mutualser



mutualser

Informe de sostenibilidad

2025

icontec ISO 9001

IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

Nuestro compromiso.



Atención sin tanta vuelta

1 Mensaje del presidente
Pag. 3

2 Sobre este informe
Pag. 4

3 Sobre nosotros
Pag. 3

4 Ser sostenible
Pag. 12

5 Ser buen gobierno
Pag. 15

6 Ser empresarial
Pag. 27

7 Ser comunidad
Pag. 33

8 Ser ambiental
Pag. 45

Articulación con ODS
Pag. 46

10 Tabla GRI
Pag. 52

1.Mensaje del presidente

Estimadas y estimados colaboradores, asociados, aliados, afiliados y otras partes interesadas:

El **2025** fue un año de alta complejidad y volatilidad para **el sector salud colombiano**, marcado por una profunda polarización. En este entorno desafiante, la sostenibilidad ha dejado de ser una declaración de buenas intenciones para convertirse en nuestra verdadera estrategia de supervivencia institucional. Y nuestra respuesta ante la incertidumbre es clara y contundente: fortalecer nuestra capacidad de adaptación y resiliencia.

Al mirar el camino recorrido en 2025, reconocemos cómo las mejores prácticas de gobierno organizacional nos han permitido construir relaciones de confianza y equipos inspirados y motivados —nuestra mayor ventaja competitiva. Esta base sólida nos dotó de la resiliencia operativa necesaria para enfrentar los retos del año con la seguridad de quien conoce su territorio y a su gente.

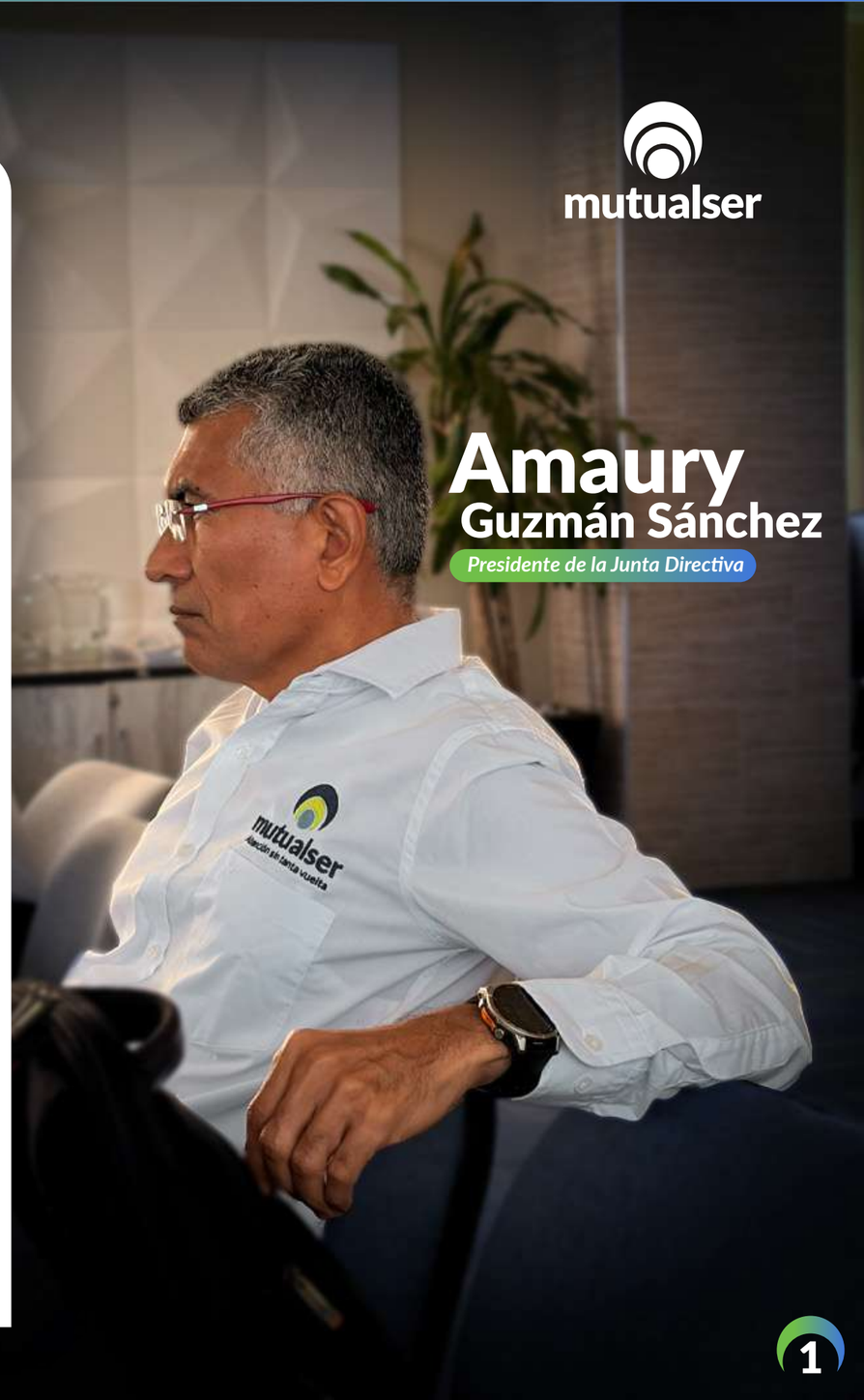
Somos conscientes de que cuidar la salud de nuestros afiliados implica cuidar nuestra propia salud financiera. La sostenibilidad financiera es el cimiento indispensable para cualquier inversión en el cuidado y en una vida saludable. Por ello, nuestra arquitectura de control — basada en el autocontrol, la autorregulación y la autogestión —es innegociable. Hemos fortalecido nuestra gestión de impactos para garantizar que cada peso del recurso público de salud se maneja con transparencia absoluta, mitigando los riesgos identificados en nuestra matriz de materialidad.

