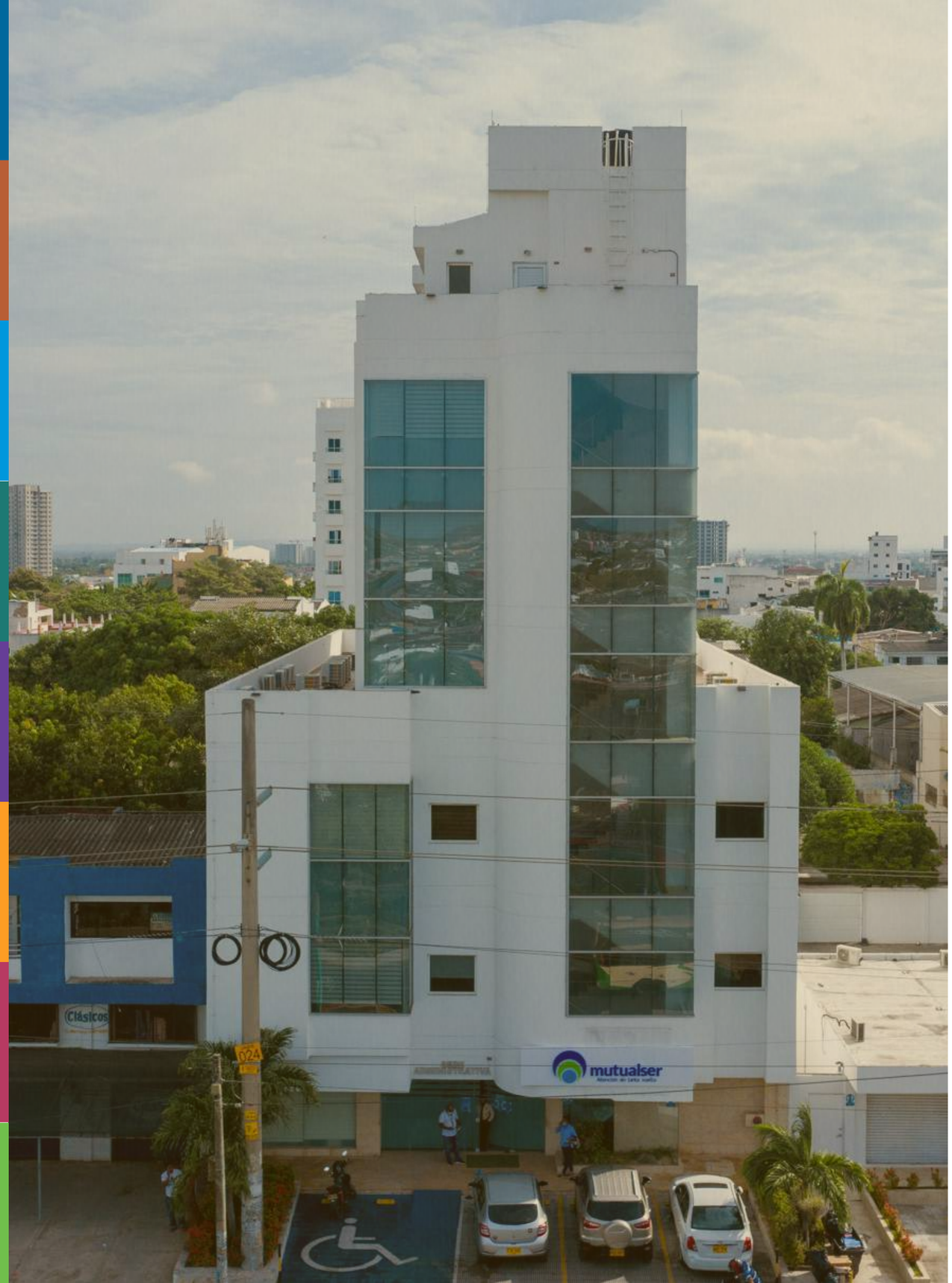








INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023 - 2024



CONTENIDO

01 **MENSAJE DEL PRESIDENTE** *pág. 3*

02 **SOBRE ESTE INFORME** *pág. 4*

03 **SOBRE NOSOTROS** *pág. 5*

04 **SER SOSTENIBLE** *pág. 11*

05 **SER BUEN GOBIERNO** *pág. 13*

06 **SER EMPRESARIAL** *pág. 24*

07 **SER COMUNIDAD** *pág. 29*

08 **SER AMBIENTAL** *pág. 47*

ARTICULACIÓN CON ODS *pág. 49*

TABLA GRI *pág. 55*

01 MENSAJE DEL PRESIDENTE



Estimadas y estimados colaboradores, asociados, aliados, afiliados y demás partes interesadas,

Es un honor presentarles el segundo Informe de Sostenibilidad de mutualser, un testimonio del trabajo constante, la evolución y el compromiso que mantenemos con la salud, el bienestar y el desarrollo sostenible. A pesar de haber enfrentado un contexto altamente desafiante, reafirmamos nuestro propósito de poner a su disposición nuestras capacidades y determinación para generar un impacto positivo en nuestras comunidades y avanzar como una organización que opera con sostenibilidad, responsabilidad y transparencia.

En estos dos últimos años, hemos afrontado desafíos significativos que nos han impulsado a innovar y mejorar continuamente nuestros procesos. Cada vez somos más conscientes de que la sostenibilidad no es solo un compromiso con el presente, sino una visión estratégica que orienta nuestro camino hacia el futuro. Hemos fortalecido alianzas con diversos actores del sector público y privado, consolidando iniciativas que benefician a nuestros afiliados y contribuyen al bienestar social.

Durante los años 2023 y 2024, logramos avances importantes en múltiples frentes. Implementamos estrategias de salud preventiva, mejoramos el acceso a servicios esenciales y ampliamos programas de impacto social, siempre con la mirada puesta en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asimismo, hemos redoblado nuestros esfuerzos en materia ambiental, promoviendo prácticas sostenibles dentro de nuestra operación y fomentando una cultura de responsabilidad con el entorno.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en cada acción que emprendemos. Desde la prestación de servicios de salud de calidad hasta la generación de valor en nuestras comunidades, en **mutualser EPS** entendemos que el desarrollo sostenible es un esfuerzo colectivo que requiere la participación de todos. Por ello, este informe no solo presenta nuestros logros, sino que también expone los desafíos que enfrentamos y las oportunidades que visualizamos para seguir creciendo con responsabilidad.

Los invito a recorrer estas páginas, a conocer de cerca nuestros esfuerzos y resultados, y a sumarse a esta gran misión de construir un futuro más equitativo, saludable y sostenible. Gracias por ser parte de este camino. Con su apoyo y compromiso, seguimos avanzando hacia un mañana más prometedor para todos.

Amaury Guzmán
Presidente de la Junta Directiva



02 SOBRE ESTE INFORME

Nos complace presentar nuestro Informe de Sostenibilidad, que cubre el período comprendido entre el 1.° de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2024. Este informe busca compartir, de manera transparente, las acciones más relevantes que hemos realizado con nuestros grupos de interés, reafirmando así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país, la región y el sector salud.

La elaboración de este informe refleja la gestión de nuestra organización en todas sus operaciones. Contó con la participación y aprobación de los líderes de proceso, y se desarrolló siguiendo la metodología basada en los estándares más recientes del Global Reporting Initiative (GRI). Somos conscientes del valor que generamos en diversos ámbitos a través de nuestra labor. Por ello, alineamos nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo que subraya nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades a las que servimos.

Es importante mencionar que esta edición abarca un período bianual (2023-2024) debido a un ajuste en nuestro ciclo de reporte. Este cambio se realizó para fortalecer la continuidad y coherencia en la divulgación de nuestras iniciativas de sostenibilidad. A partir de ahora, la publicación retomará su frecuencia anual. El próximo informe, correspondiente al año 2025, se publicará en julio de 2026, manteniendo esta periodicidad en adelante.

Desde la Dirección de Planeación y Gestión Integral, extendemos nuestro sincero agradecimiento a todos quienes hicieron posible este informe por su compromiso y valioso aporte en la consolidación de los resultados aquí reflejados.

Si tienes algún comentario o consulta sobre este informe, por favor contacta a:

CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

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

https://www.mutualser.com/programa-de-conducta-empresarial-responsable/

03

SOBRE NOSOTROS



3.1 ¿Quiénes somos?

En mutualser EPS trabajamos con pasión por la salud de nuestros usuarios del régimen contributivo y subsidiado. Nos caracterizamos por brindar un servicio alegre, cercano y sin tanta vuelta, que responde desde el primer contacto y se adapta con sensibilidad a las particularidades culturales del Caribe colombiano.

Esta forma de actuar ha consolidado la confianza de las comunidades en nuestro modelo de atención, alcanzando una participación del 32% del mercado en los años 2023 y 2024.

Además, como parte de nuestro compromiso con el fortalecimiento del sistema de salud colombiano, en mutualser EPS participamos activamente en espacios gremiales estratégicos como Gestarsalud, asociación nacional con más de 22 años de trayectoria dedicada a garantizar el acceso al derecho fundamental a la salud y defender el modelo de aseguramiento. Nuestra afiliación incluye participación en órganos de decisión, comités técnicos y escenarios de posicionamiento institucional, destacando el liderazgo de nuestro gerente general, Galo Viana, quien actualmente preside la Junta Directiva de Gestarsalud.

Esta representación nos permite incidir en políticas públicas, compartir buenas prácticas sectoriales y robustecer nuestras capacidades para responder con eficacia a las necesidades del país.

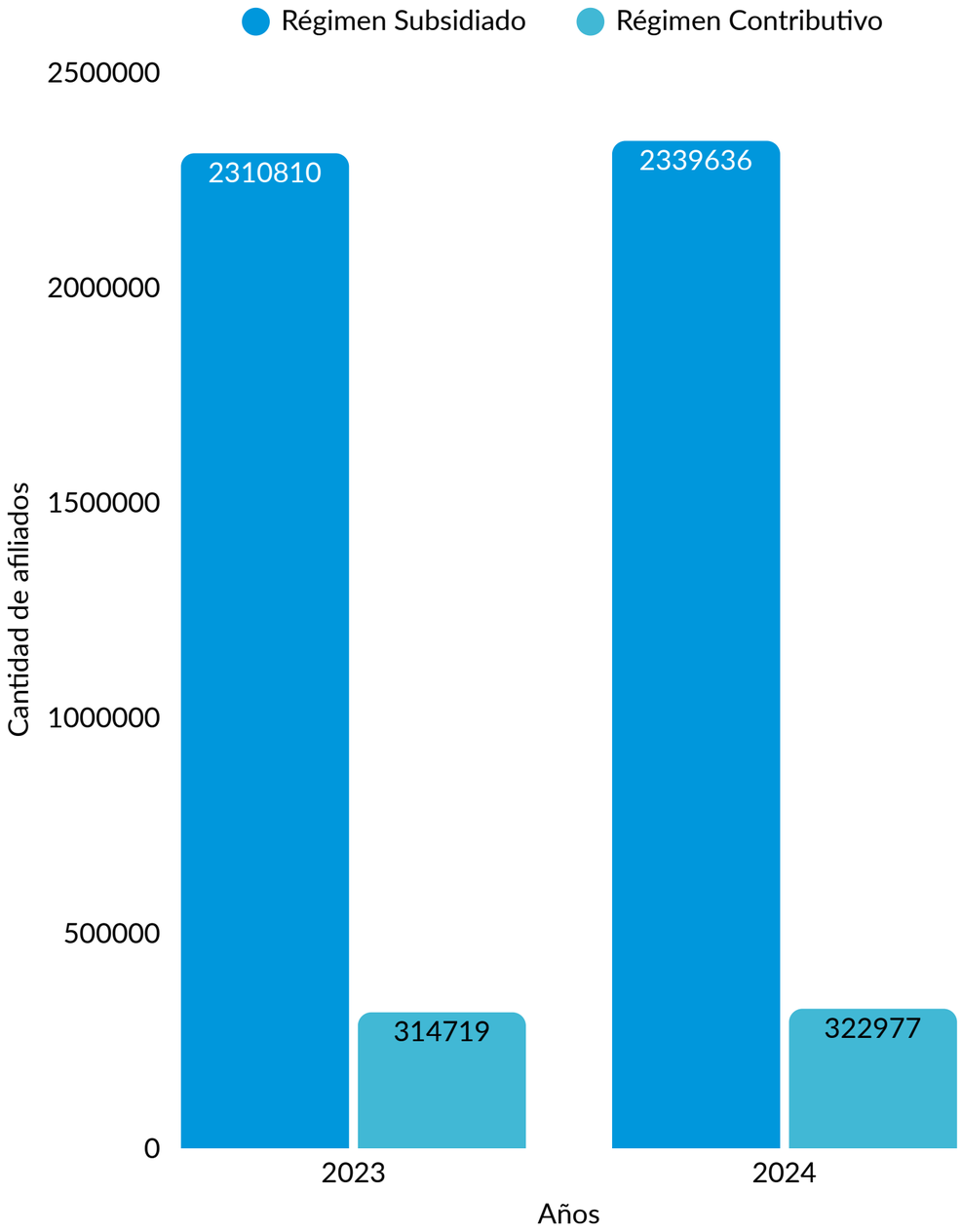
3.2 Nuestra cobertura geográfica

Estamos presentes en los departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba, Atlántico, Magdalena. Esta cobertura territorial nos permite brindar un servicio oportuno, culturalmente pertinente y con enfoque diferencial.

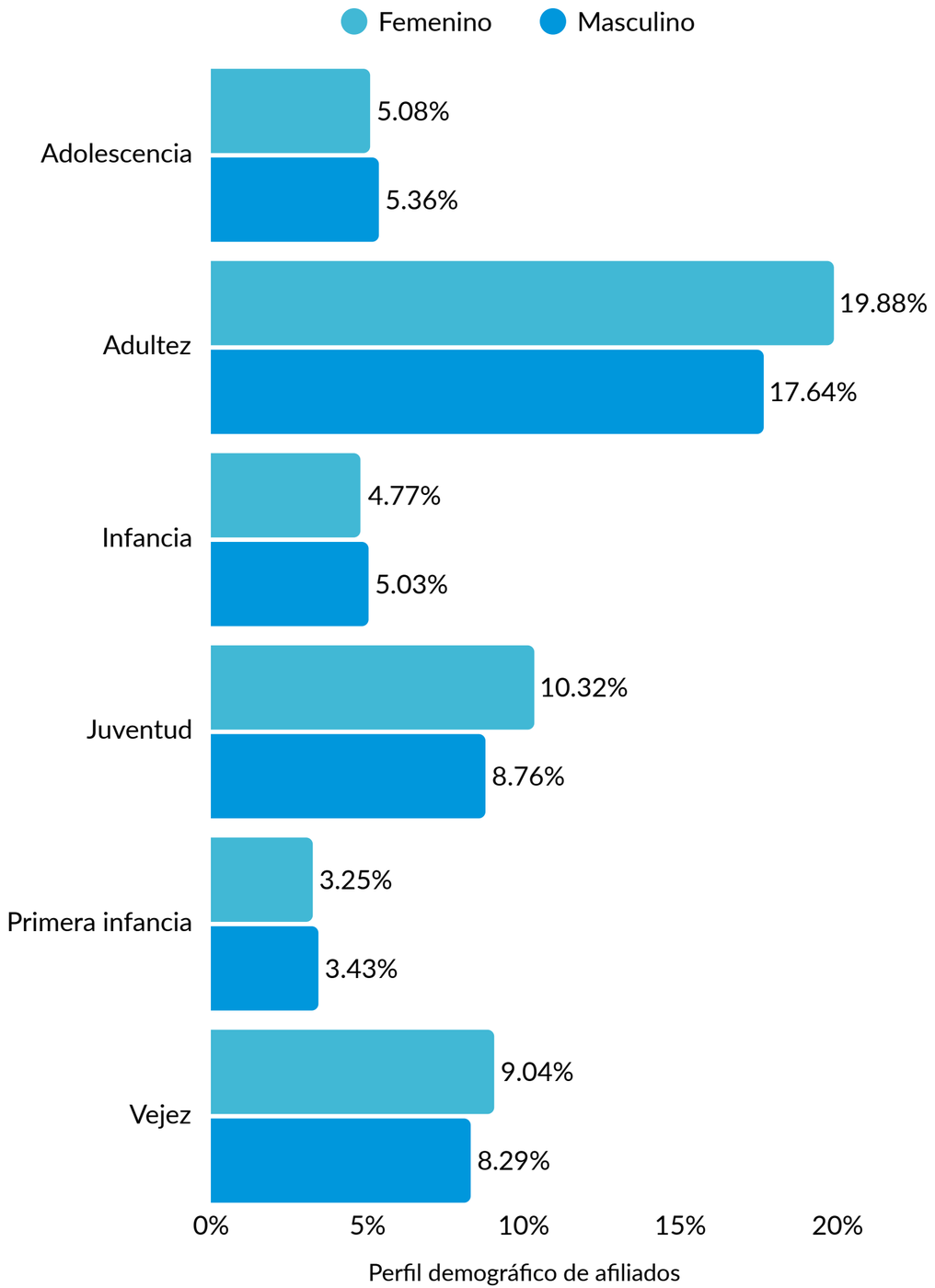


3.3 Nuestra población afiliada

Durante los años 2023 y 2024 mantuvimos un crecimiento sostenido en el número de afiliados, con un incremento del 2% anual. El régimen subsidiado representa nuestra mayor proporción de afiliación, reafirmando nuestro compromiso con el acceso equitativo a la salud.



Crecimiento de afiliados durante los años 2023 y 2024



Perfil demográfico de afiliados

3.4 Nuestros valores

Nuestra cultura organizacional está cimentada sobre valores esenciales que guían nuestras decisiones, relaciones y forma de trabajar. Estos principios son el reflejo de lo que somos y de cómo queremos ser recordados por nuestros usuarios y aliados:



Servicio: Se enfoca en la importancia del servicio de calidad a los clientes y usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas.



Transparencia: Actuar con honestidad y claridad en todas las acciones de la empresa, promoviendo la confianza y la credibilidad con sus grupos de interés.



Tenacidad: Determinación y perseverancia para alcanzar los objetivos y metas establecidos, incluso en situaciones adversas.



Igualdad: Tratar a todas las personas con equidad y justicia, sin importar su género, raza, orientación sexual, religión u otras características personales.



Eficiencia: Optimizamos los recursos disponibles para generar mayor valor con calidad y responsabilidad.



Respeto: Se enfoca en la consideración y la valoración de todas las personas y su diversidad, promoviendo un ambiente de trabajo inclusivo y libre de discriminación

3.5 Transformaciones internas y mejoras

Durante este periodo, vivimos transformaciones clave que fortalecieron nuestra sostenibilidad operativa, el desarrollo del talento humano y la articulación entre áreas. Estos fueron algunos de los cambios más relevantes:

- Fortalecimos nuestro modelo organizacional, promoviendo una mayor integración entre aseguramiento, atención al usuario y gestión del riesgo.
- Adoptamos una visión más estratégica del rol de liderazgo, con una mirada transversal de la operación.
- Aumentamos la participación femenina en cargos directivos, reafirmando nuestro compromiso con la equidad de género.
- Potenciamos la toma de decisiones basadas en datos, gracias al uso de tableros dinámicos y análisis estructurado.
- Consolidamos alianzas internas más sólidas, eliminando reprocesos, clarificando roles y mejorando la comunicación entre dependencias.

Estos avances han permitido que nuestra operación evolucione hacia un modelo más colaborativo, proactivo y enfocado en la sostenibilidad de largo plazo.

3.6 Lo que sentimos desde adentro

Durante los años 2023 y 2024 mantuvimos un crecimiento sostenido en el número de afiliados, con un incremento del 2% anual. El régimen subsidiado representa nuestra mayor proporción de afiliación, reafirmando nuestro compromiso con el acceso equitativo a la salud.

Estas transformaciones han sido reconocidas desde los equipos. Algunas voces reflejan el impacto vivido en el interior de la organización:

“Frente a un entorno desafiante y exigente, mutualser apuesta por la adaptación al cambio y el compromiso con la excelencia.”

