



# RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

*Atención sin  
Tanta vuelta*



# INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SERVICIOS PRESTADOS



Nombre del Indicador	II Semestre 2017	Promedio Nacional 2017	II Semestre 2018	Promedio Nacional 2018
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Medicina General	2,17	3,5	3,3	3,3
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Odontología General	2	4,95	3,1	3,9
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Medicina Interna	12,01	13,99	12,3	12,0
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Pediatría	5,3	9,51	6,3	7,7
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Ginecología	9,94	10,82	11,3	9,5
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Obstetricia	7,5	8,72	7,8	7,8
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Cirugía General	13,51	13,31	13,0	12,2



# INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y SERVICIOS PRESTADOS



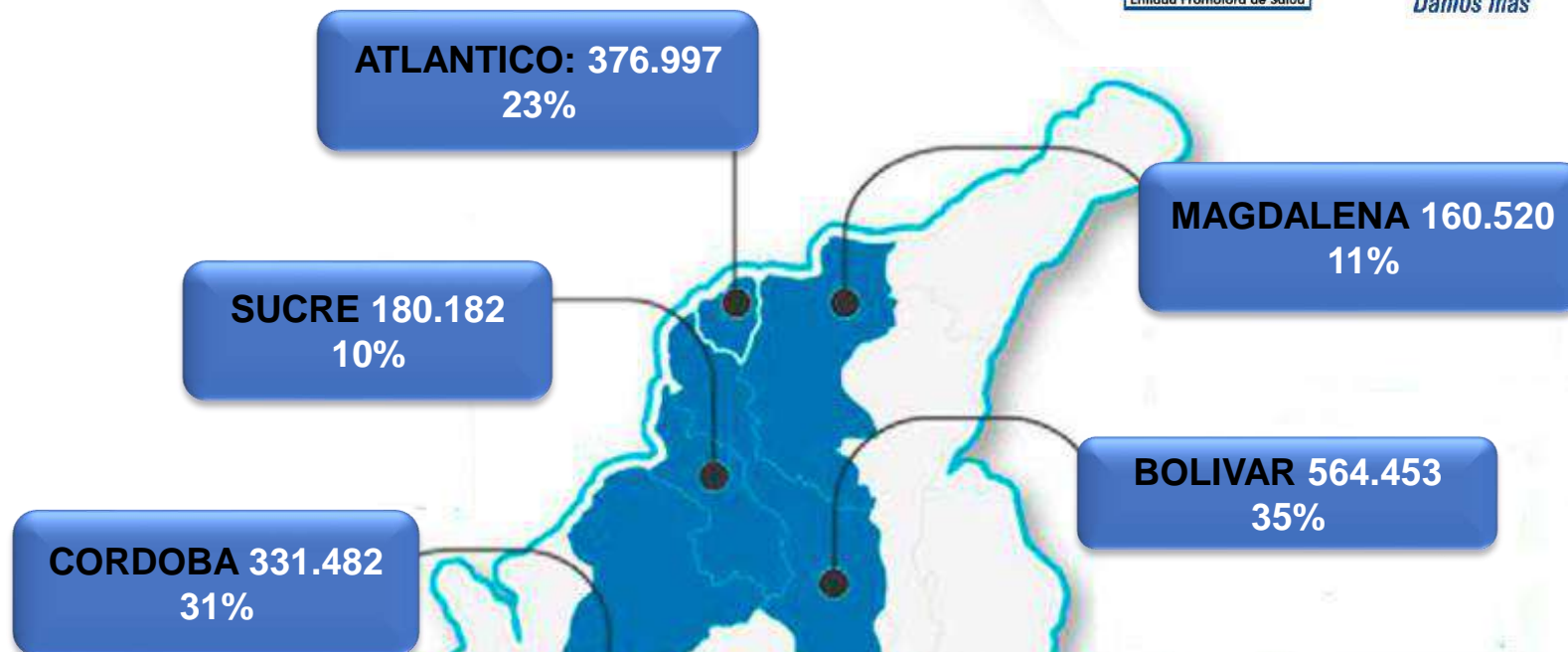
Nombre del Indicador	II Semestre 2017	Promedio Nacional 2017	II Semestre 2018	Promedio Nacional 2018
Tiempo Promedio De Espera Para La Toma De Ecografía	4,3	7,67	6,7	9,1
Tiempo Promedio De Espera Para La Toma De Resonancia Magnética Nuclear	4,3	9,94	6,6	10,1
Tiempo Promedio De Espera Para La Atención Del Paciente Clasificado Como Triage II En El Servicio De Urgencias	123 minutos	94 minutos	34,0	82,0
Tiempo Promedio De Espera Para La Realización De Cirugía De Cataratas	3,4	21,22	9,1	22,0
Tiempo Promedio De Espera Para La Realización De Cirugía De Reemplazo De Cadera	8,14	19,02	8,0	39,9
Tiempo Promedio De Espera Para La Realización De Cirugía Para Revascularización Miocárdica	1	4,29	0,3	4,8
Proporción De Satisfacción Global De Los Usuarios En La IPS	95%	95%	96%	96%
Proporción De Usuarios Que Recomendaría Su IPS A Familiares Y Amigos	96%	97%	98%	97%



# AQUÍ ESTÁN NUESTROS AFILIADOS



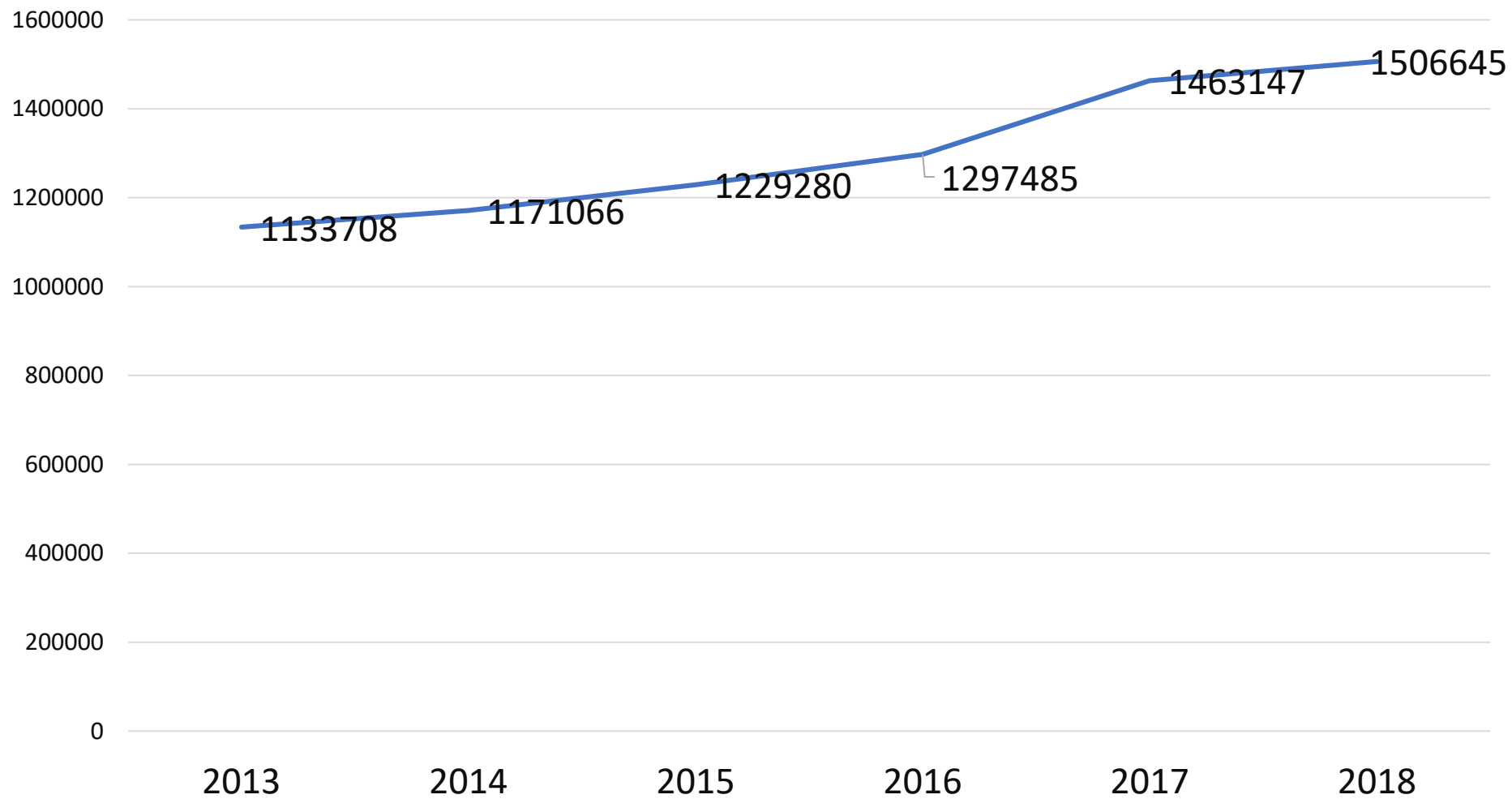
**1'613.634**  
**AFILIADOS**



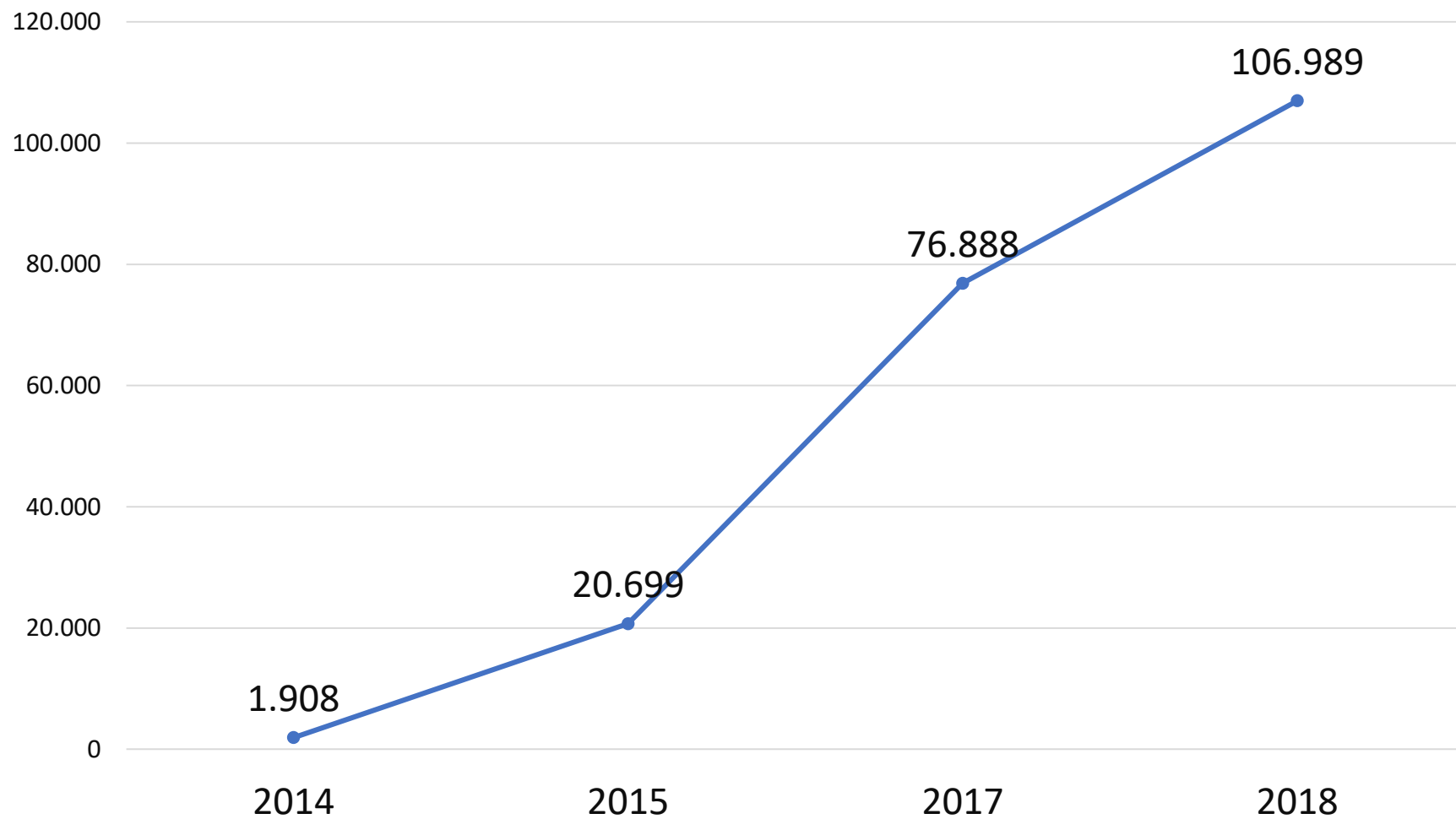
DEPARTAMENTO	N. OFICINAS
ATLANTICO	10
BOLIVAR CENTRO	8
BOLIVAR NORTE	11
BOLIVAR SUR	16
CORDOBA	20
MAGDALENA	9
SUCRE	17
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>