La presidencia de la **Junta Directiva** ratifica ante ustedes que la sostenibilidad está tejida en la fibra misma de nuestro modelo de negocio. No reportamos para cumplir un requisito externo; lo hacemos porque nuestros valores —en especial la transparencia— nos obligan a rendir cuentas sobre cómo gestionamos nuestros impactos económicos, sociales y ambientales. Pasar de una sostenibilidad meramente informativa a una integral es lo que nos permite navegar la volatilidad del entorno con paso firme. Nuestra brújula ética está plasmada en el **Código de Conducta** y **Buen Gobierno** y en el Programa de **Conducta Empresarial Responsable (CER)**. Tras un diálogo constante con nuestros grupos de interés, hemos definido que nuestra prioridad es cerrar las brechas de desigualdad en el Caribe. Por eso, apostamos por la transformación digital, que da relevancia a las tecnologías inclusivas y a la pedagogía del usuario: no queremos plataformas frías, sino herramientas que resuelvan desde el primer contacto y empoderen a nuestros afiliados para que sean protagonistas de su propia salud.

La alineación de nuestra estrategia con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** confirma que mutualser es mucho más que una **EPS**: es un motor de equidad social en **Bolívar, Sucre, Córdoba, Atlántico y Magdalena**. El fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo es hoy un referente institucional. La Junta Directiva opera con independencia y objetividad, respaldada por cuatro comités estratégicos: Riesgos, Gobierno, Contraloría, y Conducta y Ética. Creemos firmemente en el valor de la diversidad: el hecho de que más del **60%** de nuestra **Asamblea de Delegados** esté conformada por mujeres y el 33% de los directores de la Junta Directiva lo sean, no es casualidad, sino la garantía de que nuestras decisiones nacen de una perspectiva plural y protectora de las minorías.

Mutualser también ha sido protagonista en la conversación nacional a través de nuestro **Gerente General**, **Galo Viana**, quien desde la presidencia de Gestarsalud ha defendido con tenacidad el modelo de aseguramiento que protege a millones de colombianos. Nuestra hoja de ruta hacia el **2026** es ambiciosa pero clara: ser los líderes indiscutibles en el fomento de hábitos de vida saludable en el Caribe, alcanzando los más altos niveles de satisfacción y lealtad a costos razonables. Para lograrlo, nuestra Línea Ética permanece abierta como garantía de integridad y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible es inamovible.

Agradezco a cada colaborador, asociado y aliado su tenacidad y por trabajar con esa alegría característica de nuestra región.
Juntos, seguimos construyendo un futuro donde la salud llegue a todos con eficiencia, transparencia y, sobre todo, sin tanta vuelta



Nuestro compromiso.



Conducta empresarial responsable

2. Sobre este informe

Nos complace compartir nuestro tercer **Informe de Sostenibilidad**, correspondiente al año **2025.** Este documento refleja, con transparencia y convicción, las acciones que hemos emprendido junto a nuestros grupos de interés para avanzar como una organización que opera con responsabilidad, coherencia y propósito. Más que un ejercicio de rendición de cuentas, este informe es el testimonio vivo de lo que somos y de hacia dónde vamos.

La elaboración de este informe es el resultado de un proceso participativo que contó con la contribución activa de los líderes de proceso y el respaldo de la alta dirección. El Informe de Sostenibilidad 2025 fue preparado con referencia a los **Estándares GRI 2021** y se articula con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, con el propósito de comunicar de manera transparente el desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo de Mutualser EPS. De esta manera, reconocemos que nuestro impacto trasciende la prestación de servicios de salud y se refleja en la generación de valor sostenible para nuestros usuarios, colaboradores, proveedores, aliados estratégicos y demás grupos de interés.

El período cubierto comprende del 1.° de enero al 31 de diciembre de **2025**. Con este informe retomamos nuestra frecuencia de publicación anual, reafirmando nuestro compromiso con la continuidad, la coherencia y la mejora permanente en la divulgación de nuestras iniciativas de sostenibilidad. El próximo informe, correspondiente al año **2026**, se publicará en el segundo semestre de **2027**, manteniendo esta periodicidad en adelante.

Desde la **Dirección de Planeación y Gestión Integral**, extendemos un sincero agradecimiento a todos quienes hicieron posible este proceso, porque cada dato, cada historia y cada resultado aquí presentado representa el esfuerzo colectivo de quienes le dan vida a **mutualser EPS** cada día.

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

Martha Lucia Buelvas Susa

Directora de Planeación y Gestión Integral

mabuelva@mutualser.org

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

3. Sobre nosotros

El sentir de **mutualser EPS** es la mejora permanente de un modelo de salud que pone a las personas en el centro. Somos una **Entidad Promotora de Salud** del régimen contributivo y subsidiado, con una misión clara: brindar atención cercana, sencilla y sin tanta vuelta a los afiliados del Caribe colombiano.

A lo largo del año **2025,** seguimos consolidando nuestra presencia en cinco departamentos, con una operación que hoy alcanza a más de **2,4 millones de personas.** Cada cifra detrás de este informe tiene un equipo comprometido que materializa cada meta y decisión que tomamos como organización.

3.1 ¿Quiénes somos?