Boris Martínez, Coordinador de Riesgos y Mejoramiento

“Hoy no solo proyectamos el futuro: lo diseñamos con intención, alineando cada acción con el propósito que nos define.”

Andrés Gomezcaceres, Analista de Planeación

"Inspirados por los usuarios, creamos soluciones que marcaron la diferencia."

Jenice Sabine, Coordinadora de Gestión de la Relación con el usuario



Mapa de Procesos



PROCESOS MISIONALES | PROCESOS ESTRATÉGICOS | PROCESOS DE SOPORTE

Versión: 06
Fecha: 30 Agosto 2023

SC-CER812220 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



MISIÓN

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

VISIÓN

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.

04

SER SOSTENIBLE



4.1 ¿Qué estamos haciendo y qué queremos lograr?

En Mutualser reafirmamos nuestro compromiso con una gestión alineada con los principios de la Conducta Empresarial Responsable (CER), lo que implica abordar de forma estratégica y consciente los asuntos más significativos para nuestros grupos de interés. Este enfoque parte de un análisis de materialidad, que orienta nuestros esfuerzos hacia aquello que verdaderamente genera valor social, ambiental y económico.

Nuestro compromiso se consolida sobre dos pilares fundamentales:

Respeto de los derechos humanos	Priorización del usuario
Seguimos fortaleciendo nuestras políticas y prácticas institucionales para garantizar el respeto de los derechos humanos en todos los niveles de la organización. Esto implica promover activamente la inclusión, prevenir cualquier forma de discriminación y proteger la privacidad de nuestros afiliados, colaboradores y aliados estratégicos.	Implementamos iniciativas de pedagogía en salud que empoderan a nuestros afiliados, brindándoles herramientas claras, comprensibles y oportunas para tomar decisiones informadas sobre su bienestar. Esta priorización pone al usuario en el centro, como sujeto de derechos y protagonista de su experiencia dentro del sistema de salud.

4.2 Grupos de interés

Reconocemos que podemos ampliar nuestro impacto positivo al trabajar de manera colaborativa con los diversos actores que conforman nuestro entorno. Por eso, identificamos y priorizamos a nuestros grupos de interés internos y externos, entendiendo que cada uno de ellos tiene expectativas, necesidades y niveles de influencia distintos sobre nuestra gestión.

Esta vinculación activa nos permite tomar decisiones más acertadas, fortalecer relaciones de confianza y construir valor compartido.





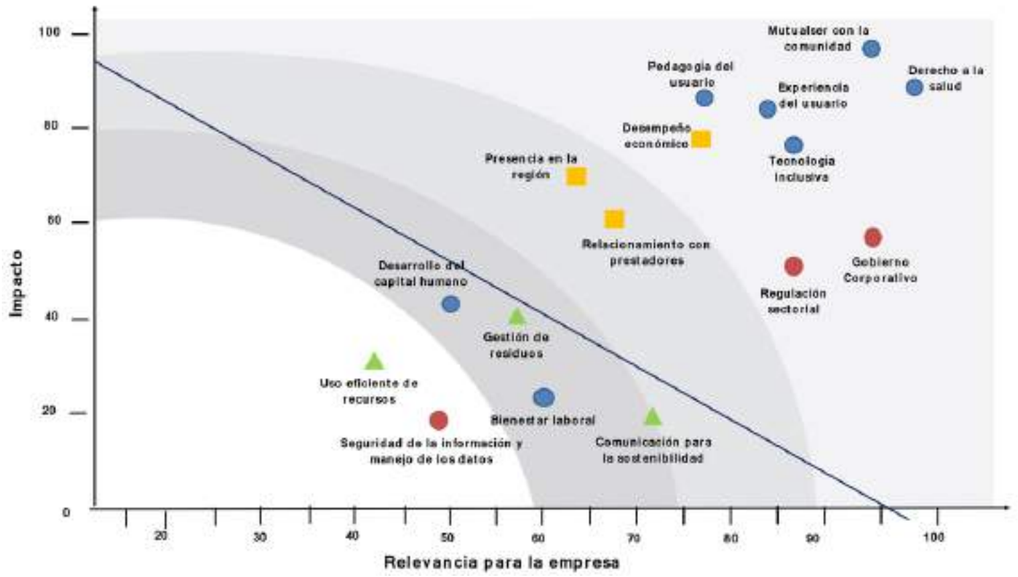
4.3 Materialidad

En 2023, llevamos a cabo una evaluación de materialidad con el propósito de identificar los temas más relevantes en materia ambiental, social, económica y de gobernanza. El proceso contó con la participación de nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, y nos permitió consolidar una matriz de impacto y relevancia que guía nuestra estrategia de Conducta Empresarial Responsable (CER).

Esta matriz cumplirá un ciclo de cinco años, lo que nos permitirá ejecutar de forma integral nuestra estrategia, hacer seguimiento a los compromisos y adaptarnos a los desafíos emergentes del entorno.

En los últimos dos años, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad desde una perspectiva de impacto y evaluamos los temas más relevantes a partir del diálogo constante con nuestros grupos de interés.

A continuación, presentamos la matriz de materialidad, donde se visualizan los temas priorizados según su nivel de impacto y relevancia para nuestros grupos de interés:



En este orden de ideas, los temas materiales identificados y priorizados fueron:

Ambiental:
- Mutualser con el medioambiente

Social:
- Experiencia del usuario
- Mutualser con la comunidad
- Tecnología inclusiva
- Derecho a la salud
- Pedagogía del usuario*

Gobierno:
- Gobierno Corporativo
- Regulación sectorial

Económico:
- Desempeño económico
- Presencia en la región
- Relacionamiento con Prestadores*

*Asunto material relacionado con más de una dimensión

4.4 Declaración de Sostenibilidad

La siguiente declaración constituye la Política de Conducta Empresarial Responsable de mutualser EPS. Esta expresa nuestros principios y compromisos éticos frente a los derechos humanos, el territorio, la equidad, la transparencia y el desarrollo sostenible.

> *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.*

4.5 Articulación con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En mutualser, alineamos nuestra estrategia de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entendiendo que nuestro rol en el sistema de salud trasciende la atención médica.

Nuestro compromiso con los ODS se materializa en acciones concretas que buscan generar bienestar colectivo, reducir desigualdades y promover un entorno sostenible para las generaciones futuras.

Esta articulación nos guía en la priorización de temas relevantes y en la identificación de oportunidades que amplifican el impacto de nuestras iniciativas en salud, inclusión, educación, equidad de género, empleo digno y acción por el clima.

*Ver **Articulación con ODS***



05

SER BUEN GOBIERNO



5.1 Gobierno corporativo

Mutualser EPS ha profundizado su marco de principios, valores, políticas, normas internas y externas y estructuras organizativas, lo cual le ha permitido contar con estrategias y herramientas para equilibrar los diversos intereses de las partes con las que se relaciona.

Para ello, nos hemos enfocado de manera permanente por garantizar:

La protección de los derechos de los asociados, con especial atención a quienes pudieran estar en desventaja por formar parte de una minoría.

El establecimiento y la supervisión de una estructura administrativa eficiente, conformada por su talento humano calificado, que implementa procesos orientados a garantizar la prestación de servicios de salud a sus afiliados o usuarios, buscando mejores resultados en salud, optimizando la experiencia del usuario y manteniendo costos razonables.

Un sistema de control sólido que proporcione los elementos necesarios para un adecuado ambiente de control, la gestión de riesgos, la implementación de actividades de supervisión, la rendición de cuentas y el monitoreo continuo, asegurando así el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Los principios, valores, políticas y normas que rigen la organización están contenidos principalmente en:

- Los estatutos organizacionales.
- El código de conducta y buen gobierno.
- Las políticas y manuales de gestión de riesgos.

5.1.1 Valores corporativos

- Servicio
- Igualdad
- Respeto
- Transparencia
- Tenacidad
- Eficiencia

5.1.2 Identidad corporativa

En nuestra organización contamos con cuatro comités activos, cuya función principal es formular recomendaciones a la junta directiva en temas como:

- Nombramientos
- Retribuciones
- Evaluaciones
- Gestión ética
- Revelación de información
- Monitoreo de negociaciones con terceros
- Gestión de riesgos
- Análisis y tratamiento de salvedades presentadas por la revisoría fiscal
- Revisión y eficacia de la arquitectura de control.

5.1.3 ¿Cómo gestionamos nuestro Gobierno corporativo?

Sabemos que un sólido Gobierno Corporativo es esencial para reflejar la solidez de nuestra organización. Por esta razón, administramos los siguientes cuatro comités, que nos permiten supervisar los procesos, ejercer control interno, gestionar los riesgos y definir principios éticos. Actualmente, disponemos de los siguientes comités en funcionamiento: Comité de Riesgos, Comité de Gobierno Organizacional, Comité de Contraloría Interna y el Comité de Conducta y Ética Organizacional.
Nuestros comités están integrados por los directores de la junta directiva, así como por miembros de alta gerencia. Estos son designados por la junta directiva para periodos de un año.

COMITES	NÚMERO DE MIEMBROS	DIRECTOR DE JUNTA DIRECTIVA	MIEMBRO DE ALTA GERENCIA	CATEGORÍA
Gobierno organizacional	5	3	2	Un director patrimonial, dos directores Independientes, dos miembros de la alta gerencia con funciones ejecutivas.
Riesgos	7	3	4	Un director patrimonial, dos directores independientes y cuatro miembros de la alta gerencia.
Contraloría interna	3	2	1	Dos directores independientes y un miembro de la alta gerencia
Conducta y ética organizacional	7	3	3	Tres directores patrimoniales de la junta directiva, tres miembros de la alta gerencia y un miembro de la junta de control social.

5.1.4 Estructura de gobernanza

Nuestra estructura de gobierno está compuesta por el máximo órgano social, la junta directiva y la gerencia general.

Asamblea general de delegados

El máximo órgano de gobierno está compuesto por 97 delegados elegidos para periodos de cuatro años, por los gestores comunitarios en salud; el 62% son mujeres y el 38% hombres; la siguiente tabla señala los grupos de edad por sexo y antigüedad.

Grupo edad	Mujeres	Hombres	Antigüedad
Menores de 40 años	2.06%	1.03%	Menor a 4 años
Entre 40 y 49 años	11.34%	2.06%	Entre 4 y 8 años
Entre 50 y 59 años	27.84%	16.49%	Entre 9 y 12 años
Mayores de 60 años	20.62%	18.56%	Mayores a 12 años

Los delegados son elegidos por los gestores comunitarios en salud, en asambleas municipales, que para tal fin se realizan en más de 24 municipios de la subregión de los montes de maría.

El único criterio para determinar la elección de un miembro al máximo órgano social es la democracia participativa y representativa, a cada asociado le corresponde un voto y puede elegir según sus preferencias o ser elegido.

Las funciones del máximo órgano social están definidas en el artículo 66° del estatuto social, entre las principales se encuentra:

- Establecer las políticas y directrices generales de mutualser EPS, para el cumplimiento del objeto social.

- Considerar los informes de los administradores o del representante legal sobre el estado de los negocios sociales y el informe del revisor fiscal.

- Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deban rendir los administradores y representantes legales.

- Analizar y aprobar los principios y procedimientos para la selección de miembros de la alta gerencia y de junta directiva de mutualser EPS, definición de funciones y responsabilidades de la organización, estrategia para la toma de decisiones, evaluación y rendición de cuentas.

Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva es elegida por el máximo órgano de gobierno. Los directores patrimoniales son seleccionados para períodos de cuatro años, con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente, mientras que los directores independientes son elegidos por períodos de dos años, con opción a una reelección adicional.

Está conformada por nueve directores principales y sus respectivos suplentes. De ellos, el 66% son directores patrimoniales y el 33% son directores independientes.

Para evitar conflictos de interés, nuestra Junta Directiva no desempeña funciones ejecutivas ni gerenciales.



Gerencia General

Es el principal ejecutivo nombrado por la Junta Directiva por períodos indefinidos y se encarga de ejecutar la estrategia y las funciones ejecutivas para implementar la estructura táctica y operativa, con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos.



5.2 Ética y transparencia

La ética corporativa abarca los valores morales que guían la conducta de una empresa en su interacción con todos los grupos de interés, incorporando principios como la sinceridad, rectitud, compromiso, consideración y equidad.

La transparencia organizacional forma parte de estos principios, ya que facilita la apertura y claridad en las decisiones y acciones de la compañía, tanto a nivel interno como externo. Estos procedimientos implican la difusión precisa de información financiera, una comunicación fluida dentro de la entidad, la responsabilidad en la rendición de cuentas y una gestión íntegra de posibles conflictos de interés.

Mutualser garantiza la ética y la transparencia mediante la implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), sustentado en la matriz de riesgos identificados por el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno (SICOFS). Este programa promueve y refuerza los principios y valores éticos establecidos en el Código de Conducta y Buen Gobierno adoptado por la organización. Asimismo, articula de manera coherente las políticas y normas internas orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno (COFS), destacándose especialmente la política anticorrupción, antisoborno y antifraude.

5.2.1 Ética

Como parte de nuestro compromiso con la ética empresarial, disponemos de la LÍNEA ÉTICA, un medio de comunicación disponible para que todos los grupos de interés informen o notifiquen cualquier situación que contravenga los dos últimos reglamentos expuestos.

¿Cuáles son los canales éticos dispuestos?

Página web Mutualser EPS, disponible 24 horas al día desde cualquier lugar y dispositivo.

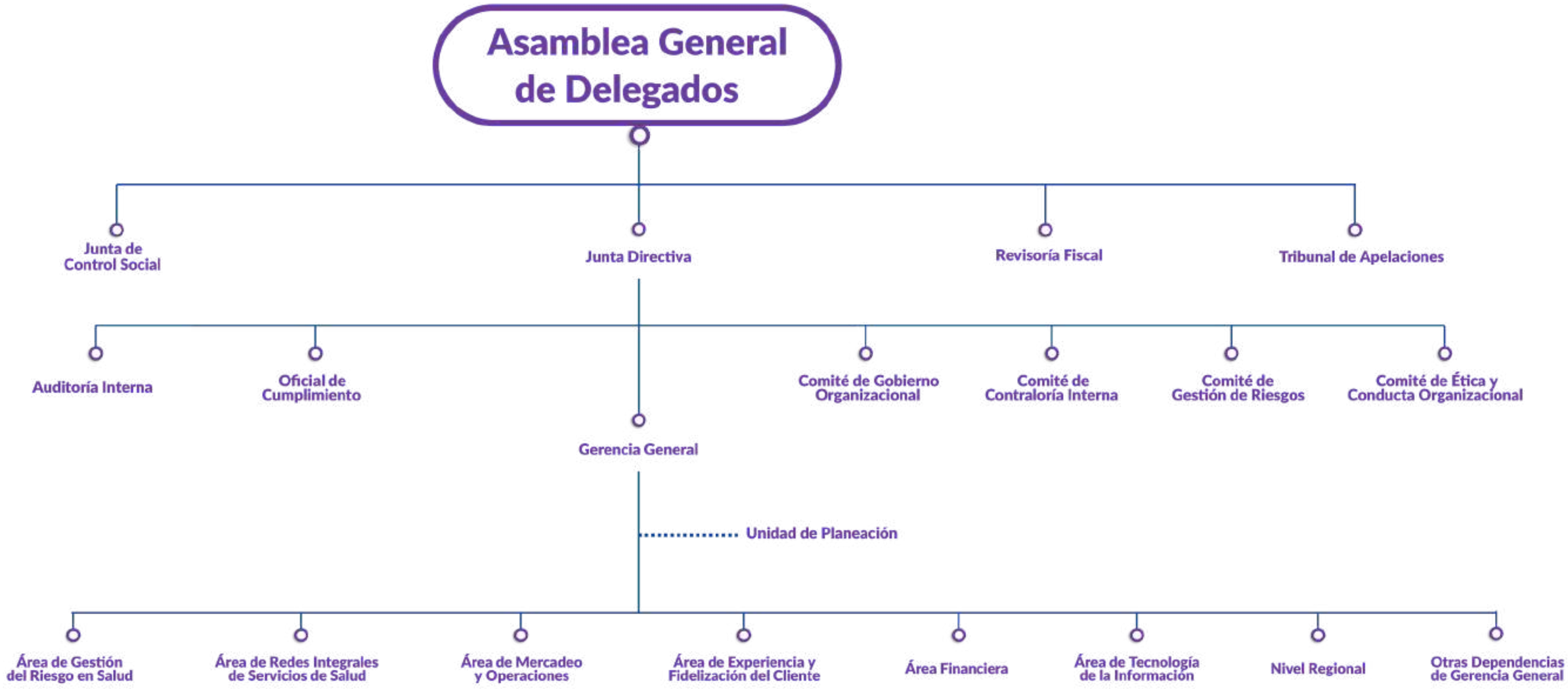
Correo electrónico: portaldenuncias@mutualser.org

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.

¿Cuáles actos se pueden denunciar?

- Fraude
- Soborno
- Lavado de activos y financiación del terrorismo
- Uso indebido de los activos de información
- Conflictos de interés
- Extorsión
- Agresiones, amenazas, represalias, acoso y hostigamiento
- Incumplimiento de normas al Código de conducta y buen gobierno
- Incumplimiento al programa de transparencia y ética empresarial

Nuestro Organigrama



5.2.2 Transparencia

En mutualser la transparencia ha sido manejada bajo la Ley de Transparencia y el manual del subsistema de administración del riesgo de corrupción, Opacidad, fraude y soborno – SICOFS.

Ley de transparencia

Incluye acciones destinadas a asegurar que las operaciones, decisiones y actividades se realicen con transparencia y claridad, tanto dentro de la organización como de cara al público en general. En Mutualser disponemos de información y procedimientos para:

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

5.2.3 Manual del subsistema de administración del riesgo de corrupción, Opacidad, fraude y soborno – SICOFS.

Establece directrices, estrategias y procedimientos generales para garantizar la prevención, detección y reporte de actos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, que puedan presentarse en la organización.

Dentro de las estrategias enmarcadas en la gestión de transparencia se resalta la Rendición de Cuentas, que es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento.

Es por lo que contamos con:

- ☑ Rendición de cuentas publicas
- ☑ Rendición de cuentas académicas
- ☑ Informes trimestrales

5.3 Gestión integral de riesgos

5.3.1 Principales riesgos del Negocio

En la organización gestionamos los riesgos siguiendo los lineamientos establecidos por la circular externa 004 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud. Aplicamos un enfoque estructurado basado en el ciclo general del riesgo, el cual nos permite identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos de manera sistemática y eficiente.

El ciclo general del riesgo en nuestra gestión se desarrolla de la siguiente manera:

01	02	03	04
Identificación del riesgo	Evaluación y medición de los riesgos	Tratamiento y control de los riesgos	Seguimiento y monitoreo

En nuestra organización nos enfocamos en gestionar los principales riesgos identificados. Estos son los riesgos que, por su naturaleza y magnitud, representan las mayores amenazas para el cumplimiento de nuestros objetivos.

