mutualser
Atención sin tanta vuelta

INFORME Nº 020

Cartagena, D.C y T., 31 de marzo de 2022

Señores
ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS
Asociacion Mutual SER Empresa Solidaria de Salud, Entidad Promotora de Salud Mutual SER EPS
El Camen de Bolívar

Respetados señores:

En cumplimiento de las disposiciones estatutarias y la normatividad aplicable en relación con las responsabilidades en la gestión de Mutual SER EPS y de reporte a la Asamblea General de Delegados, la Junta Directiva se permite presentar el informe de gestión para su conocimiento y aprobación.

Introducción

Mutual SER EPS culminó su primer año del plan de desarrollo institucional 2022-2026, con la ejecución de las actividades tendientes al cumplimiento de los 11 objetivos estratégicos, a través de las 40 iniciativas estratégicas presentadas a esta Asamblea en la anterior sesión ordinaria, actividades apoyadas desde su misión y visión, la aplicación íntegra de sus principios rectores, la gestión ética y una adecuada gestión de riesgos para enfrentar los retos que suponen el desarrollo de nuestra misión que es cuidar la salud y fomentar los hábitos de vida saludable de nuestros afiliados y brindando una experiencia en salud cercana, sencilla y sin tanta vuelta.

También nos adaptamos constantemente en la aplicación de prácticas de buen gobierno, que responda a las necesidades de Mutual SER EPS y a los requerimientos exigidos según la normatividad establecida por los entes de control y el establecimiento de prácticas que fortalezcan la estructura de control interno de la entidad y la gestión de riesgos asociados con la ética, el soborno y la corrupción.

El nuevo contexto político y la expectativa de reformas con enfoque en lo social incluida la salud, nos impone el establecimiento de una actitud de total resiliencia para identificar las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas para Mutual SER EPS a partir de la reforma a la salud y podamos entre todos mantener nuestro objetivo de cuidar la salud de todos nuestros afiliados como lo hemos realizado durante los últimos 30 años.

1. Resultados Relevantes Mutual SER EPS 2022

A pesar de las dificultades que trajo la pandemia por covid-19 y su variante ómicron que generaron impactos en la salud de la población asegurada durante el año 2022, nuestro objeto social y reconocimiento en el sector salud, al igual que la gestión de toda la organización, permitieron que hoy podamos presentar cifras positivas para nuestros asociados, destacando nuestra participación en el sector con el 9% del mercado nacional subsidiado, tercer lugar en el régimen subsidiado y presencia en 115 municipios del Caribe Colombiano.

En términos de afiliados subsidiado cerramos el año con 2.280.461, con un incremento de 66.000 afiliados comparado con diciembre del año 2021. En el régimen contributivo cerramos el 2022 con una participación 1,2% en el mercado nacional, siendo la séptima EPS con mayor número de afiliados, pasando de 226.387 en dic 2021 a 285.587 en dic 2022. En total Mutual SER EPS cierra el año con 2.566.048 afiliados que confiaron su salud en nosotros.

A nivel de cifras financieras, los ingresos operacionales ascendieron a $ 3,182,769,909,392 con un incremento del 16,8% respecto a los ingresos obtenidos en el periodo 2021, y los costos de los servicios de salud sumaron $ 2,919,847,575,918. El Patrimonio de la entidad al 31 de diciembre de 2022 suma 210,078 mil millones.

2. Síntesis jurídica

La MUTUAL SER EPS, es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, regida por las Leyes 454 de 1.998 y 2143 de 2021, con personería jurídica reconocida mediante la resolución número 0510 del 31 de julio del 2000, expedida por el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria y reconocida mediante resolución número 1451 del 29 de septiembre de 2000, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

Como actor del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es regulada por la Ley 100 de 1993, modificada por las leyes 1122 de enero 9 de 2007 y la 1438 de enero 19 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Habilitada para operar el Régimen Subsidiado de Seguridad Social en Salud, mediante Resolución Nº 1692 de 2007 y actualizada mediante resolución Nº 8679 de julio de 2018, expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud.

Con la entrada en vigor del Decreto 3047 de 2013, la organización entra a operar en el régimen contributivo de acuerdo a las reglas establecidas sobre movilidad entre regímenes desde el régimen subsidiado hacia el régimen contributivo y viceversa para afiliados focalizados en los niveles I y II del SISBÉN.

Posteriormente, mediante la resolución 5611 de 2019, la Superintendencia Nacional de salud aprobó para Mutual SER EPS solicitud de autorización para operar en el régimen contributivo pleno en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Su domicilio principal está ubicado en la ciudad de Cartagena, su duración es indefinida.

