mutualser
Atención sin tanta vuelta



INFORME DE **SOSTENIBILIDAD**
Mutualser EPS

2022

TABLA DE CONTENIDO

01. MENSAJE DEL PRESIDENTE 5
02. SOBRE ESTE INFORME 7
03. SOBRE NOSOTROS 9
04. MUTUALSER SOSTENIBLE 21
05. SER BUEN GOBIERNO 25
5.1 Gobierno corporativo
5.2 Ética y transparencia
06. SER EMPRESARIAL 41
6.1 Desempeño económico
6.2 Relacionamiento con prestadores
6.3 Presencia en la región
07. LA GENTE ES NUESTRA RAZÓN DE SER 53
7.1 Colaboradores
7.2 Experiencia del usuario
7.3 Pedagogía del usuario
7.4 Mutualser con la comunidad
8. SER AMBIENTAL 80
8.1 Gestión Ambiental

Anexo 1: Tabla GRI 85
Anexo 2: Alineación ODS 87



MENSAJE DEL PRESIDENTE

GRI [2.22]

Amaury Guzmán
Presidente Junta Directiva

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Estimados colaborades, asociados, aliados, afiliados y partes interesadas.

Al analizar el año 2022, con sus retos y desafíos, reflexionamos sobre los aprendizajes y las oportunidades que nos brindó un entorno global en constante cambio. En Mutualser, nuestra prioridad sigue siendo el compromiso por brindar Atención sin tanta vuelta y promover el desarrollo sostenible en sus dimensiones social, ambiental y económica.

Desde esta premisa, trabajamos incansablemente para garantizar el bienestar integral en el presente sin comprometer el futuro de la sociedad. En 2022 colaboramos estrechamente con diversos actores, tanto del sector público como del privado, con el objetivo de brindar mayores beneficios a nuestros afiliados y a la comunidad en general a la que llegamos con nuestros programas.

Como resultado, presentamos en este informe los principales impactos de nuestra gestión, así como los desafíos que enfrentamos. También destacamos las diversas iniciativas que llevamos a cabo para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En Mutualser cerramos el año con logros notables que reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad. Durante el año, llevamos a cabo una serie de iniciativas que abordaron desafíos organizacionales y sociales. Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se refleja en todos los aspectos de trabajo, desde la atención a los afiliados hasta la protección del medio ambiente.

Los invitamos a sumergirse en las páginas de este Informe de Sostenibilidad 2022 y a formar parte de esta historia de progreso y compromiso. Espero que encuentren inspiración en cada logro, desafío y visión compartida en estas páginas. Gracias por ser parte de Mutualser y por su apoyo continuo. Juntos estamos construyendo un futuro más sostenible y brillante para todos.

SOBRE EL INFORME

02

GRI [2.3] [2.5]

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Sobre este Informe

Es un gusto presentar nuestro primer informe de sostenibilidad, correspondiente al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, el cual tiene como objetivo compartir de manera transparente con nuestros grupos de interés las acciones trabajadas más relevantes, que nos permitieron día a día contribuir al desarrollo sostenible del país, la región y el sector salud.

Este informe ha sido elaborado con la participación y aprobación de la Unidad de planeación y la metodología empleada se encuentra en referencia con lo sugerido en el estándar de Global Reporting Iniciative (GRI) en su versión 2021. La información presentada cubre la gestión adelantada por la organización en la totalidad de las operaciones. Vale la pena resaltar que los próximos informes tendrán una periodicidad anual y el siguiente será presentado en el 2025 con periodo de 2024.

Sabemos que a través de lo que hacemos tenemos la capacidad de generar valor en diferentes aspectos; por este motivo, alineamos nuestras acciones con los ODS.

Si surge algún comentario acerca de este informe, contactar a:



Martha Buelvas Susa
Directora de Planeación y Gestión Integral
mabuelva@mutualser.org

SOBRE NOSOTROS

GRI [2.1] [2.6] [2.23] [2.24]

Generalidades de la empresa

Somos **Mutualser EPS**, una Entidad Promotora de Salud (EPS) que pertenece al sector salud en Colombia hace 29 años. Nuestra razón de ser es simple, pero poderosa: **brindar atención sin tanta vuelta.** Desde nuestros inicios hemos estado comprometidos con la promoción del desarrollo integral de nuestros asociados, sus familias, nuestros afiliados y la sociedad colombiana, por eso trabajamos día a día para enriquecer y satisfacer la experiencia de nuestros usuarios a través de la innovación y la cultura de servicio.

Tenemos presencia en la Región Caribe, en los departamentos de **Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Magdalena y Sucre.**

Contamos con dos regímenes de afiliación para adaptarnos a las necesidades y capacidades de nuestros usuarios:

Régimen subsidiado

Diseñado para atender a la población vulnerable del país, que carece de capacidad de pago para acceder a los servicios de salud. En este régimen, el Estado otorga un subsidio que les permite a los beneficiarios acceder a la atención médica y los servicios de salud de manera gratuita.

Régimen contributivo

En el que los afiliados realizan un aporte económico, ya sea de manera individual o familiar, para garantizar su acceso a los servicios de salud.

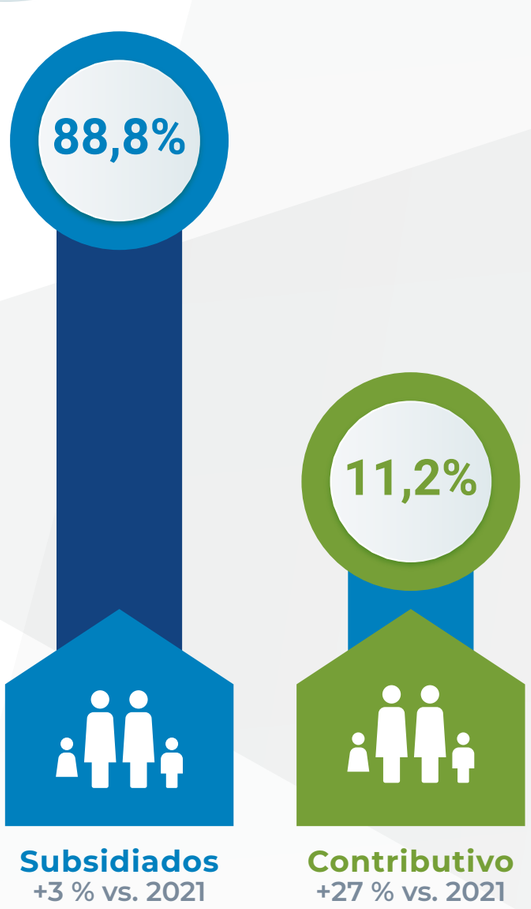


Estos son nuestros afiliados de cada régimen

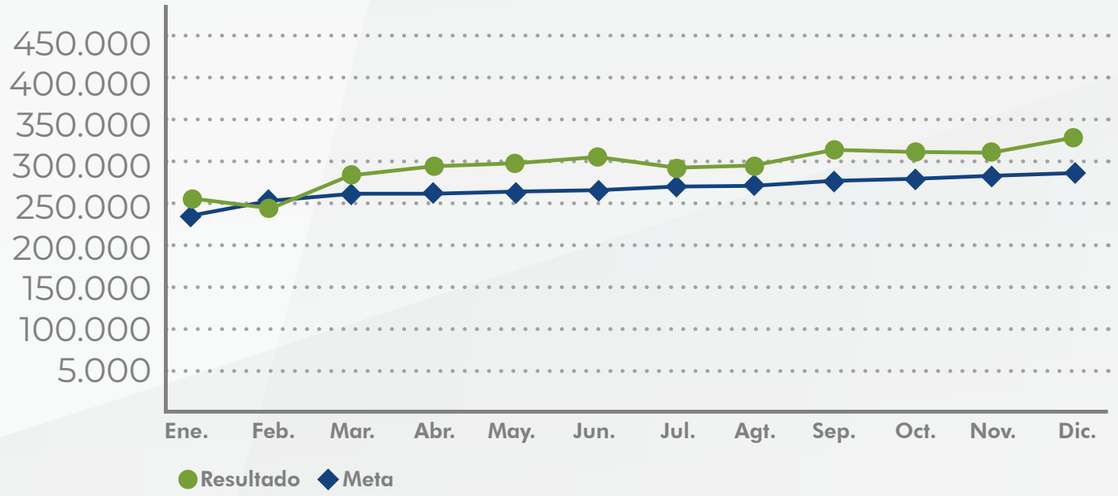
Total de afiliados

2.568.037

+5 % vs. 2021

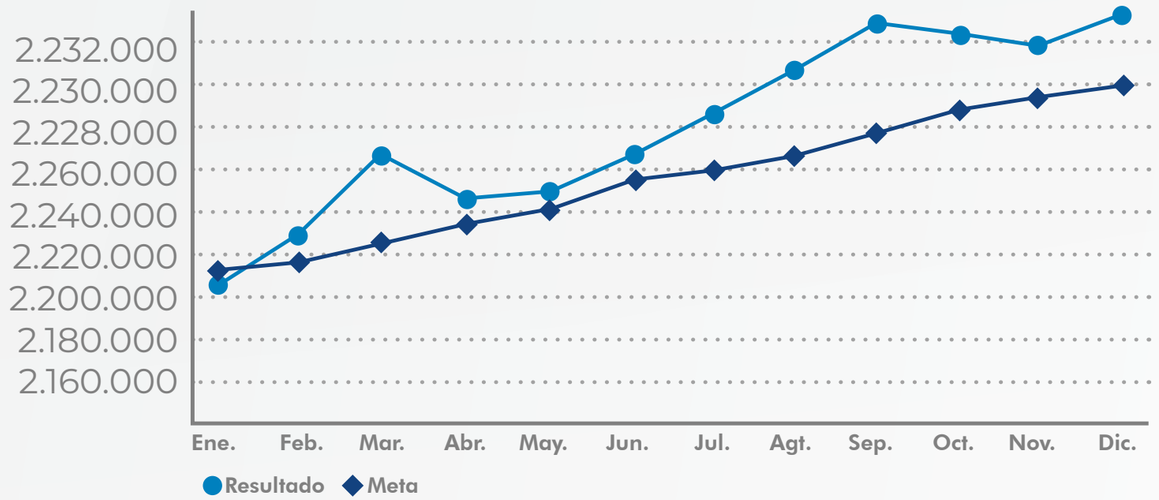


Crecimiento en número de afiliados en el régimen contributivo.



Fuente: Base de Datos Única de Afiliados –BDUA

Crecimiento en número de afiliados en el régimen subsidiado.



Fuente: Base de Datos Única de Afiliados –BDUA

Generalidades de la empresa

En **Mutualser EPS** desempeñamos un papel significativo en el sector de la salud en la Región Caribe de Colombia, **representando el 25 % de la participación total en esta área.**

Nos esforzamos por asegurar la salud de nuestros afiliados, contribuir al desarrollo social de la región y brindar atención humanizada a través de nuestros siguientes valores:

Servicio


Respeto


Tenacidad


Igualdad


Transparencia


Agilidad


Eficiencia

Así lo hacemos posible

Nos aseguramos de que todos nuestros lineamientos para la toma de decisiones, políticas y documentos clave estén claramente establecidos en nuestra Intranet, facilitando así su acceso para consulta interna por parte de nuestros colaboradores. Esta transparencia y accesibilidad son fundamentales para mantener a todos los miembros de nuestro equipo alineados con nuestra visión y objetivos.

Nuestras decisiones se toman cuidadosamente en respuesta a las necesidades apremiantes de nuestra organización y en total conformidad con la normativa vigente. Esta combinación de agilidad y cumplimiento normativo nos permite adaptarnos a un entorno en constante cambio y garantizar que nuestras operaciones se desarrollen de manera ética y eficiente.

