

Rendición de cuentas 2020



Componentes de la rendición de cuentas

- > Aspectos administrativos y financieros.
- > Aseguramiento en salud.
- > Relacionamiento con los usuarios.

¡Aquí están nuestros afiliados!



Número total
de oficinas | **105**



Bolívar 38	Córdoba 29	
Sucre 18	Atlántico 10	Magdalena 10

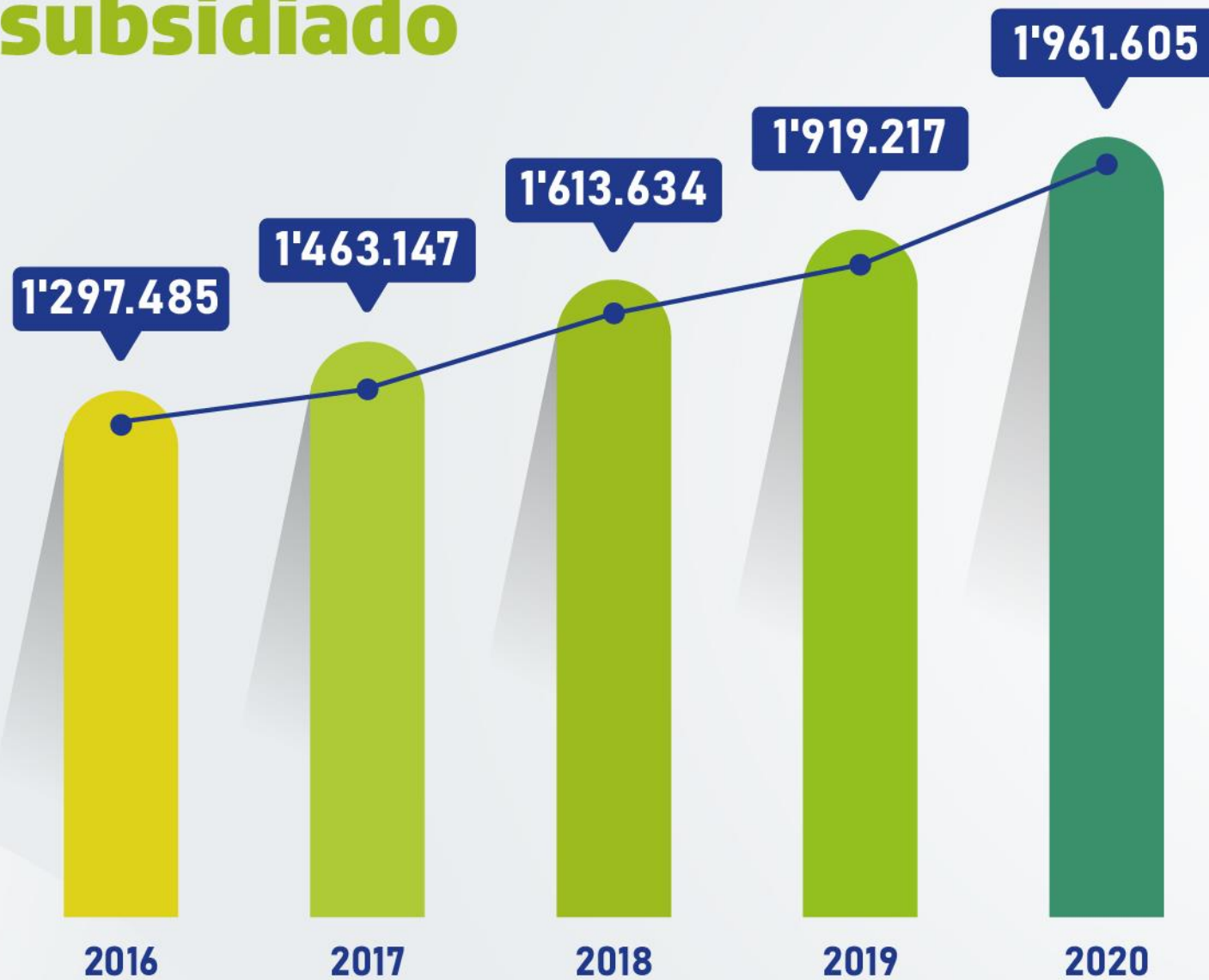
Total de afiliados:
2.148.894

Población

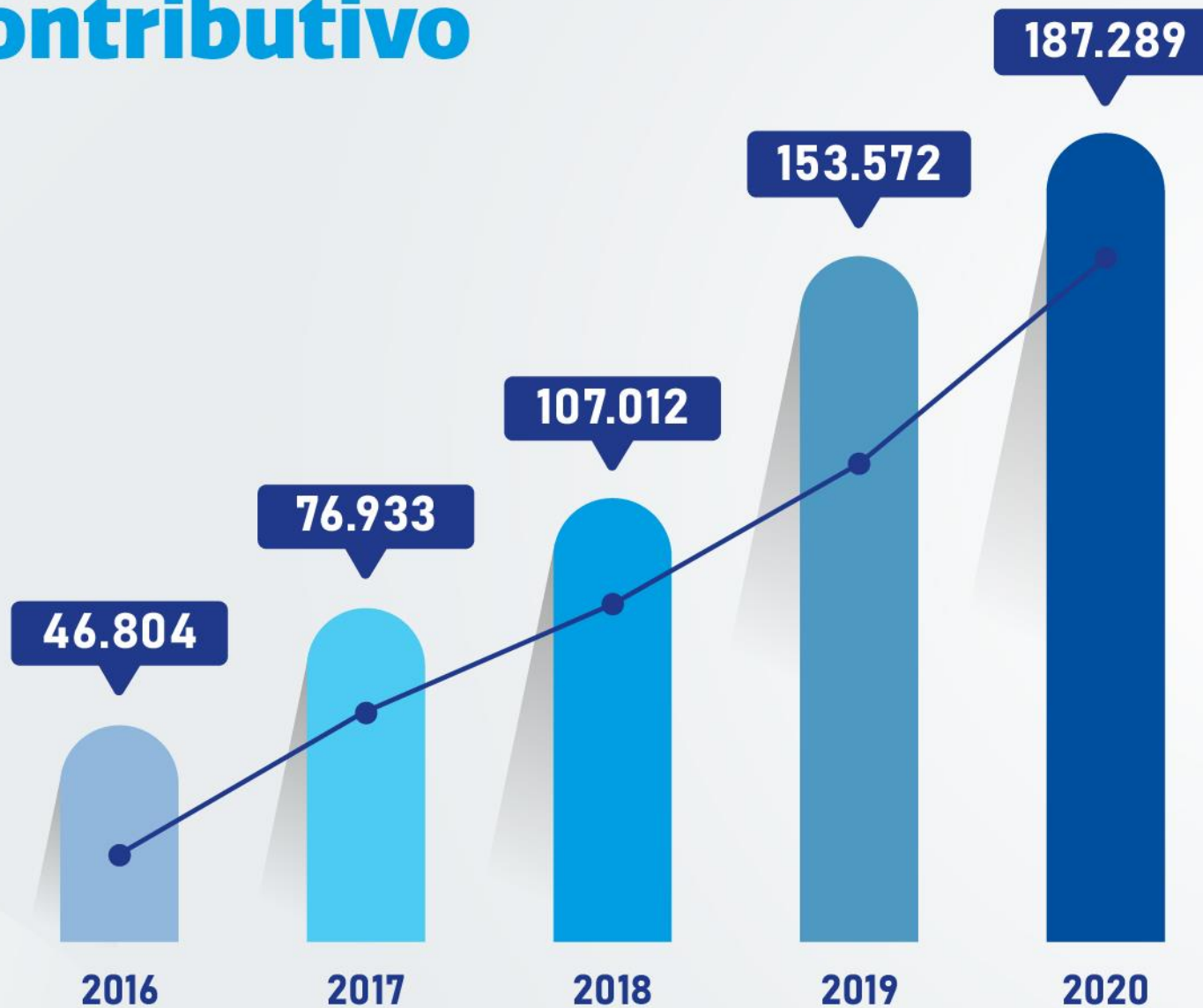
Región Caribe

	Contributivo	Subsidiado	Total
Afiliados en la Región Caribe	2.938.907	10.228.696	13.167.603
Afiliados en mutualser eps	187.289	1.961.605	2.148.894
Participación	6%	19%	16%

Crecimiento de afiliados régimen subsidiado



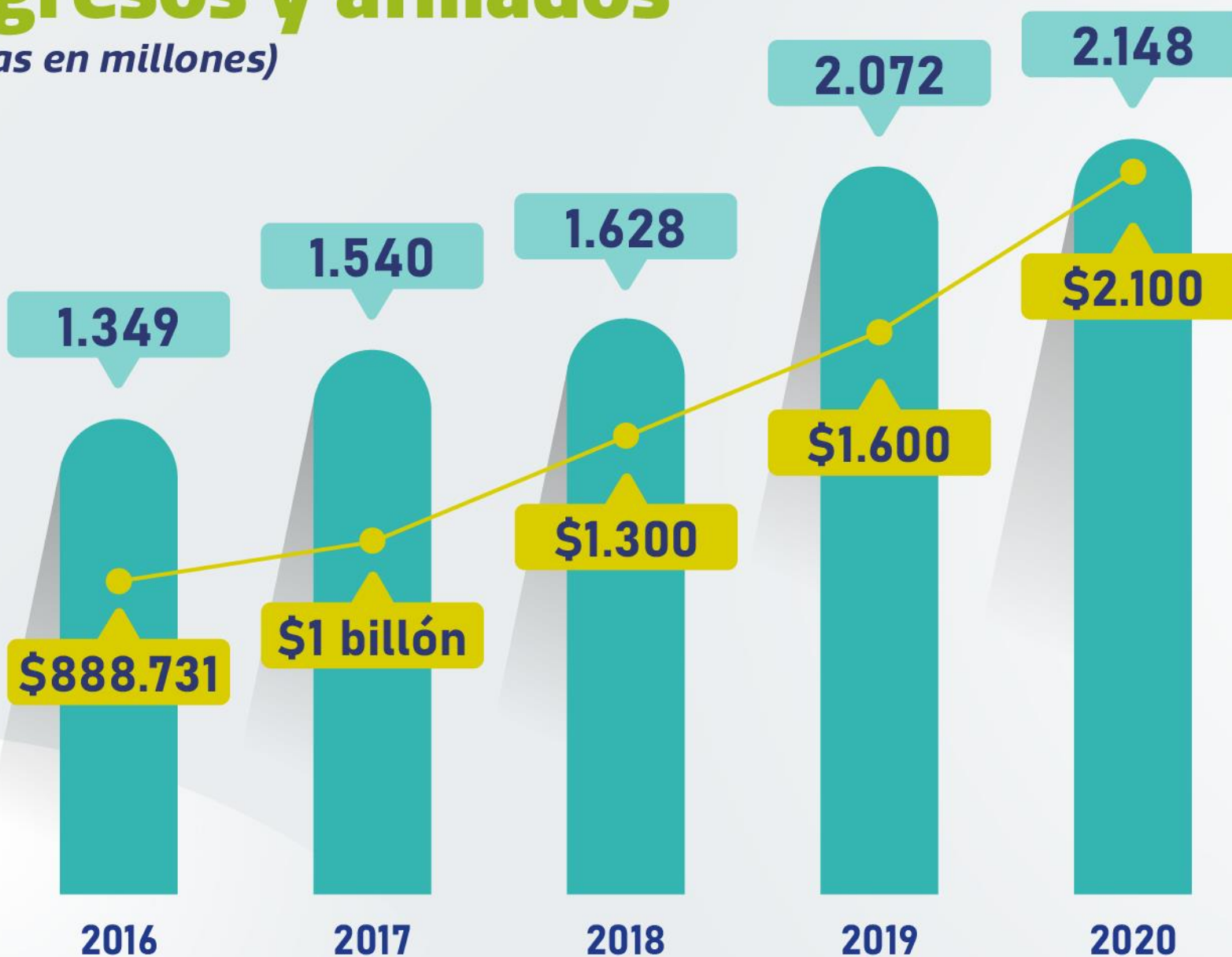
Crecimiento de afiliados régimen contributivo



Gestión del riesgo financiero

Ingresos y afiliados

(cifras en millones)



Incluye subsidiado y contributivo

Afiliados

Ingresos

Relación ingresos UPC, costos y gastos (millones)

Concepto	% a tomar	2020	% obtenido
Ingresos UPC	100%	\$1.975.050	100%
Costos en salud (pagos ips)	92%	\$1.846.862	93,5%
Gastos administrativos (salarios y excedentes)	8%	\$146.788	7,4%

