



RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

MUTUAL SER EPS



AFILIADOS EN LA REGIÓN CARIBE

	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
AFILIADOS EN LA REGION CARIBE	3.093.180	7.417.696	10.5210.876
AFILIADOS EN MUTUAL SER EPS	153.572	1.919.217	2.072.789
PARTICIPACIÓN	5%	26%	20%

¡AQUI ESTÁN NUESTROS
AFILIADOS!

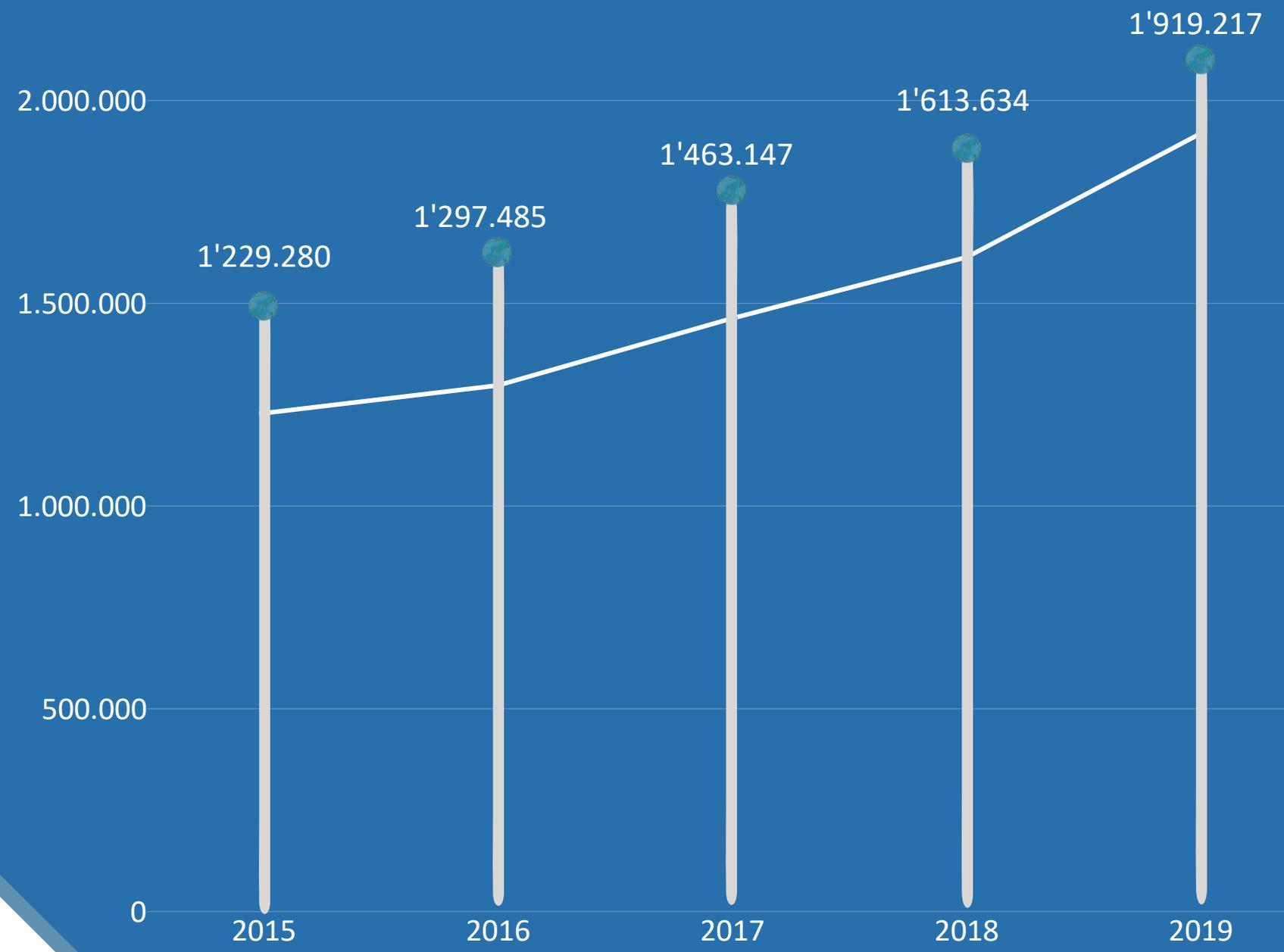


Total de
afiliados:
2'072.798

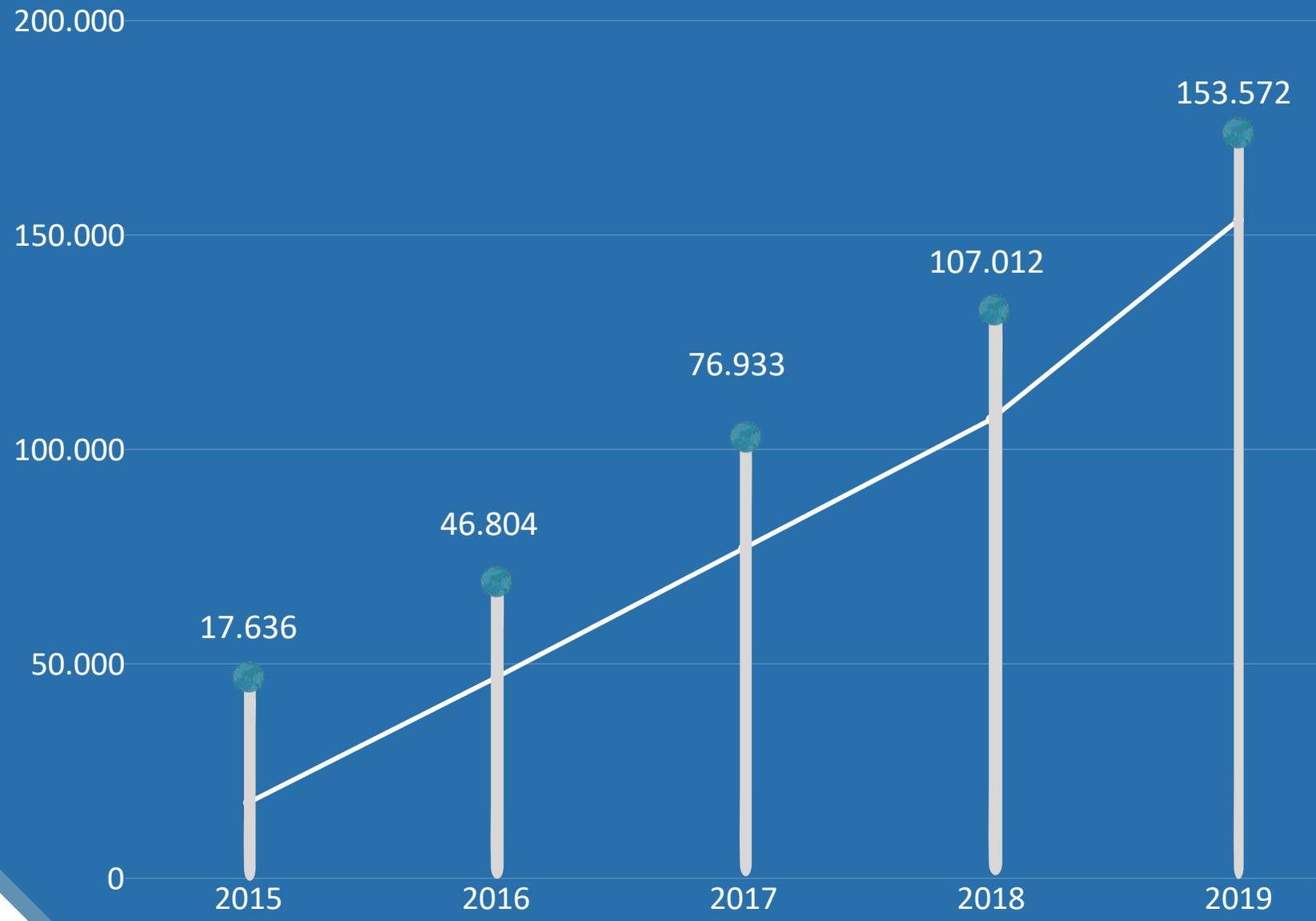




Crecimiento de Afiliados Régimen Subsidiado



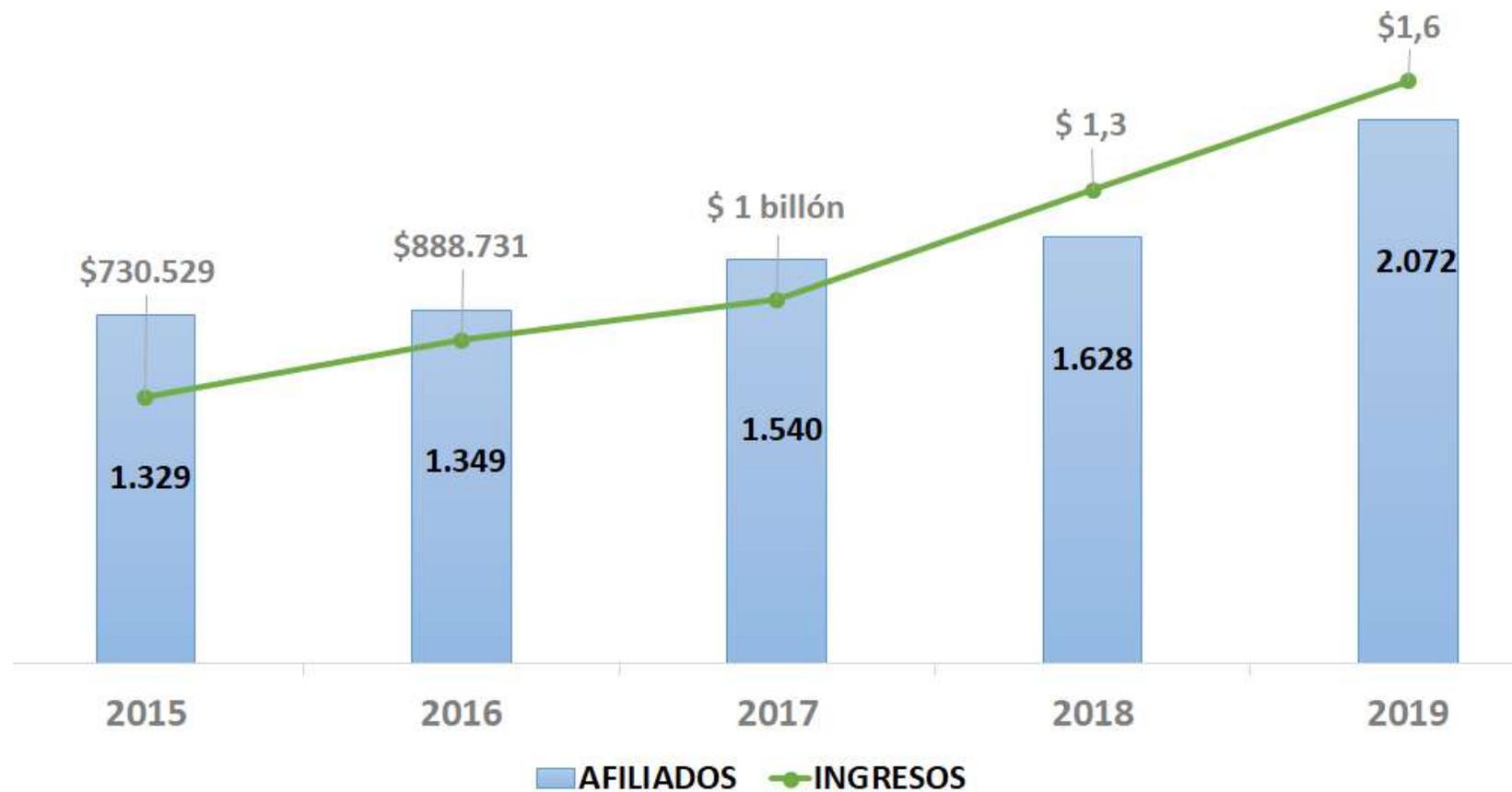
Crecimiento de Afiliados Régimen Contributivo



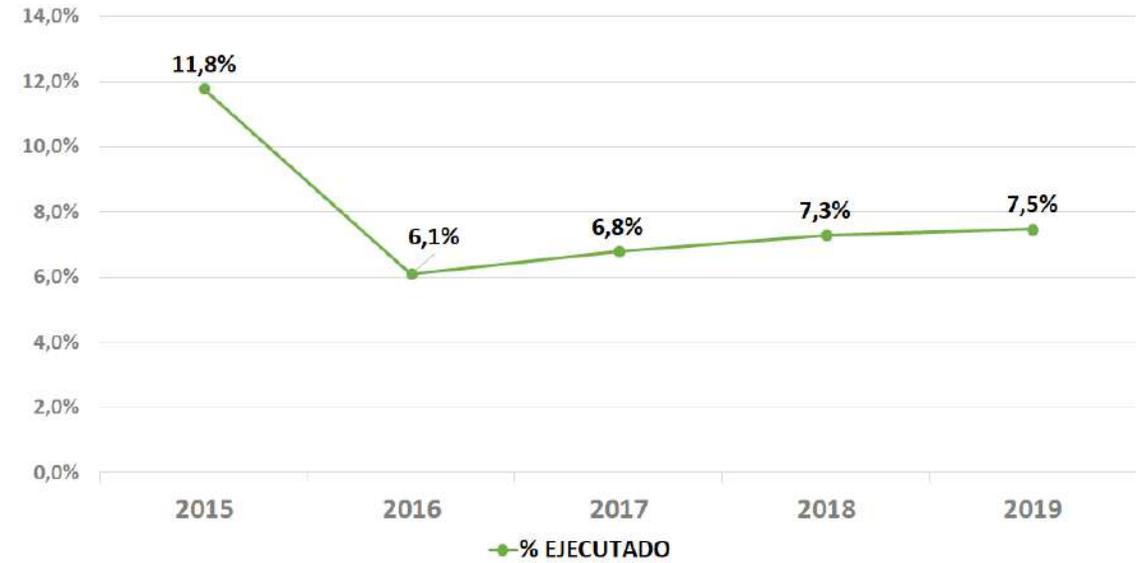
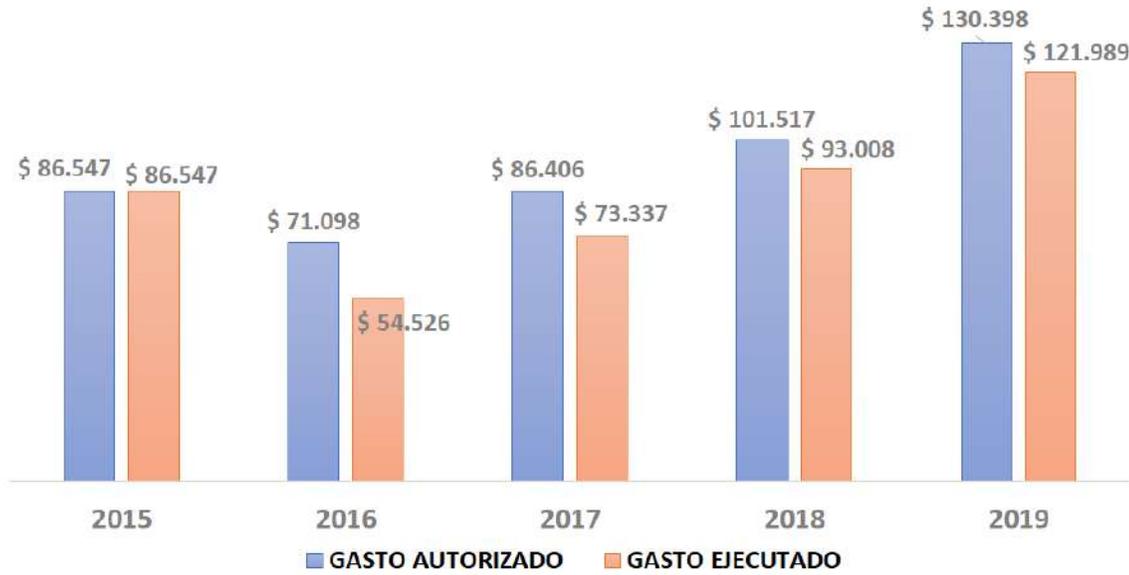
MUTUAL SER EPS

GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

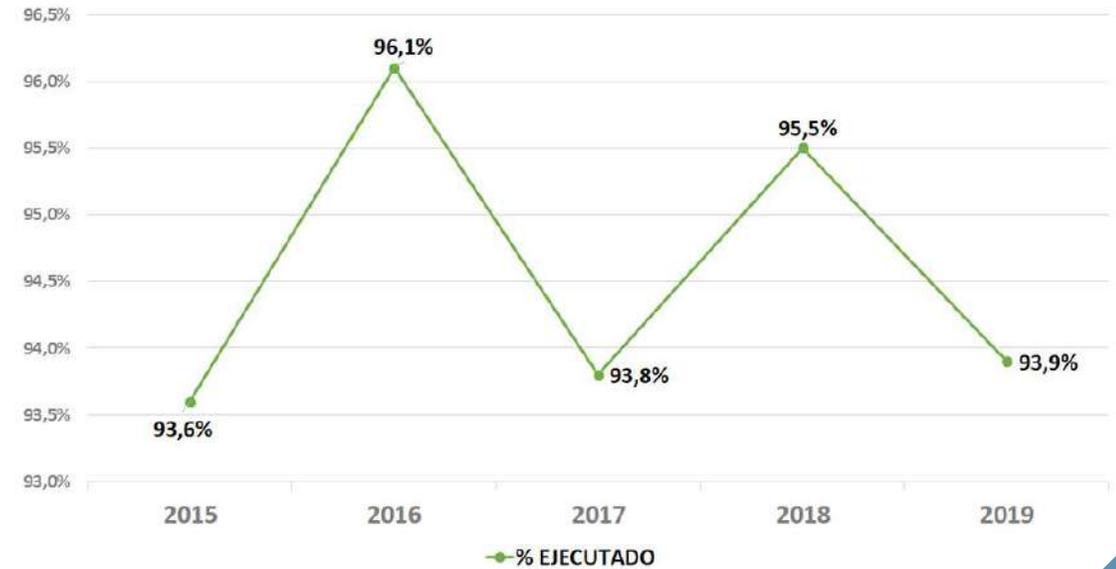
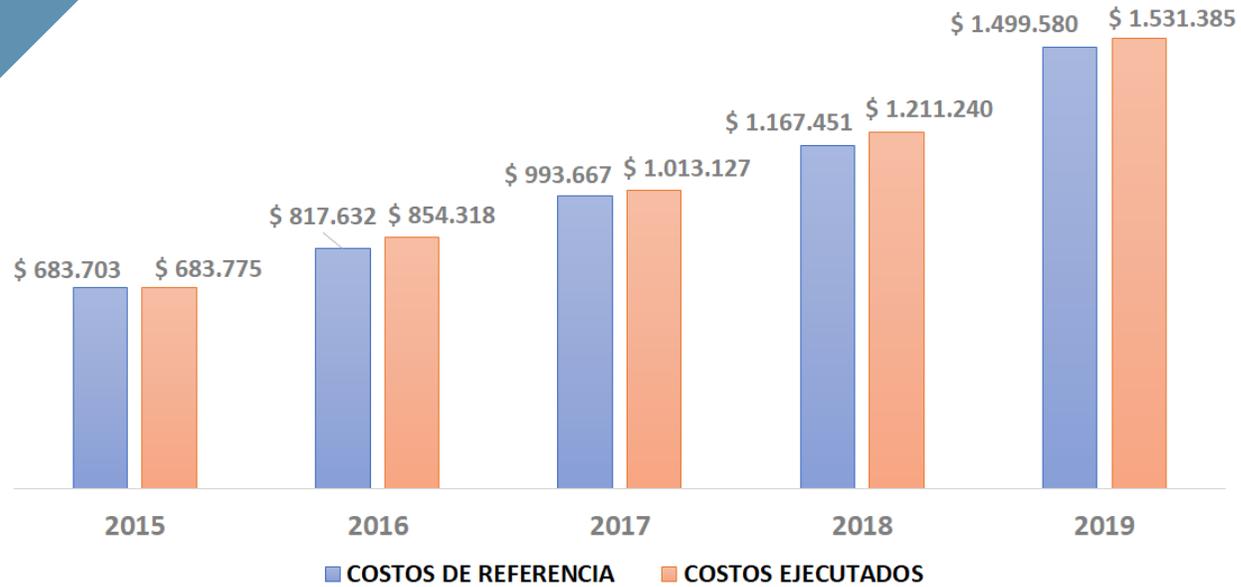
INGRESOS Y AFILIADOS (cifras en millones)



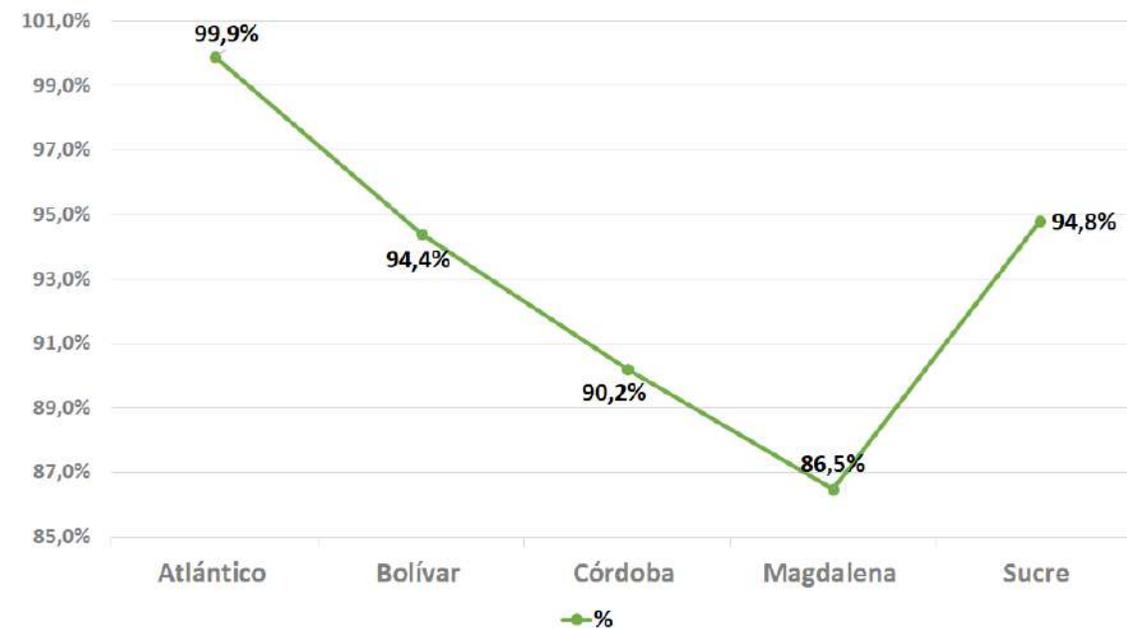
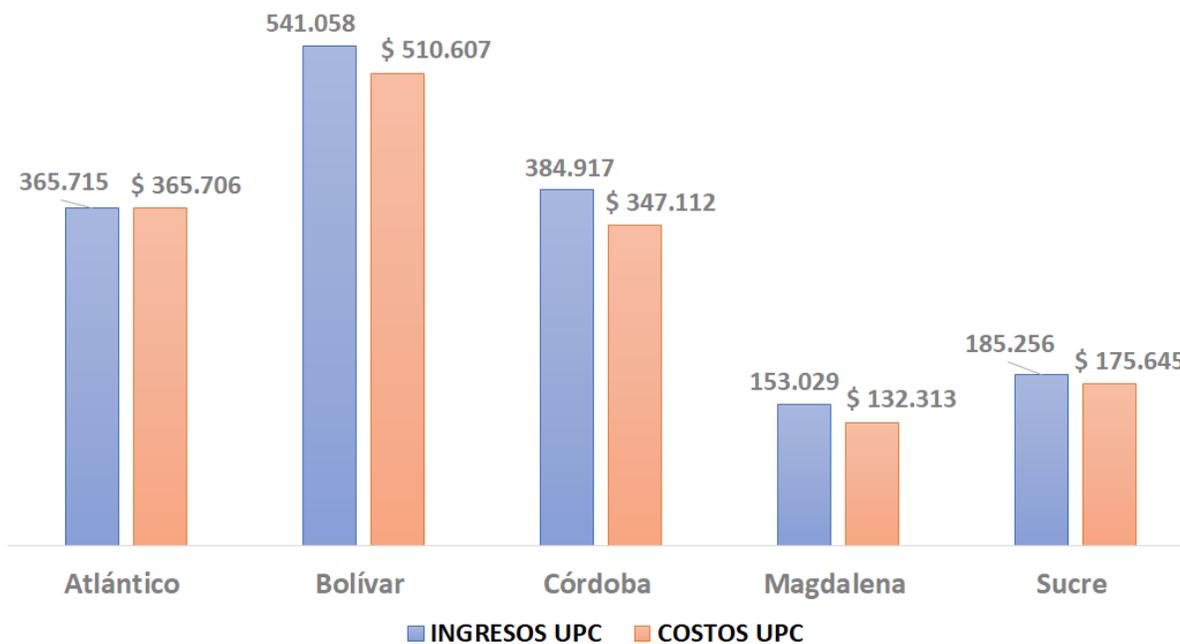
GASTO AUTORIZADO VS GASTO EJECUTADO (millones)



COSTOS DE REFERENCIA VS COSTOS EJECUTADOS (millones)



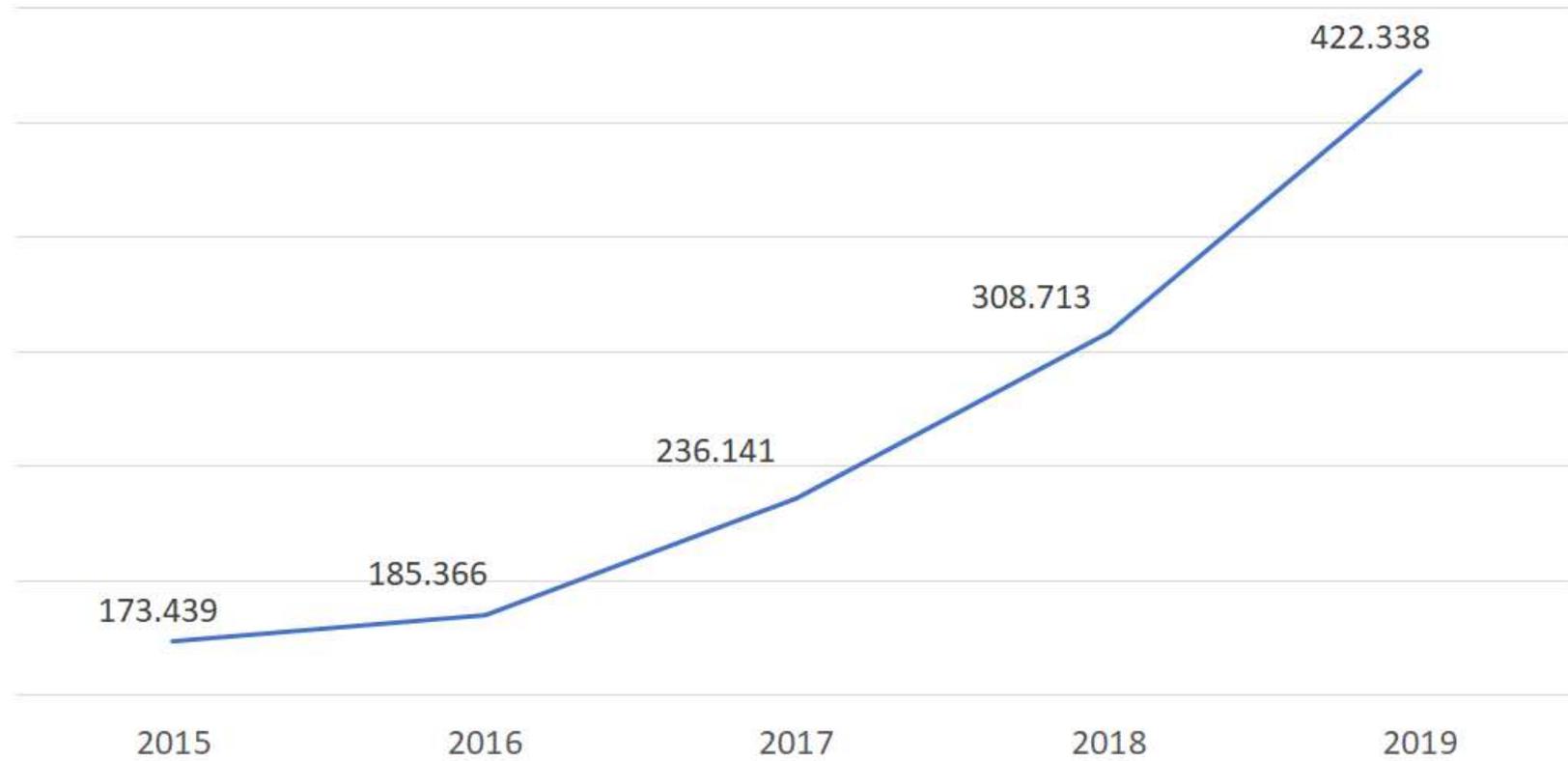
INGRESOS Y COSTOS POR DEPARTAMENTOS AÑO 2019 (millones)



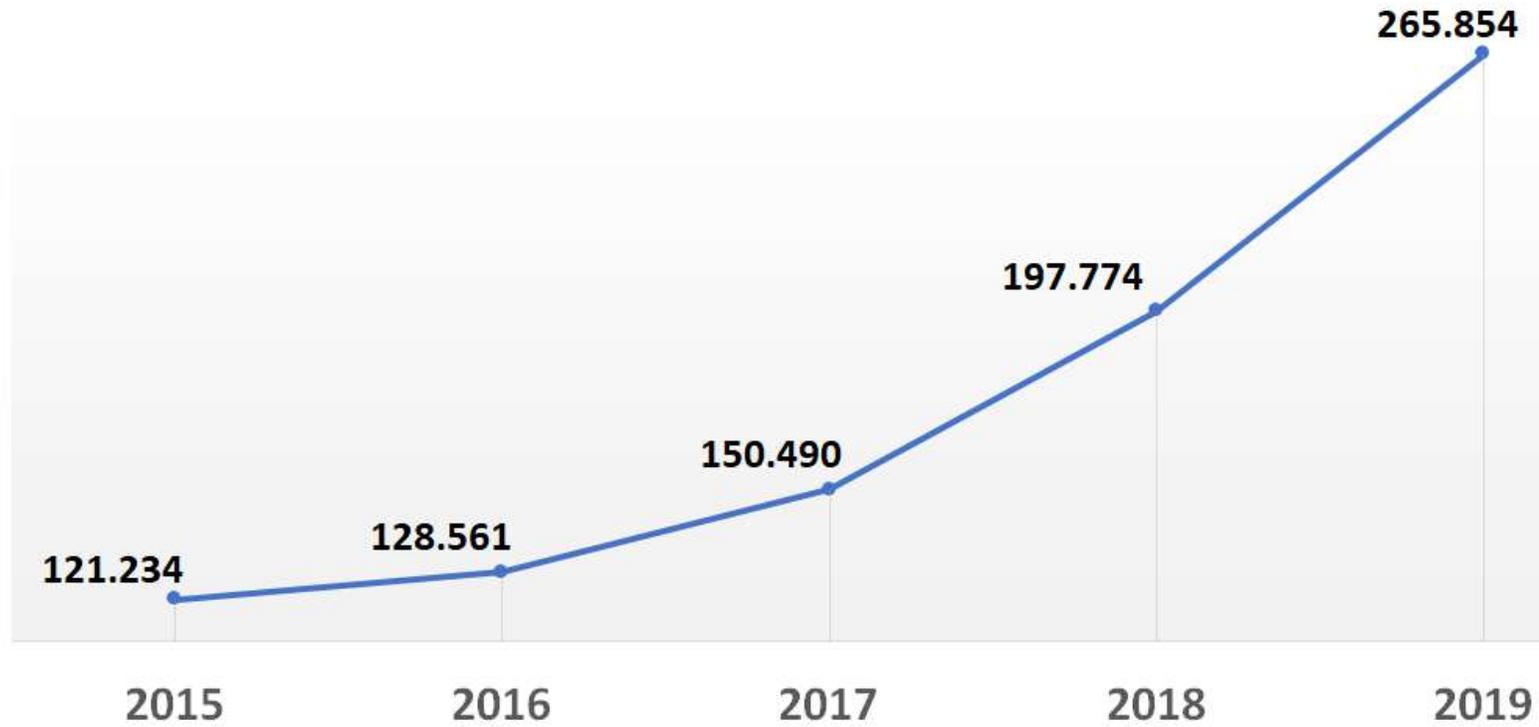
COMPOSICIÓN ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (millones)

CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019
ACTIVOS	\$ 173.439	\$185.366	\$236.141	\$308.713	\$422.338
PASIVOS	\$121.234	\$128.561	\$150.490	\$197.774	\$265.854
PATRIMONIO	\$52.204	\$56.805	\$85.650	\$110.939	\$156.484
EXCEDENTE	-\$1.568	\$8.930	\$28.711	\$25.163	\$29.513

ACTIVOS TOTALES (MILLONES)



PASIVOS TOTALES (MILLONES)



PASIVOS (millones)

CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019
RESERVA TÉCNICA	\$105.923	\$111.529	\$104.734	\$138.385	\$203.411
OTROS PASIVOS	\$15.311	\$17.031	\$45.756	\$59.388	\$62.443
TOTAL PASIVO	\$121.234	\$128.561	\$150.490	\$197.774	\$265.854