ESCANEAME



Mapa de Procesos

mutualser
Atención sin tanta vuelta



PROCESOS MISIONALES | PROCESOS ESTRATÉGICOS | PROCESOS DE SOPORTE

VIGILADO Supersalud

Versión: 06
Fecha: 30 Agosto 2023

icontec ISO 9001 SC-CER812220

IQNet CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM CO-SC-CER812220

Mapa de Subprocesos

mutualser
Atención sin tanta vuelta

ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- Gestión Directiva
- Planeación Estratégica
- Gestión de Proyectos Estratégicos
- Gestión Técnico - Científica

CONTROL DE LA GESTIÓN
- Gestión del Sistema de Control Interno

GESTIÓN INTEGRAL
- Gestión de la Calidad
- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Gestión Documental
- Gestión del Conocimiento

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
- Administración del Riesgo en Salud
- Administración del Riesgo Económico
- Administración del Riesgo Operativo

MISIONALES

GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD
- Caracterización poblacional
- Modelos de Gestión para la intervencion del riesgo en salud
- Rutas Integrales de Atención en Salud
- Vigilancia en salud publica

PLANEACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD
- Conformación y Habilitación de la Red
- Conciliación y Liquidación de Servicios de Salud

AUDITORIA A LOS SERVICIOS DE SALUD
- Gestión Auditoria externa a la red de prestadores
- Gestión de Auditoria Concurrente
- Interventoría de Contratos y Prestación
- Gestión de Cuentas Medicas

GESTIÓN DE MERCADEO Y OPERACIONES
- Gestión de Operaciones
- Gestión de Mercadeo y Comercial
- Prestaciones Económicas y Medicina Laboral

GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL USUARIO
- Diseño y Desarrollo de Estrategias de Relación y Experiencia del Usuario
- Atención al Usuario
- Evaluación de la Experiencia de la Atención al Usuario
- Gestión de PQRD y Fidelización

ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
- Gestión de Tecnologías en Salud
- Referencia y Contrarreferencia
- Portabilidad

SOPORTE

GESTIÓN FINANCIERA
- Gestión de Facturación
- Gestión Contable
- Gestión de Pagaduría
- Gestión de Recobro
- Gestión de Recaudo

GESTIÓN HUMANA
- Atracción del Talento Humano
- Administración del Talento Humano
- Fidelización del Talento Humano

GESTIÓN TIC
- Gestión de la Plataforma Tecnológica
- Gestión de Software
- Seguridad Informática
- Gestión de Servicios TI
- Marco de Gobierno TI
- Gestión de la Estrategia TI
- Gestión Financiera y Presupuesto de TI
- Gestión de Proveedores TI
- Gestión de Catálogo de Servicios de TI

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES
- Comunicación Interna
- Comunicación Externa

GESTIÓN LEGAL
- Procesos Judiciales
- Asesoría y Soporte Legal

GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- Gestión de Compras, Almacén e Inventarios
- Gestión de Contratación y Proveedores

VIGILADO Supersalud

Versión: 06
Fecha: 30 Agosto 2023

icontec ISO 9001 SC-CER812220
IQNet CO-SC-CER812220

VISIÓN

Nuestra visión para el año 2026 es que posicionarnos como la principal EPS en la Región Caribe colombiana, destacándonos por promover activamente un estilo de vida saludable entre nuestros afiliados. Buscamos lograr altos niveles de lealtad y satisfacción entre nuestros usuarios, ofreciendo servicios de calidad a costos razonables.

MISIÓN

Cuidamos de ti, fomentamos hábitos de vida saludable y brindamos una experiencia en salud cercana, sencilla y sin tanta vuelt.a



MUTUALSER SOSTENIBLE

GRI [2.27]

mutualser
Atención sin tanta vuelta

¿Qué estamos haciendo y qué queremos lograr?

Nos encontramos comprometidos en avanzar hacia la Conducta Empresarial Responsable (CER) y en abordar los desafíos más relevantes a través de un análisis de materialidad.

Nuestro enfoque se centra en dos pilares fundamentales: el respeto de los derechos humanos y la priorización del usuario en la prestación de servicios de salud, así:

Respeto de los derechos humanos

Nos encontramos en proceso de fortalecer nuestras políticas y prácticas internas para garantizar el respeto de los derechos humanos en todas las etapas de nuestra operación. Esto incluye promover la igualdad, combatir la discriminación y salvaguardar la privacidad de nuestros afiliados.

Priorización del usuario

Estamos en proceso de implementar iniciativas de pedagogía para empoderar a nuestros afiliados, proporcionándoles información y herramientas que les permitan tomar decisiones informadas sobre su salud y derechos en el sistema de salud.

GRUPOS DE INTERÉS

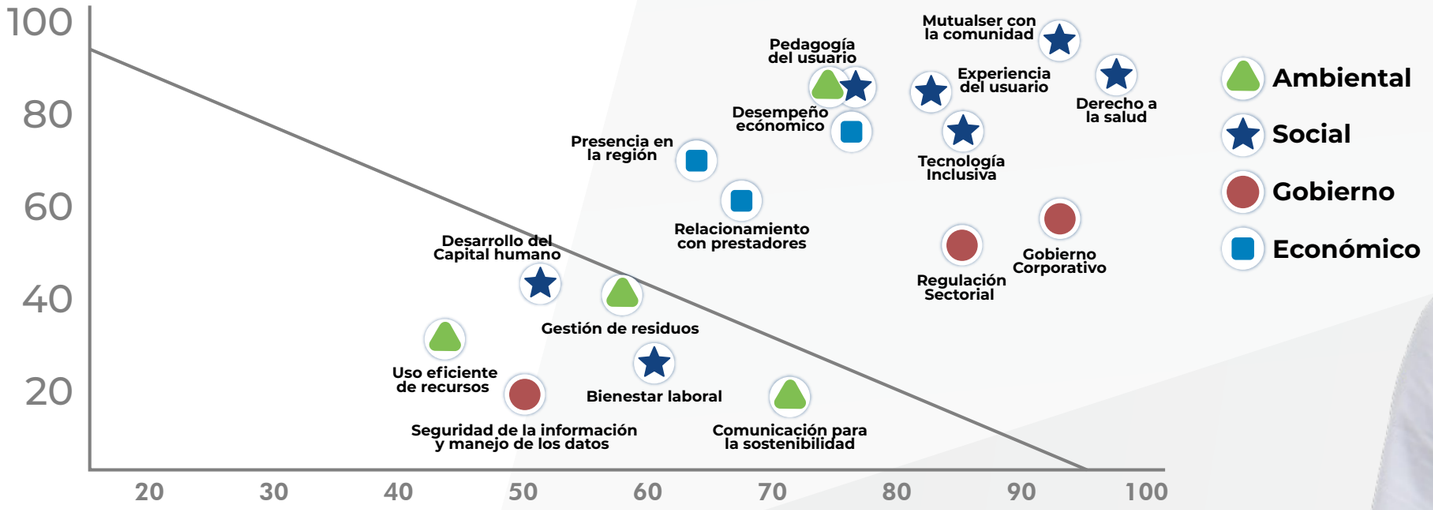
Definimos a los grupos de interés como aquellos grupos de personas que, a raíz de su relación con la organización, reciban impactos positivos o negativos, o presenten diversos intereses relevantes en el contexto de las operaciones de la organización. Reconocemos la importancia de involucrar activamente a nuestros grupos de interés clave en este proceso, por lo que realizamos un análisis de identificación y priorización de grupos de interés internos y externos, el cual incluyó:



La estrategia de sostenibilidad se basa en una evaluación de materialidad en la que se consultó a nuestros grupos de interés clave.

MATERIALIDAD

El programa CER se basa en una evaluación de impactos, tanto los que Mutualser causa en nuestro grupo de interés, como los impactos de estos grupos en nuestra organización, identificados mediante consultas a los mismos y, posteriormente, evaluados en una matriz de impactos y relevancia, la cual arrojó los siguientes resultados:



Declaración de sostenibilidad

En **Mutualser EPS,** creemos en un mundo donde la salud es un derecho fundamental. Nos comprometemos a liderar con pasión y responsabilidad el aseguramiento en salud de los colombianos, guiados por nuestro Programa de Conducta Empresarial Responsable, encargado de promover un equilibrio entre la salud, el respeto por los derechos humanos y la preservación del medio ambiente, para ser agentes del cambio positivo en la sociedad.

Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Mutualser no solo estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su propósito universal, sino también con la generación de oportunidades y valor compartido a las comunidades en donde operamos, lo cual impacta positivamente a nuestros colaboradores, nuestros proveedores y a todos nuestros grupos de interés. Esta es nuestra contribución:

Ver Anexo I. Articulación con ODS





5.1 Gobierno Corporativo

GRI [2.2][2.9][2.10][2.11][2.12][2.13][2.15][2.17][2.19][2.20][3.3]

GOBERNANZA CORPORATIVA

El Gobierno Corporativo hace referencia al conjunto de reglas, prácticas, políticas y procesos mediante los cuales una empresa es dirigida, administrada y supervisada. El objetivo principal es asegurar que la empresa actúe en interés de sus afiliados y partes interesadas de manera ética, transparente, responsable y en cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

- Promueve la transparencia y la rendición de cuentas al exigir la divulgación precisa y completa de la información financiera y operativa.
- Establece procesos de toma de decisiones eficientes y fomenta que las estructuras de gobernanza actúen por el interés de la organización, al mismo tiempo que se mitigan los riesgos empresariales.
- Asegura que la organización cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, lo que evita problemas legales y sanciones.
- Atracción de nuevos inversores al tener un Gobierno Corporativo sólido y que tenga buenas prácticas.

Desde nuestro compromiso de SER BUEN GOBIERNO, nos enfocamos en cumplir todas las políticas que controlan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno, con el fin de establecer relaciones robustas y de confianza con todos los grupos de interés.

NUESTROS VALORES

Servicio	**Respeto**
Tenacidad	**Igualdad**
Transparencia	**Agilidad**
Eficiencia	

IDENTIDAD CORPORATIVA

- Nos aseguramos que las personas permanezcan sanas, cuidadas y posteriormente recuperadas.
- Nos esmeramos en el cuidado y recuperación.
- Somos una organización preocupada por mejorar el desarrollo social de la región y la calidad de vida de los asociados.
- Logramos los mejores resultados en salud con eficiencia y responsabilidad.
- Promovemos una cultura que enamora en la que desarrollamos a nuestros colaboradores, valoramos sus ideas y trabajamos con sencillez.
- Brindamos atención humanizada desde el lema “hacerlo por ti, es hacerlo por mí”.

¿Cómo gestionamos nuestro Gobierno Corporativo?

Sabemos que tener un buen Gobierno Corporativo es fundamental para reflejar la solidez de la organización, es por esto que gestionamos los siguientes cuatro comités que nos permite hacer auditoría a la procesos, contraloría, gestionar los riesgos y establecer principios éticos:

COMITÉ DE GOBIERNO

Sus integrantes son miembros de la Alta Dirección y miembros de la Junta Directiva, quienes se reúnen cada tres meses para evaluar temas ambientales, económicos, sociales y de gobierno.

Comité de Contraloría Interna	**Comité de Riesgos**
Comité de Ética	

Adicional, creamos un Código de Conducta y de Buen Gobierno que establece las políticas para prevenir acciones que vayan en contra de nuestros valores y de nuestra identidad corporativa. Este código permite dotar a la administración, empleados, asociados y demás grupos de interés, de bases para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y mega, dentro de un esquema de sujeción del Gobierno Corporativo.

Este código de conducta incluye políticas organizacionales y pautas de conducta:

Política de contratación de prestadores:
Brinda las pautas para identificar las necesidades de contratación de servicios de salud, la selección de prestadores, estrategias de negociación de los acuerdos de voluntades necesarios para conformar y organizar las redes integrales de prestadores de servicios de salud, que garanticen resultados favorables de accesibilidad, oportunidad, seguridad y continuidad de los servicios.

Política de compras: Garantiza la calidad, oportunidad, transparencia y economía en la adquisición de insumos, servicios y activos fijos para la organización, incluyendo criterios y procedimientos establecidos para la adquisición.

Política de pagos:
Establece directrices enfocadas a proveedores administrativos y a prestadores de servicios de salud, definiendo criterios específicos con los cuales se administra la liquidez y los plazos de pagos. Adicionalmente, la revisoría fiscal se pronuncia ante la Asamblea General de Delegados y la Junta Directiva respecto del cumplimiento de esta política.

Política de remuneración de la Junta Directiva:
Establece incentivos que garanticen atraer y retener a las personas con más experiencia y preparación profesional y académica, así como su aporte a la obtención de los mejores resultados organizacionales; para ello se establecen los principios y criterios generales que permiten determinar la fijación de los honorarios de manera justa y adecuada.

Política de revelación de la información:
Atiende a los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias, que permitan a los usuarios del sistema, a los entes de control y a los órganos de gobierno organizacional, acceder con facilidad a la información.

Política de sucesión de la Junta Directiva:
Busca garantizar el funcionamiento permanente e interrumpido de la Junta Directiva de conformidad con los principios democráticos para el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos de conformidad con el plan de desarrollo institucional que se elaborará y aprobará para periodos específicos.

Política de relacionamiento de organizaciones subordinadas:
Tiene como objeto fomentar, contribuir y consolidar la construcción de relaciones de confianza entre Mutualser y las partes interesadas por medio de directrices generales para garantizar que las relaciones institucionales entre la entidad matriz y sus subordinadas, así como el nacimiento o la existencia del grupo empresarial, sean transparentes y se desarrollen de conformidad con las siguientes directrices y demás normas legales y del código de conducta y buen gobierno.

Política de seguridad de la información:
Establece criterios básicos para proteger los datos, las telecomunicaciones, el hardware y el software de la Organización en cualquiera de sus medios, físicos o digitales, así como la transferencia de estos.

Política de gestión de riesgos:
Busca garantizar la gestión efectiva de los riesgos organizacionales a partir de la identificación, análisis, evaluación, control, seguimiento y comunicación de estos, basada en el contexto interno y externo de la Institución.



Además, contamos con la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude que tiene como propósito declarar públicamente su compromiso con un actuar ético y transparente ante sus grupos de interés mediante la implementación de una filosofía de cero tolerancia ante actos que puedan considerarse fraudulentos, corruptos o de soborno.

La Gerencia General y la Dirección de Auditoría Interna son responsables del cumplimiento de estas políticas, y de auditar y presentar informes a la junta directiva.

En el caso de los conflictos de interés, la Junta Directiva es la que toma las decisiones que tengan lugar.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Nuestra estructura de gobernanza está compuesta por tres órganos principales: la Asamblea General de Delegados, la Junta Directiva y la Gerencia General.