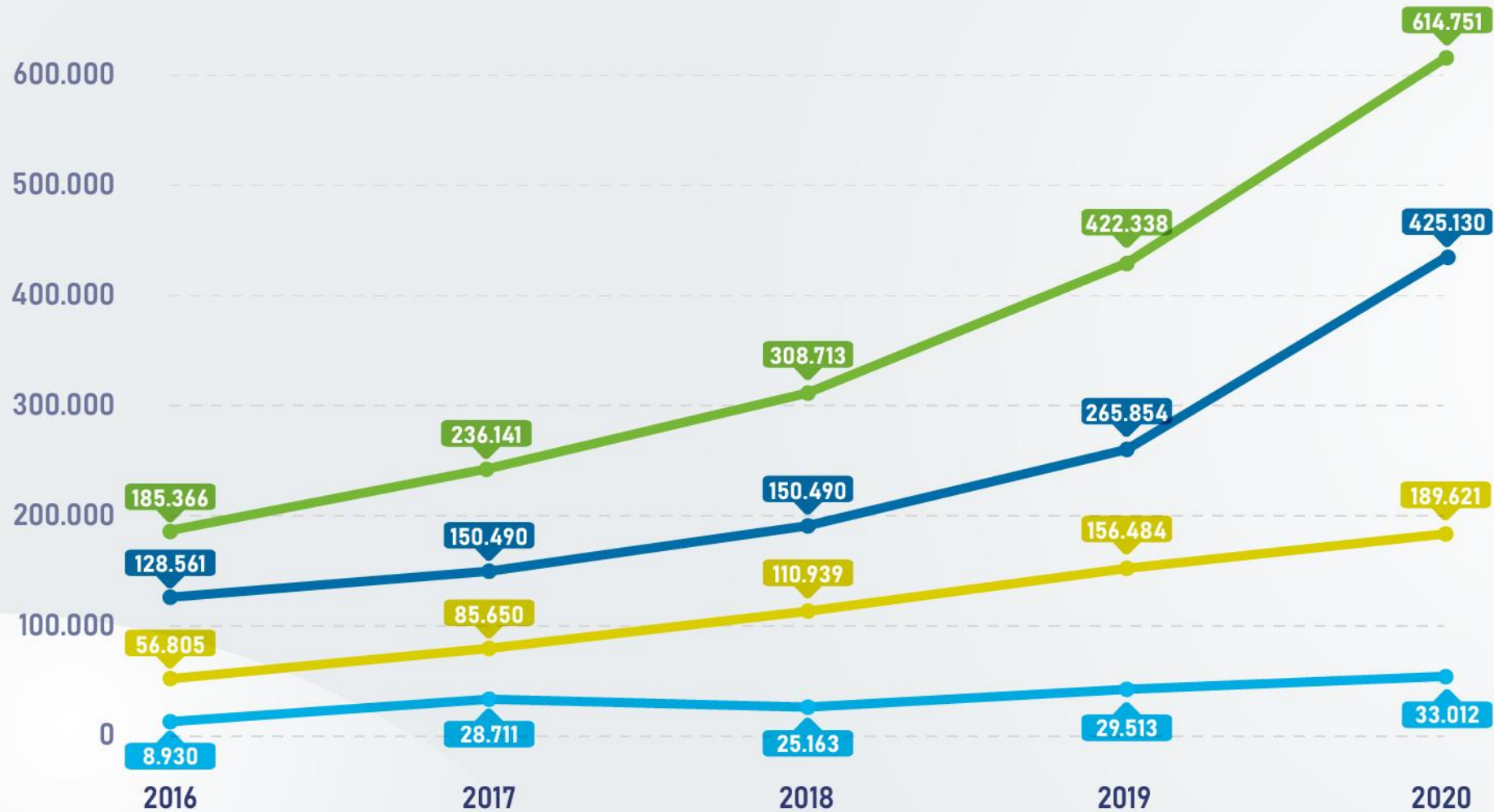
Gastos y costos

(cifras en millones)

Gastos **Costos**



Composición estado de situación financiera (millones)



- Activos
- Pasivos
- Patrimonio
- Excedente

Pasivos

(millones)

	2016	2017	2018	2019	2020
Reserva técnica	\$111.529	\$104.734	\$138.385	\$203.411	\$322.469
Otros pasivos	\$17.031	\$45.756	\$59.388	\$62.443	\$102.661
Total pasivos	\$128.561	\$150.490	\$197.774	\$265.854	\$425.130

Pasivos

reserva técnica

(millones)

	2016	2017	2018	2019	2020
Facturas radicadas	\$60.449	\$59.299	\$91.075	\$71.726	\$81.672
Autorizaciones NO facturadas	\$21.942	\$18.865	\$17.968	\$94.954	\$192.994
Estimado de deudas NO conocidas	\$29.137	\$26.569	\$29.341	\$36.731	\$47.832
Total	\$111.529	\$104.734	\$138.385	\$203.411	\$322.469

Excedentes

(cifras en millones)



Patrimonio

(cifras en millones)



Indicadores habilitación financiera

(pesos)

Capital mínimo

Año	Monto requerido	Monto acreditado	Cumplimiento
2016	\$10.796.000.000	\$46.232.983.304	Sí
2017	\$11.418.000.000	\$50.860.287.933	Sí
2018	\$11.886.000.000	\$79.696.531.785	Sí
2019	\$12.265.000.000	\$105.014.024.276	Sí
2020	\$13.995.000.000	\$164.653.196.305	Sí

Indicadores habilitación financiera

(pesos)

Patrimonio adecuado

Año	Monto requerido	Monto acreditado	Cumplimiento
2016	-\$25.844.848.800	-\$25.773.681.078	Sí
2017	-\$22.614.242.700	-\$22.276.724.410	Sí
2018	-\$16.153.030.500	-\$13.755.505.880	No
2019	-\$9.691.818.300	\$16.407.295.265	Sí
2020	-\$3.230.606.100	\$114.057.574.114	Sí

Indicadores habilitación financiera

(miles de pesos)

Respaldo de reservas técnicas

Año	Monto requerido	Monto acreditado	Cumplimiento
2016	\$24.281.318	\$68.505.560	Sí
2017	\$37.710.750	\$72.183.928	Sí
2018	\$56.835.989	\$79.608.190	Sí
2019	\$146.350.683	\$161.521.489	Sí
2020	\$261.537.295	\$316.768.781	Sí

Informe de cartera UPC y NO PBS

\$198.314.948.165

Prestación de servicios de salud

Red de prestadores por naturaleza

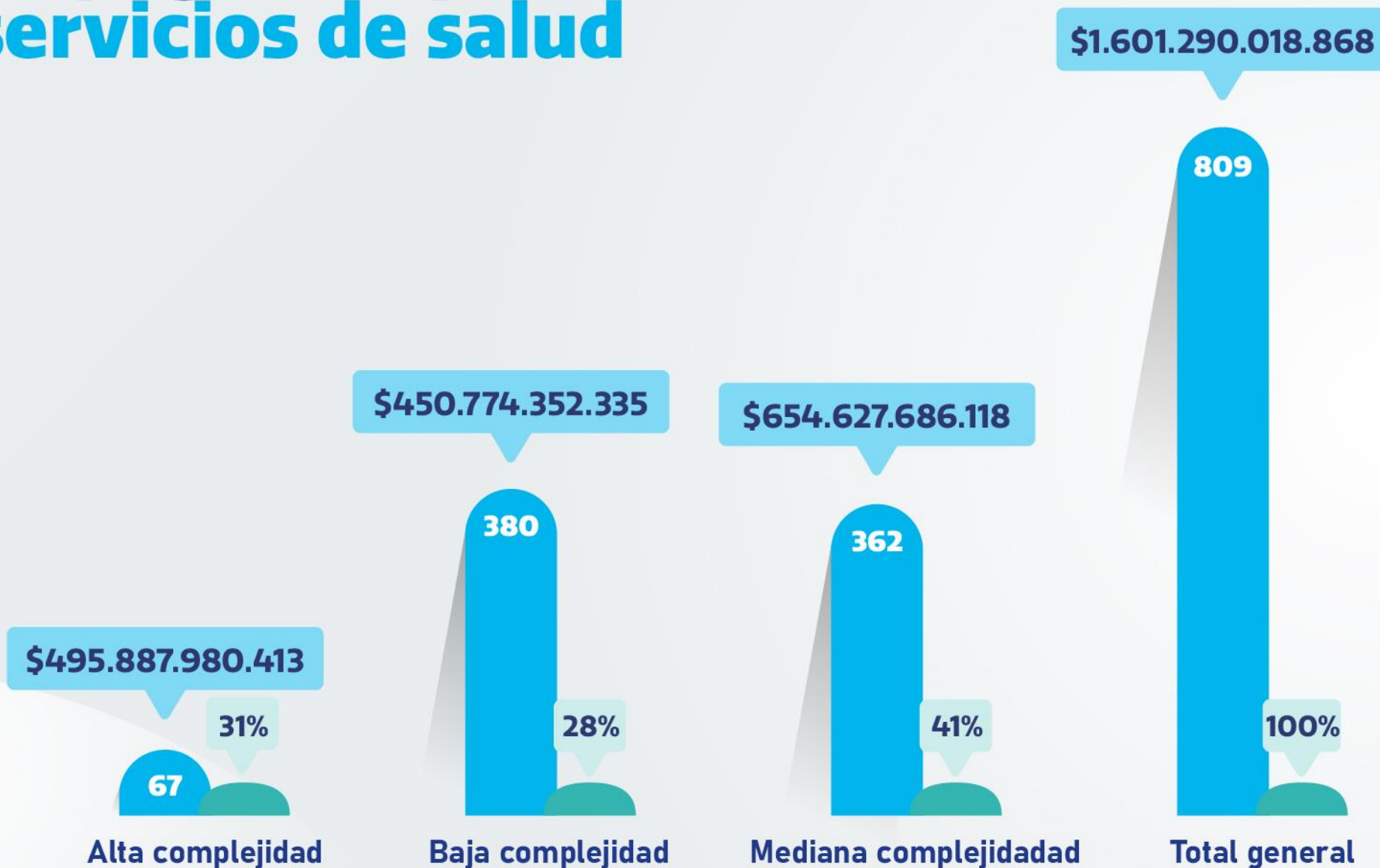
Departamento	Privada	Vr. pagado privada	Pública	Vr. pagado pública
Atántico	63	\$400.057.500.831	17	\$27.852.566.922
Bolívar	98	\$432.534.672.866	34	\$130.018.954.505
Central	20	\$19.090.556.159	1	\$3.810.361.889
Córdoba	65	\$142.726.293.767	30	\$142.881.644.217
Magdalena	42	\$66.923.312.064	14	\$34.686.534.377
Sucre	81	\$155.746.943.000	19	\$44.960.678.265
Total	369	\$1.217.079.278.689	115	\$384.210.740.178

484
prestadores
en total

Red de prestadores por ámbito

Departamento	IPS ámbito ambulatorio	Vr. pagado A. ambulatorio	IPS ámbito hospitalario	Vr. pagado A. hospitalario	IPS ámbito domiciliario	Domiciliario
Atántico	24	\$138.536.732.226	52	\$273.306.281.259	5	\$16.067.054.269
Bolívar	51	\$331.804.650.298	80	\$200.007.599.259	6	\$30.741.377.815
Central	10	\$12.695.686.950	10	\$8.097.035.832	3	\$2.108.195.267
Córdoba	36	\$91.059.485.712	58	\$185.732.165.065	0	\$8.816.287.207
Magdalena	14	\$30.974.560.597	32	\$59.564.265.589	1	\$11.071.020.256
Sucre	43	\$92.066.992.270	55	\$100.438.112.574	4	\$8.202.516.422
Total	178	\$697.138.108.053	287	\$827.145.459.579	19	\$77.006.451.236

Valor pagado a prestadores de servicios de salud





mutualser

Atención sin tanta vuelta

Gestión del **riesgo en salud**



Comportamiento de la pandemia de Covid-19 en mutualseer eps

83.146.810 casos en el mundo.

1.812.645 fallecidos.

2,18% de letalidad.

1.654.880 casos en Colombia positivos.

43.495 fallecidos.

2,6% de letalidad.

86,3 muertes por cada **100.000** habitantes.



Organización para el desafío Covid-19

Gerencia general

**Líder covid
nacional**

**Líder covid
departamental**

Organización para el desafío Covid-19



- Sintomático respiratorio.
- Telefónico.
- IPS.
- Virtual.