La MUTUAL SER EPS tiene como objeto social, el promover el desarrollo integral de los asociados y su familia, afiliados, clientes, trabajadores y comunidad en general, a través de acciones encaminadas a mejorar su calidad de vida. Todo ellos, mediante la implementación de políticas y estrategias que involucren directamente a la familia y a toda la comunidad, inspirados en os principios de solidaridad, justicia, oportunidad, equidad, participación democrática, transparencia y calidad.

Además de lo anterior, la organización garantiza y organiza la prestación de los servicios incluidos en el plan de beneficios de salud, en consecuencia, promueve la afiliación de la población beneficiaria de Subsidios en Salud y Administra el riesgo en salud de esta población.

Los organismos de administración de la MUTUAL SER EPS son:

- Asamblea General de Delegados.
- Junta Directiva.
- Gerente General.

Mediante resolución No 005611 del 5 de junio de 2019, La superintendencia Nacional de Salud autoriza a la Asociación Mutual SER EPS, para operar el régimen contributivo.

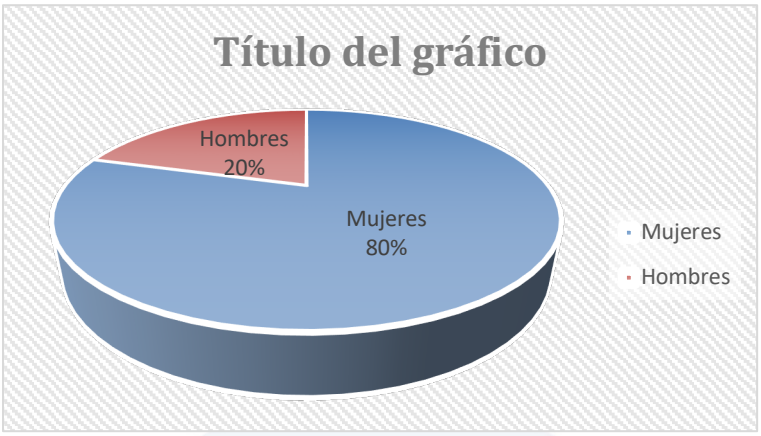
3. Estructura de propiedad

La estructura de propiedad social al corte del 31 de diciembre de 2022 está conformada por 8.530 asociados, los cuales se organizan en grupos comunitarios en salud que incluyen entre 9 y 25 asociados.

Los grupos eligen a un gestor comunitario en salud y estos a su vez a los delegados que participan en la Asamblea General como máximo órgano social de Mutual SER EPS, con derecho a un voto para la toma de decisiones democráticas con igualdad y equidad en la toma de decisiones para la aprobación de políticas y elección de otros órganos de gobierno.

Desde Mutual SER EPS se promueve y se proporcionan los mecanismos para garantizar un trato igualitario a todos sus asociados, sus representantes de la Asamblea General de Delegados, gestores comunitarios en salud, colaboradores y demás partes interesadas como parte de las políticas de Gobierno Corporativo.

El grupo poblacional por edad se encuentra concentrado entre los 41 y 60 años y con la participación en género principalmente por mujeres con el 80%.



Composición de asociados por municipios:

MUNICIPIO	NÚMERO DE ASOCIADOS
El Carmen de Bolívar	1578
San Juan Nepomuceno	1056
San Jacinto	836
Ovejas	673
María La Baja	627
Córdoba	549
El Guamo	524
Zambrano	322
Chalán	264
Turbaco	264
Sincelejo	262
Villanueva	253
Calamar	196
Coloso	189
Turbaná	158
Galeras	113
Morroa	113
San Cristobal	105
Arjona	95
Mompox	75
Cartagena	71
Tolú Viejo	47
Santa Rosa	42
Cicuco	35
San Onofre	29
Mahates	25
Barranquilla	20
Arroyo Hondo	8
Soledad	1
TOTAL	**8530**

4. Asamblea General de Delegados

De acuerdo con los Estatutos de Mutual SER EPS, La Asamblea General de delegados es el órgano máximo de administración, y sus decisiones son de obligatorio cumplimiento para todos los Asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias.

Está integrada por los delegados elegidos en las Asambleas Municipales de Gestores Comunitarios en Salud, de acuerdo con los dispuesto en el titulo II en los capítulos I, II y III de los Estatutos y los lineamientos que regulan a la Asamblea General de delegados se encuentran establecidos en el reglamento 001 del 25 de marzo de 2017 y en los Estatutos de Mutual SER EPS.

