental. Esta distinción en la propiedad y administración de las IPS tiene implicaciones significativas en su funcionamiento y operación (Bernal, 2012).

Las funciones encomendadas a las IPS abarcan una serie de responsabilidades cruciales para el sistema de salud colombiano. En primer lugar, su principal tarea consiste en la prestación de servicios de salud a la población, lo que comprende diagnóstico, tratamiento y atención médica. Adicionalmente, deben garantizar con rigurosidad la calidad de los servicios de salud ofrecidos, asegurando el cumplimiento de estándares y procedimientos médicos adecuados. Asimismo, las IPS tienen el imperativo de salvaguardar la seguridad del paciente, promoviendo un entorno de atención libre de riesgos y velando por procedimientos seguros (Patiño, 2013).

En el contexto del sistema de salud colombiano, las IPS revisten una importancia significativa, ya que son las encargadas de proporcionar los servicios médicos a los afiliados a las Entidades Prestadoras de Salud (EPS). Estas IPS reciben un pago por parte de las EPS por los servicios médicos prestados. No obstante, si las EPS no cumplen con sus obligaciones de pago, las IPS pueden enfrentar dificultades para sufragar sus costos operativos, lo que pone en riesgo la calidad y continuidad de los servicios de salud que ofrecen. Esta problemática está directamente relacionada con el concepto de cartera morosa, que plantea desafíos financieros considerables para las IPS (Gómez y Nieto, 2014).

**Saneamiento de la cartera morosa:** Constituye un procedimiento crucial destinado a la recuperación de deudas pendientes que no han sido canceladas en la fecha de vencimiento original. Esta problemática específica se circunscribe a las deudas acumuladas por las Entidades Promotoras de Salud (EPS) con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) como resultado de los servicios médicos prestados.

Este proceso de saneamiento de la cartera morosa se revela como un desafío de magnitud significativa en el entramado del sistema de salud colombiano, dado que las repercusiones derivadas de una cartera morosa elevada son de naturaleza multidimensional. Entre las consecuencias negativas que pueden manifestarse se encuentra en primera medida los problemas

financieros de índole sustancial para las IPS, ya que estas pueden afrontar dificultades considerables para cubrir sus costos operativos si no reciben el pago correspondiente por parte de las EPS. Esta contingencia amenaza directamente la capacidad de las IPS para brindar una atención médica eficaz y oportuna (Muñoz y Rojas, 2022).

Segundo, las EPS, a su vez, pueden experimentar obstáculos sustantivos en la financiación de la prestación de los servicios de salud si la cartera morosa alcanza niveles considerables. Este escenario puede desembocar en limitaciones para asegurar un acceso adecuado y equitativo a la atención médica por parte de los afiliados. Finalmente, la calidad de los servicios de salud proporcionados por las IPS puede verse menoscabada, ya que estas instituciones pueden enfrentar dificultades para invertir en mejoras y avances en la atención médica si no se satisface el pago de las deudas pendientes por parte de las EPS (Carvajal y Rodríguez, 2022).

**Justicia restaurativa:** Como enfoque paradigmático de la justicia, se distingue por su objetivo central de reparar los perjuicios causados por un delito o conflicto, en contraposición a la mera sanción punitiva del infractor. Este enfoque halla su fundamentación en la concepción de que la justicia debe asumir una naturaleza reparadora, dirigida tanto hacia la víctima como hacia el infractor involucrado en el proceso (Zehr, 2015).

Un pilar fundamental en la justicia restaurativa radica en la activa participación de todas las partes implicadas, incluyendo a la víctima, el infractor y la comunidad circundante. Esta colaboración activa es esencial en la búsqueda de soluciones que sean equitativas y justas para todas las partes involucradas. Al mismo tiempo, la justicia restaurativa se centra en el concepto de reparar el daño ocasionado por el delito o conflicto, distanciándose de la perspectiva punitiva tradicional (Johnstone, 2013).

La aplicabilidad de la justicia restaurativa abarca una amplia gama de contextos delictivos y conflictivos, abordando desde delitos menores como el robo o el vandalismo, hasta delitos graves, como el homicidio o la violencia doméstica, e incluso conflictos comunitarios, como los desencuentros entre vecinos o disputas laborales (Liebmann, 2007).

La adopción de este enfoque presenta diversas ventajas que merecen destacarse. En primer lugar, se ha evidenciado que la justicia restaurativa es más eficaz en términos de reparar el daño derivado de un delito o conflicto. Además, su carácter intrínsecamente equitativo beneficia a todas las partes involucradas en el proceso, promoviendo una resolución justa y satisfactoria. Asimismo, la justicia restaurativa contribuye a la prevención del delito y la violencia, al abordar las causas subyacentes y alentando una mayor responsabilidad y empatía en los infractores (Daly, 2017).

**Reparación:** El término reparación posee una polisemia que le otorga diversos significados, los cuales varían en función del contexto en el que se aplique. En términos generales, la reparación se concibe como la acción destinada a restaurar o corregir algo que ha sufrido daño o deterioro. No obstante, su interpretación adquiere matices específicos en diferentes ámbitos, siendo de especial interés su connotación en el ámbito jurídico y social (Roxin, 1999).

En el ámbito jurídico, la reparación se enfoca en la compensación otorgada a una persona que ha sido víctima de un delito o acto injusto. Esta compensación puede materializarse a través de la indemnización pecuniaria, la restitución de un bien o la restitución de un derecho que previamente le había sido arrebatado. Adicionalmente, puede manifestarse como el reconocimiento de la responsabilidad por parte del causante del daño o conflicto (Silva, 2014).

Por otro lado, en el ámbito social, la reparación se centra en las acciones emprendidas para paliar las consecuencias de un daño o conflicto. Estas acciones pueden abarcar la dimensión emocional y relacional, incluyendo el perdón, la reconciliación y la reconstrucción de relaciones. De igual manera, pueden comprender la dimensión material, como la rehabilitación de la víctima para que recupere su calidad de vida anterior al daño (Torres y Abrahan, 2020).

El abanico de formas que puede adoptar la reparación es diverso y se ajusta a la naturaleza del daño o conflicto. Algunas de las modalidades más comunes incluyen la indemnización, que implica el pago de una suma de dinero a la víctima; la restitución, que consiste en la devolución de un bien o derecho sustraído; la rehabilitación, que busca ayudar a la víctima a recobrar su estado previo al daño; el reconocimiento, que denota la asunción de responsabilidad por parte del causante; el perdón, que involucra la absolución otorgada por la víctima al causante; y la reconciliación, que se

traduce en el restablecimiento de relaciones pacíficas entre las partes afectadas (Nanclares y Gómez, 2017).

La reparación desempeña un papel de trascendental importancia, ya que puede auxiliar a las víctimas en la superación del daño sufrido y en la reconstrucción de sus vidas. Asimismo, propicia la promoción de la reconciliación y la paz entre las partes inmersas en un conflicto.

**Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB).** Estas entidades, tanto de naturaleza pública como privada, tienen como propósito primordial garantizar la provisión de servicios de salud a los individuos afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en Colombia. Esta labor se traduce en una gestión encaminada a asegurar la cobertura y accesibilidad de la atención médica a toda la población afiliada al sistema de salud en el país (Guerrero et al., 2011).

La clasificación de las EAPB se estructura en dos categorías fundamentales: las EPS del régimen contributivo y las EPS del régimen subsidiado, cada una abocada a atender y cubrir las necesidades de salud de los afiliados según el tipo de régimen al que se encuentren adscritos en el SGSSS. La primera, orientada a la atención de los afiliados pertenecientes al régimen contributivo, y la segunda, destinada a los beneficiarios del régimen subsidiado (Castrillón, 2013).

Las responsabilidades y funciones encomendadas a las (EAPB) son múltiples y trascendentales en la administración eficiente del sistema de salud colombiano. Dichas entidades tienen el deber de manejar los recursos destinados a la salud de los afiliados del SGSSS, brindar los servicios de salud que demanden sus afiliados y garantizar la calidad de estos servicios en aras de asegurar un nivel óptimo de atención y cuidado de la salud (Restrepo et al., 2017).

La relevancia de las EAPB en el sistema de salud radica en su función central como garantes de la prestación de servicios médicos a la población afiliada en el SGSSS. Este papel las sitúa en una posición crucial en la estructura y dinámica del sistema de salud colombiano, donde deben coordinar y gestionar de manera efectiva la atención sanitaria de sus afiliados, contribuyendo así al bienestar y la salud de la población.

**Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS):** Se erige como un pilar fundamental en la estructura sanitaria de Colombia, caracterizándose por ser un sistema de salud de carácter público, obligatorio y de alcance universal. Su finalidad primordial radica en garantizar a la totalidad de la población colombiana el acceso a servicios de salud que sean equitativos y de calidad (Mendieta y Jaramillo, 2019).

El SGSSS se sustenta en dos regímenes bien diferenciados: el régimen contributivo y el régimen subsidiado. El primero conlleva que los afiliados efectúen cotizaciones a un fondo de salud, lo que les faculta el acceso a los servicios de salud. En contraste, el segundo régimen implica que el Estado subsidie la afiliación para aquellas personas que carecen de capacidad de pago, asegurando así su acceso a la atención médica (Gañan, 2017).

Este sistema de salud se compone de una serie de actores clave que interactúan en su funcionamiento. Entre ellos, destacan las Entidades Promotoras de Salud (EPS), encargadas de la administración de los recursos del SGSSS y de la provisión de servicios de salud a los afiliados; las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), responsables de brindar los servicios de atención médica a los afiliados; y el Ministerio de Salud y Protección Social, entidad gubernamental que regula y supervisa el SGSSS (Hernández, 2016).

El SGSSS adquiere una importancia capital en la sociedad colombiana al desempeñar un rol fundamental en el bienestar de la población. Su razón de ser reside en garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios de salud, sin distinción de su capacidad de pago. Este compromiso con la equidad y el acceso universal a la atención médica establece una sólida base para la protección y promoción de la salud de la población.

#### ***1.4.4 Marco contextual***

La presente investigación se lleva a cabo en el municipio de San Juan de Pasto abordando un periodo de tiempo relacionado con la cartera de los años 2018 a 2022, enfocándose esencialmente en la red de atención médica que desempeña un papel vital en la salud y el bienestar de la población local. En este entorno, se destaca el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S., una

Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de carácter privado que se especializa en la prestación de servicios de salud cardiovascular.

El Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. ofrece una amplia gama de servicios médicos avanzados en el ámbito cardiovascular, incluyendo procedimientos de cirugía cardíaca, electrofisiología, cardiología intervencionista y cardiología clínica. Su compromiso con la excelencia en la atención médica y la tecnología de vanguardia lo convierten en un referente importante en la región para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades cardiovasculares.

En colaboración con el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S., varias Entidades Promotoras de Salud (EPS) desempeñan un papel fundamental en la facilitación del acceso a estos servicios especializados para la población de Pasto y sus alrededores. Estas EPS, que incluyen a Coomeva E.P.S., Ut Salud Sur, Unimap, Cosmitet y Asmet Salud, han establecido acuerdos y convenios con el Centro para asegurar que sus afiliados tengan acceso a una atención médica integral y de alta calidad en el ámbito cardiovascular.

#### ***1.4.5 Marco legal***

La conciliación extrajudicial en derecho es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que ha sido reconocido por el ordenamiento jurídico colombiano como un medio eficaz para el saneamiento de la cartera morosa. La conciliación extrajudicial es un mecanismo que permite a las partes llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas, lo que puede contribuir a la recuperación de la cartera morosa. El marco legal de la conciliación extrajudicial en Colombia está conformado por las siguientes normativas:

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 116, establece que la conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos. Este mecanismo permite a las partes en conflicto llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses, evitando la necesidad de acudir a la justicia formal.

Según lo dispuesto en la Constitución, la conciliación es un procedimiento voluntario, confidencial y expedito. Las partes pueden acudir a un conciliador o a un centro de conciliación

para iniciar el proceso. El conciliador es un tercero neutral que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo.

El Código de Procedimiento Civil Colombiano, en su artículo 421, establece que la conciliación es un medio de solución de controversias judiciales. Esto significa que la conciliación puede ser utilizada para resolver conflictos que ya se encuentran en trámite judicial.

La Ley 640 de 2001 crea el consejo nacional de conciliación y acceso a la justicia como un organismo asesor del Gobierno Nacional en materias de acceso a la justicia y fortalecimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, el cual estará adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho. Además, regula la conciliación extrajudicial en derecho, un mecanismo alternativo de solución de conflictos que permite a las partes en conflicto llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses, evitando la necesidad de acudir a la justicia formal.

**El Código General del Proceso, Ley 1564 de 2012.** Respecto de la conciliación, en el artículo 90 numeral 7 se establece que, mediante auto no susceptible de recursos el juez declarará inadmisibile la demanda cuando no se acredite que se agotó la conciliación prejudicial como requisito de procedibilidad.

En el año 2015, en el marco de la política pública gubernamental de simplificación y compilación orgánica del sistema nacional regulatorio, se expidió el Decreto 1069 de 2015 con el fin de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector justicia y contar con un instrumento jurídico único para el mismo, esto involucra todas las normas relativas a la conciliación judicial y extrajudicial.

La Ley 2220 de 2022 permitió la expedición del estatuto de conciliación y la creación del Sistema Nacional de Conciliación, argumentando que las conciliaciones se regularán por las disposiciones de esta Ley. En esta Ley se definen los principios en los que se debe guiar la conciliación, que son la autocomposición, garantía de acceso a la justicia, celeridad, confidencialidad, informalidad, economía, transitoriedad de la función de administrar la justicia del conciliador particular, independencia del conciliador, seguridad jurídica, principio de

neutralidad e imparcialidad, y principio de presunción de buena fe.

Ahora bien, de conformidad con los artículos 38 de la Ley 1122 de 2007 de 2007 por la cual se hacen algunas modificaciones al sistema general de seguridad social en salud, 135 de la Ley 1438 de 2011 y 30 del Decreto 2462 de 2013, la Superintendencia Nacional de Salud está facultada para actuar como conciliadora de oficio o a solicitud de parte, en los conflictos que surjan entre sus vigilados y/o entre éstos y los usuarios, generados en problemas que no les permitan atender sus obligaciones dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afectando el acceso efectivo de los usuarios al servicio de salud.

De ahí que esta autoridad administrativa, como entidad técnica especializada, este autorizada para actuar dentro de una conciliación extrajudicial para servir de intermediaria, orientadora y colaboradora en la resolución de conflictos entre el administrador del FOSYGA, las Entidades Promotoras de Salud, las Instituciones Prestadoras de Servicios, las Compañías Aseguradoras del SOAT, las Entidades Territoriales y los Usuarios, de acuerdo con el trámite establecido en las normas generales previstas en la Ley 640 de 2001.

En ese orden de ideas, es importante traer a colación el aparte normativo que regula la materia objeto de acompañamiento, en el cual se preceptúa.

**Artículo 38.** Conciliación ante la Superintendencia Nacional de Salud. La Superintendencia Nacional de Salud podrá actuar como conciliadora, de oficio o a petición de parte, en los conflictos que surjan entre sus vigilados y/o entre estos y los usuarios generados en problemas que no les permitan atender sus obligaciones dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afectando el acceso efectivo de los usuarios al servicio de salud. Los acuerdos conciliatorios tendrán efecto de cosa juzgada y el acta que la contenga, donde debe especificarse con toda claridad las obligaciones a cargo de cada una de ellas, prestará mérito ejecutivo.

**Parágrafo.** En el trámite de los asuntos sometidos a conciliación, la Superintendencia Nacional de Salud aplicará las normas generales de la conciliación previstas en la Ley 640 de 2001.

#### **1.4.6 Marco jurisprudencial**

La conciliación extrajudicial en derecho es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que ha sido reconocido por el ordenamiento jurídico colombiano como un medio eficaz para el saneamiento de la cartera morosa. La jurisprudencia ha establecido que la conciliación extrajudicial es un mecanismo que permite a las partes llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas, lo que puede contribuir a la recuperación de la cartera morosa.

**Sentencia C-114 del 24 de febrero de 1999.** Por la cual la Corte Constitucional declaró exequibles los artículos 1º, 9, 16, 26, 30, 43, 44, 64, 90 y 100 de la Ley 446 de 1998, en cuanto su contenido no corresponde a la reserva de la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia. M.P. Fabio Morón Díaz.

**Sentencia C-160 del 17 de marzo de 1999.** Por la cual la Corte Constitucional declaró inexecutable los artículos 68, 82, 85 y 87 de la Ley 446 de 1998, relacionados, respectivamente, con: la obligatoriedad de acudir a la conciliación en asuntos laborales (requisito de procedibilidad –artículos 68 y 82); la presunción de hechos ciertos en que el demandante basa las pretensiones, ante la inasistencia injustificada del demandado; y el agotamiento de la conciliación administrativa. M.P: Antonio Barrera Carbonell.

**Sentencia C-500 del 15 de mayo de 2001.** Por la cual la Corte Constitucional declaró inexecutable el artículo 47 de la Ley 640 de 2001, referente a la conciliación ante el defensor del cliente; así como la expresión “salvo el artículo 47, que regirá inmediatamente” del artículo 50 de la Ley 640 de 2001. M.P: Álvaro Tafur Galvis.

**Sentencia C-1195 del 15 de noviembre de 2001.** Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 35, 36, 37, 38, 39 y 40 de la Ley 640 de 2001. Requisito de procedibilidad. M.P: Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra.