Asamblea General de Delegados

Está conformada por delegados de los asociados que cada cuatro años se reúnen y de manera democrática eligen a los gestores comunitarios en salud. Estos, a su vez, aplican una fórmula estatutaria por cada cinco gestores y/o un residuo de tres o mayor, para determinar el número de delegados a elegir.

En la actualidad, la Asamblea está conformada por 98 delegados, de los cuales el 90.81% tiene más de tres años de antigüedad y ninguno tiene el carácter de ejecutivo. La mayoría de los delegados tienen el carácter de patrimoniales, en tanto que representan a los asociados como único grupo de interés.

La pirámide de edades de nuestra Asamblea de Delegados se muestra a continuación:

EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 40 años	2	0	2
Entre 40 y 49 años	14	4	18
Entre 50 y 59 años	26	18	44
Mayores de 60	15	19	34
Total	57	41	**98**

Los delegados de la Asamblea son elegidos mediante tres criterios:

- Deben ser asociados hábiles
- Acreditar educación básica completa
- No tener sanciones en aplicación del régimen disciplinario

La distribución por género de los diferentes cuerpos y comités, incluyendo la Asamblea General de Delegados y la Junta Directiva, se muestra a continuación:

EDAD	MUJERES	HOMBRES
Junta Directiva	33.33%	66.67%
Junta de Control Social	40%	60%
Comité de Educación	75%	25%
Comité de Solidaridad	80%	20%
Comité de Recreación, Cultura y Deportes	60%	40%
Delegados	58.16%	41.84%

Junta Directiva

Es elegida por la Asamblea General de Delegados. Los directores patrimoniales son seleccionados para periodos de cuatro años, con posibilidad de ser reelegidos indefinidamente, mientras que los directores patrimoniales se eligen para periodos de dos años, con posibilidad de reelegirse por un periodo más.

La Junta Directiva está integrada por nueve directores principales y sus respectivos suplentes. De ellos, el 66% son directores patrimoniales y el 33% son directores independientes.

La Junta Directiva fue elegida en la asamblea de marzo del 2021 para un periodo de cuatro años para los directores patrimoniales y de dos para los directores independientes; **el proceso de selección incluyó:**

- Evaluación de hoja de vida.
- Pruebas de conocimiento que miden competencias relacionadas con liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de análisis y negociación.
- Se exige, para un tercio de los directores, un perfil profesional que tenga experiencia en cargos directivos y conocimientos específicos sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

Los resultados de este proceso se ponen en conocimiento de los delegados previo a la asamblea en la que se hará la elección.

Con el propósito de evitar conflictos de interés, la Junta Directiva no desempeña ninguna función ejecutiva, por lo tanto, no tiene función gerencial.

Gerencia General

Es el principal ejecutivo nombrado por la Junta Directiva para periodos indefinidos, y se encarga de la ejecución de la estrategia y de las funciones ejecutivas para poner en marcha la estructura táctica y operativa, para así alcanzar los objetivos estratégicos.

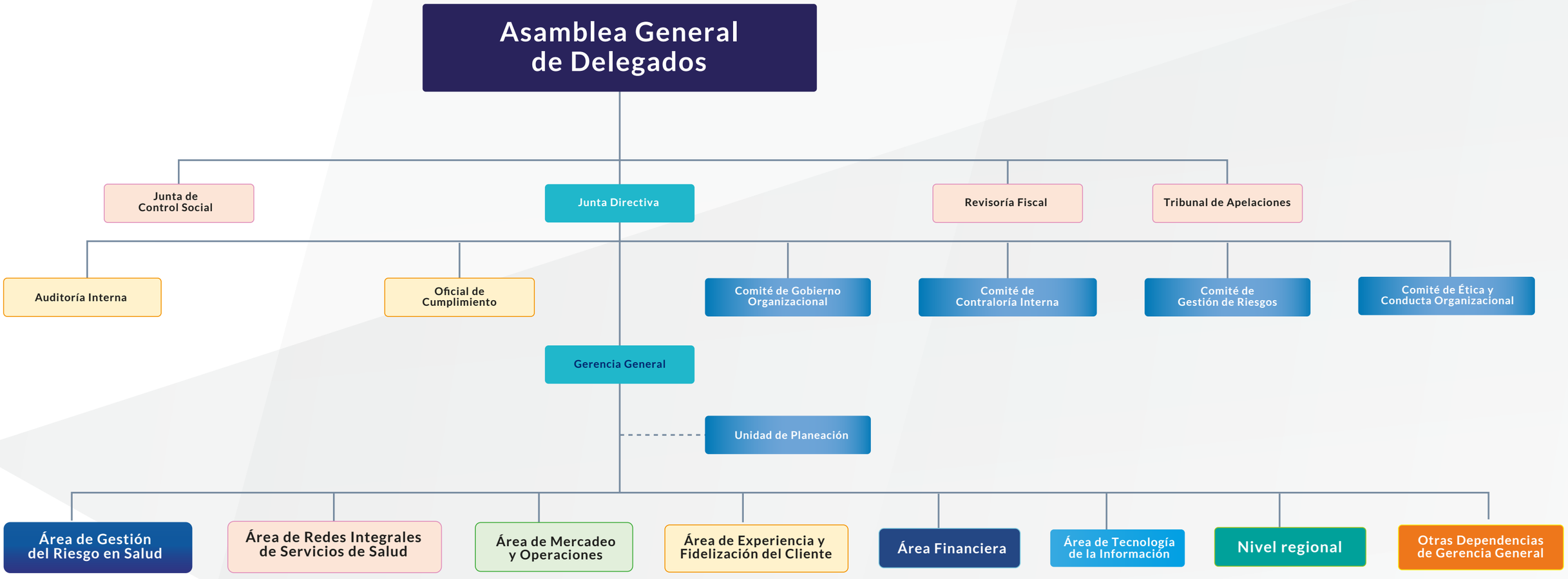
Para asumir la Gerencia General, Mutualser ha definido seis criterios para la selección:

- **Pregrado y posgrado.**
- **Calidad.**
- **Trabajo en equipo.**
- **Mejoramiento continuo.**
- **Atención centrada en el cliente.**
- **Criterios de protección del medio ambiente.**



La remuneración de la Gerencia y otros altos ejecutivos se hace de conformidad con la política de compensación del talento humano.

Nuestro Organigrama



¿Qué ruta usa nuestra estructura de gobernanza?

Nuestro Plan de Desarrollo Institucional (PDI)

En el PDI se plasman la plataforma y los objetivos estratégicos que guían el accionar táctico y operativo. La estructura de la gobernanza tiene establecido los mecanismos de concertación liderados por la Junta Directiva para la construcción del PDI, el cual se desarrolla para periodos de cinco años con revisiones permanentes para el ajuste según los cambios del contexto.

Uno de los objetivos estratégicos es aumentar el reconocimiento y la reputación como empresa, por lo que desarrollamos e implementamos un Programa de Conducta Empresarial Responsable (CER).

¿Cómo gestionamos los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas?

Manifestamos el compromiso explícito sobre la protección del medio ambiente y los derechos humanos desde nuestro máximo órgano social, la **Asamblea General de Delegados.**

La Junta Directiva incluyó en el PDI un objetivo estratégico y una iniciativa para gestionar los impactos en temas económicos, ambientales y sociales.

La Gerencia General y su equipo de Alta Dirección decidió desarrollar el primer Informe de Sostenibilidad para gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, de conformidad con los estándares GRI.

Nuestros logros

Certificación ISO9001:
Esta certificación busca mejorar la confianza y satisfacción del cliente, así como de las partes interesadas; establecer una cultura proactiva de prevención, mejora y protección medioambiental, y asegurar la consistencia de calidad de productos y servicios.
Uno de los componentes que mejor desempeño tuvo fue el cumplimiento de buenas prácticas corporativas.

Implementación del SICOF:
Es un Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude que previene, controla y mitiga los riesgos en esta materia.

Nuestras metas

Realizar el Programa de Conducta Empresarial Responsable (CER) nos permitirá tener una debida diligencia en la identificación, prevención, mitigación de los impactos reales y potenciales de nuestras actividades, la cadena de suministro y las relaciones comerciales.

El Gobierno Corporativo es un actor fundamental para el cumplimiento de esta meta.

5.2 Ética Y Transparencia

GRI [2.15] [3.3][205-2]

La ética empresarial se refiere a los principios morales que orientan el comportamiento de una organización en sus relaciones con todos los grupos de interés, incluyendo valores como la honestidad, integridad, responsabilidad, respeto y justicia.

La transparencia empresarial hace parte de estos valores, pues permite la apertura y claridad en las acciones y decisiones de la organización, tanto de manera interna como externa. Estos procesos incluyen una divulgación precisa de información financiera, una comunicación abierta dentro de la organización, la rendición de cuentas y la gestión transparente de conflictos de interés.

ÉTICA

En términos de ética, la organización la ha gestionado a través de la Política de Gestión de Ética Empresarial, que traza el camino correcto para el relacionamiento con usuarios, colaboradores, actores externos y el manejo de la información y bienes de la organización, así:

Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a los Usuarios.	**Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a los colaboradores de la Organización.**
Política para la Gestión Ética y de Conducta frente al Manejo de la Información y el Uso de los Bienes de la Organización.	**Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a Actores Externos, la Sociedad, el Estado, la Competencia y el Medio Ambiente.**

Adicional, contamos con el **Manual del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno (Manual SICOFS)**, el cual integra todas las etapas y elementos compuestos por lineamientos, metodologías, procedimientos, instrumentos y responsabilidades para la prevención y mitigación de los Riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno en la organización.

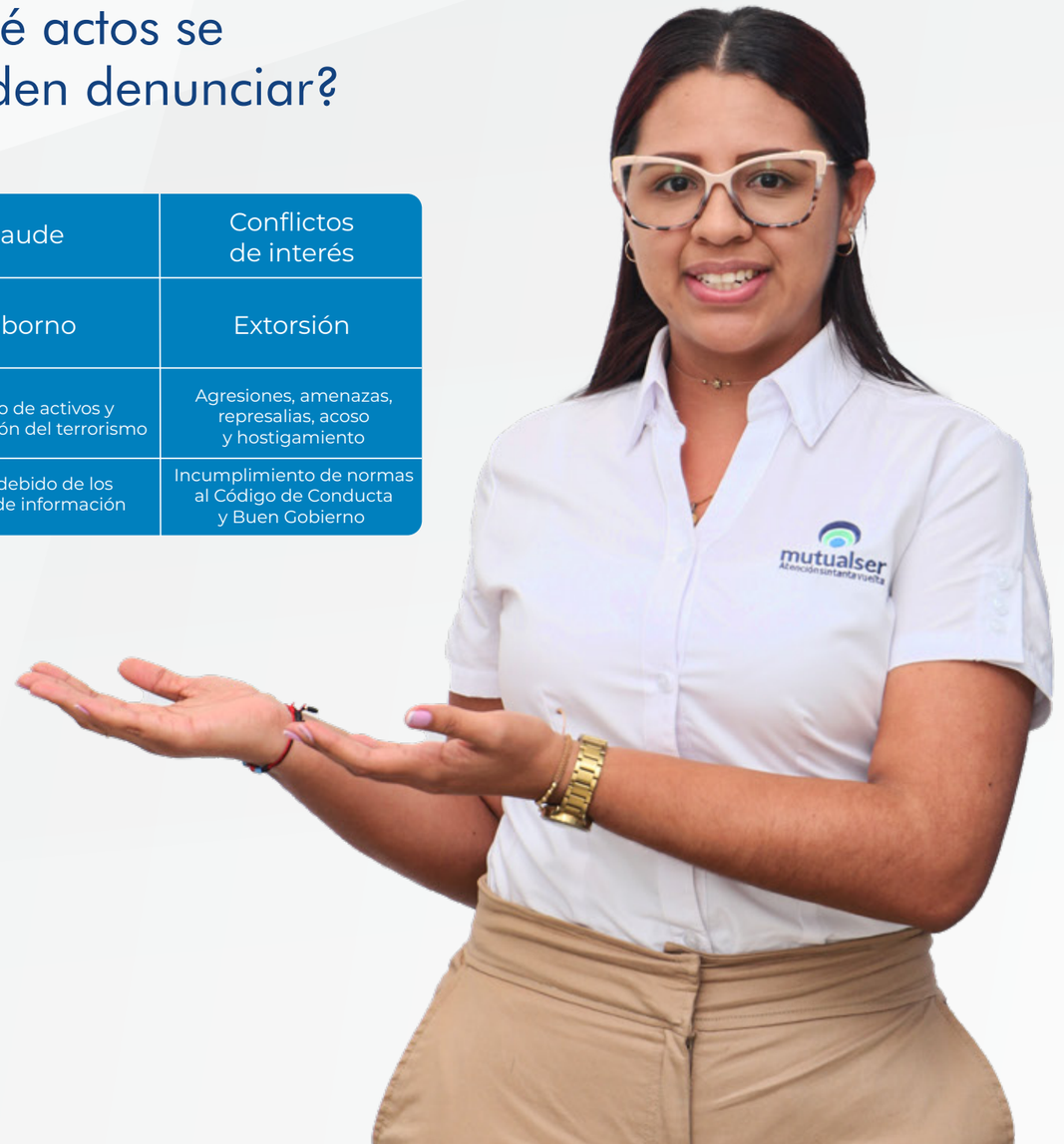
Como parte de nuestro proceso en pro de la ética empresarial, contamos con la LÍNEA ÉTICA como canal de comunicación habilitado para que todos los grupos de interés comuniquen o reporten situaciones que vayan en contra de los dos últimos códigos presentados.