5. Funcionamiento de la Junta Directiva

De conformidad con los estatutos en su titulo II, capítulo IV, artículo 67 y siguientes; la Junta Directiva está integrada por nueve directores principales y nueve suplentes, así:

6 directores patrimoniales reelegidos en marzo de 2021 para un periodo de cuatro años.
3 directores independientes elegidos en marzo de 2021 para un periodo de dos años.

La Junta Directiva se reúne de manera ordinaria mensualmente, de manera extraordinaria cuando se requiera y cuenta con un presidente, primer vicepresidente, segundo vicepresidente y una secretaría técnica, que fueron elegidos en reunión extraordinaria el 7 de abril de 2021. Durante el año, se desarrollaron 15 sesiones de Junta Directiva, de las cuales 12 correspondieron a reuniones ordinarias y 3 reuniones extraordinarias. Las sesiones ordinarias se realizaron de manera presencial y las extraordinarias de manera virtual a través de la plataforma Teams, con quorum del 100% en 13 sesiones y quorum para deliberar con ausencias justificadas por fuerza mayor en las 2 sesiones restantes.

Igualmente, en aplicación de las medidas 41, 42, 46 y 47 de la circular Nº 007 de junio de 2017 y la circular 004 de junio de 2018 expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud y el decreto único 780 de 2016 modificado por el decreto 682 de 2018 y la resolución Nº 2515 de junio de 2018; la junta directiva mediante resoluciones Nº 8933 de 2017, 9081 de 2018 y 9865 de 2019, designó a los miembros de Junta y de administración para la conformación de los comités de contraloría interna, conducta y ética organizacional, gobierno organizacional y gestión de riesgos para el periodo 2022. En cada comité participan miembros de Junta Directiva patrimoniales e independientes, así:

Gobierno Organizacional: 3 (1 Patrimonial y 2 Independientes)
Gestión De Riesgos: 3 (1 Patrimonial y 2 Independientes)
Contraloría Interna: 2 (Independientes)
Conducta y Ética Organizacional: 2 (Patrimoniales)

Los comités se reúnen para el cumplimiento de sus funciones, de manera ordinaria trimestralmente y extraordinaria en los casos que se requiera. Durante el año 2022 se dio cumplimiento al cronograma de trabajo mediante sesiones presenciales y virtuales, así:

Comité de Contraloría Interna	4 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias
Comité de Conducta y Ética Organizacional	4 sesiones ordinarias
Comité de Gobierno Organizacional	4 sesiones ordinarias
Comité de Gestión de Riesgos	4 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria

Perfiles y composición de la Junta Directiva:

Presidente Junta Directiva



AMAURY ENRIQUE GUZMÁN SÁNCHEZ

CARGO: Presidente de la Junta Directiva.
FORMACIÓN: Licenciado en Ciencias Naturales. Abogado. Especialista en Derecho Administrativo.

Vicepresidente Junta Directiva



JORGE LUIS MIRANDA CHAMORRO

CARGO: Vicepresidente de la Junta Directiva.
FORMACIÓN: Licenciado en Español y Literatura. Especialista en Informática y Telemática.

Secretaria Junta Directiva



NASLY MARÍA BUELVAS GUZMÁN

CARGO: Secretario de la Junta Directiva.
FORMACIÓN: Técnico Profesional en Contabilidad y Finanzas.

Vocal Junta Directiva



MIGUEL ANTONIO ANAYA BARRETO

CARGO: Vocal de la Junta Directiva.
FORMACIÓN: Licenciado en Ciencias Sociales.



ANGEL MIGUEL PUERTO GONZALEZ

CARGO: Director Independiente Junta Directiva.
FORMACIÓN: Contador Público, Especialista en Auditoría de sistemas y Magister en Gestión integral del Riesgo.



IRINA DEL SOCORRO MEZA HERNÁNDEZ

CARGO: Vocal de la Junta Directiva.
FORMACIÓN: Administrador de Servicios de Salud. Técnico Profesional en Contabilidad y Finanzas.



OMAR JOSÉ NARVÁEZ MARTÍNEZ

CARGO: Vocal de la Junta Directiva.
FORMACIÓN: Administrador de Servicios de Salud.



MAGDA JOHANA CIFUENTES TIBOCHA

CARGO: Director Independiente Junta Directiva.
FORMACIÓN: Contador Público.



LUIS ARTURO VARGAS TORRES

CARGO: Director Independiente Junta Directiva.
FORMACIÓN: Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales.