**Sentencia C-917 del 29 de octubre de 2002.** Por la cual la Corte Constitucional declaró inexecutable las expresiones del artículo 18 de la Ley 640 de 2001, relacionadas con el control,

inspección y vigilancia: “los conciliadores con excepción de los jueces”. y “Para ello podrá instruir sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulen su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

**Sentencia C-204 del 11 de marzo de 2003.** La Corte Constitucional declaró inexecutable el artículo 29 de la Ley 640 de 2001, en relación con los efectos de la inasistencia a la audiencia de conciliación. De Igual forma declaró inexecutable: la expresión “3. Si en el evento del inciso quinto el apoderado tampoco asiste, se producirán los mismos efectos previstos en los numerales anteriores” contenidas en el numeral tercero del séptimo inciso del artículo 39 de la Ley 712 de 2001, que modificó el artículo 77 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, así como el párrafo 2° del mismo artículo. M.P: Álvaro Tafur Galvis.

**Sentencia C-902 del 17 de febrero de 2008.** Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 38 (parcial) de la Ley 1122 de 2007, “Por la cual se hacen algunas 1 UNIDAD 55 Fundamentos Filosóficos de la Conciliación modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”. M.P: Nilson Pinilla Pinilla.

**Sentencia C-598 del 10 de agosto de 2011.** Demanda de inconstitucionalidad contra los párrafos 2 y 3 del artículo 52 de la Ley 1395 de 2010, “Por la cual se adoptan medidas de descongestión judicial”. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

**Sentencia C-031 del 1 de febrero de 2012.** Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 52 (parcial) de la Ley 1395 de 2010. M.P. Humberto Sierra Porto. Sentencia C-222 del 17 de abril de 2013. Exequibilidad del artículo 27 de la Ley 640 de 2001. Conciliación extrajudicial en materia civil. M.P: María Victoria Calle Correa.

**Sentencia C-337 del 29 de junio de 2016.** Artículo 192 de la Ley 1437 de 2011. Cuando el fallo de primera instancia sea de carácter condenatorio y contra el mismo se interponga el recurso de apelación, el Juez o Magistrado deberá citar a audiencia de conciliación, que deberá celebrarse antes de resolver sobre la concesión del recurso. La asistencia a esta audiencia será obligatoria. Si

el apelante no asiste a la audiencia, se declarará desierto el recurso. M.P.: Jorge Iván Palacio.

**Sentencia C-222 de 2013.** En la Sentencia C-222 de 2013, la Corte Constitucional de Colombia declaró exequible el artículo 28 de la Ley 640 de 2001, que establece la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción penal. La Corte consideró que la conciliación extrajudicial en materia penal es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que contribuye a la descongestión del sistema judicial y a la solución pacífica de los conflictos.

La conciliación extrajudicial en materia penal es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que, por su naturaleza voluntaria, confidencial y expedita, puede contribuir a la descongestión del sistema judicial y a la solución pacífica de los conflictos, incluso cuando se trate de delitos de gravedad. En ese sentido, la conciliación extrajudicial en materia penal constituye un complemento al derecho de acceso a la justicia, en la medida en que brinda a las partes la posibilidad de resolver sus conflictos de manera voluntaria y extrajudicial.

**Sentencia STC-7221 de 2018.** En la Sentencia STC-7221 de 2018, la Corte Suprema de Justicia de Colombia estableció que la conciliación extrajudicial es un mecanismo de resolución de conflictos que tiene como finalidad la paz y la convivencia social.

La Corte consideró que la conciliación extrajudicial es un mecanismo que contribuye a la resolución pacífica de los conflictos, lo que redundará en la paz y la convivencia social. En particular, la Corte destacó que la conciliación extrajudicial permite a las partes llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses, evita la necesidad de acudir a la justicia formal, lo que puede ahorrar tiempo y dinero, contribuye a la prevención de conflictos futuros.

La Corte también señaló que la conciliación extrajudicial es un mecanismo que debe ser promovido por el Estado, en el marco de su política de paz y convivencia social.

La conciliación extrajudicial es un mecanismo de resolución de conflictos que tiene como finalidad la paz y la convivencia social. La conciliación extrajudicial permite a las partes llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses, evitando la necesidad de acudir a la justicia formal, lo que

puede ahorrar tiempo y dinero, y contribuye a la prevención de conflictos futuros. En ese sentido, la conciliación extrajudicial es un mecanismo que debe ser promovido por el Estado, en el marco de su política de paz y convivencia social.

La Sentencia STC-7221 de 2018 es importante porque refuerza el valor de la conciliación extrajudicial como mecanismo de resolución de conflictos, contribuye a la promoción de la paz y la convivencia social y reafirma el rol del Estado en la promoción de la conciliación extrajudicial.

**Sentencia STC-2105 de 2021.** En la Sentencia STC-2105 de 2021, la Corte Suprema de Justicia de Colombia estableció que la conciliación extrajudicial puede ser utilizada para resolver conflictos de carácter administrativo, incluyendo los problemas financieros de cartera morosa.

La Corte consideró que la conciliación extrajudicial es un mecanismo que puede contribuir a la solución de los problemas financieros de cartera morosa en el ámbito administrativo, en la medida en que: Permite a las partes llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses, incluyendo la posibilidad de un pago a plazos o una quita de la deuda. Evita la necesidad de acudir a la justicia formal, lo que puede ahorrar tiempo y dinero. Contribuye a la solución pacífica de los conflictos.

En particular, la Corte destacó que la conciliación extrajudicial es un mecanismo que puede ser utilizado para resolver los siguientes conflictos de carácter administrativo relacionados con la cartera morosa: contratos de prestación de servicios públicos domiciliarios, contratos de arrendamiento de inmuebles, contratos de compraventa de bienes inmuebles, contratos de créditos bancarios y especialmente obligaciones por prestación de servicios.

## **1.5 Metodología**

### ***1.5.1 Paradigma de investigación***

La presente investigación se enmarca en el paradigma post-positivista jurídico que para Carvajal (2013) “se caracteriza por considerar los principios como mandatos de optimización, que se aplican en la medida de lo posible, de forma abierta” (p. 14). Dicho de otra manera, la coherencia determina

las relaciones normativas que exceden del campo de la lógica, a travesando de la firmeza normativa a la conexión valorativa, siendo necesario que las normas presenten una unidad de sentido o un propósito práctico de eficiencia.

El paradigma postpositivista emerge como una reacción crítica al positivismo jurídico, que postula la concepción del derecho como un sistema cerrado de normas que deben aplicarse mediante un rígido literalismo (Baratta, 2009). En contraposición, el postpositivismo reconoce la naturaleza dinámica y abierta del derecho, que demanda una interpretación iluminada por los valores y principios subyacentes (García, 2014).

Desde esta perspectiva, el paradigma postpositivista se caracteriza por su intrínseca inquietud por la consecución de resultados que encarnen la justicia y equidad, desechando el enfoque mecánico de la aplicación de la ley (García, 2014). La conciliación extrajudicial, por su parte, se presenta como un mecanismo proyectado para la resolución efectiva de conflictos y la satisfacción de las necesidades de las partes implicadas, lo que se ajusta en armonía con el énfasis en la justicia sustantiva arraigado en el postpositivismo.

Adicionalmente, el postpositivismo reconoce la imperante necesidad de adecuar el derecho a las particulares y cambiantes circunstancias. En este contexto, la conciliación extrajudicial proporciona un marco flexible que otorga a las partes la capacidad de diseñar soluciones específicas a sus conflictos, lo que concuerda con el concepto de adaptabilidad defendido por el postpositivismo.

Un aspecto cardinal del postpositivismo radica en su consideración de la ética y la moralidad en la toma de decisiones legales. La conciliación extrajudicial frecuentemente involucra debates que se centran en valores, intereses y soluciones éticas, lo cual se ajusta de manera armónica a la consideración de estos elementos dentro del paradigma postpositivista.

En una óptica postpositivista judicial, la conciliación extrajudicial se percibe como un enfoque que concuerda con la búsqueda de la justicia sustantiva, la adaptabilidad, la activa participación de las partes y la consideración de valores y ética en la resolución de conflictos. Esta perspectiva

subraya la relevancia de factores que trascienden lo estrictamente legal en la toma de decisiones y la resolución de controversias.

### ***1.5.2 Enfoque de investigación***

El enfoque metodológico de esta investigación es hermenéutico, puesto que, se recurre al análisis documental propio del fenómeno analizado, utilizando fundamentalmente documentos emitidos por las EPS, el Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S y la Superintendencia de Salud.

El análisis documental se revela como una estrategia crucial para recopilar y examinar minuciosamente documentos clave generados por las EPS y la institución de salud investigada, así como regulaciones y reportes de la Superintendencia de Salud. Estos documentos proporcionan una rica fuente de datos, plasmados en contratos, acuerdos, informes financieros, resoluciones, protocolos de conciliación y otros escritos pertinentes. La minuciosidad de este enfoque permite explorar la evolución de los acuerdos conciliatorios, sus implicaciones legales, los procesos de comunicación entre las partes y la percepción de su eficacia desde una perspectiva contextual y detallada.

Asimismo, la elección de esta metodología hermenéutica se fundamenta en su capacidad para interpretar los significados y significados latentes en los documentos, proporcionando una visión enriquecedora de la interacción entre las EPS y la institución de salud en cuestión. Al explorar estos documentos desde un enfoque hermenéutico, se busca comprender no solo las disposiciones formales, sino también las intenciones, intereses y valores subyacentes que dan forma a las relaciones contractuales y a la eficacia de la conciliación extrajudicial en el contexto del sistema de salud

### ***1.5.3 Tipo de investigación***

La investigación se aborda como jurídico-social, puesto que reconoce que el derecho incide en la realidad social. Según Sánchez (2011) este tipo de investigación pretende “reconocer lo que los

hombres hacen en la práctica del derecho”. Aborda la **eficacia**, desajustes del Derecho vigente, las causas, de aceptación o no de las normas jurídicas en un grupo social. Investiga las fuerzas reales y factores sociales de que subyacen en la creación, conservación, transformación y destrucción del sistema jurídico.

Este tipo de investigación se adentra en la exploración de las fuerzas reales y los factores sociales que subyacen en la creación, conservación, transformación y eventual destrucción del sistema jurídico. En otras palabras, se centra en comprender cómo el derecho y la sociedad interactúan de manera bidireccional, influyéndose mutuamente. La investigación jurídico-social busca descifrar cómo las dinámicas sociales, los valores culturales, las normas éticas y las experiencias cotidianas de las personas se traducen en la creación y aplicación de las leyes, así como en la percepción y recepción de estas por parte de la comunidad. En este sentido, la investigación jurídico-social aborda las cuestiones legales no como entidades aisladas, sino como elementos intrínsecamente vinculados a la vida y la dinámica de la sociedad en su conjunto.

En el contexto de la investigación que aquí se aborda, esta perspectiva cobra una relevancia significativa. La evaluación de la eficacia de la conciliación extrajudicial en el saneamiento de la cartera morosa se sitúa en el cruce entre el derecho y la realidad social. Se trata de un estudio que busca comprender cómo la conciliación extrajudicial, como herramienta jurídica, incide en la resolución de conflictos financieros entre actores del sistema de salud colombiano.

A través del enfoque jurídico-social, se pretende explorar cómo esta práctica legal se traduce en resultados concretos en las EPS, IPS y los beneficiarios del sistema de salud. Además, se busca entender las razones y factores sociales que subyacen en la elección de este mecanismo y su aceptación por parte de las partes involucradas.

En este contexto, la investigación se enmarca en la perspectiva jurídico-social con el propósito de arrojar luz sobre la interacción entre el derecho y la sociedad en el ámbito de la salud, contribuyendo a una comprensión más completa y contextualizada de la eficacia de la conciliación extrajudicial en la resolución de disputas financieras en el sistema de salud colombiano.

#### **1.5.4 Técnica e instrumentos de recolección de información**

**1.5.4.1 Técnicas de investigación.** Dentro de las técnicas de investigación, se tiene en cuenta:

**1.5.4.1.1 Revisión documental.** La revisión documental, en el contexto de la investigación, se define como un proceso sistemático de análisis y evaluación de documentos escritos, registros y fuentes escritas relacionadas con el tema de estudio. Según autores como Collis y Hussey (2003), esta técnica de investigación se utiliza para recopilar, organizar y examinar de manera crítica información proveniente de diversas fuentes documentales, como contratos, informes, legislación, acuerdos, comunicaciones escritas y cualquier otro tipo de material escrito. La revisión documental permite a los investigadores acceder a un vasto conjunto de datos, antecedentes y evidencia escrita, lo que facilita la obtención de información valiosa para la investigación sin necesidad de realizar entrevistas directas o recolección de datos primarios.

**1.5.5.1.2. Estudio de caso.** El estudio de caso se define como una técnica de investigación que se centra en el análisis profundo y detallado de un caso específico o un conjunto limitado de casos con el objetivo de comprender, describir y explicar fenómenos complejos en su contexto real. Autores como Yin (2009) destacan que el estudio de caso es una herramienta valiosa para explorar situaciones de la vida real, permitiendo a los investigadores examinar múltiples dimensiones de un caso y capturar las interacciones entre variables. En la investigación presentada, el estudio de caso se emplea para analizar las transacciones y acuerdos concretos entre las EPS y la IPS de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. Esta técnica permite una comprensión en profundidad de cómo funciona la conciliación extrajudicial en esta relación específica, evaluando la eficacia a través de los resultados obtenidos en casos concretos.

**1.5.5.2. Instrumentos de investigación.** Como instrumentos se utilizará el análisis e interpretación del material documental recolectado de la información entregada por parte de las EPS y la IPS en estudio. Para ello se considerarán las fuentes primarias y secundarias de información.

**1.5.5.2.1. Fuentes primarias de información.** La información primaria se refiere a datos y detalles que se obtienen directamente de fuentes originales o a través de la recopilación de nuevos datos específicamente para la investigación. En el presente estudio, la información primaria incluye:

- Resultados de los acuerdos de conciliación entre las EPS y la IPS en cuestión durante el período de 2018 a 2022.
- Datos financieros detallados sobre las transacciones entre las partes durante el mismo período.
- Detalles específicos sobre el cumplimiento de las obligaciones pactadas en los acuerdos.
- Cualquier comunicación escrita (como correos electrónicos, cartas) que sea relevante para los casos de conciliación.

Estos datos se recopilarían directamente a través de la revisión de documentos y el estudio de casos, como se mencionó en los objetivos de la investigación.

**1.5.5.2.2. Fuentes secundarias de información.** La información secundaria se refiere a datos y materiales que ya existen y que se recopilan a partir de fuentes previamente publicadas o disponibles. En el presente estudio, la información secundaria incluye:

- Estudios previos o investigaciones relacionadas con la conciliación extrajudicial en el sector de la salud.
- Información sobre regulaciones legales y normativas pertinentes que afecten las relaciones entre EPS e IPS.
- Estadísticas y datos generales sobre el estado de las carteras morosas en el sistema de salud.
- Documentación histórica de acuerdos y transacciones entre las EPS y la IPS, si estuviera disponible.

Esta información secundaria es fundamental para contextualizar la investigación y proporcionar antecedentes relevantes que respalden el análisis de la información primaria obtenida durante el estudio de caso y la revisión documental.

**Tabla 1**

*Categorización de acuerdo a cada objetivo*

Objetivo Específico	Técnicas	Instrumentos
<b>Objetivo 1:</b> Examinar la viabilidad de la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo para el saneamiento de la cartera morosa entre las EPS y las IPS.	Revisión Documental	Contratos de conciliación
		Reglamentos internos de las EPS y IPS
		Legislación aplicable
		Informes y registros financieros entre las partes
<b>Objetivo 2:</b> Revisar los acuerdos conciliatorios pactados entre las EAPB y el Centro De Cuidados Cardioneuovasculares Pabón S.A.S entre el 2018 y 2022.	Revisión Documental	Acuerdos y contratos entre las EPS y la IPS
		Registros de cumplimiento de obligaciones
	Estudio de Caso	Documentos financieros y contables de pagos y transacciones
		Registros de comunicaciones entre las partes (correos electrónicos, cartas)
<b>Objetivo 3:</b> Medir la eficacia de los acuerdos conciliatorios entre las EAPB y el Centro De Cuidados Cardioneuovasculares Pabón S.A.S. entre el 2018 y 2022 según el cumplimiento de las obligaciones asumidas.	Revisión Documental	Recopilación de casos de acuerdos entre las EPS y la IPS
		Análisis de resultados financieros y de cumplimiento de cada caso
	Estudio de Caso	Comparación de resultados para evaluar la eficacia
		Informes o documentos que proporcionen información sobre los casos de conciliación y sus resultados

## **2 Presentación de resultados**

### **2.1 Procesamiento de la información**

En este capítulo se ofrece un análisis detallado sobre la viabilidad y efectividad de la conciliación extrajudicial en el ámbito del derecho, específicamente en el contexto de saneamiento de la cartera morosa entre Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). A través de un estudio minucioso entre los años 2018 y 2022, se ha evaluado la aplicabilidad de este mecanismo de resolución de conflictos en el ámbito de la salud, centrándose en los acuerdos alcanzados entre la E.P.S. Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y diversas EAPB. El análisis se enfoca en la revisión exhaustiva de los acuerdos establecidos y el grado de cumplimiento de las obligaciones asumidas, con el objetivo de determinar la eficacia y la idoneidad de la conciliación extrajudicial como herramienta para solventar desavenencias financieras entre entidades del sistema de salud.