# CRECIMIENTO DE AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO



# CRECIMIENTO DE AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



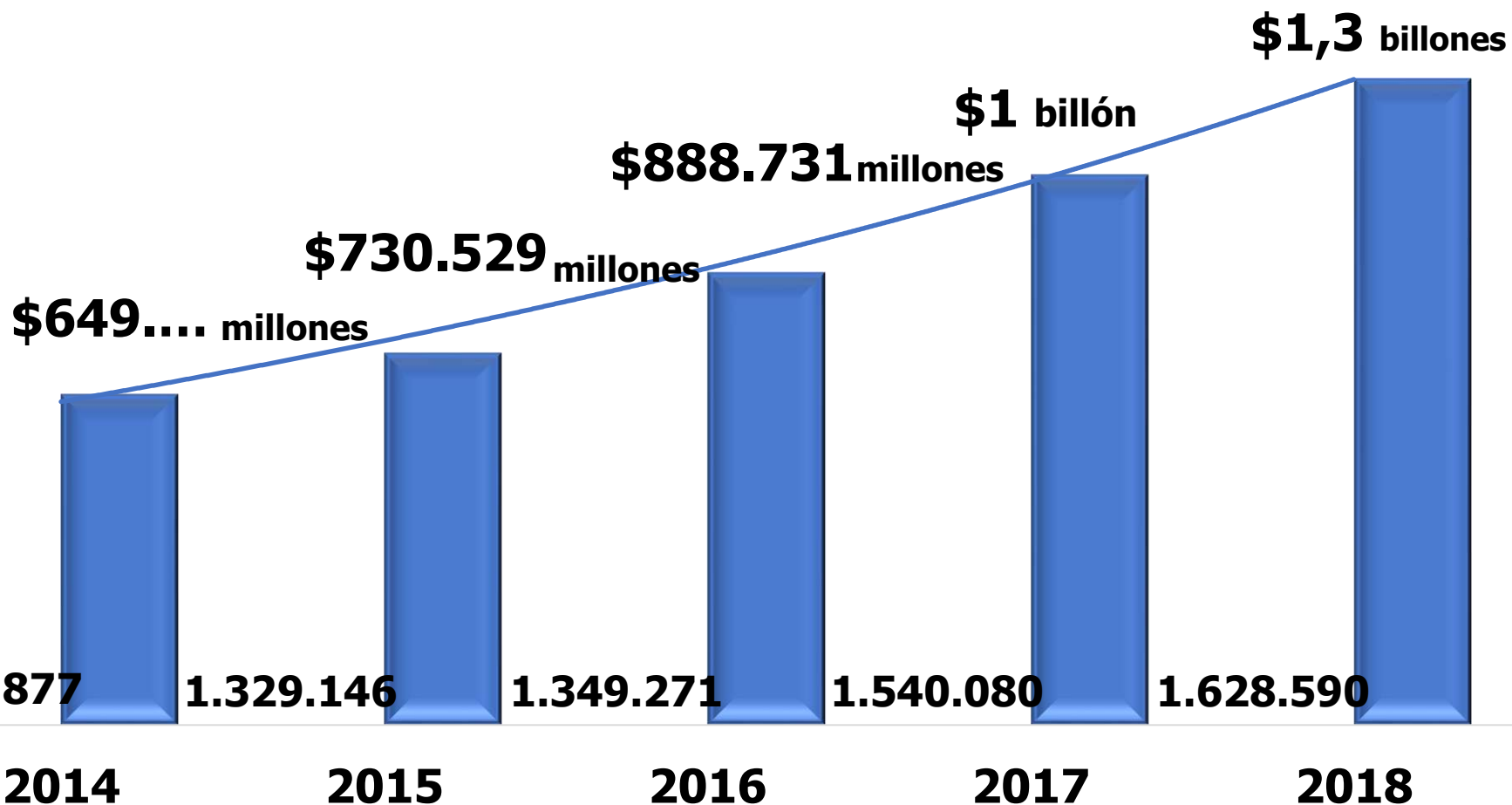


# GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO



# INGRESOS Y AFILIADOS

Ingresos



Afiliados

1.170.877 1.329.146 1.349.271 1.540.080 1.628.590

2014

2015

2016

2017

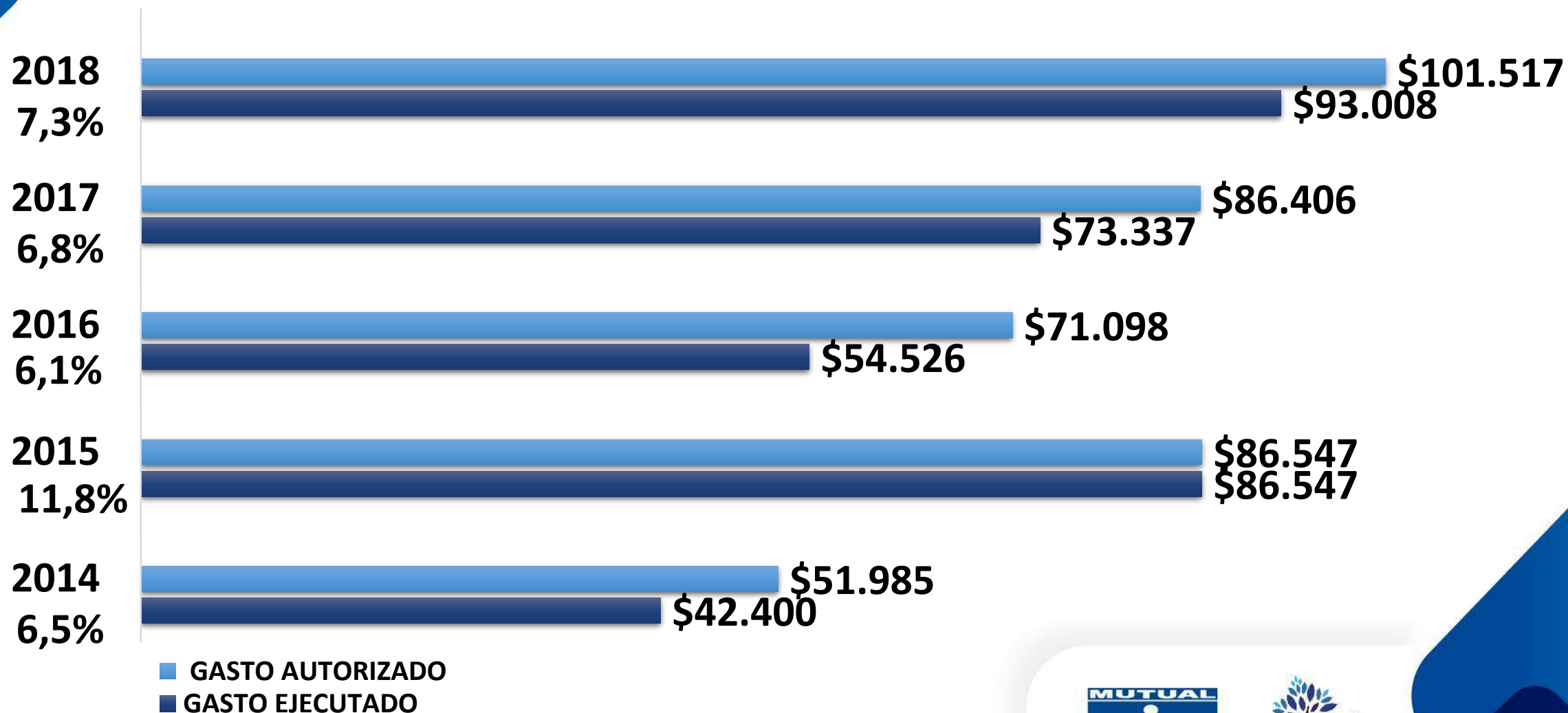
2018

\*Incluye subsidiado y contributivo por movilidad

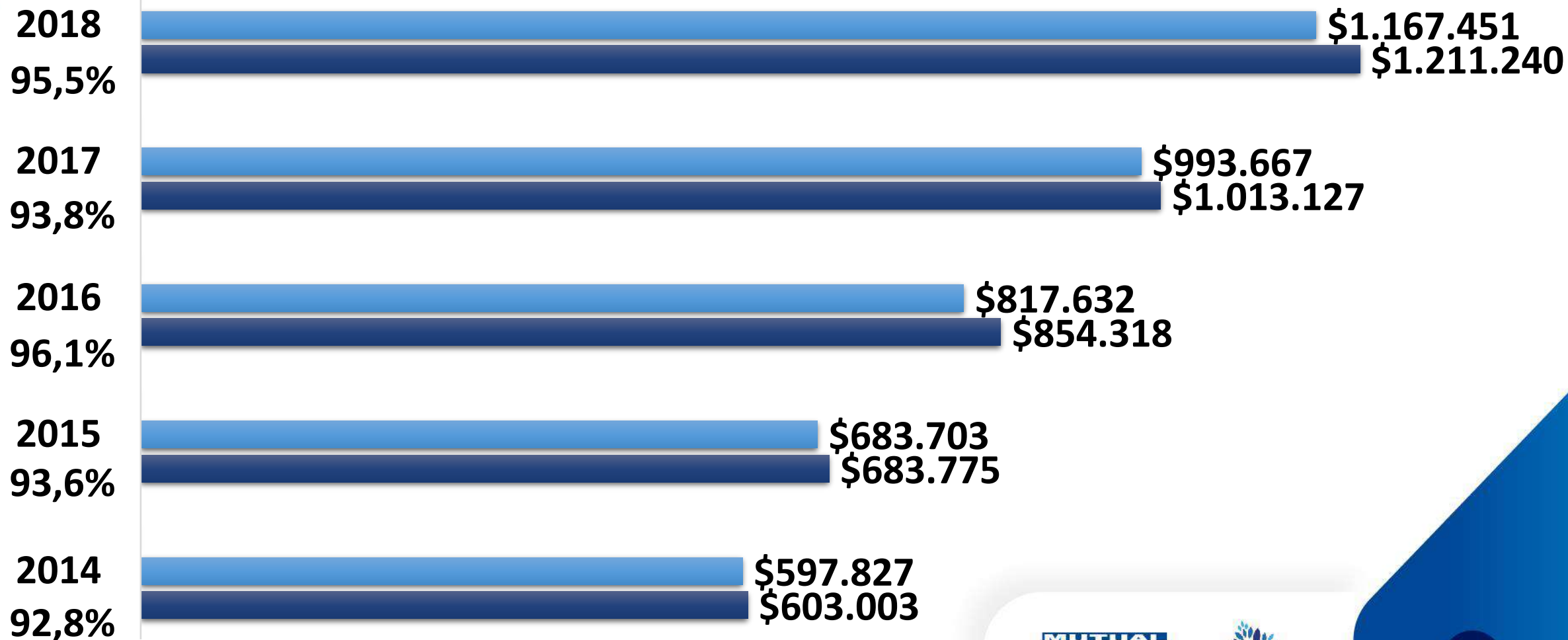




# GASTO AUTORIZADO VS GASTO EJECUTADO (millones)



# COSTOS DE REFERENCIA VS COSTOS EJECUTADOS (millones)

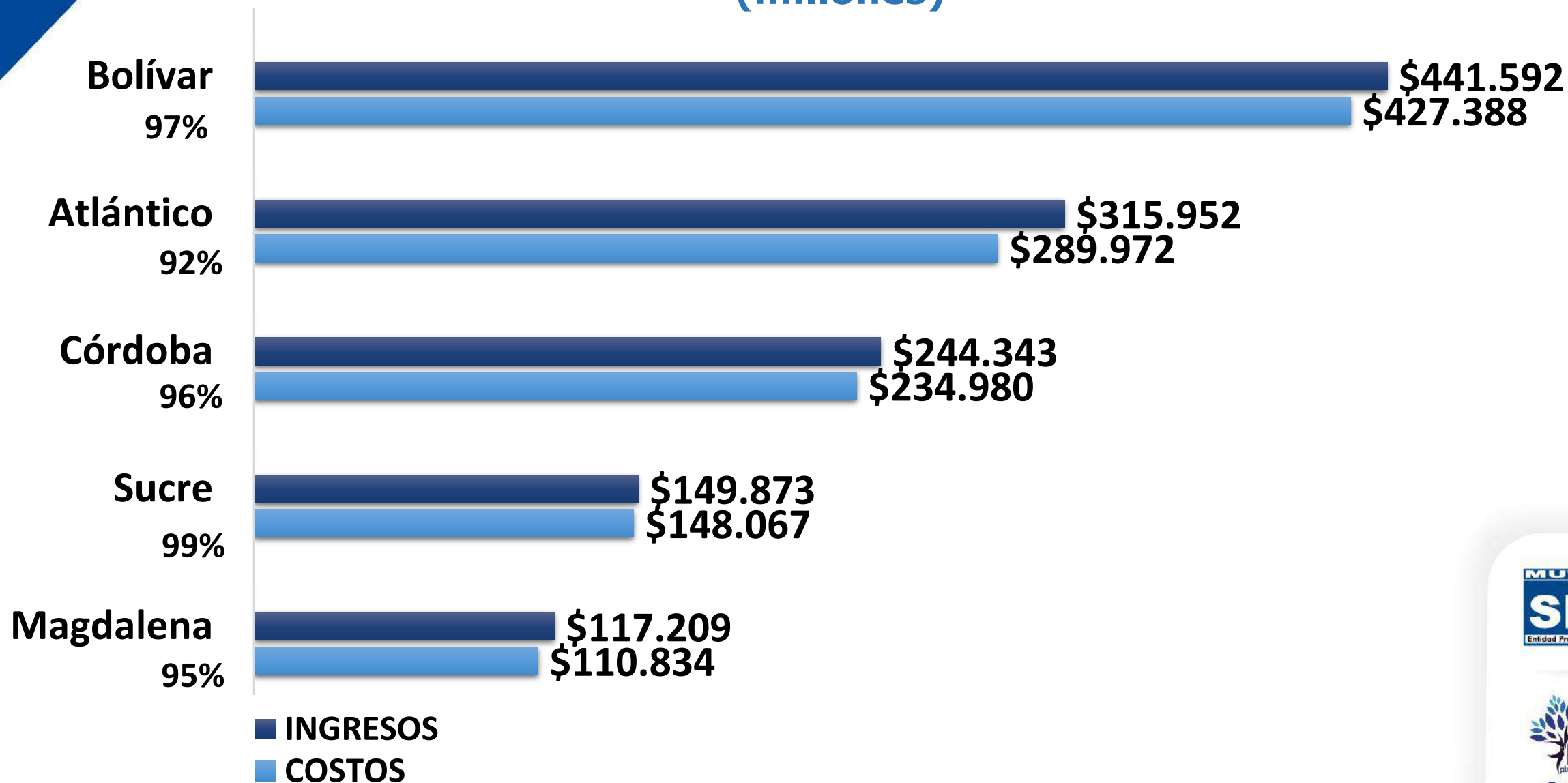


■ COSTOS DE REFERENCIA  
■ COSTOS EJECUTADOS



# INGRESOS Y COSTOS POR DEPARTAMENTOS AÑO 2018

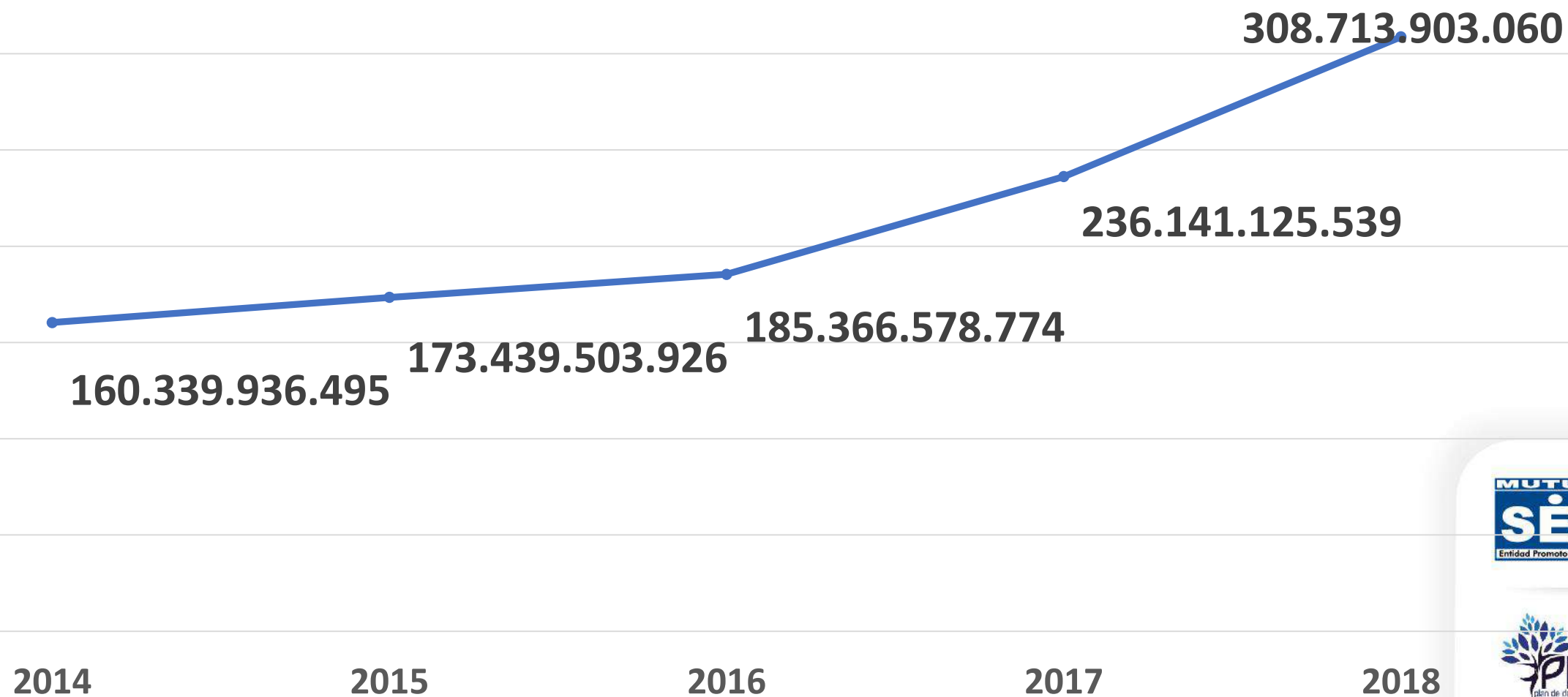
(millones)



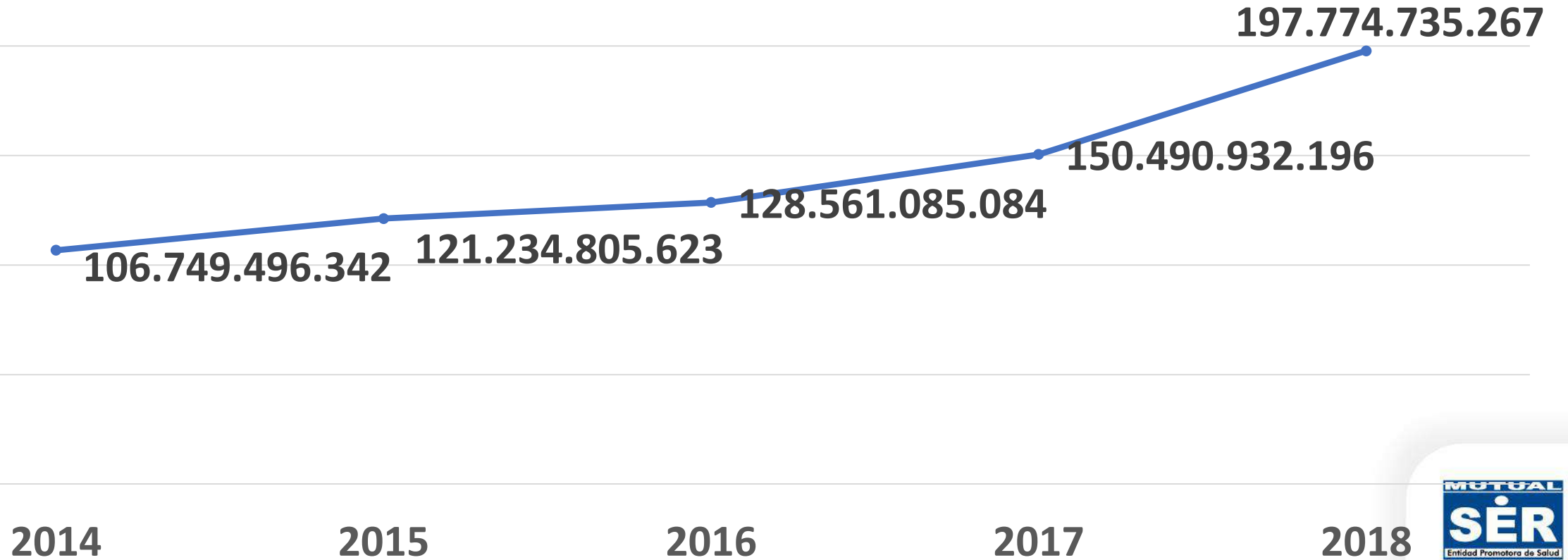
# COMPOSICIÓN ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (en pesos)

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
<b>ACTIVOS</b>	160.339.936.495	173.439.503.926	185.366.578.774	236.141.125.539	308.713.903.060
<b>PASIVOS</b>	106.749.496.342	121.234.805.623	128.561.085.084	150.490.932.196	197.774.735.267
<b>PATRIMONIO</b>	53.590.440.153	52.204.698.303	56.805.493.690	85.650.193.343	110.939.167.793
<b>EXCEDENTES</b>	12.781.412.361	- 1.568.460.390	8.930.288.432	28.711.131.243	25.163.861.841

# ACTIVOS (pesos)



# PASIVOS (pesos)





# PASIVOS

(pesos)

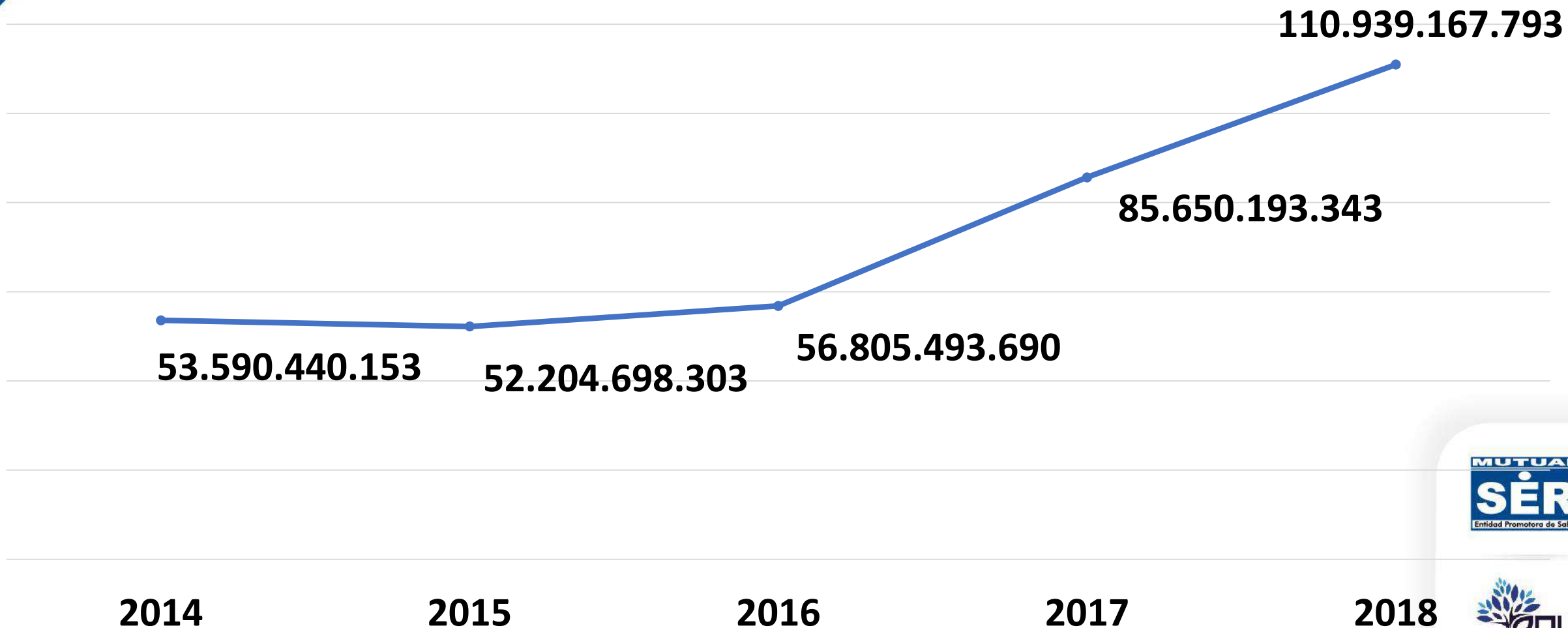
CONCEPTOS DEL PASIVO	2014	2015	2016	2017	2018
Reserva Técnica	95.513.555.276	105.923.537.289	111.529.367.019	104.734.541.126	138.385.744.366
Otros Pasivos	11.235.941.066	15.311.268.334	17.031.718.064	45.756.391.070	59.388.990.901
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>106.749.496.342</b>	<b>121.234.805.623</b>	<b>128.561.085.084</b>	<b>150.490.932.196</b>	<b>197.774.735.267</b>

# PASIVOS RESERVA TÉCNICA (pesos)

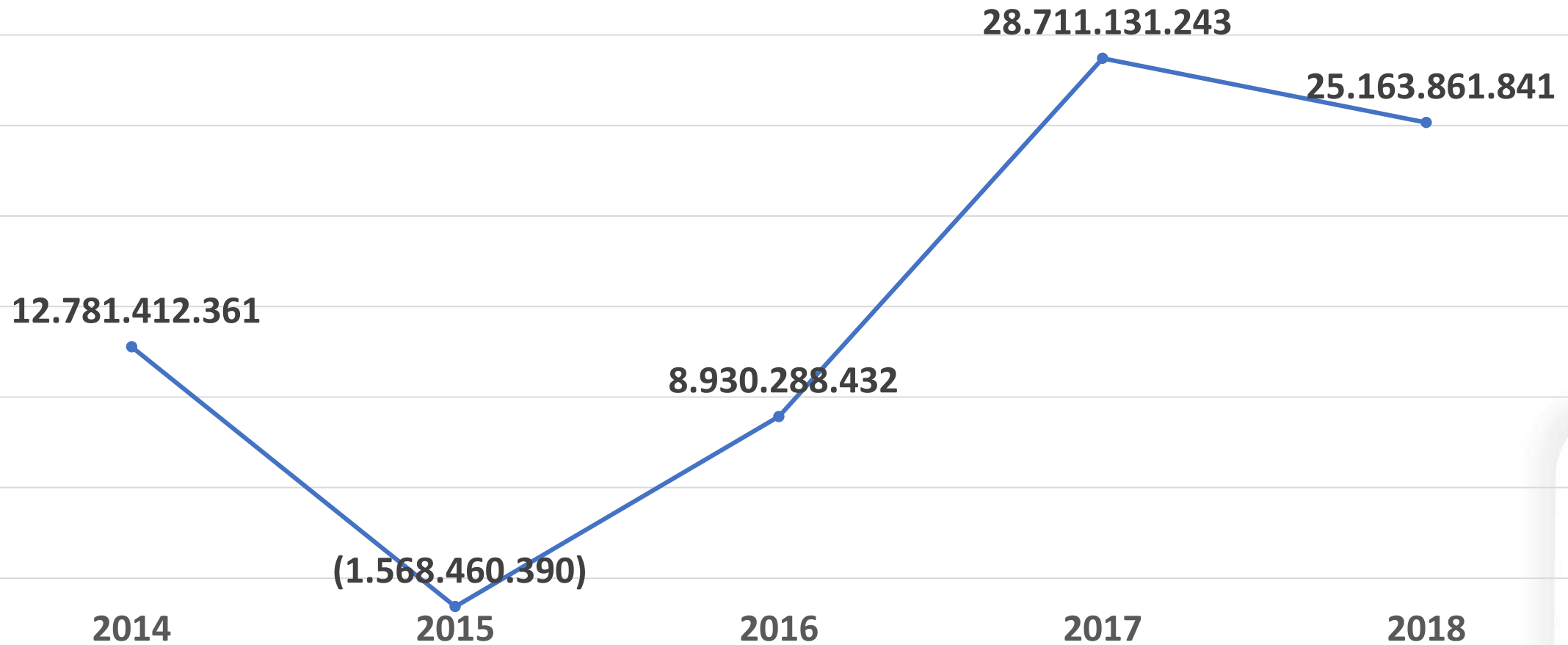
RESERVA TÉCNICA	2014	2015	2016	2017	2018
FACTURAS RADICADAS	25.258.780.593	27.922.281.374	60.449.147.290	59.299.845.157	91.075.934.694
AUTORIZACIONES NO FACTURADAS	70.254.774.683	60.542.316.872	21.942.457.497	18.865.420.531	17.968.580.010
ESTIMADO DE DEUDAS NO CONOCIDAS	0	17.458.939.043	29.137.762.232	26.569.275.438	29.341.229.661
<b>TOTAL RESERVA TÉCNICA</b>	<b>95.513.555.276</b>	<b>105.923.537.289</b>	<b>111.529.367.019</b>	<b>104.734.541.126</b>	<b>138.385.744.366</b>

# PATRIMONIO

(pesos)



# EXCEDENTES (pesos)



# INDICADORES HABILITACIÓN FINANCIERA

CAPITAL MÍNIMO			
AÑO	MONTO REQUERIDO	MONTO ACREDITADO	CUMPLIMIENTO
2015	10.111.000	41.606.844	SI
2016	10.796.000	46.232.983	SI
2017	11.418.000	50.860.288	SI
2018	11.886.000	79.696.532	SI

# INDICADORES HABILITACIÓN FINANCIERA

PATRIMONIO ADECUADO				
AÑO		MONTO REQUERIDO	MONTO ACREDITADO	CUMPLIMIENTO
2015	-	29.075.455	- 17.776.030	SI
2016	-	25.844.849	- 25.773.681	SI
2017	-	22.614.243	- 22.276.724	SI
2018	-	16.153.031	- 13.755.506	SI



# INDICADORES HABILITACIÓN FINANCIERA

## RESPALDO RESERVAS TECNICAS

AÑO	MONTO REQUERIDO	MONTO ACREDITADO	CUMPLIMIENTO
2015	12.608.063	43.121.162	SI (METODOLOGÍA EN ESTUDIO)
2016	24.281.318	68.505.560	SI (METODOLOGÍA EN ESTUDIO)
2017	37.710.750	72.183.928	SI (METODOLOGÍA EN ESTUDIO)
2018	56.835.986	79.608.190	<b>SI (METODOLOGÍA APROBADA)</b>

# RIESGOS FINANCIEROS

## CUENTAS POR COBRAR



<b>CARTERA DE UPC</b>	<b>\$20.569.577.097</b>
<b>CARTERA NO PBS</b>	<b>\$89.781.225.230</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$110.350.802.327</b>

# CUENTAS POR COBRAR NO PBS



ENTIDAD DEUDORA	SALDO DE CARTERA
DISTRITO DE CARTAGENA	23.731.025.997
DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	17.240.190.724
DEPARTAMENTO DE SUCRE	16.304.400.011
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR	12.408.522.534
ADRES	9.966.069.674
DISTRITO DE BARRANQUILLA	5.787.849.675
DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	3.198.984.774
DISTRITO DE SANTA MARTA	625.036.469
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA	502.626.666
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	16.518.706
<b>TOTAL</b>	<b>89.781.225.230</b>

# RIESGOS FINANCIEROS



RIESGO DE CRÉDITO	Riesgo residual			Planes de acción
	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	
Pérdida financiera por provisión de cartera mayor a 360 días adeudada por los entes territoriales.	4 - Probable	3 - Serio	<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de certificados de reconocimiento de cartera inferior a 360 días a entes territoriales.</li> <li>-Demandas judiciales a entes territoriales de deuda cercana a cumplir 360 días de mora</li> </ul>

# RIESGOS FINANCIEROS



RIESGO DE LIQUIDEZ	Riesgo residual			Planes de acción
	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	
Descalce en activos que cubren la reserva técnica.	2 - Inusual	2 - Moderado	<b>Baja</b>	<p>-Cobertura de reservas de obligaciones pendientes liquidadas con activos líquidos (Cuentas de ahorro)</p> <p>-Cobertura de reservas de obligaciones pendientes no liquidadas con activo líquidos de corto y mediano plazo (Títulos de inversión de duración inferior a 1.5 años y TES).</p> <p>-Cobertura de reservas de obligaciones no conocidas con activo líquidos y no líquidos de mediano y largo plazo (Títulos de inversión de duración superior 1.5 años y certificados de deuda con entes territoriales).</p>

# RIESGOS FINANCIEROS



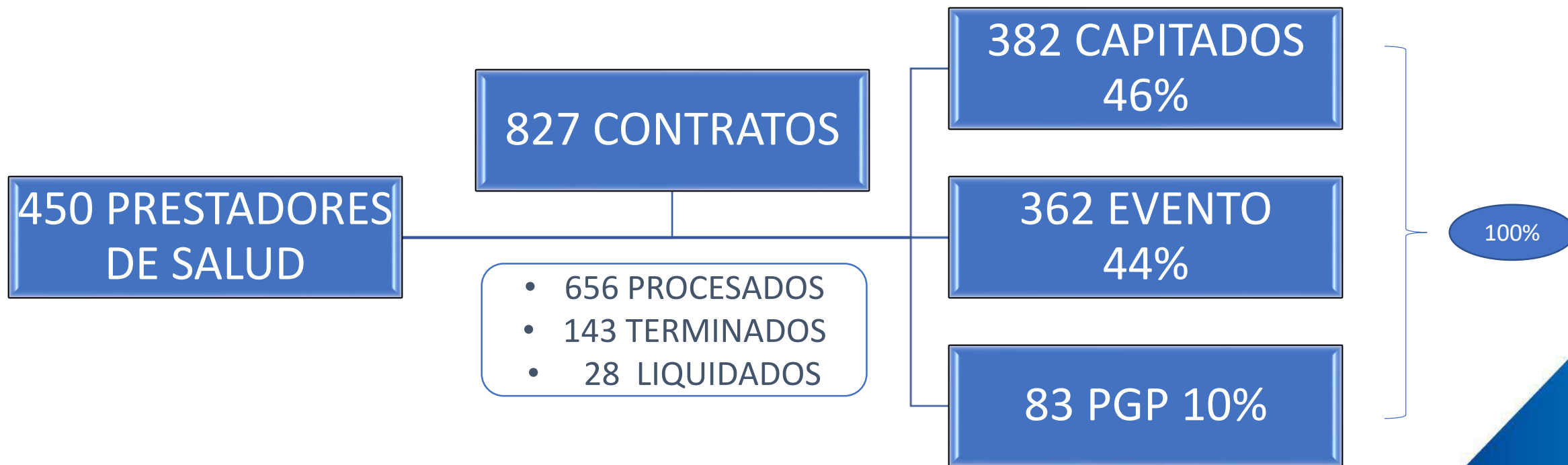
RIESGO DE MERCADO	Riesgo residual			Planes de acción
	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	
Pérdida financiera por desvalorización de inversiones en títulos.	2 - Inusual	1 - Moderado	<b>Baja</b>	-Compra de títulos con valor en riesgo inferior al 1% del valor de la inversión con probabilidad de 97,5%.