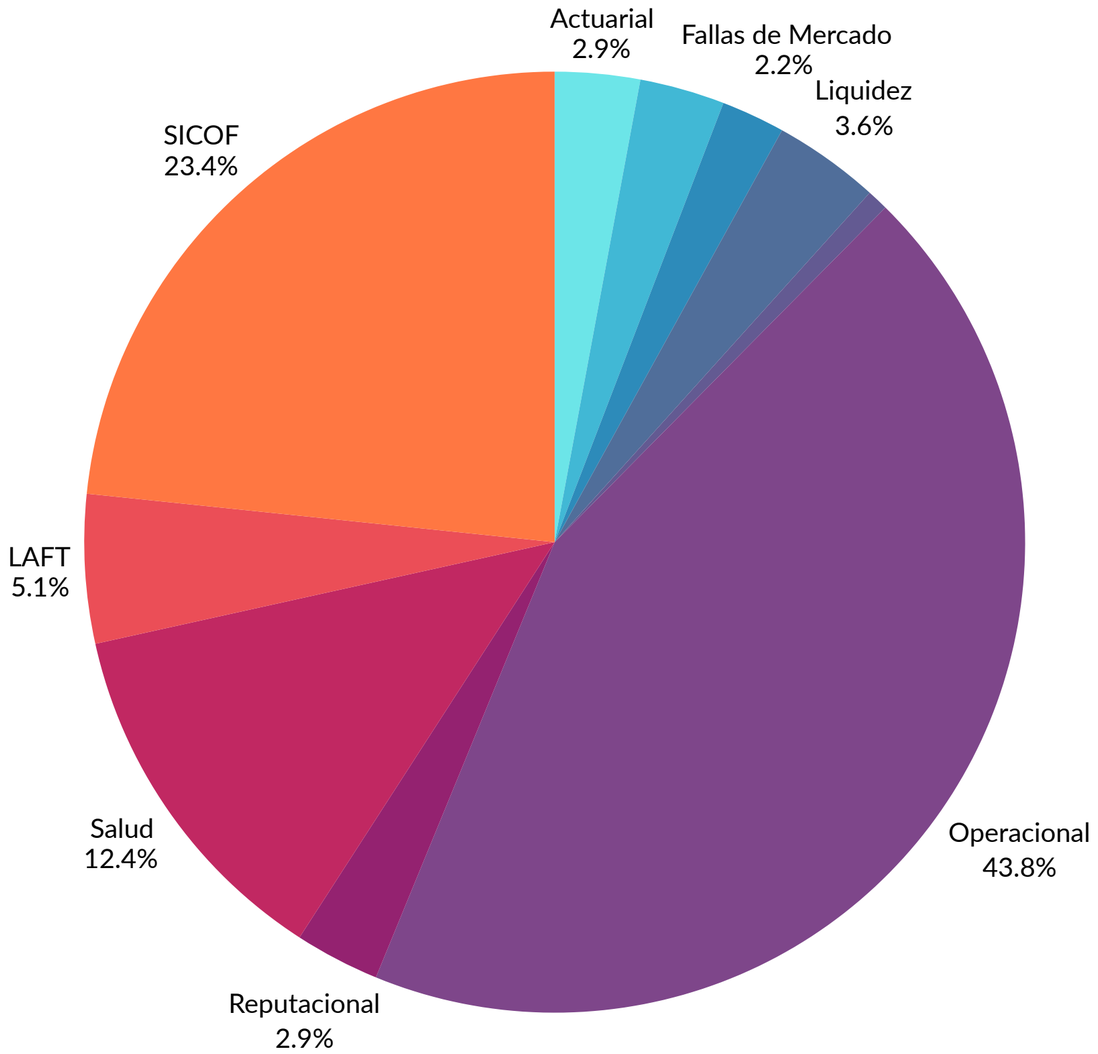
Para la adecuada clasificación de los riesgos de acuerdo con su naturaleza, se definen los subsistemas de administración del riesgo que se indican a continuación:

Actuarial	Liquidez	Mercado de capitales
Crédito	Fallas de mercado	Reputacional
Salud	Operacional	LAFT/COFS

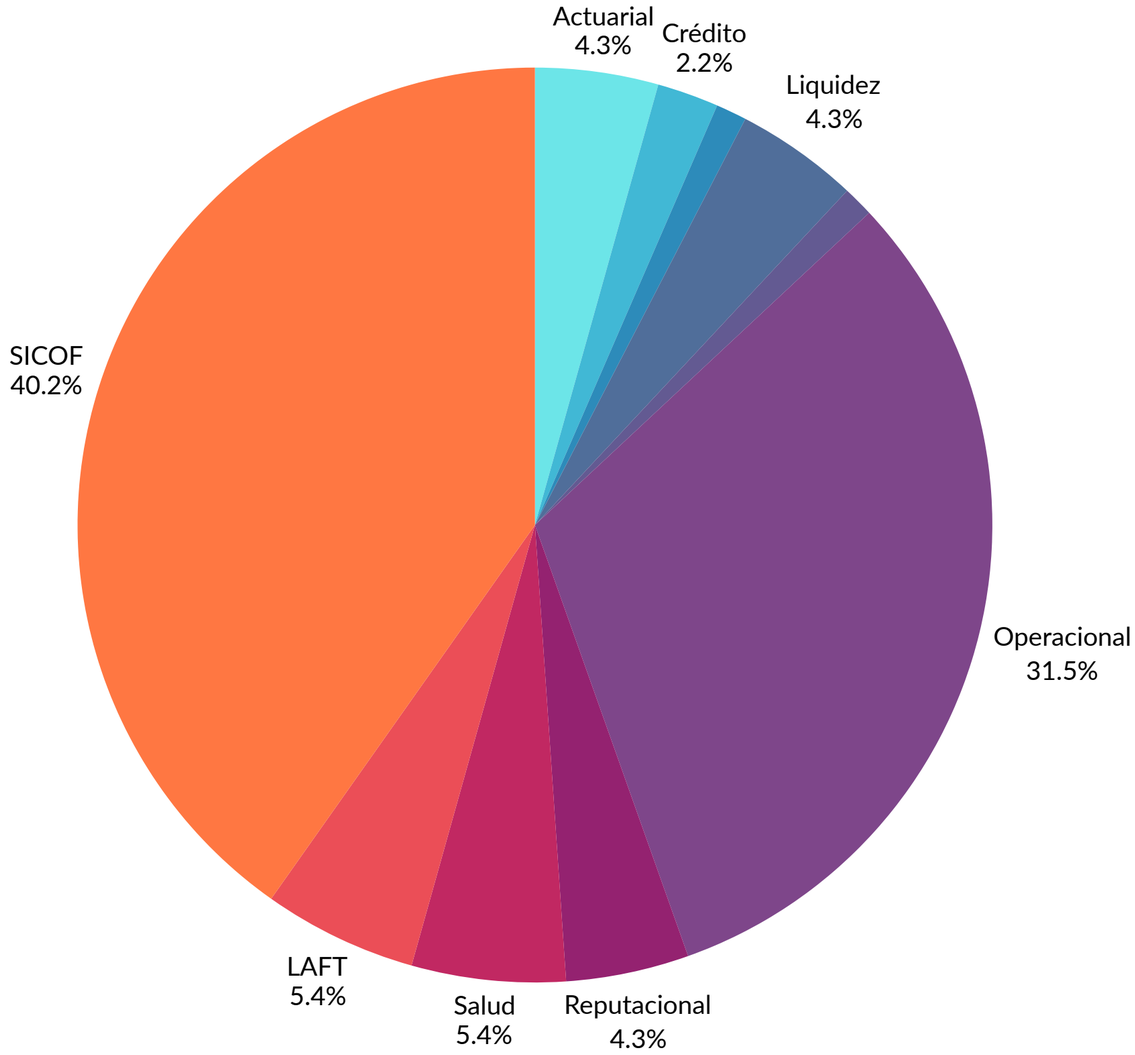
Entre 2023 y 2024, gestionamos un total de 161 riesgos diferentes, abarcando tanto aquellos que afectan directamente la continuidad de nuestras operaciones como los derivados de cambios en el marco regulatorio. En 2023 se gestionaron 137 riesgos, mientras que en 2024 fueron 92.

Esta reducción obedece a la implementación de un riguroso proceso de revisión y optimización, mediante el cual validamos la relevancia de cada riesgo en función de su probabilidad e impacto en los procesos. Gracias a este proceso de depuración, hemos podido concentrar nuestros esfuerzos en los riesgos críticos para la continuidad y eficiencia de la organización.

Distribución riesgos 2023



Distribución riesgos 2024



5.3.2 Riesgos COF Y LA/FT/FPADM

En Mutualser EPS, la gestión de los riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude, Soborno, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva se realiza mediante un sistema normativo nacional e internacional y de buenas prácticas, garantizando la transparencia en todas las operaciones.

Como parte de esta gestión, se implementa un riguroso proceso de debida diligencia en la vinculación y actualización de contrapartes, asegurando el conocimiento y validación oportuna de proveedores, colaboradores, asociados y aliados estratégicos. Además, se cuenta con un sistema de monitoreo y alertas tempranas, que permite analizar transacciones inusuales o sospechosas desde la vinculación hasta la prestación de servicios, facturación y pagos.

La organización actualiza periódicamente la matriz de riesgos y sus controles, en respuesta a los cambios en el contexto interno y externo, y revisa sus metodologías de gestión con el fin de mejorarlas. Asimismo, cumple con las obligaciones de información y prevención mediante reportes a los entes de control y vigilancia. Para fortalecer la cultura organizacional, se lleva a cabo una capacitación continua que sensibiliza al personal en la identificación de riesgos, controles, señales de alerta y procesos de reporte de operaciones inusuales o sospechosas.

En línea con su compromiso con la ética y el buen gobierno, la organización actualiza constantemente sus lineamientos del Código de Conducta, promoviendo la integridad entre todas las partes interesadas. Además, dispone de canales de denuncia anónimos, que garantizan un mecanismo seguro para reportar irregularidades sin represalias.

Finalmente, la empresa adopta una política de cero tolerancia ante cualquier acto indebido, aplicando sanciones disciplinarias y legales según corresponda y realiza auditorías y monitoreo basados en riesgos, asegurando un seguimiento efectivo de los controles internos y externos para prevenir y detectar fraudes.

Evaluación de riesgo de corrupción

Las evaluaciones de riesgos de corrupción se realizan durante el establecimiento de relaciones contractuales, vinculación de contrapartes y la ejecución de transacciones. Este proceso incluye la aplicación de debida diligencia, matrices de riesgos, capacitación continua, monitoreo y auditoría interna, así como la implementación de mecanismos de denuncia, sobre la misma operación de la empresa.



Evaluaciones de riesgo de corrupción por tipo de operación (año 2023-2024)

Tipo de Operación	Año 2023	Año 2024	Total de Operaciones	Operaciones Evaluadas	% Evaluado
Contratación de proveedores y terceros (nuevos- Debidas Diligencias)	37	40	77	77	100%
Relaciones con proveedores y socios estratégicos (Actualización de datos)	905	950	2290	1855	81%
Pagos y transacciones	50215	56933	107148	107148	100%
Contratación y vinculación de empleados (actualización)	845	907	1824	1752	96%
Vinculación de asociados	34	12	46	46	100%
Política de regalos, donaciones y patrocinios	0	2	2	2	100%
Gestión de conflictos de interés	28	4	32	32	100%
Numero de Auditorías y revisiones internas	4	18	22	22	100%
Mecanismos de denuncia y protección de informantes (Investigaciones)	15	2	17	17	100%
Interacción con entidades gubernamentales y regulatorias (Reportes a organismos de control: Condiciones Financieras FT011 Supersalud y Reporte a la UIAF)	45	45	90	90	100%

En promedio, del total de 111.548 operaciones involucradas en procesos donde se identifican posibles riesgos, se realizó una evaluación de riesgo de corrupción en el 99,5% de los casos.

Comunicación de políticas y procedimientos de anticorrupción de la organización a órganos de gobierno

Durante el período 2023 y 2024, el 100% de los miembros de Junta Directiva y Gerencia General fueron comunicados formalmente sobre las políticas y procedimientos de los sistemas y sus resultados. En la Asamblea General de delegados realizada en el año 2024, En total, 93 miembros recibieron capacitación sobre los sistemas, los lineamientos y procedimientos de debidas diligencias de asociados, como estrategias de sensibilización y mitigación de riesgos.

Comunicación de políticas y procedimientos de anticorrupción de la organización a órganos de gobierno

Como parte del compromiso de la organización con la ética y la transparencia, se han implementado estrategias para comunicar de manera efectiva nuestras políticas y procedimientos del SICOFS a todos los empleados.

Tipo	2023	2024
Número total de empleados en la organización	901	940
Número total de empleados informados	864	908
Porcentaje de empleados informados	96%	97%



Durante el año 2024, se capacitaron el 97% de los colaboradores habilitados, desglosados por categorías en la siguiente tabla:

Categoría	Total colaboradores capacitados	Total empleados habilitados	Porcentaje de empleados informados
ACTUARIO	3	3	100%
ADMINISTRADOR	1	1	100%
ANALISTA	129	133	97%
ASESOR	7	7	100%
ASISTENTE	119	122	98%
AUDITOR	24	24	100%
AUXILIAR	368	378	97%
COORDINADOR	118	127	93%
DIRECTOR	20	23	87%
EPIDEMIOLOGO	1	1	100%
ESTUDIANTE	34	34	100%
GERENTE	8	10	80%
GESTOR	73	74	99%
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	2	2	100%
PROJECT MANAGER	1	1	100%

Regional	Total colaboradores capacitados	Total empleados habilitados	Porcentaje de empleados informados
ATLANTICO	100	100	100%
BOLIVAR	529	551	96%
CORDOBA	124	131	95%
MAGDALENA	69	72	96%
SUCRE	86	86	100%

Para garantizar una amplia difusión de nuestras políticas, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Sesiones de formación y capacitación virtuales por medio de la plataforma de educación continua
- Inclusión de los lineamientos e identificación de señales de alertas, canales éticos y demás, en el proceso de inducción de nuevos empleados.
- Acceso permanente a la documentación en plataformas digitales internas.
- Campañas de sensibilización mediante banners, correos electrónicos y materiales audiovisuales.
- Semana de la transparencia.

5.4 Diversidad e igualdad de oportunidades

Desde el área de Gestión Humana de mutualser EPS en los años 2023 y 2024 se pudo garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades laborales, con la vinculación y permanencia de personal, sin realizar ningún tipo de discriminación. Lo cual se puede evidenciar en las siguientes tablas:

Planta de personal e incremento por sexo

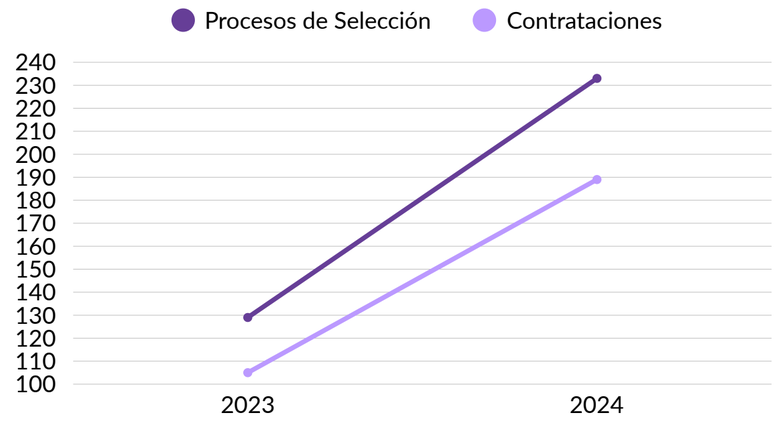
Población General Vinculada				
Sexo	**2023**	**2024**	**Incremento N° de personas**	**Incremento %**
Masculino	276	305	29	10,51%
Femenino	614	635	21	3,42%

Planta de personal por edades

RANGO DE EDADES	FEMENINO		MASCULINO	
	CANTIDAD 2023	CANTIDAD 2024	CANTIDAD 2023	CANTIDAD 2024
ENTRE 18 y 25 AÑOS	31	30	19	22
ENTRE 26 Y 35 AÑOS	265	270	136	149
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	206	215	70	79
ENTRE 46 Y 55 AÑOS	95	96	33	36
DE MAS DE 55 AÑOS	20	24	15	19
TOTAL	617	635	273	305

En mutualser EPS, reconocemos que nuestro talento humano es clave para el crecimiento sostenible de la organización. Durante el período 2023-2024, hemos implementado estrategias de selección y contratación alineadas con nuestra visión de sostenibilidad, asegurando la incorporación de talento calificado y el desarrollo de nuestros colaboradores.

Es por lo anterior, que, en el año 2024, incrementamos en un 80.62% los procesos de selección en comparación con 2023, pasando de 129 a 233. Este aumento se tradujo en 189 contrataciones, respecto al año 2023 que fueron 105. Es decir, unas 84 vinculaciones más que el año anterior, reflejando el crecimiento y la expansión de nuestra planta de personal.



Es importante aclarar que, desde nuestros procesos de selección, no realizamos ningún tipo de distinción por sexo o edad. Adicionalmente, tomando en cuenta lo expuesto en nuestra política de reclutamiento, selección y contratación de talento humano, no vinculamos personas menores de edad y con ello contribuimos a la abolición del trabajo infantil.

A continuación, se señala cuadro comparativo sobre número de personas vinculadas según tipo de contrato, ubicación y sexo. Lo que demuestra realmente interés organizacional por la inclusión y diversidad, lo cual apalanca la sostenibilidad empresarial:

2023				
FEMENINO	**CONTRATO FIJO**	**CONTRATO OBRA O LABOR**	**CONTRATO INDEFINIDO**	**TOTAL DE SEXO**
REGIONAL MAGDALENA	1	2	51	54
REGIONAL CORDOBA		4	89	93
REGIONAL SUCRE	1	5	58	64
REGIONAL ATLANTICO		2	83	85
BOGOTA			9	9
CARTAGENA			181	181
REGIONAL BOLIVAR		7	124	131
MASCULINO	**CONTRATO FIJO**	**CONTRATO OBRA O LABOR**	**CONTRATO INDEFINIDO**	**TOTAL DE SEXO**
REGIONAL MAGDALENA	1		14	15
REGIONAL CORDOBA		2	34	36
REGIONAL SUCRE		1	21	22
ATLANTICO			20	20
BOGOTA		1	1	2
CARTAGENA			134	134
BOLIVAR		3	41	44
TOTAL GENERAL	**3**	**27**	**860**	**890**

2024				
FEMENINO	**CONTRATO FIJO**	**CONTRATO OBRA O LABOR**	**CONTRATO INDEFINIDO**	**TOTAL DE SEXO**
REGIONAL SUCRE	2	7	57	66
REGIONAL ATLANTICO		2	79	81
BOGOTA			7	7
REGIONAL BOLIVAR		9	124	133
CARTAGENA		2	192	194
REGIONAL CORDOBA		8	87	95
REGIONAL MAGDALENA	1	4	54	59
MASCULINO	**CONTRATO FIJO**	**CONTRATO OBRA O LABOR**	**CONTRATO INDEFINIDO**	**TOTAL DE SEXO**
REGIONAL SUCRE		4	22	26
REGIONAL ATLANTICO			24	24
BOGOTA			2	2
REGIONAL BOLIVAR		9	47	56
CARTAGENA		1	141	142
REGIONAL CORDOBA		7	33	40
REGIONAL MAGDALENA		1	14	15
TOTAL GENERAL	3	54	883	940

De acuerdo con lo evidenciado en las tablas anteriores, se puede inferir que en promedio el 95,2% de las contrataciones realizadas por mutualser EPS se realizan con contrato a término indefinido, lo que refleja interés de la organización por generar estabilidad a sus colaboradores. Asimismo, el 100% de las contrataciones se realizan a través de una vinculación directa con la compañía, sin utilizar intermediarios o empresas de servicios temporales.

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

POLÍTICA DESCONEXIÓN LABORAL

Establece medidas que garantizan que los colaboradores puedan disfrutar de forma efectiva el tiempo de descanso y vacaciones; asimismo, que se preserve su intimidad personal y familiar.



POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Establece los 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 permitan determinar la fijación de los honorarios de manera justa y adecuada.



POLÍTICA DE COMPENSACIÓN

Establece criterios para que la compensación salarial se alinee con el enfoque estratégico de la Organización y optimiza la gestión de los costos laborales, a través de un esquema que permita integrar la evaluación del desempeño con los resultados Organizacionales.



Mutualser EPS promueve un modelo de gobierno corporativo basado en los principios de equidad, transparencia, responsabilidad y sostenibilidad. Las decisiones estratégicas son aprobadas por la Junta Directiva, la cual actúa como el órgano superior de administración, y cuya gestión se encuentra alineada con las disposiciones normativas nacionales y los lineamientos éticos de la organización.

La entidad cuenta con políticas claras para la compensación de todos los niveles organizacionales, que promueven la equidad interna, la competitividad externa y el reconocimiento por desempeño. El sistema de valoración de cargos permite alinear la remuneración con el nivel de responsabilidad, conocimientos requeridos y contribución al logro de los objetivos organizacionales.