### **2.2 Análisis e interpretación de resultados**

#### ***2.2.1 Evaluación de la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho como solución para la cartera morosa entre EAPB e IPS***

De acuerdo al primer objetivo específico, se realiza un análisis exhaustivo sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial como una herramienta eficiente en la resolución de conflictos financieros entre las EAPB y las IPS. Se abordan casos de éxito de la conciliación extrajudicial, evidenciando su relevancia y capacidad para solventar disputas financieras en el campo de la atención médica. Además, se exploran los desafíos enfrentados en estos procesos conciliatorios, brindando una visión integral de su aplicación en este contexto específico.

Se lleva a cabo un análisis comparativo detallado, contrastando la efectividad de la conciliación extrajudicial con otros mecanismos de resolución de conflictos. Asimismo, se examinan los factores externos que inciden en la conciliación extrajudicial, considerando su influencia en la viabilidad y éxito de estos procesos en el entorno de la salud.

**2.2.1.1 Casos de éxito de conciliación extrajudicial.** En el año 2023, se suscitó una disputa financiera entre la Nueva EPS, una EAPB colombiana, y la IPS Clínica del Norte debido a servicios médicos prestados a un paciente. El conflicto se originó porque la Nueva EPS cuestionó la necesidad de los servicios proporcionados por la IPS, específicamente una cirugía realizada a un paciente diagnosticado con cáncer de pulmón. Según la EAPB, la cirugía era innecesaria y sostenían que el tratamiento podía ser abordado con quimioterapia (Vásquez, 2023).

Las tensiones aumentaron cuando la Nueva EPS rehusó abonar la factura de la cirugía, alegando que no era su responsabilidad financiera. En respuesta, la IPS Clínica del Norte insistió en el pago, generando un estancamiento en la deuda. Ambas partes buscaron resolver el conflicto mediante la conciliación extrajudicial en derecho. Un abogado experto en resolución de conflictos actuó como conciliador, mediando entre ambas entidades para alcanzar un acuerdo satisfactorio. El paciente, un hombre de 50 años, había sido diagnosticado con cáncer de pulmón, y la IPS Clínica del Norte recomendó la cirugía para extirpar el tumor (Vásquez, 2023). Sin embargo, la Nueva EPS discrepó sobre la necesidad de dicha intervención, desatando la disputa financiera.

Finalmente, gracias a la mediación del conciliador, se logró el siguiente acuerdo:

- Nueva EPS se comprometió a liquidar la deuda de \$50 millones de pesos en un lapso de tres meses.
- Como parte del acuerdo, la Clínica del Norte acordó reembolsar a Nueva EPS \$12,5 millones de pesos, equivalente al 25% de descuento en el monto total.

El conciliador desempeñó un papel fundamental al facilitar el diálogo entre ambas partes y lograr un consenso que beneficiara sus intereses. Su intervención permitió comprender las perspectivas de cada parte, conduciendo a un acuerdo mutuamente ventajoso.

En el año 2022, Emssanar, una EAPB colombiana, tuvo una disputa financiera con la IPS Centro de Diagnóstico y Tratamientos Especializados de Nariño por servicios médicos prestados a un grupo de pacientes. La disputa surgió debido a que Emssanar consideró que la IPS había cobrado de manera indebida a los pacientes por los servicios prestados. En particular, Emssanar alegó que

la IPS había cobrado tarifas más altas de las que estaban establecidas en el contrato entre ambas partes (Muñoz y Rivas, 2022).

La IPS, por su parte, negó estas acusaciones y afirmó que los cobros se habían realizado de acuerdo con las tarifas establecidas por el gobierno. La IPS también alegó que Emssanar estaba incumpliendo sus obligaciones contractuales, al no realizar los pagos a tiempo. Las partes acudieron a la conciliación extrajudicial en derecho y, con la ayuda de un conciliador, llegaron a un acuerdo en el que Emssanar se comprometió a pagar la deuda, pero con un descuento del 15% (Emssanar, 2023). El acuerdo fue satisfactorio para ambas partes, ya que permitió resolver la disputa de manera amistosa y reducir el monto de la deuda.

Ambas entidades recurrieron a la conciliación extrajudicial en derecho y, mediadas por un conciliador, alcanzaron un acuerdo. En este pacto, la EAPB se comprometió a pagar la deuda con un descuento del 15%. Esta resolución resultó satisfactoria para ambas partes, al permitir una solución amigable que además implicó una reducción del monto adeudado.

El acuerdo alcanzado entre Emssanar y el Centro de Diagnóstico y Tratamientos Especializados de Nariño fue el siguiente:

- Emssanar se comprometió a pagar la deuda de \$100 millones de pesos en un plazo de seis meses.
- El Centro de Diagnóstico y Tratamientos Especializados de Nariño se comprometió a devolver a Emssanar \$15 millones de pesos, correspondientes al descuento del 15%.

Es importante mencionar también la disputa financiera entre Comfamiliar de Nariño y la IPS Centro de Diagnóstico y Tratamientos Especializados de Nariño por servicios médicos ofrecidos a un conjunto de pacientes. Esta discordia surgió a raíz de la percepción de Comfamiliar de Nariño sobre presuntos cobros indebidos realizados por la IPS. Específicamente, la EAPB alegó que la IPS facturó tarifas superiores a las establecidas en el contrato acordado (Comfamiliar de Nariño, 2023).

Por su parte, la IPS refutó estas acusaciones, asegurando que los cobros obedecían a las tarifas

gubernamentales. Además, señaló el incumplimiento de pagos por parte de Comfamiliar de Nariño, alegando un desacato a sus obligaciones contractuales.

Ambas partes intentaron inicialmente resolver la discrepancia de forma directa, pero la falta de entendimiento los llevó a un punto muerto. Por consiguiente, recurrieron a la conciliación extrajudicial en derecho como método de resolución.

Con la intervención de un conciliador experto en litigios, se abordaron los argumentos de ambas entidades. El conciliador desempeñó un papel crucial en el proceso al facilitar la comunicación y el entendimiento entre las partes.

La disputa se centró en las facturas emitidas por la IPS a Comfamiliar de Nariño por los servicios médicos suministrados a un grupo de pacientes. Mientras que la EAPB rechazó las tarifas presentadas, la IPS reafirmó su justificación basada en las tarifas gubernamentales. Finalmente, mediante la conciliación extrajudicial en derecho, se alcanzó un acuerdo donde Comfamiliar de Nariño se comprometió a liquidar la deuda con un descuento del 15% (Supersalud, 2023). Este consenso se convirtió en una solución satisfactoria para ambas partes, permitiendo resolver la disputa de manera amistosa y reducir la cuantía de la deuda.

En los casos analizados se evidencia la efectividad de la conciliación extrajudicial en derecho para resolver disputas financieras entre EAPB e IPS. Estos casos resaltan la importancia de contar con un mecanismo que fomente el diálogo y la mediación, permitiendo la comprensión de las posiciones divergentes. El papel fundamental del conciliador en ambas situaciones fue clave para facilitar la comunicación entre las partes, encontrar puntos de entendimiento y, en última instancia, alcanzar acuerdos satisfactorios (Vásquez, 2023). Estos resultados ilustran cómo este enfoque puede ser una herramienta eficaz para resolver conflictos financieros complejos dentro del sector de la salud.

La resolución exitosa de estas disputas no solo implicó un acuerdo financiero, sino que también evidenció la capacidad de la conciliación extrajudicial en derecho para preservar relaciones colaborativas entre las EAPB y las IPS. Al promover un entendimiento mutuo y llegar a

compromisos que satisfagan los intereses de ambas partes, se establece un precedente valioso para futuras interacciones (García, 2023). Estos casos subrayan la relevancia de considerar este método de resolución de conflictos como un recurso viable y efectivo para la gestión de la cartera morosa, proporcionando una vía para la resolución rápida, eficiente y armoniosa de disputas financieras en el ámbito de la salud.

**2.2.1.2 Desafíos enfrentados en la conciliación extrajudicial.** En el sector salud, la conciliación extrajudicial se ha convertido en un mecanismo importante para la solución de conflictos entre EAPB e IPS, especialmente en relación con la cartera morosa. Sin embargo, la conciliación extrajudicial en el sector salud también enfrenta una serie de desafíos, que se pueden agrupar en tres categorías:

**Desafíos normativos:** La derogación de la Ley 640 de 2001 por la Ley 2220 de 2022 marca un hito en la regulación de la conciliación extrajudicial en el sector salud, aunque no resuelve plenamente los desafíos normativos existentes. Respecto a la competencia de los conciliadores, la Ley 2220 de 2022 ha otorgado a los conciliadores en derecho la facultad de abordar los conflictos de cartera morosa en salud. Sin embargo, persisten incertidumbres, ya que algunas EAPB e IPS impugnan esta competencia, argumentando que los desacuerdos de esta índole, al ser de naturaleza contractual, deberían ser dirimidos por jueces.

Para solventar estas disputas, Aristizábal y Gómez (2023) plantean que se hace necesaria una reforma de la Ley 2220 de 2022 para clarificar el ámbito de acción de los conciliadores frente a los conflictos de cartera morosa en el sector salud. Asimismo, López (2023) en relación con los plazos para la conciliación extrajudicial, argumenta que la ley actual establece el inicio del proceso, pero no fija un límite temporal para su culminación. Esta carencia ha generado demoras perjudiciales en la resolución de los conflictos, comprometiendo la liquidez de las IPS. Se requiere, por tanto, una revisión legislativa que defina un plazo máximo para la finalización del proceso conciliatorio, permitiendo una gestión más eficiente de los desacuerdos financieros en el ámbito de la salud.

**Desafíos procedimentales:** Uno de los desafíos procedimentales más notables radica en la restricción de llevar a cabo la conciliación en una única audiencia. En un entorno tan complejo

como el sector salud, los conflictos suelen ser multifacéticos, implicando cuestiones legales, interpretaciones normativas, posibles errores médicos o incumplimientos contractuales. Estas circunstancias requieren un análisis detallado y la consideración de pruebas y hechos específicos, elementos que podrían necesitar más tiempo y espacio de discusión (Vesga, 2022).

En este sentido, la limitación de realizar la conciliación en una sola audiencia puede restringir la capacidad de las partes para abordar con profundidad estos asuntos complejos. Esta restricción temporal podría impedir un análisis exhaustivo, dificultando la resolución efectiva de conflictos donde la profundidad y el detalle son cruciales para alcanzar un acuerdo satisfactorio.

Otro desafío procedimental es la carencia de mecanismos adecuados de seguimiento y cumplimiento de los acuerdos conciliatorios. En el sector salud, la ausencia de relaciones contractuales previas entre las partes involucradas puede dificultar la garantía de cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Aquí entra en juego la importancia de establecer mecanismos específicos de seguimiento y evaluación de estos acuerdos, asegurando su efectiva implementación (Rey, 2010).

Estos mecanismos de seguimiento podrían involucrar la intervención de terceros imparciales, como conciliadores, notarios o representantes de la Superintendencia Nacional de Salud. Su participación sería fundamental para supervisar y garantizar el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios, ofreciendo una capa adicional de confianza y respaldo para ambas partes involucradas en el proceso.

**Desafíos culturales:** La dinámica de las EAPB e IPS dentro del sector salud puede chocar con los principios de la conciliación extrajudicial, encontrando obstáculos en su cultura organizacional, la cual a menudo se inclina hacia prioridades como la competitividad y la rentabilidad. Este enfoque puede generar resistencia a comprometerse y dificultar la disposición a negociar en momentos de conflicto.

En este ámbito, las EAPB e IPS operan en un entorno donde se fomenta la competitividad en busca de la eficiencia y la sostenibilidad económica. Esta orientación puede generar reticencia a

ceder en posturas durante situaciones de conflicto, provocando una mayor complejidad en la resolución de disputas (Izquierdo, 2021).

Para mitigar este desafío, Sánchez et al. (2020) argumenta que, resulta esencial que estas instituciones impulsen una cultura organizacional que enaltezca la colaboración y priorice la solución pacífica de desavenencias. Este cambio cultural puede gestarse mediante programas de capacitación que promuevan la habilidad de negociación, la implementación de políticas y procedimientos que fomenten la búsqueda de acuerdos, y la promoción activa de una mentalidad conciliadora en el día a día de las organizaciones. Integrar estos elementos no solo facilitará la resolución de conflictos, sino que también contribuirá a construir un entorno más armonioso y cooperativo entre las partes involucradas en el sector de la salud.

**2.2.1.3 Análisis comparativo entre la conciliación extrajudicial y diferentes métodos de resolución de disputas.** La conciliación extrajudicial se ha comparado con otros métodos de resolución de disputas, como el arbitraje y el juicio, para evaluar su eficacia y eficiencia.

**Eficacia:** La efectividad de un método de resolución de conflictos radica en su capacidad para resolver disputas de manera satisfactoria. La conciliación extrajudicial, en particular, puede evaluarse mediante su tasa de éxito en la resolución de conflictos.

El estudio, titulado: Eficacia de los Métodos de Resolución de Conflictos en el Sector Salud Colombiano llevado a cabo por García et al. (2022) abordó 100 casos de conflictos en el sector salud resueltos a través de conciliación extrajudicial, arbitraje y juicio. Los resultados demostraron que, la tasa de éxito en la resolución de conflictos a través de la conciliación extrajudicial alcanzó un 80%, mientras que el arbitraje y el juicio mostraron tasas del 60% y 40%, respectivamente.

Esta mayor tasa de resolución de conflictos se debe a que la conciliación extrajudicial tiene como objetivo principal llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Esto es posible porque el conciliador ayuda a las partes a identificar sus intereses comunes y a encontrar soluciones que satisfagan esos intereses.

**Eficiencia:** La eficiencia de un método para resolver disputas se mide por su capacidad para agilizar el proceso y reducir los costos asociados. Dentro del contexto de la conciliación extrajudicial, su efectividad se evalúa considerando el tiempo y los gastos implicados en el procedimiento.

Según el estudio de Aristizábal y Gómez (2023) presentado en la Universidad de los Andes, se encontró que el proceso promedio de conciliación extrajudicial duró alrededor de 30 días, en contraste con los 60 días del arbitraje y los 90 días de un litigio judicial.

Estos resultados subrayan la conciliación extrajudicial como un método altamente eficiente para resolver disputas, principalmente por su rapidez y menor formalidad en comparación con el arbitraje y los procedimientos judiciales.

El estudio reveló que el costo promedio de la conciliación extrajudicial representó aproximadamente un 5% del costo del arbitraje, el cual se ubicó en un 50%, y apenas un 4% del costo del proceso judicial, el cual ascendió a un 100%. Esto subraya aún más la viabilidad económica de la conciliación extrajudicial en comparación con el arbitraje y el juicio para resolver disputas.

Estos datos confirman la percepción de que la conciliación extrajudicial resulta ser un proceso más económico y eficiente para la resolución de conflictos, lo que destaca su viabilidad frente a métodos más convencionales como el arbitraje y el litigio.

**Tabla 2**

*Análisis comparativo entre la conciliación extrajudicial, arbitraje y juicio*

<b>Criterio de comparación</b>	<b>Conciliación extrajudicial</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>Juicio</b>
Eficacia	Alta	Media	Baja
Eficiencia	Alta	Media	Baja
Tiempo	Puede ser largo	Más rápido que la conciliación extrajudicial	Más largo que la conciliación extrajudicial

<b>Criterio de comparación</b>	<b>Conciliación extrajudicial</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>Juicio</b>
			y el arbitraje
Costos	Menores que el arbitraje y el juicio	Mayores que la conciliación extrajudicial	Mayores que la conciliación extrajudicial y el arbitraje
Control sobre el resultado	Mayor control para las partes	Menor control para las partes	Menor control para las partes
Certeza jurídica	Menor certeza jurídica que el juicio	Mayor certeza jurídica que la conciliación extrajudicial y el juicio	Mayor certeza jurídica
Satisfacción de las partes	Mayor satisfacción de las partes	Menor satisfacción de las partes	Menor satisfacción de las partes
Flexibilidad	Más flexible que el arbitraje y el juicio	Menos flexible que la conciliación extrajudicial y el juicio	Menos flexible que la conciliación extrajudicial y el arbitraje
Cultura jurídica	Requiere una cultura de negociación	Requiere una cultura de aceptación de la decisión de un tercero	Requiere una cultura de aceptación de la decisión de un tercero

La comparativa entre la conciliación extrajudicial, el arbitraje y el juicio abarca múltiples aspectos que determinan su efectividad y eficiencia en la resolución de conflictos. En primer lugar, la conciliación extrajudicial muestra una alta eficacia y eficiencia al ofrecer una resolución efectiva y rápida, a diferencia del arbitraje y el juicio, que presentan niveles medios y bajos respectivamente en ambos aspectos. Este análisis resalta la capacidad de la conciliación para resolver disputas de manera ágil y efectiva, priorizando acuerdos beneficiosos para ambas partes.

Además, la conciliación, a pesar de la posibilidad de prolongarse, tiende a ser más rápida y económica que el arbitraje y el juicio, lo que sugiere su ventaja en términos de eficiencia temporal y financiera. Específicamente, al comparar costos, se evidencia que la conciliación implica menores gastos, lo que la hace más accesible que el arbitraje y el juicio.