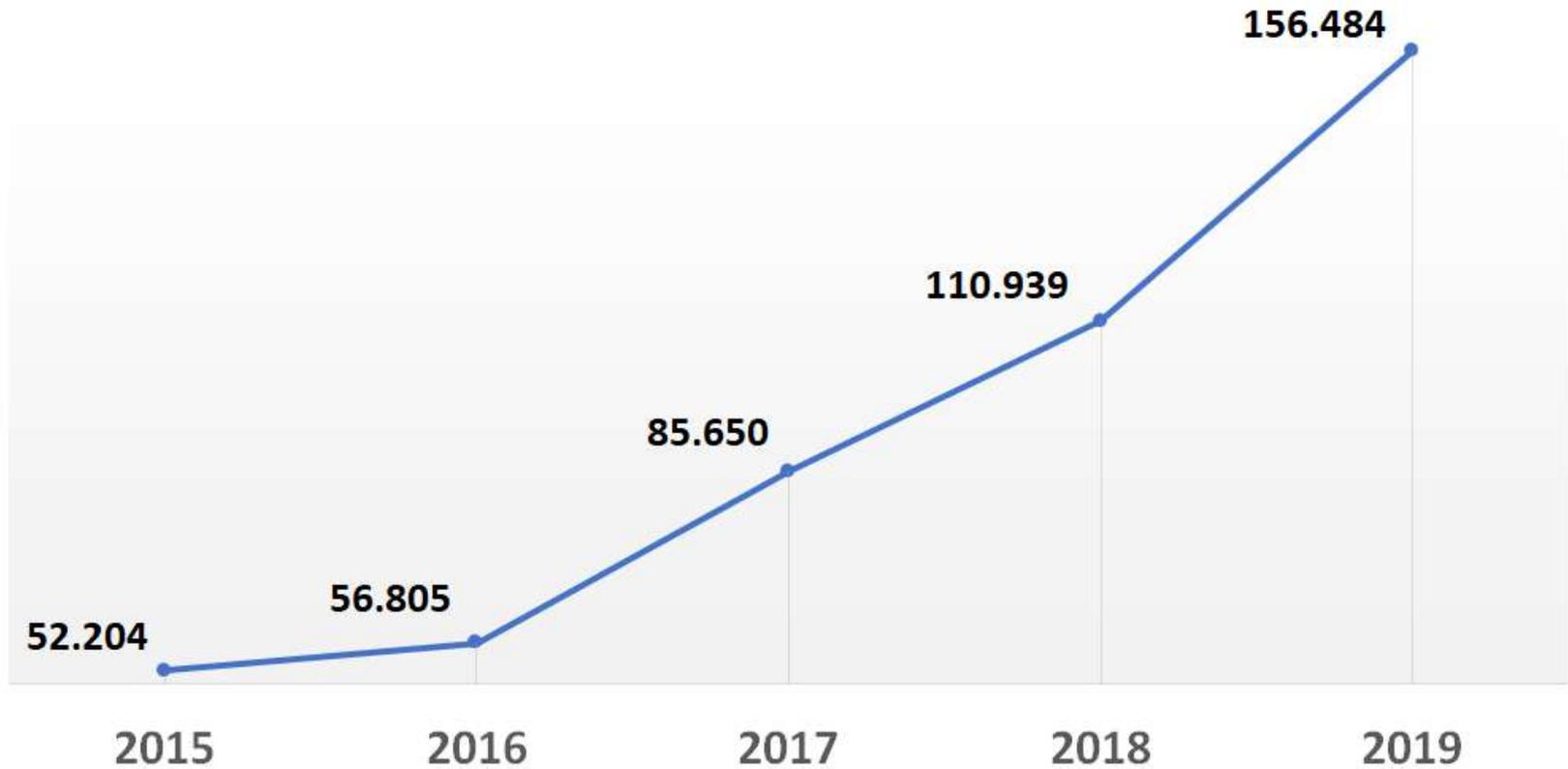
PASIVOS

RESERVA TÉCNICA (millones)

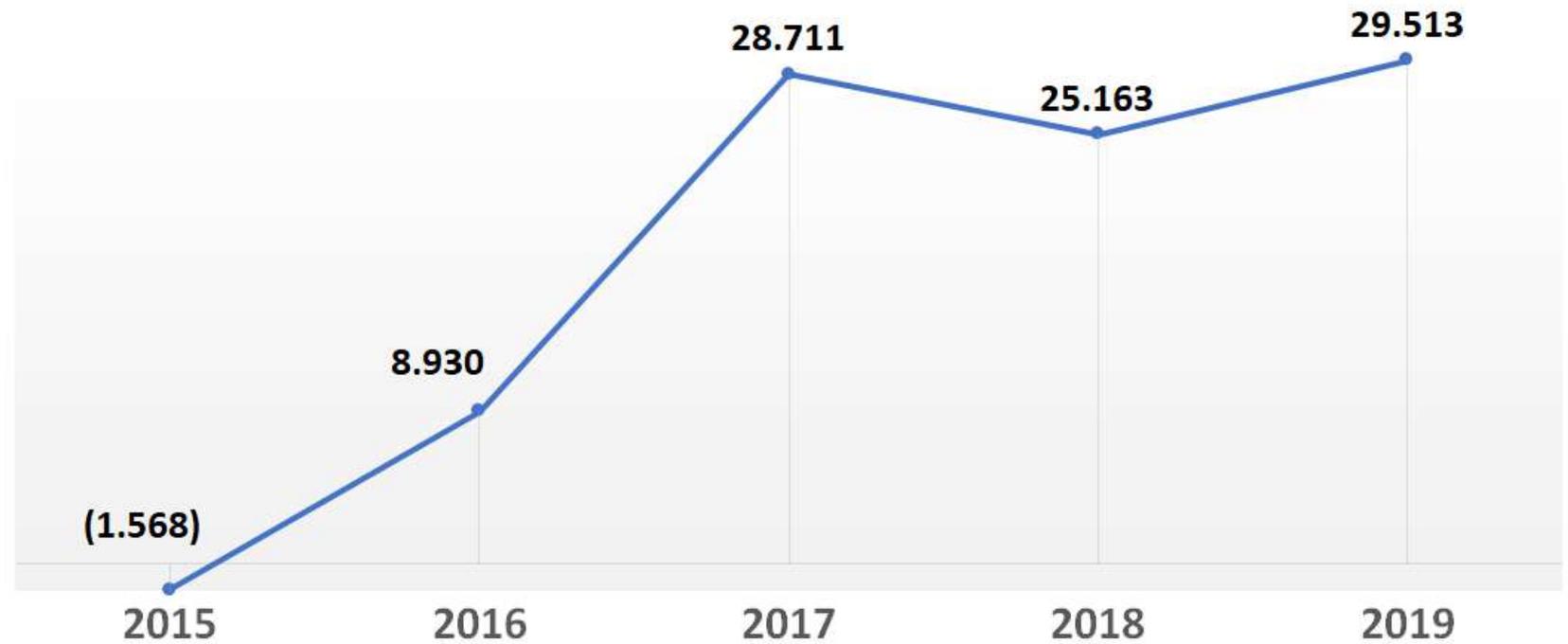
RESERVA TÉCNICA	2015	2016	2017	2018	2019
FACTURAS RADICADAS	\$27.922	\$60.449	\$59.299	\$91.075	\$71.726
AUTORIZACIONES NO FACTURADAS	\$60.542	\$21.942	\$18.865	\$17.968	\$94.954
ESTIMADO DE DEUDAS NO CONOCIDAS	\$17.458	\$29.137	\$26.569	\$29.341	\$36.731
TOTAL	\$105.923	\$111.529	\$104.734	\$138.385	\$203.411



PATRIMONIO (cifras en millones)



EXCEDENTES (cifras en millones)



INDICADORES HABILITACIÓN FINANCIERA (pesos)

CAPITAL MÍNIMO

AÑO	MONTO REQUERIDO	MONTO ACREDITADO	CUMPLIMIENTO
2015	10.111.000.000	41.606.844.000	SI
2016	10.796.000.000	46.232.983.304	SI
2017	11.418.000.000	50.860.287.933	SI
2018	11.886.000.000	79.696.531.785	SI
2019	12.265.000.000	105.014.024.276	SI

INDICADORES HABILITACIÓN FINANCIERA (pesos)



PATRIMONIO ADECUADO

AÑO	MONTO REQUERIDO	MONTO ACREDITADO	CUMPLIMIENTO
2015	-29.075.454.900	-17.776.030.160	SI
2016	-25.844.848.800	-25.773.681.078	SI
2017	-22.614.242.700	-22.276.724.410	SI
2018	-16.153.030.500	-13.755.505.880	SI
2019	- 9.691.818.300	16.407.295.265	SI



RESPALDO DE RESERVAS TÉCNICAS

AÑO	MONTO REQUERIDO	MONTO ACREDITADO	CUMPLIMIENTO
2015	12.608.063	43.121.162	SI
2016	24.281.318	68.505.560	SI
2017	37.710.750	72.183.928	SI
2018	56.835.986	79.608.190	SI
2019	146.350.683	161.521.489	SI

RIESGOS FINANCIEROS (CUENTAS POR COBRAR)

TIPO DE CARTERA	ANO 2019
CARTERA UPC	\$ 20.658.103.512
NO PBS	
CARTERA NO PBS-Recobros	\$90.268.687.791
RENALCARTERA NO PBS-Anticipos Cesiones	\$29.191.394.905
ANTICIPOS	\$56.073.904.397
SUB TOTAL NO PBS	175.533.987.093
TOTAL CARTERA	\$ 196.192.090.605

42,456.00	234,234.00	
5,345.00	634,567.00	23
16,164.00	10,776.00	234,4
3,423.00	34,423.00	42,234.
2,342.00	2,342.00	1.00
3,423.00	23,423.00	34,55
234,423.00	234,233.00	45,344.00
31,423.00	534,457.00	45,573.00
14,772.00	14,772.00	14,772.00
16,392.00	16,392.00	16,392.00
15,168.00	15,168.00	15,168.00
58,680.00	58,680.00	58,680.00
13,704.00	13,704.00	13,704.00
15,924.00	15,924.00	15,924.00
51,000.00	51,000.00	51,000.00
46,884.00	46,884.00	46,884.00
37,872.00	37,872.00	37,872.00
3,955,255.00	2,580,255.00	1,835,094.00

CARTERA NO PBS POR ENTE TERRITORIAL

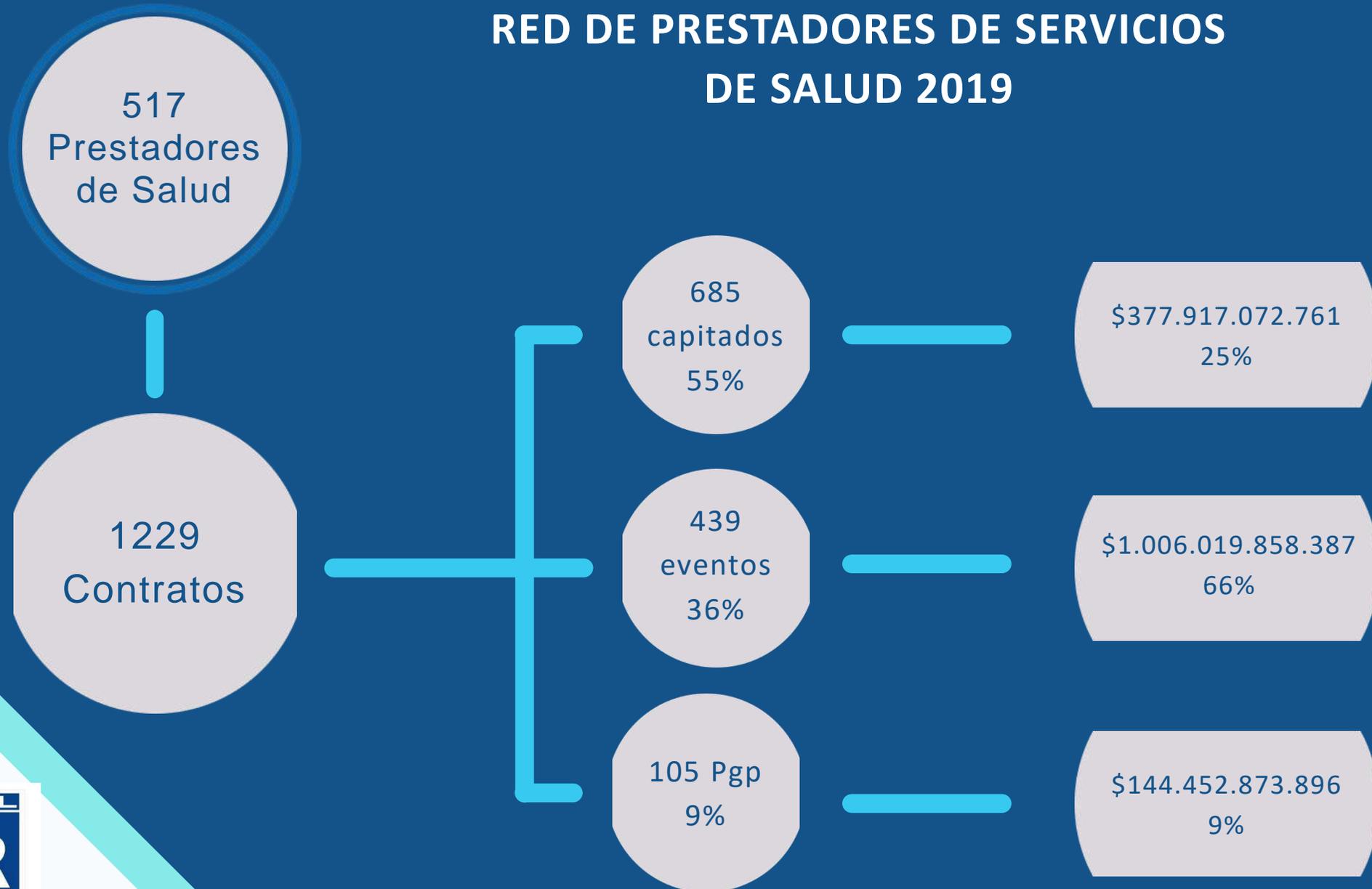
ENTE TERRITORIAL	VALOR CARTERA
ADRES	\$24.367.692.782
ATLANTICO	\$5.277.781.700
BARRANQUILLA	\$11.228.457.282
BOLIVAR	\$12.760.569.122
CARTAGENA	\$23.565.733.134
CESAR	\$2.418.800
CORDOBA	\$26.282.789.331
GUAJIRA	\$16.518.706
MAGDALENA	\$1.443.862.130
SANTA MARTA	\$655.162.597
SUCRE	\$13.859.097.112
TOTAL CARTERA	\$119.460.082.696





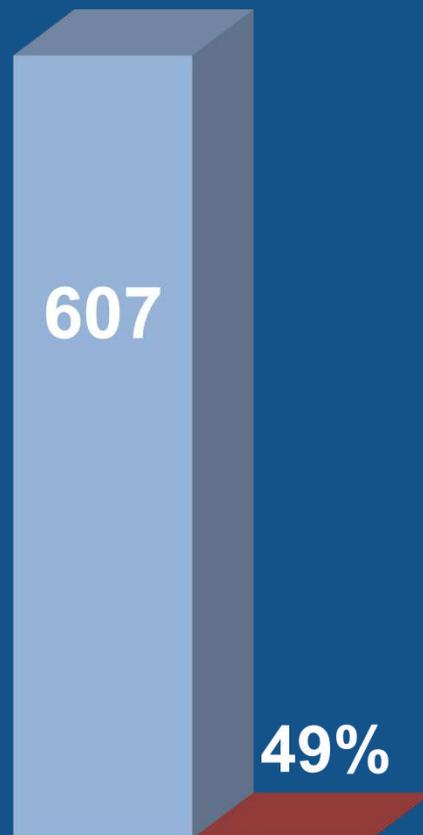
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD 2019



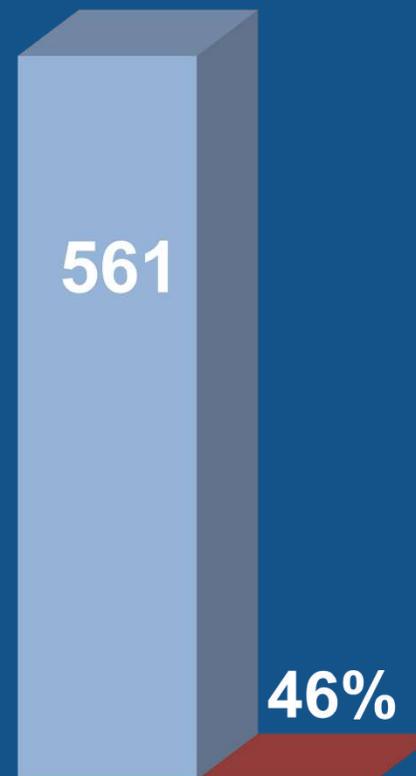
VALOR CONTRATOS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD 2019

\$ 444.195.786.858



Baja Complejidad

\$ 913.499.234.958



Mediana
Complejidad



Alta Complejidad

REDES HABILITADAS MUTUAL SER EPS



DEPARTAMENTOS

- 1 ATLÁNTICO
- 2 BOLÍVAR
- 3 CÓRDOBA
- 4 MAGDALENA
- 5 SUCRE

DISTRITOS

- 1 CARTAGENA
- 2 BARRANQUILLA
- 3 SANTA MARTA



SEGUIMIENTO HABILITACIÓN DE LAS RIPSS

- Evaluación de la red de prestadores
- Atención al usuario
- Auditoría externa a las IPS



MUTUAL
SÉR
Entidad Promotora de Salud



EVALUACIÓN DE LA RED DE PRESTADORES



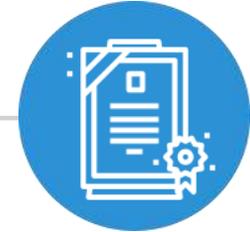
Suficiencia de la red



Desempeño del sistema de
referencia y
contrarreferencia



Verificación del estado de
habilitación de
las IPS contratadas



Verificar si las IPS
contratadas brindan
atención cumpliendo con
las características del
SOGC

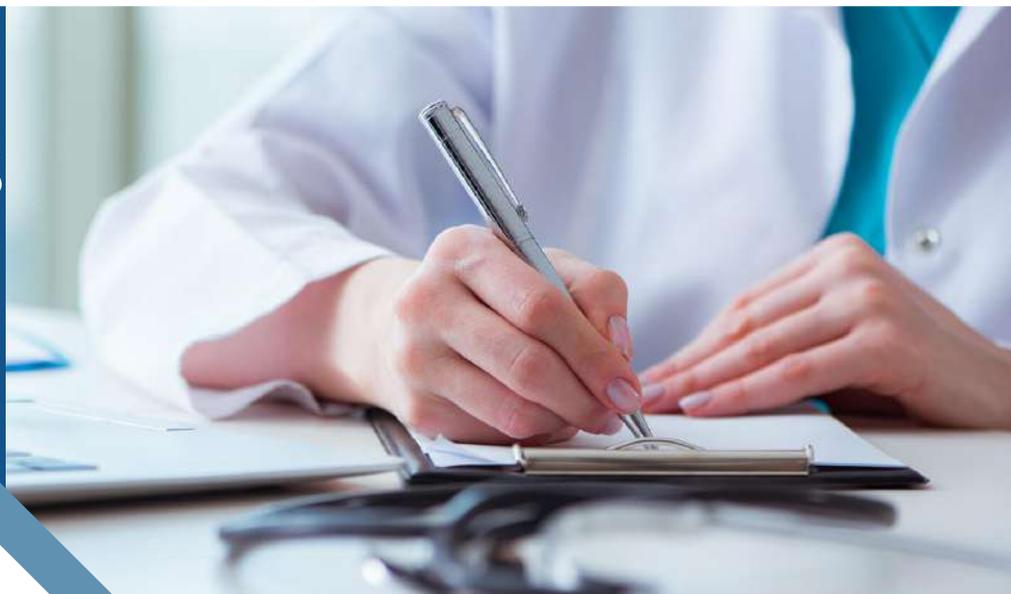
ATENCIÓN AL USUARIO

Carta de deberes y derechos de nuestros afiliados

Acceso oportuno y con calidad a los servicios demandados



AUDITORIA EXTERNA A LAS IPS



Validar el proceso de Atención

¿QUÉ HEMOS LOGRADO A PARTIR DE LA HABILITACIÓN DE LAS REDES?

MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

Acompañar a los usuarios en el proceso de recuperación de la salud

Mejorar la oportunidad para el acceso a los servicios

Garantizar atenciones seguras

RESULTADOS EN SALUD

Mejorar la práctica médica

Atención Humanizada

COSTOS JUSTOS

Nuevas modalidades de contratación

Plan de Incentivos

Disminución de ineficiencias



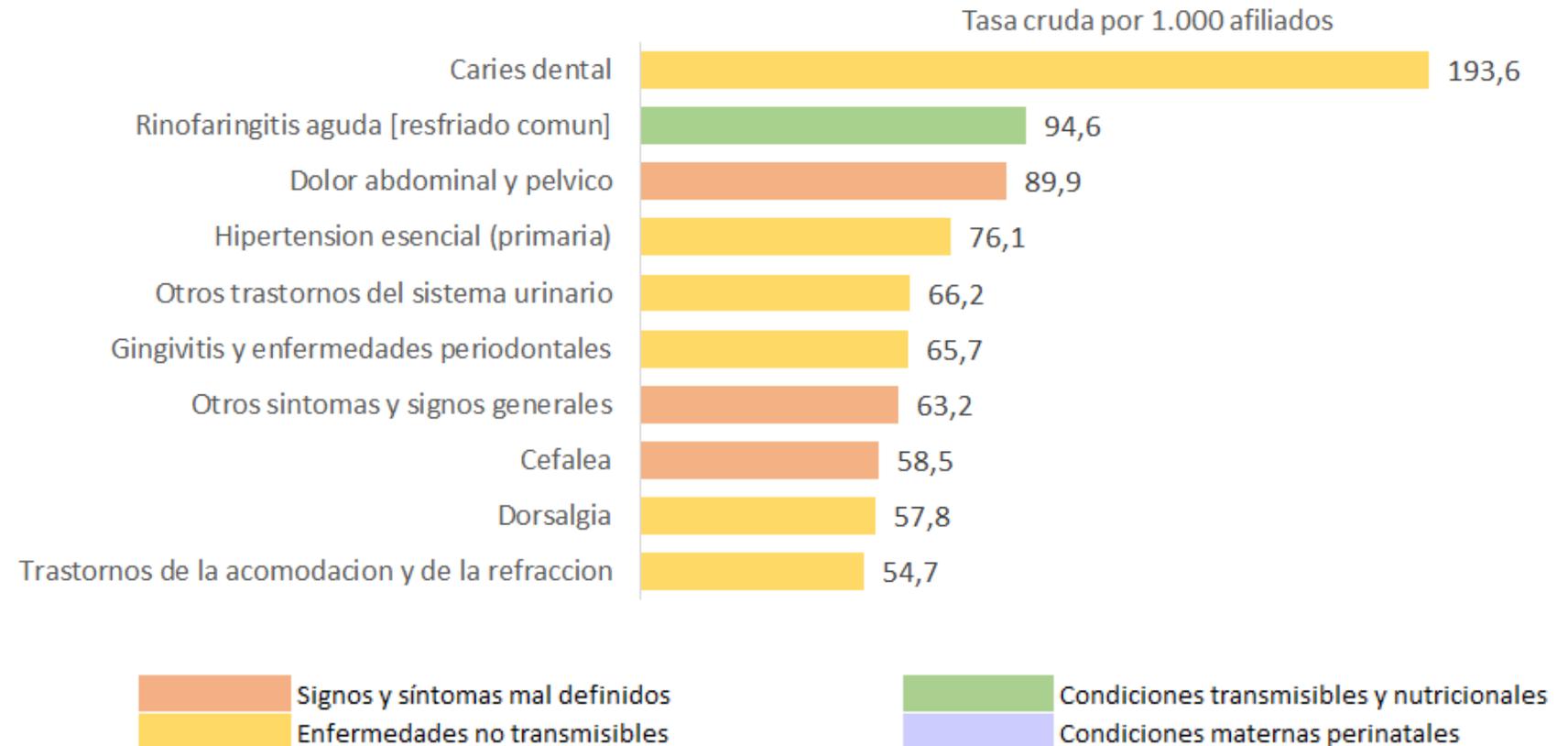
GESTIÓN DEL RIESGO



MORBILIDAD

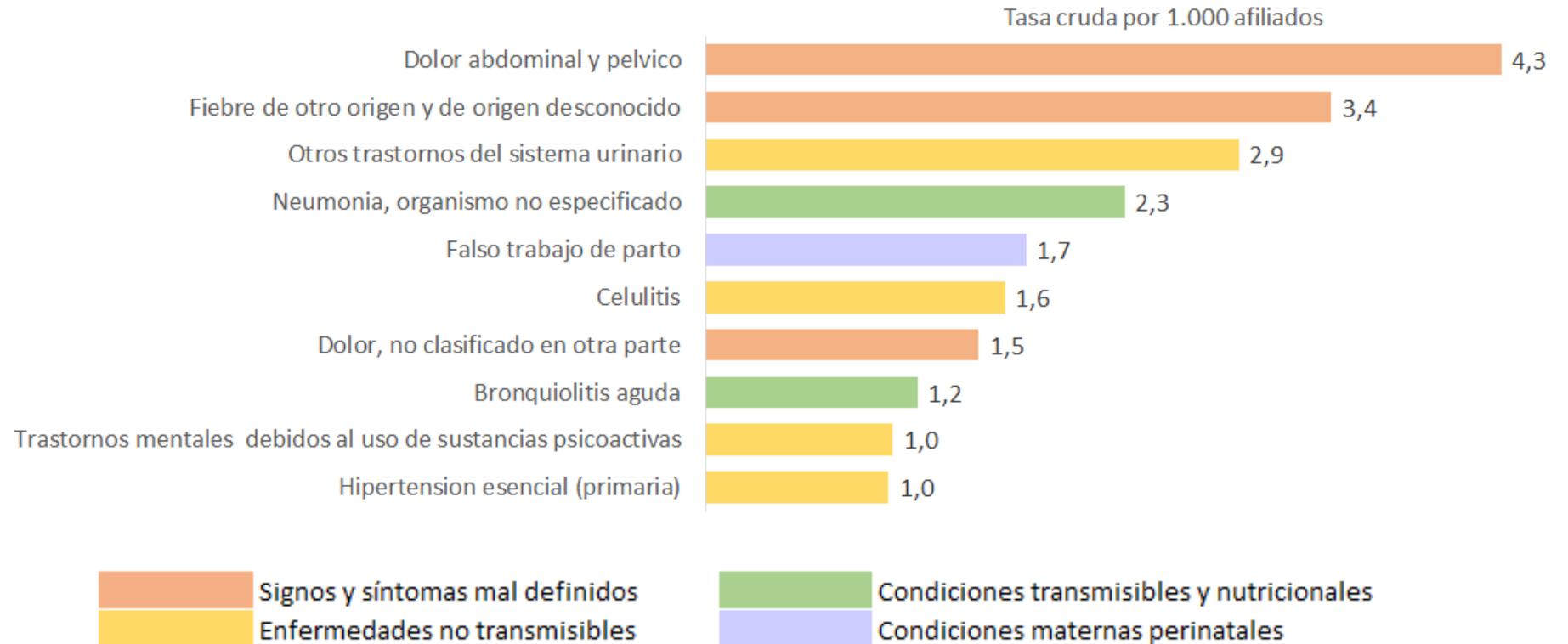
Principales diagnósticos de consulta ambulatoria. 2019

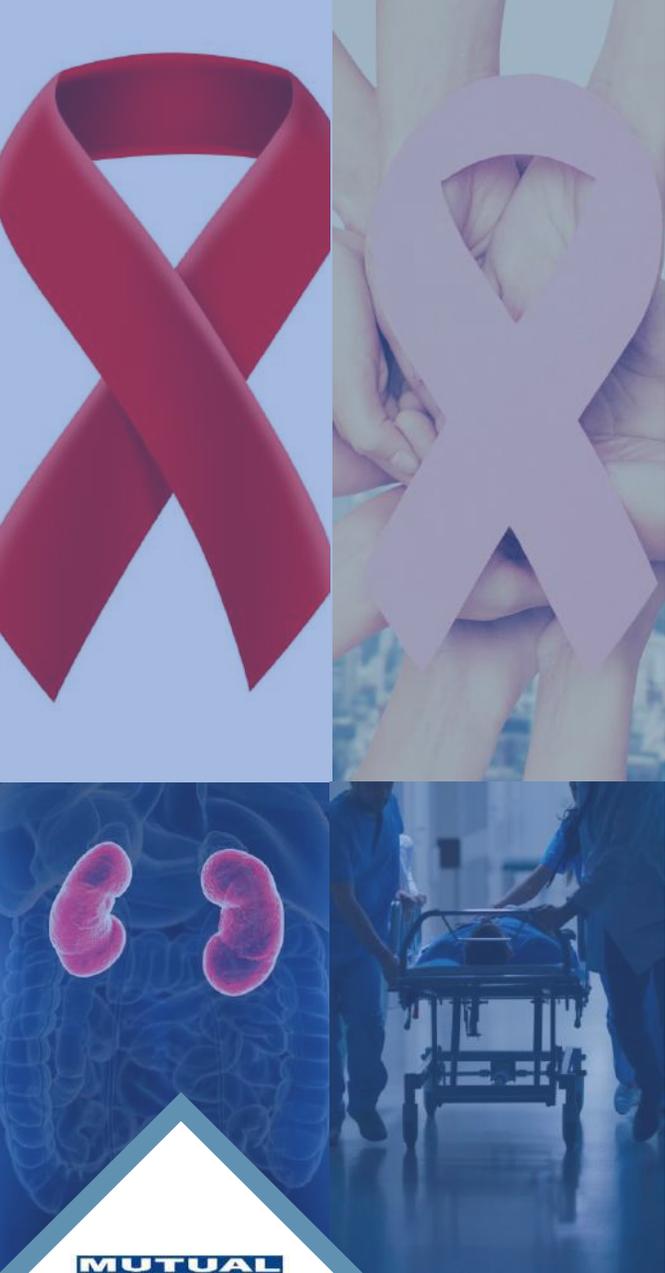
Diez primeras causas de morbilidad en consulta externa



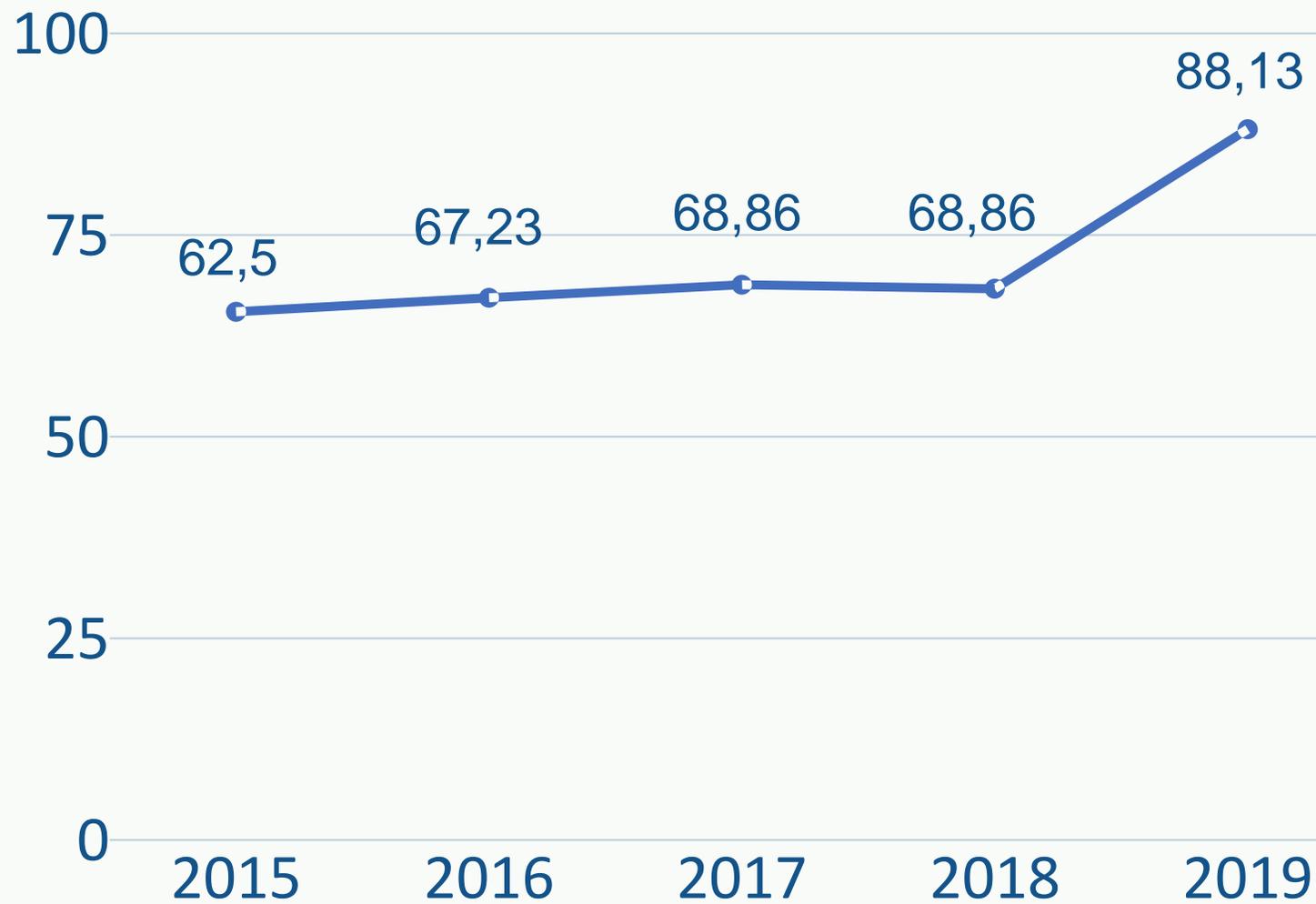
Principales diagnósticos en Hospitalización. 2019