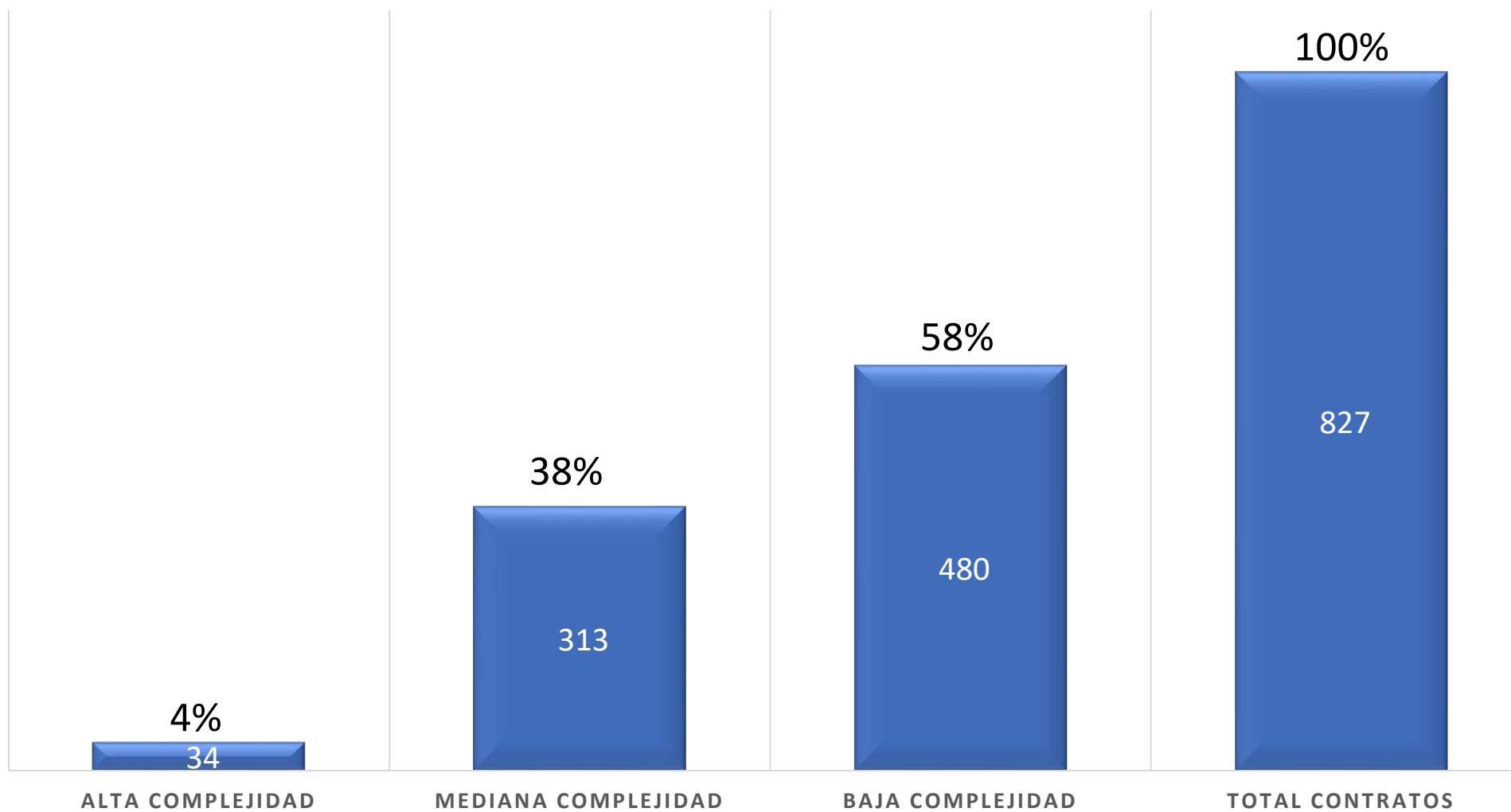
# PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



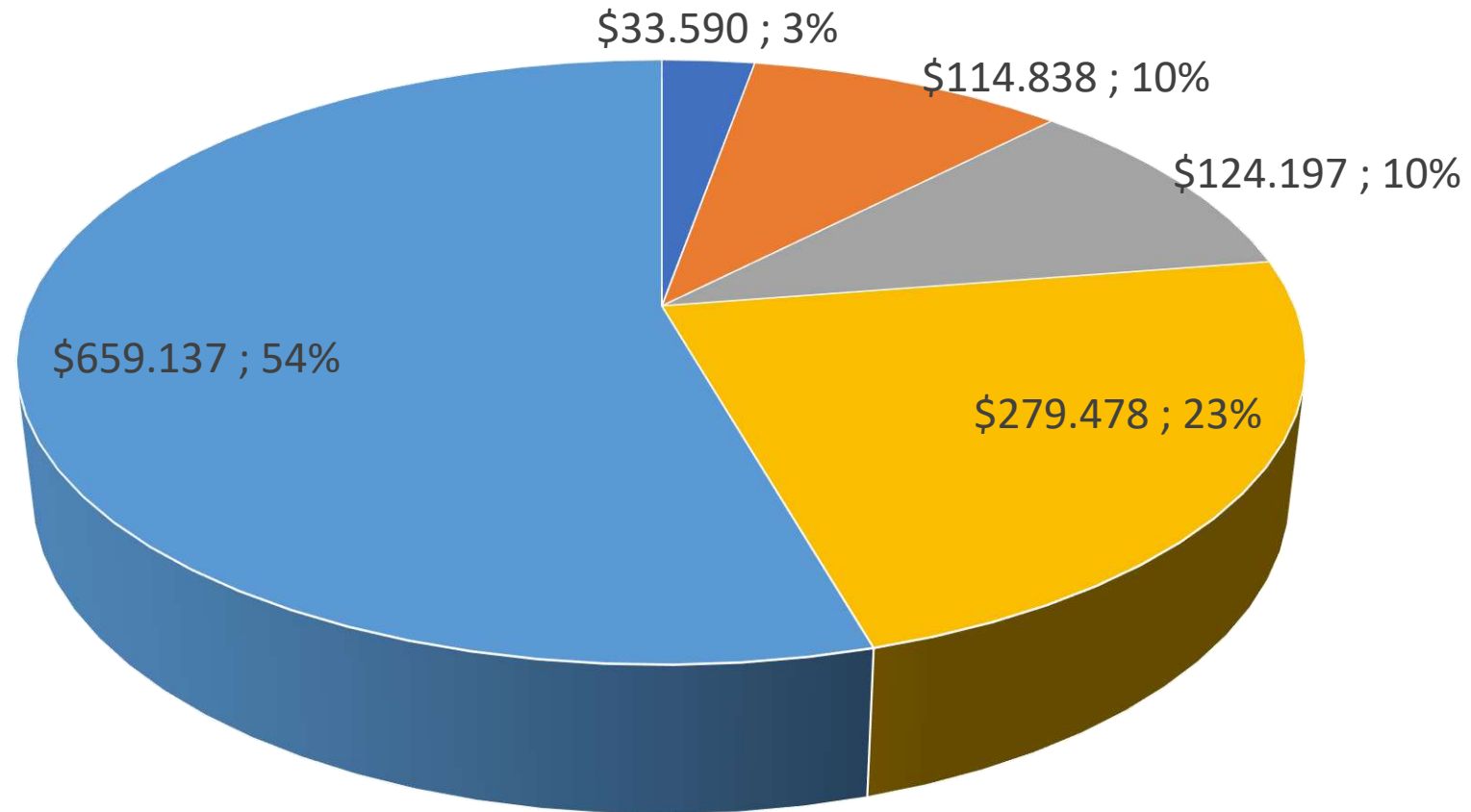
# Red de prestadores de servicios de salud 2018



## Contratos por nivel de complejidad



# Costo por tipo de contrato



■ EVENTO DOMICILIARIO ■ CAPITADO PYP ■ PAGO GLOBAL PROSPECTIVO ■ CAPITADO RECUPERACIÓN ■ EVENTO

# CONSTANCIA DE HABILITACIÓN REGIONAL MAGDALENA



	Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud	Documento Resumen
	Certificado de Certificación de Red	Versión: 1
	Red #244	Fecha MAYO 15 DE 2019
		Página 1 de 1

## CONSTANCIA DE HABILITACIÓN DE REDES INTEGRALES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - RIPSS

El Departamento o Distrito SECRETARÍA DE SALUD DEL MAGDALENA luego del análisis de la propuesta de Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud - RIPSS y de la verificación del cumplimiento de los estándares y criterios de habilitación por parte de la EPS autorizada para operar y teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 8 de la Resolución 1441 de 2016, expide constancia de aprobación de la RIPSS de la EPS como HABILITADA según se indica a continuación:

Nombre de la EPS	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS
NIT	806008394
Código de Movilidad EPS: subsidiado	ESSC07
Régimen: subsidiado	ESS207
Fecha de Declaración	15 de mayo del 2019

# GESTIÓN DEL RIESGO





# Caracterización poblacional

Caracterización territorial  
y demográfica.

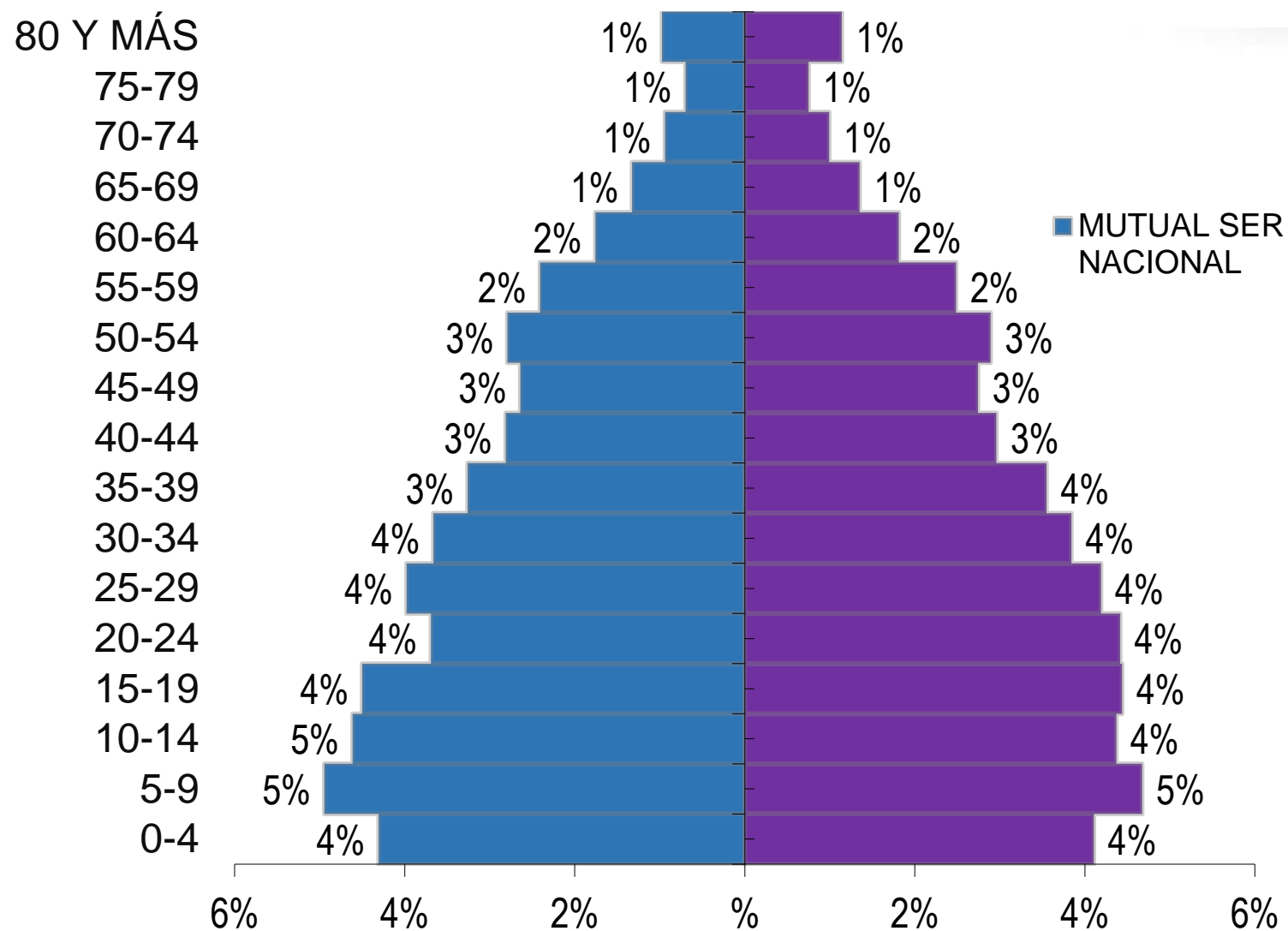
Caracterización de  
la mortalidad y morbilidad.

Caracterización de los  
determinantes sociales.



«« PRIORIZACIÓN POR GRUPOS DE RIESGO »»

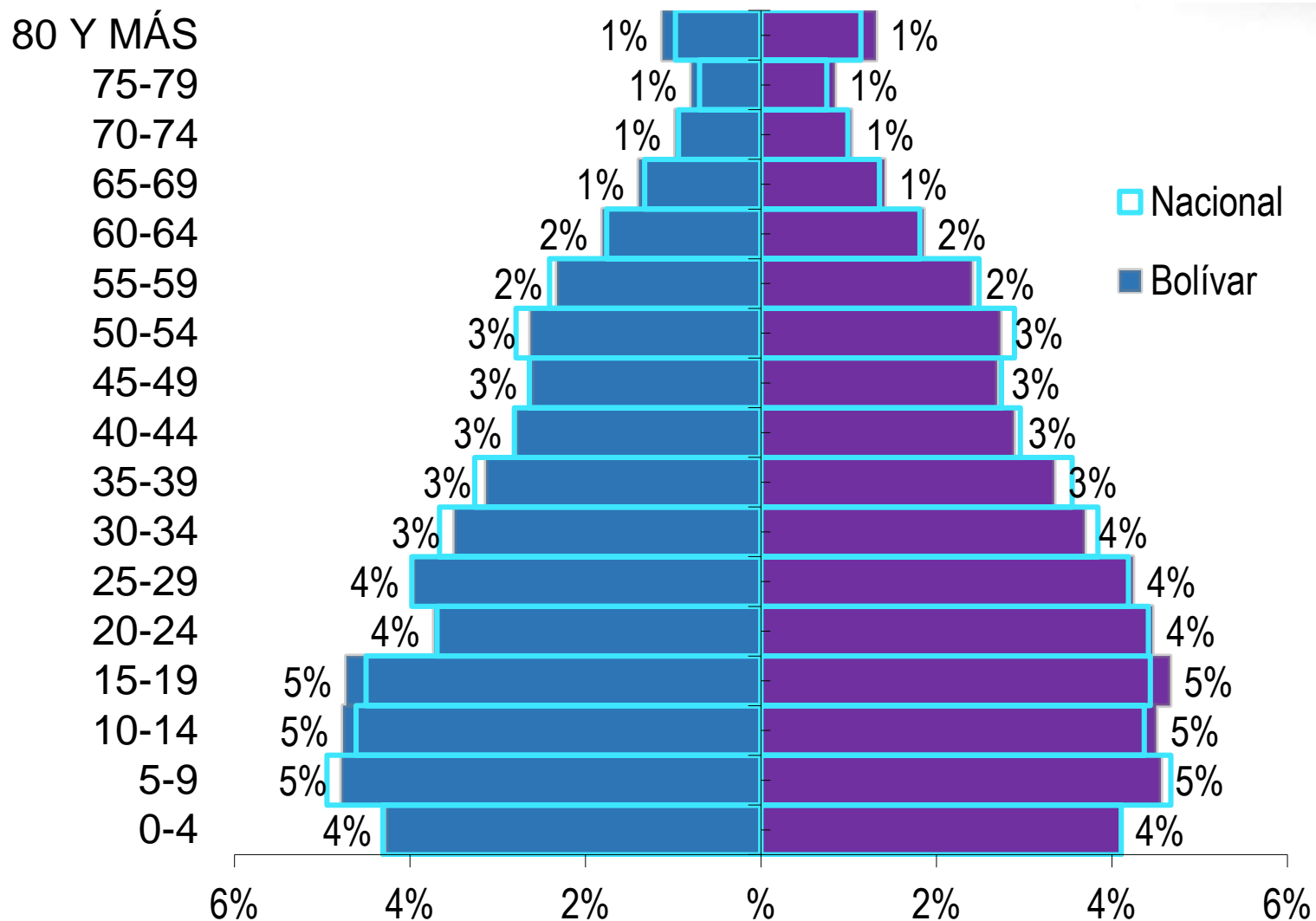
# Nacional



Fuente: Consulta OASIS, población afiliada a 31 de diciembre de 2018. Fecha de consulta: Enero 2019



# Bolívar

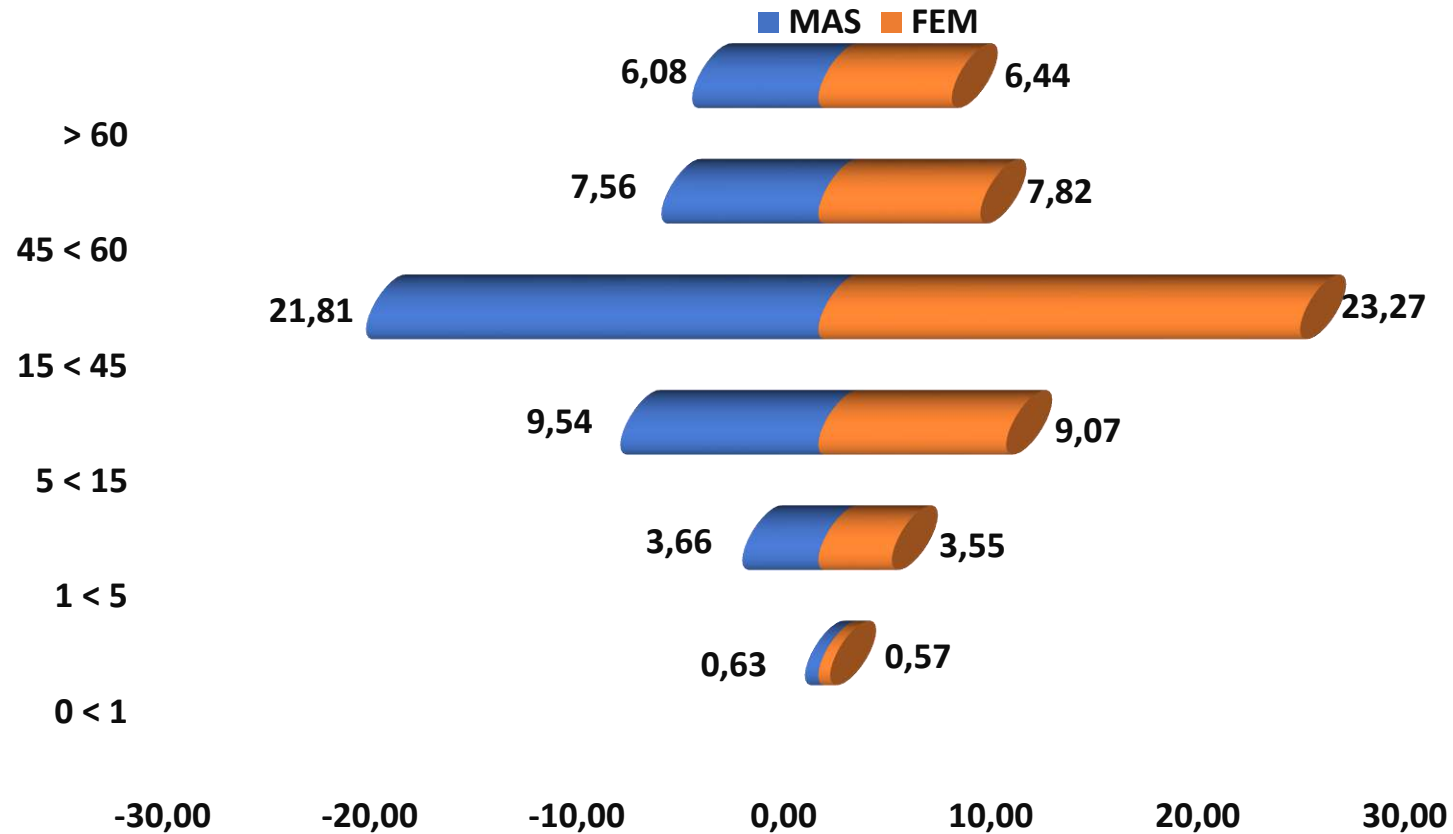


Fuente: Consulta OASIS, población afiliada a 31 de diciembre de 2018. Fecha de consulta: Enero 2019



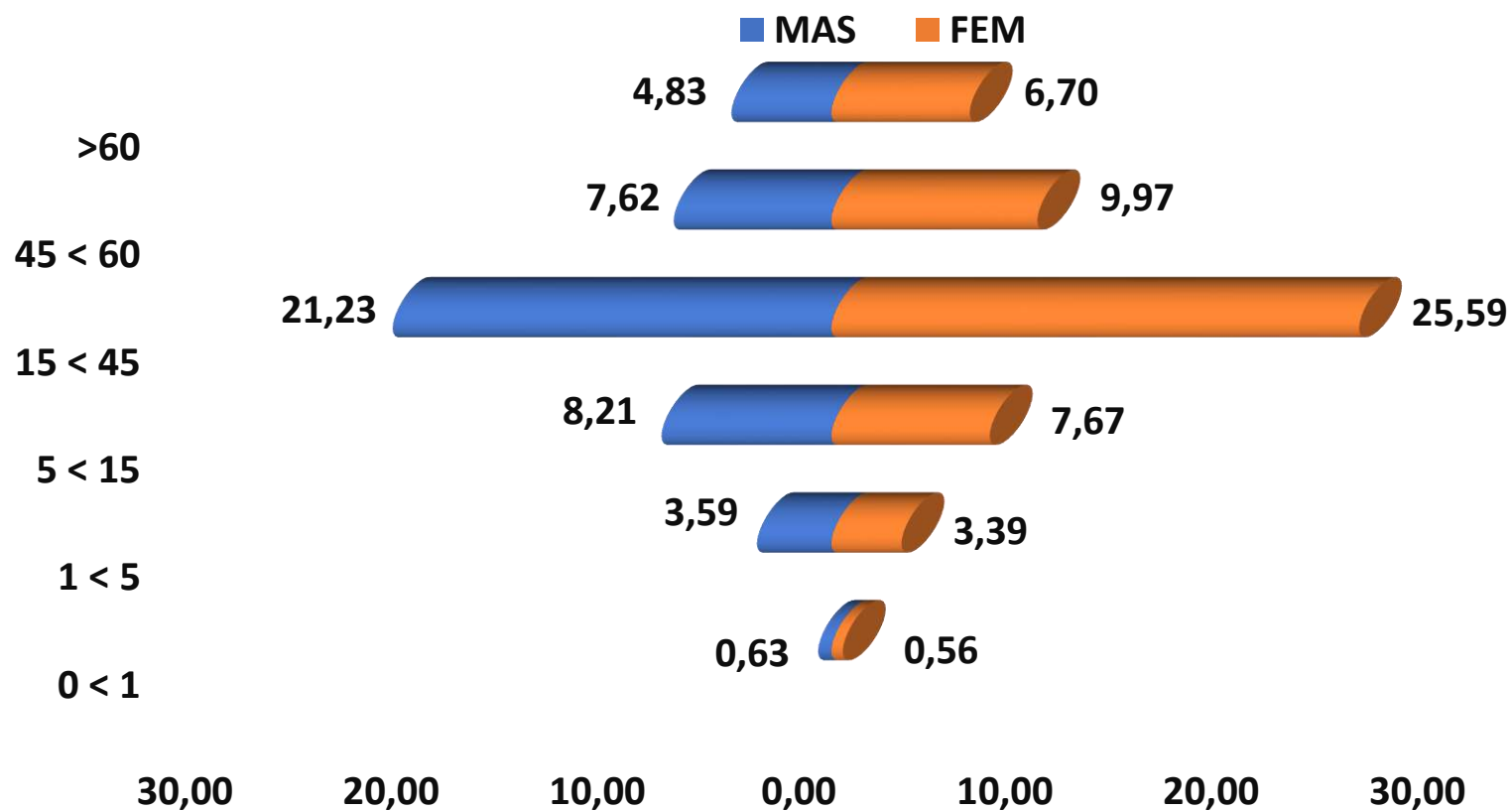
# Grupos de riesgo según edad y sexo - Bolívar