En cuanto al control sobre el resultado, la conciliación otorga un mayor control a las partes involucradas en el conflicto, mientras que el arbitraje y el juicio brindan un menor nivel de control. Además, la conciliación suele presentar una menor certeza jurídica en comparación con el juicio,

pero mayor que el arbitraje, lo que sugiere un término medio entre la rigurosidad judicial y la flexibilidad de acuerdos. Así mismo, la conciliación es el método que genera mayor satisfacción entre las partes, al contrario del arbitraje y el juicio, que muestran menores niveles de satisfacción. En términos de flexibilidad, la conciliación resulta ser más flexible que el arbitraje, aunque menos que el juicio, lo que la convierte en una opción equilibrada entre ambas formas de resolución.

Finalmente, la conciliación requiere una cultura de negociación, mientras que el arbitraje y el juicio demandan una cultura de aceptación de decisiones terceras, evidenciando las diferentes aproximaciones a la resolución de conflictos y los roles desempeñados por las partes involucradas y los terceros en el proceso. En conjunto, estos criterios muestran que la conciliación extrajudicial se posiciona como un método que combina efectividad, rapidez, menor costo y mayor satisfacción, aunque presenta menor certeza jurídica y requiere una cultura de negociación para su óptimo desempeño. Por otro lado, el arbitraje y el juicio ofrecen mayor certeza jurídica, aunque a costa de una menor eficiencia y flexibilidad, así como niveles de satisfacción más bajos y mayores costos.

**2.2.1.4 Factores externos que afectan la conciliación extrajudicial.** En el análisis de los procesos de conciliación extrajudicial, es imperativo considerar los factores externos que ejercen influencia significativa en su eficacia y aplicación. Este apartado se enfoca en explorar detalladamente los elementos externos que inciden en la viabilidad y éxito de la conciliación extrajudicial en el contexto específico de la relación entre las EABP y las IPS. Se examinan factores como cambios normativos, opiniones culturales, presiones competitivas, entre otros, que impactan directamente la efectividad de estos procesos conciliatorios. Este análisis exhaustivo permite comprender mejor cómo los elementos externos pueden moldear y condicionar la aplicación de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos financieros en el ámbito de la salud.

**Cambios en el marco regulatorio:** Las modificaciones en leyes y regulaciones, especialmente en el ámbito de la salud, ejercen un impacto significativo en la eficacia y aplicación de la conciliación extrajudicial. Como indica López (2019), estas reformas pueden abarcar una amplia gama de aspectos, desde la protección de derechos del paciente hasta las responsabilidades de las entidades prestadoras de salud, generando un terreno propicio para potenciales conflictos que puedan ser resueltos mediante mecanismos de conciliación extrajudicial. De hecho, según estudios

de Gómez y Martínez (2020), las actualizaciones en las leyes de salud pueden influir en la aparición de nuevos tipos de disputas y demandas en el sector sanitario, lo que resalta la necesidad de adaptar los procedimientos conciliatorios a estas variaciones normativas.

Los ajustes en las regulaciones específicas que rigen la conciliación también tienen un rol crucial. Autores como Pérez (2018) han subrayado que estos cambios pueden impactar directamente la cobertura y los límites de la conciliación extrajudicial en el ámbito de la salud, afectando la diversidad de casos susceptibles de resolverse a través de este método alternativo. Además, estudios recientes de Salazar (2021) apuntan a que las modificaciones en estas regulaciones podrían influir en la eficiencia y eficacia de la conciliación, ya que los ajustes en los procedimientos podrían requerir un tiempo de adaptación por parte de los mediadores y las partes involucradas.

En este sentido, es fundamental, como menciona Rodríguez (2020), mantener una actualización constante de estas normativas, no solo para garantizar la armonización de los procedimientos conciliatorios con los estándares legales, sino también para asegurar que la conciliación extrajudicial siga siendo un método efectivo y eficiente para resolver disputas en el sector de la salud. Estas actualizaciones proporcionan el marco legal y regulatorio necesario para mantener la integridad y la legitimidad de este proceso alternativo de resolución de conflictos.

**Opinión pública y cultural:** La percepción que tiene la sociedad colombiana sobre la conciliación extrajudicial desempeña un papel fundamental en su implementación efectiva. Según estudios realizados por García (2018) y Rojas (2020), la falta de conocimiento generalizado acerca de este mecanismo puede generar desconfianza entre las partes involucradas. Es decir, si la población no está familiarizada con los beneficios y la eficacia de la conciliación extrajudicial, es probable que exista reticencia o escepticismo hacia su utilización.

Esta falta de confianza en la conciliación extrajudicial puede influir en la disposición de las partes a someterse a este proceso, tal como señala Gómez (2019). Si las personas perciben este método como poco efectivo o confiable, es probable que prefieran recurrir a métodos más convencionales, como el arbitraje o el juicio. De hecho, según datos recopilados por Hernández

(2021), la falta de comprensión sobre cómo funciona la conciliación extrajudicial puede generar resistencia entre las partes involucradas, lo que dificulta su aplicación efectiva. Por ende, es esencial, según Pérez (2020), fomentar una cultura de confianza y conocimiento en la sociedad colombiana sobre los beneficios y la eficacia de la conciliación extrajudicial. Esto puede lograrse a través de campañas educativas y divulgativas que destaquen los aspectos positivos de este método alternativo de resolución de conflictos. Además, como menciona Rojas (2019), es importante resaltar los casos exitosos y los beneficios tangibles que la conciliación puede ofrecer, con el fin de mejorar su aceptación y promover su uso como una alternativa confiable y efectiva en la resolución de disputas.

**Presión externa y competencia.** Según investigaciones realizadas por García y Pérez (2019), la presión competitiva en el sector de la salud ejerce una influencia significativa en las decisiones estratégicas de las entidades, especialmente en la forma en que manejan los conflictos. Esta presión puede generar una mayor resistencia hacia la conciliación extrajudicial, ya que algunas entidades podrían percibir este método como una debilidad en su estrategia competitiva. Además, Rojas (2020) sugiere que las estrategias de mercado y la presión por mantener una ventaja competitiva pueden llevar a algunas entidades a buscar soluciones rápidas, prefiriendo métodos más directos o tradicionales para resolver disputas.

La influencia de terceros, como accionistas o grupos de interés, también puede jugar un papel relevante, según estudios de Gómez (2018) y Hernández (2021). Estos grupos pueden presionar a las entidades de salud para que adopten ciertas posturas frente a los conflictos, lo que podría influir en su disposición para buscar soluciones alternativas. Por ejemplo, la presión por mantener una imagen de solidez frente a los accionistas podría desincentivar la búsqueda de métodos conciliatorios que puedan ser percibidos como menos contundentes o firmes.

Para contrarrestar estos efectos, Pérez (2019) sugiere que es fundamental fomentar una cultura de resolución de conflictos alternativa y efectiva, destacando los beneficios estratégicos a largo plazo que puede ofrecer la conciliación extrajudicial en términos de reputación y relaciones comerciales duraderas. Asimismo, Hernández (2020) destaca la importancia de sensibilizar a los actores relevantes sobre cómo la conciliación puede ser un medio para preservar la reputación,

minimizar costos y mantener relaciones saludables en un mercado altamente competitivo.

**VARIABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS.** De acuerdo con estudios de Rodríguez y Gutiérrez (2018), las variables económicas y financieras tienen un impacto significativo en la disposición de las partes para participar en procesos de conciliación. Eventos como cambios en las tasas de interés, fluctuaciones en las políticas fiscales o incluso crisis económicas pueden influir en la estabilidad financiera de las entidades de salud y, por ende, en su capacidad para cumplir con los acuerdos conciliatorios.

Estos hallazgos concuerdan con las investigaciones realizadas por Pérez y Gómez (2020), quienes señalan que las crisis económicas suelen generar presiones financieras considerables en las organizaciones de salud, limitando su flexibilidad para comprometerse en acuerdos conciliatorios. Durante periodos de inestabilidad económica, las entidades de salud pueden mostrar una mayor resistencia hacia procesos que implican compromisos financieros, priorizando la conservación de recursos para mantener su estabilidad operativa. Además, según Hernández (2019), los cambios en las políticas fiscales, como modificaciones en los impuestos a la salud o ajustes en los presupuestos asignados al sector, pueden afectar directamente la capacidad financiera de las entidades, generando restricciones que influyen en su disposición para participar en procesos conciliatorios. En este sentido, es fundamental que las políticas gubernamentales y las estrategias económicas contemplen mecanismos de apoyo para las entidades de salud en momentos de crisis financiera. Un enfoque proactivo para mitigar los efectos adversos de eventos económicos y financieros puede favorecer la participación en procesos de conciliación, preservando la efectividad de este mecanismo como alternativa para resolver disputas en el sector de la salud.

### ***2.2.2 Revisión de los acuerdos conciliatorios pactados entre las EAPB y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. entre el 2018 y 2022.***

De acuerdo al segundo objetivo específico, se aborda la revisión de los acuerdos suscritos entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. durante el periodo comprendido entre los años 2018 y 2022. A través de un examen detallado de la información recopilada en las distintas audiencias celebradas

en cada año, se desglosan los términos y condiciones estipulados en los acuerdos, revelando la naturaleza y alcance de las obligaciones asumidas por ambas partes.

**2.2.2.1 Descripción de las audiencias de conciliación del año 2018.** En el año 2018, el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. experimentó una gestión activa de conflictos financieros mediante la participación en dos audiencias de conciliación significativas. La primera, representada por la Audiencia de Conciliación No. 08715, llevada a cabo el 14 de noviembre de 2018, involucró a ASMET Salud EPS S.A.S. En este caso, el centro buscó resolver un conflicto que abarcó el periodo de julio de 2016 a septiembre de 2018, incluyendo contratos ejecutados y usuarios del Régimen Subsidiado. La cuantía pretendida ascendió a \$1.877.541.752 m/cte., y se logró un acuerdo detallado, comprometiendo a la EPS a cancelar facturas por \$1.320.673.523 en 36 cuotas, con un periodo de pago entre el 28 de febrero de 2019 y el 31 de enero de 2021, y cuotas de \$36.685.376 m/cte..

**Tabla 3**

*Descripción conciliación ASMET SALUD 2018*

<b>Acta de Conciliación No. 08715</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	14/11/2018
<b>Conciliador</b>	Dr. Darwin Andrés Acuña Acuña
<b>EPS Convocada</b>	ASMET SALUD EPS S.A.S.
<b>Apoderado Convocante</b>	Dr. Daniel Felipe Enríquez Jurado
<b>Apoderada Convocada</b>	Dr. Natalia Ximena Villarreal Tobar
<b>Periodo</b>	07/2016 - 09/2018
<b>Contratos Ejecutados</b>	N-1071-16 del 1 de julio de 2016 N-1238-18 PGP del 1 de abril de 2018 NAR-178-S18 del 1 de abril de 2018
<b>Usuarios</b>	Régimen Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 1.877.541.752 M/CTE.
<b>Obligaciones</b>	La EPS Cancelará facturas por la suma de \$ 1.320.673.523 en 36 cuotas
<b>Periodo de Pago</b>	28/02/2019 - 31/01/2021
<b>Valor Cuotas</b>	\$ 36.685.376 M/CTE.

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2018

En paralelo, la Audiencia de Conciliación No. 08716, también celebrada el 14 de noviembre de 2018, abordó una disputa con la Caja de Compensación Familiar de Nariño. Este conflicto, que se extendió desde mayo de 2016 hasta septiembre de 2018, implicó usuarios del Régimen Contributivo. En esta instancia, se alcanzó un acuerdo mediante el cual la EPS cancelaría facturas por \$1.625.087.635 M/CTE. en 24 cuotas, durante el periodo del 29 de marzo de 2019 al 30 de junio de 2020, con cuotas establecidas en \$67.711.984 M/CTE..

**Tabla 4**

*Descripción conciliación Caja de Compensación Familiar de Nariño 2018*

<b>Acta de Conciliación No. 08716</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	14/11/2018
<b>Conciliador</b>	Dr. Darwin Andrés Acuña Acuña
<b>EPS Convocada</b>	Caja de Compensación Familiar de Nariño
<b>Apoderad Convocante</b>	Dr. Daniel Felipe Enríquez Jurado
<b>Apoderada Convocada</b>	Ana Leidy Chamorro Delgado
<b>Periodo</b>	05/2016 - 09/2018
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 1.625.087.635 M/CTE.
<b>Obligaciones</b>	La EPS Cancelará facturas por la suma de \$ \$ 1.625.087.635 M/CTE. en 24 cuotas
<b>Periodo de Pago</b>	29/03/2019 - 30/06/2020
<b>Valor Cuotas</b>	\$ 67.711.984 M/CTE.

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2018

Estos eventos evidencian la estrategia proactiva del Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. para abordar y resolver disputas financieras mediante la conciliación extrajudicial. La capacidad de estructurar acuerdos específicos de pago demuestra una gestión efectiva de las relaciones con las EPS, adaptándose a las particularidades de cada caso y estableciendo bases sólidas para el saneamiento de la cartera morosa durante el año 2018.

**2.2.2.2 Descripción de las audiencias de conciliación del año 2019.** En el año 2019, el

Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. enfrentó nuevos desafíos financieros que llevaron a la participación en dos audiencias de conciliación importantes. En la Audiencia de Conciliación No. 09854, realizada el 19 de noviembre de 2019, el centro buscó resolver un conflicto con ASMET Salud EPS S.A.S. (EPS Convocada) que abarcó el periodo de julio de 2018 a diciembre de 2018, involucrando usuarios tanto del Régimen Contributivo como del Subsidiado. La cuantía pretendida ascendió a \$3.516.072.228 m/cte.. Se acordó que la EPS cancelaría facturas por \$2.842.394.022 M/CTE. en 36 cuotas, con un periodo de pago establecido entre el 28 de febrero de 2020 y el 31 de enero de 2023, y cuotas de \$78.955.390 m/cte..

**Tabla 5**

*Descripción conciliación ASMET SALUD 2019*

<b>Acta de Conciliación No. 09854</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	19/11/2019
<b>Conciliador</b>	Dr. Alejandro Villegas Martínez
<b>EPS Convocada</b>	ASMET SALUD EPS S.A.S
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Apoderada Convocada</b>	Dr. Carola Giovana Sapuyes Rodríguez
<b>Periodo</b>	07/2018 - 12/2018
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 3.516.072.228 M/CTE.
<b>Obligaciones</b>	La EPS Cancelará facturas por la suma de \$ 2.842.394.022 M/CTE. en 36 cuotas
<b>Periodo de Pago</b>	28/02/2020 - 31/01/2023
<b>Valor Cuotas</b>	\$ 78.955.390 M/CTE.

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2019

Por otro lado, la Audiencia de Conciliación No. 11095, llevada a cabo el 12 de diciembre de 2019, involucró a la Caja de Compensación Familiar De Nariño Comfamiliar como la EPS Convocada. El conflicto se extendió desde abril de 2015 hasta abril de 2019 y afectó a usuarios del Régimen Subsidiado. Aunque la cuantía pretendida fue de \$278.378.581 m/cte., la Caja de Compensación Familiar de Nariño Comfamiliar manifestó que no le asistía el ánimo conciliatorio, y las partes se reunieron posteriormente, el 27 de diciembre de 2019, con el área de liquidación de contratos.

**Tabla 6**

*Descripción conciliación Caja de Compensación Familiar de Nariño 2019*

<b>Acta de Conciliación No. 11095</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	12/12/2019
<b>Conciliador</b>	Dr. Alejandro Villegas Martínez
<b>EPS Convocada</b>	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Apoderada Convocada</b>	Dr. Bárbara Lizeth Manosalva Soto
<b>Periodo</b>	04/2015 - 04/2019
<b>Usuarios</b>	Régimen Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 278.378.581 M/CTE.
La Caja de Compensación Familiar de Nariño Comfamiliar manifiesta que no le asiste el ánimo conciliatorio, no obstante, las partes se reúnen el día 27 de diciembre de 2019, con el área de liquidación de contratos.	

Nota: datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2019

Estos eventos señalan la persistencia de desafíos financieros para el Centro de Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S. en el año 2019, evidenciados por la participación en múltiples audiencias de conciliación para gestionar y resolver disputas con diferentes EPS, destacando la complejidad y diversidad de las relaciones contractuales en el sector de la salud.

**2.2.2.3 Descripción de las audiencias de conciliación del 2020.** En el año 2020, el Centro De Cuidados Cardioneurológicos Pabón S.A.S. continuó enfrentando desafíos financieros, lo cual se refleja en su participación en varias audiencias de conciliación. En la Audiencia de Conciliación No. 09842, celebrada el 11 de enero de 2020, el centro buscó resolver un conflicto con la Unidad Médico Asistencial del Putumayo - UNIMAP (EPS Convocada) que abarcó el periodo de julio de 2018 a diciembre de 2018, involucrando usuarios tanto del Régimen Contributivo como del Subsidiado. La cuantía pretendida ascendió a \$100.821.573 m/cte.. Se acordó que la EPS cancelaría facturas por \$43.320.591 m/cte. en 3 cuotas, con un periodo de pago establecido entre enero de 2021 y marzo de 2021, y cuotas de \$14.440.197 m/cte..

**Tabla 7**

*Descripción conciliación UNIMAP 2020*

<b>Acta de Conciliación No. 09842</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	11/01/2020
<b>Conciliador</b>	Dr. Alejandro Villegas Martínez
<b>EPS Convocada</b>	Unidad Médico Asistencial del Putumayo - UNIMAP
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Periodo</b>	07/2018 - 12/2018
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 100.821.573 M/CTE.
<b>Obligaciones</b>	La EPS Cancelará facturas por la suma de \$ 43.320.591 M/CTE. en 3 cuotas
<b>Periodo de Pago</b>	01/2021 - 03/2021
<b>Valor Cuotas</b>	\$ 14.440.197 M/CTE.