Diez primeras causas de morbilidad hospitalaria

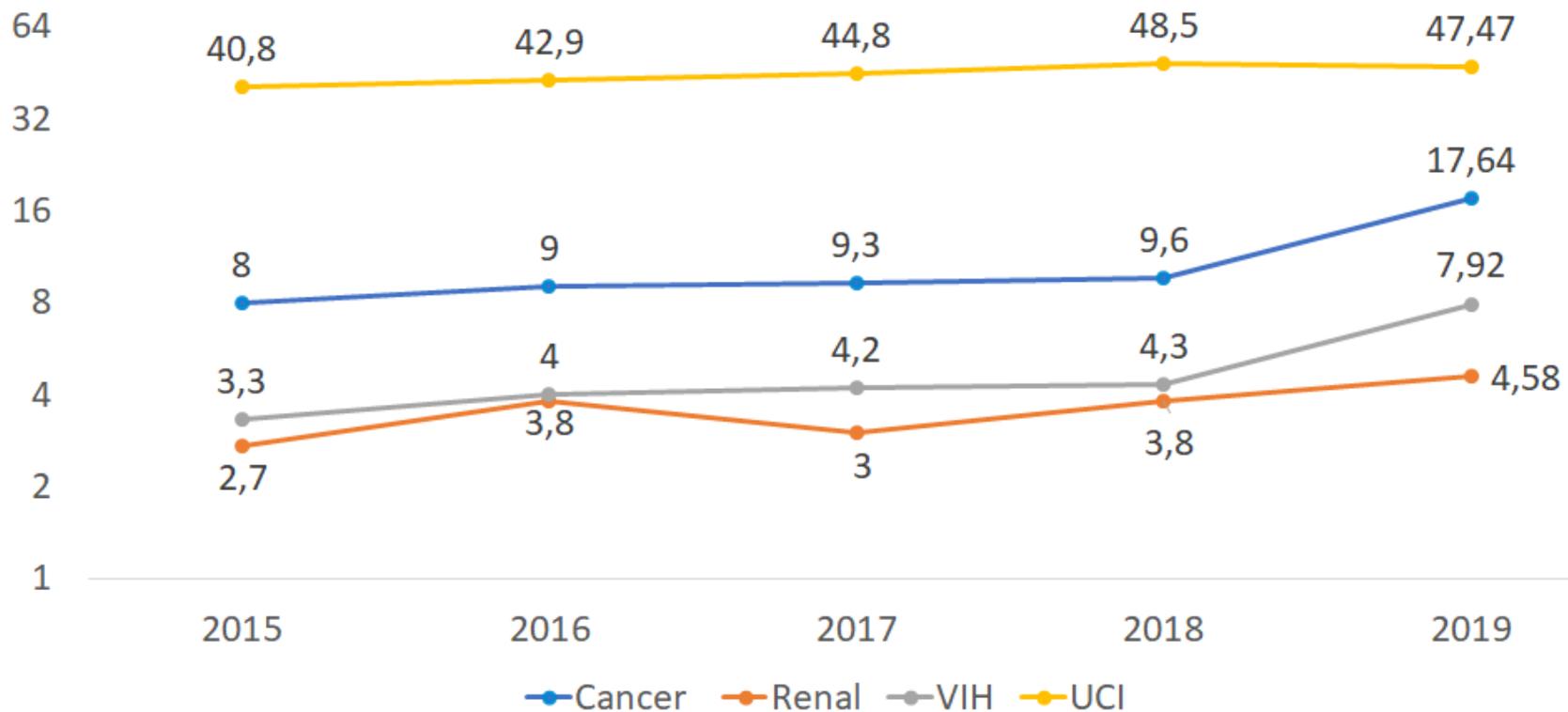




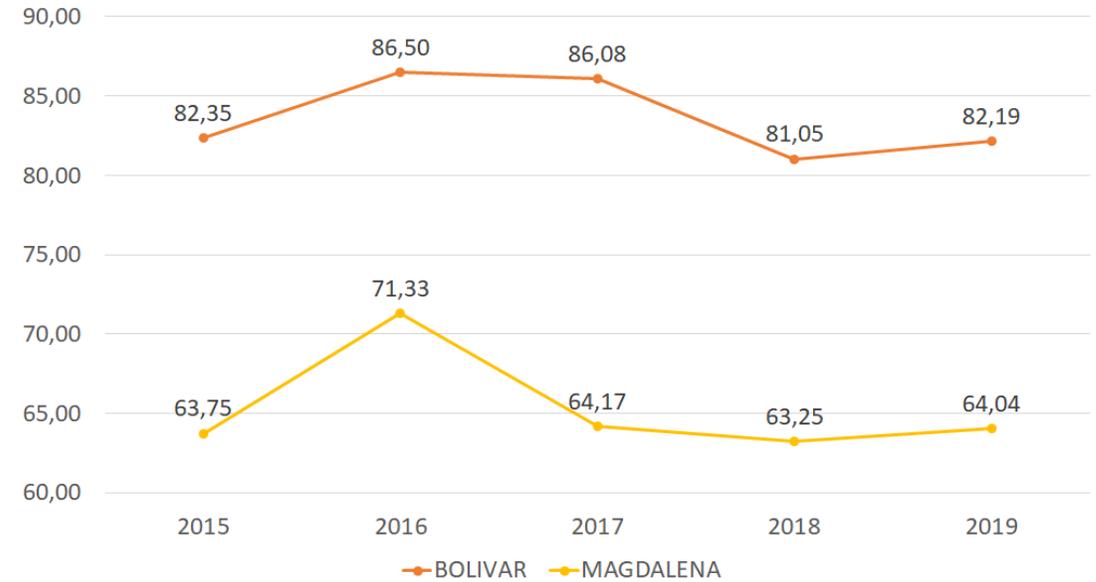
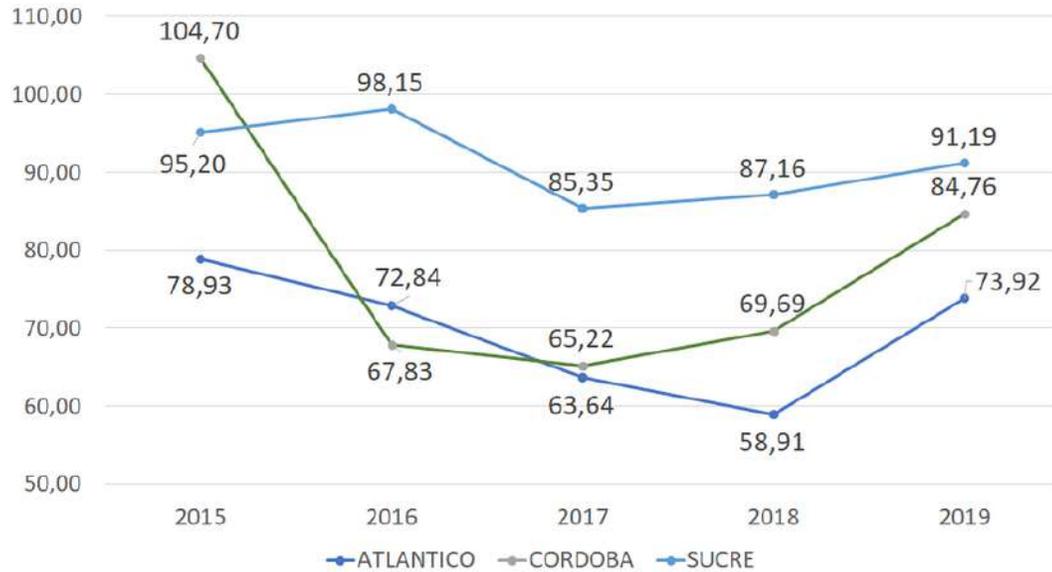
Tasa general de incidencia de eventos de alto costo por 10.000 afiliados



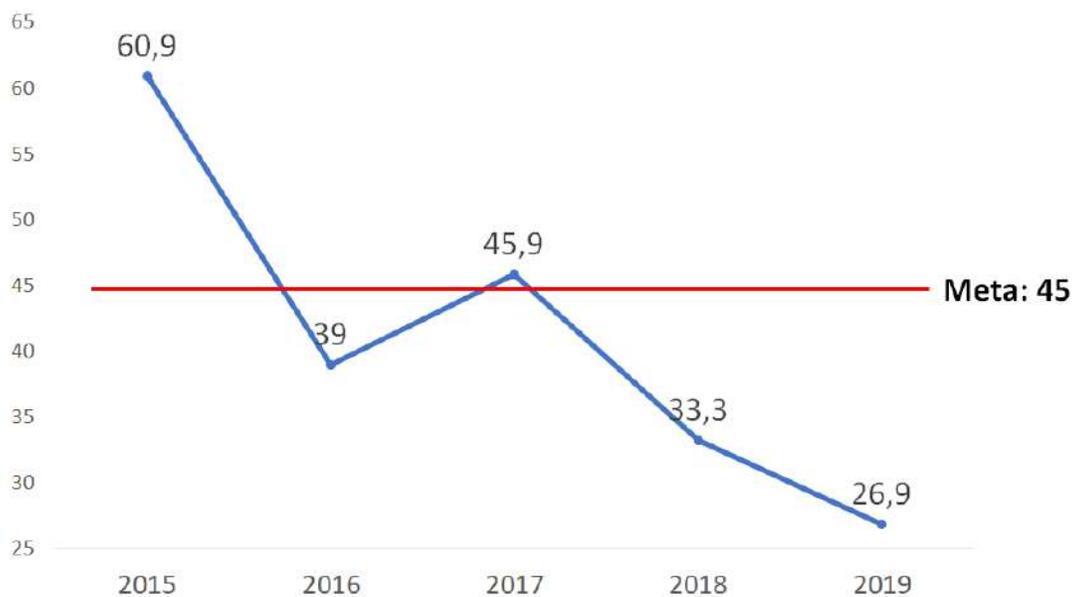
Tasa específica principales eventos de alto costo por 10.000 afiliados



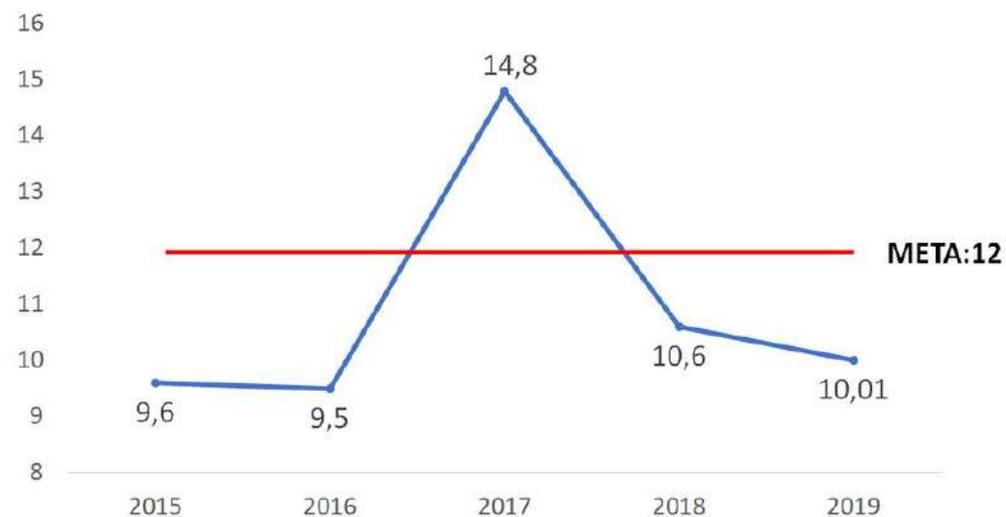
Incidencia de eventos de alto costo por 10.000 afiliados por regional



Razón de mortalidad materna por 100.000 nacidos vivos



Tasa de mortalidad perinatal por 1.000 nacidos vivos



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



Respira

Programa de Atención Integral de EPOC



MUJER SANA



Cuidar Ser

Cuidamos de ti, con todo nuestro SER



PROGRAMA DE REHABILITACIÓN
NEUROCOGNITIVA

AMARTE

PROGRAMA DE ARTRITIS REUMATOIDE



SER Joven

Una perspectiva diferente

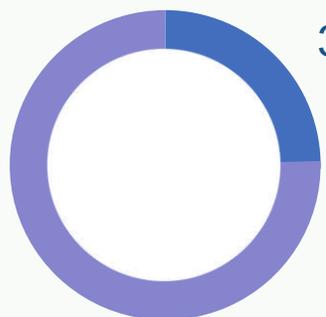
Programas de gestión del riesgo en salud



Población 2.072.789

Programas de gestión del riesgo en salud

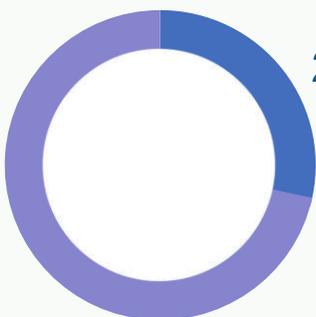
Atlántico



32,8%

414.117 afiliados

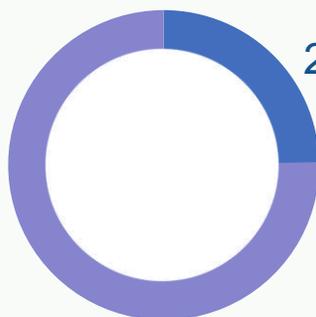
Bolívar



28,4%

668.345 afiliados

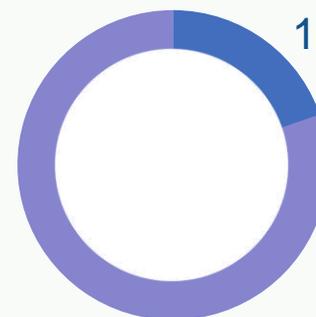
Magdalena



24,7%

204.465 afiliados

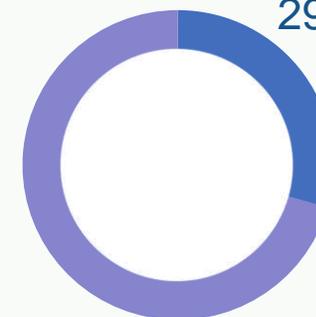
Córdoba



19,7%

558.386 afiliados

Sucre



29,4%

217.416 afiliados



Número de Personas en Programas de Gestión del Riesgo

COHORTE	USUARIOS AÑO 2017	USUARIOS AÑO 2018	USUARIOS AÑO 2019	CRECIMIENTO %
Mujer Sana	191.543	247.280	308.258	25%
DTC	93.005	120.324	139.786	16%
SMH	26.970	26.529	27.670	38%
Salud Mental	26.970	26.529	27.670	24%
Cancer	8.341	9.651	11.939	24%
Desnutrición	7.345	5.570	1.322	-76%
Ser Joven	6.971	13.965	10.749	-23%
Rehabilitación	4.341	8.371	8.502	2%
VIH	3.864	4.210	5.522	31%
Victimas	3.407	6.741	4.579	-31%



Número de Personas en Programas de Gestión del Riesgo

COHORTE	USUARIOS AÑO 2017	USUARIOS AÑO 2018	USUARIOS AÑO 2019	CRECIMIENTO %
EPOC	2.210	504	887	
Artritis	1.528	1.736	2.136	23%
Renal	1.052	1.122	1.470	31%
Huérfanas	928	1.321	471	-64%
Transplante	91	124	172	39%
Hemofilia	79	86	150	74%
Tuberculosis	N/A	N/A	255	
Lepra	N/A	N/A	14	
Hepatitis C en tratamiento	2	4	6	50%
TOTAL	367.013	469.138	553.749	18%

¿A QUIENES ATENDEMOS?



MUTUAL SER EPS

Resultado de los programas de gestión del riesgo en salud





Prevención Cáncer de Cérvix

Resultados Nacionales del Programa

308.733 MUJERES
EN PROGRAMA



83% COLPOSCOPIAS REALIZADAS OPORTUNAMENTE, DISMINUCIÓN DE 1 PUNTO PORCENTUAL, COMPARADO CON 2018 (84%).



79% DE DETECCIÓN DE LESIONES EN ESTADÍOS TEMPRANOS, 3,7 puntos porcentuales menos que 2018 (82,7%)



6 MUERTES por cáncer de cérvix por cada 100.000 mujeres, aumentó 0,2 puntos porcentuales comparado 2018 (6%)



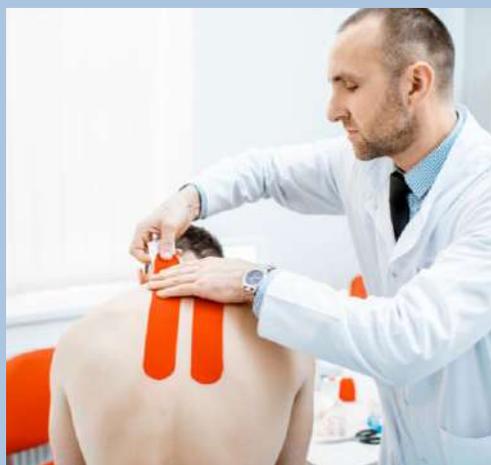


MUJER SANA

Prevención Cáncer de Cérvix

308.733 MUJERES
EN PROGRAMA

Resultados Regionales del Programa



COLPOSCOPIAS REALIZADAS OPORTUNAMENTE:

- ATLÁNTICO: 91%
- BOLÍVAR: 82%
- CÓRDOBA: 77%
- MAGDALENA: 73
- SUCRE: 88%

DETECCIÓN DE LECCIONES EN ESTADÍOS TEMPRANOS:

- ATLÁNTICO: 81%
- BOLÍVAR: 77%
- CÓRDOBA: 69%
- MAGDALENA: 81%
- SUCRE: 92%

MUERTES POR CÁNCER DE CÉRVIX PR CADA 100.000 MUJERES:

- ATLÁNTICO: 8 CASOS
- BOLÍVAR: 7 CASOS
- CÓRDOBA: 6 CASOS
- MAGDALENA: 2 CASOS
- SUCRE: 2 CASOS





27.670 GESTANTES EN ESTE
PROGRAMA

CAPTACIÓN temprana a CPN:
49,6% 2019, (51% en 2018)

10,3% EMBARAZO
en adolescentes 2019, (11,4 % en
2018)

69,1% Multíparas planifican 2019,
(61,8% en 2018).