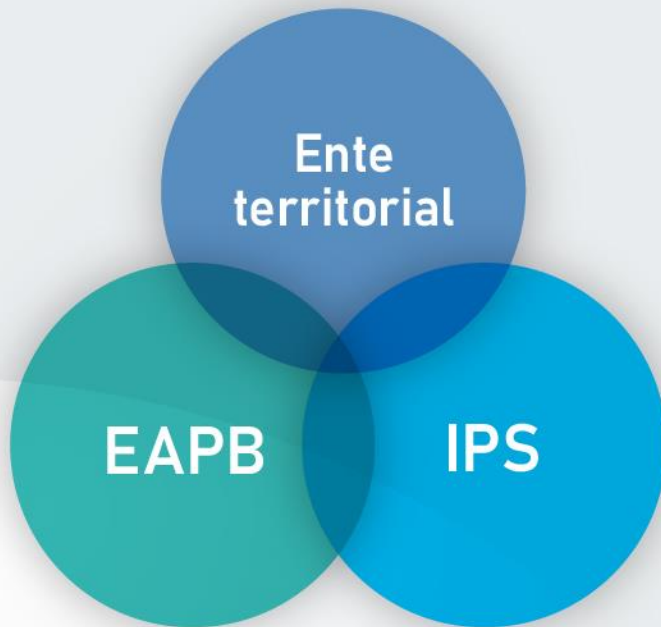
Captación de usuarios



**Grupos multidisciplinarios
georreferenciados para cubrir
la ciudad.**

- Búsqueda activa de casos.
- Cerco epidemiológico.
- Búsqueda de contactos.

Vigilancia epidemiológica



Fortalecimiento de talento humano en EPS y entes territoriales para la vigilancia epidemiológica.

INDIVIDUAL

COLECTIVA

Búsqueda activa de casos y contactos (voluntarios – apoyo intersectorial).

Levantamiento de contactos en todos los ámbitos.

Toma de muestras planeadas contra sospechosos o contactos.

Seguimiento al cumplimiento del aislamiento y del cerco.

Vigilancia epidemiológica

Seguimiento

Individual



Lavado de manos



Tapanabocas



Distanciamiento social



Aislamiento

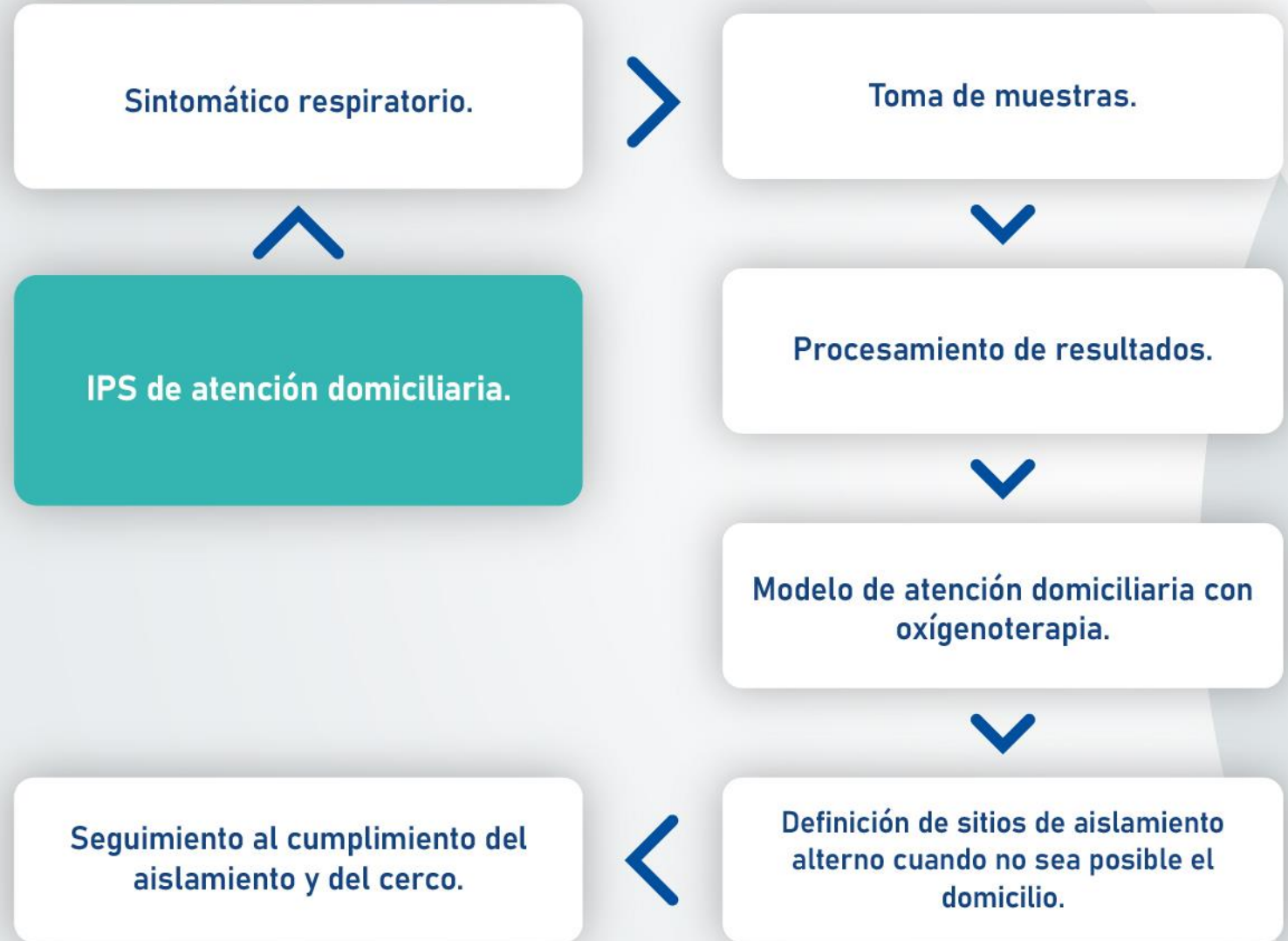
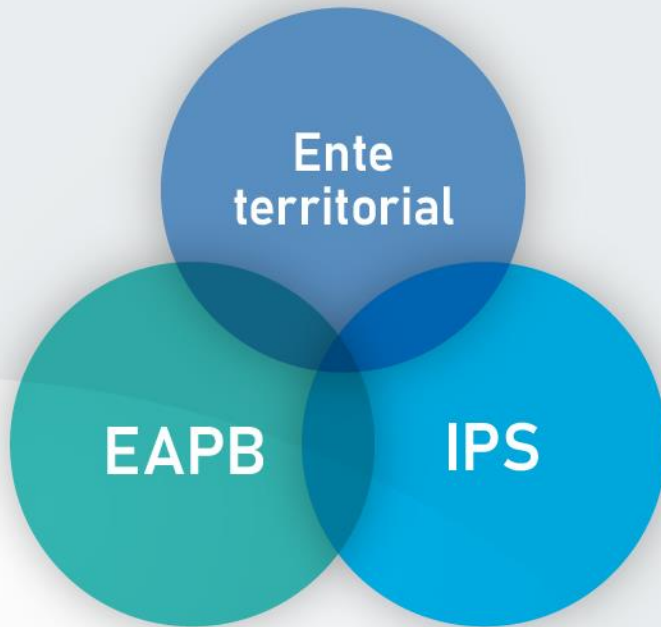


Colectivo

- Epidemiológicos.
- Agentes educativos en salud.

Aislamiento

Modelo de atención



Costos de atención de pacientes covid en domicilio

(cifras en millones)

\$1.332.480

7.199

Atlántico

\$1.317.900

6.841

Bolívar

\$896.160

5.840

Córdoba

\$587.130

3.416

Sucre

\$421.110

2.500

Magdalena

\$38.160

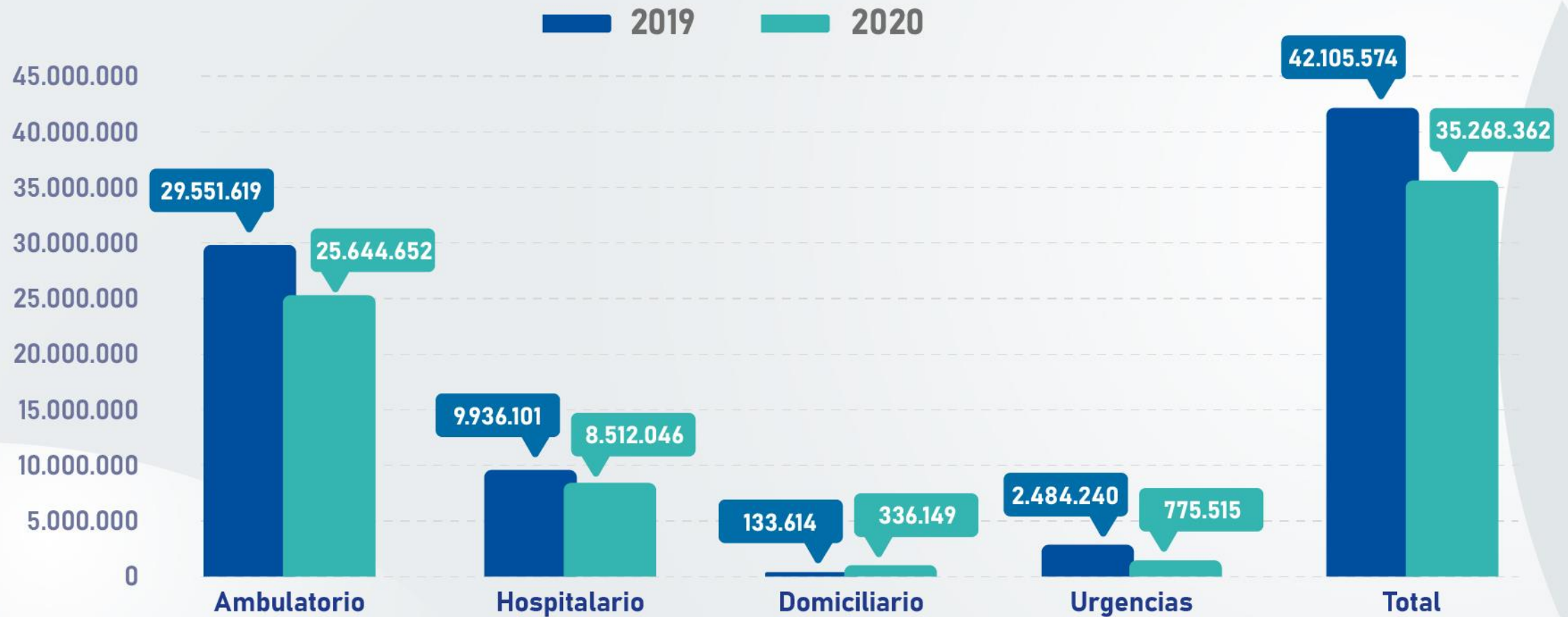
252

Cesar

Costo total
\$4.592.940
Total pacientes
26.048

Atenciones a los usuarios

2019 - 2020



Consultas y procedimientos en el año 2020

Sevicios de salud	No. Total
Consulta de medicina general	2.729.555
Consulta de odontología	1.480.056
Consulta de medicina especializada	2.219.820
Procedimientos quirúrgicos	459.015

Suministro de medicamentos

	No. de personas	No. de entregas
Suministro de medicamentos	938.743	5.033.847
Entrega en farmacia	812.334	4.439.928
Entrega en domicilio	126.409	593.919

Pacientes hospitalizados

Pacientes hospitalizados en el año	Total
Adultos hospitalizados	53.326
Adultos hospitalizados en cuidados intensivos	3.511
Total pacientes hospitalizados	56.837

Comparación cifras pandemia Colombia y mutualser eps a 18 de abril de 2021

Entidad	Entidad casos Covid-19	Muertes	Población	Tasa cruda mortalidad entidad por 100.000	Tasa de incidencia de casos por 10.000	% Letalidad
Colombia	2.667.136	68.748	51.049.498	134,7	522,5	2,6%
Costa Norte Colombia	476.178	14.344	11.550.067	124,2	412,3	3,0%
mutualser eps	46.937	1.996	2.183.177	91,4	215,0	4,3%

Fuente: Aplicativo Zona SER COVID (ZSC); INS_instituto Nacional de Salud.