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2020

En la Audiencia de Conciliación No. 12386, realizada el 11 de octubre de 2020, el Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. se enfrentó a la Unión Temporal Salud Sur 2 (EPS Convocada). Aunque la cuantía pretendida fue de \$43.320.591 m/cte., el apoderado de Unión Temporal Salud Sur 2 manifestó que no le asistía el ánimo conciliatorio. No obstante, las partes se reunieron el 12 de noviembre de 2020 para la verificación y auditoría de los valores presentados.

**Tabla 8**

*Descripción conciliación Unión Temporal Salud Sur 2020*

<b>Acta de Conciliación No. 12386</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	11/10/2020
<b>Conciliador</b>	Dr. Alejandro Villegas Martínez
<b>EPS Convocada</b>	UNION TEMPORAL SALUD SUR 2
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Apoderado Convocado</b>	Dr. Jhon Eiver Gómez Guerrero
<b>Periodo</b>	07/2018 - 12/2018
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 43.320.591 M/CTE.
El apoderado de Unión Temporal Salud Sur 2 manifiesta que no le asiste el ánimo conciliatorio, no obstante, las partes se reúnen el día 12 de noviembre de 2020, para la verificación y auditoria de los valores presentados.	

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2020

Finalmente, en la Audiencia de Conciliación No. 09802, también realizada el 11 de octubre de 2020, el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. buscó resolver un conflicto con COSMITET LTDA (EPS Convocada) por una cuantía pretendida de \$5.428.280 m/cte.. Sin embargo, COSMITET LTDA no respondió al llamado de la audiencia virtual.

**Tabla 9**

*Descripción conciliación COSMITET LTDA 2020*

<b>Acta de Conciliación No. 09802</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	11/10/2020
<b>Conciliador</b>	Dr. Alejandro Villegas Martínez
<b>EPS Convocada</b>	COSMITET LTDA
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 5.428.280 m/cte.
COSMITET LTDA NO respondió al llamado de la Audiencia Virtual	

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2020

La activa participación del Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. en múltiples audiencias de conciliación a lo largo del período 2018-2022 subraya la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho como un mecanismo crucial para abordar y resolver de manera efectiva la cartera morosa con diversas EPS. Estos eventos no solo reflejan la complejidad financiera que enfrentó la institución, sino también destacan la capacidad de la conciliación para estructurar acuerdos específicos de pago y solucionar disputas financieras en el sector de la salud.

**2.2.2.4 Descripción de las audiencias de conciliación del 2021.** La participación del Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. en la Audiencia de Conciliación No. 11171, celebrada el 23 de septiembre de 2021, con la EPS Convocada Nueva Empresa Promotora De Salud SA - Nueva EPS SA, destaca como un esfuerzo continuo por gestionar y resolver disputas financieras. En este caso, la cuantía pretendida ascendió a \$96.578.417 m/cte., y se acordó que la EPS cancelaría las facturas pendientes en una única cuota, programada para el 9 de noviembre de 2021. Este evento evidencia la persistencia del Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón

S.A.S. en buscar soluciones efectivas a su cartera morosa, utilizando la conciliación extrajudicial como un mecanismo ágil para el saneamiento financiero.

**Tabla 10**

*Descripción Conciliación Nueva EPS 2021*

<b>Acta de Conciliación No. 11171</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	23/09/2021
<b>Conciliador</b>	Dr. Yojana Jaqueline Reyes Alfonso
<b>EPS Convocada</b>	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA - NUEVA EPS SA
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 96.578.417 M/CTE.
<b>Obligaciones</b>	La EPS Cancelará las facturas pendientes por la suma de \$ 96.578.417 M/CTE. en una única cuota
<b>Fecha de Pago</b>	9/11/2021

Nota: datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2021

**2.2.2.5 Descripción de las audiencias de conciliación del año 2022.** En el transcurso de 2022, el Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. continuó enfrentando sus desafíos financieros a través de nuevos procesos de conciliación extrajudicial con diversas EPS. La Audiencia de Conciliación No. 11923, llevada a cabo el 5 de octubre de 2022, con ASMET SALUD EPS S.A.S., abordó disputas correspondientes al periodo de agosto de 2021 a agosto de 2022. La cuantía pretendida ascendió a \$9.347.715.951 m/cte., y se acordó que la EPS cancelaría facturas por \$3.487.160.333 m/cte. en 30 cuotas, con un periodo de pago establecido entre el 30 de octubre de 2022 y mayo de 2025, siendo cada cuota de \$116.238.671 m/cte..

**Tabla 11**

*Descripción Conciliación ASMET SALUD 2022*

<b>Acta de Conciliación No. 11923</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	5/10/2022
<b>Conciliadora</b>	Dr. Liliana Patricia Vargas Sanabria
<b>EPS Convocada</b>	ASMET SALUD EPS S.A.S
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Apoderada Convocada</b>	Dr. Carola Giovana Sapuyes Rodríguez
<b>Periodo</b>	08/2021 - 08/2022
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 9.347.715.951 M/CTE.
<b>Obligaciones</b>	La EPS Cancelará facturas por la suma de \$ 3.487.160.333 m/cte. en 30 cuotas
<b>Periodo de Pago</b>	30/10/2022 - 05/2025
<b>Valor Cuotas</b>	\$ 116.238.671 m/cte.

Nota: datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2022

Además, en la Audiencia de Conciliación No. 11928, realizada el 6 de octubre de 2022, con la Unidad Médico Asistencial Del Putumayo - UNIMAP, se buscaron soluciones para disputas del periodo de junio de 2018 a abril de 2022. La cuantía pretendida fue de \$886.914.137 m/cte., y se acordó que la EPS cancelaría facturas por \$508.283.492 M/CTE. en 3 cuotas, con un periodo de pago entre el 29 de octubre de 2022 y el 29 de diciembre de 2022, siendo dos cuotas de \$217.613.073 m/cte. y una cuota de \$73.057.346 m/cte..

**Tabla 12**

*Descripción Conciliación UNIMAP 2022*

<b>Acta de Conciliación No. 11928</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	6/10/2022
<b>Conciliadora</b>	Dr. Liliana Patricia Vargas Sanabria
<b>EPS Convocada</b>	Unidad Médico Asistencial Del Putumayo - UNIMAP
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Apoderada Convocada</b>	Dr. Daniela Estacio Rodríguez
<b>Periodo</b>	06/2018 - 04/2022

<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 886.914.137 m/cte.
<b>Obligaciones</b>	La EPS Cancelará facturas por la suma de \$ 508.283.492 m/cte. en 3 cuotas
<b>Periodo de Pago</b>	29/10/2022 - 29/12/2022
<b>Valor Cuotas</b>	2 cuotas de \$ 217.613.073 m/cte. y una cuota de \$73.057.346 m/cte..

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2022

En contraste, las Audiencias de Conciliación No. 16496 y 16501, celebradas el 5 y 6 de octubre de 2022 respectivamente, con Nueva Empresa Promotora De Salud SA - Nueva EPS SA y EMSSANAR EPSS SAS, revelan una dinámica diferente en la gestión de disputas financieras por parte del Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. En estos casos particulares, las EPS no presentaron propuestas de conciliación, argumentando la existencia de acuerdos internos previos o, en la segunda situación, indicando que, tras realizar una depuración de la cartera, no contaban con cartera vencida.

### Tabla 13

*Descripción Conciliación Nueva EPS 2022*

<b>Acta de Conciliación No. 16496</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	5/10/2022
<b>Conciliadora</b>	Dr. Liliana Patricia Vargas Sanabria
<b>EPS Convocada</b>	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SA - NUEVA EPS SA
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Apoderado Convocado</b>	Dr. José Luis Rodríguez Pulido
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 2.417.547.283 m/cte.
La parte convocada señala que no se cuenta con propuesta de conciliación, debido a que existe un acuerdo de conciliación interno entre las partes	

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2022

**Tabla 14**

*Descripción Conciliación EMSSANAR EPSS SAS 2022*

<b>Acta de Conciliación No. 16501</b>	
<b>Fecha de la Audiencia</b>	6/10/2022
<b>Conciliadora</b>	Dr. Liliana Patricia Vargas Sanabria
<b>EPS Convocada</b>	EMSSANAR EPSS SAS
<b>Apoderada Convocante</b>	Dr. Claudia González Bazante
<b>Apoderada Convocada</b>	Dr. Paola Andrea Lagos
<b>Usuarios</b>	Régimen Contributivo y Subsidiado
<b>Cuantía Pretendida</b>	\$ 11.958.706.459 m/cte.
La parte convocada señala que no se cuenta con propuesta de conciliación, debido a que una vez realizada la depuración de la cartera no cuenta con cartera vencida	

*Nota:* datos de conceptos relacionados según la estructura, modificado. Fuente: Supersalud, 2022

La ausencia de propuestas en estas audiencias sugiere una variedad de escenarios financieros y estrategias implementadas por el centro de salud para manejar sus obligaciones pendientes. La existencia de acuerdos internos puede indicar la preferencia de las EPS por resolver las disputas de manera interna, mientras que la falta de cartera vencida después de una depuración sugiere una posible revisión y ajuste de los registros contables por parte de las instituciones involucradas. Este panorama complejo subraya la diversidad de enfoques utilizados por el Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. en su búsqueda por mantener un equilibrio financiero durante el año 2022.

### ***2.2.3 Medición de la eficacia de los acuerdos conciliatorios según el cumplimiento de las obligaciones asumidas.***

El análisis del nivel de cumplimiento de las obligaciones derivadas de los compromisos asumidos mediante la conciliación extrajudicial en derecho, demanda realizar un examen detallado de la información recopilada en las distintas audiencias celebradas en cada año, desglosando los términos y condiciones estipulados en los acuerdos, revelando la naturaleza y alcance de las obligaciones asumidas por ambas partes.

La eficacia del cumplimiento de las EPS mediante la conciliación extrajudicial se fundamenta en el marco teórico del análisis económico del derecho y la justicia restaurativa. Desde la perspectiva del análisis económico del derecho, se considera la eficacia como un criterio central para evaluar normas legales y políticas gubernamentales, buscando maximizar el bienestar social y optimizar la asignación de recursos. En este contexto, se busca determinar si la conciliación extrajudicial ha mejorado la eficiencia en la gestión de la cartera morosa y en la asignación de recursos financieros.

**Tabla 15**

*Análisis del nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas entre las EAPB y el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S*

Acta No.	EPS	Año	Acuerdo		Cuantía Pretendida	Pago Acordado	Diferencia	% de Cumplimiento
			Sí	No				
08715	ASMET Salud EPS S.A.S.	2018	X		\$1.877.541.752	\$1.320.673.523	\$ 556.868.229	93%
08716	Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR	2018	X		\$1.625.087.635	\$1.625.087.635	0	100%
09854	ASMET SALUD EPS S.A.S	2019	X		\$3.516.072.228	\$2.842.394.022	\$ 673.678.206	86%
11095	Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR	2019		X	\$ 278.378.581	N/A	N/A	N/A
09842	Unidad Médico Asistencial del Putumayo - UNIMAP	2020	X		\$ 100.821.573	\$ 100.821.573	0	100%
12386	Union Temporal Salud Sur 2	2020		X	\$ 43.320.591	N/A	N/A	N/A
09802	COSMITET LTDA	2020		X	\$ 5.428.280	N/A	N/A	N/A
11171	Nueva Empresa Promotora de Salud SA - Nueva EPS SA	2021	X		\$ 96.578.417	\$ 96.578.417	0	100%
11923	ASMET SALUD EPS S.A.S	2022	X		\$9.347.715.951	\$3.487.160.333	\$5.860.555.618	No Finaliza Periodo de Pago
11928	Unidad Médico Asistencial Del Putumayo - UNIMAP	2022	X		\$ 886.914.137	\$ 508.283.492	\$ 378.630.645	No Finaliza Periodo de Pago
16496	Nueva Empresa Promotora de Salud SA - Nueva EPS SA	2022		X	\$2.417.547.283	N/A	N/A	N/A
16501	EMSSANAR EPSS SAS	2022		X	\$11.958.706.459	N/A	N/A	N/A

Según la tabla 15, en el 2018, la totalidad de las conciliaciones extrajudiciales llegaron a un acuerdo, por un lado, ASMET SALUD acordó pagar \$ 1.320.673.523 presentando una diferencia de \$ 556.868.229 respecto a la cuantía pretendida, con un porcentaje de cumplimiento del acuerdo del 93%; por otro lado, el acuerdo con la Caja de Compensación Familiar de Nariño fue de \$ 1.625.087.635, siendo del total de la cuantía pretendida y con un 100% de cumplimiento en el plazo acordado.

En el 2019 se presentaron dos audiencias de conciliación, con la Caja de Compensación Familiar de Nariño y Con ASMET SALUD, llegando únicamente a un acuerdo con esta última, estableciendo el pago de \$ 2.842.394.022, con una diferencia respecto a la cuantía pretendida de \$ 673.678.206, con un porcentaje de cumplimiento al finalizar el periodo de pago del 86%. En el 2020 se presentó un 33% de efectividad en las conciliaciones, llegando a un único acuerdo con la Unidad Médico Asistencial del Putumayo – UNIMAP, con la que se acordó un pago de \$ 100.821.573, sin diferencias respecto a la cuantía pretendida y con un porcentaje de cumplimiento del acuerdo al finalizar el periodo del 100%.

Con la Nueva EPS se llevó a cabo la única conciliación y acuerdo del 2021, pactando un pago de \$ 96.578.417 siendo el 100% de la cuantía pretendida, con el 100% de cumplimiento en el periodo establecido. En el 2022 se presentó un 50% de efectividad en las conciliaciones, con 2 acuerdos, el primero con ASMET Salud, con quien se acordó el pago de \$ 3.487.160.333, con una notable diferencia de \$ 5.860.555.618 respecto a la cuantía pretendida, con un porcentaje de cumplimiento a la fecha del 100% considerando que no se vence el plazo de pago de las cuotas. Finalmente, el acuerdo con Unidad Médico Asistencial del Putumayo – UNIMAP fue por un valor de \$ 508.283.492 con una diferencia de \$ 378.630.645 en relación con la cuantía pretendida, con el 100% de cumplimiento a la fecha de análisis, considerando que el plazo de pago aún no finaliza.

El análisis de las conciliaciones extrajudiciales en derecho entre el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y las EPS durante el periodo 2018-2022 muestra una dinámica variable en la efectividad de este mecanismo como herramienta para el saneamiento de la cartera morosa. Aunque el año 2018 exhibió un rendimiento del 100%, indicativo de una resolución efectiva de disputas financieras, los años siguientes revelaron fluctuaciones en la

eficacia, con porcentajes que oscilaron entre el 33% y el 100%. Esta variabilidad puede atribuirse a factores como la complejidad de las negociaciones, las particularidades de cada entidad involucrada y las condiciones cambiantes del entorno financiero.

La discrepancia entre la cuantía pretendida y el pago acordado en los procesos de conciliación extrajudicial es un aspecto crucial que revela la complejidad y la variedad de factores que influyen en la resolución de disputas financieras. Por ejemplo, en el caso de ASMET Salud en 2022, donde la diferencia entre la cuantía pretendida y el pago acordado fue de \$5.860.555.618, se evidencia la necesidad de una evaluación exhaustiva de cada acuerdo para comprender las razones detrás de esta disparidad. Esta discrepancia, que representa casi un 63% más de lo inicialmente solicitado, ilustra la importancia de examinar detenidamente cada detalle del proceso de conciliación para identificar posibles áreas de mejora y optimización.

La efectividad de la conciliación extrajudicial está estrechamente ligada a una serie de factores contextuales y estratégicos que influyen en la negociación y en la consecución de acuerdos satisfactorios para ambas partes. Datos reveladores muestran que, en el período analizado, el porcentaje de efectividad en las conciliaciones varió significativamente, desde un mínimo del 33% en 2020 hasta un máximo del 100% en 2018. Estas fluctuaciones resaltan la necesidad de adoptar un enfoque más adaptable y detallado que tome en consideración las particularidades de cada caso y las dinámicas cambiantes del entorno financiero y legal. Por ende, se evidencia la importancia de implementar estrategias más sofisticadas y personalizadas que permitan una gestión más efectiva de las obligaciones pendientes y una mayor optimización de los recursos disponibles. Esto puede incluir la aplicación de técnicas avanzadas de negociación, el empleo de análisis predictivos para identificar posibles áreas de conflicto y la mejora continua de los procesos de conciliación para adaptarse a las necesidades específicas de cada situación. En última instancia, un enfoque más detallado y adaptativo puede no solo mejorar la efectividad de la conciliación extrajudicial, sino también promover una cultura de resolución de conflictos más eficiente y colaborativa en el ámbito financiero y legal

El análisis realizado revela una compleja interacción de factores que influyen en la efectividad de la conciliación extrajudicial. Si bien el año 2018 destacó por su tasa de cumplimiento, mostrando

una resolución eficiente de disputas financieras, los años subsiguientes demostraron una variabilidad considerable en los resultados. Estas fluctuaciones, que oscilaron entre el 33% y el 100% en términos de efectividad, sugieren una dinámica multifacética en la que intervienen aspectos como la complejidad de las negociaciones, las particularidades de cada entidad involucrada y las condiciones cambiantes del entorno financiero y legal. Además, la discrepancia entre la cuantía pretendida y el monto acordado, particularmente evidente en casos como el de ASMET Salud en 2022, destaca la importancia de una evaluación más profunda de cada acuerdo. Este fenómeno subraya la necesidad de considerar no solo los aspectos financieros, sino también los contextuales y estratégicos que influyen en la efectividad de la conciliación extrajudicial. Se evidencia así la complejidad de gestionar acuerdos que satisfagan las expectativas de ambas partes, lo que sugiere la importancia de adoptar un enfoque adaptable y detallado que pueda abordar las distintas dimensiones de las negociaciones extrajudiciales para mejorar la gestión de las obligaciones pendientes y fortalecer las relaciones comerciales en el sector de la salud.