6. Plan de trabajo Junta Directiva 2022

En cumplimiento del plan de trabajo trazado, la Junta Directiva adelantó las actividades de gestión y monitoreo sobre el desempeño financiero, modelo de atención al paciente y usuario, gestión de riesgos en salud, control interno de acuerdo con las responsabilidades establecidas en los estatutos de Mutual SER EPS y el Reglamento de Junta Directiva.

Las principales actividades fueron:

- Análisis permanente durante las reuniones ordinarias realizadas en el segundo semestre de 2022, respecto al contexto político, la posición del gobierno nacional frente al objetivo de reforma al sistema general en salud e identificación de oportunidades para Mutual SER EPS.
- Seguimiento a recomendaciones realizadas a la Gerencia General en el análisis de oportunidades en los posibles escenarios de reforma a la salud.
- Seguimiento de indicadores plan de desarrollo institucional 2022-2026.
- Aprobación de contrataciones para la adquisición de productos y servicios para el desarrollo, seguridad y mantenimiento de tecnología.
- Solicitud y seguimiento de auditorias externas a los procesos de Tecnologías de la Información (TI) y de Contraloría Interna.
- Revisión trimestral de Estados Financieros e indicadores.
- Programación y ejecución de asambleas municipales de gestores comunitarios en salud.
- Revisión y actualización del reglamento de Junta Directiva.
- Aprobación de vinculación de asociados.
- Seguimiento programa de cumplimiento anticorrupción.
- Seguimiento proceso de actualización al código de conducta y buen gobierno.
- Informe, análisis y consideraciones sobre el subsistema de SICOF.
- Actualización y aprobación de políticas dentro del esquema de buen gobierno.
- Seguimiento indicadores plan de intervención mejora proceso de dispensación de medicamentos.
- Realización de la autoevaluación de Junta Directiva con resultado satisfactorio.
- Revisión y actualización reglamentos comités organizacionales.
- Análisis y consideraciones de informes sobre el subsistema de gestión de riesgos de LA/FT/FPADM.
- Análisis y consideraciones informe de la efectividad del sistema de control interno.
- Análisis, sugerencia y recomendaciones presentadas en la asamblea general de delegados 2021.
- Revisión por la alta dirección sobre la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del sistema de gestión de calidad con el direccionamiento estratégico.
- Revisión ficha técnica indicadores de PDI 2022-2026.
- Seguimiento de indicadores estratégicos de calidad de los servicios de salud.
- Revisión del contenido, forma de presentación e indicadores de informes de estados financieros.
- Revisión y análisis de políticas y procedimiento de rendición de cuentas (audiencias públicas y académicas).

- Revisión y aprobación del plan de mejoramiento a presentar ante la superintendencia nacional de salud que permite corregir las causas que generaron los hallazgos plasmados en el informe final de auditoría de verificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación y permanencia.
- Análisis, consideraciones y aprobación del presupuesto anual de ingresos y egresos para la vigencia 2023.
- Análisis, consideraciones y aprobación plan de trabajo de la Junta Directiva para la vigencia 2023.

6.1. Conducta y Ética Organizacional

Como conclusión del ejercicio realizado con 189 funcionarios de Mutual Ser EPS ampliando la muestra en un 20% con relación al año anterior, realizando análisis de 92 casos clasificados así:

TIPO DE DECLARANTES	2021	2022
Relaciones Con Proveedores-Prestadores	80	113
Coordinadores	25	26
Directores	25	23
Junta Directiva	15	15
Gerentes	12	11
Administración De Personal	2	2
Total	**159**	**189**

Se identificaron 43 situaciones de presuntos conflictos categorizados de la siguiente manera:

- Con categoría potencial fueron catalogados nueve (19) casos porque implica una confrontación entre la labor del funcionario y sus intereses privados, es decir, sus intereses personales podrían influenciar en algún resultado sobre el desempeño de sus deberes y responsabilidades.
- Con categoría aparente fueron catalogados veinticuatro (27) casos en los cuales encontramos situaciones que no se pueden prohibir, ya que todo funcionario tiene familiares y amigos que eventualmente podrían tener relación con las decisiones o acciones de su trabajo, sin embargo, esta situación podría influir en la imparcialidad de futuras decisiones.
- Con categoría Real no se encontraron casos en los que se tomara o se tuviera que tomar una decisión inmediata.
- Con categoría de No Conflicto se encontraron 46 casos donde el análisis no identifico ningún interés particular que pudiera influir en sus decisiones de manera directa.