Mutualser EPS es una entidad de naturaleza solidaria, lo que nos distingue dentro del sistema de salud colombiano. Nuestra razón de ser está en las comunidades: **somos parte de ellas, las conocemos y trabajamos para transformar su realidad a través del acceso a la salud.**

Nacimos en la **región Caribe** con el propósito de garantizar el derecho fundamental a la salud, con un enfoque diferencial que reconoce las particularidades culturales, sociales y geográficas de nuestros territorios. Operamos bajo la vigilancia y control de la **Superintendencia Nacional de Salud**, y contamos con la certificación **ISO 9001**, lo que respalda la calidad de nuestros procesos y nuestro compromiso con la mejora continua.

Nuestra identidad como organización se sostiene sobre seis valores corporativos: servicio, transparencia, tenacidad, igualdad, eficiencia y respeto. Estos principios los vivimos en cada interacción con nuestros afiliados, en cada decisión del equipo directivo y en cada jornada de trabajo de nuestros más de **900 colaboradores.**



3.2 Nuestra cobertura geográfica

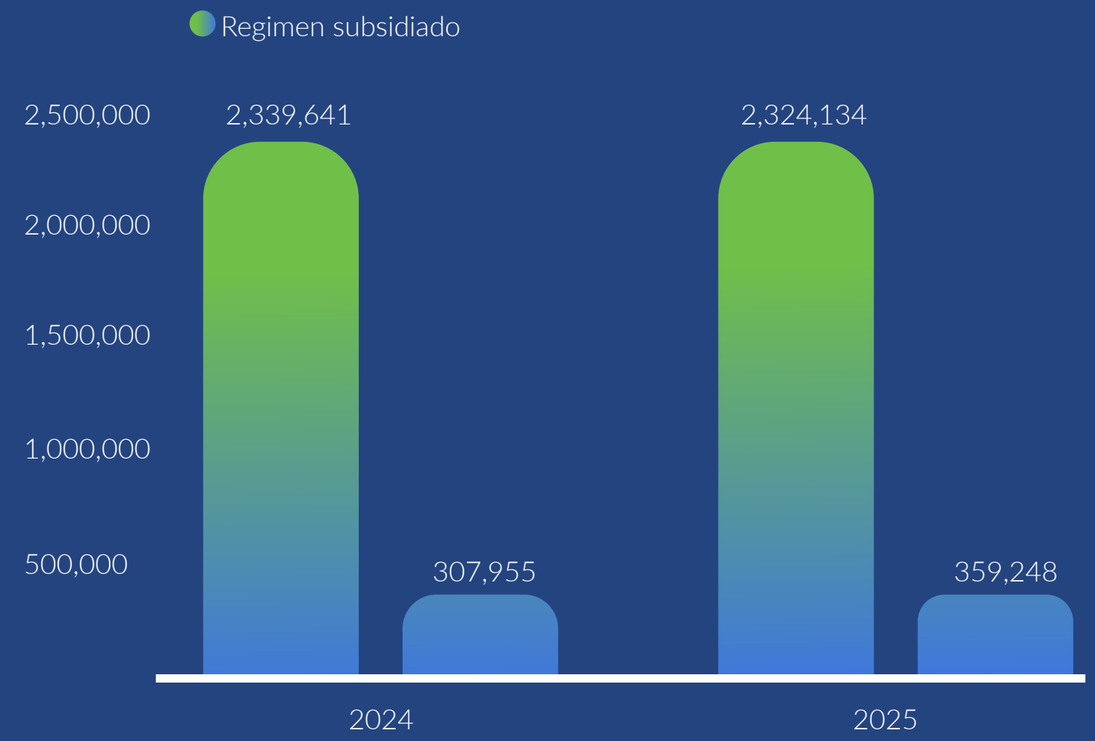
En 2025 continuamos consolidando nuestra presencia en la región Caribe colombiana, atendiendo a las poblaciones de los departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba, Atlántico y Magdalena. Nuestra cobertura refleja nuestro compromiso de llegar a cada territorio con un modelo de atención que reconoce las realidades culturales y sociales de cada comunidad, brindando un servicio oportuno y con enfoque diferencial.



3.3 Nuestra población afiliada

Durante los años 2024 y 2025 mantuvimos un crecimiento sostenido en el número de afiliados, con un incremento del 1% anual. El régimen subsidiado representa nuestra mayor proporción de afiliación, reafirmando nuestro compromiso con el acceso equitativo a la salud.

Es importante señalar que la tasa de natalidad en Colombia continuó su tendencia decreciente en 2025, registrando una reducción del 4,5% frente a 2024, con 433.678 nacimientos, la cifra más baja de la última década. La tasa de fecundidad descendió a aproximadamente 1,0 hijos por mujer, nivel por debajo del punto de reemplazo poblacional. Este contexto demográfico incidió en el ritmo de crecimiento de afiliados de mutualser EPS, y constituye un factor estructural que continuaremos monitoreando en nuestra planificación.