**2.2.3.1 Análisis de Eficacia por EPS.** El análisis detallado de la eficacia en la conciliación extrajudicial entre entidades de salud y proveedores de servicios médicos revela aspectos cruciales sobre la gestión de acuerdos y la resolución de disputas financieras. A través de un examen minucioso de los datos recopilados durante varios años, se pueden identificar tendencias significativas en cuanto al número de acuerdos alcanzados, el porcentaje de cumplimiento, los montos totales acordados y otros indicadores relevantes. Este análisis proporciona una visión panorámica sobre la efectividad de estas entidades en la resolución de conflictos financieros, destacando la importancia de la conciliación extrajudicial como un mecanismo clave para mantener relaciones colaborativas y gestionar eficientemente los recursos financieros en el sector de la salud.

**2.2.3.1.1 Análisis de eficacia ASMET Salud.** El análisis de eficacia de ASMET Salud proporciona una visión detallada sobre la gestión de acuerdos en diferentes aspectos clave durante los años 2018, 2019 y 2022. La tabla presenta datos relevantes relacionados con el número de acuerdos alcanzados, el porcentaje de cumplimiento, el monto total acordado, entre otros indicadores significativos. Este análisis permitirá evaluar la efectividad de ASMET Salud en la resolución de disputas mediante la conciliación extrajudicial y su impacto en la gestión financiera y operativa de la entidad.

**Tabla 16**

*Análisis de Eficacia ASMET SALUD*

<b>Año</b>	<b>Total de Acuerdos Logrados</b>	<b>% de Acuerdos Logrados</b>	<b>Pago Acordado Total</b>	<b>Promedio de Diferencia entre Cuantía Pretendida y Pago Acordado</b>	<b>% de Cumplimiento Promedio</b>	<b>Tiempo Promedio de Resolución (días)</b>	<b>% de Acuerdos Cumplidos en el Plazo Establecido</b>	<b>% de Casos que Evitaron Litigio</b>	<b>Ratio de Acuerdos Exitosos</b>	<b>Eficiencia en la Reducción de Deudas</b>
2018	1	100%	\$ 1,320,673,523	\$ 556,868,229	93%	60	100%	100%	100%	1
2019	1	100%	\$ 2,842,394,022	\$ 673,678,206	86%	60	100%	100%	100%	1
2022	1	100%	\$ 3,487,160,333	\$ 5,860,555,618	No Finaliza Periodo de Pago	60	0%	100%	100%	1

El análisis de la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho entre ASMET Salud y la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. revela una notable consistencia en la capacidad de ambas entidades para alcanzar acuerdos satisfactorios en la resolución de disputas. Durante los años 2018, 2019 y 2022, se observa que ASMET Salud logró un total de acuerdos con un porcentaje del 100% en cada caso, lo que denota una habilidad destacada para negociar y llegar a consensos. Este aspecto es crucial en la gestión eficaz de las relaciones entre entidades de salud y proveedores de servicios médicos, ya que contribuye significativamente a la reducción de conflictos y al mantenimiento de una atmósfera colaborativa.

Es importante destacar que, si bien la mayoría de los acuerdos se ejecutaron satisfactoriamente, hubo un caso en el año 2022 en el que el acuerdo no finalizó dentro del período de pago establecido. Además, aunque los montos totales acordados fueron significativos, el promedio de diferencia entre la cuantía pretendida y el pago acordado podría indicar la necesidad de una mayor precisión en la estimación inicial de las partes involucradas.

Por otro lado, los altos niveles de cumplimiento promedio, el tiempo medio de resolución y el elevado porcentaje de casos que evitan el litigio reflejan una eficacia general en la gestión de acuerdos y la resolución temprana de conflictos. Estos resultados sugieren que la conciliación extrajudicial en derecho ha sido una herramienta efectiva para ASMET Salud y la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S., permitiéndoles gestionar de manera proactiva sus relaciones comerciales y evitar costosos y prolongados procesos judiciales.

**2.2.3.1.2 Análisis de eficacia Comfamiliar de Nariño.** El análisis de eficacia de Comfamiliar de Nariño durante los años 2018 y 2019 revela aspectos fundamentales de su desempeño en conciliación extrajudicial. Estos datos proporcionan una panorámica detallada de su capacidad para alcanzar acuerdos, el manejo de casos y su efectividad en la resolución de disputas.

**Tabla 17**

*Análisis de Eficacia COMFAMILIAR DE NARIÑO*

<b>Año</b>	<b>Total de Acuerdos Logrados</b>	<b>% de Acuerdos Logrados</b>	<b>Pago Acordado Total</b>	<b>Promedio de Diferencia entre Cuantía Pretendida y Pago Acordado</b>	<b>% de Cumplimiento Promedio</b>	<b>Tiempo Promedio de Resolución (días)</b>	<b>% de Acuerdos Cumplidos en el Plazo Establecido</b>	<b>% de Casos que Evitaron Litigio</b>	<b>Ratio de Acuerdos Exitosos</b>	<b>Eficiencia en la Reducción de Deudas</b>
2018	1	100%	\$ 1,625,087,635	0	100%	45	100%	100%	100%	1
2019	0	0%	\$ 278,378,581	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	0%	0

En el análisis específico de la relación entre la IPS Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la EPS Comfamiliar de Nariño durante los años 2018 y 2019, se evidencian contrastes significativos en cuanto al manejo de la conciliación extrajudicial para el saneamiento de la cartera morosa. En el año 2018, la IPS logró alcanzar un acuerdo en el 100% de los casos, lo que denota una gestión exitosa en la resolución de disputas financieras con la EPS. Este éxito subraya la capacidad de la IPS para abordar eficazmente los conflictos y alcanzar compromisos que beneficien a ambas partes, consolidando una relación colaborativa y solvente.

No obstante, en el transcurso del año 2019, la dinámica cambió drásticamente, ya que la IPS no logró llegar a ningún acuerdo con la EPS. Este estancamiento en la conciliación extrajudicial plantea interrogantes sobre los procesos de negociación y las estrategias empleadas por ambas entidades para resolver las disputas financieras. La falta de acuerdos puede tener ramificaciones adversas, tanto para la estabilidad financiera de la IPS como para la gestión de ingresos y egresos de la EPS, lo que potencialmente repercute en la calidad y continuidad de los servicios de atención médica ofrecidos a los afiliados.

**2.2.3.1.3 Análisis de eficacia UNIMAP.** El siguiente análisis se centra en la efectividad de la conciliación extrajudicial como mecanismo para resolver disputas financieras entre la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la EPS UNIMAP. La tabla proporciona un desglose detallado de los resultados obtenidos por la IPS en los años 2020 y 2022, destacando aspectos como el número de audiencias de conciliación, el porcentaje de acuerdos logrados, el monto total acordado y otros indicadores relevantes.

**Tabla 18**

*Análisis de Eficacia UNIMAP*

<b>Año</b>	<b>Total de Acuerdos Logrados</b>	<b>% de Acuerdos Logrados</b>	<b>Pago Acordado Total</b>	<b>Promedio de Diferencia entre Cuantía Pretendida y Pago Acordado</b>	<b>% de Cumplimiento Promedio</b>	<b>Tiempo Promedio de Resolución (días)</b>	<b>% de Acuerdos Cumplidos en el Plazo Establecido</b>	<b>% de Casos que Evitaron Litigio</b>	<b>Ratio de Acuerdos Exitosos</b>	<b>Eficiencia en la Reducción de Deudas</b>
2020	1	100%	\$ 100,821,573	0	100%	30	100%	100%	100%	1
2022	0	0%	\$ 886,914,137	\$ 378,630,645	No Finaliza Periodo de Pago	90	0%	100%	0%	0

La tabla proporciona un análisis detallado de los resultados obtenidos en el proceso de conciliación extrajudicial entre la EPS UNIMAP y la IPS Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. durante los años 2020 y 2022. En el año 2020, se logró un acuerdo único, representando el 100% de los casos tratados. Este acuerdo resultó en un monto total acordado de \$100,821,573, con una diferencia nula entre la cuantía pretendida y el pago acordado. Además, todos los casos fueron resueltos dentro de un período promedio de 30 días, cumpliendo con los plazos establecidos. Este resultado refleja una eficiencia del 100% tanto en el cumplimiento de los acuerdos como en la reducción de deudas, lo que sugiere una gestión efectiva de los conflictos financieros entre ambas entidades durante ese año.

Por otro lado, en el año 2022, no se logró ningún acuerdo, lo que resultó en un porcentaje del 0% de acuerdos logrados. El monto total acordado para ese año fue significativamente mayor, ascendiendo a \$886,914,137, pero se observa una diferencia notable entre la cuantía pretendida y el pago acordado, lo que sugiere posibles dificultades en las negociaciones. Además, se destaca que el período de pago no finalizó para los acuerdos establecidos, lo que podría indicar un retraso en el proceso de conciliación.

**2.2.3.1.4 Análisis de eficacia Nueva EPS.** La siguiente tabla presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos en el proceso de conciliación extrajudicial entre la EPS Nueva EPS y la IPS Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. durante el año 2021. Estos resultados son fundamentales para evaluar la eficacia y la eficiencia del sistema de conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos financieros y legales entre ambas entidades.

**Tabla 19**

*Análisis de Eficacia Nueva EPS*

<b>Año</b>	<b>Total de Acuerdos Logrados</b>	<b>% de Acuerdos Logrados</b>	<b>Pago Acordado Total</b>	<b>Promedio de Diferencia entre Cuantía Pretendida y Pago Acordado</b>	<b>% de Cumplimiento Promedio</b>	<b>Tiempo Promedio de Resolución (días)</b>	<b>% de Acuerdos Cumplidos en el Plazo Establecido</b>	<b>% de Casos que Evitaron Litigio</b>	<b>Ratio de Acuerdos Exitosos</b>	<b>Eficiencia en la Reducción de Deudas</b>
2021	1	100%	\$ 96,578,417	0	100%	70	100%	100%	100%	1

La tabla anterior proporciona una visión detallada de los resultados del análisis del proceso de conciliación extrajudicial respecto a la cartera morosa entre la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Nueva EPS durante el año 2021. Durante este período, se alcanzó un acuerdo, representando un 100% de efectividad en la resolución de los conflictos relacionados con la cartera pendiente. Este alto porcentaje de acuerdos logrados sugiere una notable eficacia en el proceso de conciliación, posiblemente atribuible a una comunicación efectiva y una negociación constructiva entre ambas partes involucradas.

Además, se observa que el pago acordado total alcanzó la suma de \$96,578,417 sin diferencia entre la cuantía pretendida y el pago acordado. Este hecho refleja una resolución satisfactoria de los asuntos financieros en disputa y demuestra un compromiso mutuo para llegar a un acuerdo equitativo y beneficioso para ambas partes. Asimismo, el alto nivel de cumplimiento con los acuerdos establecidos, junto con el 100% de los casos que evitaron litigio, sugiere una gestión efectiva del proceso de conciliación, promoviendo la resolución rápida y efectiva de disputas financieras entre la IPS y la Nueva EPS. En resumen, estos resultados indican una exitosa gestión de la cartera morosa y un manejo eficiente de los conflictos financieros entre ambas entidades durante el año 2021.

**2.2.3.1.5 Análisis de eficacia SALUD SUR.** La siguiente tabla presenta un análisis detallado del proceso de conciliación extrajudicial llevado a cabo entre la EPS Unión Temporal Salud SUR y la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. durante el año 2020. Este proceso se centra en resolver disputas relacionadas con la cartera morosa y los acuerdos establecidos entre ambas entidades. A través de esta evaluación, se examinan diversos indicadores clave, como el número total de audiencias de conciliación, la cantidad de acuerdos logrados, el porcentaje de acuerdos efectivos, el monto total acordado de pagos, entre otros aspectos relevantes para evaluar la eficacia y el desempeño del proceso de conciliación.

**Tabla 20**

*Análisis de Eficacia SALUD SUR*

<b>Año</b>	<b>Total de Acuerdos Logrados</b>	<b>% de Acuerdos Logrados</b>	<b>Pago Acordado Total</b>	<b>Promedio de Diferencia entre Cuantía Pretendida y Pago Acordado</b>	<b>% de Cumplimiento Promedio</b>	<b>Tiempo Promedio de Resolución (días)</b>	<b>% de Acuerdos Cumplidos en el Plazo Establecido</b>	<b>% de Casos que Evitaron Litigio</b>	<b>Ratio de Acuerdos Exitosos</b>	<b>Eficiencia en la Reducción de Deudas</b>
2020	0	0%	\$ 43,320,591	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	0%	0

Se proporciona una visión detallada del proceso de conciliación extrajudicial entre la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la EPS Unión Temporal Salud SUR durante el año 2020. Se destaca que, a lo largo de ese período, se llevó a cabo una única audiencia de conciliación, pero lamentablemente no se logró ningún acuerdo entre ambas partes. Este resultado refleja un desafío significativo en la resolución de la cartera morosa entre la IPS y la EPS durante ese año, lo que indica discrepancias en la disposición de ambas partes para llegar a un entendimiento a través de la conciliación extrajudicial.

La falta de acuerdos alcanzados se refleja en el porcentaje de acuerdos logrados, el cual se sitúa en un 0%. Además, la tabla revela que no hubo casos que evitaron el litigio durante este período, lo que sugiere que las disputas entre la IPS y la EPS no se resolvieron mediante conciliación. Estos resultados señalan la necesidad de examinar de cerca los procedimientos y estrategias utilizados en el proceso de conciliación, así como la importancia de fomentar una comunicación más efectiva y un enfoque más colaborativo entre ambas partes para mejorar la eficacia en la resolución de conflictos en el futuro.

**2.2.3.1.6 Análisis de eficacia COSMITET.** La tabla proporciona una visión detallada del proceso de conciliación extrajudicial entre la EPS COSMITET y la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. durante el año 2020. Durante ese período, se llevó a cabo una única audiencia de conciliación, pero lamentablemente no se logró ningún acuerdo entre ambas partes.

**Tabla 21**

*Análisis de Eficacia COSMITET*

<b>Año</b>	<b>Total de Acuerdos Logrados</b>	<b>% de Acuerdos Logrados</b>	<b>Pago Acordado Total</b>	<b>Promedio de Diferencia entre Cuantía Pretendida y Pago Acordado</b>	<b>% de Cumplimiento Promedio</b>	<b>Tiempo Promedio de Resolución (días)</b>	<b>% de Acuerdos Cumplidos en el Plazo Establecido</b>	<b>% de Casos que Evitaron Litigio</b>	<b>Ratio de Acuerdos Exitosos</b>	<b>Eficiencia en la Reducción de Deudas</b>
2020	0	0%	\$ 5,428,280	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	0%	0

En el año 2020 se llevó a cabo una única audiencia de conciliación, pero lamentablemente no se logró ningún acuerdo entre ambas partes. Esta falta de acuerdo refleja desafíos significativos en la resolución de la cartera morosa entre la IPS y la EPS, lo que indica diferencias irreconciliables en las pretensiones económicas o en la disposición para negociar de ambas partes.

La ausencia de acuerdos logrados en la única audiencia de conciliación realizada en el año 2020 entre la EPS COSMITET y la IPS Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. refleja un escenario de dificultades en la resolución de conflictos extrajudiciales respecto a la cartera morosa. La falta de acuerdo puede tener implicaciones financieras y operativas tanto para la IPS como para la EPS, ya que la no resolución de estas disputas afecta la fluidez de los recursos financieros y la relación entre ambas entidades.

### **2.3 Discusión**

El proceso para obtener los resultados presentados implica un enfoque de evaluación ponderada que asigna pesos específicos a cada criterio de rendimiento. Este enfoque se basa en la identificación de aspectos clave que reflejen los objetivos y requisitos específicos del proceso de conciliación extrajudicial. Autores como Keeney y Raiffa (1993) señalan que los criterios deben ser relevantes, representativos y mensurables para garantizar una evaluación efectiva. En el caso presentado, los criterios seleccionados, como el porcentaje de acuerdos logrados, el cumplimiento de los acuerdos y el tiempo de resolución, reflejan aspectos fundamentales de eficacia, eficiencia y calidad en el proceso de conciliación.

La determinación de los pesos porcentuales se guía por la importancia relativa atribuida a cada criterio en función de su contribución al objetivo general de la evaluación. La teoría de la utilidad multiatributo, desarrollada por Fishburn (1967), sugiere que los pesos pueden determinarse mediante técnicas de preferencia declarada o mediante el consenso de expertos. En el caso presentado, los pesos asignados a cada criterio reflejan la importancia percibida de cada uno en el contexto específico del proceso de conciliación extrajudicial.

Por otro lado, los puntajes del 1 al 10 se asignan para reflejar el desempeño relativo de cada EPS

en cada criterio. Esta práctica se basa en la teoría de la evaluación comparativa, que busca establecer una escala de referencia para comparar y clasificar alternativas. Autores como Saaty (1980), en su teoría de la jerarquía analítica, proponen el uso de escalas de valoración para facilitar la comparación y la toma de decisiones. En el caso presentado, los puntajes asignados reflejan el grado de cumplimiento de cada EPS con respecto a los estándares establecidos para cada criterio.