¿Cuáles son los canales éticos dispuestos?

- Página web Mutualser EPS, disponible 24 horas al día desde cualquier lugar y dispositivo.
- Correo electrónico: portaldenuncias@mutualser.org
- Correspondencia física a la dirección Barrio La Concepción, Carretera Troncal No. 71B - 105, Cartagena de Indias. Oficina administrativa o cualquier oficina de atención al usuario, direccionado al Comité de Conducta y Ética Organizacional.

¿Qué actos se pueden denunciar?

Fraude	Conflictos de interés
Soborno	Extorsión
Lavado de activos y financiación del terrorismo	Agresiones, amenazas, represalias, acoso y hostigamiento
Uso indebido de los activos de información	Incumplimiento de normas al Código de Conducta y Buen Gobierno



TRANSPARENCIA

La transparencia en la organización ha sido manejada bajo **la Ley de Transparencia y la Política de Transparencia y Gestión de Conflictos de Interés.**

Ley de Transparencia

Abarca prácticas para garantizar que las operaciones, decisiones y actividades sean abiertas y claras tanto dentro de la empresa como hacia el público en general. En Mutualser contamos con información y procesos para:

- Atención y servicios a la ciudadanía
- Información de la entidad
- Normatividad
- Contratación
- Planeación, presupuesto e informes
- Trámites
- Participación
- Datos abiertos
- Información específica para grupos de interés
- Obligación de reporte de información especifica por parte de la entidad

ESCANEAME

Política de Transparencia y Gestión de Conflictos de Interés

Fomenta, contribuye y consolida la construcción de relaciones de confianza entre Mutualser y las partes interesadas por medio de directrices generales para la gestión transparente de los recursos y gestión de conflictos de interés.

Las áreas responsables de desarrollar e implementar la Política de Transparencia y Gestión de Conflictos de Interés son las siguientes:

- **Junta Directiva**
  Aprueba y vela por el cumplimiento de esta política.
- **Comité de Conducta.**
  Recibe y tramita las quejas, y aplica el debido procedimiento.

- **Contraloría interna.**
  Evalúa la aplicación de políticas.
- **Comité de Gobierno Corporativo.**
  Propone mejoras y actualización de esta política.
- **Dirección de Comunicaciones.**
  Publica y actualiza los sitios donde se aloja la información.
- **Gerencia de TI.**
  Mantenimiento técnico de la infraestructura, disponibilidad, alojamiento y seguridad de la información.
- **Colaboradores y demás partes interesadas.**

Declarar impedimento cuando por una situación de control, influencia directa o indirecta entre entidades, personas naturales o jurídicas, se realicen operaciones, transacciones, decisiones, traslado de recursos, situaciones de ventaja, mejoramiento en la posición de mercado, competencia desleal, desviaciones de recursos de seguridad social, o cualquier situación de hecho o de derecho que desequilibren el buen funcionamiento financiero, comercial o de materialización.

Un punto fundamental para nuestra gestión de transparencia, ha sido la Rendición de Cuentas. Somos conscientes de la funcionalidad que como herramienta de control social tiene el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad, con el propósito de tener una transparencia integral. Es por esto que contamos con:

Rendición de cuentas públicas	Rendición de cuentas académicas
Informes trimestrales	

Hito

Con la participación de alianzas de usuarios, asociados, colaboradores de las diferentes IPS, representantes de entidades gubernamentales, entes de control, miembros de la Junta Directiva, entre otros, realizamos nuestra Rendición de Cuentas Públicas vigencia 2022, en el Pabellón de Cristal, Gran Malecón en Barranquilla.



6.1 Desempeño económico

GRI [3.3] [201-1]

En Mutualser entendemos el desempeño económico como una métrica crítica que refleja nuestra capacidad para mantener un equilibrio financiero sólido mientras continuamos brindando servicios de calidad a nuestros afiliados y cumpliendo con nuestras responsabilidades legales y sociales.

El desempeño económico es esencial para nosotros por varias razones fundamentales:

Continuidad

Un desempeño económico sólido garantiza nuestra capacidad para operar de manera sostenible a lo largo del tiempo. Esto significa que podemos seguir ofreciendo atención médica de alta calidad a nuestros afiliados sin interrupciones.

Calidad de los Servicios

El equilibrio financiero saludable nos permite invertir en tecnología médica de vanguardia, mejorar nuestras instalaciones y capacitar a nuestro personal, lo que a su vez mejora la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros afiliados.

Crecimiento y Expansión

Un buen desempeño económico nos brinda la oportunidad de expandir nuestros servicios y llegar a más personas que necesitan atención médica de calidad. Esto es crucial para cumplir nuestra misión de cuidar la salud de la comunidad.

Credibilidad y Confianza

Mantener un desempeño económico positivo es esencial para ganar y mantener la confianza de nuestros afiliados, empleados y reguladores. Esta confianza es esencial para nuestra reputación y éxito continuo.

Nuestro desempeño económico impacta de dos formas a nuestros grupos de interés:

Impactos positivos

- Mantener tarifas razonables para nuestros afiliados.
- Brindar acceso a tecnología médica avanzada.
- Ofrecer salarios competitivos y programas de desarrollo profesional para nuestros empleados.
- Atraer inversionistas y garantizar acceso a capital para expandir operaciones y mejorar servicios.
- Demostrar capacidad para cumplir con regulaciones y normativas del sector de la salud a los reguladores.

Impactos negativos

- Incumplimiento del Gobierno en el giro de recursos de cartera (Ley de Punto Final).
- Aumento en la siniestralidad.
- Insuficiencia de la Unidad de Pago por Captación.
- Sanciones o restricciones regulatorias por parte de las autoridades.
- Bajo flujo de caja.

Contratación

Garantizar la contratación de unas redes integrales de atención en salud, debidamente habilitadas para todos nuestros afiliados.

Acompañamiento

Acompañamiento de un auditor y una gestora de la EPS al usuario en IPS que contiene pautas para velar por la adecuada prestación del servicio, y así optimizar la atención y el costo en salud.

Prevención

Actividades de prevención para que la población pueda detectar tempranamente la enfermedad, y para que si se enferma sea vinculado a nuestros diferentes programas o cohortes de Riesgos (Programas de Todo Corazón para los hipertensos, Ser Madre e Hijo para el control de embarazadas, salud renal, VIH, diabetes, etc.)

Pagos

Pago oportuno a prestadores para garantizar el flujo de recursos y que cumplan con la atención de calidad a nuestros usuarios.

Nuestros resultados se muestran a continuación

Gestión Financiera

	2022
Contratos gestionados	1.013
Activos (COP millones)	$661.077
Pasivos (COP millones)	$451.001
Patrimonio	$210.079
Ingresos operacionales (COP billones)	$3,18
Costos de servicios de salud (COP billones)	$2,91

Ingresos, costos, gastos, excedentes y utilidades

	2022	% con respecto al ingreso
Ingresos o valor económico generado (millones COP)	3.365.271	100%
Costos (millones COP)	3.140.814	93,3%
Gastos (millones COP)	222.696	6,6%
Excedentes(millones COP)	1.761	0,1%
Utilidades en 2022	**1.761.174.939**	

En 2022 generamos $3.365.271 millones de pesos colombianos como ingresos totales, de los cuales destinamos el 93,3% para cubrir costos esenciales de operación y 6,6% a gastos adicionales. Después de todo esto, logramos un margen de ganancia o excedente de $1.761 millones de pesos, que equivalen al 0,1% de nuestros ingresos

Inversión en salud

EN 2022 INVERTIMOS UN TOTAL DE COP $3,1 BILLONES EN SALUD

Inversión en salud de prestadores por nivel de complejidad

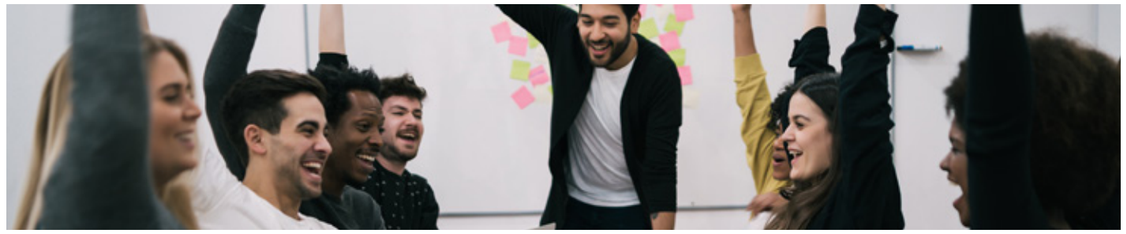
Alta complejidad (millones COP	516.049	17.7%
Mediana complejidad (millones COP)	1.269.931	43.5%
Baja complejidad (millones COP)	1.133.870	38.8%
Total invertido	**$2.9 billones de pesos**	

Medidores de salud financiera

	2021	Meta 2022	Meta 2023
Cumplimiento Capital Mínimo (Miles de millones COP)	$249,3	$262,8	$201,2
Patrimonio Adecuado Obtenido* (Miles de millones COP)	$164	$158,2	$94,8
Patrimonio Requerido** (Miles de millones COP)	$82,5	$72,6	$94,0
Oportunidad en el giro de los recursos a prestadores acorde a la Ley 1122 de 2007 y Ley 1438 de 2011 (Giros pagados oportunamente/giros totales a realizar)	98%	99%	95%

Estas variaciones se deben al incumplimiento de las gobernaciones en la gestión de deudas no relacionadas con el Plan de Beneficios en Salud (PBS), según la Ley 1955 de 2019, así como al aumento en los costos médicos (siniestralidad del costo UPC) y a problemas en la asignación de recursos, incluyendo retrasos en los ajustes presupuestarios retroactivos en el sistema de salud.

*Patrimonio que la entidad debe mantener según las regulaciones o normativas.
**Nivel de patrimonio que efectivamente posee Mutualser. La cantidad real de recursos financieros que tiene disponible.



Reconocimientos

En 2022 fuimos reconocidos **como una de las cinco EPS** con los mejores resultados a nivel nacional en gestión de riesgo:

- Cardiovascular en las personas con hipertensión arterial o diabetes mellitus DM.
- En las personas con hemofilia, gestión del riesgo en las personas viviendo con VIH/SIDA.

- En las personas con cáncer de pulmón.
- En población adulta con linfoma no Hodgkin.
- En menores de 18 años con leucemia linfocítica aguda.
- En población adulta con leucemia mieloide aguda.
- Menores de 18 años con leucemia mieloide aguda.

También, fuimos la EPS a nivel nacional con los **mejores resultados** en la gestión integral de las enfermedades de alto costo.

La Superintendencia Nacional de Salud situó a Mutualser dentro de las EPS con mejor desempeño dentro del sistema de salud, según sus indicadores financieros.

Adicionalmente, de la gestión del año 2022, destacamos estos logros:

- El crecimiento en nuestros ingresos operacionales, lo que refleja nuestra solidez financiera y capacidad para generar recursos.
- El cumplimiento con todos los indicadores de habilitación financiera establecidos, según los datos y las cifras respaldados por la Superintendencia Nacional de Salud, que actúa como entidad reguladora y de control en el sector.
- El eficiente reconocimiento de la cuenta de alto costo, lo que demuestra nuestro compromiso con una gestión financiera responsable y el cumplimiento de nuestras obligaciones en el ámbito de la salud.

Nuestras metas principales son mantener estabilidad financiera, mejorar la eficiencia operativa, ampliar nuestra red de prestadores médicos, invertir en tecnología y capacitación, crecer de manera sostenible, colaborar para abordar problemas de salud comunitaria y promover la equidad en el acceso a la atención médica.

Para asegurar una solidez financiera a futuro, proyectamos al 31 de diciembre de 2023 tener un aumento anual del 15.5% en los ingresos operacionales UPC como incremento de la UPC, y un adicional de 0.3% mensual en población, con respecto al 2022.

6.2 Relacionamiento Con Prestadores

GRI [3.3]

Mutualser va más allá de cumplir la tarea, se busca llenar la expectativa y prestar los mejores servicios".

Prestador en Cartagena

"Mutualser es un gana y gana con nosotros, es una alianza estratégica".

Prestador en Barranquilla

"Nuestra relación con Mutualser nos ha servido para fortalecernos financieramente".

Prestador en Sincelejo

"Mutualser tiene una buena gestión y una estructura robusta de la tecnología. Esto genera tranquilidad y confiabilidad".

Prestador en Barranquilla

Entendemos el relacionamiento con prestadores y proveedores de tecnologías en salud como un asunto material, esencial para nuestra operación y la calidad de la atención en salud que brindamos. Este asunto es importante porque se refiere a nuestra colaboración con hospitales, clínicas y profesionales de la salud, que son socios clave en la provisión de los servicios a nuestros afiliados. Un relacionamiento efectivo y sólido con los prestadores es crucial para garantizar el acceso oportuno y la calidad de la atención en salud, así como para optimizar costos y obtener adecuados resultados. La importancia de esta colaboración radica en varios aspectos clave:

Calidad de la atención

El relacionamiento con prestadores garantiza que nuestros afiliados tengan acceso a servicios de salud de alta calidad y a especialidades calificadas.