PORCENTAJE DE GRUPOS DE RIESGO SEGUN EDAD Y SEXO DPTO DE BOLIVAR MUTUAL SER EPS.S 2018



# Grupos de riesgo según edad y sexo – Cartagena

PORCENTAJE DE GRUPOS DE RIESGO SEGUN EDAD Y SEXO DISTRITO DE CARTAGENA MUTUAL SER EPS.S 2018

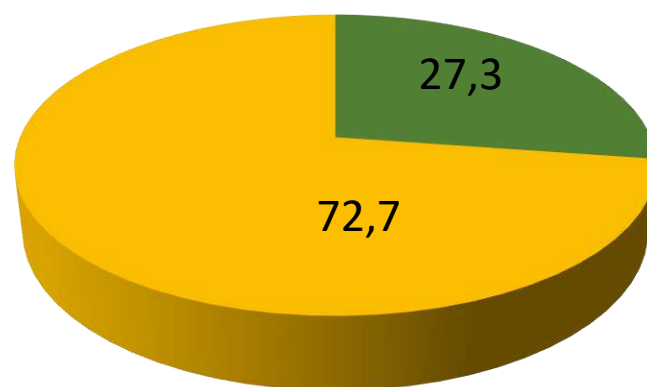


# Distribución poblacional - Bolívar

CUADRO POBLACIONAL SEGÚN AREA DE RESIDENCIA, GRUPO DE RIESGO Y SEXO DEPARTAMENTO DE BOLIVAR AFILIADOS A MUTUAL SER EPS.S CORTE 31 DE DIC DE 2018  
AFILIADOS A MUTUAL SER EPS.S CORTE 31 DE DIC DE 2018

ENTIDAD TERRITORIAL	AREA DE RESIDENCIA	>= 0 < 1		>= 1 < 5		>= 5 < 15		>= 15 < 45		>= 45 < 60		60		TOTAL POBLACION		TOTAL POR ZONA	%
		FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS		
BOLÍVAR	R	1539	1700	6314	6550	14273	15036	36238	33309	9984	11055	9033	10156	77381	77806	155187	27,3
	U	1717	1907	13850	14222	37232	39168	95970	90584	34444	31906	27564	24366	210777	202153	412930	72,7
TOTAL AFILIADOS		1873	2007	12883	13445	30961	33123	91480	81457	36950	31189	23792	19470	197939	180691	568117	

Distribución según zona de residencia. Bolívar



■ R ■ U

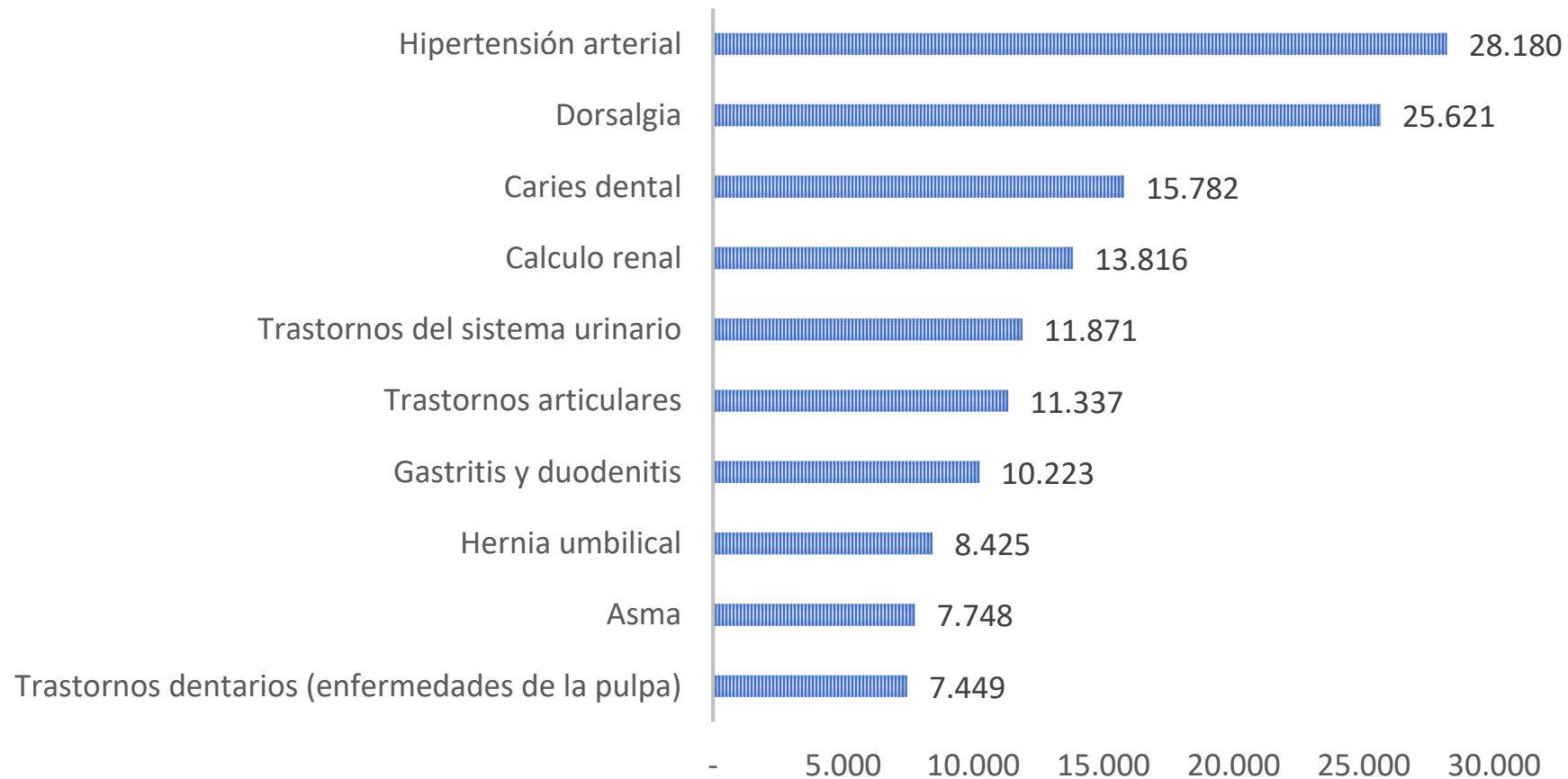
Fuente: Consulta OASIS, población afiliada a 31 de diciembre de 2018. Fecha de consulta: Enero 2019



# MORBILIDAD



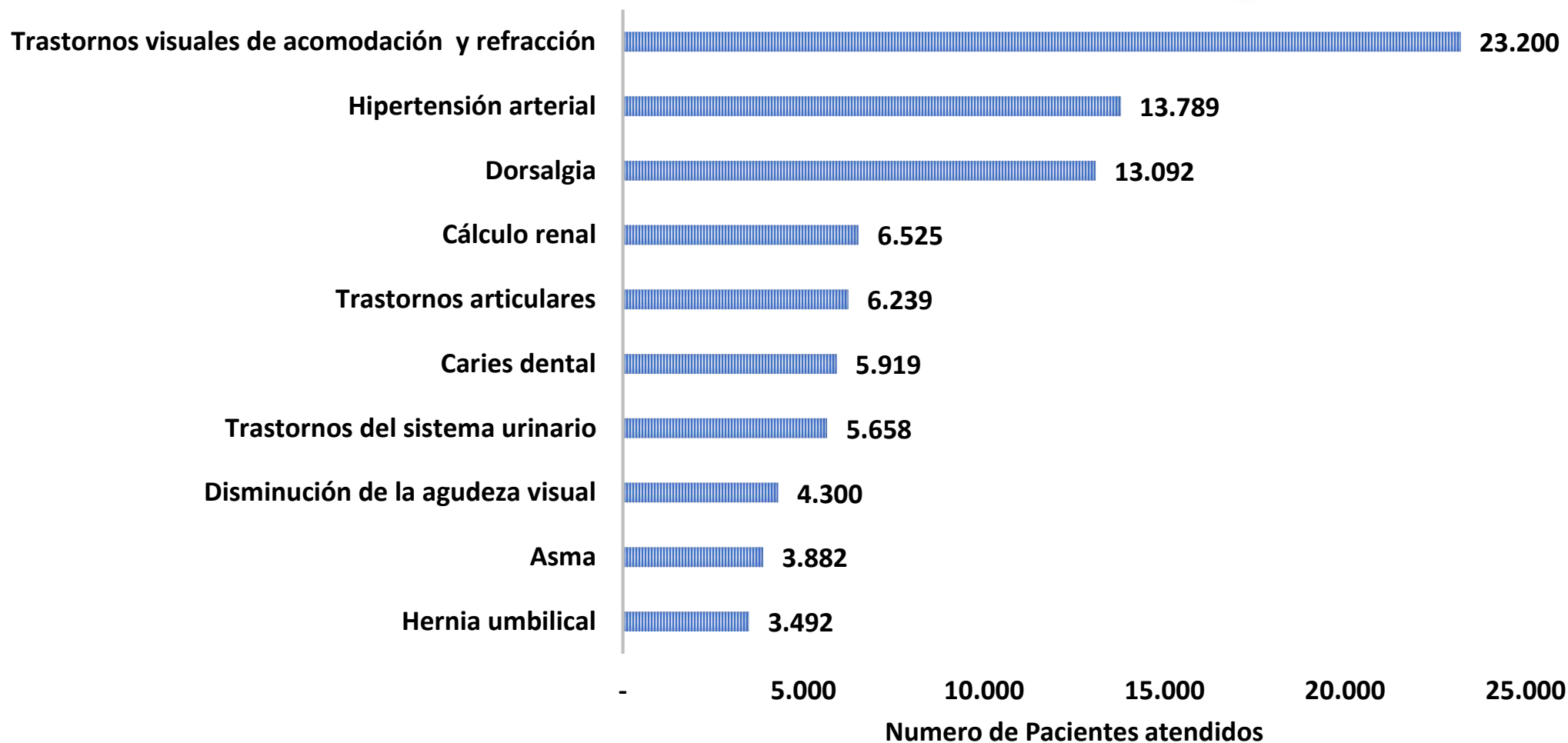
## Principales diagnósticos de consulta ambulatoria 2018



Fuente: Base de datos Suficiencia Reportada 2018 - Mutual SER EPS.

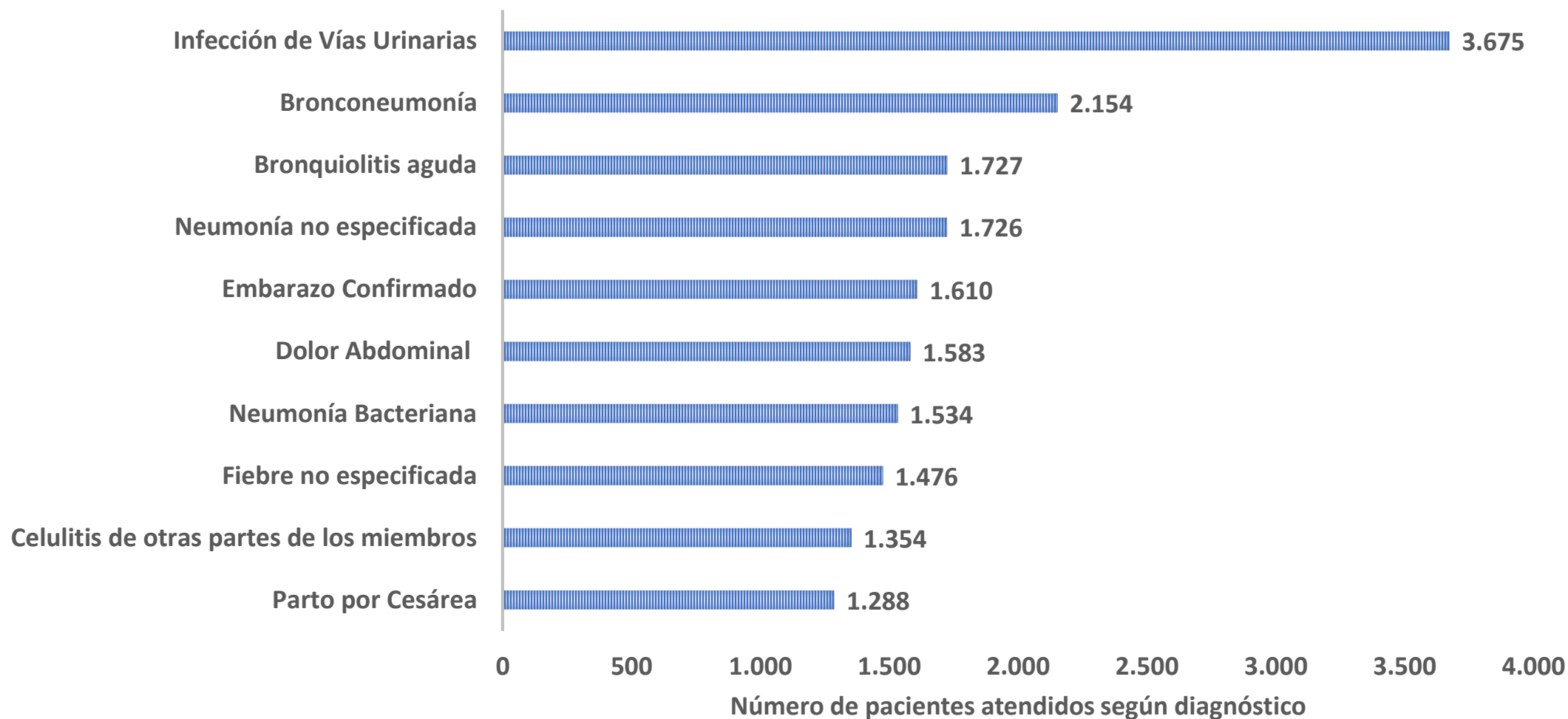


# Principales diagnósticos de consulta ambulatoria Regional Bolívar 2018



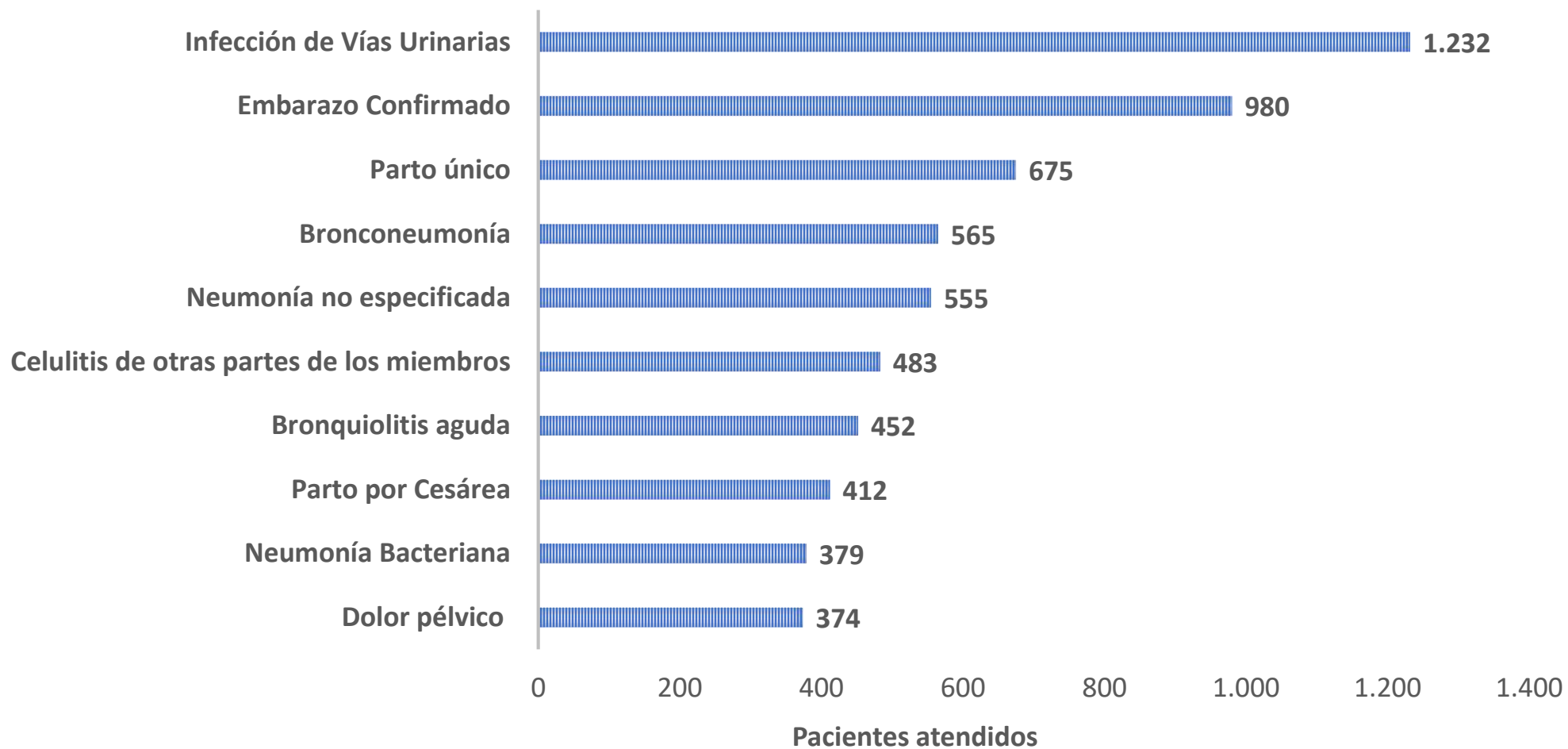
Fuente: Base de datos Suficiencia Reportada 2018 - Mutual SER EPS.

## Principales diagnósticos en Hospitalización 2018



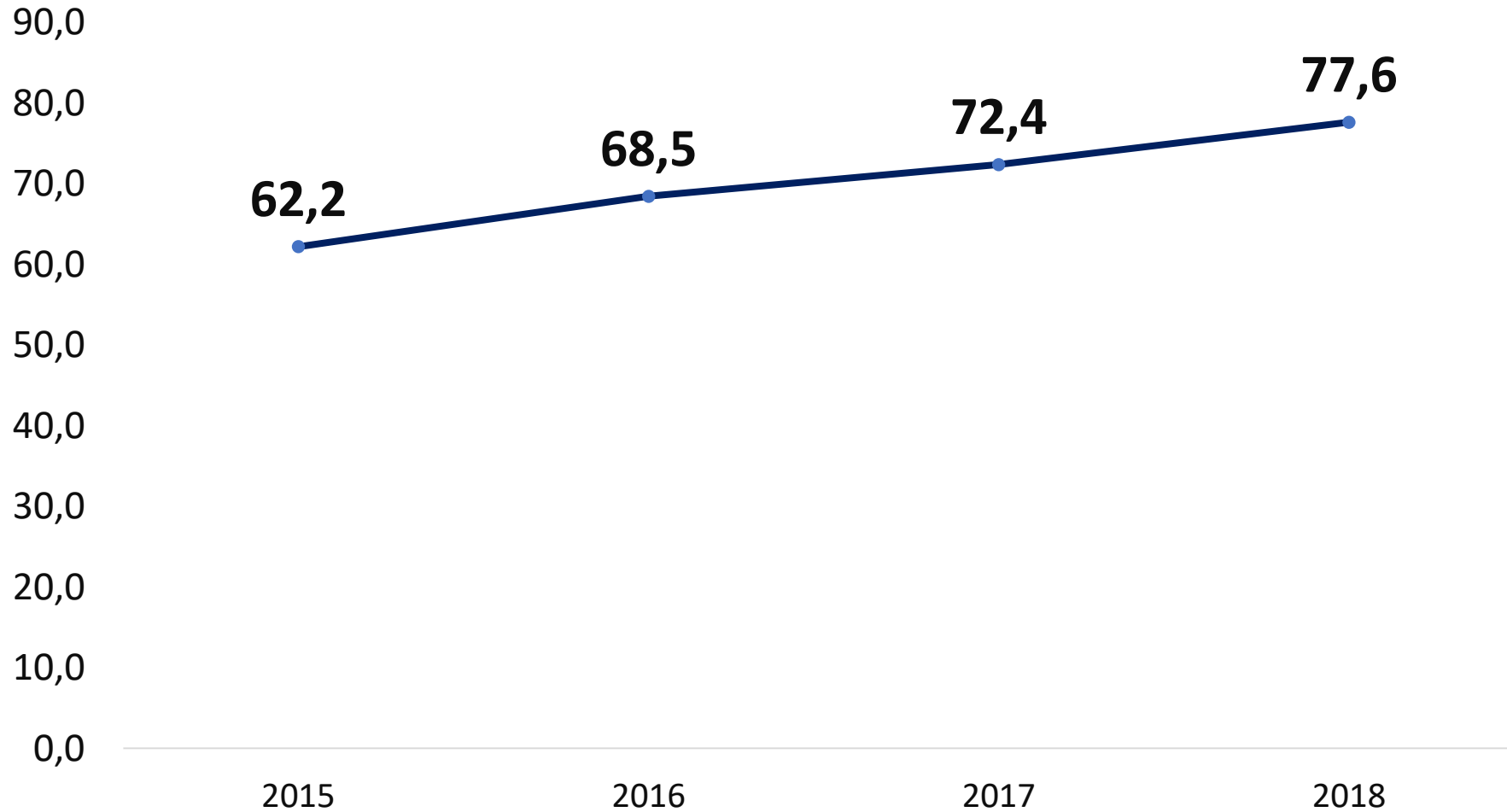
Fuente: Base de datos Suficiencia Reportada 2018 - Mutual SER EPS.