<p>139.786 afiliados en programa. aumentó 16%.</p>	<p>Mejora en captación: 32.089 hipertensos y 12.607 diabéticos nuevos. Aumentó 64%</p>	<p>64,1% diabéticos en meta de hemoglobina glicosilada. aumentó 19 puntos porcentuales vs 2018</p>	<p>Tasa mortalidad enfermedad isquémica del corazón de 31,3 por 100.000 personas 45 y más años. Aumentó 4,3 puntos comprado meta</p>	<p>77,8% de hipertensos y diabéticos estudiados para ERC, aumentó 9,1 puntos porcentuales vs 2018.</p>
--	--	--	--	--



21 MUNICIPIOS PRIORIZADOS

10.601 JÓVENES
ATENDIDOS 21.145 ATENCIONES

Magdalena 27%

Córdoba 26%

Bolívar Norte 22%

Bolívar Centro 21%

Sucre 3%

Atlántico 1%

1.921 IMPLANTES
SUBDÉRMICOS
3.560 ASESORÍAS

Córdoba 32%

Bolívar Centro 30%

Magdalena 25%

Bolívar Norte 7%

Sucre 4%

Atlántico 2%

281 REDES DE APOYO JUVENIL
9.750 JÓVENES CAPÁCITADOS

Programa de
gestión del riesgo
– VIH



01 77% de convivientes con VIH con carga viral indetectable a las 48 semanas o más de tratamiento antirretroviral (Meta: 80%)

02 95% de gestantes tamizadas para VIH (Meta: 95%)

03 100% de gestantes VIH recibieron terapia antirretroviral durante el embarazo.

04 100% menores de 6 meses, hijos de madres VIH, descartados para VIH

05 96% de convivientes con VIH reciben antirretrovirales

ERC EN DIALISIS



1.190 en hemodiálisis



1.452 personas



262 en diálisis peritoneal

7,7%

Tasa de hospitalización

8,5
días.

Promedio de estancia
hospitalaria

8.7

incidencia de ERC

16

transplantes renales



732
pacientes

CUIDAR SER 2019 CUIDADOS PALIATIVOS





Total de costos por programa de gestión del riesgo

COHORTE	TOTAL COSTOS AÑO 2019
DTC (hipertensos y diabeticos)	\$100.027.183.388
CANCER	\$60.390.383.203
GESTANTE	\$52.187.103.170
RENAL	\$38.275.962.259
VIH	\$34.218.373.560
SALUD MENTAL	\$25.808.875.525
REHABILITACION NEUROCOGNITIVA	\$20.045.817.722
HEMOFILIA Y OTRAS COAGULOPATIAS	\$12.917.730.267
TRASPLANTE	\$4.852.692.946

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



Total de costos por programa de gestión del riesgo

COHORTE	TOTAL COSTOS AÑO 2019
MUJER SANA	\$4.834.161.428
HUERFANAS	\$4.066.793.301
SER JOVEN	\$3.912.730.823
ARTRITIS REUMATOIDE	\$2.174.580.972
VICTIMAS	\$1.402.861.494
EPOC	\$1.071.835.941
TRANSTORNOS NUTRICIÓN	\$523.968.788
TUBERCULOSIS-LEPRA	\$164.371.753
TOTAL	366.875.426.539

En el 2019 se tuvo vinculado a las cohortes 553.748 afiliados que en promedio cada uno costó \$ 662.539

ATENCIONES A LOS USUARIOS

AMBITO DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE ATENCIONES	%
Ambulatorio	29.551.619	70,2%
Hospitalario	9.936.101	23,6%
Domiciliario	133.614	0,3%
Urgencias	2.484.240	5,9%
Total	42.105.574	100%

ATENCIONES A LOS USUARIOS

ATENCIÓN	CANTIDAD
Citas Médicas	10.226.140
Medicina General	3.148.343
Medicina Especializada	1.341.598
Otras Consultas	5.635.237
Optometría	100.962
Cirugías	399.499
Cataratas	3.920