Estado de pacientes con Covid-19 a 15 de abril de 2021

Dpto. del afiliado (DNP)	Pruebas diagnósticas Covid-19 (PCR + Antigénica)	Pruebas diagnósticas Covid-19 positivas	Pruebas diagnósticas positivas
Atlántico	114.797	17.857	15,6%
Bolívar	162.927	11.454	7,0%
Cesar	1765	279	15,8%
Córdoba	117.199	11.365	9,7%
Magdalena	54.455	5.893	10,8%
Sucre	47.190	5.006	10,6%
Total	498.333	51.854	10,4%

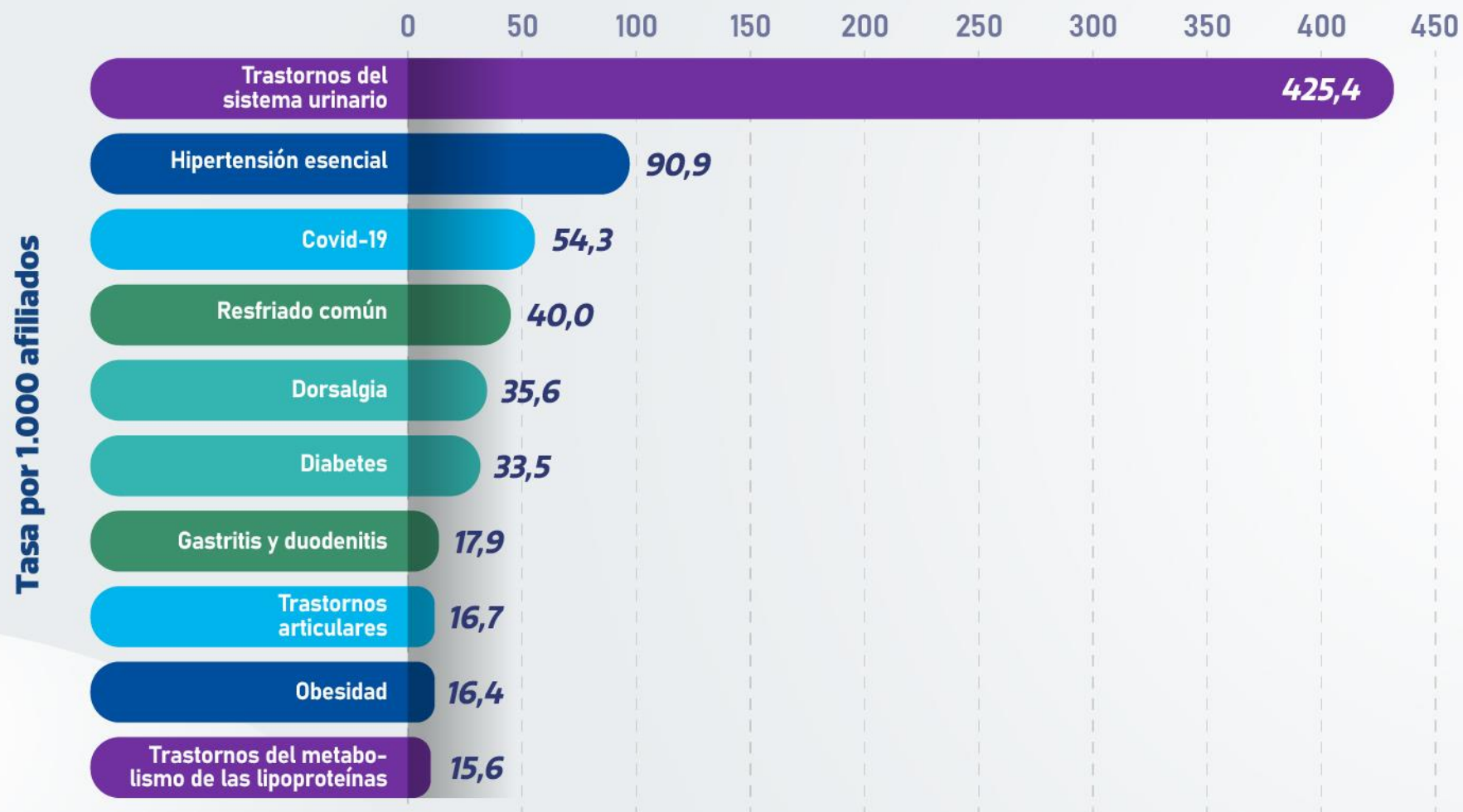
Fuente: Aplicativo Zona SER COVID (ZSC).

Programas para intervención del riesgo en salud.

Como resultado de la caracterización de la población se definen grupos de riesgo priorizados.

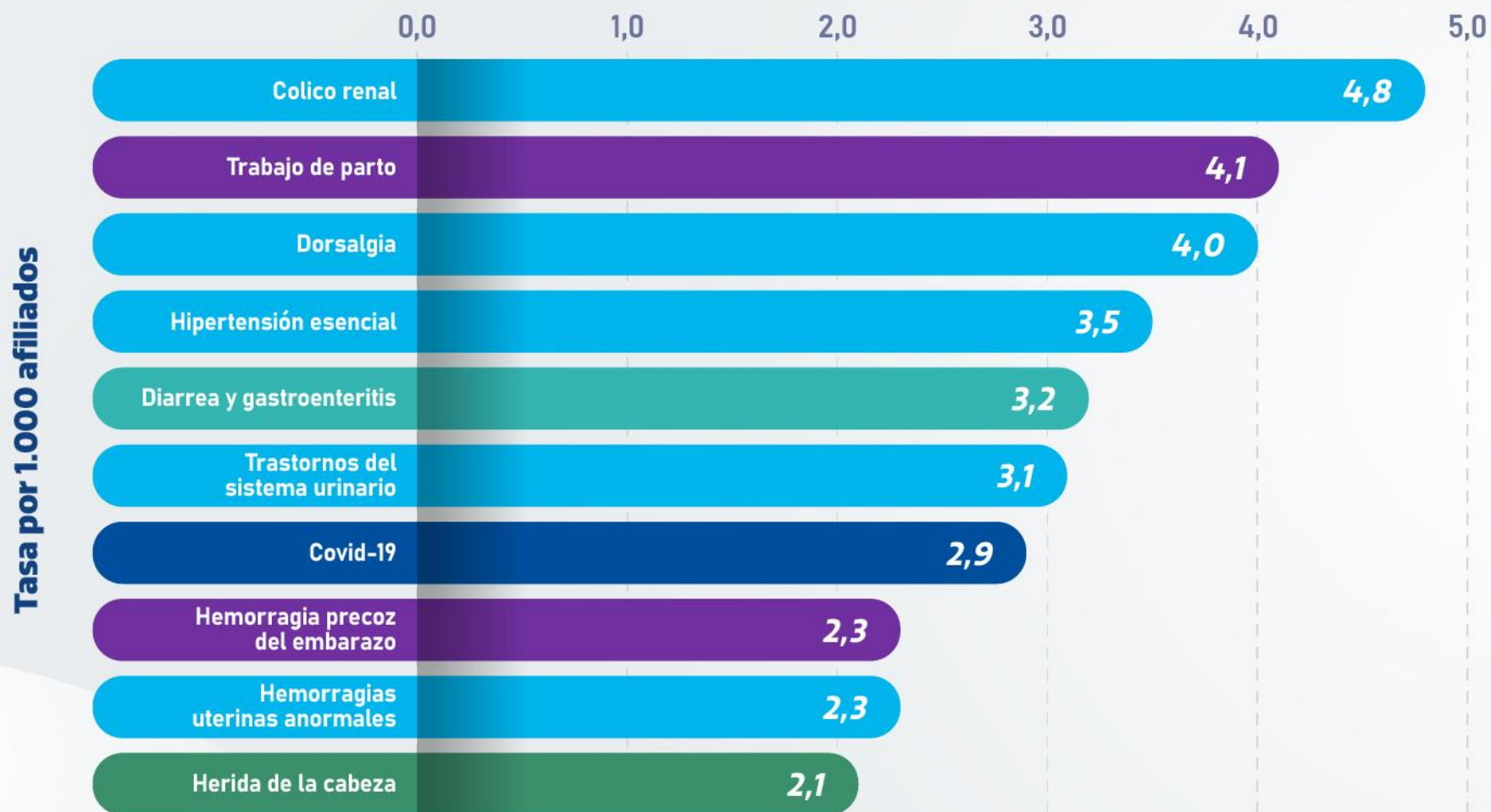


10 primeras causas de consulta externa



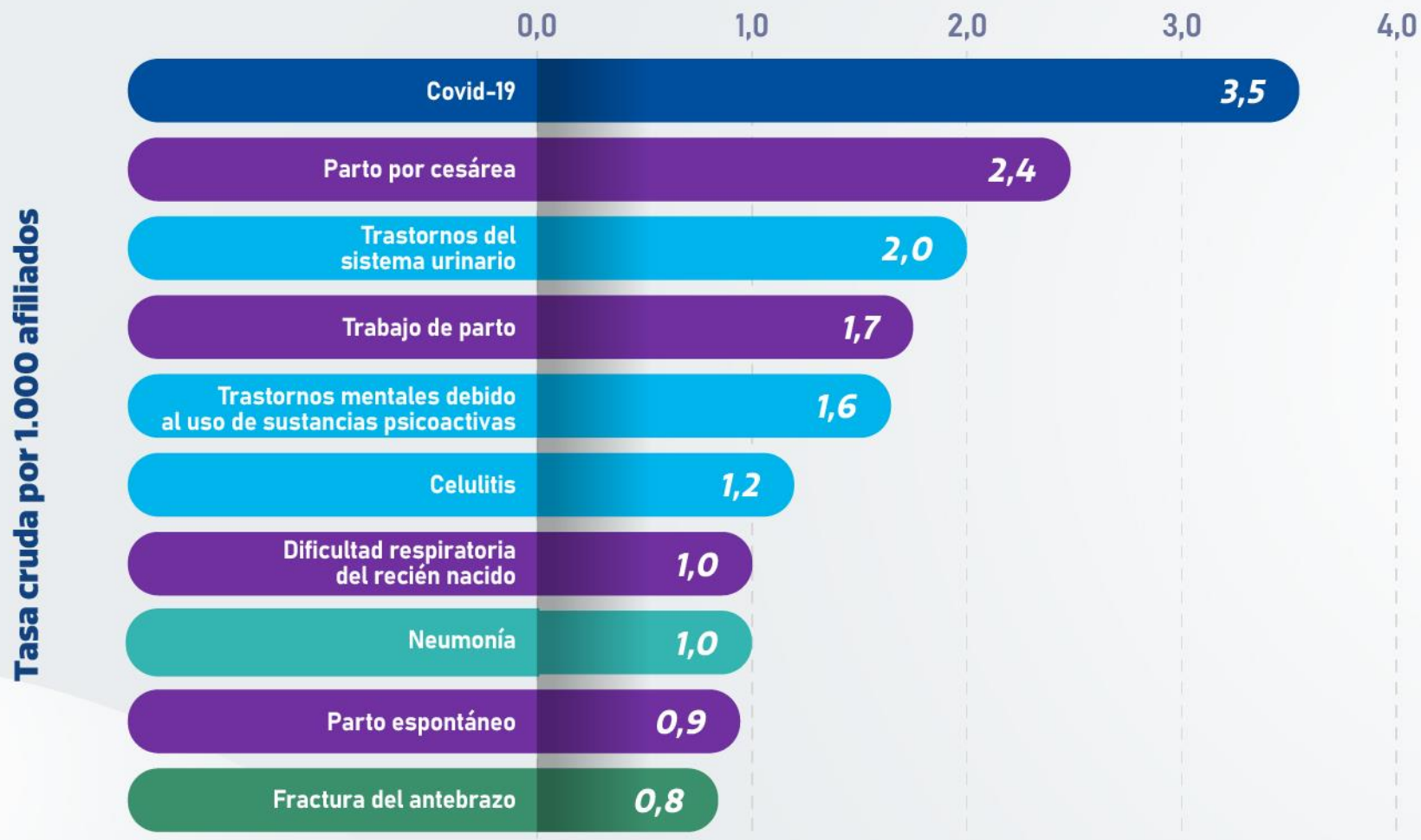
Fuente de datos: Estudio de suficiencia de UPC.

10 primeras causas de consulta en urgencias



Fuente: Base de datos propia atenciones registradas de notificaciones de urgencias 2020. Se excluye de este análisis, los diagnósticos agrupados en signos y síntomas mal definidos.