El análisis comparativo de eficacia en procesos de conciliación extrajudicial asigna diferentes porcentajes a cada criterio para reflejar su importancia relativa en la evaluación del desempeño de las EPS. El porcentaje de acuerdos logrados, con un peso del 20%, destaca la capacidad del proceso para resolver disputas de manera efectiva y evitar litigios prolongados, siendo fundamental para el éxito global del proceso. La evaluación ponderada también considera el promedio de diferencia entre la cuantía pretendida y el pago acordado, con un peso del 20%, lo que refleja la equidad financiera y la viabilidad de los acuerdos alcanzados.

El porcentaje de cumplimiento, con un peso del 15%, se centra en la efectividad y la confiabilidad del proceso, mientras que el tiempo de resolución, con un 10%, evalúa la eficiencia en la rapidez con la que se resuelven las disputas. Además, se asigna un 10% al porcentaje de acuerdos cumplidos en el plazo establecido, destacando la importancia de la puntualidad en la ejecución de los compromisos adquiridos. La capacidad del proceso para evitar litigios innecesarios también se pondera, con un 5%, reconociendo su contribución a la reducción de la carga en el sistema judicial.

El análisis considera la ratio de acuerdos exitosos, con un peso del 10%, para evaluar la proporción de acuerdos efectivos en relación con el total de disputas tratadas, y asigna un 10% a la eficiencia en la reducción de deudas, reconociendo su impacto en la estabilidad financiera de las partes involucradas. Estos porcentajes se basan en la importancia percibida de cada criterio en el proceso de conciliación extrajudicial y permiten una evaluación integral del desempeño de las EPS en este proceso.

Luego, se asignan puntajes del 1 al 10 a cada EPS en cada criterio, reflejando su desempeño relativo en comparación con un estándar o ideal. Por ejemplo, si una EPS logra el 100% de

acuerdos, podría recibir una puntuación de 10 en el criterio de porcentaje de acuerdos logrados, mientras que, si solo logra el 50%, podría recibir una puntuación más baja en función de la escala establecida. Estos puntajes se basan en el grado de cumplimiento de cada EPS con respecto al estándar establecido para cada criterio.

Finalmente, se calcula el puntaje ponderado para cada EPS multiplicando el puntaje obtenido en cada criterio por el peso asignado a ese criterio y sumando los resultados. Esto permite una evaluación integral que tiene en cuenta la importancia relativa de cada criterio en el proceso de conciliación extrajudicial. Los resultados finales proporcionan una medida compuesta del desempeño de cada EPS en este proceso, lo que facilita la comparación y la toma de decisiones informadas.

**Tabla 22**

*Análisis Comparativos Eficacia en Procesos de Conciliación Extrajudicial*

<b>EPS</b>	<b>% Acuerdos Logrados (20%)</b>	<b>Promedio Diferencia (20%)</b>	<b>% Cumplimiento (15%)</b>	<b>Tiempo Resolución (10%)</b>	<b>% Cumplidos Plazo (10%)</b>	<b>% Casos Evitados Litigio (5%)</b>	<b>Ratio Acuerdos Exitosos (10%)</b>	<b>Eficiencia Reducción Deudas (10%)</b>	<b>Puntaje Ponderado</b>
NUEVA EPS	10	10	10	7	10	10	10	10	9,2
ASMET SALUD	10	6	8	8	9	10	10	10	8,1
COMFAMILIAR NARIÑO	5	8	8	9	9	9	5	5	6,8
UNIMAP	5	8	9	9	5	9	5	5	6,55
UNIÓN TEMPORAL SUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COSMITET	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Cada EPS ha sido evaluada en función de su desempeño en diferentes aspectos, como el porcentaje de acuerdos logrados, el cumplimiento de los acuerdos, el tiempo de resolución, entre otros. Estos criterios representan dimensiones clave que influyen en la efectividad y eficiencia del proceso de conciliación.

La Nueva EPS obtiene el puntaje ponderado más alto, con un 9,2, lo que indica un desempeño sobresaliente en comparación con las demás EPS evaluadas. Este resultado se debe a su alto porcentaje de acuerdos logrados, el cual alcanza el 100%, junto con un promedio de diferencia entre la cuantía pretendida y el pago acordado también excelente, lo que sugiere una negociación efectiva y favorable para ambas partes. Además, la Nueva EPS demuestra un alto nivel de cumplimiento de los acuerdos, un tiempo de resolución razonable y un alto porcentaje de acuerdos cumplidos en el plazo establecido. Estos aspectos contribuyen significativamente a su puntaje ponderado elevado y reflejan una gestión eficaz y eficiente de la conciliación extrajudicial.

Por otro lado, ASMET Salud y Comfamiliar Nariño muestran resultados sólidos, con puntajes ponderados de 8,1 y 6,8 respectivamente. ASMET Salud, aunque no alcanza el mismo nivel de la Nueva EPS en términos de porcentaje de acuerdos logrados, demuestra un buen desempeño en otros aspectos, como el cumplimiento de los acuerdos y el tiempo de resolución. Por otro lado, Comfamiliar Nariño destaca por su alto cumplimiento de acuerdos y porcentaje de casos evitados de litigio, aunque su puntaje se ve afectado por un menor porcentaje de acuerdos logrados. Esto sugiere que, si bien estas EPS muestran áreas de mejora, en general, su desempeño en el proceso de conciliación extrajudicial es sólido y efectivo.

En contraste, UNIMAP obtiene un puntaje ponderado de 6,55, reflejando un rendimiento moderado en comparación con las demás EPS. Aunque presenta un alto porcentaje de acuerdos logrados y un buen cumplimiento de los acuerdos, su puntaje se ve afectado por un menor cumplimiento de acuerdos en el plazo establecido y una menor eficiencia en la reducción de deudas. Esto sugiere áreas de mejora en la gestión del proceso de conciliación para garantizar una resolución más ágil y eficaz de los conflictos relacionados con la cartera morosa.

Finalmente, la Unión Temporal Salud SUR y COSMITET obtienen puntajes ponderados de 0,

lo que indica un desempeño insatisfactorio en todos los aspectos evaluados. Esto puede atribuirse a la falta de participación o resultados registrados en el proceso de conciliación extrajudicial con la IPS Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. Estos resultados sugieren una necesidad urgente de mejorar la gestión de la conciliación extrajudicial y su relación con la IPS para garantizar la efectividad y eficiencia en la resolución de conflictos y la reducción de la cartera morosa.

### **3 Conclusiones**

En el análisis exhaustivo de la viabilidad de la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo para el saneamiento de la cartera morosa entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), se destaca la eficacia demostrada por este método en la resolución de disputas financieras. Los casos de éxito analizados revelan la capacidad de la conciliación extrajudicial para facilitar acuerdos satisfactorios que benefician a ambas partes, permitiendo la recuperación de recursos y la continuidad de la prestación de servicios de salud. Sin embargo, es imperativo reconocer los desafíos normativos, procedimentales y culturales que enfrenta este mecanismo, los cuales subrayan la necesidad de implementar mejoras significativas para fortalecer su eficacia y sostenibilidad a largo plazo.

En comparación con otras formas de resolución de conflictos, la conciliación extrajudicial ha demostrado ser más eficiente en términos de tiempo y costos, además de proporcionar una mayor satisfacción a las partes involucradas en el sector de la salud. La capacidad de llegar a acuerdos de manera rápida y menos costosa no solo beneficia a las EAPB y las IPS al reducir la carga financiera y administrativa asociada a los litigios, sino que también contribuye a la mejora de la calidad de atención al paciente al garantizar la disponibilidad de recursos para la prestación de servicios médicos.

Es esencial reconocer la influencia de los factores externos, como los cambios normativos y las presiones económicas, en la efectividad y viabilidad de la conciliación extrajudicial en derecho. Estos aspectos resaltan la importancia de adaptar continuamente los procesos y procedimientos de conciliación para mantener su relevancia y eficacia en un entorno en constante cambio. Promover una cultura organizacional colaborativa entre las EAPB y las IPS, junto con mecanismos de seguimiento más sólidos y plazos definidos, puede ser fundamental para fortalecer la aplicación de la conciliación extrajudicial y, en última instancia, mejorar el sistema de salud en su conjunto.

La revisión detallada de los acuerdos y el nivel de cumplimiento de las obligaciones entre el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) durante el período 2018-2022 revela una tendencia positiva en la

disposición de algunas EPS, como ASMET SALUD EPS S.A.S., para participar activamente en audiencias de conciliación y alcanzar acuerdos detallados de pago. Este comportamiento refleja una actitud proactiva hacia la resolución de disputas financieras y sugiere un compromiso genuino con el cumplimiento de las obligaciones contraídas. La voluntad de llegar a acuerdos detallados no solo beneficia al Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. al garantizar la recuperación de los recursos adeudados, sino que también fortalece la relación entre las partes y promueve la confianza en el sistema de conciliación extrajudicial como un mecanismo efectivo para resolver conflictos financieros en el sector de la salud.

Por otro lado, la falta de respuesta o la negativa a participar en audiencias de conciliación, como se evidenció en los casos de COSMITET LTDA y EMSSANAR EPSS SAS, plantea interrogantes sobre la eficacia y transparencia en la gestión de conflictos por parte de estas EPS. Esta actitud puede generar tensiones en la relación entre las EAPB y los proveedores de servicios de salud, así como socavar la percepción pública sobre la integridad y eficiencia del sistema de salud en su conjunto. Además, la diversidad de enfoques utilizados por las EPS para manejar las disputas financieras, incluida la existencia de acuerdos internos previos o la depuración de la cartera para eliminar deudas vencidas, resalta la complejidad y la variedad de los desafíos financieros que enfrentan estas instituciones. Esta diversidad subraya la necesidad de abordar los problemas de manera individualizada y adaptativa, reconociendo las particularidades de cada situación y promoviendo la colaboración entre las partes interesadas para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

Después de un análisis exhaustivo de la eficacia de la conciliación extrajudicial entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la IPS Centro De Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S., se destacan conclusiones específicas sobre el desempeño de las diferentes EPS. La Nueva EPS ha demostrado un rendimiento destacado en todos los aspectos evaluados, obteniendo el puntaje ponderado más alto de 9,2. Esto indica una eficacia sobresaliente en la resolución de disputas financieras, reflejando una alta tasa de acuerdos logrados, un cumplimiento excepcional de los acuerdos y una gestión eficiente del tiempo de resolución. Estos resultados sugieren una cultura organizacional sólida que prioriza la resolución rápida y satisfactoria de disputas financieras, lo que beneficia tanto a la IPS como a la EPS al promover

relaciones colaborativas y una gestión eficaz de la cartera morosa.

Por otro lado, EPS como ASMET Salud y Comfamiliar Nariño muestran resultados sólidos, aunque con áreas de mejora identificadas. A pesar de tener puntajes ponderados inferiores a Nueva EPS, ambas EPS han demostrado capacidades efectivas en la negociación y resolución de disputas financieras, destacando su capacidad para evitar litigios y alcanzar acuerdos satisfactorios en la mayoría de los casos. Sin embargo, la discrepancia entre la cuantía pretendida y el pago acordado en el caso de ASMET SALUD sugiere posibles áreas de mejora en la precisión de las negociaciones y en la gestión de expectativas. Del mismo modo, COMFAMILIAR NARIÑO, aunque muestra un desempeño sólido, podría beneficiarse de estrategias adicionales para mejorar la eficiencia en la resolución de disputas y el cumplimiento de acuerdos, lo que contribuiría a fortalecer aún más su desempeño en conciliación extrajudicial.

Sin embargo, EPS como UNIMAP, Unión Temporal Salud SUR y COSMITET muestran un desempeño deficiente en todos los aspectos evaluados, lo que indica una necesidad urgente de mejorar las estrategias de conciliación y la gestión de la cartera morosa. Estas EPS enfrentan desafíos significativos en la resolución de disputas financieras, ya que muestran bajos puntajes ponderados en criterios clave como el porcentaje de acuerdos logrados, el cumplimiento de los acuerdos y la eficiencia en la reducción de deudas. Este bajo rendimiento puede tener diversas causas, que van desde deficiencias en la gestión interna de las finanzas hasta una falta de compromiso con la resolución colaborativa de disputas.

En conclusión, el análisis de los puntajes ponderados proporciona una evaluación integral del desempeño de cada EPS en el proceso de conciliación extrajudicial. Al identificar áreas de mejora y fortalezas, estos resultados ofrecen una base sólida para la toma de decisiones estratégicas destinadas a mejorar la eficacia y la eficiencia de la conciliación extrajudicial en el sector de la salud. Es crucial que las EPS con desempeño deficiente implementen medidas correctivas para fortalecer su capacidad de negociación y gestión de conflictos, lo que les permitirá mejorar su posición financiera y mantener relaciones sólidas con los proveedores de servicios de salud.

#### **4 Recomendaciones**

La IPS Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. debería enfocarse en fortalecer sus capacidades internas en negociación y gestión de conflictos financieros. Esto implica la necesidad de proporcionar capacitación especializada a su personal para mejorar las habilidades de negociación y conciliación. Al hacerlo, se facilitaría una resolución más efectiva de disputas con las EPS y se contribuiría a la reducción de la cartera morosa. Es crucial que el personal de la IPS esté equipado con las herramientas y estrategias necesarias para abordar de manera eficaz las negociaciones con las EPS, comprendiendo tanto los aspectos legales como los financieros involucrados en el proceso de conciliación extrajudicial. La capacitación debería incluir técnicas de comunicación efectiva, gestión de conflictos y análisis financiero, permitiendo al equipo de la IPS abordar las negociaciones de manera más proactiva y con mayor confianza.

Además, la IPS podría considerar establecer un departamento o equipo dedicado específicamente a la gestión de conciliaciones y relaciones con las EPS. Este equipo podría estar compuesto por personal con experiencia en resolución de conflictos, análisis financiero y conocimiento profundo del sistema de salud y las regulaciones relacionadas. Al centralizar y especializar estas funciones, la IPS podría mejorar su capacidad para manejar eficientemente las disputas financieras y garantizar un enfoque coherente y estratégico en las negociaciones con las EPS. Esto podría conducir a una mayor tasa de acuerdos exitosos y una reducción significativa en la cartera morosa, mejorando así la salud financiera y la reputación de la IPS en el sector de la salud.

Es crucial que la IPS revise y optimice sus procesos internos relacionados con la conciliación extrajudicial y la gestión de la cartera morosa. Esta revisión podría incluir la implementación de sistemas de seguimiento más efectivos, la digitalización de los registros financieros y la simplificación de los procedimientos administrativos. Estas acciones ayudarían a agilizar la resolución de conflictos y mejorar la eficiencia operativa de la IPS. La implementación de sistemas de seguimiento más robustos permitiría a la IPS monitorear de manera más efectiva el progreso de las negociaciones de conciliación y el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, lo que facilitaría la identificación temprana de posibles problemas y la adopción de medidas correctivas de manera

oportuna.

La digitalización de los registros financieros también sería fundamental para mejorar la transparencia y la accesibilidad de la información relacionada con la cartera morosa y los procesos de conciliación. Al tener acceso fácil y rápido a los datos relevantes, el personal de la IPS estaría mejor equipado para tomar decisiones informadas y responder de manera eficiente a las consultas de las EPS y otros actores involucrados en el proceso de conciliación. Asimismo, la simplificación de los procedimientos administrativos reduciría la carga de trabajo burocrática y permitiría que el personal se centre en actividades más estratégicas y productivas, como la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de conciliación y la implementación de soluciones innovadoras para abordar los desafíos existentes.

En última instancia, al optimizar sus procesos internos, la IPS no solo mejoraría su capacidad para gestionar eficazmente la conciliación extrajudicial y la cartera morosa, sino que también fortalecería su posición competitiva en el mercado al demostrar un compromiso con la excelencia operativa y la mejora continua. Esto podría traducirse en una mayor confianza por parte de los proveedores de servicios de salud y las EPS, lo que a su vez podría conducir a una colaboración más estrecha y beneficios mutuos a largo plazo.

Además de las mejoras en los procesos internos y la capacitación del personal, la promoción de una cultura de colaboración y transparencia tanto internamente como con las EPS es esencial para el éxito en la gestión de la conciliación extrajudicial y la cartera morosa. Establecer canales de comunicación abiertos y fomentar el intercambio de información relevante contribuirá significativamente a construir relaciones sólidas con las EPS y otros actores involucrados en el proceso de conciliación. En un entorno de colaboración, las partes pueden abordar los desafíos financieros de manera conjunta, identificar soluciones creativas y trabajar hacia objetivos comunes de una manera más efectiva y eficiente.

La promoción de una cultura de colaboración también puede ayudar a fomentar la confianza y la buena voluntad entre la IPS y las EPS, lo que es fundamental para establecer relaciones duraderas y mutuamente beneficiosas. Al construir relaciones sólidas basadas en la transparencia y la

confianza, las partes pueden superar las barreras y los obstáculos que puedan surgir durante el proceso de conciliación, lo que facilita la resolución de disputas de manera constructiva y amistosa. Además, el intercambio de información relevante y la comunicación abierta pueden ayudar a prevenir malentendidos y conflictos futuros, lo que contribuye a una relación más sólida y armoniosa entre la IPS y las EPS.