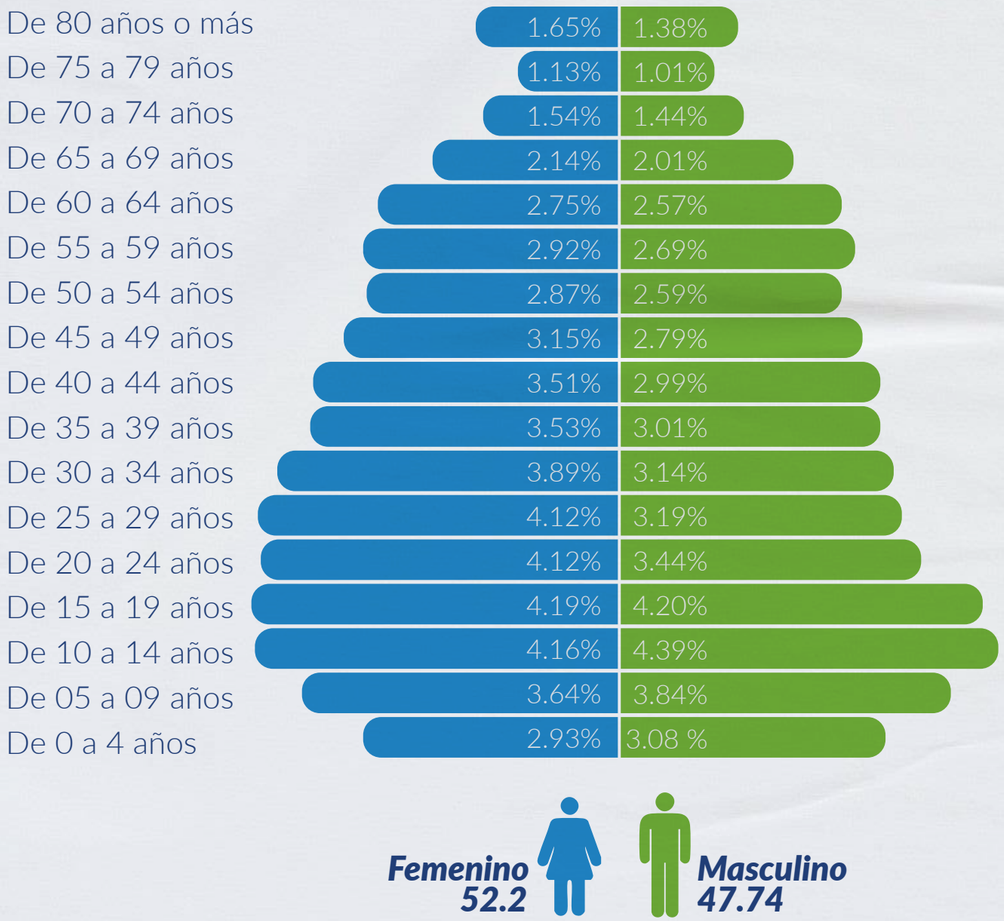


Crecimiento de afiliados durante los años 2024 y 2025

Atención sin tanta vuelta

Piramide Poblacional mutualser

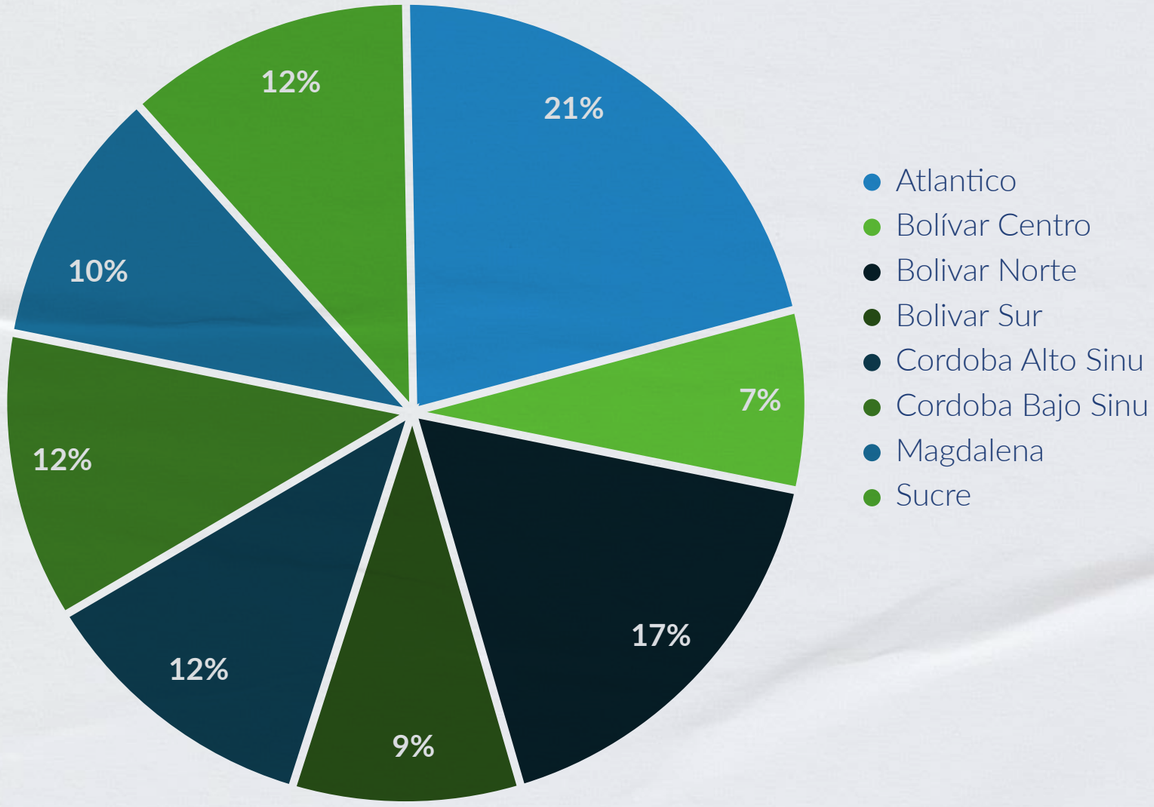
Distribución por edades



Femenino 52.2

Masculino 47.74

Distribución por Regional



Corte diciembre 2025

3.4 Nuestros valores

En **mutualser EPS**, nuestros valores son la brújula que orienta cada decisión, cada interacción y cada compromiso con las comunidades a las que servimos.