6.2. Comité de Gobierno Organizacional

Las medidas 44 y 45 de la Circular Externa 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), describen los requisitos en la conformación del Comité de Gobierno Organizacional y sus funciones, para "*apoyar a la Junta Directiva en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a información veraz y oportuna sobre la entidad, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestión, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros*…"

Dentro de los principales temas desarrollados durante 2022, se trataron:

a) Proposición de actualización, inducción y reinducción del Código de Conducta y Buen Gobierno.
b) Política de revelación de información con base en lo establecido en la Circular 0007 de 2017.
c) Política de seguridad de la información.
d) Estructura y el contenido del informe presentado por el gerente general a la asamblea general de delegados.
e) Evaluación anual del desempeño por parte de la junta directiva, de los órganos de gestión y control interno.
f) Modelo de atracción de talentos de la organización.
g) Implementación del modelo de plan de carrera y sucesión del talento humano.
h) Revisión de cumplimiento de estándar de habilitación 1.6 y acciones de mejora.
i) Actualización la política de rendición publica de cuenta y revelación de la información.
j) Revisión de políticas de remuneración.

6.3. Comité de Riesgos

La medida 46 de la Circular Externa 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), ordena crear el Comité de Gestión de Riesgos, el cual es un comité de apoyo de la Junta Directiva. Asimismo, la Circular Externa 004 de junio de 2018 de la SNS, imparte instrucciones generales relativas al Código de Conducta y de Buen Gobierno Organizacional y el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.

En este sentido, la Resolución 2515 de junio de 2018 de la Junta Directiva de Mutual SER EPS, creó el Comité de Gestión de Riesgos para dar cumplimiento a lo señalado por la SNS, buscando así promover las mejores prácticas de gobierno organizacional, con el fin de garantizar la transparencia, equidad, eficiencia y calidad en el ejercicio de las actividades relacionadas con la gestión de riesgos, siempre garantizando una atención sin tanta vuelta como lo expresa la misión de nuestra entidad.

El Comité de Gestión de Riesgos tiene como finalidad principal hacer el seguimiento a la implementación y funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos y establecer estrategias para prevenir y mitigar los diferentes tipos de riesgos asumidos por la entidad,

a través de la identificación, medición, caracterización y supervisión de los mismos y mediante metodologías adecuadas.

Los principales temas presentados fueron:

Presentación de los resultados de los indicadores de riesgos en salud consolidados y a nivel regional e indicadores financieros con corte a 31 de diciembre de 2022 y con corte a cada trimestre del mismo año, dentro de los cuales se analizaron:

6.3.1. Riesgos en Salud

Indicadores de Gestión Individual del Riesgo.

- ✓ Proporción de gestantes con captación temprana al control prenatal.
- ✓ Proporción de gestantes tamizados para sífilis.
- ✓ Proporción de gestantes tamizados para VIH.
- ✓ Proporción de mujeres con toma de citologías cérvico uterino.
- ✓ Índice de consultas frente a urgencias.

Indicadores de Gestión de atención en salud.

- ✓ Tasa de PQR interpuesta ante SNS por restricción en el acceso a los servicios de salud por cada 10.000 afiliados.
- ✓ Tiempo promedio de espera en la asignación de citas.
- ✓ Razón de mortalidad materna por cada 100.000 nacidos vivos.
- ✓ Tasa de mortalidad en menores de 5 años por EDA, IRA y desnutrición.

Materialización del Riesgo

- ✓ Tasa de incidencia de sífilis congénita
- ✓ Porcentaje de razón de mortalidad materna por cada 100.000 nacidos vivos con bajo peso al nacer.
- ✓ Tasa de mortalidad en menores de 5 año por 1.000 nacidos vivos.
- ✓ Tasa de mortalidad en menores de 5 años por EDA-IRA- DNT.

6.3.2. Riesgos Financieros

Riesgo de Crédito

- ✓ Proporción de cartera vencida mayor a 360 días
- ✓ Provisión de cartera deteriorada
- ✓ Proporción de anticipos no legalizados en 360 días
- ✓ Cobertura de cartera deteriorada

Riesgo de Liquidez

- ✓ Deterioro en la rotación de pagos
- ✓ Margen de Liquidez

- ✓ Cobertura de la Reserva Técnica
- ✓ Defecto en la cobertura de reservas

Riesgo de Mercado de Capitales

- ✓ Composición de los portafolios de inversión
- ✓ Rentabilidad de los portafolios de inversión
- ✓ VAR (Valor en Riesgo): Probabilidad que la pérdida de la inversión sea máxima al 1%

Riesgo Actuarial.