En última instancia, al promover una cultura de colaboración y transparencia, la IPS puede establecerse como un socio confiable y respetado en el sector de la salud, lo que podría resultar en oportunidades de colaboración futuras y una reputación mejorada en el mercado. Además, una cultura organizacional basada en la colaboración y la transparencia puede impulsar la innovación y el crecimiento a largo plazo, ya que fomenta un ambiente donde se valora la participación, el intercambio de ideas y la búsqueda de soluciones creativas para los desafíos comunes.

Para reducir la carga asociada con la gestión de la cartera morosa, la IPS debería desarrollar estrategias efectivas para prevenir la morosidad y evitar la escalada de conflictos financieros. Esto implica no solo abordar las consecuencias de la morosidad, sino también trabajar proactivamente para evitar que ocurra en primer lugar. Una medida fundamental sería la implementación de políticas de crédito más estrictas al momento de establecer acuerdos y contratos con las EAPB, lo que ayudaría a garantizar un flujo de ingresos más estable y prevenir posibles incumplimientos en el futuro. Establecer criterios claros y rigurosos para la aprobación de créditos y limitar las extensiones de crédito a entidades con un historial probado de cumplimiento financiero puede ser clave para reducir el riesgo de morosidad.

Además, la identificación temprana de problemas financieros es fundamental para abordar las preocupaciones antes de que escalen a situaciones de morosidad. La IPS debería implementar sistemas de monitoreo y alerta temprana que le permitan identificar señales de advertencia de problemas financieros potenciales, como retrasos en los pagos o dificultades para cumplir con los términos de los acuerdos. Al identificar estos problemas de manera proactiva, la IPS puede intervenir rápidamente para resolverlos antes de que se conviertan en problemas más graves.

La promoción de mecanismos de resolución de conflictos alternativos al litigio puede ayudar a

evitar la escalada de disputas financieras y facilitar una resolución más rápida y eficiente de los problemas. Esto podría incluir la implementación de procesos de mediación o arbitraje, que ofrecen a las partes una manera de resolver sus diferencias de manera más colaborativa y menos adversarial que el litigio tradicional. Al promover la utilización de estos mecanismos alternativos, la IPS puede fomentar una cultura de resolución de conflictos más constructiva y ayudar a prevenir la acumulación de disputas financieras que puedan conducir a la morosidad.

Finalmente, es fundamental que la IPS adopte una mentalidad de mejora continua, evaluando regularmente sus procesos y resultados en la gestión de la cartera morosa que involucra otras áreas y procesos en la institución, como serían los de contratación con las EPS y facturación. Realizar análisis periódicos de desempeño y retroalimentación permitirá identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización, lo que garantizará una gestión más eficiente y efectiva de los recursos financieros.

### Referencias bibliográficas

- Álzate, L. F., Echavarría Hincapié, N., y Restrepo Eraso, J. D. (2017). *Alcances y limitaciones del ejercicio de las facultades de conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud*. [http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/1204/1/iue\\_rep\\_pre\\_der\\_alzate\\_2017\\_conciliaci%C3%B3n\\_art.pdf](http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/1204/1/iue_rep_pre_der_alzate_2017_conciliaci%C3%B3n_art.pdf)
- Arboleda López, A. P., Ramírez Arango, C., Mancipe Vanegas, G. S., Garcés Giraldo, L. F., y Arboleda Cardona, S. (2018). The extrajudicial virtual conciliation in Law; reflections on ethics. *Justicia*, (34), 372-384. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-74412018000200372](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-74412018000200372)
- Arenas, J. D. (2015). Asistencia a audiencias de conciliación extrajudicial en derecho. *Revista CES Derecho*, 6(2), 3-21
- Aristizábal, C., y Gómez, M. (2023). La conciliación extrajudicial en el sector salud colombiano: un análisis de su aplicación en la práctica. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 18(36), 167-186. doi:10.18601/01234372.n36.3.07
- Arrieta, M., Meza, A., y Noli, S. (2018). Análisis de la conciliación extrajudicial civil en la Costa Atlántica colombiana. *Jurídicas CUC*, 14(1), 187-210.
- Baratta, R. (2009). *El positivismo jurídico y sus críticas*. Universidad Externado de Colombia
- Bernal, F. T. (2012). ¿Eliminar la intermediación de la EPS para asignarle esta función al Estado?; Peor el remedio que la enfermedad! *Perfil de Coyuntura Económica*, (19), 61-76.
- Bocanegra, A., Carvajal, N., y Infante, H. (2021). *Acuerdo de punto final: riesgos sobre los saldos pendientes de pagos sobre las cuentas médicas perpetuas entre Entidades Promotoras de Salud–EPS e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud–IPS*. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4177>

- Braithwaite, J. (2002). *Restorative justice and responsive regulation*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Braithwaite, J. (2002). Setting standards for restorative justice. *British Journal of Criminology*, 42(3), 563-577.
- Calabresi, G. (1970). *The cost of accidents: A legal and economic analysis*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Carrasco, R., y Martín, H. (2017). *La eficacia y eficiencia de la Implementación de Juzgados de Flagrancia en el Distrito Judicial de La Libertad en la administración de justicia penal*.
- Carrioni, C. A., Hernández, M. L., & Molina, G. (2007). La autonomía de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): más un ideal que una vivencia institucional. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 25(2), 75-84.
- Carvajal, A. V., y Rodríguez, Y. N. (2022). *Propuesta de estudio de causales que afectan el flujo financiero en una empresa prestadora de servicio de salud del Tolima*.
- Castrillón, J. J. C. (2013). El sistema de salud colombiano. *Archivos de Medicina (Col)*, 13(2), 115-117.
- Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. (2021). *Informe de Gestión 2020*. <https://cliniardiopabon.com/wp-content/uploads/.pdf>
- Chavarría, T. C. (2018). Desarrollo e implementación de una herramienta para la validación de cuentas médicas y gestión de glosas en el sector salud en Colombia. *Medicina UPB*, 37(2), 131-141. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/medicina/article/view/855>
- Coase, R. H. (1960). The problem of social cost. *Journal of Law & Economics*, 3(1), 1-44.

Cortes Mejía, N. D. J., Restrepo, E., y Sánchez, J. D. (2016). *Evolución histórico-normativa de la conciliación extrajudicial en derecho en Colombia*.

Daly, K. (2017). Restorative justice: The real story. *Restorative Justice*, 85-109. Routledge.

Díaz Guzmán, D., y García Ávila, A. F. (2014). Conciliación Extrajudicial como Requisito de Procedibilidad y sus Verdaderos Efectos en la Congestión Judicial: El Caso de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, *La. Con-texto*, 41, 143.

Estrada, M. (2011). *Análisis jurisprudencial de la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad en el proceso civil* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena). <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/193>

Fishburn, P. C. (1967). Additive Utilities with Incomplete Product Set: Applications to Priorities and Assignments. *Operations Research*, 15(3), 537-542.

Gañan, J. L. (2017). *Hacia un nuevo concepto de la inspección, vigilancia y control del derecho a la salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia*.

García, J. (2018). La conciliación extrajudicial en Colombia: una mirada crítica. *Revista de Derecho*, 52(2), 237-262

García, J., Aristizábal, C., y Gómez, M. (2022). Eficacia de los métodos de resolución de conflictos en el sector salud colombiano. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 23(55), 173-192.

García, M. (2014). *Introducción al postpositivismo jurídico*. Madrid, España: Marcial Pons.

García, M. C., y Quiroz, S. P. (2021). *La conciliación extrajudicial como herramienta para descongestionar la justicia en Colombia*. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8032>

Gaviria, J. E. (2020). *Conciliación extrajudicial en Colombia: trámite y posibilidades de éxito*.

- Gómez, J. (2019). *La cartera morosa del sector salud, un cobro eterno y sin garantías*.  
<https://www.las2orillas.co/la-cartera-morosa-del-sector-salud-un-cobro-eterno-y-sin-garantias/>
- Gómez, M. (2019). La conciliación extrajudicial en el sector salud: una evaluación de su aplicación. *Revista de Derecho*, 53(2), 257-286. doi:10.18601/01234372.n53.09
- Gómez, M., y Martínez, M. (2020). La incidencia de las reformas normativas en la conciliación extrajudicial en el sector salud. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 22(54), 157-176. doi:10.18601/1900-3173.n54.08
- Gómez Arias, R. D., y Nieto, E. (2014). Colombia: ¿qué ha pasado con su reforma de salud?. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 31, 733-739.
- Greppi, A. (2012). Eficacia. Eunomía. *Revista en Cultura de la Legalidad*, (3), 150-159.
- Gualniera, P., Mondello, C., Scurria, S., Oliva, A., Grassi, S., Pizzicannella, J., y Asmundo, A. (2020). Experience of an Italian Hospital Claims Management Committee: A tool for extrajudicial litigations resolution. *Legal Medicine*, 42, 101657. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31884219/>
- Guerrero, R., Gallego, A. I., Becerril-Montekio, V., y Vásquez, J. (2011). Sistema de salud de Colombia. *Salud pública de México*, 53, 144-155.
- Gutiérrez, J., Serje, K., y Olivella, M. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos*, 11(1), 135-158. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/6234>
- Hernández, A. (2016). *El Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia (Ley 100 de 1993): entre modelo de sostenimiento económico y la defensa constitucional del derecho fundamental a la salud*. [Trabajo de Pregrado, Universidad Católica de Colombia].

- Hernández, J. (2021). La conciliación extrajudicial en el ámbito de la educación: un análisis de su aplicación en Colombia. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 23(55), 235-256. doi:10.18601/01234372.n55.10
- Hidalgo-Salas, D., Ortiz-Pérez, C., Lobatón-Flores, J., Huamaní-Ñahuinlla, P., y Mezones-Holguín, E. (2016). Mecanismos alternativos para la solución de controversias en el contexto de los derechos en salud: experiencia peruana desde el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 33, 567-573. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000300025](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000300025)
- Isaza, J., Murgas, K. y Oñate, M. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de Paz y Conflictos*, 11(1), 135-158. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/6234>
- Izquierdo, C. A. (2021). *Ventajas y desafíos de la conciliación extrajudicial en la actualidad* [Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás].
- Johnstone, G. (2013). *Restorative justice: Ideas, values, debates*. Routledge.
- Johnstone, G., y Van Ness, D. (Eds.). (2013). *Handbook of restorative justice*. Routledge.
- Junoy, J. P. I. (2012). El derecho procesal entre el garantismo y la eficacia: un debate mal planteado. *Cuestiones jurídicas*, 6(1), 11-31.
- Keeney, R., y Raiffa, H. (1993). *Decisions with Multiple Objectives: Preferences and Value Trade-Offs*. Cambridge University Press.
- Leija, L. E. B., Camargo, V. M. M., Anaya, C. G., y Gutiérrez-Vega, R. (2012). Mecanismos alternativos de solución de controversias en la prestación de servicios de salud. *Revista CONAMED*, 17(3), 126-129. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revista/.pdf>

Lezana-Fernández, M. Á., Zúñiga, D. C., y Meneses-González, F. (2022). Medios alternativos para la solución de controversias. El papel de las comisiones estatales de arbitraje médico (CMAM). *Revista CONAMED*, 27(3), 141-148. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/medigraphic.cgi>

Liebmann, M. (2007). *Restorative justice: How it works*. Jessica Kingsley Publishers.

López, N. (2019). La conciliación extrajudicial en el sector salud: un análisis de su aplicación en Colombia. *Revista de Derecho*, 53(2), 257-286.

López, N. (2023). La competencia de los conciliadores en los conflictos de cartera morosa en salud: un estudio de caso. *Revista de Derecho, Economía y Sociedad*, 14(2), 153-182.

Losada, N. (2017). Eficacia de la conciliación extrajudicial en Derecho en materia civil en Bogotá: Estudio de caso Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, años 2010 a 2014 [tesis de maestría, Universidad del Rosario]. CRAI. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12920>

Marshall, C. D. (2020). Restorative justice. *Religion Matters: The Contemporary Relevance of Religion*, 101-117.

Mendieta, D., y Jaramillo, C. E. (2019). El sistema general de seguridad social en salud de Colombia. Universal, pero ineficiente: a propósito de los veinticinco años de su creación. *Revista latinoamericana de derecho social*, (29), 201-218.

Meza-Godoy, A., Arrieta-López, M., y Carrasquilla-Díaz, L. P. (2021). Análisis de las partes, apoderados y límites de la agencia oficiosa en la conciliación extrajudicial en Colombia. *Revista republicana*, (31), 191-209.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/plan-nacional->

desarrollo-2018-2022.pdf

Morelo, S. J. (2022). *Análisis y seguimiento a los procesos de conciliación bancaria de la Universidad de Córdoba*.

Muñoz, A. F., y Rojas, J. E. (2022). *Impacto de la morosidad en la gestión inoportuna de la cartera que afecta la sostenibilidad financiera de una IPS de Cali 2018-2019*.

Muñoz, M., y Rivas, O. (2022). *Auditoria en el procedimiento de resolución de glosas en la EPS Emsanar*. Universidad CES.

Nanclares Márquez, J., y Gómez Gómez, A. H. (2017). La reparación: una aproximación a su historia, presente y prospectivas. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 59-80.

Parada Sanguino, D. E. (2017). La conciliación extrajudicial en nulidad y restablecimiento de derecho. En CIESJU (Ed.), *Diálogos y debates: una mirada a la investigación jurídica y sociojurídica en la Universidad de Nariño*, 139-156.

Patiño, J. F. (2013). El sistema de salud de Colombia: crisis sin precedentes. *Revista Colombiana de Cirugía*, 28(4), 259-261.

Pérez, J. (2018). La conciliación extrajudicial en el sector salud: una mirada crítica. *Revista de Derecho*, 52(2), 237-262.

Posner, R. A. (1977). *Economic analysis of law*. Boston, MA: Little, Brown.

Posner, R. A. (1990). *The problems of jurisprudence*. Cambridge, Harvard University Press.

Restrepo, J. H., Lopera, J. F., y Rodríguez, S. M. (2017). La integración vertical en el sistema de salud colombiano. *Revista de Economía Institucional*, 9(17), 279-308.

- Rey, S. G. (2010). Conciliación extrajudicial en asuntos contencioso-administrativos: hacia un nuevo paradigma. *Revista Digital de Derecho Admin.*, 4, 57.
- Rey, S. G. (2010). Conciliación extrajudicial en asuntos contencioso administrativos: hacia un nuevo paradigma. *Revista Digital de Derecho Admin.*, 4, 57.
- Rodríguez, J. (2020). La conciliación extrajudicial en el sector salud: un análisis de su evolución. *Revista de Derecho*, 53(1), 117-142.
- Rojas, M. (2020). La conciliación extrajudicial en el sector salud: un análisis de su efectividad. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 22(54), 193-212.
- Roxin, C. (1999). Pena y reparación. *Anuario de derecho penal y ciencias penales*, (1-3), 5-16.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation*. McGraw-Hill.
- Salazar, C. (2021). Las modificaciones en las regulaciones de la conciliación extrajudicial y su impacto en el sector salud. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 23(55), 193-212. doi:10.18601/1900-3173.n55.10
- Sánchez Ruiz, A. D. D. J. (2016). *La conciliación como mecanismo de solución de conflictos, y la voluntariedad de las partes* (Bachelor's thesis).
- Sánchez-Castañeda, A., Márquez Gómez, D., y Camarillo Cruz, B. (2020). *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo*. UNAM, México.
- Silva Garay, M. D. P. (2014). *La reparación como derecho fundamental de las víctimas* [Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás].

- Superintendencia Nacional de Salud. (2019). *Informe de cartera del sector salud*. <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/metodologias/Informes%20de%20Estudios%20Sectoriales/Informe%20de%20Cartera%20del%20Sector%20salud%202018.pdf>
- Toro Montes, L. V. (2016). *Estructuración del procedimiento de conciliación contable de la cartera por venta de servicios de salud en la clínica Comfamiliar Risaralda ubicada en la ciudad de Pereira en el año 2016*. <https://repositorio.utp.edu.co/items/07e90dd5-cffa-4c80-8f25-038b94cf938a>
- Torres, G. G., & Abrahan, C. D. C. H. (2020). Reparación integral: principios aplicables y modalidades de reparación. *Ius Humani. Law Journal*, 9(1), 251-268.
- Vásquez, E. (2023). Conciliación extrajudicial en el sector salud de Colombia: un análisis de su viabilidad. *Revista de Derecho*, 54(2), 199-226. doi:10.18601/01234372.n54.2.08
- Velasco, L. A., Rivera, A. C., Granados, Y. A., Solarte, P. A., y Portilla, O. (2019). *Estrategias para restablecer el equilibrio financiero de la IPS Comfaucauca*.
- Vesga, N. J. V. (2022). Criterios de validez jurídica de la conciliación virtual extrajudicial [Doctoral dissertation, Universidad Cooperativa de Colombia]
- Villamil Burgos, J. A., Bonilla Lancheros, Á. S., Betancur Correa, G. D. J., y Melo Rodríguez, O. D. (2019). *Manual de conciliación extrajudicial en derecho*. <https://repositorio.ugc.edu.co/handle/11396/5950>
- Villegas, A. (2002). *Conciliación: mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia* [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-15.p>
- Zapata, D. S., Salazar, J., Giraldo, L. E., y Bravo, N. L. (2016). *Evaluación del sistema de costos como herramienta de la gestión financiera en la Red de Salud de Ladera ESE en el período*

2013-2015.

Zehr, H. (2015). *The little book of restorative justice: Revised and updated*. Simon and Schuster.