Servicio

Ponemos al usuario en el centro de todo lo que hacemos, respondiendo con calidad, calidez y oportunidad a sus necesidades desde el primer contacto.

Transparencia

Actuamos con honestidad y claridad frente a todos nuestros grupos de interés, porque la confianza se construye con coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

Tenacidad

Enfrentamos los desafíos con determinación y perseverancia, sin perder de vista los objetivos que nos hemos trazado, incluso en los entornos más exigentes.

Agilidad

Respondemos de manera oportuna y sencilla a las necesidades de nuestros usuarios y demás grupos de interés, adaptándonos con rapidez a los cambios y tomando decisiones que faciliten el acceso a nuestros servicios y generen valor para la organización.

Igualdad

Reconocemos y respetamos la diversidad de las personas, garantizando un trato equitativo y justo sin distinción de género, raza, orientación sexual, religión u otras características personales.

Eficiencia

Gestionamos nuestros recursos con responsabilidad y criterio, buscando siempre generar el mayor valor posible para nuestros afiliados y la organización.

Respeto

Valoramos a cada persona en su individualidad y diversidad, fomentando un entorno de trabajo inclusivo, digno y libre de cualquier forma de discriminación.

Nuestro compromiso.

3.5 Lo que sentimos desde adentro

La sostenibilidad de mutualser no se explica solo con cifras o estrategias: también se entiende desde quienes la construyen todos los días. Nuestros colaboradores son los primeros intérpretes de lo que significa operar con responsabilidad, transparencia y propósito en el Caribe colombiano. Estas son algunas de sus voces:

"Más que cumplir normas, construimos confianza. La transparencia es el eje que asegura que cada decisión proteja la sostenibilidad y el bienestar de nuestra comunidad."

Jarleys Guillen González

Oficial de Cumplimiento.

“La seguridad de la información es un reto de todos, vive en cada decisión que tomamos; cuando la hacemos parte de nuestro trabajo, cuidamos el presente y aseguramos la sostenibilidad del futuro."

Víctor Enrique Martínez Saravia

Oficial de Cumplimiento de Seguridad de la Información.

“Nuestra maestría contractual es la garantía de una red sin barreras, donde cada acuerdo firmado se traduce en una atención oportuna, íntegra y humana para nuestra comunidad."

Darwin José Pereira Brieva

Coordinador Operativo Red de Servicios



Mapa de Procesos

mutualser
Atención sin tanta vuelta



PROCESOS MISIONALES | PROCESOS ESTRATÉGICOS | PROCESOS DE SOPORTE

VIGILADO Supersalud

icontec ISO 9001 SC-CER812220

IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM CO-SC-CER812220

Versión: 08
Fecha: 09 octubre 2025

Mapa de Subprocesos

mutualser
Atención sin tanta vuelta

ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- Gestión Directiva
- Administración 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
- Gestión del Ambiente Físico

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
- Administración del Riesgo en Salud y Actuarial
- Administración del Riesgo Económico
- Administración del Riesgo Operativo
- Gestión de la Reserva Técnica
- Cumplimiento

MISIONALES

GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD
- Planeación de la Gestión del Riesgo en Salud
- Gestión de Rutas Integrales de Atención en Salud
- Gestión de Seguimiento
- Gestión de la Información de Riesgo en Salud
- Gestión de Cuenta de Alto Costo

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

AUDITORIA A LOS SERVICIOS DE SALUD
- Gestión de Auditoria Concurrente
- Gestión de Cuentas Medicas

GESTIÓN DE OPERACIONES
- Gestión de Operaciones
- Prestaciones Económicas y Medicina Laboral
- Gestión de Facturación
- Gestión de Recaudo

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 y Fidelización de la Atención al Usuario
- Gestión de PQRD
- Gestión de Mercadeo y Comercial

ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
- Gestión de Servicios y Tecnologías en Salud PBS
- Gestión de Servicios y Tecnologías en Salud NO PBS
- Gestión de Servicios Complementarios
- Gestión de Urgencias
- Gestión de Referencias Hospitalarias

SOPORTE

GESTIÓN FINANCIERA
- Gestión Contable
- Gestión de Pagaduría

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

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

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES
- Comunicación Estratégica

GESTIÓN LEGAL
- Procesos de Defensa Jurídica
- Asesoría y Soporte Legal

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

VIGILADO Supersalud

Versión: 08
Fecha: 09 octubre 2025

icontec ISO 9001 SC-CER812220
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM CO-SC-CER812220



www.mutualser.com

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.

4. Ser sostenible



Atención sin tanta vuelta

4.1 ¿Qué estamos haciendo y qué queremos lograr?

La sostenibilidad es una forma de operar. En **2025**, continuamos integrando los principios de la **Conducta Empresarial Responsable (CER)** en cada decisión estratégica, reconociendo que nuestro impacto —positivo o negativo— sobre las personas y el territorio es real y medible. Por eso, nuestras acciones se orientan sistemáticamente hacia los asuntos que más importan a quienes nos rodean, a partir de un análisis de materialidad que actualiza y afina nuestra brújula cada año.

Este compromiso se expresa de manera concreta en dos pilares que sostienen toda nuestra gestión:

Respeto de los derechos humanos

Para mutualser, **garantizar el derecho a la salud** comienza por garantizar los derechos de todas las personas que hacen parte de nuestra cadena de valor. En **2025** seguimos fortaleciendo las políticas y prácticas que promueven la inclusión, previenen la discriminación y protegen la privacidad de afiliados, colaboradores y aliados, entendiendo que una organización responsable no puede ser indiferente a las condiciones en las que opera.