Estas politicas son diseñadas para atraer y retener talento altamente calificado, bajo criterios como conocimientos, competencias, responsabilidad e impacto organizacional. Los incrementos salariales se basan en resultados alineados con la estrategia, y son aprobados por la Junta Directiva, lo cual garantiza independencia y objetividad.

En coherencia con su compromiso por el bienestar y la salud mental de sus colaboradores, Mutualser EPS adoptó la Política de Desconexión Laboral, garantizando el derecho a no ser contactados fuera del horario laboral, salvo casos de fuerza mayor. Esta política incluye lineamientos para el respeto de los tiempos de descanso, mecanismos para programar comunicaciones dentro de la jornada laboral y medidas correctivas ante su incumplimiento.

La gestión de la alta dirección se basa en criterios técnicos y éticos, priorizando la orientación al logro, la responsabilidad social y el impacto organizacional. Además, las decisiones relacionadas con compensaciones e incentivos se apoyan en el trabajo de comités internos que incluyen distintas áreas funcionales, asegurando una visión integral y justa en la administración del talento humano.



06

SER EMPRESARIAL



6.1 Desempeño económico

En el marco del cumplimiento de los estándares de habilitación financiera, evidenciamos un resultado positivo en el indicador de Capital Mínimo, alcanzando un valor de $107.880 millones, lo que refleja una solidez financiera favorable en este aspecto. Asimismo, en cuanto a la Reserva Técnica, reportamos un cumplimiento del 100%, con un exceso de $36.874 millones, lo que garantiza el respaldo de las obligaciones pendientes y asegura la estabilidad financiera requerida por la normativa vigente.

Por otro lado, identificamos un incumplimiento en el indicador de Patrimonio Adecuado, registrando un saldo negativo de $-167.891 millones al cierre de diciembre de 2024. Este resultado se atribuye a una alta siniestralidad, que ha impactado de manera significativa nuestros resultados financieros en comparación con años anteriores. Cabe anotar que estos cálculos deben ser avalados por la Superintendencia Nacional de Salud en los próximos meses del año en curso.

Medidores de salud financiera

	2023	2024
Cumplimiento Capital Mínimo (Miles de millones COP)	203,8	107,8
Patrimonio Adecuado Obtenido (Miles de millones COP)	14,6	-167,891
Oportunidad en el giro de los recursos hacia los prestadores	99%	92%

Dado que no contamos con vinculados económicos durante los años 2023 y 2024, normativamente no estamos obligados a consolidar estados financieros, sino únicamente a presentar los estados financieros bajo la razón social de la Asociación Mutual SER EPS.

Asistencia financiera recibida del gobierno

En cuanto a los recursos recibidos del Gobierno Nacional relacionados con el Plan de Beneficios, resaltamos la oportunidad del giro directo proveniente desde el nivel central. Sin embargo, para aquellos recursos que son propios de entidades descentralizadas del gobierno, hemos registrado morosidad y un aumento en la cartera.

En el caso de los recursos No PBS, el Gobierno Nacional ha presentado retrasos en la presupuestación y el giro oportuno hacia las EPS, así como mora en el reconocimiento y giro definitivo de los recursos de recobros que aún están pendientes según la Ley 1955 de 2019, conocida como la Ley de Punto Final. En este sentido, las entidades descentralizadas del gobierno no han cumplido con el giro de estos recursos dentro de los términos establecidos por la ley, afectando el flujo adecuado no solo de nuestra empresa, sino también del sector salud.

Finalmente, los recursos de la UPC, que deberían garantizar la prestación de servicios de salud a nuestras y nuestros afiliados, han resultado insuficientes. Esto ha sido consecuente con el aumento de la siniestralidad de los servicios de salud en el período post-COVID-19. Como sector salud, seguimos a la espera de que el Gobierno Nacional cumpla con la orden impartida por la Corte Constitucional de fijar un valor adecuado para la UPC.

6.2 Gestión operativa responsable: proveedores, compras e infraestructura

Desde el área de apoyo administrativo, gestionamos los recursos y tramitamos la adquisición de insumos y servicios necesarios para atender las necesidades de nuestras y nuestros clientes internos. En este proceso, trabajamos constantemente en la optimización del gasto administrativo, procurando garantizar la calidad, oportunidad, transparencia y economía en cada adquisición.

Llevamos a cabo estas acciones en estricto cumplimiento de la normatividad vigente, alineadas con los objetivos estratégicos institucionales y con las metas establecidas en el presupuesto y en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

Nuestro compromiso es utilizar los recursos de manera eficiente, asegurando que cada decisión contribuya al fortalecimiento de la operación y al bienestar de quienes integran nuestra organización.

6.2.1 Optimización del Gasto Administrativo

El principal indicador de desempeño asociado a la optimización del gasto administrativo tiene como meta establecer un máximo del 4,22 % del gasto sobre los ingresos operacionales para el año 2024 (sin incluir gastos por deterioro). Al cierre de diciembre, nuestros gastos administrativos representaron el 3,81 % de los ingresos operacionales, reflejando un uso eficiente de los recursos disponibles.

6.2.2 Gestión de activos fijos

Durante el 2024, gestionamos un total de 14.191 activos fijos, incluyendo la adquisición de 962 nuevos activos por un valor total significativo. Entre los activos más representativos adquiridos se encuentran licencias de software, equipos de cómputo, mobiliario de oficina y sistemas de telecomunicaciones.

Las principales categorías de activos incluyen:

- Licencias de software.
- Equipos de cómputo como escritorios, portátiles y monitores.
- Muebles ergonómicos y funcionales.
- Sistemas de cámaras, alarmas y telecomunicaciones.

6.2.3 Gestión de contratación administrativa

A diciembre de 2024, contamos con 208 contratos administrativos activos, clasificados en diversas modalidades como arrendamiento, prestación de servicios, licenciamiento de software y leasing financiero. Del total, el 47 %, equivalente a 97 contratos, fueron suscritos durante el año.

Las principales modalidades de contratación incluyeron:

- Prestación de servicios: 49 contratos.
- Prestación de servicios profesionales: 32 contratos.
- Arrendamiento: 6 contratos.
- Licenciamiento de software: 5 contratos.
- Consultoría y otros servicios específicos.



6.2.4 Gestión de ambiente físico

Logramos avances significativos en la gestión del ambiente físico de nuestra organización, priorizando la disponibilidad y el correcto funcionamiento de las oficinas, así como el mantenimiento de los activos fijos.

Durante 2024, aseguramos el funcionamiento de las 117 oficinas que conforman nuestra red y garantizamos el mantenimiento de más de 9.000 activos fijos, proceso que actualmente se encuentra completamente sistematizado. Entregamos 6 oficinas en el nuevo formato institucional, ubicadas en Margarita, Chima, Montecristo, Ayapel, Sincé y Juan de Acosta. Una de estas oficinas, en Margarita, corresponde a un nuevo municipio en el que iniciamos operaciones.

El plan de unificación al nuevo formato continúa avanzando a un ritmo constante de 5 a 6 oficinas por año, lo cual demuestra nuestro compromiso con la modernización de la infraestructura, sin perder de vista nuestra política de eficiencia en el gasto administrativo.

Durante este periodo, intervinimos el 61 % de las oficinas de nuestra red de atención, cumpliendo con los estándares de habilitación establecidos. Entre las mejoras realizadas se incluyeron adecuaciones como la instalación de baños accesibles para personas con discapacidad, rampas de acceso y ajustes en la altura de los módulos de atención en las sedes principales, garantizando así un entorno más inclusivo y funcional.

Para asegurar el adecuado estado y funcionamiento de nuestros espacios de trabajo, ejecutamos actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, logrando una gestión eficiente de los recursos disponibles y generando ahorros significativos gracias a una planificación responsable. Con el 46 % de los recursos presupuestados logramos cumplir los objetivos anuales de mantenimiento.

La gestión administrativa durante el periodo que abarca este informe se destacó por el cumplimiento de metas de optimización presupuestal, la adquisición estratégica de activos clave y la estructuración eficiente de contratos administrativos. Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la eficiencia operativa y el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.



6.3 Relacionamiento con prestadores

Entendemos que el relacionamiento con la red de prestadores y proveedores de tecnologías en salud es un aspecto fundamental para nuestra operación y la garantía de un acceso efectivo a nuestros usuarios. Esta relación es clave, ya que implica nuestra colaboración con hospitales, clínicas y profesionales de la salud, quienes son aliados estratégicos en la prestación de servicios a nuestras y nuestros afiliados.

Un vínculo efectivo y sólido con los prestadores es esencial para garantizar el acceso oportuno y la calidad de la atención en salud, así como para optimizar costos y obtener resultados adecuados.

6.3.1 Conformación y organización de la red prestadora

La conformación y organización de las redes se basa en la suscripción y legalización oportuna de los acuerdos de voluntades con la red prestadora. Durante 2024, garantizamos el acceso efectivo a los servicios de salud mediante un total de 982 contratos. Al finalizar el año, 602 contratos, equivalentes al 61% del total, quedaron en estado procesado; 323 contratos (33%) finalizaron durante la vigencia, y 57 contratos (6%) fueron liquidados de forma exitosa.

Relación de contratos vigentes 2024 por regional

Regional	Mixta	Privado	Pública	Total	Peso
Atlántico	5	81	35	121	12%
Bolívar		214	112	326	33%
Central		33		33	3%
Cesar		16	2	18	2%
Córdoba		129	72	201	20%
Magdalena		68	30	98	10%
Sucre		131	54	185	19%
Total	5	672	305	982	100%

La Tabla muestra que la mayor proporción de contratos corresponde a prestadores de naturaleza privada, con un 67% (659 contratos), seguida de prestadores de naturaleza pública, con 31% (305 contratos), y prestadores de naturaleza mixta, con 2% (18 contratos). Los departamentos de Bolívar y Córdoba concentran el 53% del total de contratos, con 33% y 20%, respectivamente.

Durante 2024, avanzamos en la transición hacia modelos de contratación más eficientes:

• 23 contratos migraron de pago por evento a programas, generando un ahorro de $9.615.661.162.
• 13 contratos fueron transformados a pago global prospectivo (PGP), logrando ahorros de $13.118.075.745.
• 62 contratos de pago por evento y programas fueron consolidados en 12 POCAS, lo que permitió un ahorro de $11.323.657.156 y una mayor eficiencia operativa.

6.3.2. Habilitación de la red de prestadores

Mutualser EPS mantuvo la habilitación de las ocho Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud (RIPSS).

Relación de redes Departamentales y Distritales habilitadas

Redes habilitadas	Fecha de Habilitación	Vigencia de Habilitación
Atlántico	25 de jul de 2019	31 de ene de 2026
Barranquilla	25 de jul de 2019	31 de ene de 2026
Bolívar	25 de jul de 2019	31 de ene de 2026
Cartagena	7 de ene de 2020	31 de ene de 2026
Córdoba	31 de may de 2019	31 de ene de 2026
Magdalena	15 de may de 2019	31 de ene de 2026
Santa Marta	7 de ene de 2020	31 de ene de 2026
Sucre	17 de jul de 2019	31 de ene de 2026

Fuente: Resolución 050 de 2025 Ministerio de salud y Protección social

6.3.3. Nuestros logros y avances

OPTIMIZACIÓN DEL COSTO

• Cumplimos con el 95% de la política de control de incrementos.
• Reducimos costos mediante la migración hacia esquemas prospectivos y POCAS.
• Migración de contratos de pago por evento a programas y pago global prospectivo.
• Renegociación de contratos domiciliarios, tecnologías y servicios.

CONTRATOS QUE CUMPLEN REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

• Aseguramos que nuestros acuerdos de voluntades se ajusten al marco normativo vigente, con un 92% de avance en su legalización.

ÉXITO EN ATENCIÓN DOMICILIARIA

• Logramos una reducción de costos y una mayor eficiencia operativa en este proyecto estratégico, aportando $30.000 millones en optimización del costo.

MEJORA EN LA LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS

• Aumentamos el porcentaje de liquidación de contratos, pasando del 55% en 2023 al 64,4% en 2024.

FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO

• Desarrollamos tableros de inteligencia de negocios para mejorar la toma de decisiones.
• Implementamos herramientas de análisis de datos que optimizan la gestión y la eficiencia operativa.

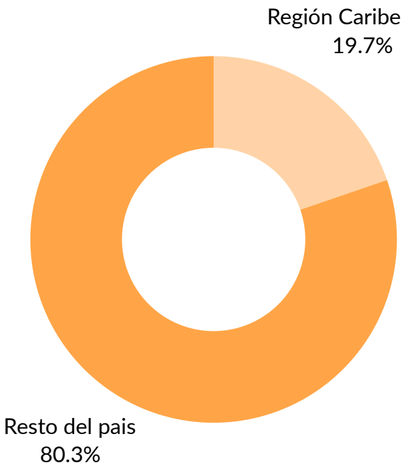
Estos logros reflejan nuestro compromiso en Mutual SER EPS por garantizar la sostenibilidad financiera, fortalecer la eficiencia operativa y cumplir con la normativa vigente. A través del fortalecimiento de nuestra red de prestadores y la optimización de los recursos, reafirmamos nuestro propósito de mejorar la calidad del servicio para nuestras y nuestros usuarios.

6.4 Presencia en la región

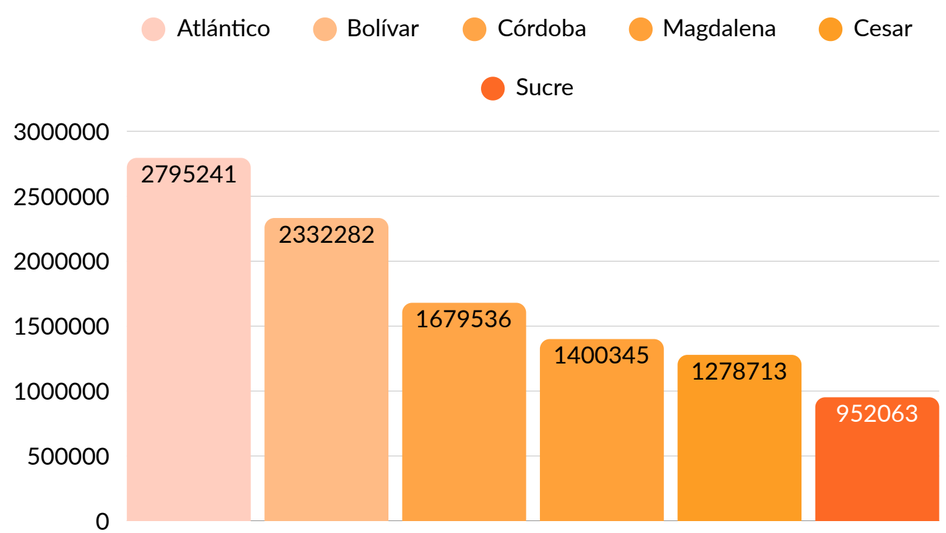
A diciembre de 2024, la afiliación en salud a nivel nacional alcanza un 98,56%. De este total, el 51,0% corresponde al régimen subsidiado, el 44,7% al régimen contributivo y el 4,3% a los regímenes especiales y/o de excepción. Evidenciamos una disminución en la cobertura del aseguramiento de -0,4% al comparar el año 2020 con 2024. Cuando realizamos la comparación entre 2023 y 2024, la reducción en la cobertura es de -0,5%.

Un fenómeno que también ha impactado la cantidad de afiliados al sistema de salud en Colombia es la migración de personas desde Venezuela, alcanzando, a diciembre de 2024, un total de 1.562.573 afiliados, lo que representa el 3,0% del total asegurado.

El **98,56% de la población de Colombia**, equivalente a **52.868.726 habitantes**, se encuentra asegurada en salud. **La región Caribe representa el 19,7%** de esta población asegurada.



Así se distribuyen los usuarios por departamento en la región Caribe.



¿Cómo lo hemos logrado?

Nuestra área comercial ha sido fundamental para consolidar nuestra presencia en la región y lograr el crecimiento del régimen contributivo. Contamos con un equipo conformado por coordinadores, gestores y asistentes comerciales, quienes han acompañado integralmente a las empresas y aportantes, implementando estrategias que nos han permitido incrementar nuestra participación en el mercado y fortalecer nuestro posicionamiento en la región.

A continuación, describimos algunas de estas estrategias:

Modelo de actuación comercial MACSER

Es el modelo de actuación exclusivo de mutualser, este modelo abarca todo el proceso comercial de principio a fin, teniendo en cuenta todos los actores claves de cara al cliente final.

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.

07

SER COMUNIDAD



7.1 Colaboradores

En mutualser EPS, nuestros colaboradores son el eje fundamental para el cumplimiento de nuestra misión y visión. A través de una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía y el desarrollo personal y profesional, fortalecemos nuestro compromiso con el bienestar de quienes hacen parte de nuestra comunidad.

Durante los años 2023 y 2024, se promovió un entorno de trabajo inclusivo, garantizando la igualdad de oportunidades en la vinculación y permanencia del personal, sin incurrir en prácticas discriminatorias. Esta gestión se valida con la información presentada en el capítulo 5.4.

Además, en mutualser EPS promovemos el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, garantizando el acceso a los derechos laborales relacionados con la maternidad y la paternidad. Reconocemos la importancia de acompañar estos momentos fundamentales en la vida de nuestros equipos, como parte del compromiso con una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y el cuidado.

Durante los años 2023 y 2024, se otorgaron un total de 42 licencias de maternidad y 21 licencias de paternidad, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de licencia	2023	2024
LMA – Licencia de maternidad	23	19
LPT – Licencia de paternidad	10	11

7.1.1 Formación y desarrollo de los colaboradores

Durante el periodo 2023 – 2024, en mutualser EPS reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaborades, lo que se tradujo en la realización de un total de 316 actividades de formación, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

Tipo de formación	2023	2024	Total general
Café del Conocimiento	67	70	137
Conferencia	39	155	54
Curso	25	23	48
Foro	2	0	2
Seminario	1	0	1
Simposio	1	0	1
Taller	30	43	73
Total general	**165**	**151**	**316**

Un aspecto clave de este periodo fue el aprovechamiento del conocimiento interno, ya que, en 2023, el 72% de las actividades de formación fueron impartidas por colaboradores de mutualser EPS. En 2024 este porcentaje fue del 66%. Esto evidencia una sólida cultura de aprendizaje organizacional y un flujo significativo de conocimiento interno.

Además, en mutualser EPS reconocemos que la sostenibilidad se construye a través del fortalecimiento continuo de nuestras capacidades humanas. Por ello, durante el año 2024 impulsamos procesos formativos orientados a sensibilizar y empoderar a nuestros colaboradores en temas clave para la gestión responsable de la organización. Estas acciones contribuyen al desarrollo de competencias que promueven la sostenibilidad desde una perspectiva integral.

En total, se realizaron 10 charlas formativas que abordaron temáticas como:

- Capitalismo Consciente
- Salud Pública y Cambio Climático
- Finanzas Sostenibles
- Comunicación para la Sostenibilidad
- Género, Diversidad e Igualdad
- Prácticas Sostenibles
- Gestión Sostenible Empresarial

Estas capacitaciones fueron diseñadas con el objetivo de fomentar una cultura organizacional más consciente, inclusiva y comprometida con los desafíos sociales, ambientales y económicos que enfrentamos como EPS.