# Principales diagnósticos en Hospitalización- Regional Bolívar 2018

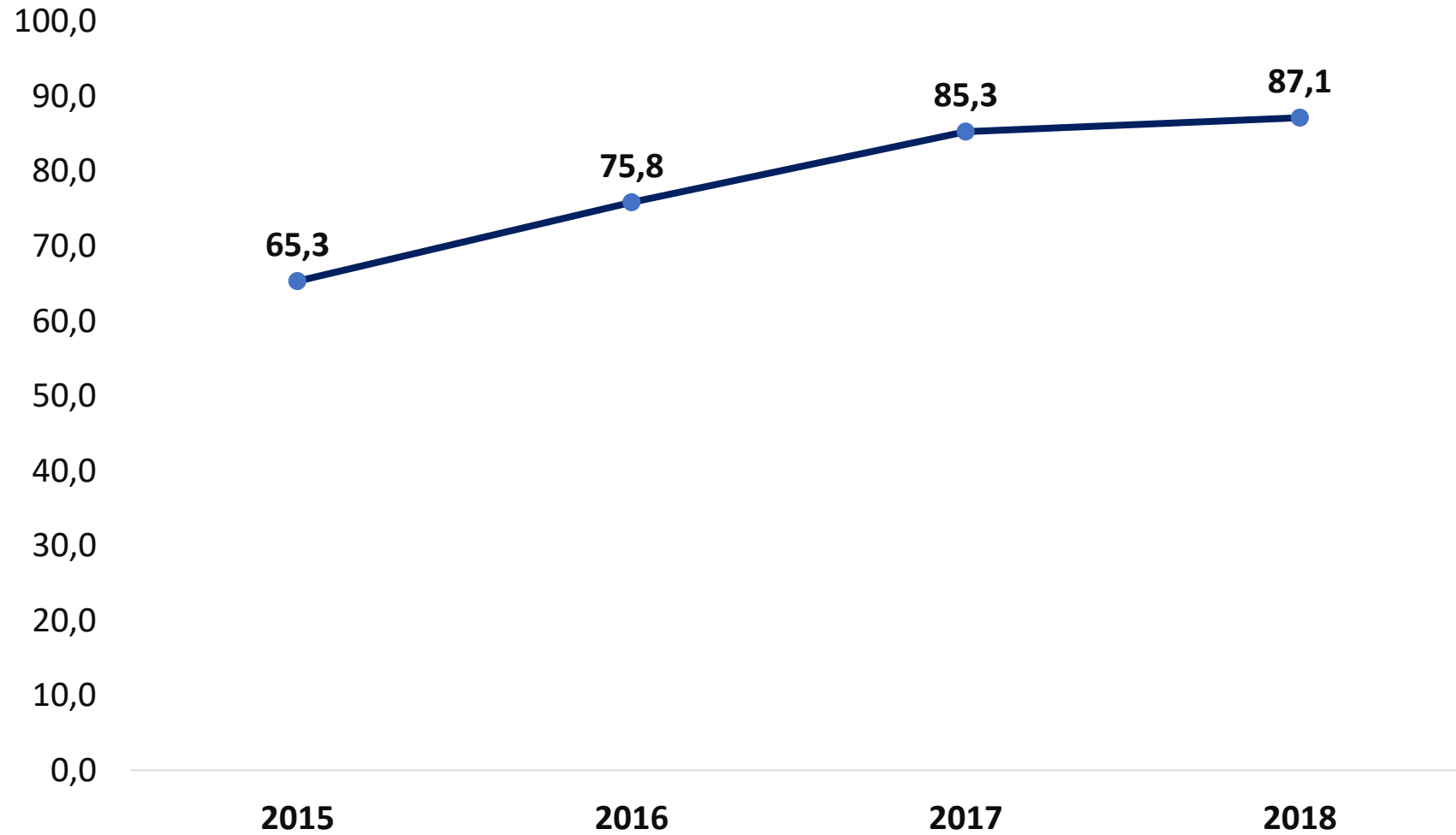


Fuente: Base de datos Suficiencia Reportada 2018 - Mutual SER EPS.

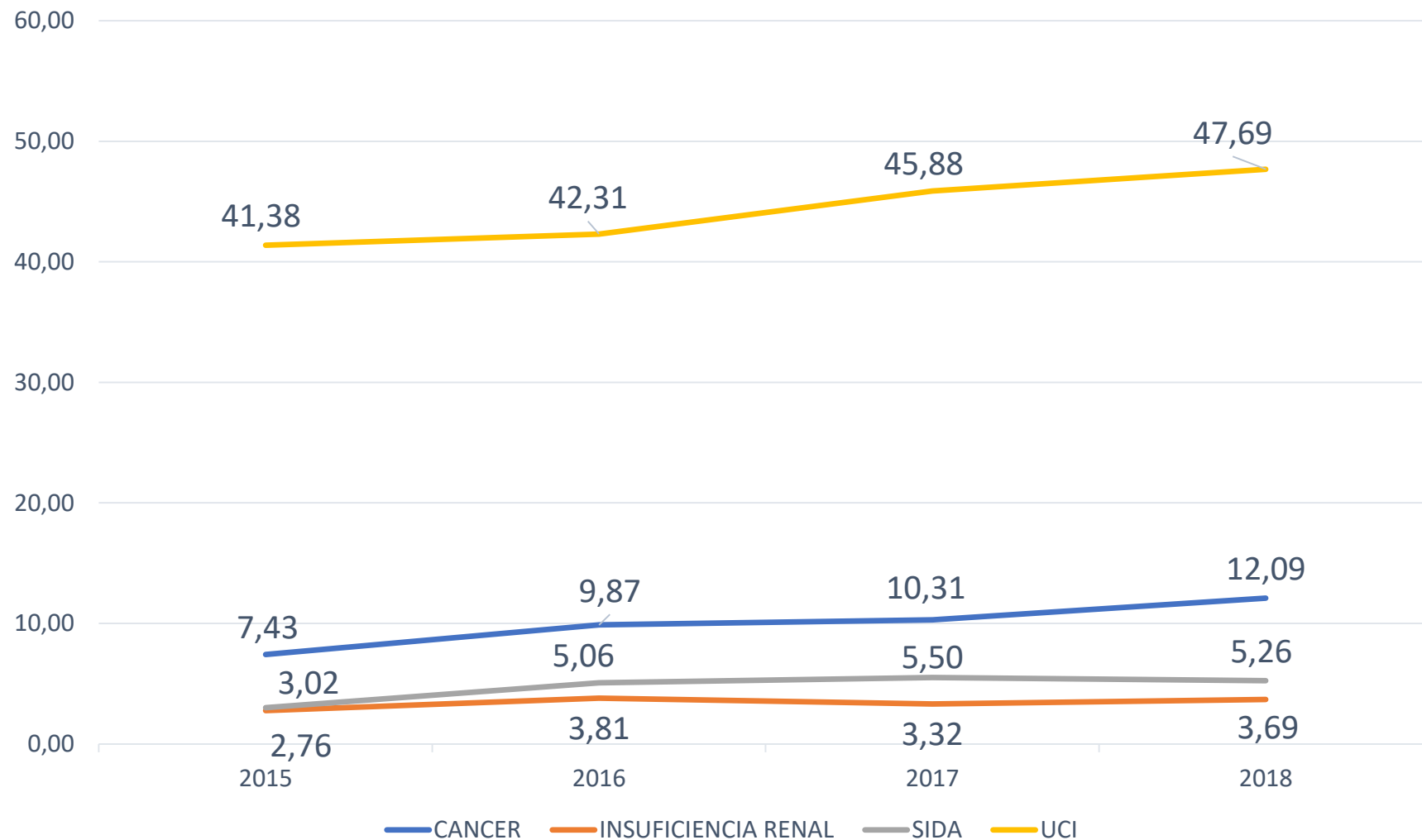
## Tasa general de incidencia de eventos de alto costo Por 10.000 afiliados, 2015-2018



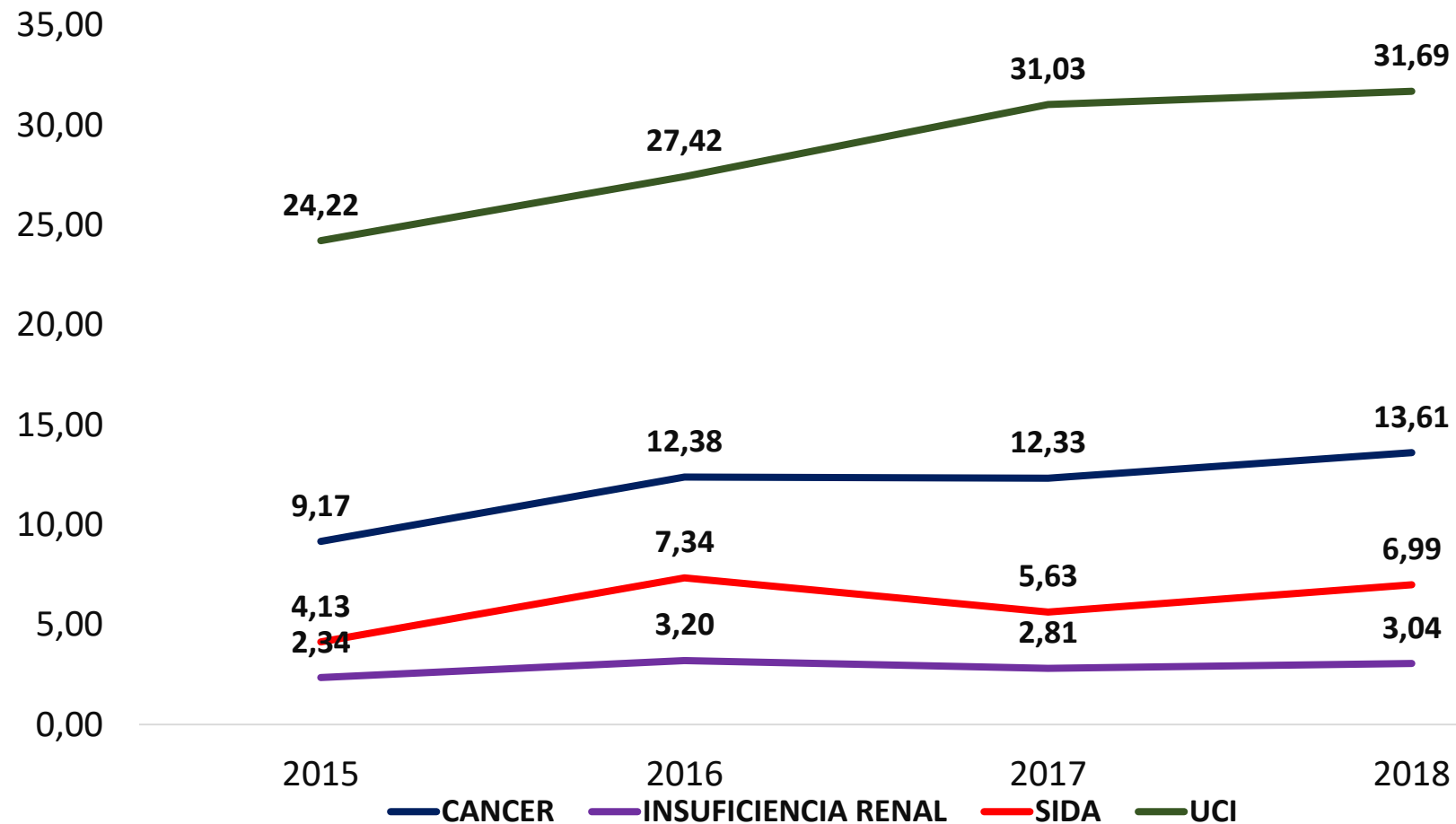
## Tasa general de incidencia de eventos de alto costo Por 10.000 afiliados, Bolívar 2015-2018



## Tasa específica principales eventos de alto costo por 10.000 afiliados, 2015-2018



# Tasa específica principales eventos de alto costo por 10.000 afiliados, Bolívar 2015-2018

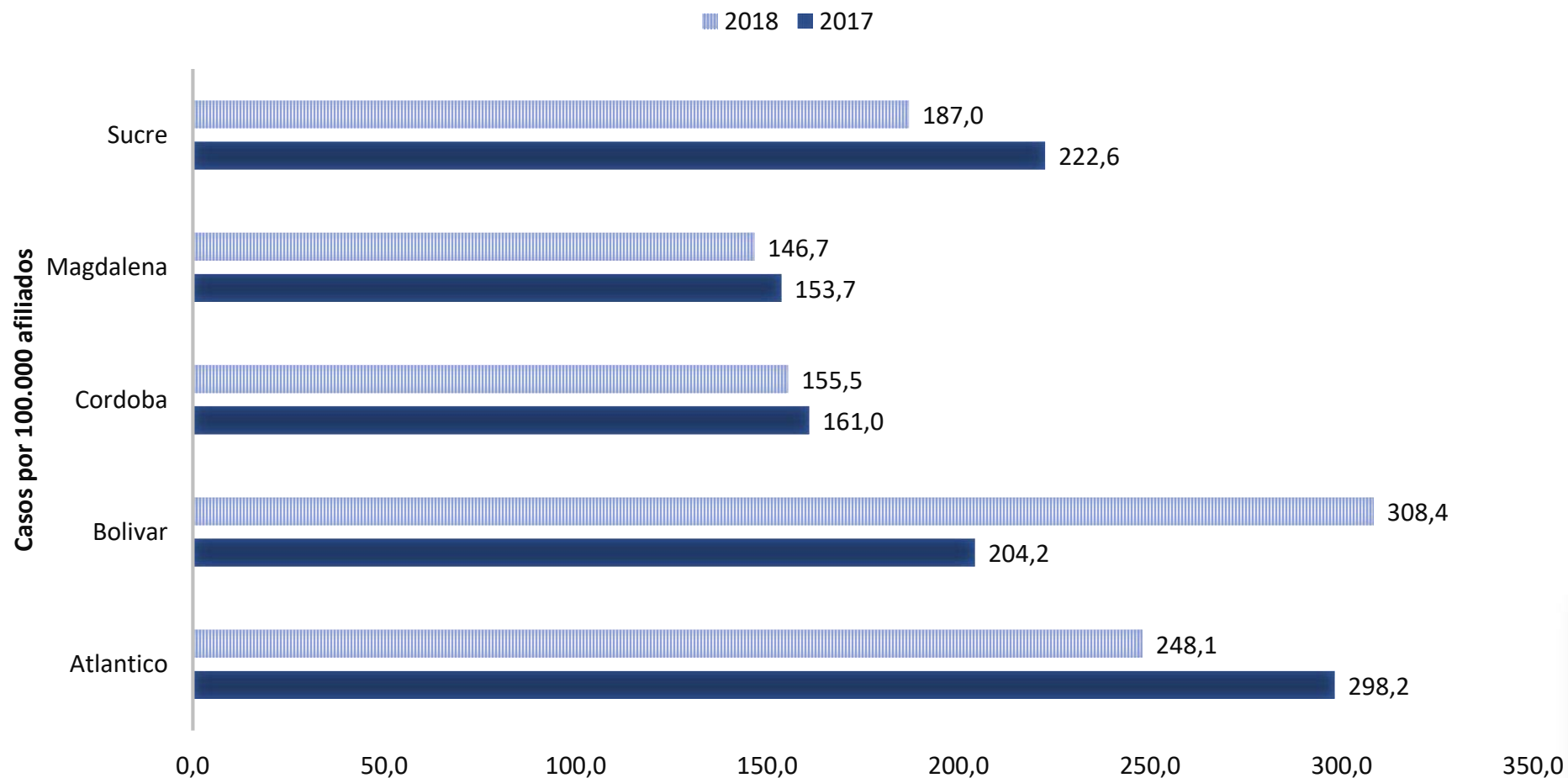


# MORTALIDAD





# Tasa de mortalidad por 100.000 afiliados, general y por departamentos 2017-2018

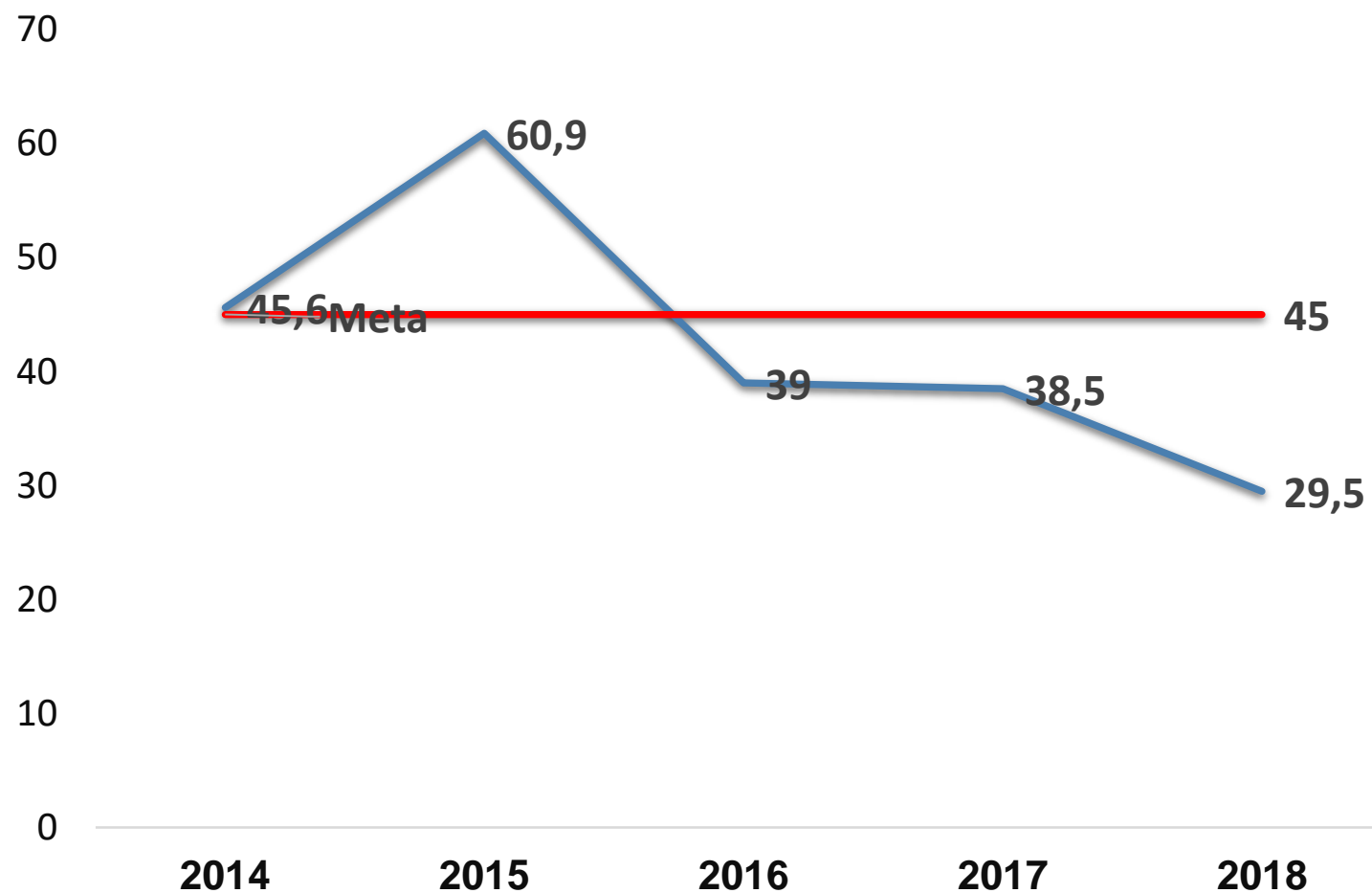


Fuente: Base de datos Autorizaciones -OASIS Mutual SER EPS-S. Corte generación de información enero 2019.  
La tasa es calculada para una población de 568.041