- ✓ Siniestralidad per cápita
- ✓ Evolución de reserva técnica de obligaciones conocidas no liquidadas por autorizaciones.
- ✓ Evolución de reserva técnica de obligaciones no conocidas.
- ✓ Evolución y cumplimiento de Patrimonio Adecuado.
- ✓ Evolución y cumplimiento de Capital Mínimo.
- ✓ Optimización de procesos para el cálculo de los diferentes tipos de reservas.
- ✓ Análisis de evaluación de las bases de datos que afectan los cálculos de la reserva técnica.
- ✓ Evaluación de los procesos de información que afectan la reserva técnica, como lo son autorizaciones, radicación de facturas, entre otros.
- ✓ Evaluación y redefinición de los modelos para estimar la reserva técnica.
- ✓ Identificación de los riesgos operativos que afecten el cálculo de la reserva técnica, asignarle un control a cada uno, sea manual o automático, a fin de hacerle seguimiento.

6.3.3. Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y PADM

- ✓ Seguimiento al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva SARLAFT-PADM.
- ✓ Seguimiento a la actualización del Manual SARLAFT-PADM.
- ✓ Seguimiento al Mapa de Calor Riesgo del SARLAFT-PADM.
- ✓ Conocimiento de los Reportes de Operaciones Sospechosas a la UIAF (Unidad de información y Análisis Financiero).
- ✓ Conocimiento de resultados de procesos de vinculaciones iniciales y de actualización de datos.

6.3.4. Otras actividades

Se realizó seguimiento a la actualización del proceso de identificación de riesgos e implementación de los siguientes subsistemas de riesgo:

- Riesgo Operacional
- Riesgo Reputacional

- Riesgo de Fallas Mercado
- Riesgo de Grupo

Así como también, se llevó a cabo el seguimiento y se obtuvo conocimiento de:

- Esquemas del gobierno del SAR (Sistema de Administración del Riesgo).
- Presentación de matriz de riesgos actualizada.
- Informe del plan de contingencia y mejora aplicado al proceso de facturación.
- Revisión de cumplimiento de estándar de habilitación 1.6 y acciones de mejora.
- Presentación del SICOF.
- Presentación del tablero de gestión del Comité de Riesgo.
- Diagnóstico del riesgo político y sectorial.

Finalmente, El comité revisó los avances de la actualización de las siguientes políticas y procesos:

- Políticas de Ciberseguridad
- Política de inversiones y gestión de riesgo de mercado.
- Política de cartera y gestión de riesgo de crédito.
- Política de gestión de riesgo operacional.
- Política de gestión de riesgo en salud.
- Redefinición del SAR Actuarial.
- Optimización del tiempo de generación de las bases de datos.
- Actualización de todos los riesgos operacionales.
- Medición de riesgos en salud a nivel regional.

6.4. Informe del Sistema de Control Interno

De conformidad con lo dispuesto en el literal p) de la medida 42 de la Circular Externa 0007 de 2017, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, se presenta el informe sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno y las labores llevadas a cabo por el Comité de Contraloría de Mutual SER EPS durante el año 2022.

6.4.1. Políticas generales establecidas para la implementación del Sistema de Control Interno de la entidad.

El Sistema de Control Interno de la Entidad se fundamenta en lo establecido por las normas expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud, y por las políticas, principios, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Alta Dirección y aprobados por la Junta Directiva. Este sistema tiene como objetivo principal garantizar la eficacia y la eficiencia en todos los procesos de la entidad promoviendo y facilitando la adecuada ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización, a través del cumplimiento

normativo, del diseño e implementación de políticas y el establecimiento de lineamientos y principios corporativos.

6.4.2. Proceso utilizado para la revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.

La revisión del Sistema de Control Interno efectuado por la Dirección de Auditoría Interna y reportado al Comité de Contraloría se basó en la verificación de cada uno de los elementos del modelo COSO, siendo éstos Ambiente de Control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo. La Administración fue responsable del adecuado funcionamiento del Sistema, siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Se evaluaron los procesos y controles clave teniendo en cuenta los riesgos de mayor relevancia para la Entidad. A cargo de la evaluación interna del Sistema estuvo la Administración, quién se apoyó en las verificaciones independientes realizadas por la Dirección de Auditoría Interna; la Revisoría Fiscal y los entes de control y vigilancia realizaron evaluaciones de manera independiente.