10 primeras causas de morbilidad hospitalaria

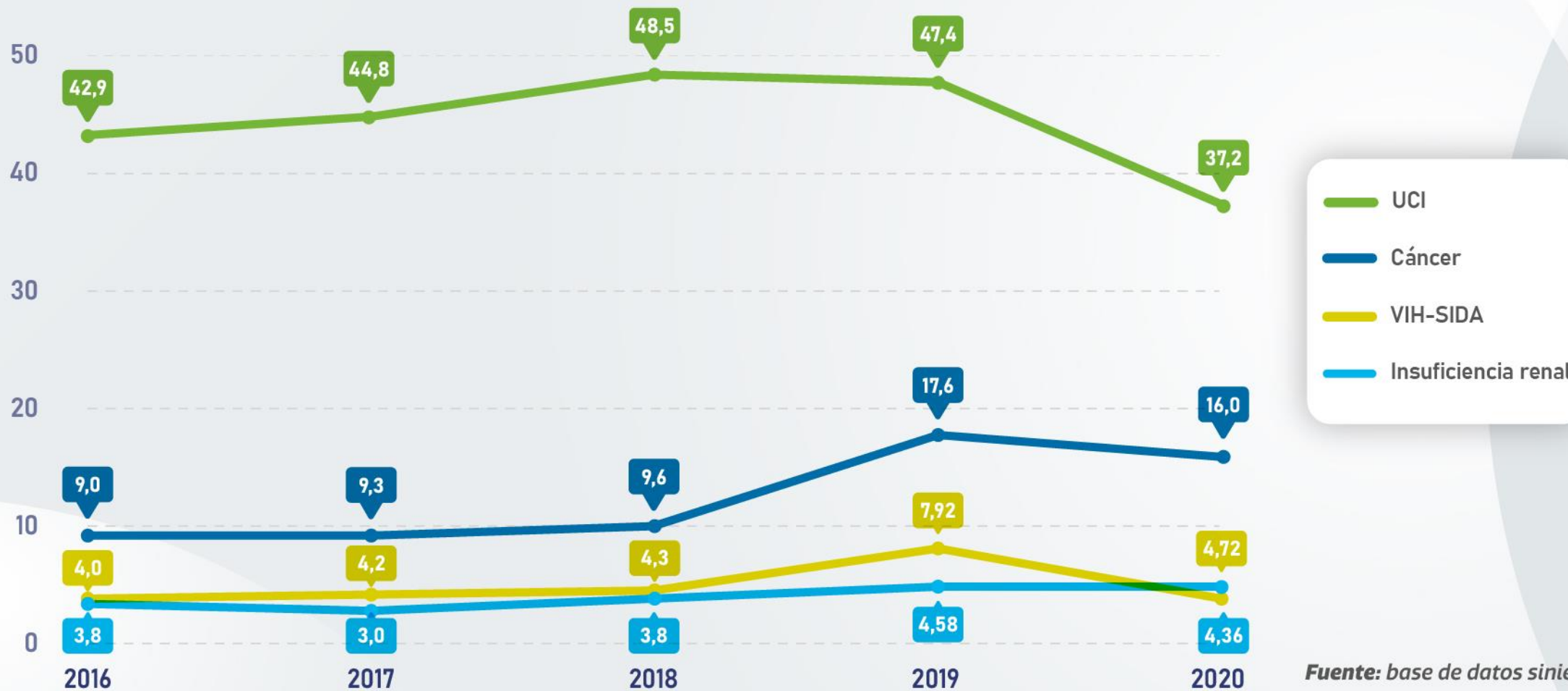


Fuente: Base de datos propia atenciones registradas en hospitalización (autorizaciones, RIPS concurrencia, facturación) 2020.

Tasa de incidencia de eventos de alto costo por 10.000 afiliados



Tasa de incidencia de eventos de alto costo por 10.000 afiliados



Fuente: base de datos siniestros.

Número de personas en programas de gestión del riesgo

Cohorte	Usuarios año 2018	Usuarios año 2019	Usuarios año 2020	Crecimiento % 2020
Mujer Sana	247.280	308.258	394.631	28%
DTC	120.324	151.069	172.430	12,40%
Salud Mental	21.600	28.879	37.017	23,8%
SMH	26.529	27.670	25.754	-7%
Cáncer	9.651	11.940	15.579	5%
Ser Joven	13.965	10.749	14.531	35,18%
Víctimas	6.741	7.331	6.627	-31%
VIH	4.210	5.512	5.841	6%
Rehabilitación	8.371	8.512	5.106	-40%
Desnutrición	5.570	1.322	4.795	264%

Número de personas en programas de gestión del riesgo

Cohorte	Usuarios año 2018	Usuarios año 2019	Usuarios año 2020	Crecimiento % 2020
Artritis	1.736	2.136	2.391	12%
Renal	1.122	1.470	1.602	9%
EPOC	504	891	1.085	22%
Huérfanas	1.321	484	725	50%
Tuberculosis	N/A	255	269	5,5%
Transplante	124	179	201	12%
Hemofilia	86	150	177	18%
Lepra	N/A	14	4	-71%
Hepatitis C en tratamiento	4	6	2	-67%
Total	469.138	568.312	685.767	20%

Costos por programa de gestión del riesgo

Cohorte	Costos 2020
DTC (hipertensos y diabéticos)	\$126.482.001.541
Cáncer	\$77.315.209.838
VIH	\$62.356.547.692
Renal	\$54.229.182.726
Gestante	\$48.228.795.745
Salud Mental	\$33.905.337.977
Rehabilitación Neurocognitiva	\$22.441.407.138
Hemofilia y otras coagulopatias	\$18.672.967.369
Transplante	\$2.785.587.913

Total de costos por programa de gestión del riesgo

Cohorte	Costos 2020
Mujer Sana	\$5.331.978.865
EPOC	\$5.263.965.160
Huérfanas	\$4.867.052.039
Ser Joven	\$4.377.728.124
Artritis Reumatoide	\$2.903.979.159
Transtornos Nutrición	\$1.469.904.266
Víctimas	\$1.131.402.567
Tuberculosis - Lepra	\$25.294.946
Total	\$ 471.824.027.868

Programa Mujer Sana

85 mil citologías, 263 positivas para cáncer detectado tempranamente, 223 en premalignidad y 40 con estadios iniciales.

01

12 mil mamografías realizadas.

02

394.631
mujeres en el programa

Programa Salud Mental

37.017
usuarios en el programa

La regional Bolívar con más usuarios en el programa, con un total de **11.905**, seguida Atlántico, con **10.311** usuarios en el programa.

01

De los **37.017** usuarios en el programa, **5.176** corresponden a farmacodependencia, **28.463** en psiquiatría y **29** en violencia.

02

El programa **Ser Madre Hijo** nace de la necesidad de intervenir el riesgo en salud de las mujeres en edad fértil.

01

Durante el año se vincularon **25.754 gestantes**, lo que equivale a una reducción del 7% frente al 2019.

02

10% de embarazos en adolescentes, 3 puntos porcentuales por debajo del máximo esperado (13%).

03

93.9% gestantes tamizadas para VIH, estando 1,1 puntos porcentuales por debajo de la meta.

04

37,8 muertes maternas por cada **100.000 nacidos vivos**, 7,2 puntos por debajo de la meta (45) y por debajo de lo reportado en el país (61).

05

Programa Ser Madre Hijo

25.754
pacientes en programa

Programa De Todo Corazón

155.911
pacientes en programa

Destinado a la intervención de riesgo cardio-cerebrovascular y renal. **105.222 pacientes** tienen hipertensión (67.45%), **39.138** (25.1%) son hipertensos y diabéticos y, **11.551** (7,4%) solo diabéticos.

01

Comparado con el año 2019, el número total de pacientes activos se incrementó un **12,4%**.

02

El **55,5%** de pacientes diabéticos lograron la meta de hemoglobina glicosilada.

03

El **82,5%** de los pacientes hipertensos, diabéticos o ERC lograron la meta de tensión arte.

04

>Tasa de mortalidad por Diabetes M: **5 muertes** por 100.000 personas de 45 años y más.

>Tasa de mortalidad por enfermedad isquémica del corazón: **22 muertes** por cada 100.000 personas de 45 años y más.

05

El Programa Ser Joven, es una estrategia que busca apoyar a los jóvenes entre 10 y 24 años en la toma de decisiones libres, informadas, responsables, aumentando factores protectores y disminuyendo los factores de riesgo en este grupo poblacional.

01

Por medio del programa se busca la disminución de embarazos en adolescentes, promoviendo el uso de métodos de anticoncepción modernos en los **21 municipios priorizados**.

02

1.895 jóvenes intervenidos en planificación familiar (**19%** más que 2019), quienes refirieron vida sexual activa.

03

Al **75,7%** se les realizó asesoría de planificación familiar, **16,6%** más que para el año 2019.

04

Programa Ser Joven

14.531
pacientes en programa



Cuidar Ser 2020 Cuidados paliativos



Tasa de mortalidad bruta



mutualser eps

Colombia

Razón de mortalidad materna

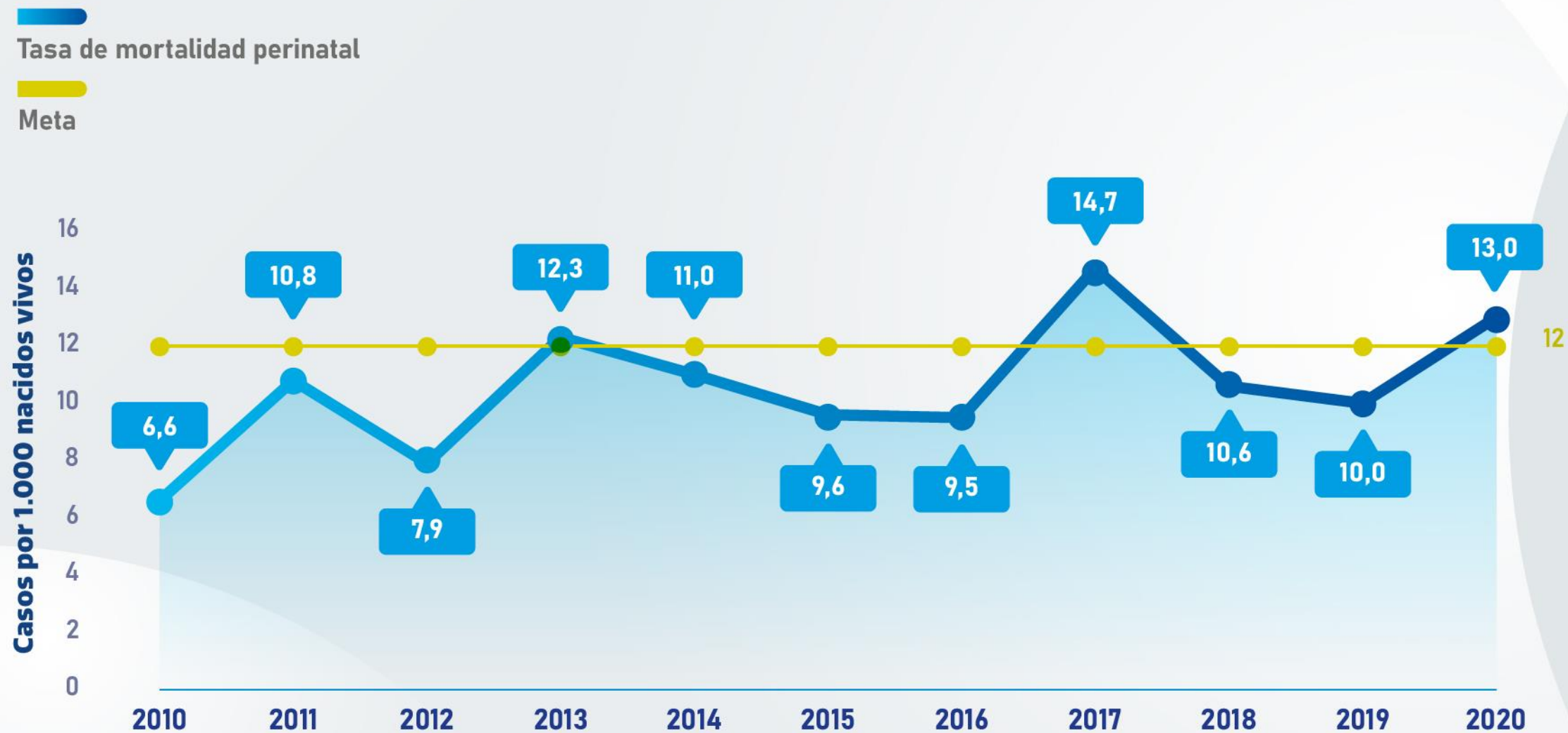


mutualser eps

Colombia

Meta

Tasa de mortalidad perinatal



Mortalidad por Covid-19 a 18 de marzo de 2021



Fuente: *Aplicativo zona ser COVID (ZSC).*

Gestión de la relación con el usuario

Canales de atención virtuales

www.mutualser.org





MUTUAL **SÉR**
Entidad Promotora de Salud
Atención sin tanta vuelta

NO TE DAMOS LA MANO,
PONEMOS EL CORAZÓN



Prepárate para la vacunación contra COVID-19

 **Consulte aquí** la priorización y a qué grupo pertenece.



ACTUALIZA TUS DATOS AQUÍ

Garantizamos tu vacunación contra COVID-19 sin tanta vuelta

NO TE DAMOS LA MANO,
PONEMOS EL CORAZÓN



VERBAO SUPERSTUD

Zonaser PRESTADOR



Inicio de Sesión



Tipo Usuario:

Usuario:

Clave:

[Registrar Usuario](#)
[Recordar Contraseña](#)

Centro de autogestión de servicios para IPS donde pueden notificar urgencias, solicitar autorizaciones y registrar referencias. Pueden además, **consultar las transacciones** realizadas incluyendo MiPres, además de la consulta de giro directo y pagos de factura.