Red de atención amplia

Mantener una red de prestadores suficiente, resolutiva y con completitud nos permite ofrecer una atención en salud integral, cubriendo una variedad de especialidades y ubicaciones geográficas en la región.

Eficiencia operativa

Colaborar estrechamente con los prestadores nos permite optimizar los procesos y costos operativos, lo que beneficia tanto a nuestros afiliados como a nuestra organización.

Satisfacción del afiliado

Un buen relacionamiento con prestadores contribuye a una adecuada experiencia en la atención de nuestros afiliados, lo que es crucial para su fidelización y la reputación de Mutualser EPS en el mercado de la atención en salud.

Nuestros afiliados se benefician significativamente de un relacionamiento apropiado, ya que nuestra relación con los prestadores garantiza su acceso a una atención en salud de calidad y especializada. Esto contribuye directamente a la mejora de su salud y a una mayor satisfacción con los servicios que ofrecemos. Además, para los prestadores de servicios de salud, mantener una relación sólida y colaborativa con nosotros puede resultar en un flujo constante de pacientes y en acuerdos mutuamente beneficiosos. Esta colaboración es esencial para ofrecer una atención médica integral y de alta calidad. Nuestro personal se ve de igual manera influenciado por el relacionamiento con prestadores, ya que una buena gestión de este tema contribuye a la eficiencia operativa y a la mejora de la calidad del trabajo realizado, lo cual puede aumentar la satisfacción laboral y promover un entorno de trabajo más productivo.

Sin embargo, reconocemos que problemas en el relacionamiento con prestadores pueden traducirse en demoras en la atención o incluso en la falta de acceso a ciertos servicios de salud para nuestros afiliados, lo que afectaría negativamente su experiencia y su salud. Para los prestadores de servicios de salud, los desacuerdos o la falta de pago oportuno pueden causar tensiones en la relación, lo que podría afectar la calidad de la atención en salud que ofrecen. Adicionalmente, los conflictos en la relación con los prestadores pueden impactar negativamente en la calidad del trabajo y la moral de nuestro personal, ya que pueden generar un ambiente de trabajo tenso y desafiante.

Hemos establecido líneas de auditoría y estándares específicos para garantizar la calidad y la eficiencia en la atención en salud que brindamos. Estas líneas de auditoría y estándares incluyen:

Interventoría de contratos

Realizamos auditorías periódicas a los contratos con nuestros prestadores para asegurarnos de que se cumplan las obligaciones pactadas. Esta gestión garantiza la transparencia y la legalidad en nuestras relaciones comerciales.

Auditoría externa

Mantenemos un riguroso programa de auditoría externa y de calidad para evaluar el desempeño de nuestros prestadores. Estas auditorías se realizan de manera independiente y se centran en aspectos como los atributos de calidad, la implementación del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (Pamec), las condiciones de habilitación y el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención en salud.

Gestión de las cuentas médicas

Para garantizar una facturación precisa y justa, gestionamos de manera cuidadosa y eficiente las cuentas médicas de nuestros afiliados. Esto implica verificar que los cargos sean correctos y que se ajusten a los términos del contrato, lo que garantiza un control y racionalización del costo y desde luego que nuestros afiliados no sean sobrecargados por servicios médicos innecesarios o injustos.

Gestión concurrente de acompañamiento al paciente hospitalizado

Acompañamos a nuestros afiliados hospitalizados en los desafíos que representa la recuperación de la salud, gestionando con los hospitales y clínicas las tecnologías necesarias para el diagnóstico y tratamiento oportuno.

Política de contratación

Nuestra política de contratación juega un papel fundamental en la organización y dirección de las redes integrales de prestadores de servicios y proveedores de tecnologías en salud. Su finalidad principal es proporcionar directrices para identificar las necesidades de contratación de servicios, la selección de prestadores y las estrategias de negociación de acuerdos de voluntades, que aseguran una atención en salud oportuna, continua, integral y resolutiva para nuestra población afiliada.



Para conformar y organizar estas redes, validamos la oferta de prestadores en el mercado a través del Registro Especial de Prestadores (REPS) que garantice disponibilidad, suficiencia y completitud. También llevamos a cabo análisis exhaustivos para establecer la suficiencia y completitud de la red en las unidades técnicas correspondientes.

Antes de la contratación, verificamos múltiples aspectos, como el cumplimiento de actas de unidades técnicas, la capacidad jurídica de los prestadores, la habilitación de los servicios a prestar y la capacidad instalada. Además, nos aseguramos de cumplir con regulaciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.





La selección objetiva de prestadores se realiza a través de un formato específico en el que verificamos el cumplimiento de los requisitos establecidos. Los prestadores pueden clasificarse en tres categorías: Clase A, que cumple con todos los requisitos y puede ingresar sin restricciones; Clase B, que requiere evaluación de riesgos y un plan de trabajo, y Clase C, que puede ser rechazado en la red, con excepción de prestadores públicos.

El seguimiento de los acuerdos de voluntades cuenta con un enfoque segregado a los prestadores de servicios de salud de los componentes primarios y complementarios, desde una perspectiva de interventoría de contratos, auditoría del sistema de garantía de calidad y auditoría concurrente para prestadores hospitalarios.





Finalmente, la reevaluación de prestadores críticos se basa en criterios específicos, como la satisfacción del usuario, resultados de interventoría de contratos y otros indicadores de calidad. Los prestadores deben alcanzar un porcentaje mínimo para garantizar su continuidad en la red, con acciones correctivas establecidas en función de su desempeño. En última instancia, nuestro objetivo es garantizar la calidad y la excelencia en la atención médica ofrecida a los afiliados.

A futuro

Para la gestión futura tenemos previsto enfocarnos en el desarrollo tecnológico como parte fundamental de nuestras metas estratégicas. Planeamos implementar soluciones tecnológicas que faciliten el diseño de notas técnicas, caracterización poblacional, seguimiento a indicadores de desempeño y la auditoría de los prestadores de servicios de salud. Adicionalmente, buscamos la automatización del proceso de auditoría de cuentas médicas con el objetivo de garantizar la trazabilidad de todas las operaciones relacionadas con la atención en salud.

Esta línea de optimización tecnológica desempeñará un papel crucial en la recopilación y el análisis de datos e información, los cuales se utilizarán para la toma de decisiones estratégicas y la adaptación de nuestras estrategias organizacionales en función de la evolución del entorno y las necesidades cambiantes de nuestros afiliados. Con esta visión, buscamos seguir mejorando la calidad de nuestros servicios y la eficiencia en la gestión de la atención en salud que brindamos.

6.3 Presencia en la región

GRI [3.3]

Mutualser surgió de la visión de establecer una empresa solidaria con la meta de brindar servicios de salud básicos a numerosas familias en la región de los Montes de María. Hoy nos llena de orgullo afirmar que nuestro impacto se ha ampliado significativamente, alcanzando ahora más de 8,000 personas en diversas zonas de Colombia.



Como organización llevamos 29 años brindando y promoviendo los servicios de salud a través un equipo altamente calificado de **2.000 mil trabajadores** que atienden a más de **2 millones de personas en el régimen subsidiado y 300 mil personas del régimen contributivo**, lo que les ha permitido ampliar su capacidad hasta tener una cobertura del **25% EN LA REGIÓN CARIBE.**

¿Como lo hemos hecho?

Nuestra área comercial ha sido fundamental para estar presentes en la región y lograr el crecimiento del régimen contributivo iniciado hace 5 años. Con un equipo conformado por Coordinadores, Gestores y Asistentes comerciales, que han acompañado integralmente a las empresas y aportantes que han puesto en práctica estrategias que nos ha permitido incrementar la participación en el mercado y posicionarnos en la región. A continuación, se describen algunas estrategias:

Benchmarking del sector

A través de la investigación y análisis de los datos evaluamos las condiciones, tendencias y características del sector salud, entendiendo nuestra posición competitiva que nos permita potencializar nuestras fortalezas y mejorar continuamente.

Jornadas de salud

Brindamos a las empresas y a la comunidad en general, actividades pedagógicas y preventivas, invitándolos a llevar un estilo de vida saludable. Con esto le apuntamos al reconocimiento, lealtad y crecimientos de nuestros afiliados.

Mercadeo voz a voz

Estrategia de marketing en la que nuestros usuarios promocionan nuestros servicios.

Herramientas tecnológicas

Con un fácil acceso a nuestros servicios de afiliación tanto para la comunidad a través de nuestra página web, como para las empresas a través del Portal de Aportantes.

Además, contamos con procesos de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a interés individuales o colectivos para la gestión y dirección de los procesos, promoviendo un relacionamiento cercano con nuestros afiliados y la comunidad en general:



Gestores dentro de los programas de riesgos	Alianzas de usuarios
Gestores comunitarios	300 agentes educativos que están en todos los municipios habilitados por la organización.

Hoy Mutualser EPS otorga ese crecimiento solidario y mutualista a todos los que han puesto un grano de arena en la construcción de este proyecto social, el cual ha sido fundamental para conectar con muchas historias de vida durante estos 29 años de existencia (Galo Viana, gerente general de Mutualser EPS)



En el 2026, Mutualser EPS crecerá y se consolidará en la región Caribe Colombiana como la EPS líder en el fomento de estilo de vida saludable para sus afiliados, con un alto nivel de lealtad y satisfacción a costos razonables. Llegando a 3 millones de afiliados, de los cuáles 500.000 serán del régimen contributivo.



07 LA GENTE ES NUESTRA RAZÓN DE SER

mutualser
Atención sin tanta vuelta

7.1 Colaboradores

GRI[2.2][3.3][403-9][403-10][404-2][404-3][405-2][410-1]

Para Mutualser los colaboradores son la esencia de los servicios, su rol es crucial para el funcionamiento de todas las operaciones en la institución. Su atención, tanto en las áreas administrativas como de cara al paciente, se basa en la experiencia y la dedicación, lo que tiene un impacto directo en la satisfacción de nuestros beneficiarios.

Los colaboradores, a través de su compromiso ético y empatía, contribuyen significativamente a la construcción de una sólida reputación para la organización, lo que a su vez fomenta la confianza de los pacientes.

La gestión con los colaboradores en la organización se realiza bajo las siguientes áreas:

1. Departamento de Gestión Humana:

Se encarga de reclutar, seleccionar, capacitar y desarrollar a nuestros colaboradores, así como de administrar sus beneficios, evaluar su desempeño y promover un ambiente laboral positivo.

2. Coordinación de ambiente físico y riesgo laboral:

Se encarga de evaluar y controlar los posibles peligros en el entorno de trabajo, así como de implementar medidas preventivas para garantizar la seguridad de los empleados. Esto implica la identificación de riesgos, la planificación de medidas correctivas, la formación y la respuesta a situaciones de emergencia.

1. Departamento de Gestión Humana

En la actualidad contamos con

875 contratos de colaboradores activos

de los cuales el 15.5% (136 contratos) se suscribieron en 2022.

REGIONAL	HOMBRES	MUJERES
NIVEL CENTRAL	22	31
ATLÁNTICO	3	9
BOLÍVAR NORTE	0	10
BOLÍVAR CENTRO	5	5
BOLÍVAR SUR	3	5
CÓRDOBA	5	14
MAGDALENA	3	9
SUCRE	4	5
BOGOTÁ	0	3
TOTAL	45	91

1.1 Estrategias y políticas de nuestra organización

En Mutualser implementamos una serie de estrategias y programas diseñados específicamente para estimular el máximo rendimiento y fomentar el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores. Estos incluyen:

Modelo de competencias: mide los comportamientos organizacionales, funcionales y de liderazgo que se espera según el nivel de cada cargo.

Plan de carrera y sucesión: estructura los talentos clave de la organización y el proceso de mapeo en alineación con la evaluación de desempeño, buscando movilizar el talento, fidelizarlo, promoverlo y potenciar su desarrollo a través de las diferentes habilidades y competencias que tienen.

Política de reclutamiento, selección y contratación interna: permite a los trabajadores postularse en convocatorias internas, posibilitando el crecimiento en la organización de acuerdo con nuestra estructura organizacional.

En Mutualser estamos comprometidos con la diversidad y la inclusión, por eso hemos establecido políticas que hacen la diferencia real en nuestra organización.

Política de primer empleo: promueve la contratación formal de jóvenes entre 18 y 28 años, con el fin de que puedan adquirir su primera experiencia laboral.

Política Sigo Activo: promueve la inclusión propendiendo por brindar trabajo digno y protección social a aquellos adultos mayores que no gozan de pensión, de tal forma que garantice el envejecimiento activo y saludable.

1.2 Formación y desarrollo de los colaboradores

En el año 2022, la dedicación a la formación y enseñanza de los colaboradores se tradujo en la realización de un total de 147 actividades formativas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera, como se muestra en la tabla:

Tabla 4. Resultados Plan de Formación 2022

Tipo de formación	Cantidad de actividades
Conferencias	61
Cafés	36
Cursos	14
Talleres	7
Foros	9
Total	147

Fuente: Plan de Formación 2022

Los procesos con más actividades de formación desarrolladas fueron gestión del riesgo en salud (23 formaciones) y la relación con el usuario (23 formaciones).

El 67% de las actividades ejecutadas fueron impartidas por colaboradores de Mutualser EPS.