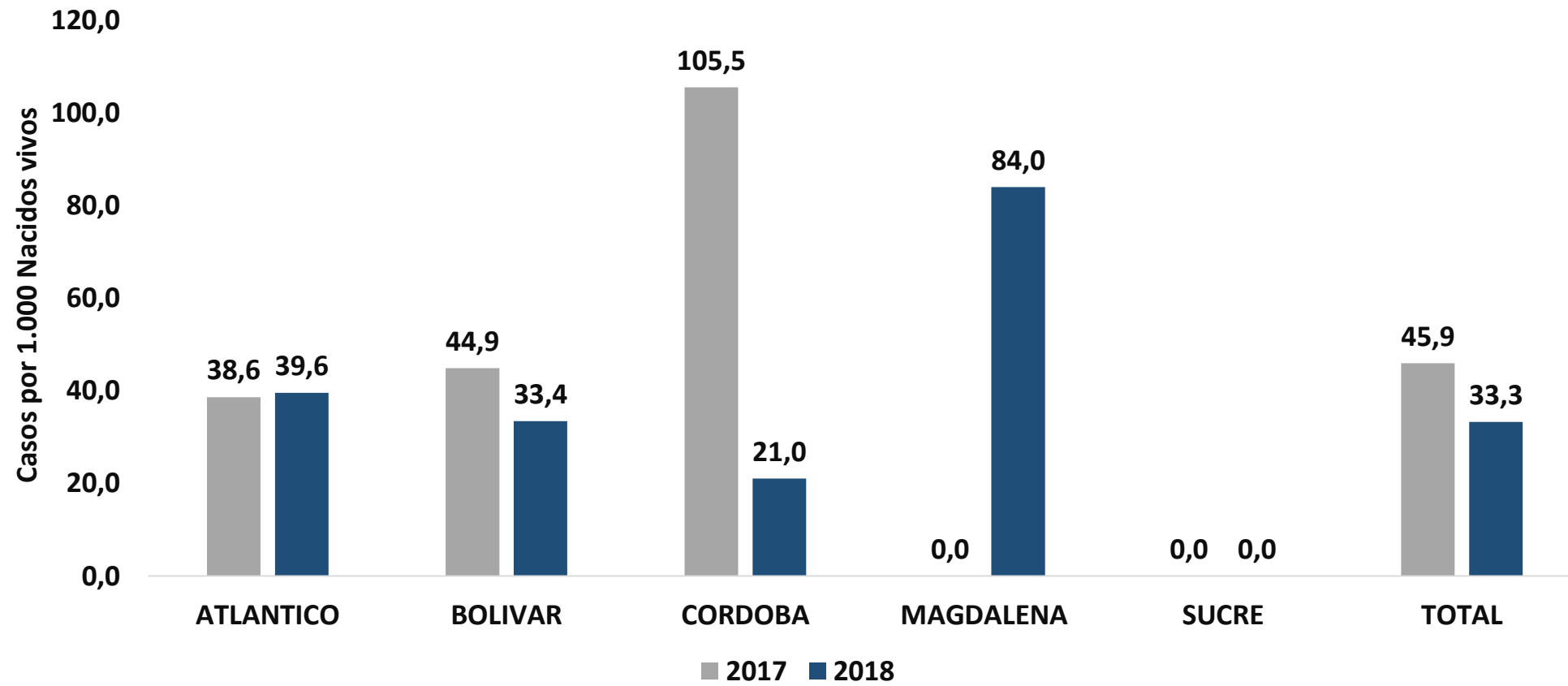


# Razón de mortalidad materna por 100.000 nacidos vivos 2014-2018

## Nacional

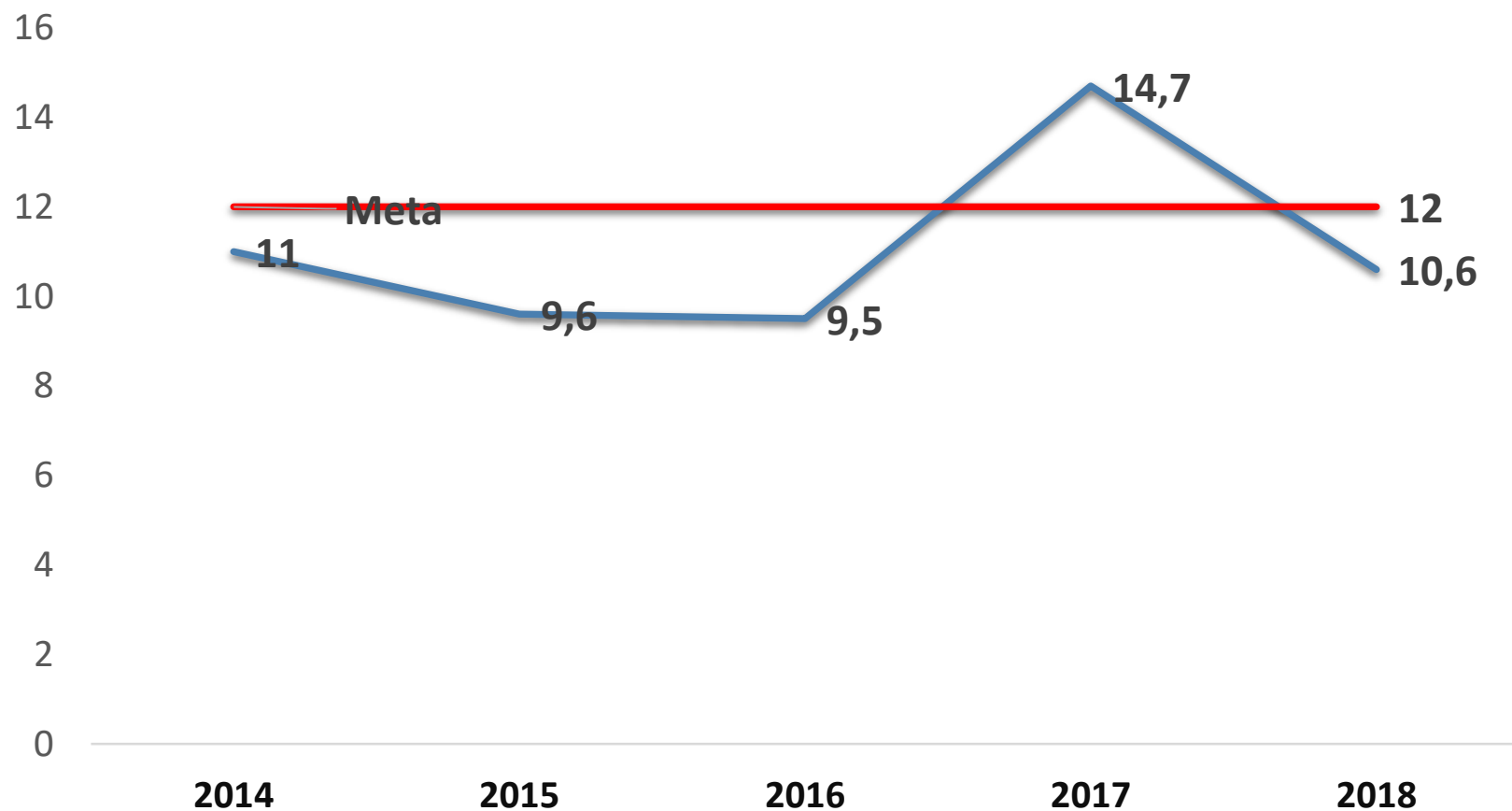


## Razón de mortalidad materna por regional



# Tasa de mortalidad perinatal por 1.000 nacidos vivos 2014-2018

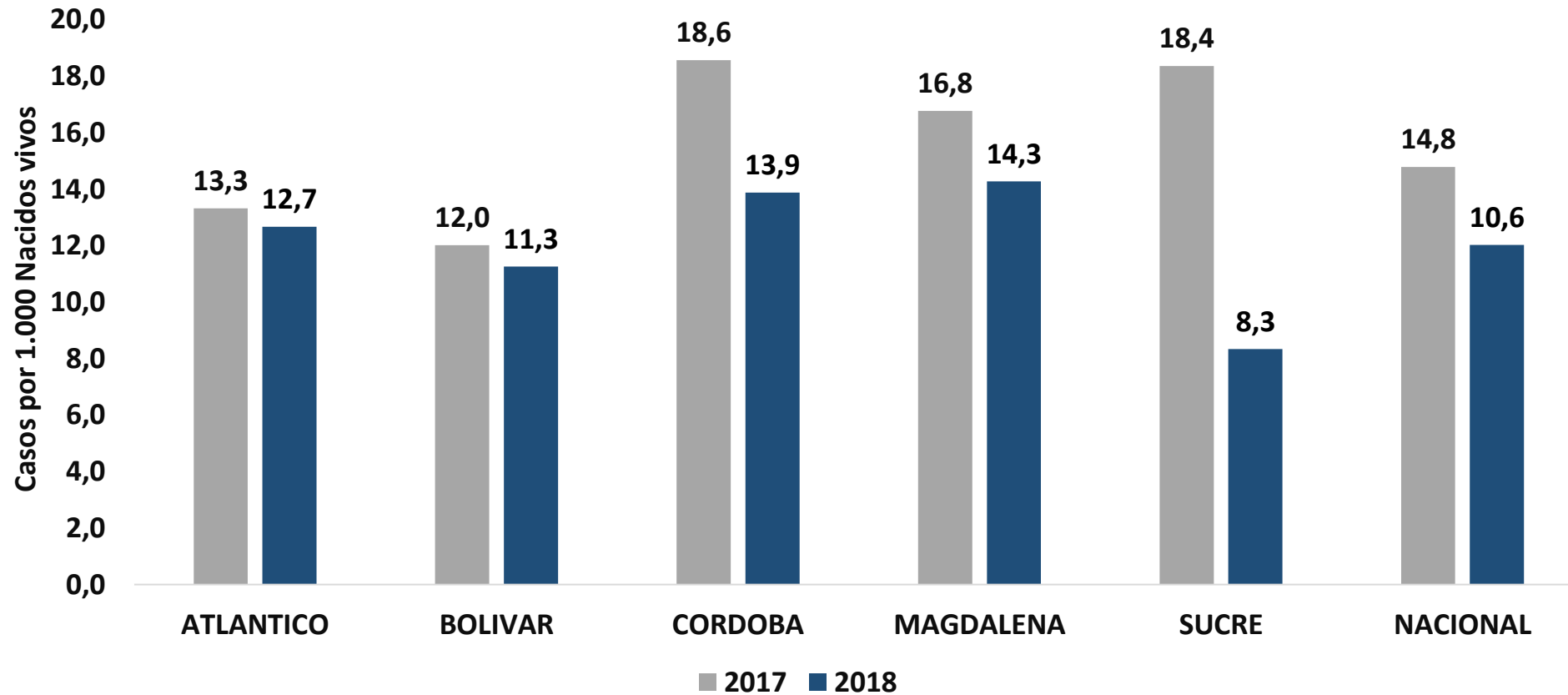
## Nacional



# Mortalidad perinatal por regional



Mortalidad Perinatal Mutual SER EPS



Como resultado de la caracterización de la población se definen  
**GRUPOS DE  
RIESGO PRIORIZADOS**

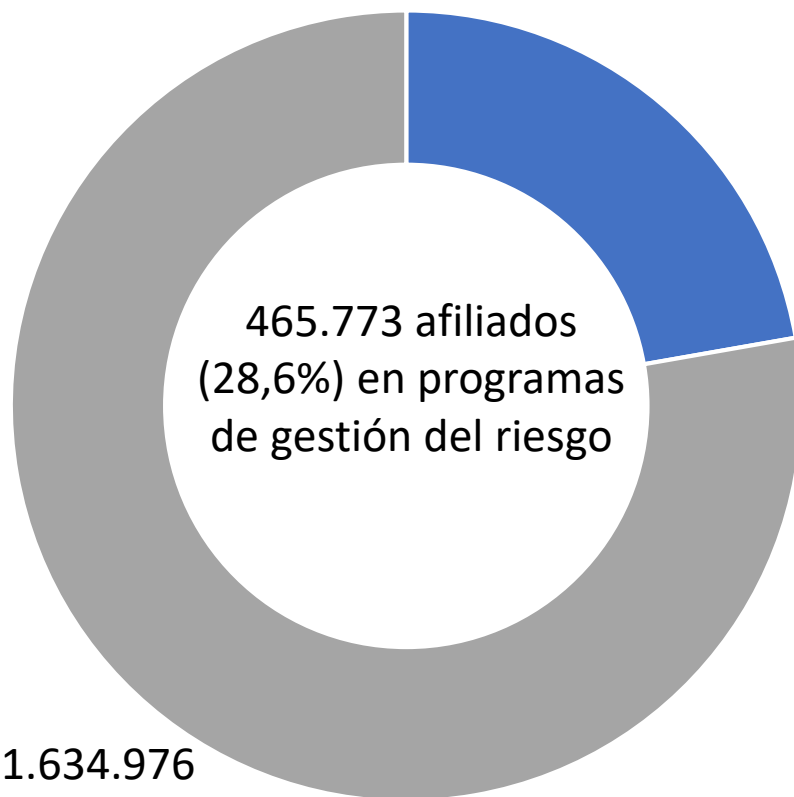
**PROGRAMAS PARA  
INTERVENCIÓN DEL  
RIESGO EN SALUD**

## Programas de gestión del riesgo en salud



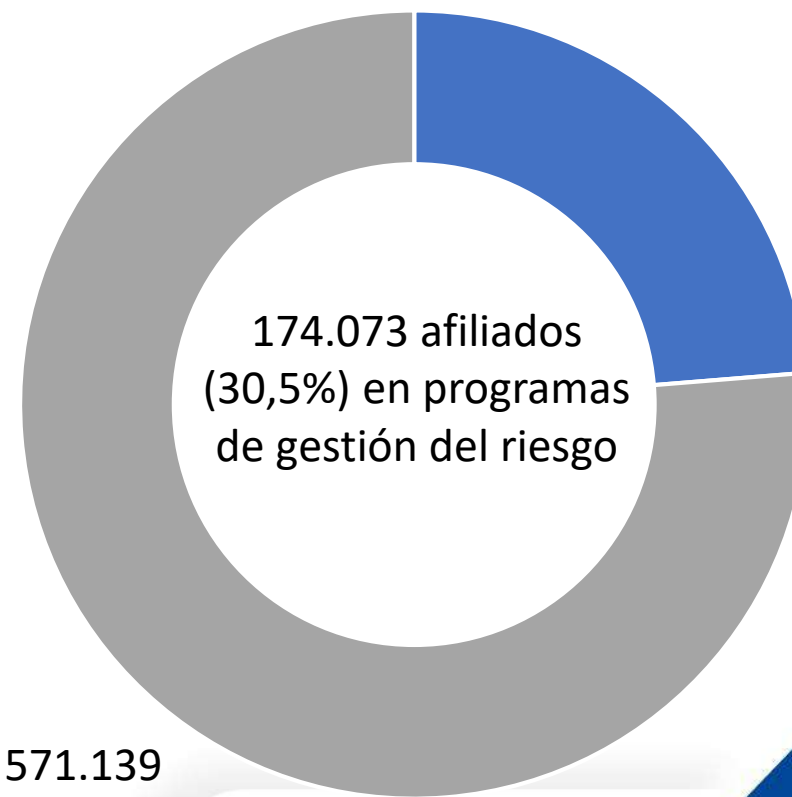
## Programas de gestión del riesgo en salud

Nacional Mutual SER EPS 2018



Población 1.634.976

Bolívar Mutual SER EPS 2018



Población 571.139



## Número de Personas en Programas de Gestión del Riesgo

Cohortes: 465.773 (28,9 %)

COHORTE	2016	2017	2018	Bolívar
MUJER SANA	104.363	148.677	247.280	87.840
DTC	79.268	93.005	120.324	47.761
SMH	22.518	26.970	26.529	9.047
SALUD MENTAL	9.842	15.336	21.600	8.884
CÁNCER	7.196	8.341	9.651	3.755
DESNUTRICIÓN	SD	7.345	5.570	1.612
SER JOVEN	4.892	6.971	10.601	8.306
REHABILITACIÓN NEUROCOGNITIVA	3.052	4.341	8.371	3.069

## Número de Personas en Programas de Gestión del Riesgo

Cohortes: 465.773 (28,9 %)

COHORTE	2016	2017	2018	Bolívar
VIH	2.555	3.864	4.210	1.136
VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL Y/O CONFLICTO ARMADO	430	3.407	6.741	2.745
EPOC	2.013	2.210	504	280
ARTRITIS REUMATOIDE	1.392	1.528	1.736	538
RENAL	801	1.052	1.122	366
HUERFANAS	78	928	1.321	647
SEGUIMIENTO PACIENTES CON TRASPLANTE	59	91	124	39
HEMOFILIA Y OTRAS COAGULOPATÍAS	48	79	86	46
HEPATITS C EN TTO	SD	2	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>238.507</b>	<b>324.147</b>	<b>465.770</b>	<b>174.073</b>
<b>TOTAL AFILIADOS</b>	<b>1.382.047</b>	<b>1.542.548</b>	<b>1'613.634</b>	<b>564.453</b>





# RESULTADO DE LOS PROGRAMAS DE GESTION DEL RIESGO EN SALUD



**247.382**  
mujeres en programa

»» **NACIONAL**



MUJER SANA

**PREVENCIÓN  
CÁNCER DE  
CÉRVIX**

**84%**

Colposcopias realizadas oportunamente, mejora en 6 puntos porcentuales comparada con 2017 (78%)

**82,7%**

de detección de lesiones en estadíos tempranos, mejora en 2 puntos comparado 2017 (81%)

**5,8**

muerdes por 100.000 mujeres, por debajo de la tasa esperada país (6,8).



# Prevención Cáncer De Cérvix

## Regional Bolívar

**87.866 personas en el programa**

**82% de colposcopias**

**82,2% de lesiones detectadas en estado premaligna**

**3,6 tasa de mortalidad de cáncer de cérvix**





## Prevención Cáncer de Mama

### Regional Bolívar

**4.973 mujeres en programa, aumentando en 54%**

**17 lesiones detectadas en estadíos tempranos en el total evaluadas, aumentando la detección a 20%. En 2017 fue de 4%**

**50 días de oportunidad entre diagnóstico cáncer e inicio de tratamiento, reducción de 18 días, comparado 2017 (68 días)**

**26.552** >>>  
gestantes en programa



**51%**

Captación temprana: 45.5% en 2017 a 51% en 2018

**11,4%**

11,4% embarazo en adolescentes, 2 puntos porcentuales menos que 2017

**61,8%**

61,8% Multíparas planifican.

**PROGRAMA  
SER MADRE HIJO**



## Regional Bolívar



9047  
personas en  
el programa

51% de  
captación  
temprana

95.9  
tamizaje  
para VIH

98,6% partos  
atendidos en  
IPS

17,3% de  
embarazos  
adolescentes

11.3 la tasa  
mortalidad  
perinatal por  
1.000 NV

13,4 razón  
mortalidad  
maternal por  
100.000 NV

63,6% de  
multiparas  
planifican

1,9% niños  
con bajo  
peso al nacer



## »» NACIONAL

120.324 Afiliados en programa, aumento 29%

Mejora en captación: 19.449 hipertensos y 7.751 diabéticos nuevos.

45.1% diabéticos en meta de hemoglobina glicosilada.

tasa mortalidad por enfermedad isquémica del corazón de 12,4 por 100.000 personas 45 y más años (Meta 27)

# Regional Bolívar



**10.601**  
jóvenes atendidos  
en el 2018



**SER** Joven

Una perspectiva diferente

**313**

Conformación de 313 redes de apoyo juvenil, con 7,883 integrantes.

**69%**

de los jóvenes que se les realizó asesoría de planificación familiar (3.560 afiliados) el 69% (2.442) comenzó a planificar con implante subdérmico

## Regional Bolívar



4.973 mujeres en programa, aumentando en 54%

17 lesiones detectadas en estadios tempranos en el total evaluadas, aumentando la detección a 20%. En 2017 fue de 4%

50 días de oportunidad entre diagnóstico cáncer e inicio de tratamiento, reducción de 18 días, comparado 2017 (68 días)



# Programa de gestión del riesgo - VIH Nacional



**4.210 pacientes en programa**

79% de convivientes con VIH con carga viral indetectable a las 48 semanas o más de tratamiento antirretroviral (Meta: 80%)

97% de gestantes tamizadas para VIH (Meta: 95%)

100% de gestantes VIH recibieron terapia antirretroviral durante el embarazo.

100% menores de 6 meses, hijos de madres VIH, descartados para VIH.

95% de convivientes con VIH reciben antirretrovirales

## Regional Bolívar



**4.210 pacientes en programa**



1.136 personas en la cohorte.

73% pacientes convivientes con VIH con carga viral indetectable a las 48 semanas o más de tratamiento antirretroviral.

100% de gestantes con VIH (+) que recibieron terapia antirretroviral durante el embarazo.

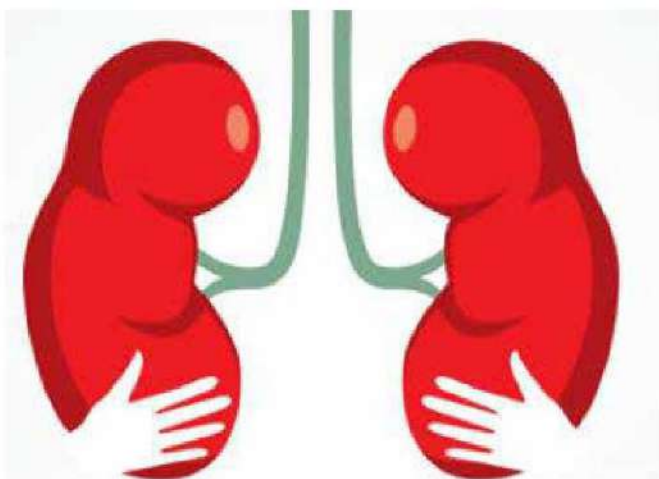
100% menores de 6 meses, hijos de madres con VIH, descartados para VIH.

95,9% de gestantes tamizadas para VIH (Meta: 95%).

95% de convivientes con VIH reciben antirretrovirales.

Nacional

# ERC EN DIÁLISIS



Tasa de hospitalización pasó de 10,7% a 9,7%.

Promedio de días de hospitalización, pasa de 9 a 8.

8.5 incidencia de ERC

10 transplantes renales

1122 personas

866 en hemodiálisis

258 en diálisis peritoneal

ERC en diálisis



366 personas en diálisis

Regional Bolívar



# COSTOS DE LA ATENCIÓN EN PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL RIESGO

## Total de costos por programa de gestión del riesgo



Programas de gestión del riesgo	Costos totales 2018
DTC	\$ 67.421.342.686
Cáncer	\$ 50.039.472.343
Renal	\$ 38.811.114.209
SMH	\$ 29.008.949.812
VIH	\$ 28.848.608.089
Rehabilitación	\$ 17.573.227.629
Salud Mental	\$ 16.141.378.789
Hemofilia	\$ 10.470.552.143
EPOC	\$ 5.104.426.871
Trasplante	\$ 4.448.727.111
Ser joven	\$ 3.619.541.845
Huérfanas	\$ 2.807.056.500
Mujer Sana	\$ 2.716.684.670
Artritis	\$ 1.891.860.775
Victimas	\$ 1.309.984.538
Desnutrición	\$ 84.971.421
Hepatitis C en tratamiento	\$ 22.660.908
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 280.320.560.338</b>

Se incluyeron los servicios generados en el ámbito ambulatorio, hospitalario y urgencias.

En el 2018 se tuvo vinculado a las cohortes 469.138 afiliados que consumieron en promedio \$597.523.

# Total de costos por programa de gestión del riesgo Regional Bolívar



Programas de gestión del riesgo	Costos totales 2018
DTC	\$ 23.595.140.437
Cáncer	\$ 18.579.121.479
Renal	\$ 12.635.068.354
SMH	\$ 10.626.000.100
VIH	\$ 7.492.067.126
Rehabilitación Neurocognitiva	\$ 7.300.325.844
Salud Mental	\$ 5.749.723.684
Hemofilia y otras coagulopatías	\$ 5.084.703.949
EPOC	\$ 2.023.942.442
Seguimiento de Trasplante	\$ 1.603.368.967
Ser joven	\$ 1.981.827.927
Huérfanas	\$ 812.055.506
Mujer Sana	\$ 2.055.552.161
Artritis Reumatoide	\$ 328.715.184
Victimas	\$ 611.984.757
Desnutrición	\$ 31.281.686
Hepatitis C en tratamiento	\$ 1.836.115
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 100.512.715.718</b>

Se incluyeron los servicios generados en el ámbito ambulatorio, hospitalario y urgencias

En el 2018 se tuvo vinculado a las cohortes 119.083 afiliados que consumieron en promedio \$577.417.