Priorización del usuario

Nuestros afiliados no son beneficiarios pasivos: son protagonistas de su propia salud. Por eso, desarrollamos iniciativas de pedagogía en salud que les brindan información clara, oportuna y comprensible para tomar decisiones informadas sobre su bienestar. Poner al usuario en el centro no es solo un principio: **es la manera en que diseñamos cada proceso, cada canal y cada punto de contacto con la organización.**

4.2 Grupos de interés

Sabemos que nuestro impacto es mayor cuando actuamos en red. Por eso, identificamos, escuchamos y priorizamos a los actores que conforman nuestro entorno, reconociendo que cada grupo tiene expectativas, necesidades e influencias distintas sobre nuestra gestión. Esta vinculación activa no es un ejercicio formal: **es la base sobre la que construimos decisiones más acertadas, relaciones de confianza duraderas y valor compartido con quienes hacen posible nuestra misión.**

Nuestros grupos de interés se organizan en dos dimensiones:

Internos

- Alta dirección
- Asociados
- Colaboradores

Externos

- Afiliados
- Prestadores de servicios de salud
- Comunidades
- Proveedores
- Gremios
- Autoridades
- Medios de comunicación
- Fundación ser social

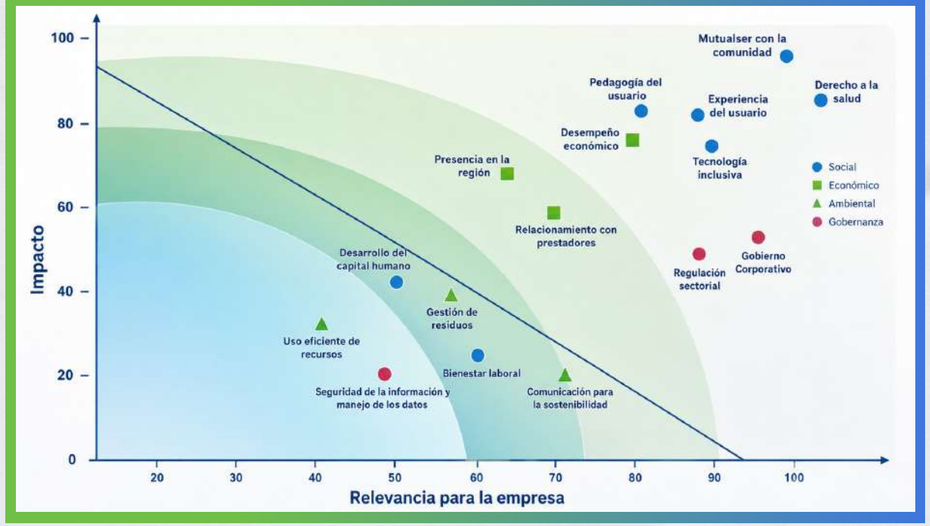
4.3 Materialidad

Conocer lo que realmente importa es el punto de partida de cualquier estrategia de sostenibilidad genuina. En 2023 construimos, junto a nuestros grupos de interés internos y externos, una matriz de materialidad que identifica y prioriza los asuntos con mayor impacto sobre nuestra gestión ambiental, social, económica y de gobernanza. Ese proceso participativo nos dio una hoja de ruta clara, con un horizonte de cinco años, que hoy seguimos ejecutando con disciplina y criterio.

En **2025** transitamos el tercer año de ese ciclo. Lejos de ser un ejercicio estático, la materialidad es para nosotros una conversación viva con el entorno: **monitoreamos la evolución de los temas priorizados, evaluamos su pertinencia frente a los desafíos emergentes del sector salud y ajustamos nuestras acciones cuando el contexto lo exige.**

Así garantizamos que cada esfuerzo de sostenibilidad responda a realidades concretas y no a tendencias genéricas.

Los temas materiales que guían nuestra gestión son:



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



4.4 Declaración de Sostenibilidad

Nuestra Política de Conducta Empresarial **Responsable es el marco ético que da sentido a cada acción que emprendemos.** En ella plasmamos quiénes somos, qué defendemos y cómo queremos relacionarnos con el mundo. En 2025 la reafirmamos con la misma convicción con la que fue concebida, porque nuestros principios frente a los derechos humanos, el territorio, la equidad, la transparencia y el desarrollo sostenible no son negociables.

*En **mutualser EPS** creemos que la salud es un derecho fundamental e irrenunciable. Nos comprometemos a liderar con pasión, rigor y responsabilidad el aseguramiento en salud de los colombianos, guiados por nuestro Programa de Conducta Empresarial Responsable.*

Este programa orienta nuestra acción hacia un equilibrio consciente entre la salud de las personas, el respeto por los derechos humanos y la preservación del medio ambiente, para ser agentes de cambio positivo en los territorios donde vivimos y trabajamos.

4.5 Articulación con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El sistema de salud es uno de los espacios donde los ODS se vuelven más tangibles: cada afiliado atendido, cada barrera de acceso removida y cada comunidad empoderada es un paso concreto hacia un desarrollo más justo y sostenible. **En mutualser lo sabemos, y por eso en 2025 seguimos tejiendo nuestra estrategia alrededor de los ODS que más resuenan con nuestra realidad territorial en el Caribe colombiano.**

Esta articulación nos exige preguntarnos, en cada iniciativa, cómo contribuimos a reducir desigualdades, promover la salud y el bienestar, garantizar educación de calidad, avanzar en equidad de género, generar empleo digno y actuar frente al cambio climático. Esa pregunta nos mantiene honestos y nos obliga a ir más allá de la atención médica para convertirnos en un actor de transformación social en los territorios donde operamos.