Estrategia escuela de servicio

Se realizaron dos cursos virtuales durante el año 2022 de la escuela de servicio, los cuales estuvieron dirigidos a colaboradores de la organización y de la red de prestadores de servicios de salud.

Cursos:

Embajador del servicio: fortalecer la vocación del servicio.



Maravíllate con el servicio: incentivar que se pongan en práctica acciones que permitan que la vocación del servicio pase de la intención a la acción.

1.3 Beneficios - Ser colaborador



Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. Por ello, implementamos programas de bienestar que buscan fomentar el bienestar, la salud y la seguridad del talento humano, promoviendo actividades y beneficios que contribuyan a una vida mejor.

BENEFICIOS CORPORATIVOS:

Vida Segura
Seguro de vida ara colaboradores.

Almuerzo Saludable
Subsidio de Almuerzo.

Licencia de miel
Licencia de matrimonio.

Bonusvac
Prima de vacaciones.

Vacaciones Plus (+2)
Días adicionales de vacaciones.

Familia Solidaria
Permiso por calamidad.

Toma Mi Mano
Auxilio por calamidad.

Tiempo Para Ti
Horario laboral flexible el sábado.

Mi Vivienda SER
Subsidio para compra y mejoramiento.

Alliances SER
Convenios con almacenes, hoteles y restaurantes.

Banco de Pases
Cuponera de permisos.

SaludableMENTE
Apoyo emocional.

BENEFICIOS FLEXIBLES (SE PUEDEN ESCOGER DOS VECES AL AÑO):

Dimensión física y vida saludable

Gym SER
Subsidio para gimnasio.

Dimensión cognitiva

Visión 20/20
Auxilio para compra de lentes y monturas.

Despierta tu mente
Adquisición de libros y participación en club de lectura.

Dimensión cultural

Regala Diversión
Tarjeta de diversión para las familias.

SER Gourmet
Experiencia de cocina y vinos.

Vibra Cultural
Cursos de instrumentos musicales, pintura y arte para familias.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR:

- Celebraciones especiales.
- Kids Day mutualser.
- Reconocimiento a pensionados.
- Acompañamiento a equipos de trabajo.
- Semana de la salud y el bienestar.
- Regalando sonrisas en Navidad: Regalo para hijos de los colaboradores.
- Fiesta de fin de año.

1.4 Evaluación de desempeño:

Las evaluaciones de desempeño forman parte del proceso integral desde el área de Gestión Humana. Este el número de empleados por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de su desempeño en el 2022:

Nivel estratégico	Nivel táctico	Nivel operativo
Hombres: 6	Hombres: 37	Hombres: 199
Mujeres: 5	Mujeres: 78	Mujeres: 467

Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres para el nivel operativo:

Nivel operativo
Ratio: 117%

El porcentaje corresponde a la comparación del promedio salarial hombres y mujeres en el nivel operativo; cabe resaltar que en la organización la población femenina duplica a la masculina.

El área de Gestión Humana seguirá esforzándose en la creación y mantenimiento de espacios seguros y agradables para todos los colaboradores.

2. Coordinación de ambiente físico y riesgo laboral

Desde esta área trabajamos para preservar la vida y el bienestar de nuestros colaboradores a través de una sólida gestión del riesgo.

2.1 Seguridad en el trabajo

La gestión de riesgos laborales durante 2022 se enfocó en garantizar el retorno exitoso a la presencialidad de los colaboradores con la implementación de nuevas modalidades, como el teletrabajo, con un piloto exitoso realizado con el área de tecnología de la información en donde se adecuaron 60 puestos a teletrabajadores.

Estrategia escuela de servicio

Matrices de peligro: Nos permiten hacer una evaluación de las condiciones laborales.	Analizar esos riesgos biomecánicos y psicosociales dentro de la organización.
Adecuación de oficinas y puestos de trabajo que cumplan con los estándares ergonómicos	Formaciones en prevención
Dotación de elementos ergonómicos en los puestos de trabajo	

Se visitaron 40 oficinas, en las cuales se dio cumplimiento legal a actividades como inspecciones de seguridad, simulacros de emergencias, construcción y divulgación de matrices de peligro y planes de emergencias.

Participaron visitantes y colaboradores.

Las regionales Sucre, Atlántico y Bolívar Centro recibieron entrenamiento a brigadas de emergencia, en donde fueron formados 162 colaboradores como brigadistas integrales.

Los 11 colaboradores del área de seguridad este año recibieron la formación en derechos humanos. Cumplimiento del 100%

2.2 Salud en el trabajo:

En Mutualser el bienestar de los colaboradores es prioridad. La calidad de vida y la satisfacción laboral son cruciales para el buen desempeño en las operaciones y los servicios que se ofrecen a los afiliados, por lo que adelantamos acciones en pro del bienestar de los colaboradores:

Entrega de 65 estaciones de trabajo completamente nuevas que cumplen con criterios ergonómicos que garantizan el confort de los colaboradores.

El 92% de los colaboradores participaron en actividades de intervención del riesgo psicosocial, realizados en dos ciclos de intervención. El primero de ellos se hizo en el 100% de las sedes, mientras que el segundo solo se desarrolló para las sedes de Cartagena, con una cobertura del 33% de colaboradores a nivel nacional.

Meta

Se espera que el 90% de los colaboradores sean sensibilizados en el primer trimestre del 2023.

En el año 2022, el 90% de los casos de enfermedad fueron de tipo osteomuscular y/o mental. Se dieron procesos de valoración psicológica, recibieron terapias en medicina alternativa como opciones adicionales para preservar su salud y bienestar.

La salud de los empleados es asunto de importancia, por lo que realizamos un análisis de salud a los colaboradores, con estos resultados:

2.3 Lesiones por accidente laboral

	Meta
La cantidad y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral: 0% Igual al 2021	Mantenerse en un 0%
La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos): 0% Igual al 2021	Mantenerse en un 0%
La cantidad y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables 6 accidentes de laborales -21% en comparación al 2021.	Mantenerse en un 0% y tener un 100% de respuestas oportunas a las lesiones por accidentes laborales
La tasa de lesiones por accidente laboral registrables: 0.6 lesiones por accidente laboral -25% en comparación al 2021.	
Los principales tipos de lesiones por accidente laboral: golpes y contusiones.	
La cantidad de horas trabajadas: 2.368 horas al año.	

Dolencias y enfermedades laborales:



La cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral:

0%
Igual al 2021

La cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables:

10%
+25% que el 2021

Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales:

osteomusculares

Los colaboradores son esenciales para impulsar el crecimiento y el éxito de la organización. A través de un enfoque centrado en las personas, avanzamos hacia un futuro brillante, donde el talento humano es la clave de nuestro progreso continuo.

7.2 Experiencia del usuario

GRI [3.3][418-1][413-1]

Ofrecer buenas experiencias al usuario a través de una atención humanizada, cercana, sencilla y sin tanta vuelta, hace parte de la estrategia de servicio de Mutualser EPS.

> Hace 27 años he estado vinculada a mutualser y el mejor beneficio ha sido mi formación, cuando llegué mutualser a penas tenía primaria y ahora atengo una carrera profesional. Mi vida ha cambiado los programas sociales que mutual ha desarrollado con mi comunidad y conmigo misma han sido un impacto de crecimiento para mi familia y mi comunidad".
>
> **Usuaria Mutualser**

Una buena atención al usuario redunda en su satisfacción, lo que contribuye a fortalecer la imagen corporativa y a tener un mejor y mayor posicionamiento en el mercado.

La organización cuenta con diversos canales de atención que apalancan la estrategia y que permiten mayor cercanía con el usuario.

El uso de la tecnología para ofrecer una atención sin tanta vuelta es prioridad en Mutualser EPS:



Atención presencial: oficinas de atención al usuario, IPS y en la comunidad.



Canales virtuales: portal web ZONA SER Afiliado y APP Zona SER.



Atención telefónica: línea permanente de atención al usuario 24 horas por 7 días a la semana.

Así mismo, la organización cuenta con dos importantes grupos que contribuyen a la mejora continua de la experiencia de los usuarios.

Alianza de usuarios: su rol es vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, defender los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios.

Gestores comunitarios: apoyan las estrategias encaminadas al fortalecimiento de las alianzas con las comunidades, todo en la búsqueda de una mayor cercanía para mejorar las relaciones en el entorno de la prestación de los servicios de calidad.
A través de nuestra política de tratamiento de datos, se garantiza la no violación de información, lo cual se puede evidenciar en las reclamaciones recibidas ya sea por terceros y/o autoridades.

2021 N° RECLAMACIONES **VS** **2022 N° RECLAMACIONES**



El indicador de satisfacción global se ha mantenido por encima del 90%.



El porcentaje de oportunidad se encuentra en el 90%, cumpliendo así con la gestión oportuna y de fondo de las PQRD radicadas por nuestros afiliados.



En nuestro canal telefónico atendimos 441.554 llamadas con un nivel de atención del 96%.

Continuaremos trabajando por mejorar la experiencia de nuestros afiliados.

La reputación es el reconocimiento que los grupos de interés de una organización hacen de su comportamiento corporativo y de la satisfacción de sus expectativas, de acuerdo con los compromisos adquiridos por la organización. Como resultado, en 2022 obtuvimos un Índice Global de Reputación (IGR) que nos asegura el buen rumbo de nuestras acciones.



Referente sector salud 600

De acuerdo con lo anterior, se realizan encuestas periódicas de satisfacción de las cuales se destacan algunas dimensiones que impactan directamente a los usuarios:

EXPERIENCIA EN SALUD

Peso: —— x,xx Promedio [0 - 10]	Alianzas de usuarios	Afiliados
Es una empresa cálida y amable	9,5	9,1
Contacta a sus usuarios para facilitar una atención oportuna	9,3	8,8
Mejora la calidad de vida de sus afiliados	9,0	8,8
Brinda atención humanizada Hacerlo para ti es “Hacerlo para mi”	9,3	8,8

SIN TANTA VUELTA

Peso: —— x,xx Promedio [0 - 10]	Alianzas de usuarios	Afiliados
Es una empresa transparente en su actuar	9,6	8,9
Mejora continuamente sus procesos para satisfacer a sus grupos de interés	9,4	8,6
Atiende a sus afiliados sin tanta vuelta	9,3	8,5
Es ágil en la respuesta a las solicitudes	7,6	8,4

Lo que piensan algunos grupos de interés acerca de la EPS.



“Se está hablando de la prevención hace más de 30 años y creo que la única empresa que lo está haciendo, a nivel de EPS, es Mutualser. Los demás están es curando”.

(Medios de Comunicación)



“Está muy bien que sea fácil acceder y está muy bien acompañar, no solo en derecho sino en la responsabilidad hacia el usuario, pero también hay que manifestar que Mutualser es una organización que usa altas tecnologías que están disponibles para los usuarios”.

(Especialistas)



“Es lo que de fondo necesita el sistema de salud, una organización que se centra en la persona y se orienta a lograr los mejores resultados para sus afiliados”.

(Afiliado)



Estos resultados son una muestra del compromiso de Mutualser EPS con la satisfacción del usuario y con el cumplimiento de la estrategia de servicio.

7.3 Pedagogía del usuario

GRI [3.3]

La pedagogía del usuario es crucial para nosotros, ya que empodera a los afiliados y les proporciona información sobre sus derechos y deberes, lo que se traduce en un mejor uso de los servicios de salud, resultados de salud mejorados, mayor cobertura y adherencia, así como una mayor satisfacción de los usuarios, fortaleciendo así la relación con nuestra EPS y contribuyendo a un sistema de salud más equitativo y eficiente.



Educación
Educar a los usuarios sobre los servicios de salud a los que pueden acceder, y enseñarles cómo autogestionarlos, es crucial para nosotros porque promueve su empoderamiento y los informa sobre sus derechos y deberes. Además, les dan mejor uso a estos servicios, lo que permite que los resultados en salud mejoren, que haya mayor cobertura y adherencia, y por ende, un aumento en su satisfacción. De esta manera, se fortalece la relación con nuestra EPS y se contribuye a un sistema de salud más equitativo y eficiente.



Mayor cobertura y adherencia
La pedagogía del usuario ha aumentado la participación de nuestros afiliados en programas de promoción y prevención de la salud, lo que puede llevar a una mayor cobertura y adherencia, contribuyendo así a la sostenibilidad de nuestros programas de promoción y mantenimiento de la salud e intervención de los riesgos en salud específicos.



Satisfacción del usuario
Usuarios informados son usuarios más satisfechos con los servicios de salud que reciben, lo que mejora nuestra relación con ellos y favorece la retención de afiliados, un factor importante para nuestra sostenibilidad a largo plazo.

Para gestionar la pedagogía del usuario ejecutamos una estrategia basada en los siguientes pilares:

Plan de comunicación	Estrategias de Comunicación en Programas de Gestión del Riesgo
Desde el área de Gestión del Riesgo en Salud trabajamos de manera articulada con Gestión de las Comunicaciones para realizar planes de trabajo integrales que realiza esta área y cuyo objetivo es garantizar información con lenguaje accesible, adecuado, cercano, diferenciado y sin tanta vuelta a los distintos públicos de la empresa. El objetivo es que tomen decisiones informadas sobre su salud y así fomentar estilos de vida saludables.	En cada uno de nuestros programas de gestión del riesgo en salud hemos integrado estrategias de comunicación específicas como parte de nuestros planes de acción. Estas estrategias se diseñan cuidadosamente para difundir información relevante y pertinente a nuestros usuarios, ayudándoles a tomar decisiones informadas sobre su atención médica y bienestar general, tales como: acciones testimoniales de pacientes con casos de éxito, publicación de posts, videos y podcast con información sobre signos de alarma, síntomas de enfermedades, a dónde pueden acudir en caso de requerirlo, así como infografías, avisos, boletines, cuñas radiales, ruedas de medios, entre otras acciones que les ayudan a tomar mejores decisiones sobre su atención médica y bienestar general.