6.4.3. Actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Contraloría Interna

Como parte de sus responsabilidades, el Comité de Contraloría Interna evaluó la funcionamiento del Sistema de Control Interno, en apoyo a la gestión llevada a cabo por la Junta Directiva. Dentro de esta gestión, el Comité realizó, entre otras, las siguientes actividades:

a) Recibió de la Administración los reportes y explicaciones sobre los estados financieros de cierre del ejercicio del año 2022, con sus respectivas revelaciones.

b) Conoció las solicitudes de información y el resultado de las auditorías realizadas por los entes de vigilancia y control.

c) Conoció y realizó seguimiento al plan de trabajo de la Revisoría Fiscal, analizó el resultado de las evaluaciones realizadas y solicitó a la Administración su participación en las reuniones convocadas para informar sobre el avance de las acciones implementadas que subsanan los hallazgos identificados.

d) Recibió de la Revisoría Fiscal, el Informe de control interno y el Dictamen de los Estados Financieros del periodo terminado al 31 de diciembre de 2022.

e) Realizó seguimiento al plan de trabajo de la Dirección de Auditoría Interna, al resultado de las evaluaciones realizadas a los procesos de la Entidad, incluyendo el relacionado con la Atención al Usuario y la gestión de PQRS, y a los planes de acción establecidos por la Administración para subsanar los hallazgos evidenciados

solicitando su participación en las reuniones convocadas para que le informara sobre el avance del diseño, implementación y ejecución de éstos.

f) Realizó seguimiento al cumplimiento de la Entidad en el envío oportuno de los reportes normativos requeridos por los órganos de vigilancia y control.

g) Evaluó la estructura del Sistema de Control Interno de la Entidad, incluyendo los sistemas de Administración de Riesgos con base en los resultados de las evaluaciones efectuadas por la Dirección de Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y los reportes emitidos por los entes de vigilancia y control.

El Comité fue informado por la Dirección de Auditoría Interna sobre las denuncias anónimas recibidas por la Administración y evaluadas por esta dirección, y se determinó que no correspondían a eventos relacionados con fraudes, actividades sospechosas, situaciones anómalas o conductas no éticas que afectaran o pudieran llegar a afectar los intereses de la Entidad.

Trimestralmente, el Comité informó y presentó recomendaciones a la Junta Directiva sobre los temas tratados en sus reuniones.

6.4.4. Deficiencias materiales, recomendaciones formuladas y medidas adoptadas

De acuerdo con la información recibida por el Comité de Contraloría, la Administración, el Departamento de Auditoria Interna y la Revisoría Fiscal, no se evidenciaron deficiencias materiales relacionadas con la efectividad del Sistema de Control Interno o la razonabilidad de los estados financieros al 31 de diciembre de 2022.

6.4.5. Observaciones de los órganos de supervisión

En las reuniones llevadas a cabo al 31 de diciembre de 2022, el Comité revisó los informes presentados por las diferentes áreas de la Entidad, así como de los órganos de control internos y externos e hizo seguimiento de las recomendaciones dadas en sus reuniones trimestrales y en los informes de seguimiento presentados a la Junta Directiva.

Una de las evaluaciones más significativas la realizó la Superintendencia Nacional de Salud relacionada con la verificación del cumplimiento de las condiciones de habilitación y permanencia establecidas en la Resolución 427 de 2021 y, como resultado, solicitó a la Administración establecer planes de acción para subsanar los hallazgos identificados. Desde entonces, la Dirección de Auditoría Interna se encarga de hacer el seguimiento y reporte periódico a Junta Directiva del cumplimiento de estos planes.

6.4.6. Dirección de Auditoría Interna

Con el fin de garantizar la independencia y objetividad en el ejercicio de las funciones de auditoría interna, la Junta Directiva aprobó la modificación al plan de cargos de la

entidad y creó la Direccion de Auditoría Interna, traslando el ejercicio de estas funciones del Departamento de Contraloría Interna a esta nueva dirección, quien desde entonces, desempeña exclusivamente las actividades concernientes a la auditoría interna de mutualser.

La Dirección de Auditoría Interna desarrolló su labor teniendo en cuenta los lineamientos del Comité de Contraloría mediante la presentación de informes de su gestión, incluyendo el resultado de las evaluaciones realizadas a las distintas áreas de la Entidad. El Comité realizó seguimiento al plan de auditoría así como a la implementación de los planes de acción para subsanar los hallazgos identificados y solicitó a la administración la gestión oportuna en dicha manteria.

Con respecto a los informes de auditoría emitidos y al avance de los planes de mejoramiento, se analizaron los resultados obtenidos haciendo énfasis en las áreas con un mayor número de oportunidades de mejora y el impacto de éstas en la operación de la Entidad. En este análisis también se incluyó lo referido al sistema de administración de riesgos de la Entidad.