Procesos con mayor número de actividades de formación

El análisis de las actividades formativas realizadas muestra que los procesos con mayor número de capacitaciones impartidas fueron los siguientes:

En 2023

- Gestión del Riesgo en Salud (61 actividades de formación)
- Gestión del Conocimiento (42 actividades de formación)
- Acceso a los Servicios de Salud (22 actividades de formación)
- Gestión de la Relación con el Usuario (17 actividades de formación)

En 2024

- Gestión de la Relación con el Usuario (41 actividades de formación)
- Gestión del Riesgo en Salud (39 actividades de formación)
- Gestión del Conocimiento (20 actividades de formación)
- Gestión Integral (14 actividades de formación)

Entre las actividades de formación más destacadas durante el periodo 2023 y 2024 se encuentran:

2023	Curso de Atención Diferencial en Salud a Personas LGBTI	Curso de polifarmacia	Curso ¿Por qué es importante proteger los datos personales?
2024	Club de Cine para la Humanización den los Servicios de Salud “SaludArte”	Escuela de Liderazgo	Taller Redacción Eficaz

7.5.2 Beneficios corporativos

El fortalecimiento de los beneficios organizacionales no solo impacta el bienestar individual, sino que también mejora la cultura organizacional, fomentando el compromiso y la retención del talento. El bienestar de los colaboradores es un pilar fundamental en la sostenibilidad de nuestra compañía, por lo que contamos con los siguientes beneficios:

Beneficios

Vida Segura
Seguro de vida para colaboradores

Bonus Back
Prima de vacaciones

Vacaciones Plus
2 días adicionales de vacaciones

Almuerzo Saludable
Subsidio de almuerzo

Banco de Pases
Cuponera de permisos

Regalando Sonrisas en Navidad
Regalos navideños a hijos de colaboradores menores de 10 años.

Familia Solidaria
Permisos por calamidad familia

Licencia de Miel
Licencia de matrimonio

Toma Mi Mano
Auxilio por calamidad

Mi Vivienda SER
Subsidio para compra y mejoramiento de vivienda

SaludableMENTE
Apoyo emocional

Beneficios flexibles

Dimensión física y vida saludable

Gym SER
Subsidio para gimnasio

Visión 20/20
Auxilio para compra de lentes y monturas

Dimensión cultural

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

SER Gourmet
Experiencia de cocina y vinos

Club SER
Club de lectura

A continuación, relacionamos el número de colaboradores que tuvieron acceso a los diferentes beneficios contenidos en el plan de calidad de vida, tanto corporativos como flexibles en los últimos dos años:

Beneficio entregado	Número de personas beneficiadas 2023	Número de personas beneficiadas 2024	Tipo de beneficio
Vida Segura Póliza	860	849	Corporativo
Bonus Back	654	825	Corporativo
Vacaciones Plus	605	761	Corporativo
Almuerzo Saludable	450	470	Corporativo
Banco de pases	448	719	Corporativo
Regalando Sonrisas en Navidad	370	385	Corporativo
Familia Solidaria	27	32	Corporativo
Saludablemente	16	29	Corporativo
Licencia de Miel	13	5	Corporativo
Toma mi mano	11	6	Corporativo
Mi Vivienda SER	1	2	Corporativo

Beneficio entregado	Número de personas beneficiadas 2023	Número de personas beneficiadas 2024	Tipo de beneficio
SER Gourmet	263	398	Flexible
Visión 20/20	117	147	Flexible
Club SER	96	92	Flexible
Gym SER	82	104	Flexible
Vibra cultural	29	18	Flexible

De acuerdo con lo anterior, algunos de los beneficios corporativos destacados corresponden a Vacaciones Plus y Bonus Back, dada la iniciativa de promover el disfrute de vacaciones de manera oportuna, reduciendo significativamente los períodos acumulados. Esta estrategia permitió que los colaboradores:

- Evitaran la fatiga y el agotamiento laboral.
- Compartieran tiempo de calidad en familia, promoviendo el bienestar integral.
- Mejoraran su productividad y satisfacción en el trabajo.

Del mismo modo, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de nuestros empleados, hemos fortalecido el acompañamiento en la transición hacia la jubilación. En total, 11 colaboradores han sido pensionados en los últimos dos años, con un enfoque integral que incluye:

- Asesoría legal y psicológica personalizada.
- Capacitaciones sobre tiempo de ocio y finanzas personales, facilitando una planificación efectiva para esta nueva etapa.
- Despedidas donde se exalta y reconoce la trayectoria y aportes de cada colaborador durante su estancia en mutualser EPS.

Con estas acciones, garantizamos un proceso de retiro digno, reduciendo la incertidumbre y promoviendo la estabilidad post-laboral.

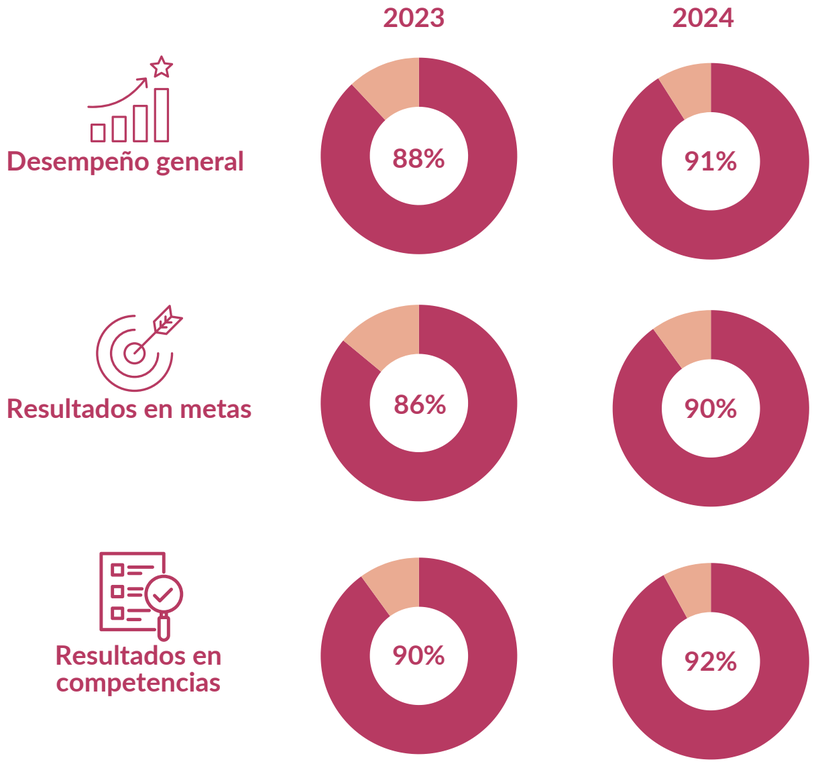
La evolución de los beneficios en 2023 y 2024 demuestra un enfoque estratégico en sostenibilidad y calidad de vida, consolidando una organización que prioriza el bienestar y el crecimiento de su equipo.

7.5.2 Evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño en mutualser EPS está diseñado para garantizar el crecimiento profesional de nuestros colaboradores y mejorar el rendimiento organizacional.

Durante el año 2023, el nivel de competencias alcanzado a nivel de organización fue del 92%. El nivel de desempeño (metas e indicadores) fue de 90%. Los resultados indican que los empleados de la organización poseen un alto nivel de las habilidades, conocimientos y comportamientos necesarios para realizar sus trabajos de manera efectiva.

Durante el año 2024 Se evaluaron competencias e indicadores en 789 colaboradores. A nivel organizacional, el desempeño alcanzó un 88,3%, con un 86,2% en el cumplimiento de metas y un 90% en competencias. Los resultados reflejan que los colaboradores cuentan con habilidades, destrezas y competencias idóneas cumplir con los objetivos de manera efectiva.



A través de estas estrategias, mutualser EPS reafirma su compromiso con el desarrollo integral de su talento humano, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional sostenible y alineada con las mejores prácticas del sector.

7.5 Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral

En mutualser EPS, la gestión del ambiente físico y el riesgo laboral es un pilar fundamental para garantizar la seguridad, bienestar y salud de nuestros colaboradores. Durante el periodo 2023 - 2024, se implementaron diversas estrategias y acciones orientadas a fortalecer las condiciones laborales y reducir los factores de riesgo en el entorno de trabajo.

7.2.1 Promoción de estilos de vida saludables

Durante los años 2023 y 2024, se trabajó bajo una estrategia de abordaje multidisciplinario e integral de los riesgos ocupacionales. A través de actividades deportivas, se incentivó la práctica de actividad física como una herramienta para la adopción de un estilo de vida saludable, beneficiando la salud física, mental y emocional de los colaboradores.

Disciplinas deportivas ofertadas en 2023

Natación

217 cupos habilitados, con una culminación satisfactoria del 98%

Rumbaterapia

212 colaboradores inscritos, con una adherencia del 99%

Fútbol masculino

76% de cumplimiento entre los participantes

Voleibol

34 partidos realizados, con 144 colaboradores participantes

Disciplinas deportivas ofertadas en 2024

Natación

97% de cumplimiento entre los inscritos

Senderismo

Caminatas ecológicas en Sucre, Bolívar Sur y Bolívar Centro

Clases de baile

Participación de 329 colaboradores a nivel nacional

Actividades lúdicas y de bienestar

En 2023

Jornadas de masajes

24 sesiones realizadas

Jornada de Higiene del Sueño

7 jornadas de relajación realizadas

Pijama Work Day

Realizado en 5 de las 11 sedes principales

En 2024

Jornadas de masaje

24 sesiones realizadas

Sesiones de yoga

15 sesiones realizadas

Jornadas de salud

En 2023

Con el apoyo de ARL Positiva, se dotaron las sedes principales con elementos para la gestión del estrés, la convivencia laboral y las pausas activas, incluyendo:

- 40 puffs.
- 5 mesas de billar.
- 110 balones de yoga.
- 40 kits de bandas elásticas.
- 7 canchas de golf.
- 12 kits de juego de ping-pong.
- 20 mini canchas de fútbol.

Además, se realizaron 3 jornadas de higiene oral, alcanzando un 53% de cobertura nacional y 10 jornadas de vacunación, con una cobertura del 87% de la población a nivel nacional.

En 2024

Se dotaron las sedes principales con elementos adicionales para promover la relajación, integración y pausas activas. Incluyendo: hamacas, máquinas de boxeo, entre otros elementos.

7.2.2 Brigadas de Emergencia

Durante el año 2023 se conformaron y entrenaron 10 brigadas de emergencia con un total de 70 brigadistas, se realizaron 106 formaciones en oficinas municipales sobre el manejo y uso de extintores, y se llevaron a cabo simulacros de emergencia en el 91% de las sedes. En 2024, se conformaron y capacitaron 9 brigadas de emergencia integradas por 57 brigadistas, se realizaron 91 sesiones de formación en oficinas municipales sobre el manejo de extintores y se ejecutaron simulacros de emergencia en el 75% de las sedes.

7.2.3 Accidentes de Trabajo

En 2023 se registraron 19 accidentes de trabajo, siendo las lesiones más frecuentes contusiones, esguinces y traumatismos ocasionados por caídas al mismo nivel y caídas de escaleras. En 2024, se presentaron 13 accidentes laborales, cuyas principales causas fueron agresiones físicas, caídas al mismo nivel y caídas de escaleras.

31.6%

Esta cifra representa una disminución del 31.6% en comparación con el año anterior, lo que evidencia el impacto positivo de las estrategias implementadas para la prevención de riesgos laborales.

7.3 Experiencia del usuario

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.

En mutualser EPS, la experiencia del usuario es un factor clave para la sostenibilidad de la organización. Una atención oportuna, humanizada y eficiente contribuye a mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, optimiza el uso de recursos al reducir reprocesos y reclamos y fortalece la confianza y reputación de la EPS ante nuestros grupos de interés.

Por eso, la gestión de la experiencia hace parte integral de nuestra estrategia y se enfoca en garantizar la satisfacción, fidelización y cercanía con los usuarios a través de múltiples canales de atención.

Atención presencial: Contamos con 113 oficinas a lo largo del territorio nacional, distribuidas así:

Regional	Cantidad
Bolívar	263
Córdoba	117
Sucre	96
Magdalena	82
Atlántico	29
Total	**113**

Durante el 2024, ingresaron 70.572 usuarios, una variación del 14% frente al año anterior. El principal motivo de ingreso fue la solicitud y gestión de medicamentos con un 38% seguido de solicitudes de consultas médicas con un 15% y gestión de citas con 7%. En promedio gestionamos 2,16 transacciones por usuario.

Atención telefónica: El promedio mensual de llamadas durante el 2024 fue de 72.905, 20% menos con respecto al 2023, el principal motivo fue la orientación de servicios en salud, solicitudes de portabilidad, gestión del servicio de salud y PQRD.

El 95% de las llamadas entrantes fueron contestadas. El 72% de las llamadas recibidas fueron contestadas antes de los 20 segundos aumentando 4 puntos porcentuales frente al año anterior. El nivel de satisfacción de los usuarios con la gestión realizada a través del canal telefónico fue del 95%.

Atención virtual: App y Zona Ser Afiliado
En el año 2024, 49.417 usuarios descargaron la App Zona Ser Afiliados, con un total de 105.864 solicitudes radicadas, lo cual representa un aumento del 11% frente al año anterior. Los principales motivos fueron solicitud de servicios ambulatorias con 68,08% (indicando un crecimiento en el uso de los canales virtuales para la gestión de solicitudes de servicios en 30 puntos porcentuales), en segundo lugar, información al usuario con 23%. En promedio dichas solicitudes fueron respondidas en 4 días.

Evaluación de la experiencia de la atención: Según la encuesta de satisfacción del usuario, el 90% de los afiliados se mostró satisfecho con nuestros servicios, percibiéndonos como una empresa enfocada en sus necesidades.

A través de nuestra política de tratamiento de datos, se garantizamos la no violación de información, lo cual se puede evidenciar en las reclamaciones recibidas ya sea por terceros y/o autoridades.

Entre el 2023 y 2024 no se recibieron reclamos asociados a violaciones de la privacidad del cliente.



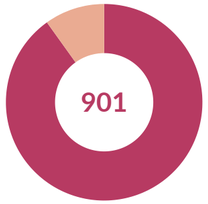
La oportunidad en la respuesta durante 2024 en promedio fue del 67% frente a 83% durante el 2023, teniendo una disminución debido a dos principales motivos: El aumento en la cantidad de PQRD de medicamentos y la inoportunidad en la entrega de medicamentos por parte del prestador.

Es importante destacar que, en comparación con la media nacional, mutualser EPS tiene la tasa más baja de PQRD en el régimen subsidiado según los datos publicados por la Superintendencia Nacional de Salud, con 131,22 PQRD por cada 10.000 afiliados.

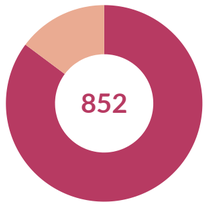
Índice Global de Reputación

La reputación es el reconocimiento que los grupos de interés otorgan a una organización en función de su comportamiento corporativo y el cumplimiento de sus compromisos. Como resultado de nuestro esfuerzo continuo, obtuvimos los siguientes Índice Global de Reputación (IGR):

2023: Imagen favorable de la EPS en el sector y la región con un IGR de 901.



2024: Imagen favorable de la EPS en el sector y la región con un IGR de 852.



7.4 Pedagogía del usuario

En mutualser EPS trabajamos para garantizar la adecuada caracterización de nuestra población, la implementación y acceso a los servicios de salud en cada una de las rutas de atención, y mediante un trabajo articulado con el área de comunicaciones, la respectiva divulgación (con lenguaje accesible, adecuado, cercano, diferenciado y sin tanta vuelta) a los distintos públicos de la organización para la toma de decisiones informadas sobre su salud y estilos de vida saludables.

Enfocamos nuestra gestión en la implementación constante de planes de comunicación, para garantizar que nuestros afiliados tengan acceso a información actualizada y relevante sobre su salud, sus deberes y derechos.

Caracterización de nuestra población

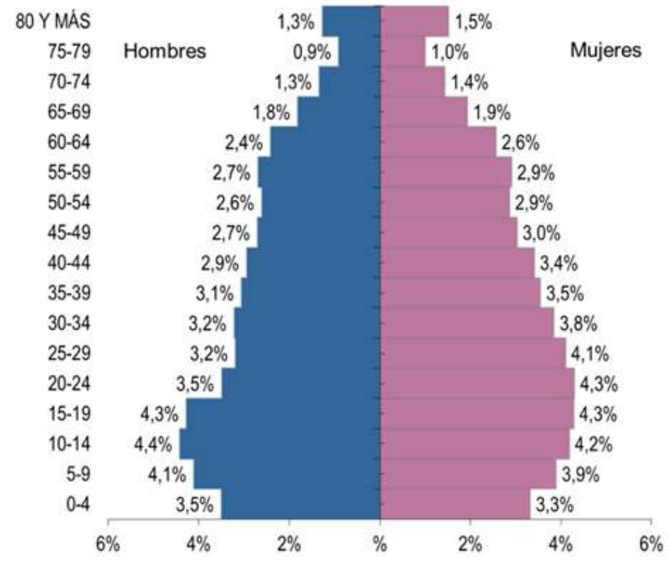
Para el año 2024, con corte a 30 de junio, mutualser EPS, reportó un total de 2.644.726 afiliados distribuidos en seis departamentos:

- Bolívar: 32,8%, equivalentes a 867.935 personas.
- Córdoba: 23,0%, equivalentes a 609.529 afiliados.
- Atlántico: 21,6%, equivalentes a 571.588 personas.
- Sucre: 11,4%, equivalentes a 300.980 afiliados.
- Magdalena: 9,6%, equivalentes a 252.653 personas.
- Cesar: 0,6%, equivalentes a 16.295 afiliados.

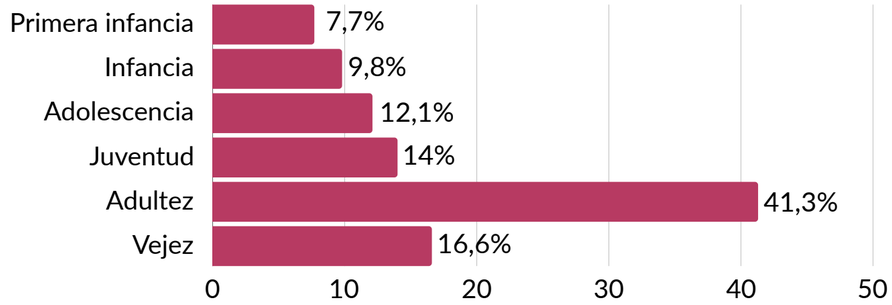
Adicionalmente, se reportó una presencia mínima de afiliados en otros departamentos, cuyos valores representan menos del 0,1% del total de la población afiliada.

El 87,2% de nuestros afiliados pertenecen al régimen subsidiado, mientras que el 12,7% están afiliados al régimen contributivo.

Pirámide poblacional afiliados a mutualser EPS en el total de mutualser, 2024



Nuestra pirámide poblacional tiene una forma estacionaria, con una base y un cuerpo central de tamaño relativamente uniforme, y una ligera reducción en las edades avanzadas. Esto refleja un equilibrio generacional en las cohortes de población.
La distribución de los afiliados según la etapa del curso de vida es la siguiente:

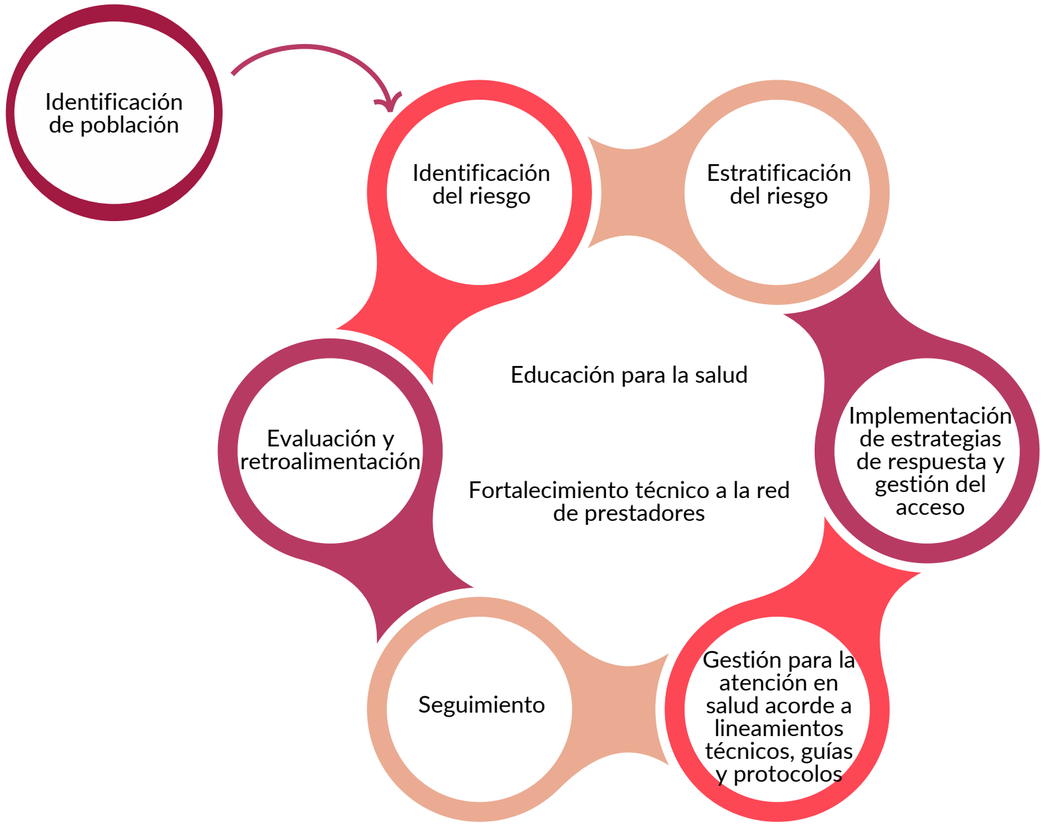


Nuestro modelo de atención

Nuestro modelo de atención está diseñado para promover la salud y el bienestar de los afiliados, tanto a nivel individual como colectivo. Para ello, se enfoca en la identificación y evaluación temprana de riesgos, garantizando una gestión, control y monitoreo eficaces. Además, facilita la prestación de servicios de salud de manera oportuna y con altos estándares de calidad, con el propósito de lograr mejores resultados en salud, ofrecer una experiencia positiva en la atención y mantener costos razonables para la organización.