Uso de las nuevas tecnologías

Reconocemos la importancia de adaptarnos a las tendencias actuales en comunicación. Por ello, utilizamos las nuevas tecnologías para llevar a cabo nuestra estrategia por medio de redes sociales, carteleras digitales en salas de atención y plataformas tecnológicas como página web institucional, WhatsApp y Facebook. La estrategia se complementa con acciones de marketing digital como SEM, SEO, BTL, ATL, Indoor, Outdoor, con las que garantizamos que la información llegue de manera eficaz y accesible a una amplia audiencia.

Del 2022 resaltamos de manera especial la estrategia de comunicación para el programa SER Madre - Hijo, que ha sido el inicio en el plan de reducción de la mortalidad materna.

Para conocer más sobre este programa haga clic aquí

Adicionalmente, realizamos un seguimiento regular para cerciorarnos de que la información llegue de manera adecuada a nuestros usuarios y de que estén bien equipados para tomar decisiones informadas sobre su salud y derechos en el sistema de salud.

Demanda inducida	Valoración integral	Cursos de vida con ciclos de vida educativos
La demanda inducida es una estrategia que se utiliza para informar, comunicar, movilizar y adherir a las personas a los programas de promoción y prevención de la salud, ya que son programas para la población “sana o sin síntomas” que no consulta regularmente por iniciativa propia, sino que hay que impulsarla, moverla o motivarla para que asista.	La pedagogía del usuario fomenta la valoración integral, atención en salud bucal y en intervenciones por equipos multidisciplinarios comunitarios, para que los pacientes comprendan mejor su salud y tomen decisiones basadas en un conocimiento completo.	Son programas educativos que se adaptan a diferentes etapas de la vida de un paciente. En estos cursos se proporciona información relevante en momentos específicos de la vida de una persona, empoderándolos con conocimientos necesarios en cada etapa.

	Demanda inducida	
	Cumplimiento con relación a la meta	Meta último trimestre de 2022
Porcentaje de inducción a la demanda.	107.2%	90%
Porcentaje de efectividad de la demanda inducida.	54.9%	55%
Porcentaje de población cubierta con la demanda inducida.	79.5%	50%

	Valoración integral	
	Cumplimiento con relación a la meta	Meta último trimestre de 2022
Porcentaje de niños y niñas del curso de vida Primera infancia e infancia que se canalizan para la valoración integral.	135.7%	50%
Porcentaje de afiliados con intervención por Equipo Multidisciplinario comunitario (EMC)	125%	80%

	Cursos de vida	
	Cumplimiento con relación a la meta	Meta último trimestre de 2022
Cobertura de personas de todos los cursos de vida que son canalizados y reciben atención en salud bucal.	141.3%	20%
Proporción de afiliados de cursos de vida juventud y adultez a los que se canalizan y reciben atención de valoración integral.	550.1%	10%
Porcentaje de afiliados al curso de vida Adolescencia con ciclo de vida educativo (educación grupal).	58.6%	12%
Porcentaje de afiliados curso de vida Juventud con ciclo de vida educativo (educación grupal).	349.5%	6%

Nuestra gestión futura se enfoca en la implementación constante de planes de comunicación anuales, aprovechando medios digitales como redes sociales, plataformas tecnológicas y comunidades de práctica. Nuestro principal objetivo es garantizar que nuestros afiliados tengan acceso a información actualizada y relevante sobre su salud, sus deberes y derechos. Cada año reforzaremos esta estrategia para mantenernos a la vanguardia en la comunicación con nuestros usuarios, promoviendo la toma de decisiones informadas y fomentando un sistema de salud más transparente y centrado en el paciente.

7.4 Mutualser con la comunidad

GRI [2.2][3.3][413-1]

Queremos construir un sólido vínculo de confianza con la comunidad a la que servimos. Como EPS valoramos la relación que mantenemos con las comunidades, ya que esta colaboración nos permite llevar a cabo programas de prevención y promoción de la salud.

A través del contacto cercano con las comunidades podemos identificar necesidades específicas de atención médica en cada área, detectar tempranamente problemas de salud pública y construir la confianza necesaria como prestadores de salud en la región. Este relacionamiento desempeña un papel fundamental en la prevención y resolución de conflictos, reflejando fielmente nuestro compromiso y responsabilidad corporativa.

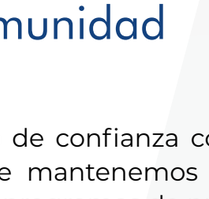
Nuestra relación con las comunidades se ha ido consolidando a través de estrategias que nos permiten contribuir al mejoramiento de la calidad de vida. Estas son algunas:

Asistencia en salud: jornadas de prevención y medicina curativa.

Articulación con diversos actores claves sociales como alcaldías, entes de control, representantes IOS, instituciones educativas u otras organizaciones sociales y de base comunitaria para brindar servicios de salud a las comunidades más vulnerables.

Comunidad de práctica 'Aliados hacia el Cambio': iniciativa de integración comunitaria y promoción de estilos de vida saludables.

Acceso a los programas sociales y beneficios del Gobierno a través de un acompañamiento familiar que facilita la identificación, interacción y gestión continua con los servicios y ofertas sociales.



Desarrollo social de la región: a partir de los servicios en salud brindados en las partes más lejanas del territorio.

Fomento de empleabilidad local y desarrollo profesional en el territorio.

Apoyo de iniciativas de emprendimiento e ideas de negocio acompañando a nuestros asociados y su núcleo familiar para el mejoramiento de los ingresos económicos y calidad de vida familiar.

Ejecución de programas sociales dirigidos a mejorar ingresos, vivienda y habitabilidad, educación y recreación; acciones que mejoran las condiciones de bienestar de la población PNV y su núcleo familiar.

Estas son algunas de las palabras con las que nos identifican en las comunidades:

Esperanza – Resiliencia – Seguridad – Futuro – Familia

Hitos del año 2022

A lo largo del año tuvimos diversos espacios de gran valor que llevaron al cumplimiento de los diferentes objetivos ya mencionados. Queremos resaltar algunos:

2 cohortes de graduados de TecniSer

(Agosto-Diciembre)





Mención de honor por parte de Caminos IPS, por el apoyo que brindamos durante la pandemia por covid-19.

Diciembre

Certificados en la implementación del Método Newpalex como Equipo de Cuidados Paliativos en los niveles de atención domiciliario y ambulatorio.

Noviembre





Distinción de Fenalco Bolívar por nuestro aporte al Plan Nacional de Vacunación contra el covid-19.

(Agosto-Diciembre)

Realizamos, en compañía de UniCartagena, el II Simposio Experiencias Innovadoras para la promoción de la Salud Sexual y Reproductiva en Adolescentes y Jóvenes Adultos.

(Agosto-Diciembre)





Múltiples jornadas de vacunación a lo largo del año 2022

Cumplimos 12 años innovando en el cuidado de la salud y promoviendo el desarrollo social de las comunidades en la Región Caribe.

(Agosto-Diciembre)



Fundación SER SOCIAL y MUTUALSER:



Mutualser, desde su estructura organizacional con los asociados, es percibida como un medio de desarrollo que impacta en el bienestar de los participantes y el de sus familias”,

Yanina Cabeza- Área Social.

Los resultados obtenidos demuestran nuestro compromiso inquebrantable con el bienestar de las comunidades a las que servimos. Seguiremos trabajando para crear y fortalecer alianzas de gran valor que mejoren más vidas.

SER SOCIAL

Comprendemos que más que ser proveedores de servicios de salud, formamos parte esencial de las comunidades a las que servimos. Nuestra visión trasciende la mera atención médica, ya que nos esforzamos por contribuir al bienestar integral y al desarrollo sostenible de nuestro entorno.

Para nuestra inversión social tenemos en cuenta las prioridades que existen en las comunidades del área de influencia, promoviendo, apoyando y desarrollando programas que aporten al bienestar y mejoramiento de su calidad de vida.

Nuestro aliado estratégico SerSocial IPS trabaja día a día para ofrecer una atención de manera integral que garantice el derecho de todos nuestros usuarios en dos áreas:

Desarrollo social	Asociados, afiliados, alianzas de usuarios, comunidad y actores sociales	Programa Ser Incluyente	https://www.sersocial.org/programa-ser-incluyente/
		Programa Vivienda Saludable	https://www.sersocial.org/programa-vivienda-saludable/
		Programa Adulto Saludable	https://www.sersocial.org/programa-adulto-saludable/
		Microfinanzas y Ahorro	https://www.sersocial.org/microfinanzas-y-ahorro/
Promoción del mantenimiento de la salud	Gestión de riesgo	Programa Mujer Sana	https://www.sersocial.org/programa-mujer-sana/
		Programa de Todo Corazón	https://www.sersocial.org/programa-de-todo-corazon/
		Programa Ser Joven	https://www.sersocial.org/programa-ser-joven/
		Programa Madre e Hijo	https://www.sersocial.org/programa-madre-e-hijo/
		Programa Ser Resiliente	https://www.sersocial.org/programa-ser-resiliente/

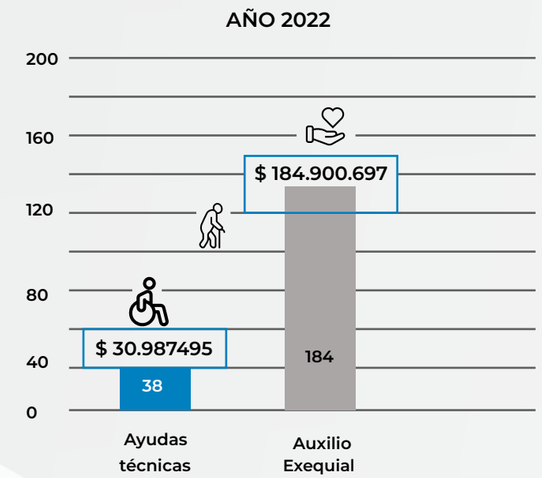
De las anteriores áreas desplegamos comités delegados donde se construyen actividades.

Comité de Recreación, Cultura y Deporte

PARTICIPACIÓN	MUNICIPIOS	INVERSIÓN
Más de 350 personas	**10**	**55%**
Participación entre personas en situación de discapacidad (niños y adultos mayores) y población en general.		

Comité de Solidaridad

Generamos inversión en auxilios exequiales y ayudas médicas para el mejoramiento de la movilidad para nuestros asociados y su núcleo familiar.



También apoyamos la productividad en el campo a través de las tres líneas de intervención, con los siguientes resultados:

$67.860.611

en inversión en familias.

5.7% + vs 2021

- 265 unidades productivas para un total aproximado de 1.060 personas beneficiadas.
- Incremento del 23% de los ingresos por unidad productiva.
- Menores tasas de desnutrición infantil y menor índice de enfermedades.
- Entrega de 25 insumos y herramientas.
- 173 seguimientos a unidades productivas.
- Un mercado campesino.

Con el fin de mejorar las condiciones de vivienda de nuestros asociados, brindamos beneficios en construcción de vivienda, remodelación de espacios salubres, como cocinas y baños, y educación ambiental. Esto logramos:

12 viviendas nuevas

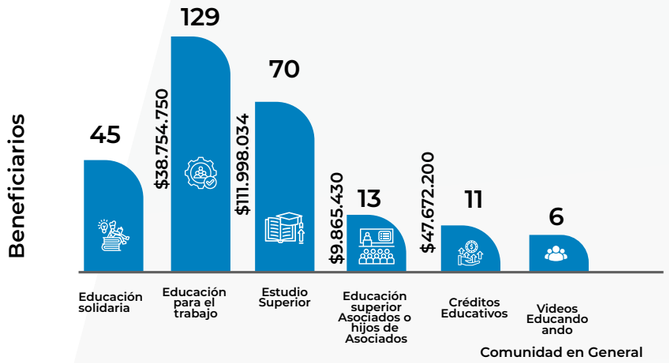
Una inversión de $510.173.462

También ejecutamos Educación familiar en cuidado de las instalaciones, aseo e higiene, y uso eficiente del agua. En la búsqueda de facilitar el acceso a productos financieros y mejorar el crecimiento económico para nuestros asociados, se encuentra el programa Microcréditos y Ser Solidarios, con estos frutos:

$756 millones	**En colocaciones**
331	**Beneficiarios**
$952 millones	**Recaudados**
1.373 beneficiados	**En auxilios por un monto de $668 millones**
163 gestores beneficiados	**En bono navideño por un monto de $49 millones**

Comité de Educación

A través de este comité buscamos mejorar las competencias laborales y personales, y la calidad de vida de nuestros asociados y de la comunidad en general. En 2022 alcanzamos resultados de gran impacto.