En el seguimiento de su desempeño, se evidenció el fortalecimiento de la metodología aplicada en el trabajo desarrollado por el área por la acogida de una parte de las buenas practicas establecidas por el Instituto de Auditores Internos. Dentro de esta labor, se ha reestructurado la metodología de revisión de los procesos, el seguimiento a los planes de acción, la documentación de evidencias y la capacitación de auditores, entre otras actividades.

6.4.7. Conclusiones del desempeño del Sistema de Control Interno

Con base en lo expuesto a través de este informe, la Junta DirectIva concluye lo siguiente:

a) La estructura, entorno y actividades de control se ajustan a los objetivos estratégicos de mutualser EPS, proporcionando seguridad razonable en el desarrollo de los procesos de la entidad y en la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuestos permanentemente en el desempeño de sus actividades.

b) Al 31 de diciembre de 2022, en los procesos de revisión llevados a cabo por la Dirección de Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y los entes de vigilancia y control, no se identificaron situaciones de riesgo material que afectaran el Sistema de Control Interno.

c) La Entidad cuenta con controles adecuados para la preparación y presentación de la información financiera brindando confiabilidad en la información generada y en el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que rigen para tal fin

d) No se evidenciaron diferencias materiales que afectaran los Estados Financieros ni el Informe de Gestión del ejercicio del año 2022.

7. Gestión de Comités de Desarrollo Social

Teniendo en cuenta el objetivo de desarrollo social de cada comité, a continuación, se presentan los principales logros durante el periodo 2022 según los planes definidos.

7.1. Comité de Educación

Como actividades principales destacamos:

En el periodo 2022, se aprobaron 129 solicitudes (33 para asociados y 96 para hijos de asociados) de subsidio en el programa de educación para el trabajo y desarrollo humano con cobertura en 20 municipios y que representaron $ 38.754.750. Así mismo, en el programa de educación superior para gestores comunitarios y sus hijos, se aprobaron 70 solicitudes en 22 municipios por valor de $ 111.998.034 y en educación superior para asociados o hijos de asociados, se aprobaron 13 solicitudes en 7 municipios por $ 9.865.430.

Se realizó curso básico de Economía solidaria en el que se certificaron 45 (cuarenta y cinco) personas, de los cuales 27 (veinte siete) personas tienen la calidad de asociados a Mutual Ser EPS.

7.2. Comité de Solidaridad

A continuación, se detallan las principales actividades, recursos destinados, número de personas y municipios beneficiados, según el plan ejecutado por el Comité de Solidaridad durante el periodo 2022:

Programa - Actividad	Recursos	# Personas Beneficiadas
Microcrédito Ser	$756.000.000	331
Ser Incluyente	$100.000.000	35
Construcción Vivienda Saludable	$100.000.000	1
Vivienda Saludable	$700.000.000	11
Auxilio Exequial	$187.260.863	
Productividad en el campo	$160.000.000	40
Transformar vidas	$10.000.000	1
Desarrollo agroindustrial	$50.000.000	20

7.3. Comité de Recreación, Cultura y Deportes

Las actividades realizadas por el comité de recreación cultura y deporte en 2022, se desarrollaron en coordinación con la Fundación Ser Social, en las cuales se beneficiaron los asociados y sus hijos. A través de sesiones recreativas y de deportes, se ha contribuido a resaltar importancia esencial de que los asociados adopten un estilo de vida saludable y de prevención de enfermedades.

Beneficiados por programa y municipio:

ACTIVIDAD	FECHAS	BENEFICIARIOS	MUNICIPIOS
V .JUEGOS INCLUSIVOS 2022	27Y 28 DE JULIO de 2022	175 ASOCIADOS	EL CARMEN DE BOLIVAR ,SAN JACINTO ,SAN JUAN Y CALAMAR.
PROGRAMA ADULTO MAYOR	28,29.30 DE OCTUBRE de 2022	130 ASOCIADOS	TURBACO, ARJONA, TURBANA, MAHATES, MARIA LA BAJA, SANTA ROSA, VILLANUEVA Y SAN CRISTOBAL.
TOTAL DE BENEFICIARIOS		**305 ASOCIADOS**	

Atentamente,

Amaury Enrique Guzmán Sánchez
Presidente

Jorge Luis Miranda Chamorro
Vicepresidente

Nasly María Buelvas Guzmán
Vicepresidente

Directores Patrimoniales:
Miguel Alberto Anaya Barreto
Omar José Narváez Martínez
Irina Del Socorro Meza Hernández

Directores Independientes:
Magda Jhoana Cifuente Tibocha
Luis Arturo Vargas Torres
Ángel Miguel Puerto González