# CUIDAR SER CUIDADOS PALIATIVOS

456

PACIENTES EN EL PROGRAMA

292

FALLECIDOS

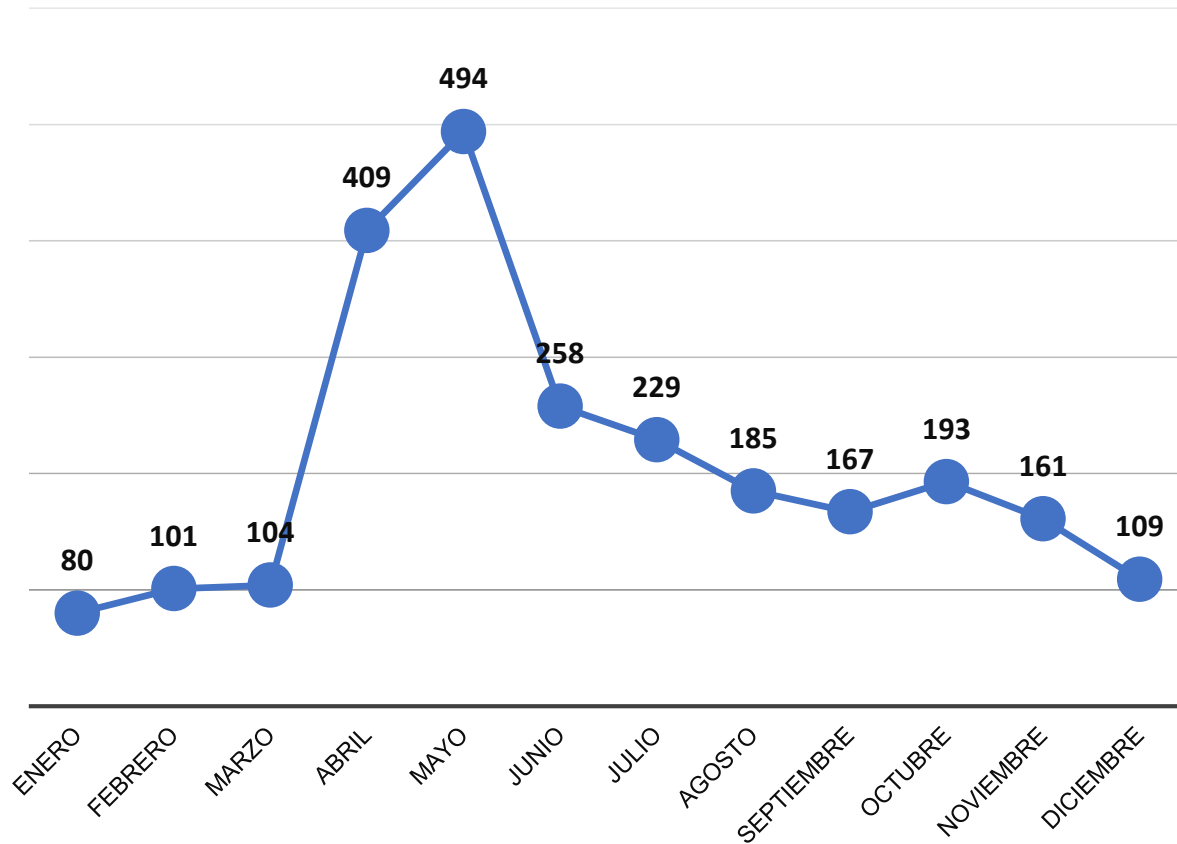




# GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL USUARIO



# COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS ACCIONES DE TUTELA



**2.490 tutelas**

**1.660 por servicios NO PBS**

**316 por solicitudes de afiliaciones**

**216 por servicios PBS**

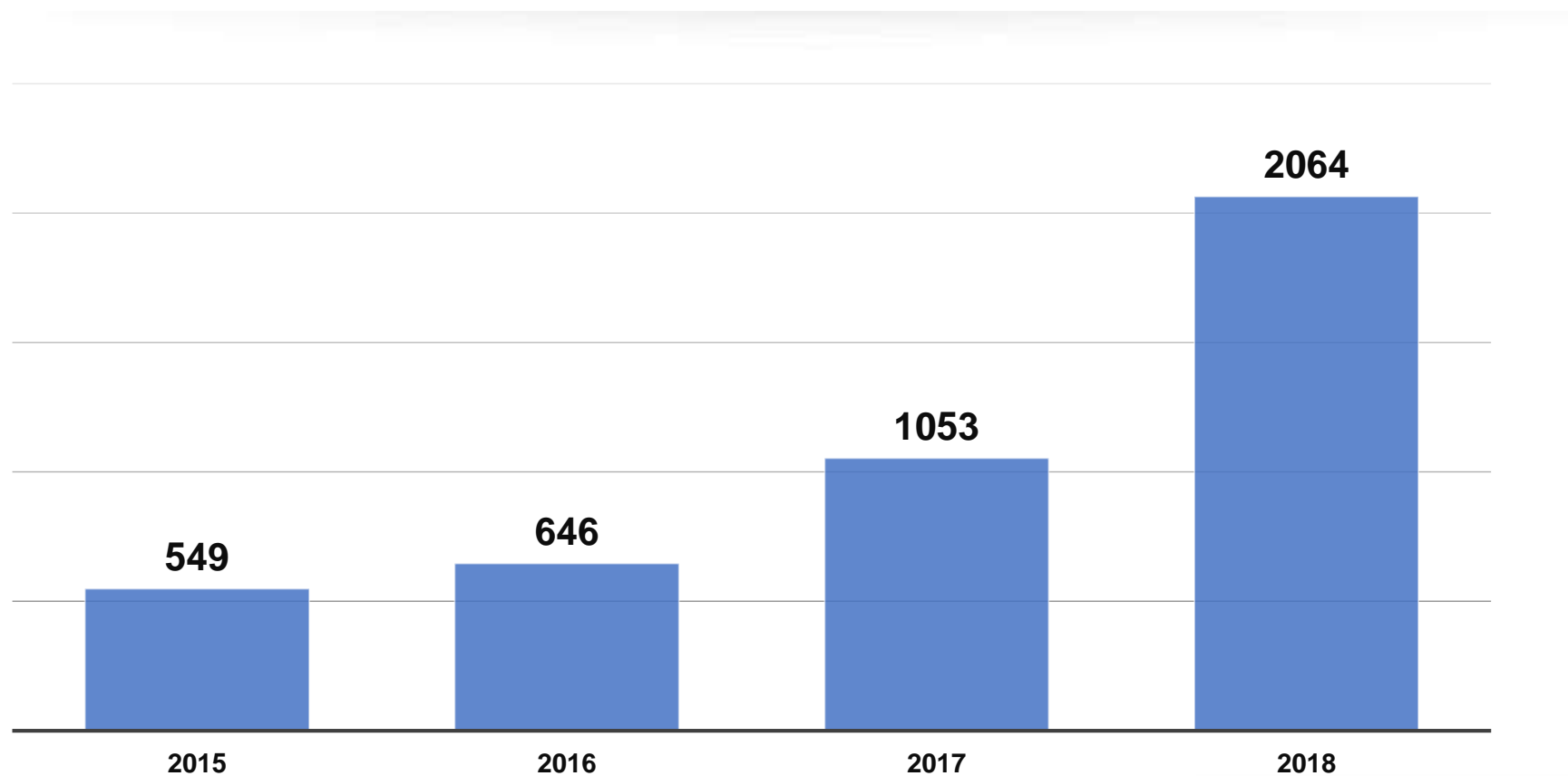
**188 mixtas**

**85 administrativas**

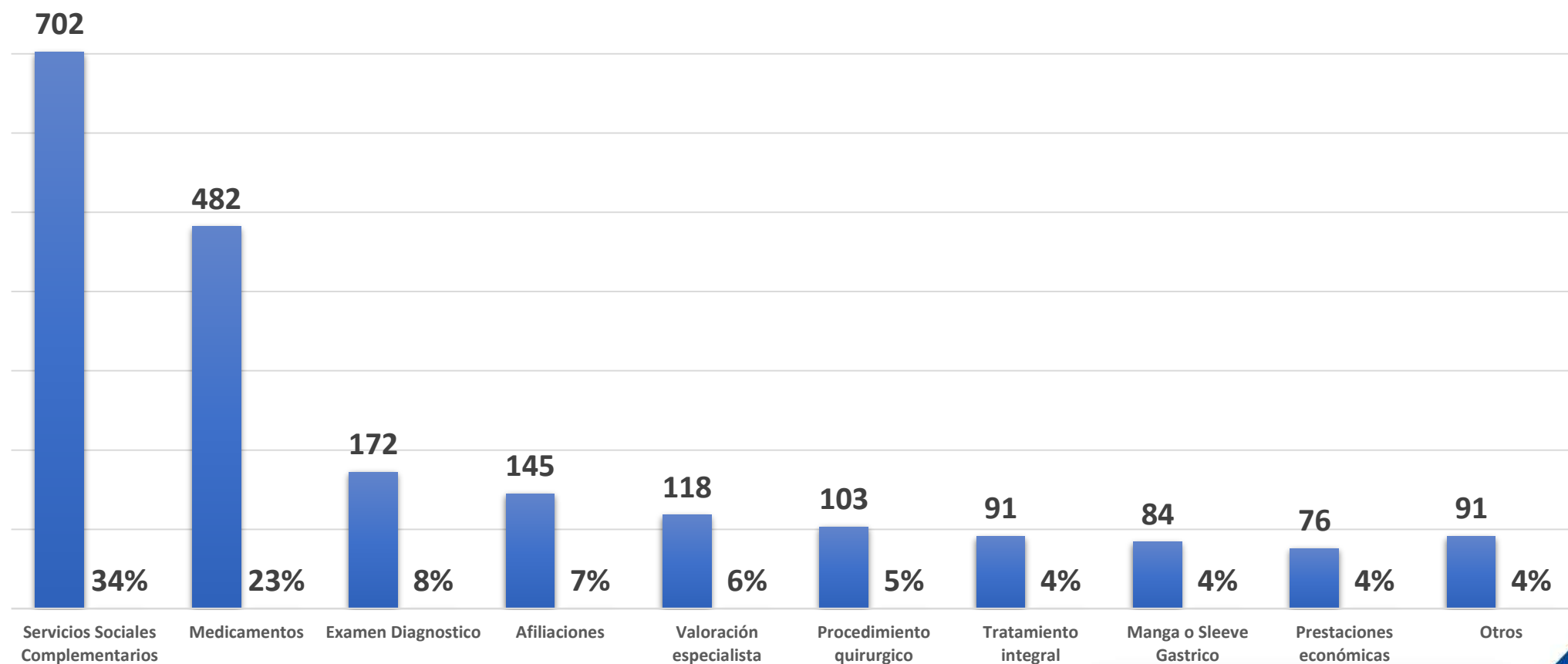
**25 otros**



## TENDENCIA ANUAL DE ACCIONES DE TUTELA POR SERVICIOS DE SALUD

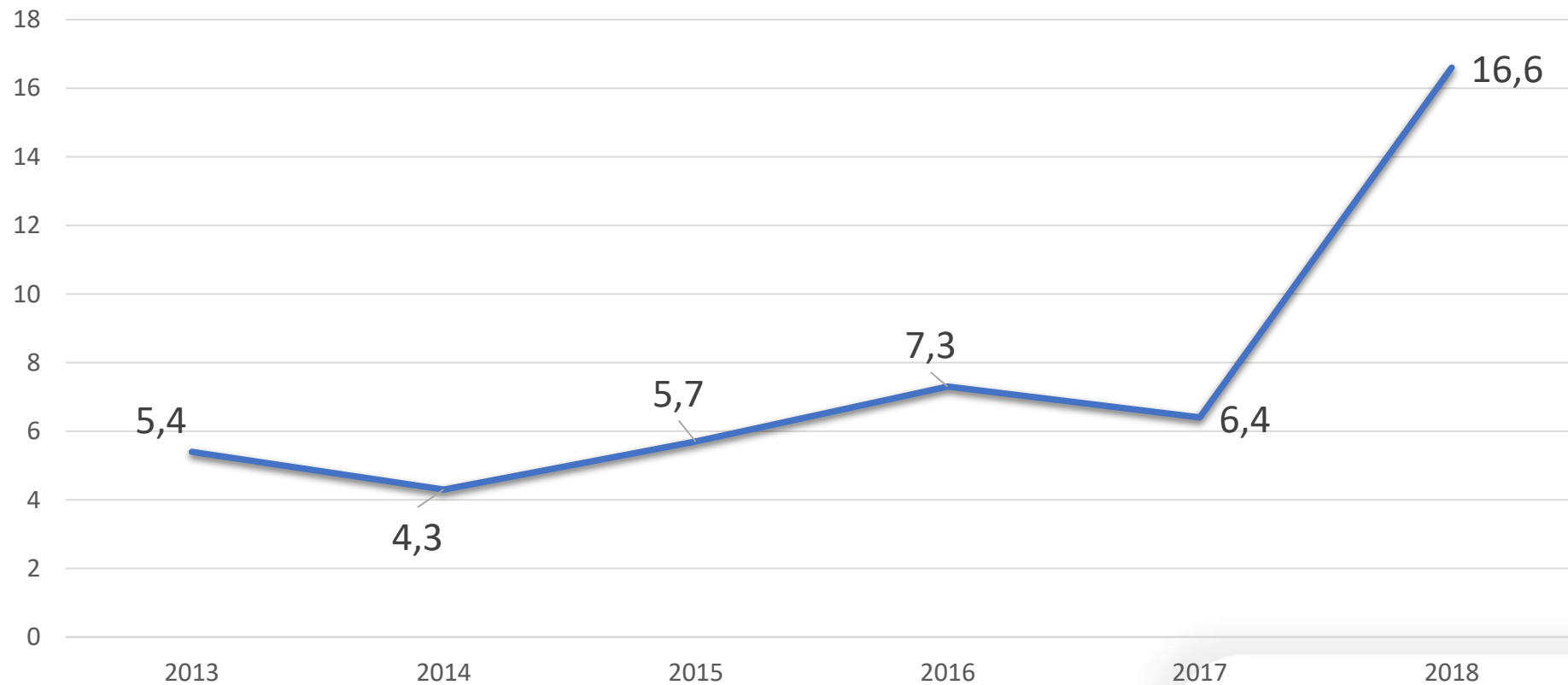


# Tutelas por categoría año 2018

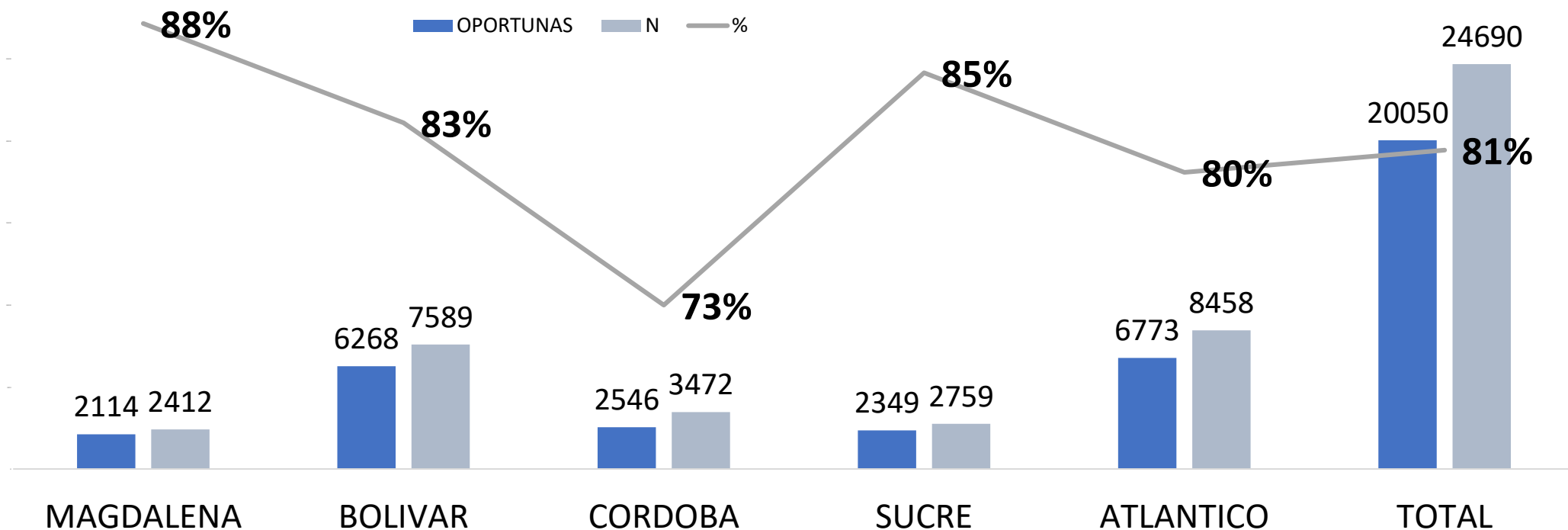




# Tasa Anual de tutelas por 10.000 afiliados año 2018

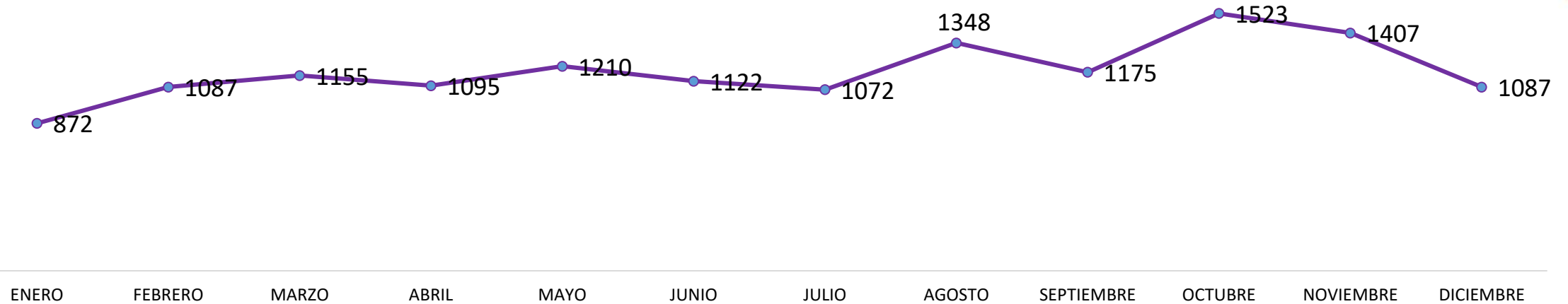


# OPORTUNIDAD REGIONAL ACUMULADA 2018

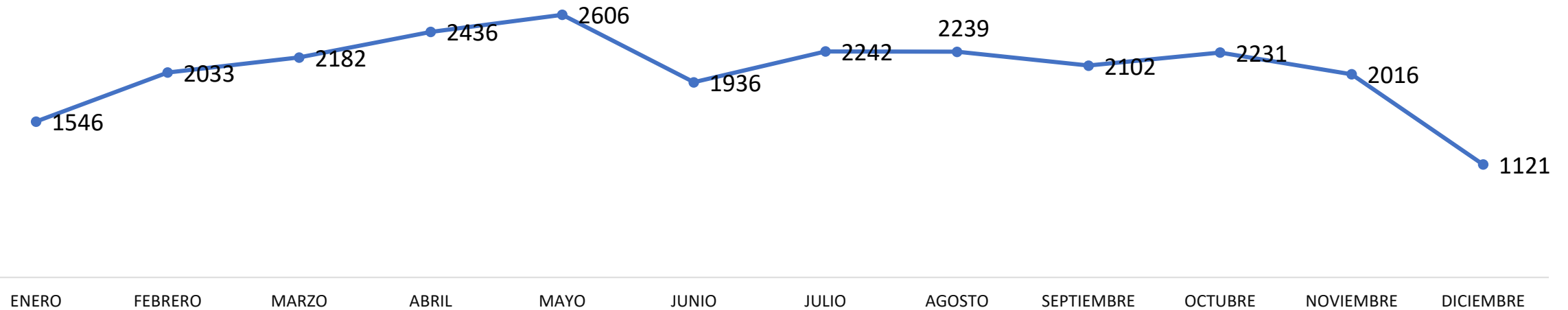


**Total casos:** 24.690  
**Oportunas:** 20.050  
**% de cumplimiento:** 81%

**TOTAL PQR 2017: 14.153**  
**OPORTUNIDAD: 88%**



**TOTAL PQRD 2018: 24.693**  
**OPORTUNIDAD: 81%**



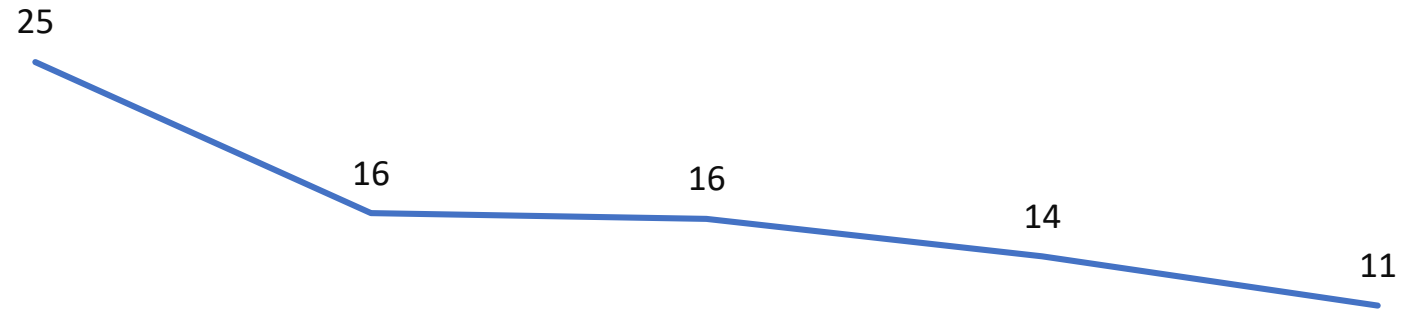
## TASA DE PQR POR CADA 1.000 AFILIADOS

EPS	Total afiliados	PQRD diciembre de 2018	Número de quejas por cada 1.000 afiliados*
MEDIMÁS	1.052.115	1.446	1,4
COMFACUNDI	118.077	161	1,4
CAPITAL SALUD	1.154.887	1.153	1
ECOOPSOS	316.232	306	1
CONVIDA	548.249	434	0,8
NUEVA EPS	1.115.416	795	0,7
COMFAMILIAR HUILA	573.079	395	0,7
EMDISALUD	455.410	298	0,7
CAJACOPI	887.517	518	0,6
SALUDVIDA	1.113.263	629	0,6
MALLAMAS	310.562	146	0,5
SAVIA SALUD EPS	1.700.593	745	0,4
COMFACOR	541.663	237	0,4
AMBUQ	806.206	344	0,4
COMPARTA	1.724.504	735	0,4
CCF SUCRE	118.177	47	0,4
EMSSANAR	1.913.626	671	0,4
ASMET SALUD	1.886.618	598	0,3
COOSALUD	2.076.271	609	0,3
CAPRESOCA	178.298	45	0,3
COMFACHOCÓ	174.730	39	0,2
COMFAMILIAR CARTAGENA	162.263	36	0,2
PIJAOS SALUD	85.316	18	0,2
CCF NARIÑO	183.218	31	0,2
<b>MUTUAL SER</b>	<b>1.628.602</b>	<b>265</b>	<b>0,2</b>
COMFAORIENTE	127.325	19	0,1
CC DE LA GUAJIRA	226.284	29	0,1
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA	479.917	60	0,1
DUSAKAWI EPSI	217.525	20	0,09
ANAS WAYUU	189.031	15	0,08
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22.064.974</b>	<b>10.844</b>	<b>Promedio:0,5</b>

Fuente: Supersalud 2018



## TASA DE PQR POR CADA 1.000 AFILIADOS



REGIONAL	N°. AFILIADO	TOTAL PQR	TASAx1000
ATLANTICO	343963	8677	25
SUCRE	171944	2822	16
MAGDALENA	149427	2402	16
BOLIVAR	526776	7322	14
CORDOBA	314535	3468	11
<b>TOTAL</b>	<b>1.506.645</b>	<b>24.691</b>	<b>16</b>

## MOTIVOS GENERALES DE LAS PQRD



MOTIVO	2017		2018	
	TOTAL	%	TOTAL	%
AFILIACIÓN Y REGISTRO	6717	47%	11121	45%
OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN	2932	21	7132	29%
INFORMACIÓN AL USUARIO	1192	8%	1050	4%
AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS	1031	7%	2198	9%
ATENCIÓN HUMANIZADA	998	7%	1327	5%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS O INSUMOS	614	4%	1002	4%

## MOTIVOS ESPECÍFICOS DE PQRD DE AFILIACIONES



MOTIVO ESPECÍFICO	2017		2018	
	TOTAL	%	TOTAL	%
TRASLADO DE EPS	3731	55%	6071	55%
MOVILIDAD	492	7%	857	8%
NOVEDAD DE AFILIACIÓN	412	6%	563	5%
CERTIFICADO DE AFILIACIÓN	371	6%	419	4%
CAMBIO DE IPS	240	4%	600	8%
PORTABILIDAD	271	4%	371	3%
SOLICITUD DE AFILIACIÓN	213	3%	365	3%

## MOTIVOS ESPECÍFICOS DE PQRD DE OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN



MOTIVO ESPECÍFICO	2017		2018	
	TOTAL	%	TOTAL	%
DIFICULTADES PARA RECIBIR EL SERVICIO	1099	37%	2318	33%
DIFICULTADES PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICINA GENERAL	377	13%	1143	16%
DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	324	11%	602	8%
INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS CON ESPECIALISTA	253	9%	1271	18%
DEMORAS EN LA ENTREGA DE INSUMOS	229	8%	315	3%
DIFICULTADES EN SERVICIOS NO POS	192	7%	214	3%



# Participación Social

90 alianzas, 1140 Usuarios

Plan de Educación Continuada, con más de 2500 charlas educativas en IPS.



Educación en la comunidad, con más de 2000 charlas educativas en municipios y capitales.



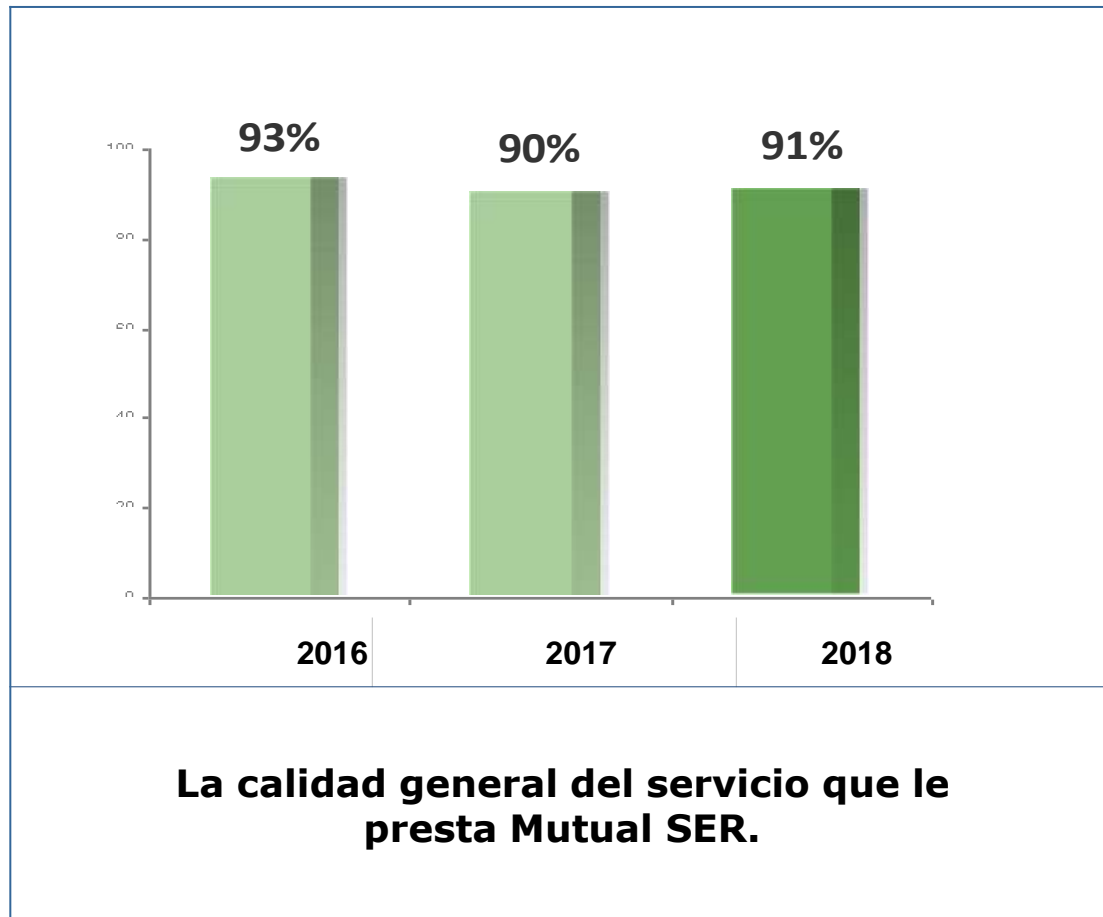
Más 300 acciones de vigilancia y gestión de PQRD, relacionada con la prestación de los servicios de salud.