Ver articulación con ODS

mutualser
Atención sin tanta vuelta

5. Ser buen gobierno



5.1 Gobierno corporativo

En **mutualser EPS** hemos consolidado un marco de gobernanza basado en principios éticos, políticas normativas y estructuras estratégicas. Nuestro objetivo central es equilibrar los intereses de todos nuestros grupos de interés (stakeholders), asegurando la sostenibilidad y fortaleciendo la confianza en nuestra operación.

Ejes de gestión permanente

Nuestra gobernanza se fundamenta en tres compromisos críticos:

Protección de nuestros asociados y asociadas:

Garantizamos el respeto y la defensa de los derechos de todas las personas asociadas, implementando mecanismos de equidad que promueven la participación y protección de las minorías.

Eficiencia administrativa y gestión del talento humano:

Contamos con una estructura orientada a la excelencia en la prestación de servicios de salud. Optimizamos la experiencia de nuestros usuarios, y gestionamos los costos de manera razonable mediante procesos técnicos y humanos de alto nivel.

Cultura de control y gestión de riesgos:

Sostenemos un sistema integral que nos permite fortalecer nuestra operación a través de:

- ***La gestión proactiva de riesgos.***
- ***La rendición de cuentas transparente.***
- ***El monitoreo continuo para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.***

Nuestra actuación en mutualser EPS está regida por un cuerpo normativo robusto que asegura nuestra integridad institucional.

www.mutualser.com

Instrumento	Propósito Principal
Estatutos Organizacionales	Define la naturaleza jurídica, objeto social y reglas de funcionamiento básico.
Código de Gobierno y Conducta	Establece las pautas éticas y de comportamiento para todos los colaboradores y directivos.
Manuales de Políticas y Gestión de Riesgos	Guían la operación técnica y administrativa para mitigar amenazas y aprovechar oportunidades.

5.1.1 Valores corporativos

Servicio **Respeto** **Tenacidad** **Igualdad**
Transparencia **Agilidad** **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 relacionados con:

- 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 fortalecimiento de la eficacia de nuestra arquitectura de control.

5.1.3 Comités

¿Cómo gestionamos nuestro Gobierno corporativo?

Actualmente tenemos en funcionamiento los siguientes comités: **Comité de Riesgos, Comité de Gobierno Organizacional, Comité de Contraloría Interna y Comité de Conducta y Ética Organizacional.**

Nuestros comités están integrados por directores y directoras de la **Junta Directiva**, así como por miembros de la **Alta Gerencia**. Sus integrantes son designados por la Junta Directiva para períodos 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 miembro 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

Nuestro máximo órgano de gobierno está compuesto por **97 delegados y delegadas**, elegidos para períodos de cuatro años por los gestores y las gestoras comunitarias en salud. De este total, el **62%** corresponde a mujeres y el 38% a hombres. En la siguiente tabla presentamos la distribución por grupos de edad, sexo y antigüedad.

Grupo edad	Mujeres	Hombres	Antigüedad	Total
Menores de 40 años	2.06%	1.03%	Menor a 4 años	16
Entre 40 y 49	11.34%	2.06%	Entre 5 y 8 años	22
Entre 50 y 59	27.83%	16.49%	Entre 9 y 13 años	20
Mayores de 60	20.61%	18.55%	Mayores a 13 años	39

Nuestros delegados y delegadas son elegidos por un período de cuatro años por los gestores y gestoras comunitarias en salud, de acuerdo con lo establecido en nuestros estatutos, a través de asambleas municipales realizadas con este propósito en más de **24 municipios de la subregión de los Montes de María.**

Este proceso inició en agosto y septiembre de **2024,** cuando nuestros asociados y asociadas eligieron a los gestores y gestoras comunitarias en salud. Posteriormente, durante los meses de noviembre y diciembre, estos llevaron a cabo las elecciones para conformar nuestro máximo órgano social, mediante las cuales fueron elegidos **98 delegados** y delegadas para el período **2024–2029.**

El criterio que aplicamos para la elección de un miembro de nuestro máximo órgano social se fundamenta en la democracia participativa y representativa. Bajo este principio, cada asociado y asociada cuenta con un voto y puede elegir o ser elegido según sus preferencias.

Las funciones de nuestro máximo órgano social están definidas en el artículo 66° del estatuto social. Entre las principales funciones que ejercemos se encuentran:

- Establecer las políticas y directrices generales de mutualser EPS para el cumplimiento de nuestro objeto social.
- Considerar los informes presentados por nuestros administradores y administradoras o por nuestra representación legal sobre el estado de los negocios sociales, así como el informe de la revisoría fiscal.
- Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir nuestros administradores, administradoras y representantes legales.
- Analizar y aprobar los principios y procedimientos para la selección de miembros de nuestra Alta Gerencia y de la Junta Directiva, así como la definición de funciones y responsabilidades de nuestra organización, la estrategia para la toma de decisiones, la evaluación y la rendición de cuentas.

En el marco de lo establecido en el numeral 1 del artículo 66° de nuestro estatuto social, como máximo órgano social hemos definido una política de sostenibilidad, la cual hemos implementado mediante la adopción del programa de **Conducta Empresarial Responsable (CER)**. Su seguimiento y supervisión lo realizamos a través del análisis y evaluación de nuestro informe de sostenibilidad.