Enfermeras y médicos en hospitales haciendo **seguimiento a las solicitudes de las IPS y a los pacientes hospitalizados.**

Participación social

101 municipios activos con alianzas de usuarios

Foro de rendición de cuentas

- > 82 municipios con informe de gestión, transparencia y rendición de cuentas.
- > Se promovieron prácticas de cuidado de la salud relacionadas con el Covid-19.
- > 50 alianzas de usuarios participando en las actividades de réplica programadas.

Participación social

Planificación participativa y construcción de propuestas

80 encuentros con representantes de la AU y EPS para el fortalecimiento del control ciudadano sobre los recursos públicos, funcionamiento de las instituciones y los actores del sistema.

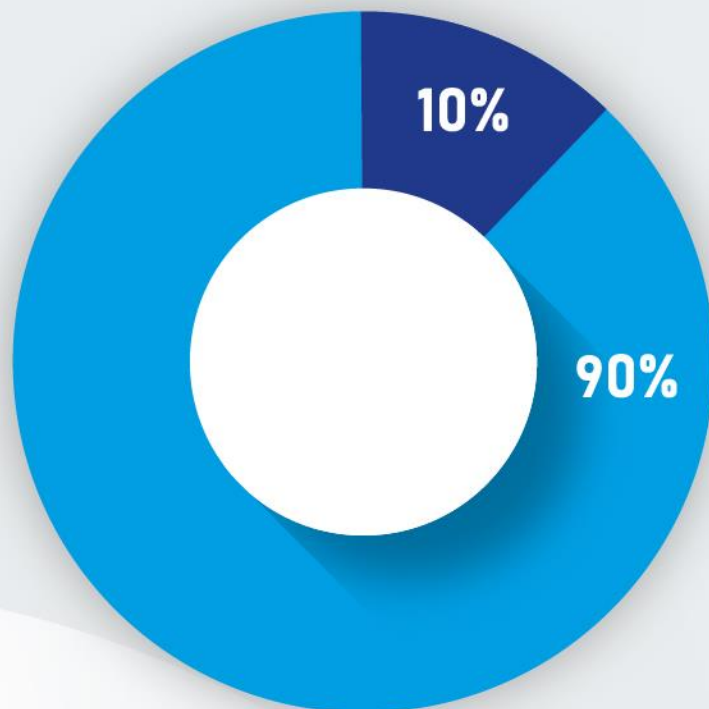
Construcción de 2 iniciativas de gestión de carácter solidarias dirigidas a la promoción de estilos de vida saludables y acciones de autocuidado en las familias.

95 alianzas de usuarios capacitadas.

Se conformó la comunidad de práctica "Aliados Hacia El Cambio" con el propósito de educar a la población afiliada en la promoción de estilos de vida saludables y/o acciones de autocuidado.

Autorización de servicios de salud 2020

% solicitudes de autorización realizadas por tipo de oficina



Realizadas de manera virtual Realizadas de manera presencial

Las solicitudes de manera virtual se incrementaron en un 5% en comparación al 2019.

Se elimina la impresión de la autorización de los servicios farmacéuticos PBS y No PBS.

Total de autorizaciones registradas en 2020 fue de **2.751.014**, 6% más que en el año 2019.

Motivos de PQRD

Principales motivos	Año 2019		Año 2020	
	Total	%	Total	%
Oportunidad de la atención	8.189	29%	9.952	27%
Afiliación y registro	10.867	39%	9.270	25%
Autorización de servicios	3.706	13%	7.871	21%
Solicitudes ruta Covid-19	0	0%	2.641	7%
Suministro de medicamentos o insumos	959	3%	2.378	6%
Atención humanizada	1.414	5%	2.112	6%
Información al usuario	1.690	6%	1.584	4%
Total	27.883	100%	36.983	100%

Tendencia anual de PQRD

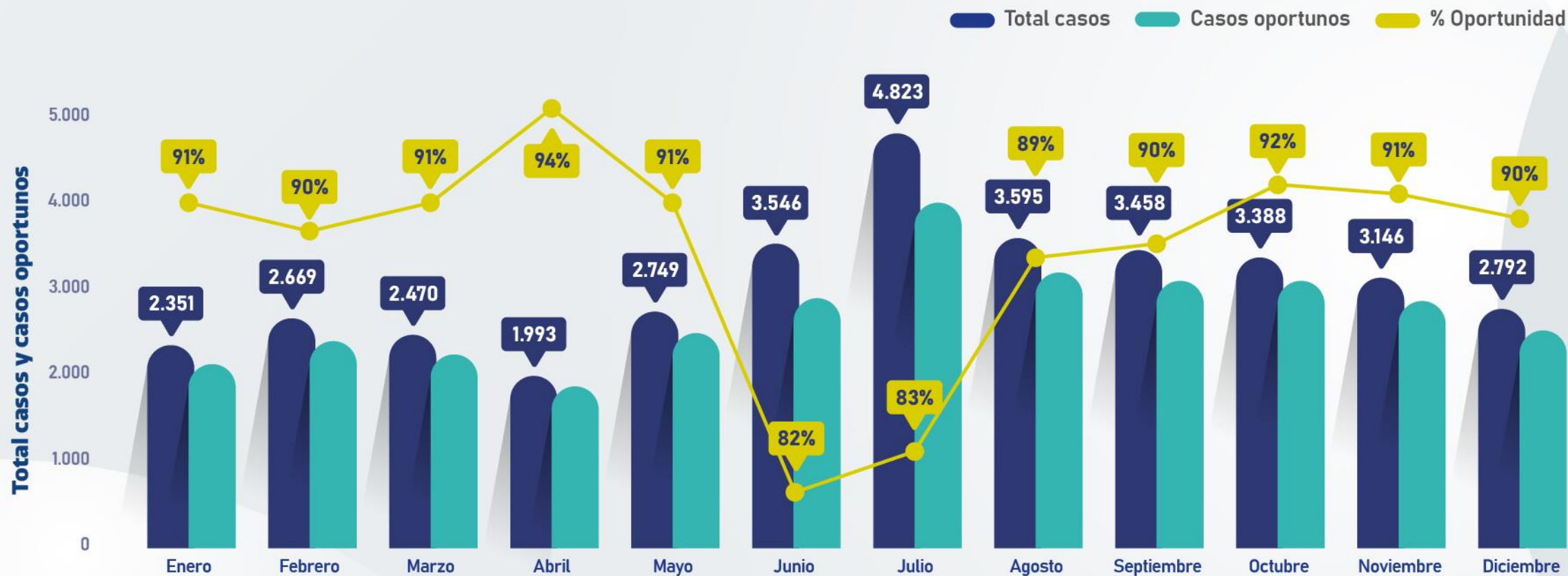


En 2020 se radicaron en total 36.983 PQRD, lo que representa un incremento del 33% con respecto al año inmediatamente anterior.