Este modelo permite identificar y caracterizar, de manera temprana y oportuna, los eventos y factores de riesgo y protección a los que están expuestos los afiliados, desde su ingreso y a lo largo de su permanencia en la entidad. A partir de ello, se implementan estrategias de prevención, mitigación, reducción o eliminación de riesgos, bajo un enfoque basado en las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS). Todo esto, con el afiliado como eje central, buscando optimizar los resultados en salud, garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios y mantener un equilibrio financiero sostenible para la organización.

El ciclo de este modelo se resume en la siguiente gráfica.



Nuestras rutas de atención implementadas


Materno - perinatal


Alteraciones Nutricionales


Enfermedades Infecciosas


Trastornos asociados al uso de SPA


Enfermedad Cardiovascular Aterigénica


Cáncer


Alteraciones y Trastornos Visuales


Alteraciones y Trastornos de la Audición y Comunicación


Alteraciones y Trastornos de Salud Bucal


Problemas en Salud Mental


Violencias


Enfermedades Respiratorias Crónicas


Enfermedades Zoonoticas


Accidentes y Enfermedades Laborales


Enfermedades Huerfanas



Trastornos Degenerativos, Neuropatías y ENF Autoinmune

Ruta Integral de Atención	Objetivo	Población objeto intervenida corte 2024
Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud.	Promover la salud, prevenir el riesgo, prevenir la enfermedad y generar cultura del cuidado de la salud en las personas, familias y comunidades, mediante la valoración integral del estado de salud, la detección temprana de alteraciones; la protección específica y la educación para la salud	2.653.606
Artritis - **Amarte**	Fortalecer el proceso de identificación y atención Integral de pacientes (afiliados) de mutualser con presunción y/o y diagnóstico de Artritis Reumatoide (AR), logrando intervenir en la ventana de oportunidad que nos permita obtener los mejores resultados clínicos, evitando y/o minimizando las complicaciones y discapacidades en estos pacientes.	4.977
RIAS para población con riesgo o presencia de cáncer - **Cáncer**	Fortalecer el proceso de identificación y atención Integral de afiliados de mutualser EPS con diagnóstico de cáncer, logrando intervenir en la ventana de oportunidad que nos permita obtener los mejores resultados clínicos, evitando y/o minimizando las complicaciones en estos pacientes.	27.458
RIAS para población con riesgo o presencia de alteraciones cardio — cerebro — vascular — metabólicas manifiestas - **De Todo Corazón**	Disminuir la probabilidad de ocurrencia de eventos evitables derivados del riesgo cardiocerebrovascular y renal en la población afiliada a mutualser eps mediante la captación temprana y la intervención programática oportuna de los pacientes con enfermedades precursoras como la hipertensión arterial, diabetes, la enfermedad renal crónica, dislipidemia y el síndrome metabólico.	345.617

Ruta Integral de Atención	Objetivo	Población objeto intervenida corte 2024
RIAS para población con riesgo o presencia de alteraciones nutricionales - **Desnutrición**	Gestionar el riesgo de desnutrición aguda y crónica en niños de 0 a 59 meses, afiliados a mutualser EPS logrando la identificación temprana y el acceso oportuno a los servicios en los diferentes niveles de atención.	1.274
RIAS para población con riesgo o presencia de alteraciones nutricionales - **Obesidad**	Gestionar el riesgo de sobrepeso y obesidad en afiliados a mutualser EPS a través de la identificación temprana y el acceso oportuno a los servicios en los diferentes niveles de atención.	19.494
Epilepsia	Implementar un programa de gestión integral del riesgo en salud y seguimiento de las personas con diagnóstico de epilepsia identificadas en la población de mutualser EPS, que incluya actividades de investigación, educación, detección, tratamiento, rehabilitación, registro y seguimiento a la atención médica integral brindada a los afiliados que padecen dicha patología.	3.937
RIAS para población con riesgo o presencia de enfermedades respiratorias crónicas - **EPOC - Respira**	Caracterizar y gestionar el riesgo de los pacientes con EPOC, articulando con la red prestadora, pacientes y familia para garantizar el acceso y oportunidad a los servicios de salud, según el modelo de atención en salud de la organización.	2.758

Ruta Integral de Atención	Objetivo	Población objeto intervenida corte 2024
RIAS para población con riesgo o presencia de enfermedades respiratorias crónicas - **Asma - Respira**	Identificar tempranamente población en riesgo o con diagnóstico de ASMA y canalizarlos de manera efectiva a al programa RESPIRA-ASMA caracterizarlos, clasificarlos e intervenirlos de acuerdo con el riesgo, de manera integral y gestionar su adherencia.	1.124
Hemofilia	Garantizar la atención integral del paciente hemofílico o con enfermedad de Von Willebrand (niño o adulto) mediante una gestión integral a través de una red de prestadores que brinden una atención multidisciplinaria y oportuna tanto para el paciente como para la familia, con el objetivo de mejorar su calidad de vida a través de la modificación en el curso de la enfermedad.	228
Hepatitis C	Establecer una guía para la prevención, tamización, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los afiliados de mutualser EPS, con infección de virus de hepatitis c, o riesgo de adquirir la patología.	29
RIAS para población con riesgo o presencia de enfermedades huérfanas	Caracterizar y gestionar el riesgo de los pacientes con Enfermedades Huerfanas, logrando la identificación temprana y el acceso oportuno a los servicios de salud en los diferentes niveles de atención.	1.358
Programa Mujer Sana	Detectar en forma temprana y tratar oportunamente las lesiones precancerosas y el carcinoma para aumentar las probabilidades de curación y el tiempo de sobrevida, así como la reducción de la mortalidad por cáncer de cérvix y detección temprana del cáncer de mama.	774.072

Ruta Integral de Atención	Objetivo	Población objeto intervenida corte 2024
Programa Canguro	Brindar atención integral a los recién nacidos prematuros o con bajo peso al nacer.	2.867
Programa Renal - **Renalser**	Garantizar la atención integral de los pacientes con diagnóstico de enfermedad renal crónica estadio 5 que requieran terapia dialítica.	2.772
Programa Ser Joven	Garantizar la atención integral en salud sexual y reproductiva a niños, niñas, adolescentes y jóvenes de 10-24 años, con enfoque diferencial, incentivando la toma de decisiones libres, informadas y responsables con el fin de aumentar la prevalencia de factores protectores e intervención de factores de riesgo en este grupo población.	89.007
RIAS para población con riesgo o presencia de trastornos psicosociales y del comportamiento - **Neuroser**	Gestionar el riesgo en salud de los pacientes que tienen condición de trastorno desarrollo intelectual o alteraciones neurocognitivas, logrando la detección temprana y el acceso oportuno a los servicios estableciendo metas terapéuticas concretas que permita una adecuada rehabilitación e inclusión familiar con un uso racional de los recursos en salud.	13.300
Victimas – **Ser resiliente**	Garantizar la atención integral en salud con enfoque psicosocial a los afiliados de mutualser SER víctimas del conflicto armado en Colombia y de todo tipo de violencia.	14.302

Ruta Integral de Atención	Objetivo	Población objeto intervenida corte 2024
RIAS para población con riesgo o presencia de trastornos mentales y del comportamiento o manifiestos debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones - **Activamente**	Promover la salud mental viendo al ser humano de forma holística y que impacte directamente sobre la aparición temprana de enfermedades mentales y garantizar a quienes ya la padecen una atención oportuna, integral y con calidad.	60.654
RIAS para población materno — perinatal - **Ser madre hijo**	Identificar e intervenir oportunamente a las mujeres en edad fértil afiliadas a mutualser EPS, con intención reproductiva a corto plazo, gestantes y puérperas, con el fin de mejorar los resultados en salud maternos y perinatales, mediante una atención integral basada en los lineamientos de la Ruta Integral de Atención en Salud Materno-perinatal.	26.183
Trasplante - **Darvida**	Garantizar con calidad el acceso, continuidad e integralidad a los servicios de salud de los pacientes en proceso de pre-trasplante, trasplante y post trasplante articulando con la red de IPS - Paciente y Familia gestionando los riesgos inherentes siguiendo los lineamientos del modelo de atención en salud de la organización.	709
VIH - Servihda	Identificar y gestionar los riesgos de los afiliados con diagnóstico de VIH de la organización, a través de la detección, vigilancia y caracterización del perfil epidemiológico; articulando con la red prestadora de servicios de salud para garantizar con calidad, el acceso al programa de atención integral de VIH, según modelo de atención en salud de la organización y del país.	9.788

Nuestro enfoque preventivo y resultados

Demanda inducida	Valoración integral	Cursos de vida
Trabajamos estrategias informativas con enfoque de demanda inducida para promover los programas de promoción y prevención de la salud en la población que regularmente no consulta los servicios por encontrarse sana o sin síntomas.	Contamos con estrategias pedagógicas para fomentar en los afiliados la valoración integral, atención en salud bucal e intervenciones por equipos multidisciplinarios comunitarios, para que los pacientes comprendan mejor su salud y tomen decisiones basadas en un conocimiento completo.	Contamos con programas educativos que proporcionan información relevante en momentos específicos de la vida de una persona, empoderándolos con conocimientos necesarios en cada etapa de su vida.



Demanda inducida

-	Cumplimiento con relación a la meta	Meta último trimestre 2024
Porcentaje de inducción a la demanda	85%	90%
Porcentaje de efectividad de la demanda inducida	46%	55%
Porcentaje de población cubierta con la demanda inducida	40%	50%

Valoración integral

-	Cumplimiento con relación a la meta	Meta último trimestre 2024
Porcentaje de niños y niñas del curso de vida Primera infancia e infancia que se canalizan para la valoración integral.	60%	55%
Porcentaje de afiliados con intervención por Equipo Multidisciplinario comunitario (EMC).	100% Total, año 2024: 49.316 usuarios programados e Intervenidos	100%

Cursos de vida

-	Cumplimiento con relación a la meta	Meta último trimestre 2024
Cobertura de personas de todos los cursos de vida que son canalizados y reciben atención en salud bucal.	32%	35%
Proporción de afiliados de cursos de vida juventud y adultez a los que se canalizan y reciben atención de valoración integral.	30,3% (juventud 30,34% - Adultez 30,36%)	31% (para los 2 cursos de vida)
Porcentaje de afiliados al curso de vida Adolescencia con ciclo de vida educativo (educación grupal).	19%	12%
Porcentaje de afiliados curso de vida Juventud con ciclo de vida educativo (educación grupal).	8%	6%

Resultados de indicadores trazadores de cohortes

Las condiciones sociales, económicas y de calidad de vida son fundamentales para el bienestar de las personas al afectar directamente la salud; es necesario reconocerlas y comprender su influencia en el riesgo de enfermar y morir. Mutualser EPS como parte del proceso de gestión de riesgo de sus afiliados monitorea aspectos críticos que incrementan la vulnerabilidad de sus afiliados, dentro de los cuales están:

Indicadores de vulnerabilidad en población afiliada a mutualser EPS en el 2024

Indicador	Tolerable	Mutualser corte 2024
Adolescentes que tuvieron gestación, se vuelven a embarazar	15%	42,8%
Casos de MME con tres o más criterios de inclusión	27,70%	11,9%
Casos de sífilis gestacional que no llegaron a ser sífilis congénita	95%	92,6%
Cumplimiento de tratamiento sífilis gestacional	95%	90,5%
Gestantes adolescentes	13%	8,3%
Gestantes con alto riesgo obstétrico captadas tempranamente	60%	46,5%
Gestantes con 4 o más controles prenatales	50%	63,9%
Gestantes con captación temprana al control prenatal	60%	44,8%
Gestantes con suministro de micronutrientes	95%	94,4%
Gestantes de alto riesgo con control prenatal realizado por especialista	95%	88,2%
Gestantes hospitalizadas por causa de diagnóstico priorizado	<=8%	0,6%

Indicador	Tolerable	Mutualser corte 2024
Gestantes tamizadas para sífilis	95%	98,5%
Gestantes tamizadas para VIH	95%	98,5%
Incidencia de sífilis congénita	0,5	2,9
Índice de letalidad de morbilidad materna extrema	1%	0,5%
Madres adolescentes que usan algún método de planificación familiar	80%	72,7%
Mujeres con provisión de método anticonceptivo post evento obstétrico antes del alta	95%	82,9%
Mujeres que reciben consulta de control del puerperio	95%	20,6%
Niños con diagnóstico de hipotiroidismo congénito que reciben tratamiento	100	95,4
Partos atendidos en IPS	95%	88,8%
Prevalencia de sífilis gestacional	NA	23,2

Indicadores de vulnerabilidad en población afiliada a mutualser EPS en el 2024

Indicador	Tolerable	Mutualser corte 2024
Recién nacidos con control ambulatorio 3-5 días posterior al egreso hospitalario.	70%	34,6%
Recién nacidos con tamizaje para Hipotiroidismo	100%	4%
Recién nacidos en UCI	8%	5,3%
Relación Morbilidad Materna Extrema/ Muerte Materna temprana (MME/MM)	110	202,8
Casos de meningitis con clasificación final	100%	92,8%
Madres multíparas que planifican	80%	66,9%
Mujeres pertenecientes a cohortes de riesgo que planifican	80%	65,1%
Hospitalización en malaria complicada	100%	77,6%
Letalidad por dengue	0,15	0,1

Indicador	Tolerable	Mutualser corte 2024
Letalidad por dengue grave	2	9,4
Pacientes con dengue con signos de alarma hospitalizados	100%	96,5%
Pacientes hospitalizados por dengue grave	100%	100%
Niños notificados con desnutrición que no fallecen	100%	99,5%
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años	100%	94,4%
Captación de hipertensión arterial de personas de 18 a 69 años	100%	68,5%
Pacientes con diabetes mellitus a los que se les ha realizado HbA1c en los últimos 6 meses	90%	82,6%
Pacientes con hipertensión arterial con cifras tensionales en meta (<140/90)	85%	86,1%

Indicadores de vulnerabilidad en población afiliada a mutualser EPS en el 2024

Indicador	Tolerable	Mutualser corte 2024
Pacientes con pérdida de la función renal	70%	73,6%
Pacientes diabéticos nuevos	100%	105,8%
Pacientes hipertensos nuevos	55%	58,3%
Pacientes hipertensos nuevos	100%	40%
Pacientes hipertensos y diabéticos estudiados para enfermedad renal crónica	60%	31,7%
Pacientes hipertensos y diabéticos hospitalizados	2,37%	1,8%
Pacientes hipertensos y diabéticos Rehospitalizados	7,30%	2,3%
Pacientes mayores de 60 años con hipertensión arterial con cifras tensionales en meta (<150/90)	85%	86,3%
Niños menores de 5 años con esquema completo de vacunación	95%	121,1%

Indicador	Tolerable	Mutualser corte 2024
Pacientes con diagnóstico de salud mental hospitalizados	4,4	8.8%
Pacientes con diagnóstico de salud mental rehospitalizados	11,20%	3,9%
Población sana	75%	78,3%

Resultados generales a corte 2024

- Incremento de la atención preconcepcional, en mujeres que manifestaron su deseo reproductivo a corto plazo, pasando del 24% en 2023 al 72.9% en 2024.
- Aumento en el porcentaje de mujeres en edad fértil (MEF) con método de planificación familiar, pasando del 33.51% en 2023 al 44.30% en 2024.
- Reducción del indicador de embarazo en adolescentes del 13.2% al 10.6%.
- Se aumentó el seguimiento a gestantes con embarazo de alto riesgo, pasando del 27% en 2023 al 95% en noviembre de 2024.
- Se disminuyó el número de casos de mortalidad materna, pasando de 22 en 2023 a 13 en 2024. Así mismo la razón de mortalidad materna bajó de 64,6 año 2023 a 44.5 *100. Nacidos vivos.
- Al 100% de embarazos reportados con morbilidad materna extrema se les hizo seguimiento y garantía de la continuidad del acceso.
- En población joven, se llevaron a cabo 85.540 sesiones de consejería en anticoncepción y 157.276 asesorías para pruebas de VIH, un aumento del 25% y 60% respectivamente, con relación al año anterior.
- 104.616 pruebas de tamizaje (citologías y prueba de ADN VPH), de las cuales 92.126 corresponden a citologías cervicouterinas y 12.490 prueba de ADN-VPH.
- Aumento del 17% en el porcentaje de mujeres con citología anormal que cumplieron con el estándar de 30 días para la toma de colposcopia (82% en 2024 frente 65.1% del año 2023).
- El 58,7% de pacientes diabéticos lograron la meta de hemoglobina glicosilada en el año 2024 y se viene cumpliendo por 6 años consecutivos.
- La mortalidad por enfermedad cardiovasculares prematura, en personas de 30-70 años, para el año 2024 fue de 36, estando por debajo del tolerable (100 muertes por cada 100.000 afiliados).
- Para el 2024 no se presentaron casos de transmisión vertical por VIH a recien nacidos hijos de madres VIH positivas.
- Se disminuyó el porcentaje de afiliados sin DMARD (Fármacos modificadores de la enfermedad) pasando del 11% al 7%.

7.5 Mutualser con la comunidad

En mutualser queremos construir un sólido vínculo de confianza con la comunidad a la que servimos. 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.

7.5.1 Programa de Conducta Empresarial Responsable

La adopción del Programa de Conducta Empresarial Responsable (CER) refleja nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad, asegurando la implementación de prácticas que generen valor para la comunidad y nuestros grupos de interés. Desde su fase de planificación en 2023, el programa ha evolucionado como un marco de referencia para la identificación de nuestros aportes positivos al desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad.

Nuestra Estrategia de Conducta Empresarial Responsable

- **Atención Integral**

Ofrecemos una atención integral mediante procesos diseñados para ser pedagógicos, inclusivos y garantes de un espacio agradable, promoviendo y respetando los Derechos a la Salud de nuestros usuarios.

- **Atención de confianza**

Somos de confianza cuando nuestras acciones son sólidas, cercanas y agiles, con un espíritu colaborador hacia nuestras comunidades, prestadores y demás grupos de interés que impacta.

- **Atención que genera valor**

Generamos valor cuando hacemos un uso adecuado de los recursos, gestionamos los riesgos, cumplimos con la norma correspondiente al sector y contamos con una dirección estratégica basada en principios de ética y transparencia.