RESULTADOS DE INDICADORES POR ÁREA

Usuarios atendidos con programas

932

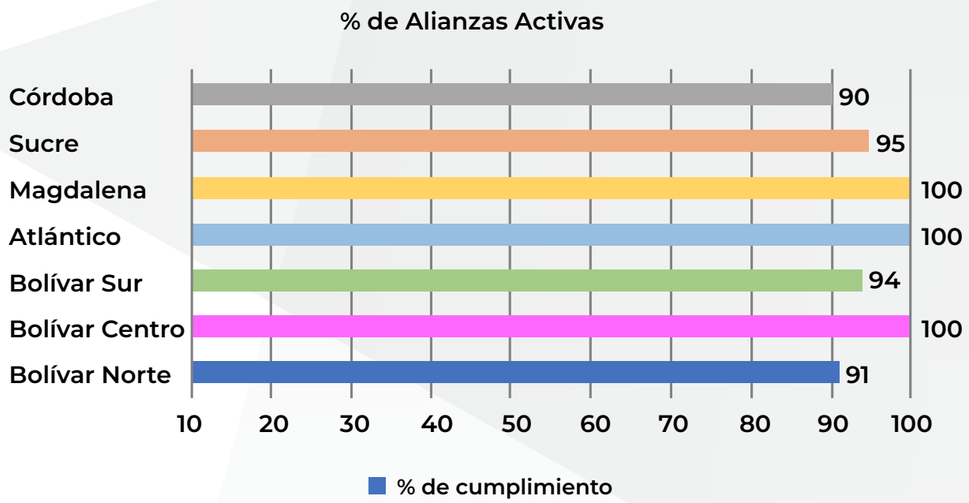
14 % más vs la meta

Usuarios que mejoraron condiciones de vida en salud

161

cumplimiento del 10 %

INDICADOR ALIANZAS ACTIVAS





8.1 Gestión ambiental

GRI [3.3][302-1][302-4][303-1][303-5][304-3][305-][306-1]

Reconocemos la importancia de la gestión ambiental en el cumplimiento de nuestra responsabilidad como proveedores de servicios de salud. La implementación de un programa de gestión medioambiental es nuestra vía para reducir el impacto de las actividades y servicios en el medio ambiente, y así contribuir al bienestar común.

Nuestra política ambiental no se limita al cumplimiento de las leyes, sino que también refleja el compromiso con nuestros grupos de interés.

Hemos trabajado en una serie de iniciativas con el objetivo de mejorar nuestro desempeño ambiental a través de programas ambientales y comunicaciones a todos los trabajadores, para que tomen conciencia frente al planeta y la situación en que se encuentra, debido al mal uso de los recursos por parte de la población.

Residuos

Una gestión adecuada de residuos promueve un ambiente sano y a su vez la disminución en la generación de los mismos; a continuación, presentamos algunas acciones encaminadas a lo mencionado:

1. Promoviendo el ahorro y reciclaje de recursos contamos con ecológicos donde se ubica el papel para impresión limpio y el papel reutilizable.
2. Se realizaron campañas enfocadas a la reutilización y optimización del uso de papel (Ej: Circulares para mejorar el proceso de facturación).
3. En los últimos 3 años, se presenta una disminución en el consumo de papel, debido a la implementación de radicación de facturas via correo electrónico.
4. Implementamos el uso de vasos de papel para los visitantes y de vaso propio por nuestros colaboradores, disminuyendo el consumo de plástico.
5. Este año evitamos que 8 gal de aceite quemado llegara a cuerpos de agua o rellenos sanitaros, realizando una adecuada gestión de este residuo, a través de un gestor autorizado.

Extendemos la implementación de nuestras acciones a los prestadores de servicios para crear redes que apunten al cuidado del planeta.

Agua

Sabemos que el recurso hídrico es vital para nuestra sanidad, el consumo responsable se convierte en algo fundamental para la operación y prestación de servicios; por ello creamos metas de ahorro por cada Regional, las cuales están soportadas en estrategias y actividades. En 2022 apuntamos a una meta de reducción del 5% en el consumo de agua, a través de la gestión detallada:



- Promovemos el uso adecuado de jabones y detergentes, lo cual disminuye tanto el consumo de agua como su contaminación.



- Contamos con lavamanos de válvula automática, lo que facilita el mantenimiento preventivo de los sistemas y garantiza el adecuado funcionamiento. Así evitamos el desperdicio de agua.



- Sistema de infrarrojo de alta eficiencia en los baños que disminuye el consumo de agua por descarga.

Consumo energético

Apuntamos a una reducción de consumo energético del 5% a través de las siguientes prácticas:



Biodiversidad

Basados en la necesidad de recuperar la capa vegetal de nuestro plantea realizamos actividades con la comunidad:

Siembra de arboles

Jornada de recolección de residuos para promover el cuidado de los parques de nuestro entorno.

Gestionamos la recuperación de zonas en algunos municipios.

En Mutualser sabemos la importancia de medir y reportar adecuadamente el desempeño ambiental. Seguiremos fortaleciendo nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental implementando sistemas de medición a lo presentado en este capítulo, con el objetivo de impactar positivamente a la comunidad y al entorno en el que prestamos los servicios.



Tabla GRI

Asunto material	GRI estándar/ Indicador propio	Contenido	Referencia en este informe	Omisiones
Gobierno Corporativo	2 Contenidos Generales	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	La información se encuentra en el capítulo: Ser buen gobierno	NA
		2-9 Estructura de gobernanza y composición.		NA
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno.		NA
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno.		NA
		2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.		NA
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.		NA
		2-15 Conflictos de interés.		NA
		2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.		NA
		2-19 Políticas de remuneración.		NA
		2-20 Proceso para determinar la remuneración.		NA
	405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados Gestión de los temas materiales.		No hay información disponible sobre empleados, se tendrá en cuenta patra el informe de 2023.
	3 Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales.		NA
Ética y Transparencia	2 Contenidos generales	2-15 Conflictos de interés.	La información se encuentra en el capítulo: Ser buen gobierno	NA
	3 Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales.		NA
	205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.		
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.		NA
		205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.		
Desempeño Económico	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: "Ser empresarial"	NA
	GRI 201-1: Desempeño Económico	Valor económico directo generado y distribuido.		NA
	GRI 201-2: Desempeño Económico	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 203-3: Desempeño Económico	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 203-4: Desempeño Económico	Asistencia financiera recibida del gobierno.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
Relacionamiento con prestadores	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: "Ser empresarial"	
Ser Ambiental	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: "SER AMBIENTAL"	NA
	GRI 302 Energía	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización.		NA
		GRI 302-2 Consumo de energía fuera de la organización.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 302-3 Intensidad energética.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético.		NA
		GRI 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 303 Agua y Efluentes	GRI 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.		
		GRI 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 303-3 Extracción de agua.		No realizan extracción de agua
		GRI 303-4 Vertido de agua.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 303-5 Consumo de agua.		NA
	GRI 304 Biodiversidad	GRI 304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 305 Emisiones	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance1)		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 306 Residuos	GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.		NA
		GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.		NA
		GRI 306-3 Residuos generados.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 306-4 Contenido 306-4 Residuos no destinados a eliminación.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
		Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
Presencia en la Región	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: SER EMPRESARIAL	NA
	GRI 413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.		
Colaboradores	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: LA GENTE NUETSRA RAZÓN DE SER	NA
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.		NA
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.		NA
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo.		NA
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2024.
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2025.
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral.		NA
	GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.		NA
	GRI 404 Formación y Educación	GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 404 Formación y Educación	GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.		NA
	GRI 404 Formación y Educación	Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas.		NA
	GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.		NA
	GRI 410 Prácticas en materia de seguridad	GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.		NA
Experiencia del Usuario	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: LA GENTE NUESTRA RAZÓN DE SER	NA
	GRI 413 Comunidades	GRI 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.		NA
		413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 418 Privacidad del cliente	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		NA
	GRI 2 Contenidos Generales	2-26Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.		NA
Pedagogía del Usuario	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: LA GENTE NUESTRA RAZÓN DE SER	NA
Mutualser con la Comunidad y Ser Social	GRI 3 Temas materiales	GRI 3.3 Gestión del tema material.	La información se encuentra en el capítulo: LA GENTE NUESTRA RAZÓN DE SER	NA
	GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.		NA
		Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 406 No discriminación	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.
	GRI 413 Comunidades locales	GRI 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.		NA
		GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.		Información no disponible, se tendrá para el informe correspondiente a 2023.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 FIN DE LA POBREZA



N° META 1.5

DESCRIPCIÓN DE LA META

Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.

ALINEACIÓN CON EL ODS

A través de nuestro programa vivienda saludable, buscamos mejorar las condiciones de vivienda de los asociados, reconociendo que existe una estrecha relación entre las condiciones de la vivienda y la salud física, y mental de sus habitantes.

2 HAMBRE CERO



N° META 2.1

DESCRIPCIÓN DE LA META

Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones vulnerables, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año

ALINEACIÓN CON EL ODS

Basados en nuestra misión como elemento estratégico, promovemos los hábitos de vida saludable y a su vez creamos alianzas para integrar aliados, afiliados, y comunidad en general a practicar diversas acciones en pro de su alimentación y salud.
En compañía de la fundación Ser Social, a través de los programas de promoción y mantenimiento a la salud, también se apunta al bienestar a través de una alimentación, sana y segura en las diferentes etapas del ser humano.

3 SALUD Y BIENESTAR



N° META 3.1

DESCRIPCIÓN DE LA META

Para 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos

3.2 Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos

3.3 Para 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.

3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

3.7 Para 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales

ALINEACIÓN CON EL ODS

Nuestra razón de ser como EPS, es ser líderes en la promoción de vidas con estilo saludable en todas las edades, prestando un servicio de alta calidad e integral; esto lo desplegamos por medio de toda nuestra planeación estratégica, incluyendo políticas como la Política de Seguridad y salud en el trabajo, logrando causar un impacto positivo a todos nuestros clientes, proveedores, comunidad interna y externa entre otros.
A través de nuestros 11 programas de gestión del riesgo, aportamos y brindamos el fomento de salud y bienestar de manera más especializada (Renal Ser, Cuidar Ser, Ser Resiliente, Mujer Sana, Ser Joven, Ser Madre e Hijo, De todo corazón, AmARTe, Ser Vihda, Cancer, Ampliado de Inmunización).

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



N° META 8.3

DESCRIPCIÓN DE LA META

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios

ALINEACIÓN CON EL ODS

Por medio de sistema de gestión de riesgo abordamos de manera general el aseguramiento de continuidad del negocio, garantizando una adecuada evaluación de riesgos de forma integral, realizando un control interno especial e implementando medidas de prevención y contención, garantizando los derechos de nuestros colaboradores, el bienestar y un adecuado desempeño económico que asegura la continuidad de la operación y prestación de nuestros servicios.
Del sistema de gestión generamos políticas como: Política de compras, Política de Pagos, Política de contratación, transparencia y gestión de conflictos,
Lo anterior lo evidenciamos integrado en el código de conducta y ética empresarial y a su vez lo complementamos con el código de conducta y buen gobierno.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INSFRAESTRUCTURA



N° META 9.b

DESCRIPCIÓN DE LA META

Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas

ALINEACIÓN CON EL ODS

Gracias a nuestras diversas alianzas hemos logrado obtener nuevas tecnologías para mejorar la atención a nuestros pacientes, detectar de manera oportuna diferentes enfermedades y dar tratamientos de la mejor manera.
Un claro ejemplo es iBreastExam, tecnología donada por una empresa farmacéutica estadounidense, que usa palpación electrónica inteligente para detectar y tratar oportunamente lesiones ocasionados por el cáncer de mama.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



N° META 10.3

DESCRIPCIÓN DE LA META

Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto

ALINEACIÓN CON EL ODS

Por medio de nuestros diversos programas de gestión y atención, brindamos un acceso a salud igualitario, dando acceso a población vulnerables, como madres cabeza de familia, victimas de conflicto, personas en condición de discapacidad, entre otros.
A estas acciones se suma el trabajo social que realizamos a través de la Fundación SERSOCIAL.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



N° META 11.a

DESCRIPCIÓN DE LA META

Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional

ALINEACIÓN CON EL ODS

Fortalecemos vínculos que impulsen no solo la prestación de un servicio de calidad llegando a zonas rurales, si no; apoyar de diversas maneras el crecimiento y desarrollo de estas poblaciones en estado de vulnerabilidad.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



N° META 12.5

DESCRIPCIÓN DE LA META

De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

ALINEACIÓN CON EL ODS

Gracias a las diferentes acciones implementadas en material ambiental, apuntamos a la reducción del consumo de plásticos y el uso de papel a través de su reutilización.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



N° META 16.5

DESCRIPCIÓN DE LA META

Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas

ALINEACIÓN CON EL ODS

Por medio de nuestro código de buen gobierno y ética, prevenimos casos de corrupción apuntando a este ODS, con apoyo de la política de transparencia y gestión de conflictos, gestión de riesgos, entre otras que aportan al cumplimiento de esta meta.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



N° META 17.6

DESCRIPCIÓN DE LA META

Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología

ALINEACIÓN CON EL ODS

Tenemos alianzas con fundaciones, entidades, que aportan a nuestro crecimiento y mejorar las condiciones en la prestación de nuestro servicio, a su vez creamos relación con diversas comunidades especialmente rurales para aportar al desarrollo integral de las mismas.