Tendencia anual de la tasa de quejas por 1000 afiliados



Oportunidad de la respuesta a la PQRD



Tutelas

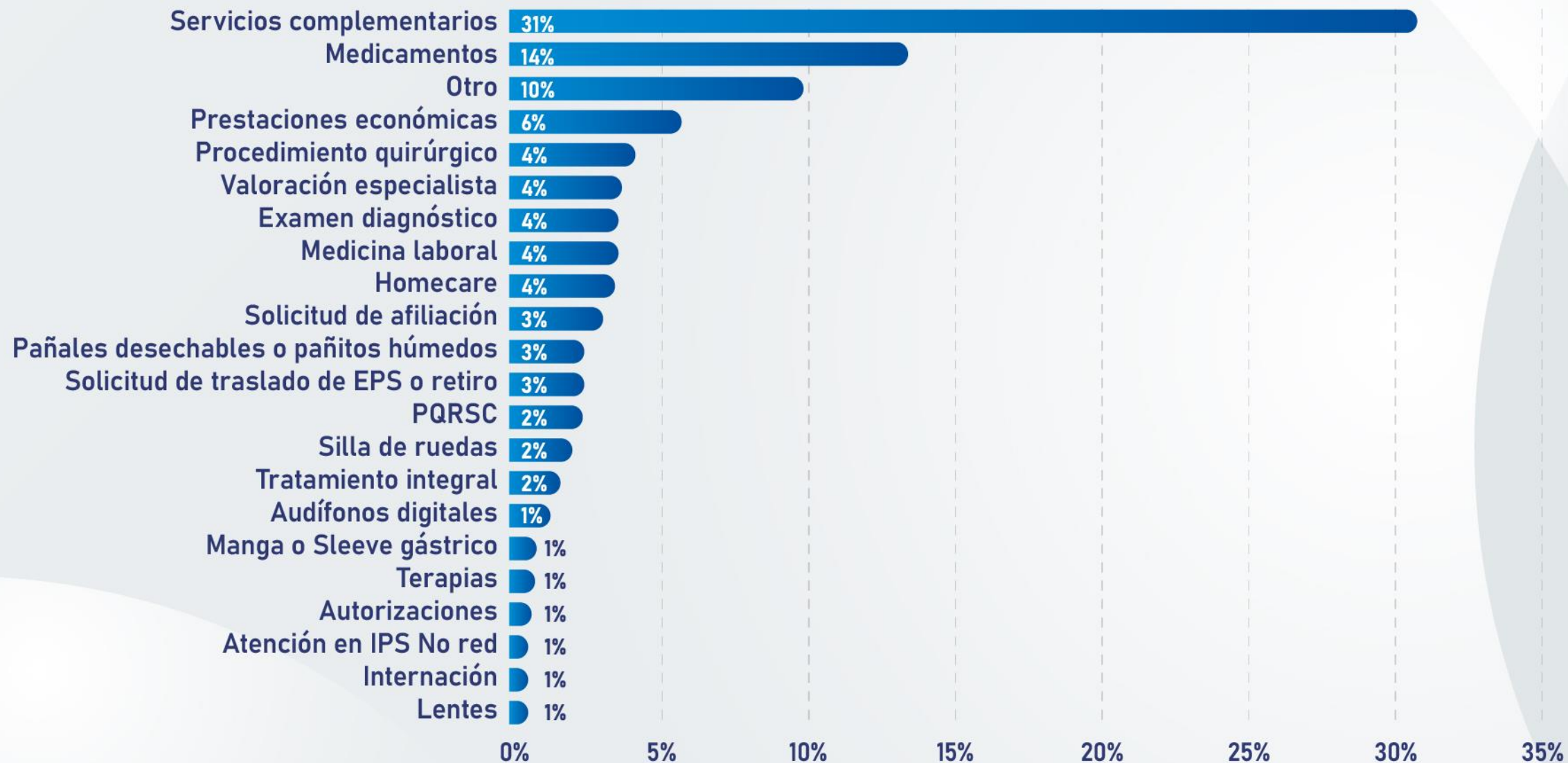
1.721

en el año 2020

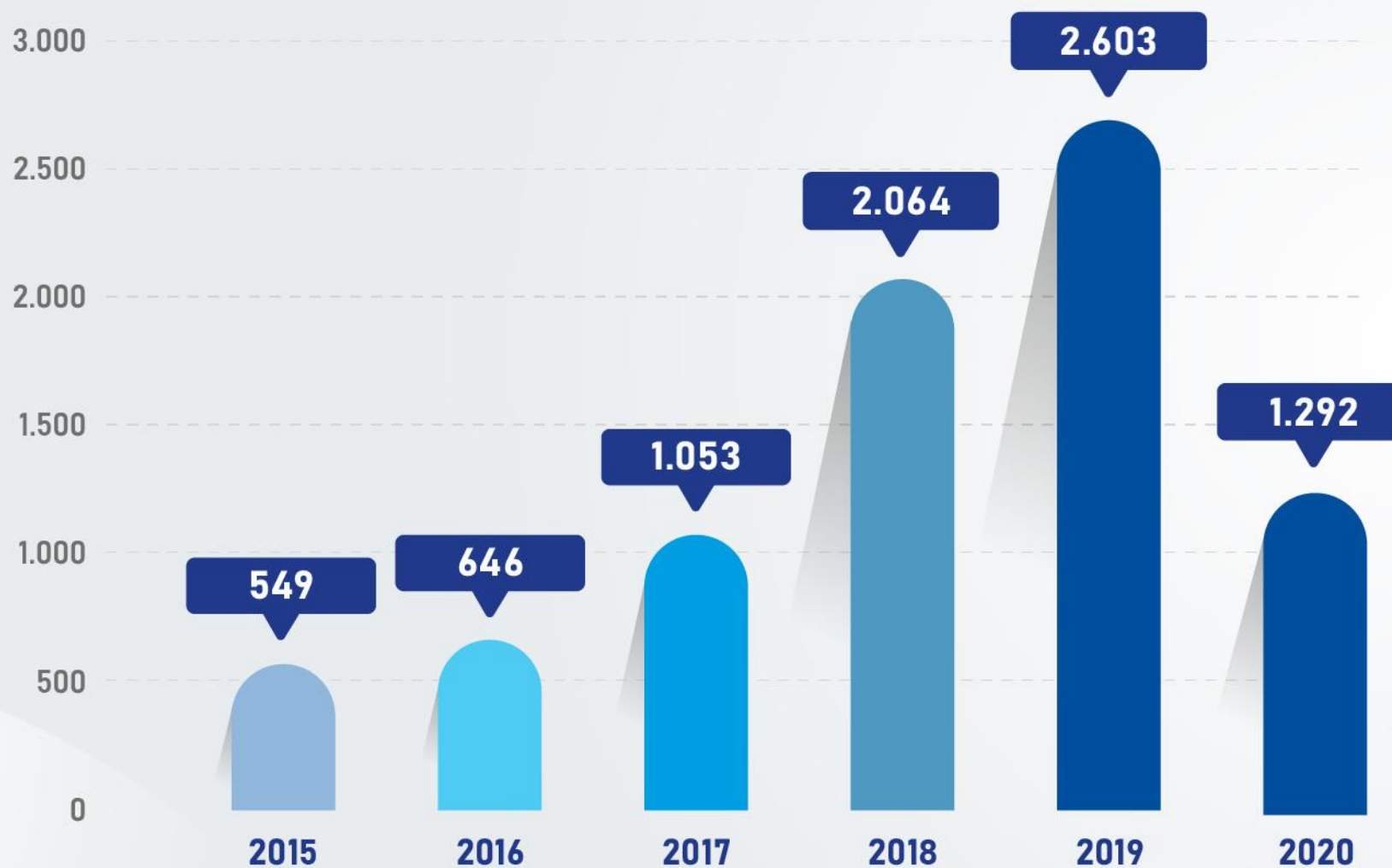
- **7,17 tutelas en promedio x día hábil** y 4,78 x día calendario.
- **11 tutelas** asociadas a Covid-19.
- **Tasa acumulada de 1,2 tutelas** por servicio de salud del PBS por 10,000 afiliados.



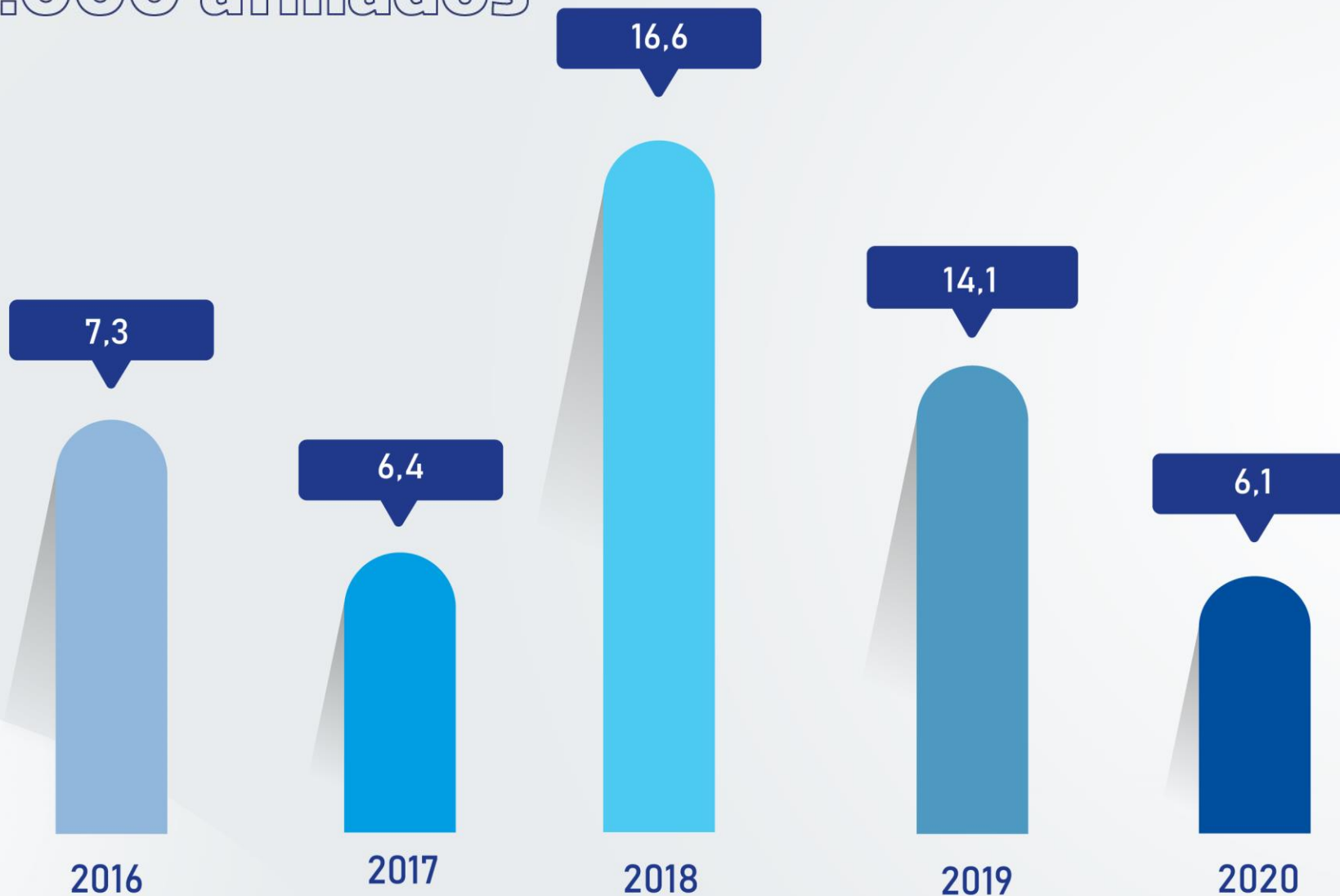
Tutelas por categoría año 2020



Tendencia anual de acciones de tutela por servicios de salud



Tasa Tutelas Salud por 10.000 afiliados



¡mutualser eps obtiene la Certificación ISO 9001!

En nuestra Entidad fuimos certificados en la Norma Técnica ISO9001, certificación que busca validar los procesos que realizamos bajo altos estándares internacionales de calidad, con el fin de continuar brindándole una atención sin tanta vuelta, abrazando siempre el bienestar de todos nuestros afiliados.



Logros

mutualser eps evoluciona para sus usuarios con un nuevo logo



La misión de mutualser eps es brindar atención a los afiliados, generando estilos de vida saludables y ofreciendo una atención segura, integral y personalizada.

La entidad promotora mutualser eps, dio a conocer su nueva imagen corporativa y con la misma, los servicios que evolucionaron, para ofrecer una mejor atención en salud a los 2 millones 200 mil usuarios que tienen actualmente en todo el país.



En último estudio de la Supersalud, **usuarios trasladados de otras EPS aumentan su percepción de la calidad de los servicios** recibidos por mutualser como EPS subsidiada. Con su anterior EPS era de un 81% y ahora es de un 94%. La experiencia global con el servicio recibido antes era de 85% y ahora aumenta a un 96%.

Marea Rosa 2020

Más de 100.000 espectadores virtuales alcanzó Marea Rosa 2020, un alcance histórico nunca antes visto. 703 IPS se unieron a la retransmisión y 15 medios de comunicación retransmitieron el Evento Central.



Ranking EPS

Estudio realizado por gremio de clínicas y hospitales

Ranking General de Percepción de IPS sobre el comportamiento de prácticas indebidas de EPS

No.	EPS	ÍNDICE
1	COMPENSAR EPS	79
2	EPS SURA	77
3	mutualser eps	71
4	EPS SANITAS S.A.	69
5	ASMET SALUD	68
6	EMSSANAR E.S.S.	68
7	EPS FAMISANAR LTDA.	66
8	SAVIA SALUD EPS	66
9	SALUD TOTAL S.A. E.P.S.	65
10	EPS S.O.S. S.A.	62
11	CAPITAL SALUD	62
12	COOSALUD E.S.S.	60
13	COMPARTA	60
14	CAJACOPI ATLÁNTICO	60
15	AMBUQ	55
16	COOMEVA EPS S.A.	55
17	MEDIMÁS	53
18	LA NUEVA EPS S.A.	51

En la **dimensión de Pagos** que evalúa prácticas como: coincidencia razonable entre cuentas, negación o retraso de los procesos de conciliación de las cuentas por cobrar y glosa injustificada, las **mejores calificadas** fueron **mutualser eps (65,4)**, Compensar (63,5) y Emssanar (61,3); en los últimos lugares Coomeva (46,5), Nueva EPS (49,6) y Comparta (50,3).

Logros

**mutualser eps
aperturó una nueva
sede en Magangué,
Bolívar**



El ganador de la categoría:

EPS del régimen subsidiado con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo

es...

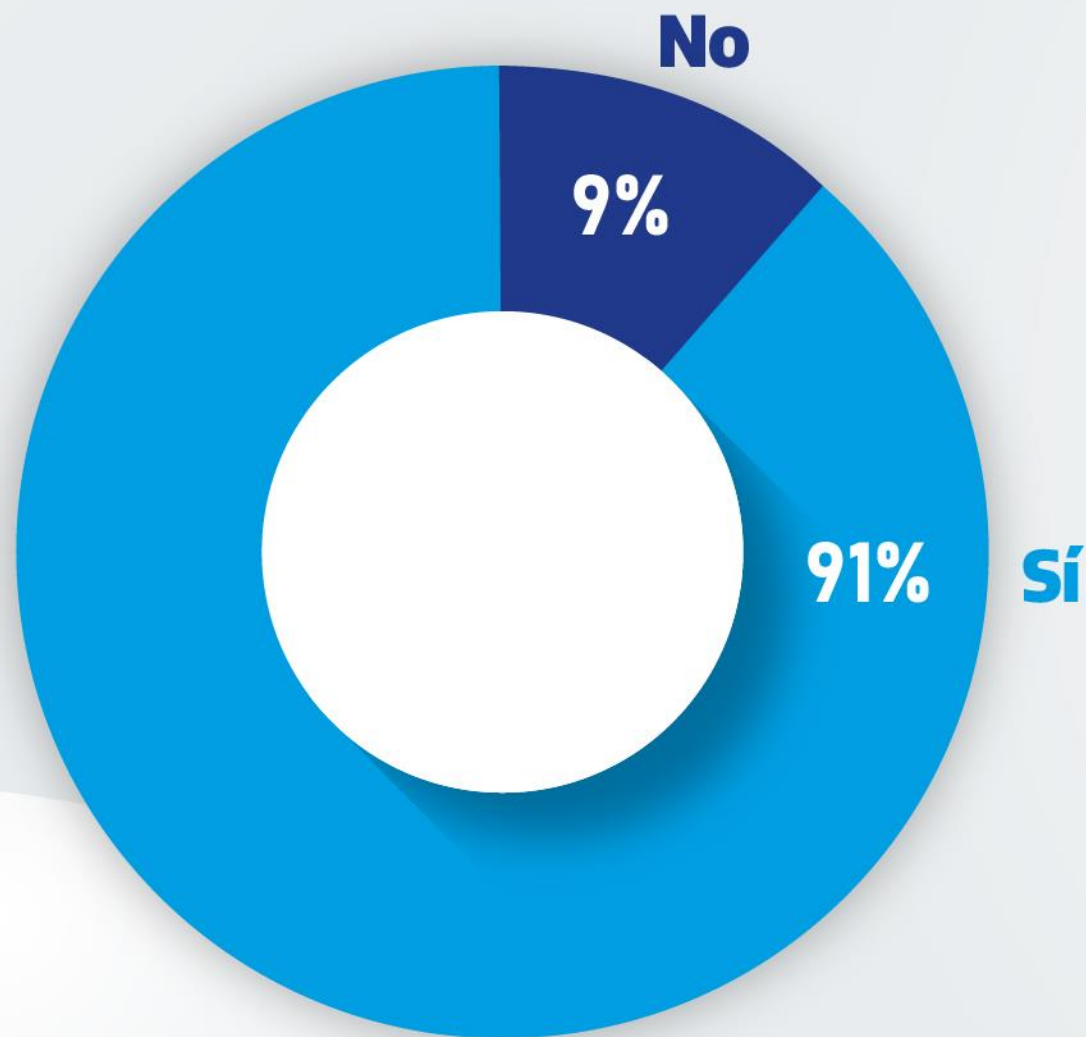
**MUTUALSER EPS
SUBSIDIADO**



mutualser eps, la EPS del régimen subsidiado con mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo.