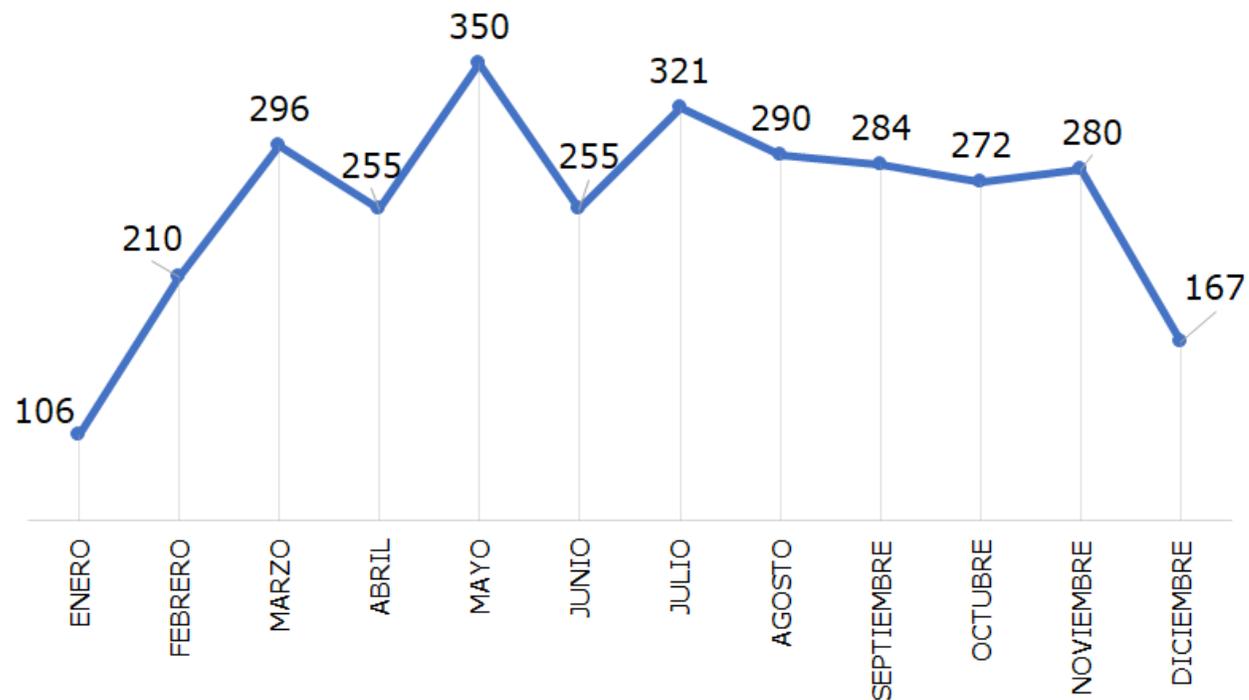
Gestión de la relación con el Usuario



MUTUAL SER EPS

COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS ACCIONES DE TUTELA 2019

3.086 Tutelas

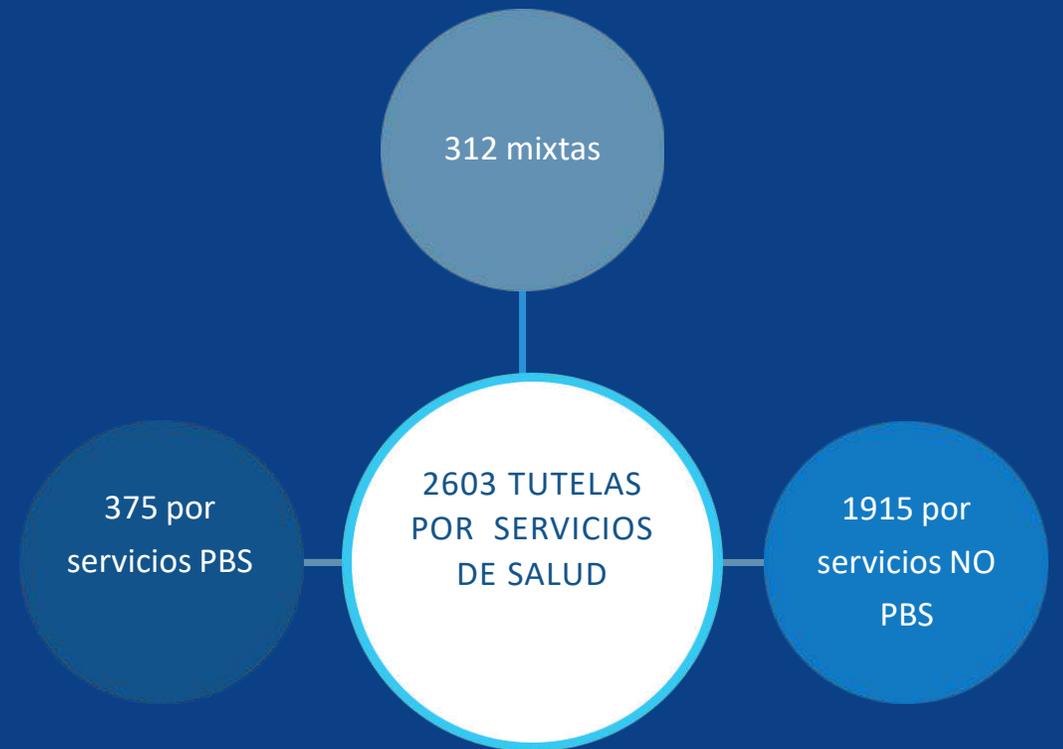


2603 por solicitudes de servicios de salud

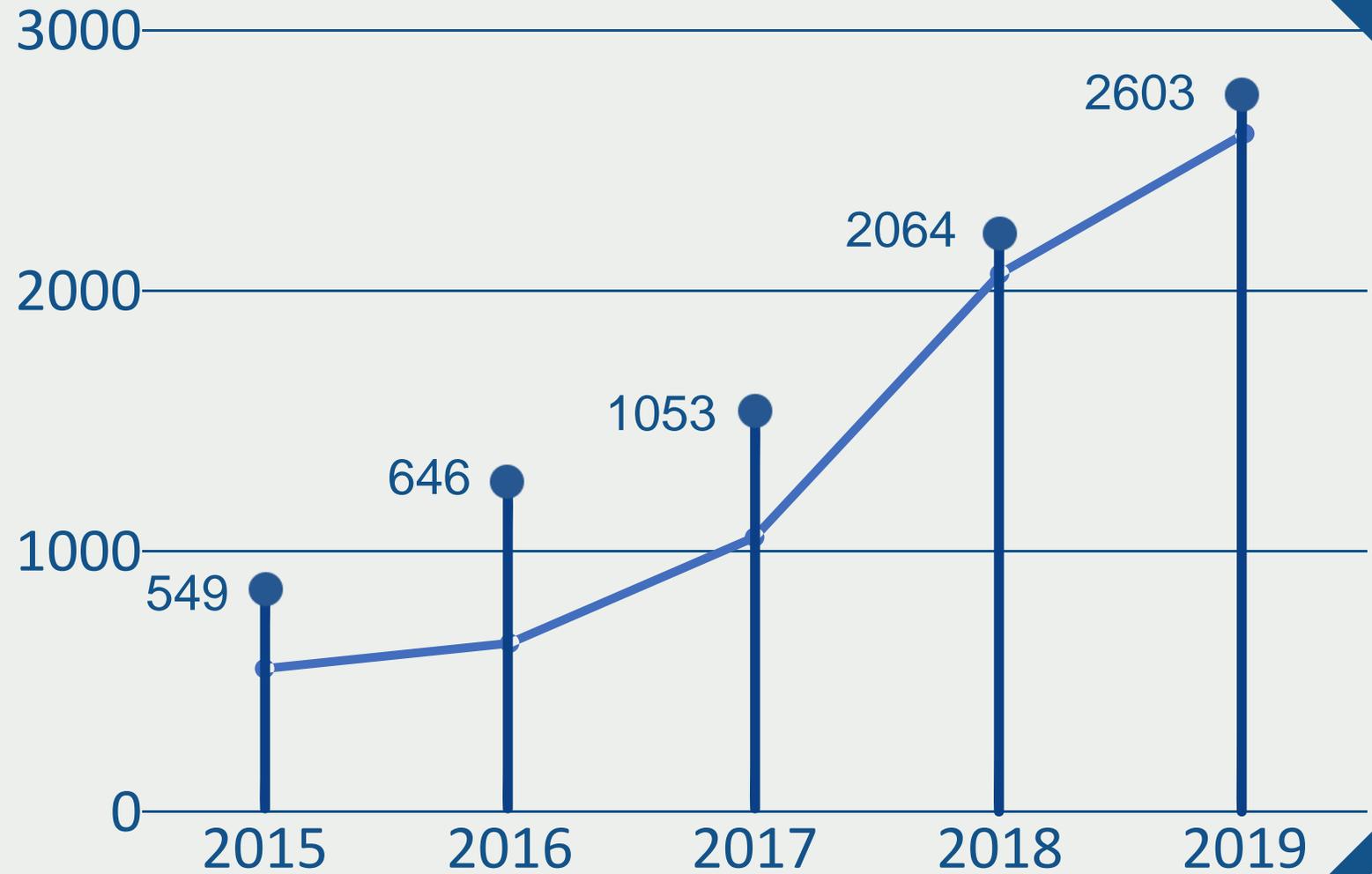
297 por solicitud de afiliaciones

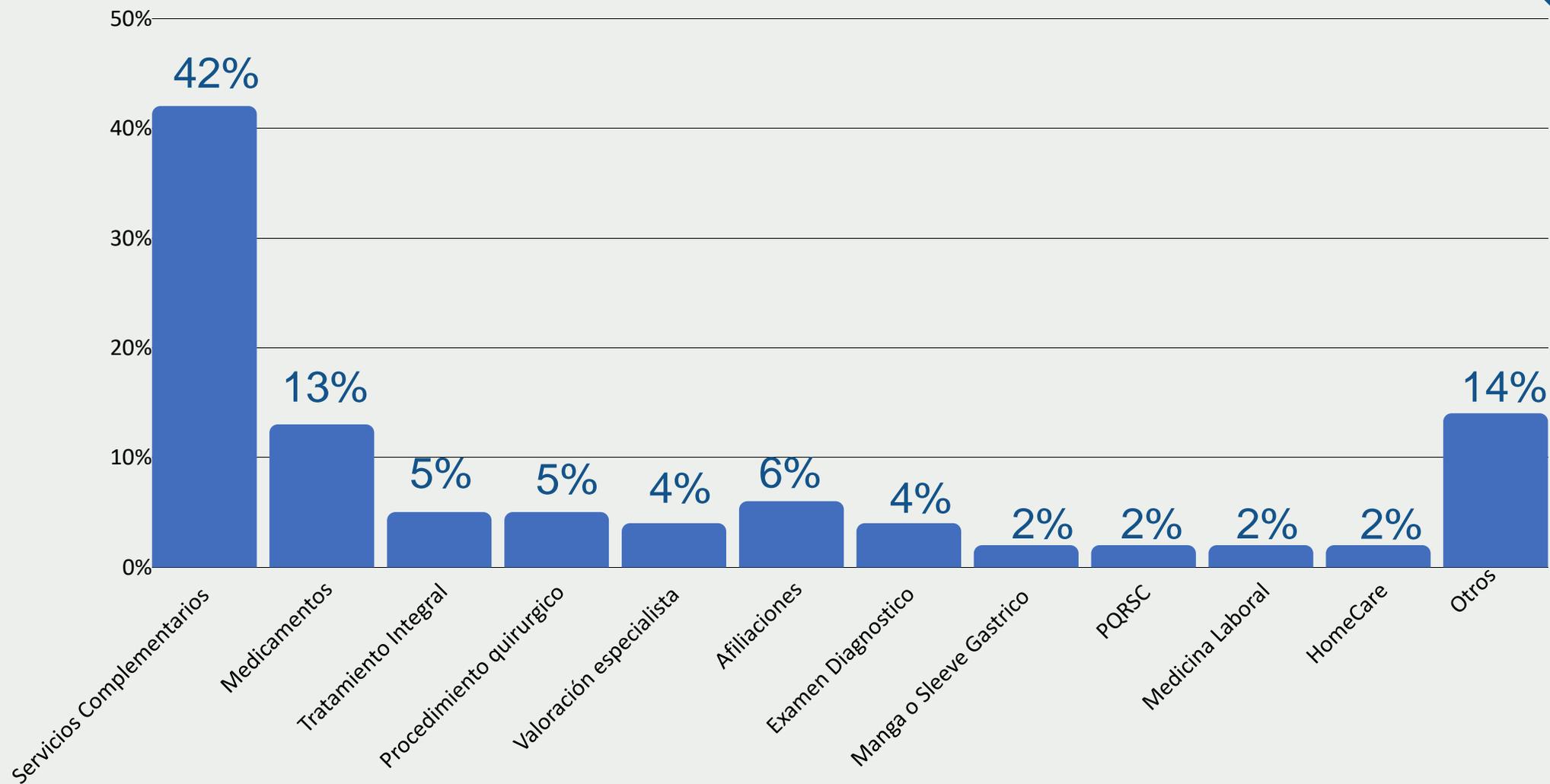
186 Administrativas

CLASIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA DE SALUD

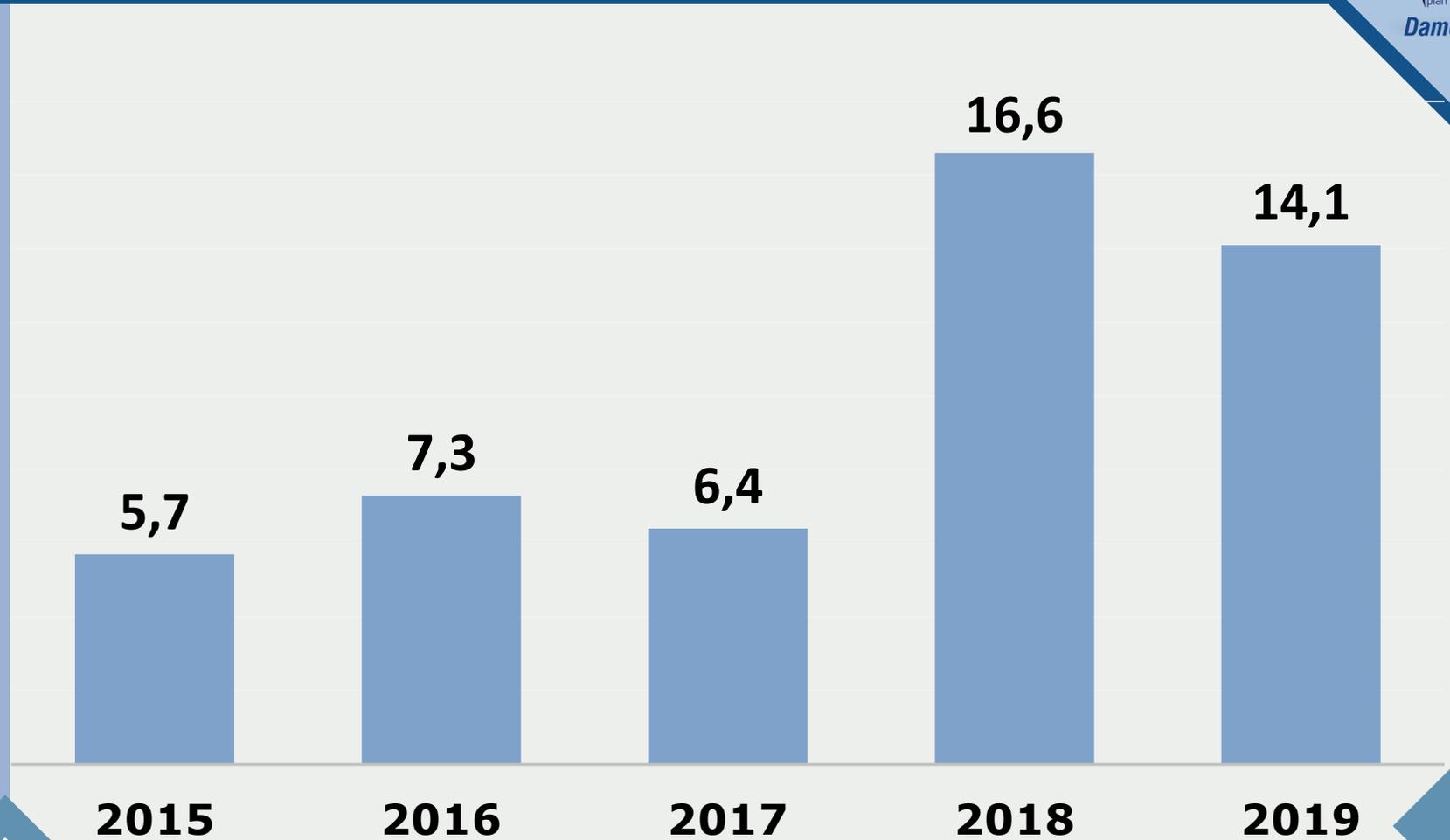


TENDENCIA ANUAL DE ACCIONES DE TUTELA POR SERVICIOS DE SALUD

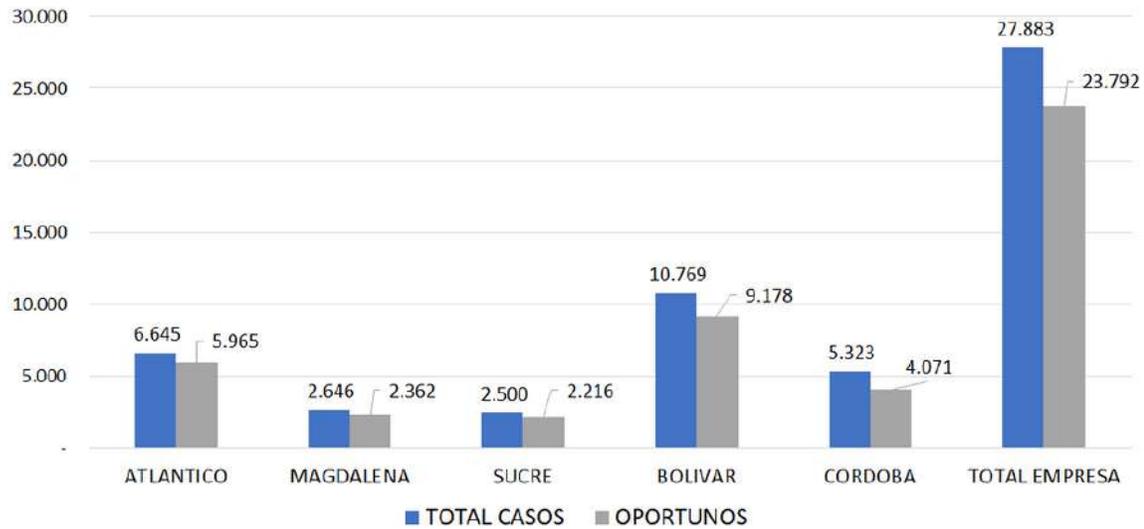




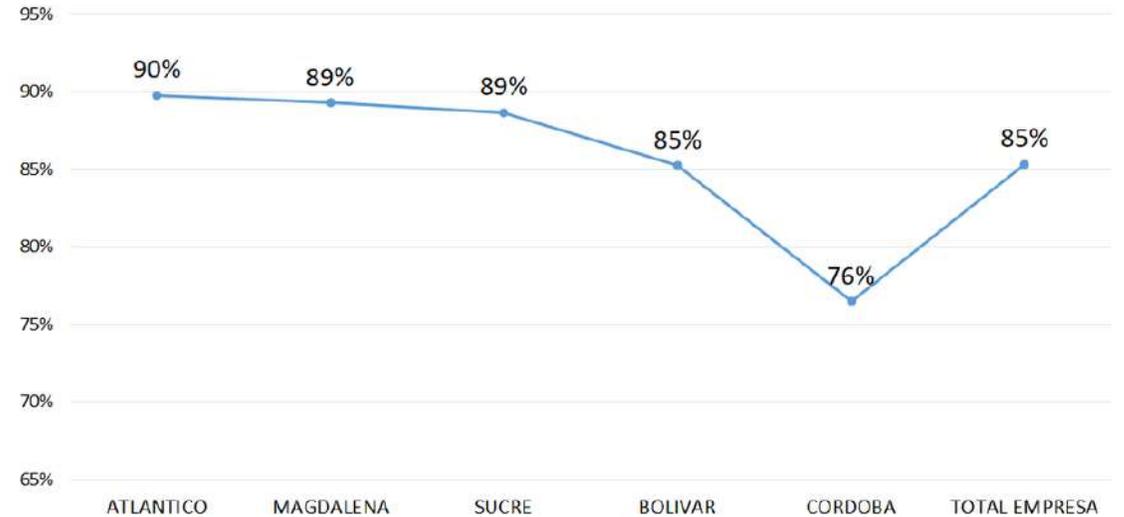
TASA ANUAL DE TUTELAS POR 10.000 AFILIADOS



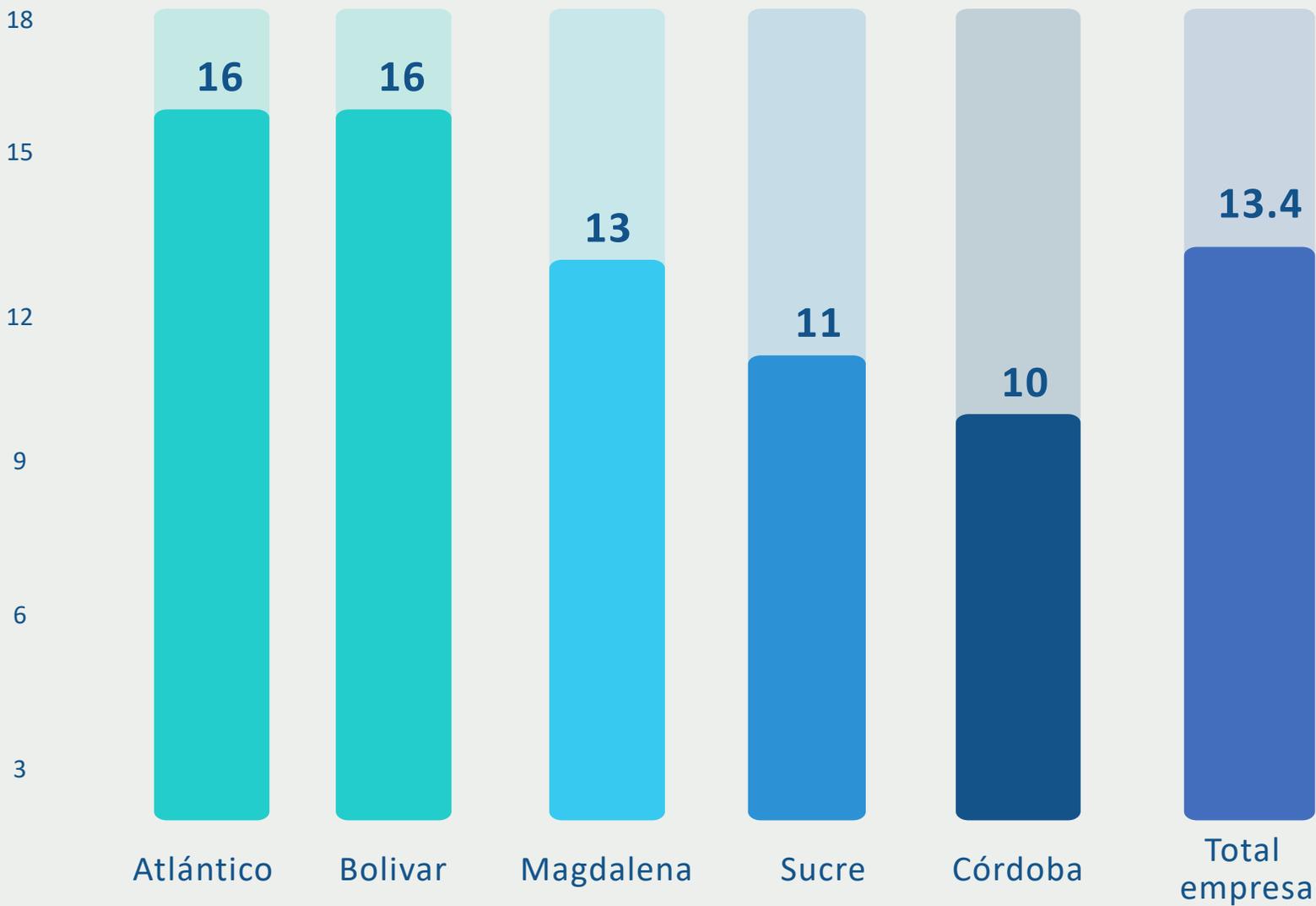
Numero de respuestas oportunas a quejas y reclamos



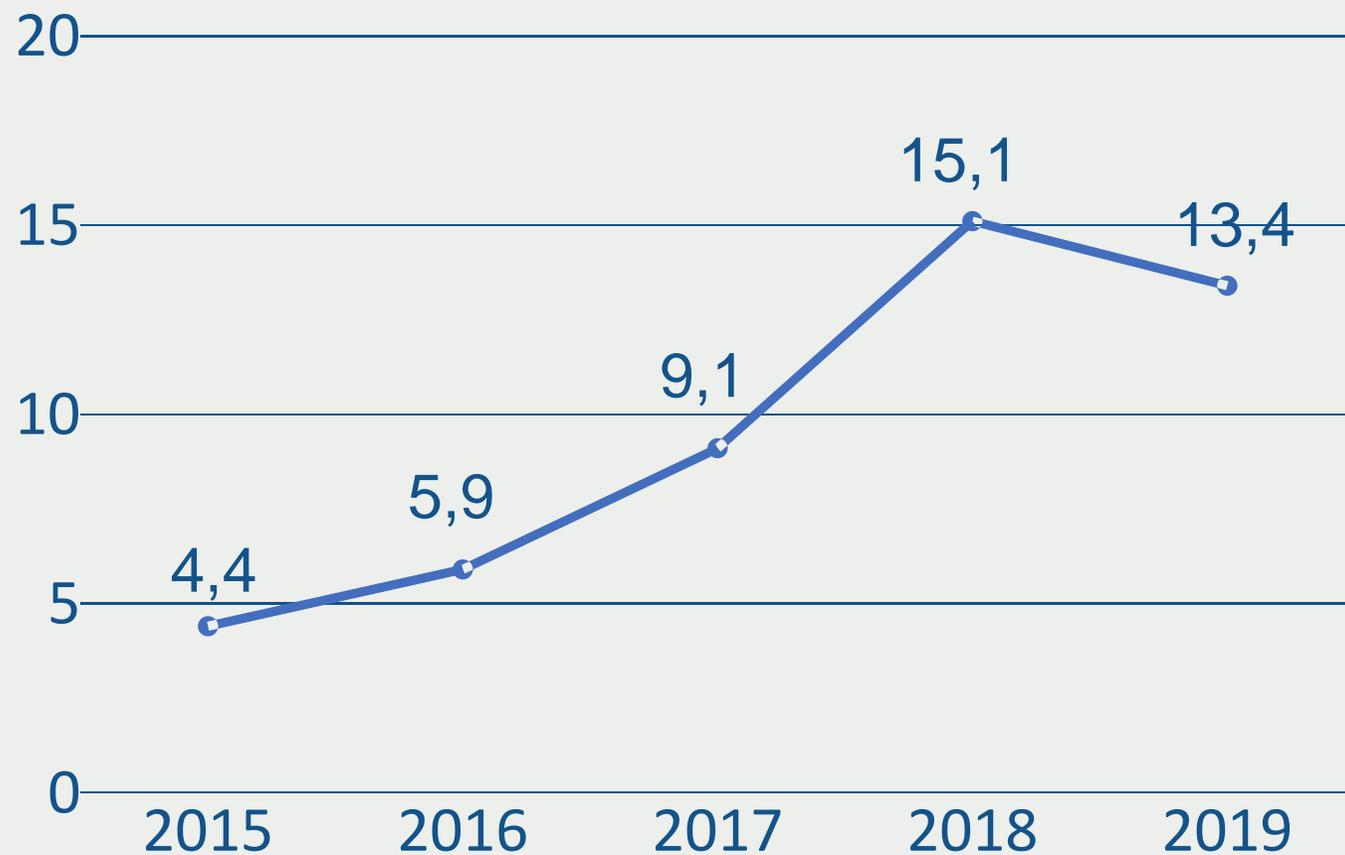
Porcentaje de oportunidad de respuestas oportunas a quejas y reclamos



TASA DE QUEJAS Y RECLAMOS POR CADA 1.000 AFILIADOS, 2019



TENDENCIA ANUAL DE LA TASA DE QUEJAS POR 1000 AFILIADOS



Motivos de las Quejas



MOTIVO	2018		2019	
	Casos	%	Casos	%
AFILIACIÓN Y REGISTRO	11.121	45%	10.869	39%
OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN	7.132	29%	8.045	29%
INFORMACIÓN AL USUARIO	1.050	4%	3.748	13%
AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS	2.198	9%	1.692	6%
ATENCIÓN HUMANIZADA	1.327	5%	1.484	5%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS O INSUMOS	1.002	4%	959	3%

PARTICIPACIÓN SOCIAL



Más de 5.000 visitas de monitoreo e información a IPS, para dar a conocer el modelo de atención al usuario y ejercer vigilancia.

