

**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  
(Resumen Analítico)**

***EXTRAJUDICIAL CONCILIATION IN LAW AS AN EFFECTIVE MECHANISM FOR THE CLEANING UP OF THE DELINQUENT PORTFOLIO BETWEEN THE HEALTH BENEFIT PLAN ADMINISTRATIVE ENTITIES (EAPB) AND THE PABÓN S.A.S CARDIONEUROVASCULAR CARE CENTER BETWEEN 2018 AND 2022  
(Analytical Summary)***

**Autores (Authors):** GONZÁLEZ BAZANTE Claudia  
**Facultad (Faculty):** Humanidades y Ciencias Sociales  
**Programa (Program):** MAESTRÍA EN DERECHO  
**Asesor (Support):** PhD. ÁNGELA MARÍA ACOSTA ROSAS  
**Fecha de terminación del estudio (End of the research):** junio de 2024  
**Modalidad de Investigación (Kind of research):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVE**

CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL  
SISTEMAS DE SALUD  
CARTERA MOROSA  
NORMATIVA  
JUSTICIA

**KEY WORDS**

EXTRAJUDICIAL CONCILIATION  
SYSTEMS OF HEALTH  
DEFAULT PORTFOLIO  
NORMATIVE  
JUSTICE

**RESUMEN:** El presente estudio indica brevemente una crítica acerca de algunos elementos que, a partir de la conciliación extrajudicial en Derecho, regulada por la Ley 640 de 2001, como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, emergen entre los trámites de cartera morosa realizados entre las Entidades

Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), la cual se orienta por un tercero neutral, quien es el conciliador y que, para el caso, se encuentra representado por la Superintendencia Nacional de Salud, que presta este servicio en calidad de justicia transitoriamente, a través de su delegada para la Función Jurisdiccional, tal como se establece en la Ley 1122 de 2007, artículo 38; previéndose para ello, sin lugar a excepciones, que es necesario dar aplicación a las normas que regulan el sector salud; en este sentido, el acuerdo conciliatorio estará dotado de la legalidad necesaria, en tanto, los recursos financieros de que trata son de dicho sector. 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, la cual podría servir como modelo para investigaciones futuras en otras áreas de la administración y gestión en el sistema de salud.

**ABSTRACT:** *The present study briefly indicates a criticism about some elements that, from the extrajudicial conciliation in Law, regulated by Law 640 of 2001, as an alternative conflict resolution mechanism, emerge among the delinquent portfolio procedures carried out between the Entities. Administrators of Health Benefit Plans (EAPB) and Health Providing Institutions (IPS), which is guided by a neutral third party, who is the conciliator and who, in this case, is represented by the National Superintendence of Health, that provides this service as a temporary justice, through its delegate for the Jurisdictional Function, as established in Law 1122 of 2007, article 38; providing for this, without exception, that it is necessary to apply the rules that regulate the health sector; In this sense, the conciliation agreement will be provided with the necessary legality, since the financial resources in question are from said sector. On the other hand, the research will not only contribute to the theoretical development of conflict resolution in the health sector, but will also enrich the associated practice. The methodology used, which involves the evaluation of the effectiveness of extrajudicial conciliation in law, which could serve as a model for future research in other areas of administration and management in the health system.*

**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.

**CONCLUSIONS:** *In the exhaustive analysis of the viability of extrajudicial conciliation in law as a mechanism for the cleanup of the delinquent portfolio between the Benefit Plan Administrative Entities (EAPB) and the Health Services Providing Institutions (IPS), the demonstrated effectiveness stands out. by this method in the resolution of financial disputes. The success cases analyzed reveal the capacity of extrajudicial conciliation to facilitate satisfactory agreements that benefit both parties, allowing the recovery of resources and the continuity of the provision of health services. However, it is imperative to recognize the regulatory, procedural and cultural challenges facing this mechanism, which underline the need to implement significant improvements to strengthen its effectiveness and long-term sustainability.*

*Compared to other forms of dispute resolution, extrajudicial conciliation has proven to be more efficient in terms of time and costs, in addition to providing greater satisfaction to the parties involved in the health sector. The ability to reach settlements quickly and less expensively not only benefits EAPBs and IPSs by reducing the financial and administrative burden associated with litigation, but also contributes to improving the quality of patient care by ensuring availability of resources for the provision of medical services.*

*It is essential to recognize the influence of external factors, such as regulatory changes and economic pressures, on the effectiveness and viability of extrajudicial*

*conciliation in law. These aspects highlight the importance of continually adapting reconciliation processes and procedures to maintain their relevance and effectiveness in a constantly changing environment. Promoting a collaborative organizational culture between EAPBs and IPS, along with stronger monitoring mechanisms and defined timelines can be instrumental in strengthening the implementation of extrajudicial conciliation and ultimately improving the health system as a whole.*

**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.

**RECOMMENDATIONS:** *The IPS Cardioneurovascular Care Center Pabón S.A.S. should focus on strengthening its internal capabilities in negotiation and financial conflict management. This implies the need to provide specialized training to your staff to improve negotiation and conciliation skills. Doing so would facilitate more effective resolution of disputes with the EPS and would contribute to the reduction of the delinquent portfolio. It is crucial that IPS staff are equipped with the necessary tools and strategies to effectively approach negotiations with EPSs, understanding both the legal and financial aspects involved in the extrajudicial conciliation process. Training should include effective communication techniques, conflict management and financial analysis, allowing the IPS team to approach negotiations more proactively and with greater confidence.*

*Additionally, the IPS could consider establishing a department or team specifically dedicated to managing conciliations and relationships with the EPS. This team could be comprised of staff with experience in conflict resolution, financial analysis, and in-depth knowledge of the healthcare system and related regulations. By centralizing and specializing these functions, the IPS could improve its ability to efficiently manage financial disputes and ensure a coherent and strategic approach in negotiations with EPSs. This could lead to a higher rate of successful settlements and a significant reduction in non-performing loans, thereby improving the financial health and reputation of the IPS in the healthcare sector.*

*It is crucial that the IPS review and optimize its internal processes related to extrajudicial conciliation and management of non-performing loans. This review could include implementing more effective tracking systems, digitizing financial records and simplifying administrative procedures. These actions would help expedite conflict resolution and improve the operational efficiency of the IPS. The implementation of more robust monitoring systems would allow the IPS to more effectively monitor the progress of conciliation negotiations and compliance with the agreements reached, which would facilitate the early identification of potential problems and the adoption of corrective measures in a timely manner.*