Por cuarto año consecutivo, mutualser eps obtiene este reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo (CAC), que destaca las buenas prácticas en salud de las EPS e IPS del país.

Satisfacción al usuario

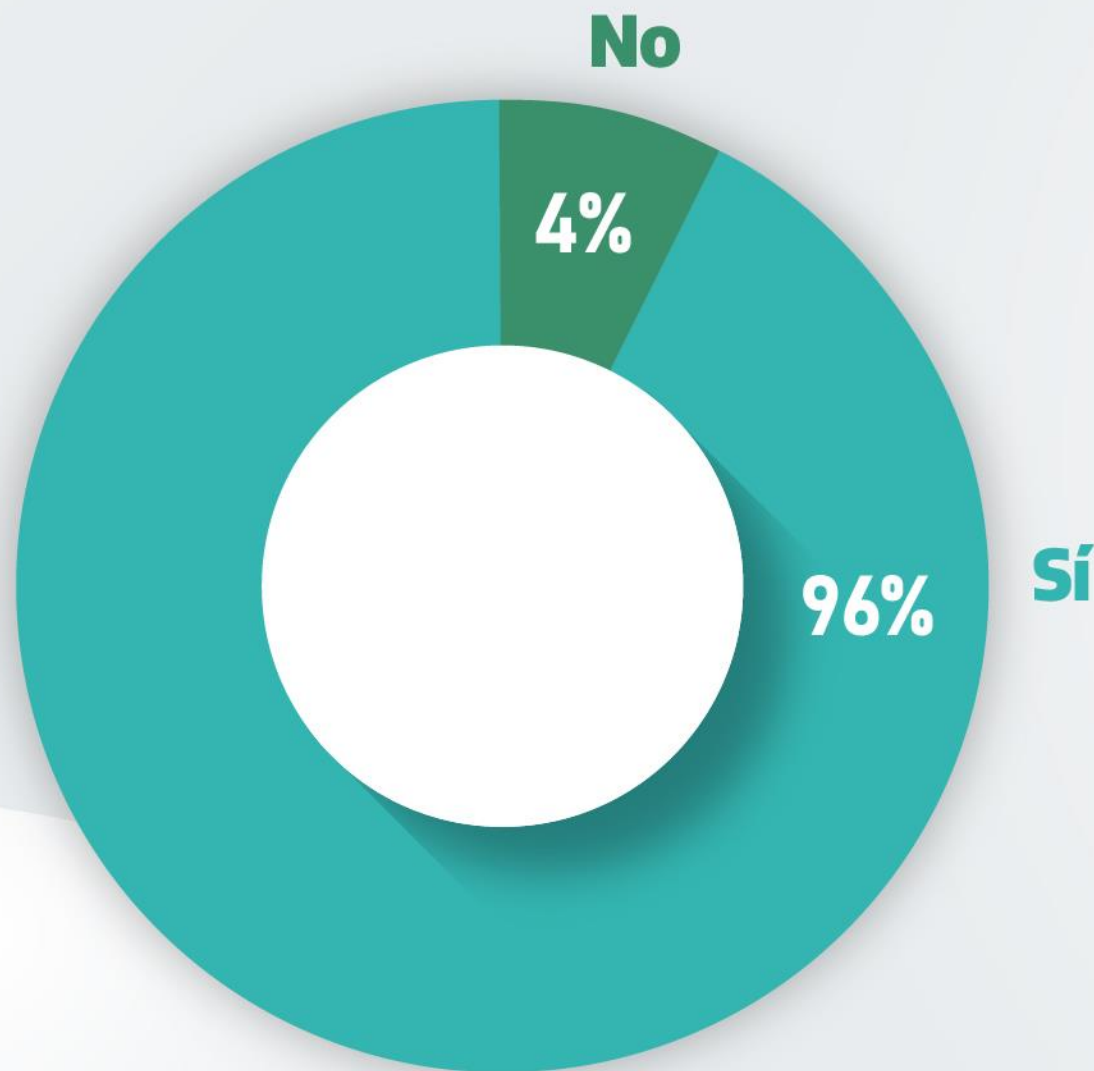


91%

El 91% de los usuarios considera que mutualser eps les facilitó los medios para resolver sus requerimientos.

Fuente: Centro Nacional de Consultoría.

Satisfacción al usuario



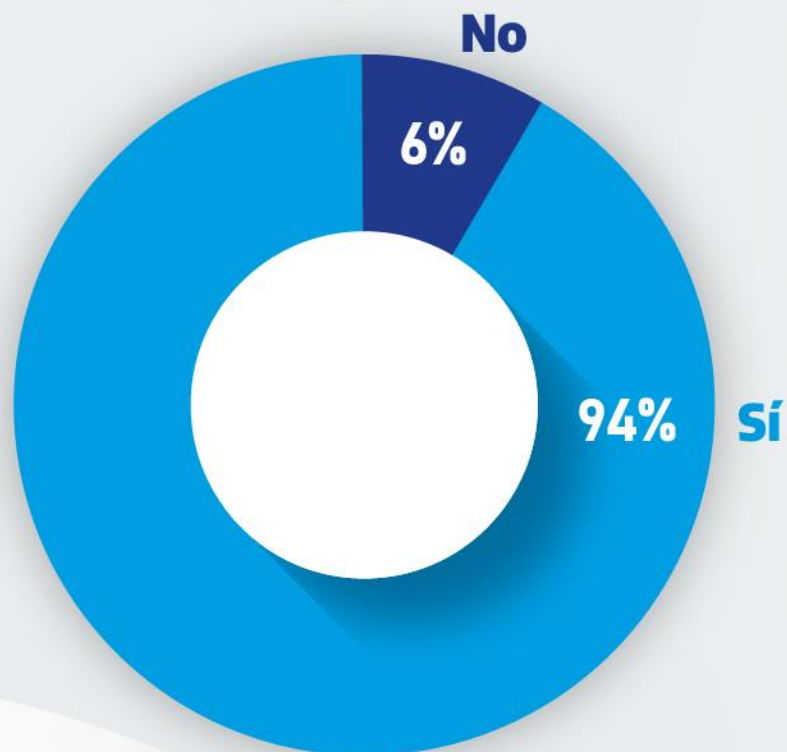
96%

96% de los afiliados considera que va a poder acceder oportunamente a los servicios de salud necesarios.

Fuente: Centro Nacional de Consultoría.

La experiencia con la atención durante 2020

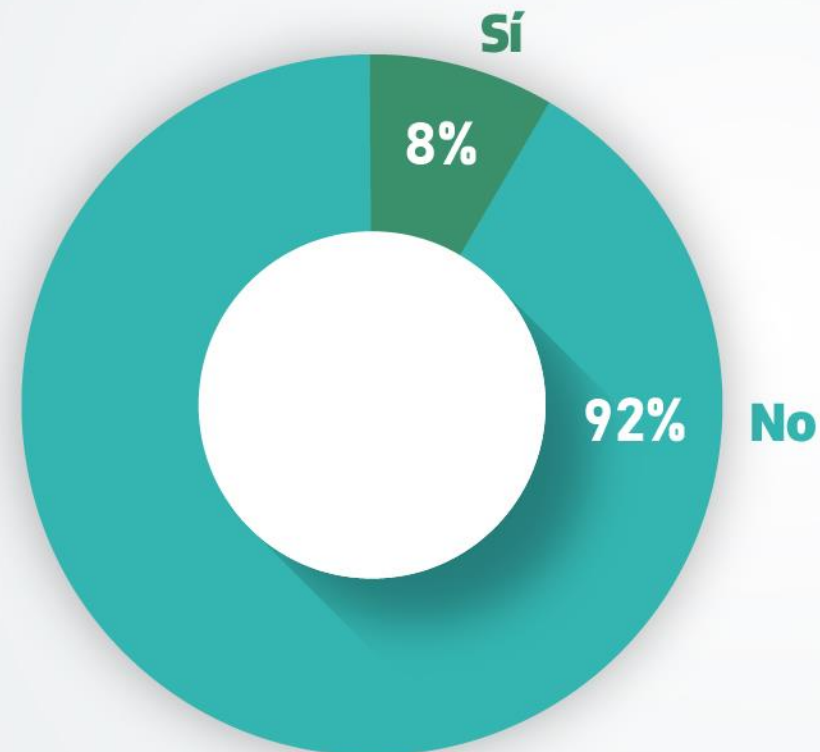
¿Usted recomendaría a **mutualser eps** a familiares y amigos?



94%

Afiliados recomendarían a **mutualser eps** a familiares y amigos

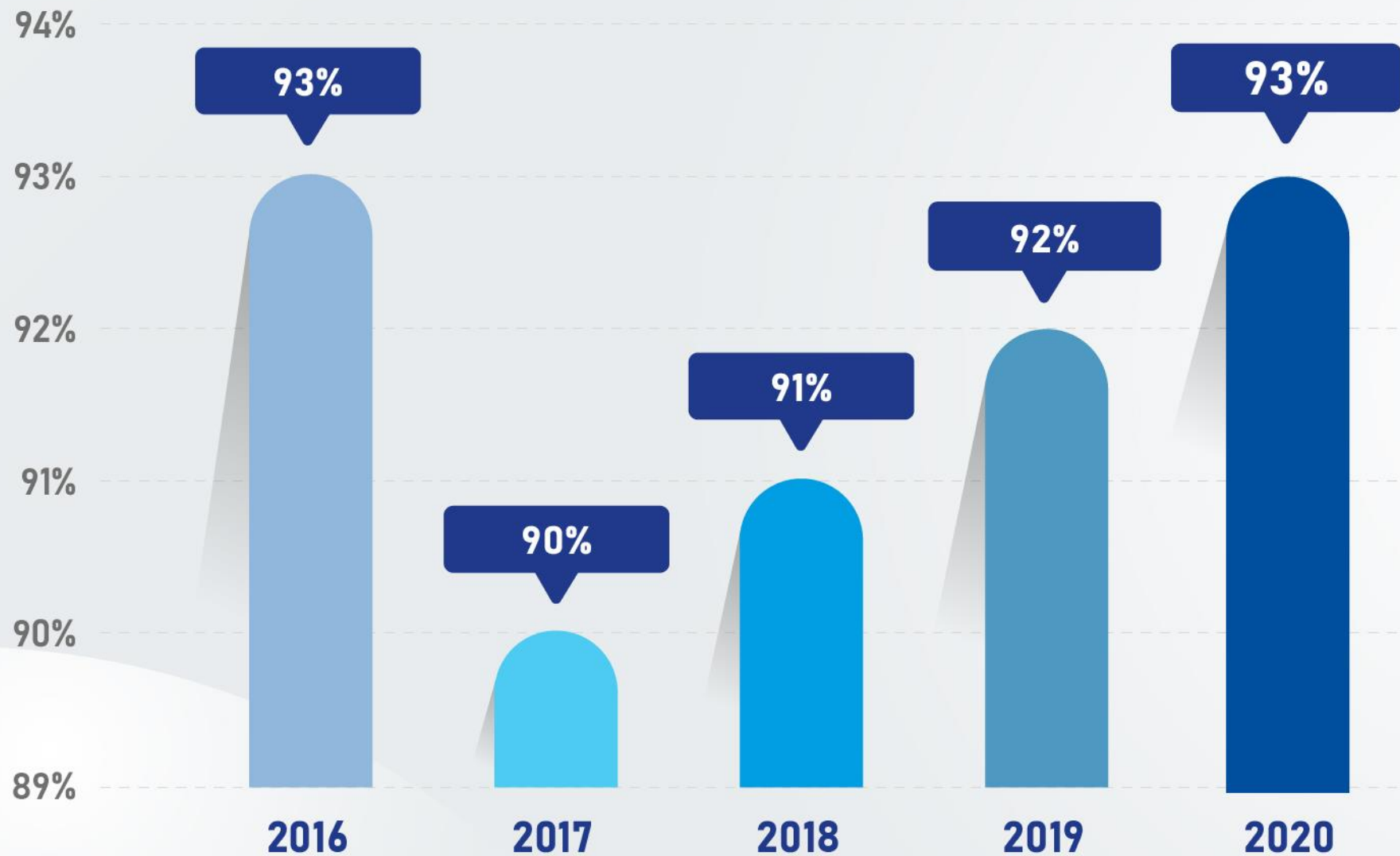
¿Ha pensado en cambiarse de EPS?



92%

Afiliados no han pensado en cambiarse de EPS

Satisfacción al usuario



Fuente: Centro Nacional de Consultoría.



mutuaalser

Atención sin tanta vuelta