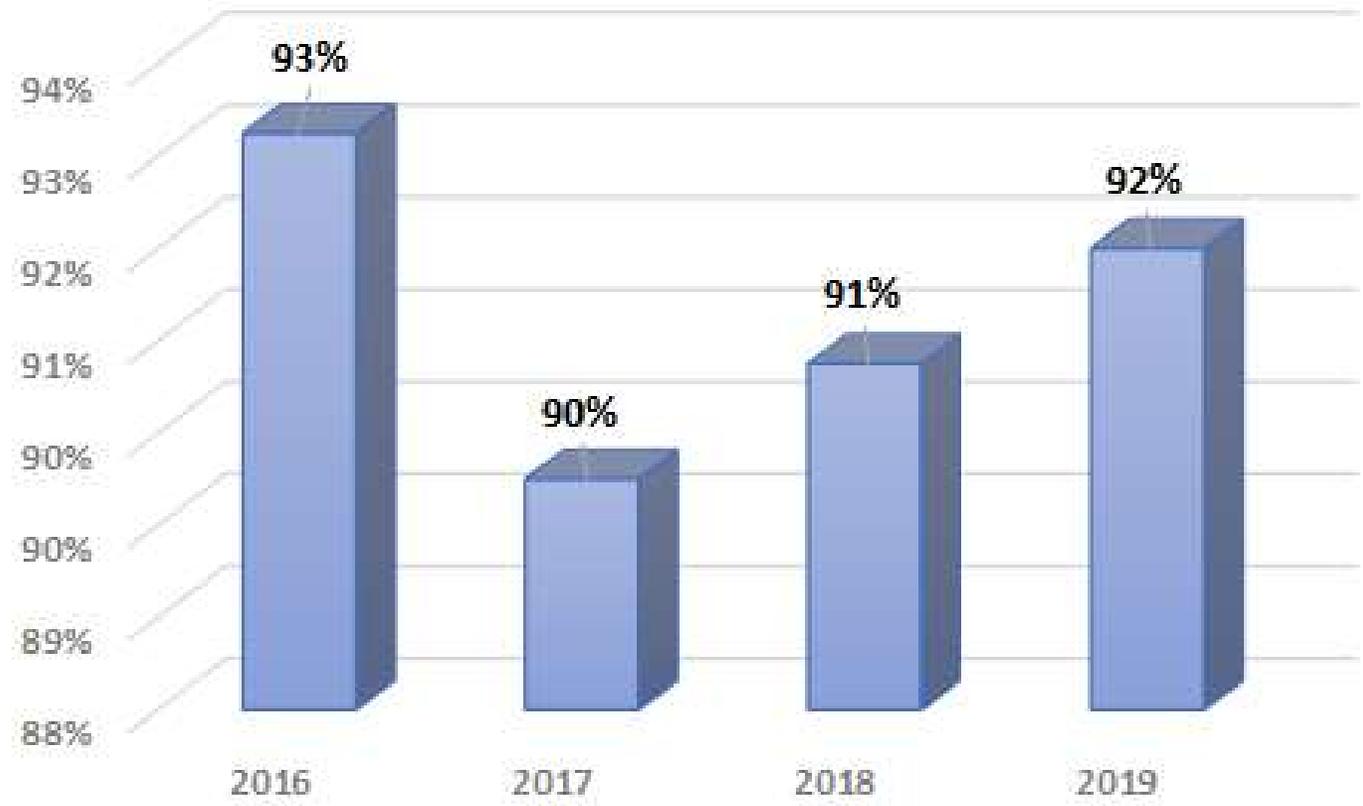


Más 500 acciones de vigilancia y gestión relacionada con la prestación de los servicios de salud

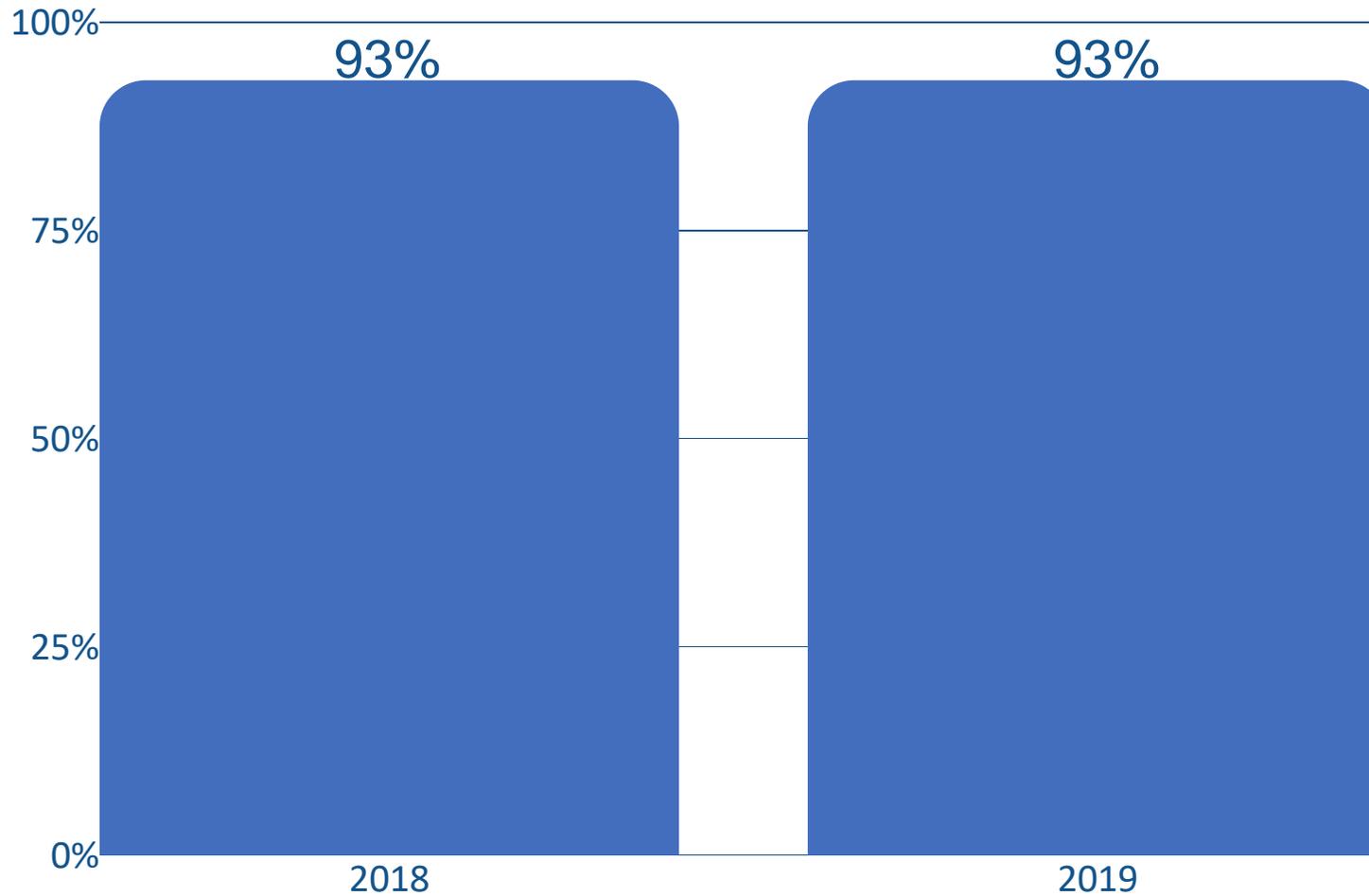


Plan de Educación Continuada, con más de 2700 charlas educativas en IPS.

SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD GENERAL DE LA ATENCIÓN DE LA EPS



LA EXPERIENCIA GLOBAL DE NUESTROS USUARIOS CON MUTUAL SER EPS

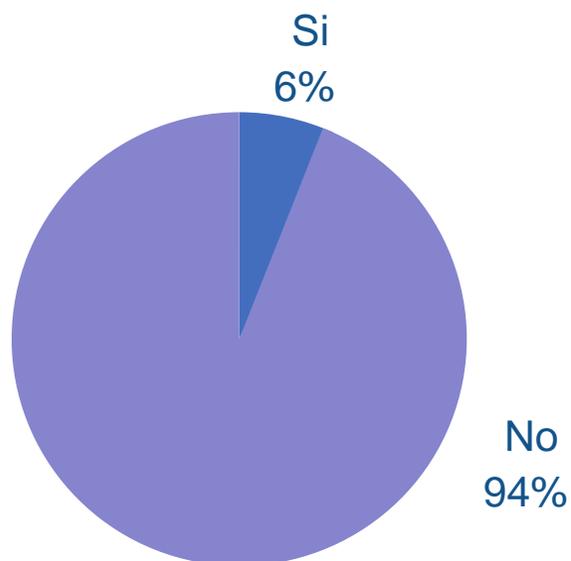


¿Cómo califica su experiencia global con los servicios que recibe de Mutual SER?

LA EXPERIENCIA CON LA ATENCIÓN DURANTE 2019

94%

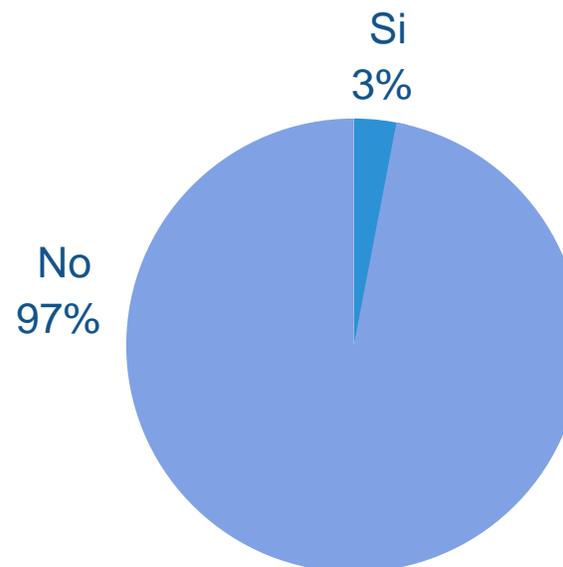
Afiliados NO han pensado en cambiarse de EPS



¿Ha pensado en cambiarse de EPS?

97%

Afiliados recomendarían a Mutual Ser a familiares y amigos



¿Usted recomendaría a Mutual Ser a familiares y amigos?

¿CUALES SON LOS CANALES
DE ATENCIÓN PARA LOS
AFILIADOS?



Página Web:
www.mutualser.org

CANALES DE
ATENCIÓN
VIRTUALES

La página web ofrece información sobre todas las transacciones que se pueden realizar en Mutual SER EPS

Centro de Comunicaciones | Notificaciones Judiciales | Salta!

Zona Ser Afiliado | Sigres 4505 | Preguntas Frecuentes

MUTUAL SÈR

INICIO | QUIENES SOMOS | SER AFILIADO | SER APORTANTE | SER PRESTADOR | SER ASOCIADO | INFORMES NORMATIVOS

Si eres usuario de MUTUAL SER EPS y haces parte de la población en riesgo

PROGRAME AQUÍ LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN SU DOMICILIO.

SERVICIOS EN LÍNEA

MUTUAL SÈR

INICIO | QUIENES SOMOS | SER AFILIADO | SER APORTANTE | SER PRESTADOR | SER ASOCIADO | INFORMES NORMATIVOS

- Micrositio COVID-19
Ingresar a nuestro micrositio para conocer más.
- Gestiona tus Medicamentos
Conoce cómo acceder a tus medicamentos.
- Zona Ser Afiliado
Consulte su información de afiliado.
- Agendamiento de Citas
Ingresar y registre cita con su IPS.
- Micrositio Rendición de Cuentas
Rendición de cuentas Mutual Ser.
- Red de Oficinas
Consulte las oficinas y su horario de atención.
- Zona Ser Prestador
Portal web para prestadores de servicios de salud.
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
Consulte el estado de su caso.

- Agendamiento de Citas
- Certificado de Afiliación
- Mujer Sana
- Consulta tu Red
- Gestión de Medicamentos
- Certificación de Pagos aportantes
- Portabilidad
- Encuesta Riesgo Diabetes
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
- Zona Ser Salud
- Sigres 4505
- Pagos IPS Circular Externos

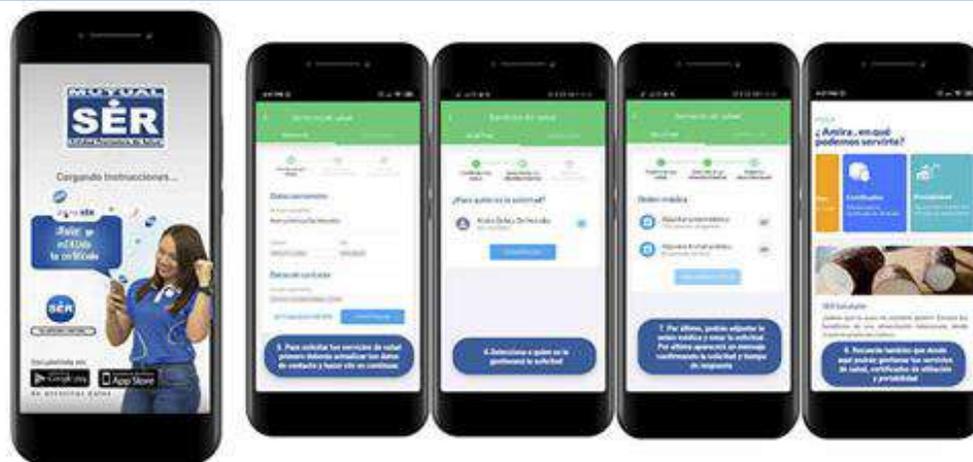
ZONA SER AFILIADO Y APLICACIÓN MOVIL

Mas de 100 mil afiliados registrados



¿Qué puedes hacer desde Zona Ser afiliado?

- Encuesta para valorar tu condición de riesgo frente al Covid-19
- Solicitudes y consultas de servicios de salud (autorizaciones, medicamentos)
- Certificados de afiliación
- Portabilidad Nacional
- Agendamiento de citas (Cartagena)
- Consulta red de atención
- Información general
- Consulta del estado de quejas y reclamos



ZONA SER 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

Mas de 40 enfermeras y médicos en hospitales haciendo seguimiento a las solicitudes de las IPS y a los pacientes hospitalizados

ZONA SER PRESTADOR

Por la Contingencia COVID-19, se establecieron diferentes medios para garantizar la atención de nuestros usuarios:



3.862 Toma de muestra de laboratorio en domicilio



38.809 Atención Domiciliaria



8.715 entregas de medicamentos en domicilio



8.715 entregas de medicamentos en domicilio



Se han realizado 65.376
Teleconsulta

WHATSAPP NACIONAL

El 55% de los usuarios escribe para una autorización, incluyendo medicamentos. Un 21% adicional consulta para citas o información sobre teleasistencia.



25 AUXILIARES QUE
ATIENDEN TODO TIPO
DE SOLICITUDES



EL 80% DE LOS
USUARIOS CON
SOLICITUDES
resueltas al primer
contacto.



321-815-3776

ATENCIÓN TELEFÓNICA



Desde el contact center se realiza la gestión de autorizaciones hospitalarias, urgencias, referencia y contrarreferencia. Para esto se tiene un equipo 24/7 de cuatro personas.

Línea permanente de atención al usuario



18 Auxiliares para atención de llamadas de Covid-19 Nivel de servicio promedio de 90%.

DESDE FIJO: 018000116882

DESDE CELULAR: #603



Resultados: Un 27% de los afiliados llama a conocer información general de la EPS. 19% autorizaciones. 17% referencias. 7% novedades de afiliación y 6% información de IPS de atención



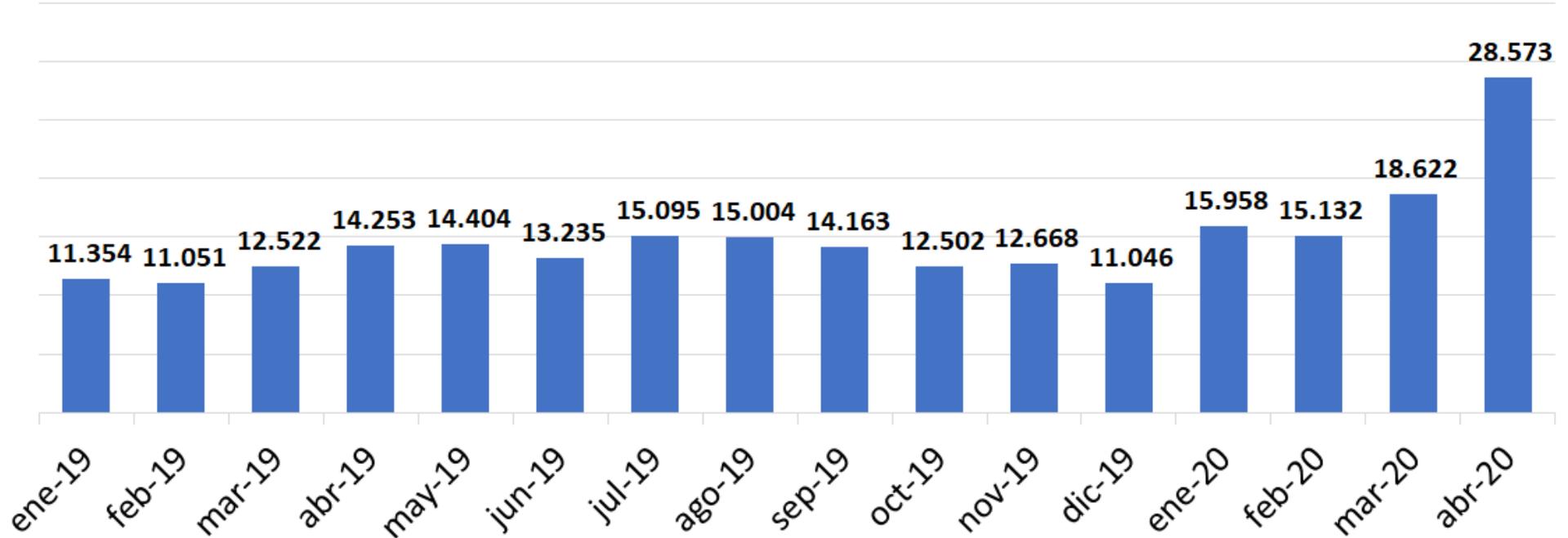


RESULTADOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

96%

De los usuarios están satisfechos con la atención telefónica de mutual ser EPS

Total llamadas recibidas



Atención Presencial

En las oficinas

- Más de 100 oficinas y 200 auxiliares de atención al usuario.
- Con horario de 7am a 3pm jornada continua en oficinas regionales y de 7am a 4pm en municipios.
- Los usuarios pueden solicitar cualquier servicio que necesiten
- Diariamente se atienden mas de 10 usuarios en todas las oficinas de Mutual SER EPS

En la comunidad

- Más de mil gestores comunitarios y agentes educativos



EPS Mutual Ser: atención sin tanta vuelta

Ese ha sido el secreto de la EPS Mutual Ser para ser catalogada como la mejor EPS de régimen subsidiado del país, según el Ministerio de Salud. Hablamos con su gerente general, Galo Viana Muñoz, sobre los 25 años de esta entidad.



Por cuarto año consecutivo, Mutual SER fue catalogada como la mejor EPS de régimen subsidiado del país, según el Ministerio de Salud.

thank
you



*Atención sin
Tanta vuelta*