- **Atención a nuestras comunidades**

Brindamos atención a nuestras comunidades al generar acciones que mejoren la calidad de vida de las personas con las que compartimos territorio.

- **Atención responsable con el entorno**

Somos responsables con el entorno al comprender nuestra relación con los recursos agua, aire y suelo, y generar estrategias para gestionarla.

A través de estos pilares, reafirmamos nuestro compromiso con una conducta empresarial responsable, consolidando nuestro impacto positivo en la sociedad y el ambiente.

CER CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

Ser VOLUNTARIO Inspirando cambios, regalando sonrisas

7.5.2 Ser Voluntario

Nuestro voluntariado corporativo, Ser Voluntario, es una iniciativa que busca generar un impacto positivo en la sociedad a través de la participación de nuestros colaboradores. Desde su implementación en 2024, hemos consolidado un grupo de 90 voluntarios, comprometidos con la transformación social y la construcción de un entorno más inclusivo, equitativo y sostenible.

A través de Ser Voluntario, fortalecemos nuestra cultura del servicio, fomentamos la felicidad organizacional y consolidamos el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores. Su propósito es canalizar nuestro talento, tiempo y esfuerzo de manera libre y responsable hacia el bien común, en acciones enfocadas en:

- Promoción y mantenimiento de la salud
- Desarrollo social
- Cuidado del ambiente

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Reconocemos el valor del voluntariado en el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En este sentido, Ser Voluntario se alinea con los siguientes ODS:

- ODS 3: Salud y bienestar.
- ODS 4: Educación de calidad.
- ODS 10: Reducción de las desigualdades.
- ODS 12: Producción y consumo responsables.
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

Ser Voluntario se consolida como un espacio de encuentro con la sociedad y sus diversas realidades, donde cada acción emprendida por nuestros colaboradores representa un paso hacia un futuro más justo y sostenible.

A continuación, presentamos los logros alcanzados en 2024:

NUESTRAS CIFRAS

865 kg
Alimentos no perecederos donados

200
Personas beneficiadas en Jornadas de Salud

74
Regalos navideños donados

1
Participación en Jornada de limpieza y siembra Ciénaga de la Virgen

2
Participaciones en Jornadas de alimentación en Cerros de Albornoz

1.652
Niños beneficiados

50
Activos de comedor donados

500 h
Horas de voluntariado

7.5.3 Fundación Ser Social y mutualser EPS

En mutualser EPS, nuestro compromiso con el bienestar de la comunidad se fortalece a través de alianzas estratégicas, como la establecida con Ser Social IPS, que nos permite ampliar el impacto de nuestras iniciativas en salud y desarrollo social. A través de diversos programas, promovemos la inclusión, el apoyo comunitario y el desarrollo integral de nuestros asociados y sus familias.

Compromiso con la Solidaridad y el Bienestar

Comité de Recreación, Cultura y Deporte



Este comité impulsa actividades que fomentan la integración, el esparcimiento y la cultura, contribuyendo al bienestar físico y emocional de los asociados.

Comité de Solidaridad

Con el objetivo de brindar apoyo a quienes más lo necesitan, el Comité de Solidaridad ejecuta iniciativas clave, tales como:

Ayudas Técnicas: Provisión de equipos médicos para mejorar la movilidad de los asociados y sus familias en situación de discapacidad, incluyendo sillas de ruedas, bastones, caminadores, muletas, colchones antiescaras y almohadas ortopédicas.

Auxilio Exequial: Garantía de servicios funerarios a los asociados y su núcleo familiar primario, con acceso a una red de funerarias en los municipios de intervención.

Ser Solidario: Programa orientado a mejorar la calidad de vida de gestores y delegados a través de subsidios monetarios.

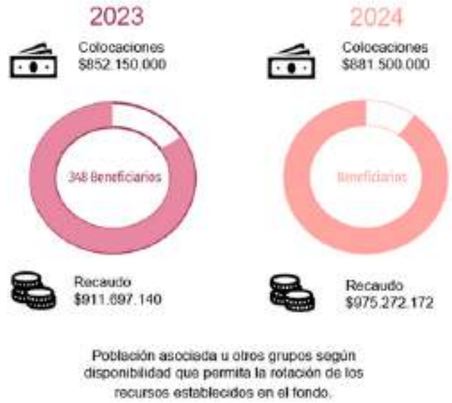


Ayudas Humanitarias: Asistencia a asociados afectados por eventos catastróficos naturales o pérdidas extremas de movilidad y órganos que afecten su desempeño laboral.



Impulso a la Autonomía Financiera y la Calidad de Vida

Microcréditos



Fomentamos la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico de las familias en situación de pobreza y vulnerabilidad. A través del acceso a microcréditos, capacitación y asesoría financiera, promovemos la reactivación productiva, la generación de empleo y la mejora en la calidad de vida de nuestros beneficiarios.

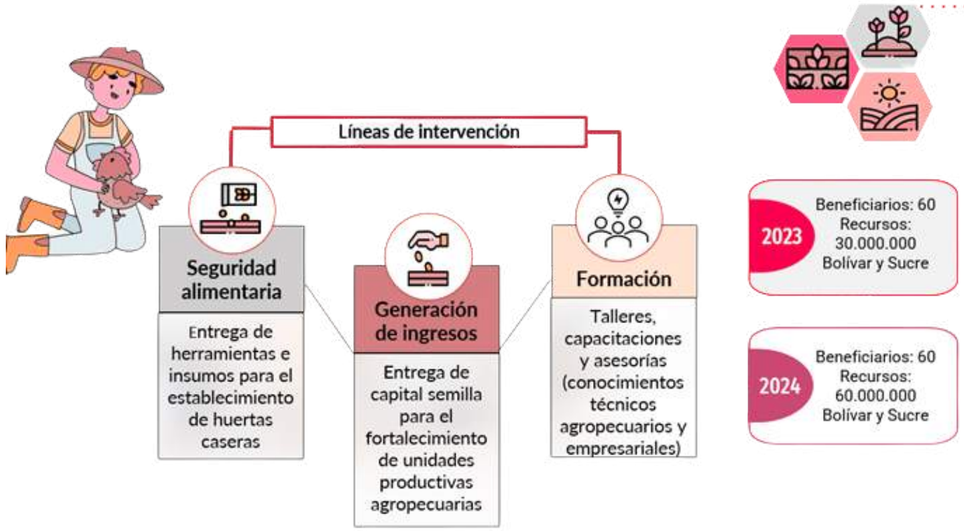
Vivienda Saludable

Este programa está diseñado para garantizar condiciones óptimas de habitabilidad y bienestar en los hogares de nuestros asociados.



Productividad en el Campo

Buscamos fortalecer el sector rural mediante iniciativas que favorezcan la producción sostenible y el crecimiento económico de las comunidades campesinas.



Programas Destacados en 2023

ONIXSER 2023

Este programa reconoce y valora a los asociados de mayor trayectoria en mutualser EPS, resaltando su permanencia y compromiso con la organización. Se realizó la entrega de abanicos a 100 beneficiarios en 21 municipios de las regionales Bolívar y Sucre, con una inversión de $31.641.600.

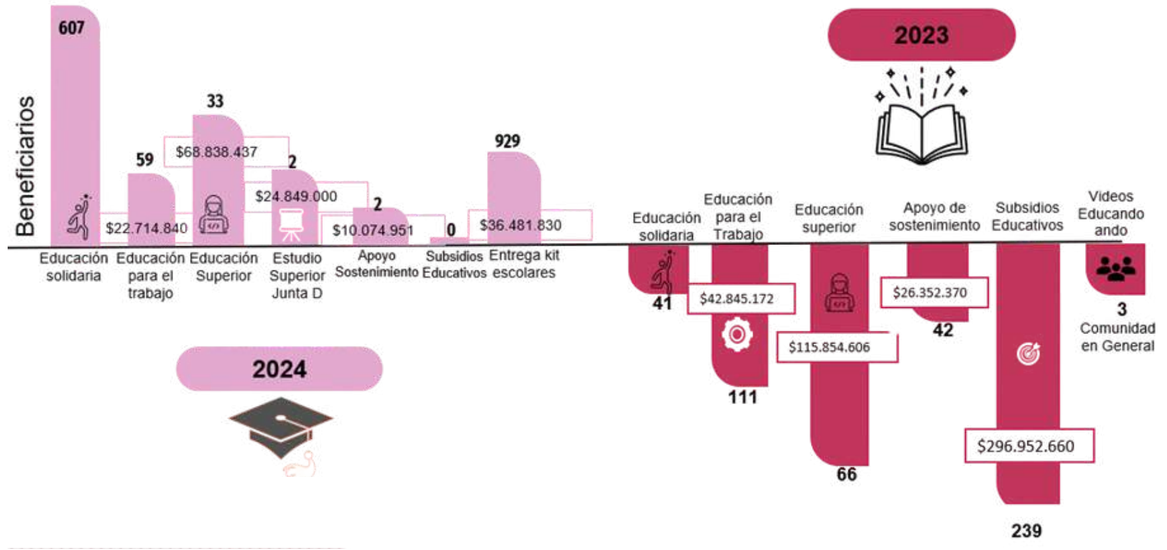
Pedaleando y Aprendiendo Ando 2023

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de los hijos de nuestros gestores, se entregaron bicicletas a 100 niños y adolescentes (uno por núcleo familiar), en las regionales de Bolívar y Sucre. La inversión destinada a esta iniciativa fue de $22.034.000.

Compromiso con la Educación

Comité de Educación

A través de la Educación Solidaria, promovemos el desarrollo sostenible y la autogestión empresarial entre nuestros asociados. Brindamos formación en áreas específicas y fortalecemos competencias laborales, permitiendo a los beneficiarios desempeñarse en actividades productivas individuales o colectivas.



08

SER AMBIENTAL



8.1 Gestión ambiental

En mutualser EPS, reafirmamos nuestro compromiso con el ambiente a través de estrategias sostenibles que buscan minimizar nuestro impacto y fortalecer una cultura de responsabilidad ambiental. Durante el período 2023-2024, hemos implementado diversas iniciativas enfocadas en la gestión de residuos, el uso eficiente del agua y la optimización del consumo energético, promoviendo la participación de nuestros colaboradores y usuarios en estas acciones.

Gestión de Residuos

El manejo adecuado de los residuos es una prioridad dentro de nuestra estrategia ambiental. Durante el periodo 2023 y 2024, instalamos 125 puntos ecológicos en nuestras oficinas principales y municipales con el objetivo de fomentar el reciclaje y la correcta disposición de los residuos. Esta iniciativa busca optimizar la separación en la fuente y reducir la cantidad de residuos enviados a disposición final.

Conciencia Ambiental

Complementando esta acción, en 2024 realizamos 10 charlas ambientales dirigidas a nuestros colaboradores. Estas capacitaciones abordaron temas claves como el cambio climático, cumplimiento de normativas ambientales y la gestión sostenible empresarial que a su vez incluye la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, la importancia de la economía circular, la correcta separación de residuos y su impacto en la conservación de los ecosistemas. Con estas acciones, promovemos una cultura ambiental activa que trasciende el entorno laboral y se extiende a los hogares y comunidades de nuestros colaboradores.

Gestión del Agua: Uso Responsable y Eficiente

El agua es un recurso vital para la sociedad y la salud pública, por lo que en mutualser EPS promovemos su uso eficiente dentro de nuestras instalaciones. Durante el periodo 2023 y 2024 se implementaron acciones para reducir el consumo de agua en nuestras operaciones, tales como:

- Instalación de válvulas automáticas en lavamanos, lo que garantiza el adecuado funcionamiento y evitan el desperdicio de agua.
- Instalación de sistemas de ahorro en sanitarios.
- Optimización de los procesos de limpieza y mantenimiento en nuestras oficinas y centros de atención.

Además, dentro de nuestras campañas de concientización ambiental, hemos abordado la importancia de la conservación del recurso hídrico, brindando herramientas y conocimientos a nuestros colaboradores sobre prácticas para reducir su consumo tanto en el entorno laboral como en el hogar.

Consumo Energético

Para minimizar nuestro impacto, hemos implementado las siguientes medidas que permiten el optimizar el uso de la energía eléctrica en nuestras instalaciones:

- Transición progresiva a iluminación LED en nuestras oficinas, lo que permite un menor consumo energético y mayor durabilidad.
- Instalación de sensores de luz en baños, de manera que la iluminación solo se active cuando sea necesario, evitando el desperdicio de energía.
- Promoción de buenas prácticas entre nuestros colaboradores para reducir el consumo innecesario de energía, como el apagado de equipos al finalizar la jornada laboral.

A través de nuestras capacitaciones ambientales, también hemos reforzado la importancia de la eficiencia energética y su impacto en la reducción de la huella de carbono, contribuyendo a una mayor conciencia ambiental en la organización.

En mutualser EPS, entendemos que la sostenibilidad es un proceso continuo que requiere el compromiso y la acción de todos los actores involucrados. Por ello, seguiremos fortaleciendo nuestras iniciativas ambientales, explorando nuevas oportunidades para reducir nuestro impacto y estableciendo alianzas estratégicas que nos permitan avanzar en la implementación de soluciones innovadoras en gestión de residuos, uso del agua y consumo energético.



8.2 Biodiversidad

En mutualser EPS, reconocemos la importancia de la biodiversidad y la necesidad de promover prácticas sostenibles que minimicen nuestro impacto en el entorno natural. Como parte de nuestro compromiso ambiental, trabajamos continuamente en la gestión responsable de nuestros recursos y en la concientización de nuestros colaboradores y afiliados sobre la conservación del medioambiente.

Además, con el objetivo de contribuir a la conservación y recuperación de la capa vegetal, llevamos a cabo diversas actividades comunitarias, entre ellas:

- Siembra de árboles para fortalecer los ecosistemas y mejorar la calidad del aire.
- Jornadas de recolección de residuos para preservar y embellecer los parques y espacios públicos.
- Gestión de la recuperación de zonas degradadas en diferentes municipios, fomentando el respeto por el ambiente y el bienestar de las comunidades.

Estas iniciativas no solo buscan generar un impacto ambiental positivo en las zonas donde tenemos presencia, sino también fortalecer el sentido de pertenencia, corresponsabilidad y conciencia colectiva frente al cuidado de nuestro entorno. Al involucrar activamente a nuestros colaboradores en cada jornada ambiental, fomentamos espacios de aprendizaje, reflexión y acción que contribuyen a transformar la relación que tenemos con el ambiente.

ARTICULACIÓN CON

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



1 FIN DE LA POBREZA

Meta

- **1.5. 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.**

¿Cómo lo cumplimos?

En mutualser EPS somos conscientes de la importancia de que nuestros colaboradores cuenten con una vivienda digna que les permita mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Por esta razón, apoyamos el cumplimiento de este gran sueño a través del beneficio corporativo Mi Vivienda SER, dirigido a todos los colaboradores de nuestra organización que deseen adquirir una vivienda propia de interés social (VIS) o realizar mejoras a su vivienda.

Los tipos de subsidios implican:

• Subsidio para compra de vivienda en la cual otorgamos un auxilio económico equivalente al 30 % del valor total de la vivienda.
• Subsidio para mejora de vivienda brindamos un auxilio económico por un total de 22 SMLV.

El bienestar de nuestros colaboradores es un pilar fundamental en la sostenibilidad de nuestra compañía. Durante el período cubierto por este informe, tres colaboradores se han beneficiado de estos subsidios.

Además, a través de la Fundación Ser Social, implementamos el programa Vivienda Saludable, diseñado para garantizar condiciones óptimas de habitabilidad y bienestar en los hogares de nuestros asociados. Durante este período, 19 asociados han sido beneficiados por este programa.



2 HAMBRE CERO

Meta

- 2.1. 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.

¿Cómo lo cumplimos?

A través de Ser Voluntario, nuestro programa de voluntariado corporativo, fortalecemos la cultura del servicio, la felicidad, el sentido de pertenencia y las competencias de nuestros colaboradores. Buscamos contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades donde operamos, y además, promovemos que nuestros colaboradores sean agentes fundamentales de cambio en nuestra organización y en la sociedad.

Durante el año 2024, realizamos actividades con enfoque social. Una de ellas fue la recolección de alimentos no perecederos, en la que logramos recolectar aproximadamente 865 kg de alimentos, los cuales entregamos a comedores comunitarios para contribuir a la alimentación de 1.600 niños que reciben alimentos diariamente en Cerros de Albornoz.



3 SALUD Y BIENESTAR

Metas

- 3.1. 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.

¿Cómo lo cumplimos?

En nuestra organización, trabajamos para asegurar una oportuna caracterización de nuestra población, así como la implementación y el acceso a los servicios de salud en cada una de las rutas de atención. Nuestro objetivo es posicionarnos como líderes en la promoción de estilos de vida saludables en todas las edades, ofreciendo un servicio integral y de alta calidad.

Para lograrlo, nos enfocamos en la identificación y evaluación temprana de riesgos, garantizando una gestión, control y monitoreo eficaces.

A través de nuestros 23 programas/cohortes de riesgos, contribuimos al fomento de la salud y el bienestar de manera especializada. Estos programas incluyen: Promoción y Mantenimiento de la Salud, Ser Madre Hijo, Mujer Sana, Programa Canguro, PAI, HTA - DM - De Todo Corazón, Rehabilitación Cognitiva – Neuroser, Respira – EPOC, Respira – Asma, Nutrición – Obesidad, Nutrición – Desnutrición, Salud Mental – Activamente, Epilepsia – Sostenerte, Falla Cardíaca, Ser Resiliente – Víctimas, Oncología, Insuficiencia Renal - TRR – RenalSer, Artritis Reumatoidea – Amarte, Enfermedades Huérfanas, Paciente Conviviente con VIH – SerVIHda, Hepatitis C, Hemofilia y Trasplante – DarVida.



5 IGUALDAD DE GÉNERO

Metas

- 5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo
- 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

¿Cómo lo cumplimos?

En mutualser EPS, hemos asumido un compromiso firme con la igualdad de género, integrando principios de equidad e inclusión en cada etapa de nuestra gestión organizacional. Durante los años 2023 y 2024, promovimos activamente la diversidad y garantizamos la igualdad de oportunidades laborales, desde la vinculación hasta la permanencia del personal, sin realizar ningún tipo de discriminación por razón de género.

Este compromiso se refleja en nuestras políticas institucionales, especialmente en nuestra Política de Reclutamiento, Selección y Contratación del Recurso Humano, la cual establece criterios objetivos y transparentes que aseguran la equidad en el acceso a oportunidades laborales. Desde los procesos de selección, eliminamos cualquier distinción basada en el sexo, promoviendo así un entorno laboral justo y respetuoso.

Como resultado de estas acciones, hemos logrado una notable representación femenina en nuestra planta de personal. En 2023, contamos con 614 mujeres frente a 276 hombres, y en 2024 esta cifra aumentó a 635 mujeres frente a 305 hombres. Esta tendencia reafirma nuestros esfuerzos por garantizar la equidad de género y fomentar el liderazgo femenino en todos los niveles de la organización.

Además, impulsamos acciones de formación y sensibilización que refuerzan la importancia de la equidad de género, no solo como un principio ético, sino como un eje estratégico que fortalece nuestra cultura organizacional.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Metas

- **8.3.** 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.

¿Cómo lo cumplimos?

En mutualser EPS reconocemos que el desarrollo sostenible comienza por nuestra gente. Por eso, promovemos un entorno laboral inclusivo, justo y seguro, donde el talento humano pueda crecer, innovar y construir una vida digna.

Aportamos a la meta 8.3 mediante estrategias que impulsan el empleo decente, la estabilidad laboral y el desarrollo profesional. Más del 95% de nuestras contrataciones se realizan a término indefinido y el 100% mediante vínculo directo, sin intermediarios. En 2024 incrementamos en un 80% nuestros procesos de selección y brindamos 316 actividades de formación, de las cuales más del 66% fueron lideradas por nuestro propio equipo. Esto refuerza una cultura de aprendizaje y aprovechamiento del conocimiento interno.

Cumplimos la meta 8.7 garantizando que en nuestros procesos de vinculación no se contraten personas menores de edad, tal como lo establece nuestra política de selección. Esta práctica fortalece nuestro compromiso con la abolición del trabajo infantil y la protección de los derechos humanos desde el empleo formal.