Más de 4000 réplicas en IPS, sobre información de servicios de salud y afiliaciones.



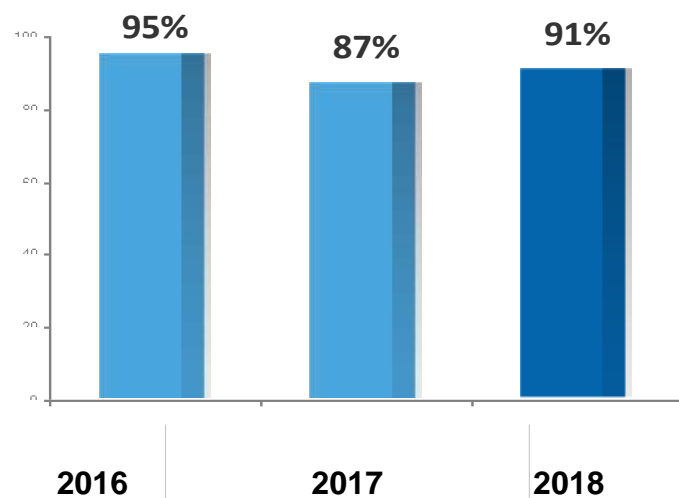
# LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS



91%

**Afiliados evalúa positivamente la calidad general de Mutual SER EPS.**

# LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS



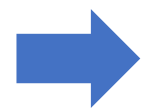
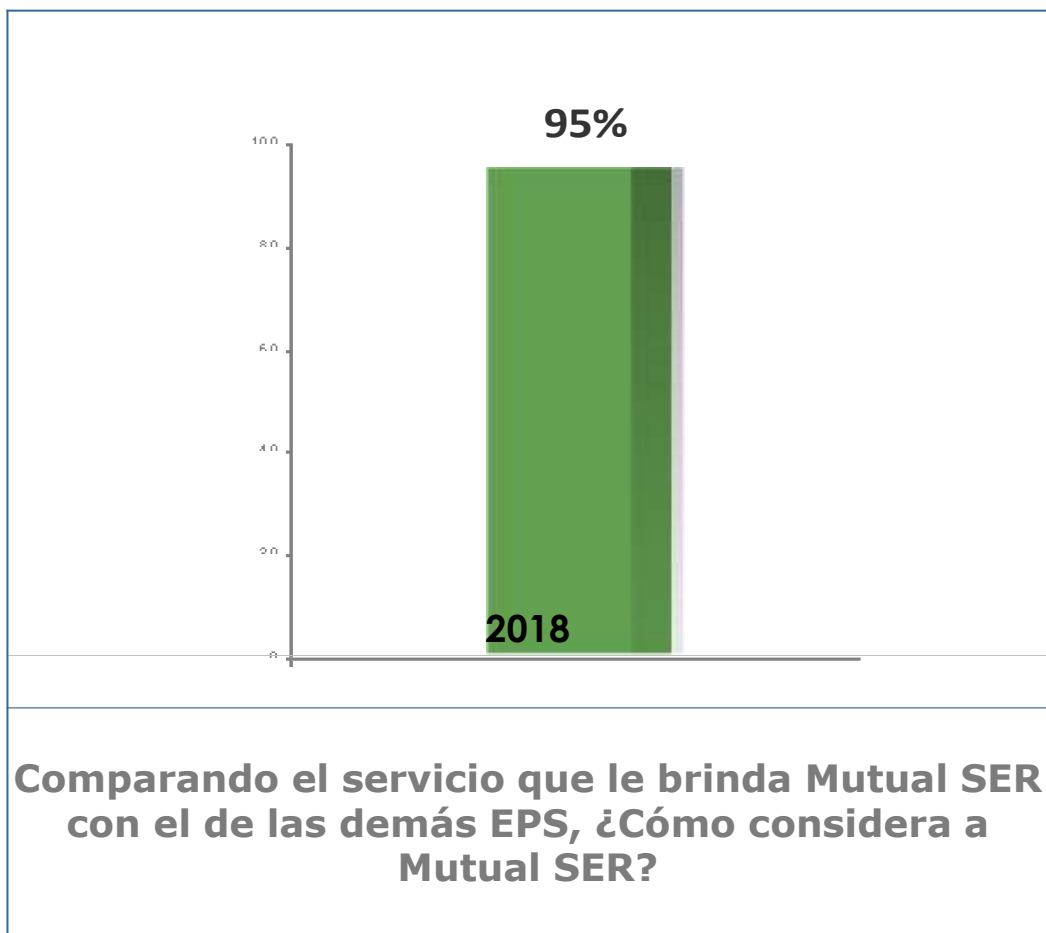
Siente un apego especial hacia MUTUAL SER.



91%

**Afiliados manifiesta sentir un apego especial hacia Mutual SER.**

# LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

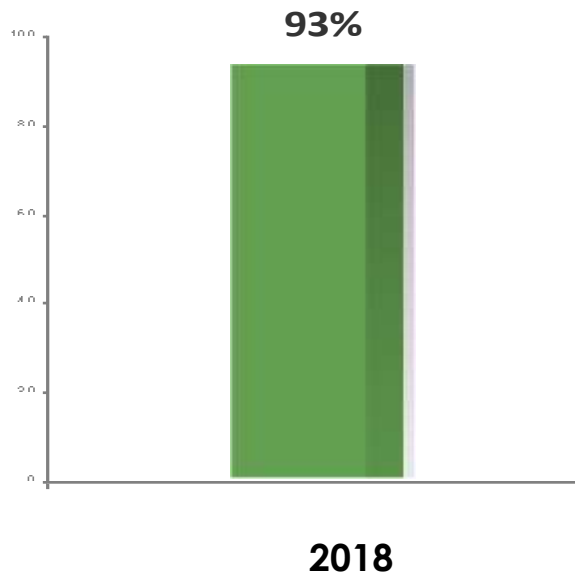


95%

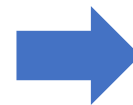
**Afiliados evalúa positivamente la calidad general comparada con las demás EPS.**



# LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS



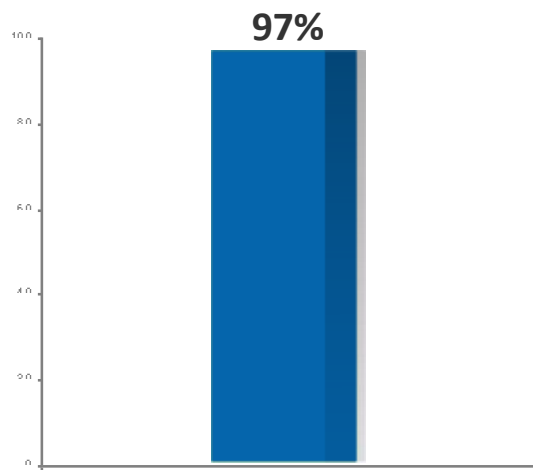
¿Cómo califica su experiencia global con los servicios que recibe de Mutual Ser?



93%

**Afiliados evalúa positivamente  
la su experiencia global con  
Mutual Ser.**

# LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS



2018

¿Considera que si usted llegara a estar gravemente enfermo va a poder acceder de manera oportuna/ a tiempo a través de su EPS a los servicios de salud necesarios?



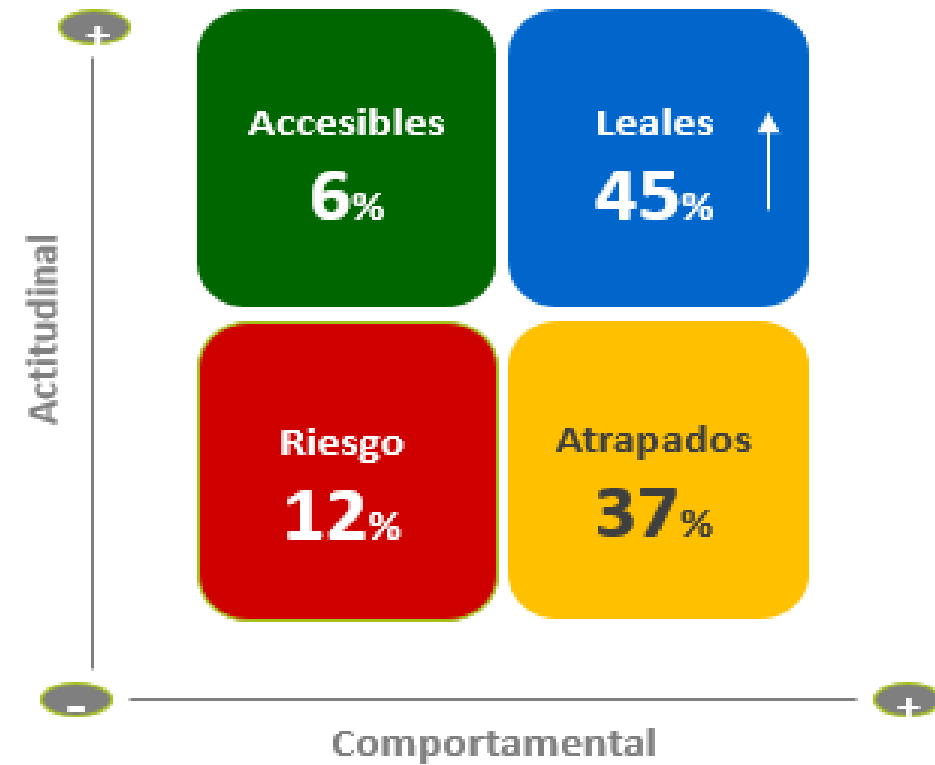
97%

**Afiliados considera que si llegara a estar gravemente enfermo va a poder acceder de manera oportuna y a tiempo a los servicios de salud necesarios.**

# LA LEALTAD DE NUESTROS USUARIOS



2017



2018

# ¿CÓMO NOS VEN NUESTROS USUARIOS?



2016

2017

2018

Tiene funcionarios amables

94%

92%

93%

Responde por el estado de salud de sus usuarios

96%

91%

93%

Entiende, cumple y responde a sus necesidades

93%

88%

92%

Es manejado con integridad y transparencia

93%

91%

92%

Hace un excelente seguimiento del estado de salud de sus usuarios

88%

80%

90%

Es una empresa que responde a sus inquietudes

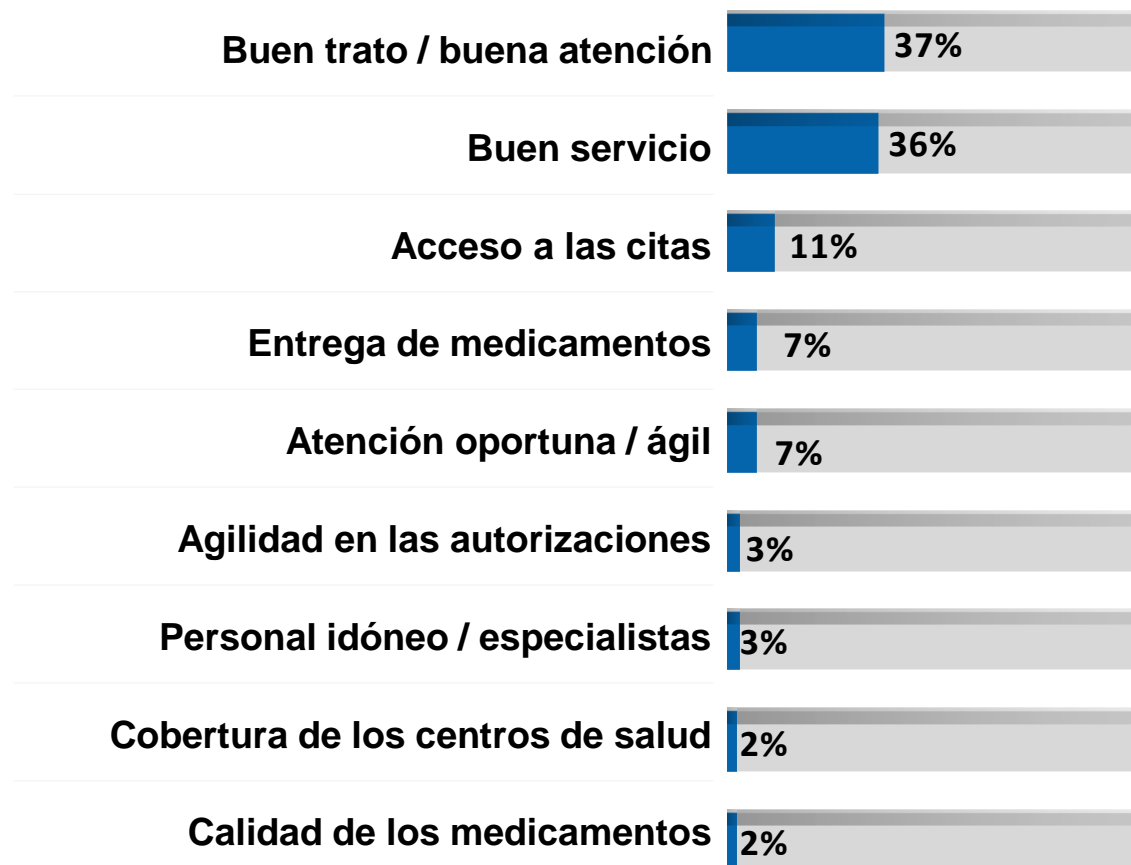
91%

85%

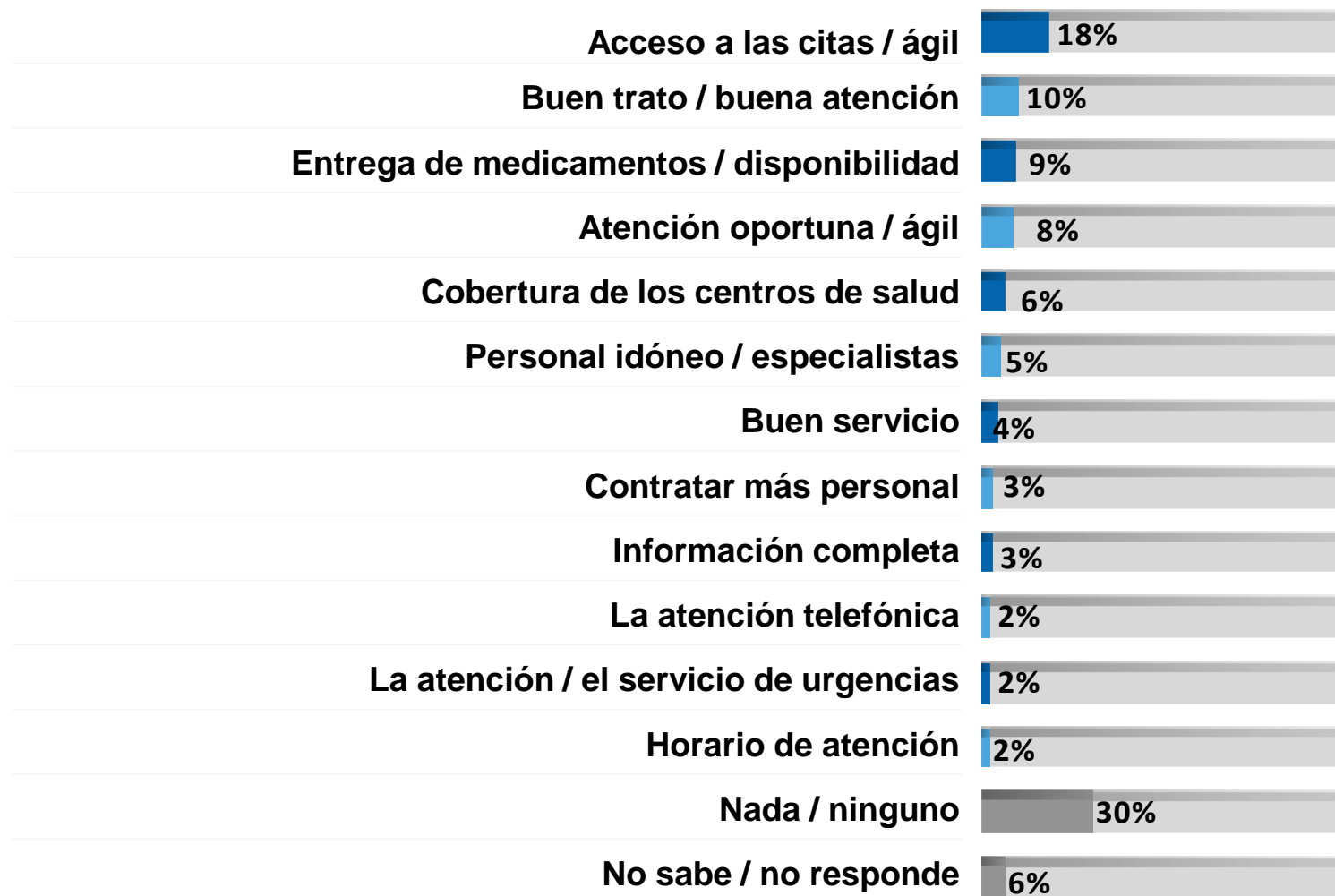
90%



## ¿QUÉ ESTÁ HACIENDO BIEN MUTUAL SER?



## ¿QUÉ DEBE MEJORAR MUTUAL SER?



# CANALES DE ATENCIÓN

## Portal Web Zona Ser

Permite tramitar en línea los servicios de salud de todos los usuarios, especialmente los que requieren atención prioritaria.



## Página Web [www.mutualser.org](http://www.mutualser.org):

Citas  
Certificado de afiliación  
Validar la entrega de sus medicamentos  
Red de oficinas  
Red de servicios  
Portabilidad  
Información sobre derechos y deberes  
PQRD



## Atención Virtual

Atendemos por WhatsApp a todos nuestros afiliados.

App Móvil de Zona SER Afiliado.



## Atención Telefónica

55 auxiliares de atención telefónica las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## Atención Presencial

Más de 90 oficinas y 200 auxiliares de atención al usuario.

1.100 gestores comunitarios y 212 agentes educativos dispuestos a acompañar a nuestros afiliados desde su comunidad.



La Cuenta de Alto Costo hace constar que:

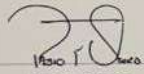
## MUTUAL SER EPS-S

participó en el evento "Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019" en calidad de

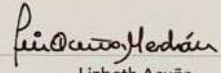
**Nominada**  
en la categoría:

**EPS con los mejores resultados de calidad de datos del riesgo cardiovascular en pacientes con HTA o DM**

Como constancia se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 9 días del mes de mayo de 2019.



Pablo Otero  
Presidente Junta Directiva



Lizbeth Acuña  
Directora Ejecutiva



**Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019**

La Cuenta de Alto Costo hace constar que:

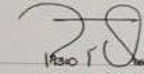
## MUTUAL SER EPS-S

participó en el evento "Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019" en calidad de

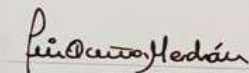
**Nominada**  
en la categoría:

**EPS con la mejor calidad de datos en Cáncer de cérvix**

Como constancia se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 9 días del mes de mayo de 2019.



Pablo Otero  
Presidente Junta Directiva



Lizbeth Acuña  
Directora Ejecutiva



**Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019**

La Cuenta de Alto Costo hace constar que:

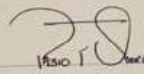
## MUTUAL SER EPS-S

participó en el evento "Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019" en calidad de

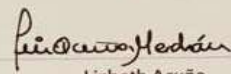
**Nominada**  
en la categoría:

**EPS con la mejor calidad de datos en Enfermedad Renal Crónica TRR**

Como constancia se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 9 días del mes de mayo de 2019.



Pablo Otero  
Presidente Junta Directiva



Lizbeth Acuña  
Directora Ejecutiva



**Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019**

La Cuenta de Alto Costo hace constar que:

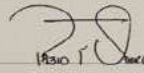
## MUTUAL SER EPS-S

participó en el evento "Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019" en calidad de

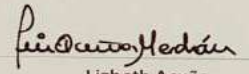
**Nominada**  
en la categoría:

**EPS con la mejor calidad de datos en VIH/Sida**

Como constancia se firma en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 9 días del mes de mayo de 2019.



Pablo Otero  
Presidente Junta Directiva



Lizbeth Acuña  
Directora Ejecutiva



**Reconocimiento a las buenas prácticas de IPS y EPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo y obtención de mejores resultados en salud 2019**



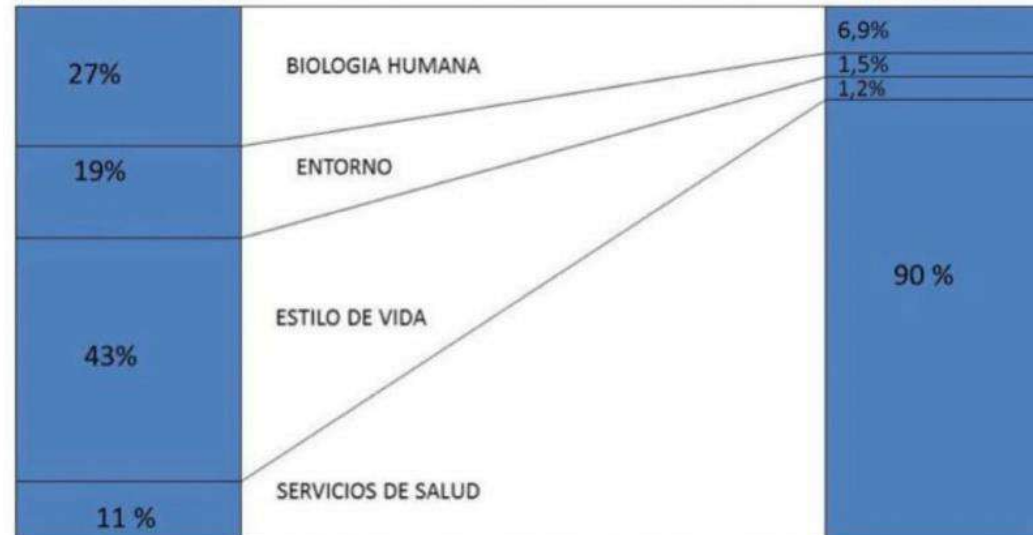


- ★ **EPS con los mejores resultados del riesgo en Hemofilia**
- ★ **EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo cardiovascular en pacientes con HTA y ODM**
- ★ **EPS del régimen subsidiado con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo.**



CONTRIBUCION  
POTENCIAL A LA  
MORBIMORTALIDAD

RESPONSABILIDAD  
ATRIBUIDA



**GRACIAS**