En línea con la meta 8.8, fortalecimos nuestros programas de bienestar, salud laboral y prevención de riesgos. Implementamos múltiples beneficios flexibles y corporativos, capacitamos brigadas de emergencia en todo el país y logramos una reducción del 31,6% en accidentes laborales entre 2023 y 2024. Además, desarrollamos campañas de salud, jornadas deportivas, sesiones de relajación y actividades recreativas para el bienestar físico y emocional de nuestro equipo.

Con iniciativas como la Escuela para Líderes LIDERHAZLO, licencias por maternidad y paternidad, políticas de desconexión laboral, acompañamiento a la jubilación y acceso a subsidios, seguimos avanzando hacia una organización que promueve no solo el crecimiento económico, sino también el desarrollo humano integral.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Metas

- 10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.
- 10.3. 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.

¿Cómo lo cumplimos?

En mutualser EPS entendemos la diversidad como un valor estratégico que fortalece nuestra cultura organizacional y enriquece cada una de nuestras prácticas diarias. Por ello, hemos integrado de manera transversal un enfoque de inclusión social y no discriminación en nuestras políticas y procesos, en concordancia con los principios del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10.

Nuestra Política de Reclutamiento, Selección y Contratación del Recurso Humano establece de manera explícita que todos los procesos deben regirse por criterios de mérito, competencia y respeto a la diversidad, sin preferencias ni exclusiones por raza, edad, género, orientación sexual, ideología o discapacidad.

Fomentamos la participación de personas provenientes de distintos contextos sociales y culturales, reconociendo que la pluralidad de pensamientos y experiencias impulsa la innovación, la empatía y el crecimiento organizacional.

Además, hemos implementado acciones de sensibilización orientadas a promover la equidad y la no discriminación dentro de nuestros equipos. Estas acciones incluyen formaciones periódicas, campañas de comunicación interna y la integración de estos principios en nuestro código de ética y cultura organizacional.

Nuestra apuesta por la inclusión va más allá de evitar prácticas excluyentes: se trata de construir entornos laborales donde todas las personas puedan desarrollarse integralmente, con igualdad de condiciones y oportunidades reales para avanzar.



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Meta

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

¿Cómo lo cumplimos?

En mutualser EPS entendemos que nuestra responsabilidad con el entorno va más allá de nuestras funciones asistenciales. Por ello, hemos orientado nuestras decisiones hacia la sostenibilidad ambiental, alineando nuestras prácticas con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 12: Producción y Consumo Responsables. En 2024, dimos un paso clave al transformar el modelo de alimentación en nuestra sede de Nivel Central, migrando de un sistema tradicional —basado en envases plásticos, cubiertos desechables y agua embotellada— a un modelo de autoservicio tipo buffet, que utiliza vajilla reutilizable y estaciones de hidratación.

Esta iniciativa ha traído beneficios ambientales significativos. Durante el año 2024, en la sede Concepción, se sirvieron en promedio 119 almuerzos diarios, lo que permitió eliminar el uso diario de más de cien envases, cubiertos y botellas plásticas desechables. Gracias a este cambio, se evitó la generación de aproximadamente 44 kilogramos de residuos plásticos en tan solo un mes.

Más allá de las cifras, esta transformación ha fomentado hábitos de consumo más conscientes entre nuestros colaboradores, promoviendo una cultura organizacional centrada en el uso eficiente de los recursos, el cuidado del entorno y la responsabilidad compartida con el planeta. En mutualser EPS creemos firmemente que cada acción cuenta, y que la sostenibilidad se construye desde las decisiones cotidianas.



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Meta

- 16.5. Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
- 16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

¿Cómo lo cumplimos?

En mutualser EPS trabajamos por consolidar una cultura ética, transparente y responsable, que fortalezca la confianza de nuestros grupos de interés y asegure una gestión justa y sostenible. Nuestro modelo de gobierno corporativo, sustentado en principios como la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas, nos permite avanzar en el cumplimiento de las metas 16.5 y 16.6 del ODS 16.

A través del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) y del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno (SICOFS), garantizamos controles eficaces, canales de denuncia seguros, procesos de debida diligencia y estrategias de formación continua que promueven la integridad en todos los niveles de la organización.

En 2024 evaluamos el 99,5% de las operaciones con potencial riesgo de corrupción, informamos a más del 97% de nuestros colaboradores sobre nuestras políticas anticorrupción y reforzamos la rendición de cuentas a través de informes públicos, sesiones académicas y espacios de diálogo con la ciudadanía.

Nuestro gobierno corporativo cuenta con estructuras claras y participativas, como la Asamblea General de Delegados, la Junta Directiva y comités especializados, que garantizan la supervisión, la toma de decisiones informadas y el control estratégico.

Así, construimos una institución más sólida, eficiente y confiable, comprometida con generar valor público y contribuir a una sociedad más justa y transparente.



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Metas

- **17.17. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.**

¿Cómo lo cumplimos?

En mutualser EPS entendemos que el desarrollo sostenible no se logra de manera aislada. Por eso, a través de nuestro programa de voluntariado corporativo Ser Voluntario, fortalecemos el compromiso con el ODS 17: Alianzas para lograr los Objetivos, generando conexiones reales entre la organización, la comunidad y otros actores del territorio.

Desde su implementación en 2024, Ser Voluntario ha consolidado un equipo de 90 colaboradores que, con su talento, tiempo y vocación de servicio, han contribuido a transformar positivamente distintos entornos sociales y ambientales. Esta iniciativa se ha convertido en un canal para articular esfuerzos con fundaciones, instituciones públicas y actores sociales, promoviendo el trabajo conjunto y el desarrollo sostenible desde lo local.

Las acciones realizadas —como jornadas de salud, limpieza y siembra, donaciones y acompañamiento comunitario— reflejan nuestro compromiso con alianzas eficaces y con la movilización de recursos humanos y materiales en favor del bien común.

Así, durante 2024, se destinaron más de 500 horas de voluntariado, se donaron 865 kg de alimentos, se beneficiaron 1.652 niños, se entregaron 50 activos de comedor y se apoyaron intervenciones en territorios como los Cerros de Albornoz y la Ciénaga de la Virgen.

Cada actividad emprendida a través de Ser Voluntario es una manifestación concreta del valor de las alianzas entre sectores, y reafirma nuestro rol como agentes de cambio que promueven un futuro más equitativo, saludable y sostenible para todos.





TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
2 Contenidos Generales	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	N/A	N/A	N/A	N/A
2 Contenidos Generales	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	SOBRE ESTE INFORME		Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-4 Actualización de la información	N/A	N/A	N/A	N/A
2 Contenidos Generales	2-5 Verificación externa	N/A	N/A	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	SOBRE NOSOTROS		N/A	
2 Contenidos Generales	2-7 Empleados	SER COMUNIDAD	7.1 Colaboradores	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-8 Trabajadores que no son empleados	N/A	N/A	N/A	N/A
2 Contenidos Generales	2-9 Estructura de gobernanza y composición	SER BEUN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza 5.1.5 Organigrama organiozacional	Gobierno Corporativo	

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
2 Contenidos Generales	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	SER BUEN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	SER BUEN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	SER BUEN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	N/A	N/A	N/A	N/A
2 Contenidos Generales	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	SER BUEN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-15 Conflictos de interés	SER BUEN GOBIERNO	5.2. Ética y transparencia	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	N/A	N/A	N/A	N/A
2 Contenidos Generales	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	SER COMUNIDAD	7.1.2. Formación y desarrollo de los colaboradores	Gobierno Corporativo	

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
2 Contenidos Generales	**2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno**	N/A	N/A	N/A	Se tiene política de evaluación para la Junta Directiva, que incluye autoevaluación anual y evaluación externa bianual. Estamos evaluando soluciones para realizar evaluación a la Asamblea general de delegados. Se reportará en informes subsiguientes.
2 Contenidos Generales	**2-19 Políticas de remuneración**	SER COMUNIDAD	7.1.1. Estrategias y políticas de nuestra organización	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-20 Proceso para determinar la remuneración**	SER COMUNIDAD	7.1.1. Estrategias y políticas de nuestra organización	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-21 Ratio de compensación total anual**	N/A	N/A	N/A	Métrica no calculada, pero estamos en proceso de obtenerla. Se incluirá en futuros informes.
2 Contenidos Generales	**2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible**	SER SOSTENIBLE	4.4. Declaración de sostenibilidad	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-23 Compromisos y políticas**	MENSAJE DEL PRESIDENTE SER SOSTENIBLE	4.1. ¿Qué estamos haciendo y qué queremos lograr?	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-24 Incorporación de los compromisos y políticas**	SER SOSTENIBLE	4.1. ¿Qué estamos haciendo y qué queremos lograr? 4.2. Grupos de interés 4.3. Materialidad	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-25 Procesos para remediar los impactos negativos**	SER SOSTENIBLE	4.3. Materialidad	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**	SOBRE ESTE INFORME	N/A	Experiencia del Usuario	

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
2 Contenidos Generales	**2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas**	SER BUEN GOBIERNO	5.2. Ética y transparencia	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-28 Afiliación a asociaciones**	SOBRE ESTE INFORME	3.1. ¿Quiénes somos?	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés**	SER SOSTENIBLE	4.2. Grupos de interés	Gobierno Corporativo	
2 Contenidos Generales	**2-30 Convenios de negociación colectiva**	N/A	N/A	N/A	N/A
3 Temas materiales	**3-1 Proceso de determinación de los temas materiales**	SER SOSTENIBLE	4.3. Materialidad	Gobierno Corporativo	
3 Temas materiales	**3-2 Lista de temas materiales**	SER SOSTENIBLE	4.3. Materialidad	Gobierno Corporativo	
3 Temas materiales	**3-3 Gestión de los temas materiales**	SER SOSTENIBLE SER BUEN GOBIERNO SER EMPRESARIAL SER COMUNIDAD SER AMBIENTAL	N/A	Experiencia del Usuario Pedagogía del Usuario Tecnología inclusiva Drecho a la salud Mutualser con la comunidad Gobierno corporativo Desempeño economico Regulación sectorial Relacionamiento con prestadores Presencia en la región Relacionamiento con el medioambiente	

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
201 Desempeño Económico	**201-1 Valor económico directo generado y distribuido**	N/A	N/A	N/A	La información no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
201 Desempeño Económico	**201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático**	N/A	N/A	N/A	Etapa inicial de reporte. Se establecerá un proceso para su seguimiento.
201 Desempeño Económico	**201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación**	N/A	N/A	N/A	La información no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
201 Desempeño Económico	**201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno**	SER EMPRESARIAL	6.1. Desempeño Económico	Desempeño Económico	
202 Presencia en el mercado	**202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local**	N/A	N/A	N/A	En Mutualser EPS, la asignación del salario mínimo se realiza conforme a lo estipulado por la normativa legal vigente, sin distinción alguna por razones de género o ubicación geográfica.
202 Presencia en el mercado	**202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local**	N/A	N/A	N/A	En Mutualser EPS, los altos ejecutivos son profesionales nacionales, lo que garantiza un liderazgo alineado con el contexto y las particularidades del país donde operamos.
203 Impactos económicos indirectos	**203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados**	N/A	N/A	N/A	Métrica no calculada, pero estamos en proceso de obtenerla. Se incluirá en futuros informes.

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
203 Impactos económicos indirectos	**203-2 Impactos económicos indirectos significativos**	N/A	N/A	N/A	No aplica en el periodo reportado, ya que no se identificaron efectos que cumplan con los criterios establecidos por este estándar.
204 Prácticas de abastecimiento	**204-1 Proporción de gasto en proveedores locales**	SER EMPRESARIAL	6.2. Gestión operativa responsable: proveedores, compras e infraestructura 6.3 Relacionamiento con prestadores	Desempeño Económico	
205 Anticorrupción	**205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción**	SER BUEN GOBIERNO	5.3. Gestión Integral de Riesgos	Gobierno Corporativo	
205 Anticorrupción	**205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**	SER BUEN GOBIERNO	5.3. Gestión Integral de Riesgos	Gobierno Corporativo	
205 Anticorrupción	**205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas**	SER BUEN GOBIERNO	5.3. Gestión Integral de Riesgos	Gobierno Corporativo	
206 Competencia Desleal	**206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia**	N/A	N/A	N/A	Durante el periodo reportado, Mutualser EPS no registró acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas o infracciones a la legislación en materia de libre competencia en las que se haya identificado participación de la organización.
207 Fiscalidad	**207-1 Enfoque fiscal**	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS se rige por un sistema de gobierno corporativo que asegura la gestión adecuada y el cumplimiento riguroso de las obligaciones fiscales y tributarias.

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
207 Fiscalidad	**207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos**	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS se rige por un sistema de gobierno corporativo que asegura la gestión adecuada y el cumplimiento riguroso de las obligaciones fiscales y tributarias.
207 Fiscalidad	**207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal**	SER BUEN GOBIERNO	5.2. Ética y Transparencia	Gobierno Corporativo	
207 Fiscalidad	**207-4 Presentación de informes país por país**	N/A	N/A	N/A	N/A
301 Materiales	**301-1 Materiales utilizados por peso o volumen**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
301 Materiales	**301-2 Insumos reciclados utilizados**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
301 Materiales	**301-3 Productos y materiales de envasado recuperados**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
302 Energía	**302-1 Consumo energético dentro de la organización**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
302 Energía	**302-2 Consumo de energía fuera de la organización**	N/A	N/A	N/A	N/A

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
302 Energía	**302-3 Intensidad energética**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
302 Energía	**302-4 Reducción del consumo energético**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
302 Energía	**302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
303 Agua y Efluentes	**303-1 Interacción con el agua como recurso compartido**	SER AMBIENTAL	8.1. Gestión Ambiental	Relacionamiento con el Medioambiente	
303 Agua y Efluentes	**303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua**	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS no realiza vertimientos de agua en ninguna de sus operaciones. Por la naturaleza de nuestros servicios en el sector salud y el tipo de infraestructura utilizada.
303 Agua y Efluentes	**303-3 Extracción de agua**	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS no realiza extracción directa de agua en ninguna de sus sedes u operaciones. El suministro hídrico proviene de redes públicas gestionadas por operadores autorizados.
303 Agua y Efluentes	**303-4 Vertido de agua**	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS no realiza vertimientos de agua en ninguna de sus operaciones. Por la naturaleza de nuestros servicios en el sector salud y el tipo de infraestructura utilizada.
303 Agua y Efluentes	**303-5 Consumo de agua**	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
304 Biodiversidad	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	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS no cuenta con sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados que se encuentren ubicados dentro de áreas protegidas ni en zonas de alto valor para la biodiversidad.
304 Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	N/A	N/A	N/A	Nuestra operación, centrada en la prestación de servicios de salud, no implica construcción de infraestructura que afecte hábitats naturales, ni introduce sustancias contaminantes, especies invasoras, ni realiza transformaciones del entorno ecológico.
304 Biodiversidad	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS no cuenta con áreas protegidas o restauradas bajo su supervisión, ni ha implementado medidas directas de restauración o protección de hábitats durante el periodo reportado.
304 Biodiversidad	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	N/A	N/A	N/A	N/A
305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance1)	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
305 Emisiones	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	N/A	N/A	N/A	N/A

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
305 Emisiones	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	N/A	N/A	N/A	N/A
305 Emisiones	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
305 Emisiones	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
305 Emisiones	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
305 Emisiones	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	N/A	N/A	N/A	N/A
306 Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
306 Residuos	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
306 Residuos	306-3 Residuos generados	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
306 Residuos	306-4 Residuos no destinados a eliminación	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
306 Residuos	306-5 Residuos destinados a eliminación	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
308 Evaluación ambiental de proveedores	**308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales**	N/A	N/A	N/A	La métrica no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
308 Evaluación ambiental de proveedores	**308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas**	N/A	N/A	N/A	La métrica no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
401 Empleo	**401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal**	SER COMUNIDAD	7.1.1. Estrategias y políticas de nuestra organización	Gobierno Corporativo	La información no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
401 Empleo	**401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales**	N/A	N/A	N/A	En Mutualser EPS no se establece diferenciación en las prestaciones ofrecidas a los empleados con base en el tipo de contrato.
401 Empleo	**401-3 Permiso parental**	SER COMUNIDAD	7.1 Colaboradores	Gobierno Corporativo	En Mutualser EPS, la asignación del salario mínimo se realiza conforme a lo estipulado por la normativa legal vigente, sin distinción alguna por razones de género o ubicación geográfica.
402 Relaciones trabajador - empresa	**402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales**	N/A	N/A	N/A	N/A
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	**403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes**	SER COMUNIDAD	7.2. Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	**403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes**	SER COMUNIDAD	7.2. Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral	Gobierno Corporativo	

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-3 Servicios de salud en el trabajo	SER COMUNIDAD	7.2. Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-3 Servicios de salud en el trabajo	SER COMUNIDAD	7.2. Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	SER COMUNIDAD	7.2. Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	SER COMUNIDAD	7.1.1. Formación y desarrollo de los colaboradores	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	SER COMUNIDAD	7.2.1. Promoción de estilos de vida saludables	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	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	SER COMUNIDAD	7.2. Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	SER COMUNIDAD	7.2. Coordinación de Ambiente Físico y Riesgo Laboral	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-9 Lesiones por accidente laboral	SER COMUNIDAD	7.2.3. Accidentes de trabajo	Gobierno Corporativo	

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	**403-10 Las dolencias y enfermedades laborales**	N/A	N/A	N/A	Datos en proceso de recopilación y se incluirán en futuros informes
404 Formación y Educación	**404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado**	SER COMUNIDAD	7.1.2. Formación y desarrollo de los colaboradores	Gobierno Corporativo	
404 Formación y Educación	**404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición**	SER COMUNIDAD	7.1.2. Formación y desarrollo de los colaboradores	Gobierno Corporativo	
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	**404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas**	SER COMUNIDAD	7.1.4. Evaluación de desempeño	Gobierno Corporativo	
405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	**405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados Gestión de los temas materiales**	SER BUEN GOBIERNO	5.4. Diversidad e igualdad de oportunidades	Gobierno Corporativo	
405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	**405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados**	SER COMUNIDAD	5.4. Diversidad e igualdad de oportunidades	Gobierno Corporativo	
405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	**405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres**	N/A	N/A	N/A	La métrica no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
406 No discriminación	**406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas**	N/A	N/A	N/A	Durante el periodo reportado, en Mutualser EPS no se registraron casos de discriminación en ninguna de sus modalidades.

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
407 Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	N/A	N/A	N/A	N/A
408 Trabajo Infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	N/A	N/A	N/A	Tomando en cuenta lo expuesto en nuestra política de reclutamiento, selección y contratación de talento humano, no vinculamos personas menores de edad y con ello contribuimos a la abolición del trabajo infantil.
409 Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	N/A	N/A	N/A	Mutualser EPS no presenta operaciones ni mantiene relaciones con proveedores que se consideren en riesgo significativo de incurrir en prácticas de trabajo forzoso u obligatorio.
410 Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	N/A	N/A	N/A	La métrica no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
411 Derechos de los pueblos indígenas	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	N/A	N/A	N/A	N/A
413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	N/A	N/A	N/A	N/A
413 Comunidades locales	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	N/A	N/A	N/A	N/A
414 Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	N/A	N/A	N/A	La métrica no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.

TABLA GRI

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS		ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
414 Evaluación social de los proveedores	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	N/A	N/A	La métrica no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
415 Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	N/A	N/A	N/A	N/A
416 Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	N/A	N/A	N/A	La métrica no ha sido monitoreada hasta la fecha, se establecerá un proceso para su seguimiento.
416 Salud y seguridad de los clientes	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	N/A	N/A	N/A	N/A
417 Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	N/A	N/A	N/A	N/A
417 Marketing y etiquetado	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	N/A	N/A	N/A	N/A
417 Marketing y etiquetado	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	N/A	N/A	N/A	N/A
418 Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	N/A	N/A	N/A	Datos en proceso de recopilación y se incluirán en futuros informes