Cuando nuestro máximo órgano de gobierno define una política y la orienta a nuestra **Junta Directiva**, esta la impulsa y lidera a través de nuestras estrategias de sostenibilidad, específicamente mediante la adopción e implementación del programa de **Conducta Empresarial Responsable (CER)**.

Nuestro informe de sostenibilidad es la principal herramienta de comunicación y divulgación de los resultados de nuestra gestión en materia de sostenibilidad. Este informe es el resultado de la aplicación de las estrategias que implementamos a través del programa de **Conducta Empresarial Responsable (CER)**.

A su vez, este programa, al acoger los lineamientos de la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos**, nos permite integrar y reportar los impactos que generamos en materia de derechos humanos, empleo y relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, entre otros aspectos relevantes para nuestra gestión sostenible.

www.mutualser.com

Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva fue elegida en marzo de 2025, y su período de gestión inició el 7 de abril de 2025. **Su vigencia se extenderá hasta el 7 de abril de 2027 o hasta el 7 de abril de 2029**, según corresponda, de acuerdo con la naturaleza del cargo y si se trata de directores y directoras independientes o patrimoniales.



Mujeres	Hombres	<De 30 años	Entre 30 y 50 años	>De 50 años	Tiempo de ejercicio
3(33%)	6(66%)	0	3	6	3 directores >1 año 6 directores >20 años

Atención sin tanta vuelta

Nuestro compromiso.

El período 2025 marca un hito en nuestra historia con la elección de una nueva **Junta Directiva**, orientada al fortalecimiento de tres pilares estratégicos: **Finanzas, Gobierno Corporativo y Tecnologías de Información.** Esta renovación ha representado un cambio trascendental en nuestra estrategia organizacional y ha permitido consolidar una gestión alineada con nuestros objetivos estratégicos, operando de manera satisfactoria desde su conformación.

Con esta nueva integración, fortalecimos los siguientes aspectos:

Composición y diversidad:

En este proceso priorizamos el conocimiento técnico y especializado como criterio principal de selección. La incorporación de nuestros tres miembros independientes quedó conformada por dos hombres y una mujer, fortaleciendo la diversidad y el equilibrio de perspectivas en la toma de decisiones.

Independencia:

Mantenemos un equilibrio estratégico en nuestra estructura de gobierno, con tres directores principales independientes y seis directores patrimoniales, lo que fortalece la objetividad y transparencia en nuestra gestión.

La remuneración de nuestra Junta Directiva se realiza de conformidad con nuestras políticas institucionales. Desde el año **2017** contamos con una política documentada de remuneración para la **Junta Directiva**, la cual fue ratificada por nuestro máximo órgano social en 2018 y posteriormente actualizada en los años 2023 y 2024.

Los elementos de esta política están constituidos por principios y criterios que nos permiten definir la remuneración de cada director y directora, considerando sus capacidades y sus aportes al logro de nuestros objetivos estratégicos.

Así mismo, aunque hemos contado históricamente con una política de compensación para nuestro talento humano, incluyendo a nuestra **Alta Dirección**, fue a partir del año **2025** cuando aprobamos una política diferencial específica para este nivel directivo. Esta política incorporó, entre otros aspectos, un componente variable de compensación, alineado con los resultados y articulado con nuestras métricas estratégicas.

Todas estas políticas tienen como primer escenario de análisis y discusión nuestro **Comité de Gobierno Organizacional.** Es en este comité donde construimos las recomendaciones que posteriormente son evaluadas y acogidas por nuestra **Junta Directiva** para su adopción y aprobación, especialmente en lo relacionado con nuestra Alta Dirección. En el caso de las políticas de remuneración de nuestra Junta Directiva, estas han sido ratificadas por nuestro máximo órgano social.

Gerencia General

Nuestro principal ejecutivo es nombrado por nuestra **Junta Directiva por períodos indefinidos y tiene la responsabilidad de ejecutar nuestra estrategia y liderar las funciones ejecutivas necesarias para implementar nuestra estructura táctica y operativa**, con el propósito de alcanzar nuestros objetivos estratégicos.



Medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectiva del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible

La difusión y socialización de nuestro primer y segundo informe de sostenibilidad constituyen los primeros hitos de acercamiento estructurado de nuestro máximo órgano social con nuestro compromiso de desarrollo sostenible, así como de la participación e involucramiento de nuestra **Junta Directiva** en su construcción.

Procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en la gestión de los impactos de mutualser EPS sobre la economía, el medio ambiente y las personas

Si bien aún no contamos con un proceso formal y documentado para evaluar el desempeño de nuestro máximo órgano de gobierno en las áreas o materias señaladas, en los debates que sostenemos durante las reuniones ordinarias se evidencia nuestra preocupación e interés por impulsar, a través de nuestra Junta Directiva, políticas orientadas a la protección del medio ambiente. En este sentido, la adopción del programa de Conducta Empresarial Responsable (CER)

como estrategia organizacional responde a ese compromiso que hemos asumido desde nuestro máximo órgano de gobierno.

Por su parte, nuestra **Junta Directiva** ha venido aplicando de manera sistemática la política de autoevaluación y evaluación de su desempeño. En el marco de esta política, hemos realizado cuatro autoevaluaciones y dos evaluaciones externas.

Los instrumentos que utilizamos incluyen la evaluación de diversas temáticas relacionadas con el rol de nuestra **Junta Directiva en la generación de valor para la organización.** No obstante, dentro de nuestro plan de trabajo para 2026 incorporaremos temas específicos que permitan evaluar nuestro compromiso con **la estrategia ASG** y, especialmente, con la implementación del programa CER.

5.2 Ética y transparencia

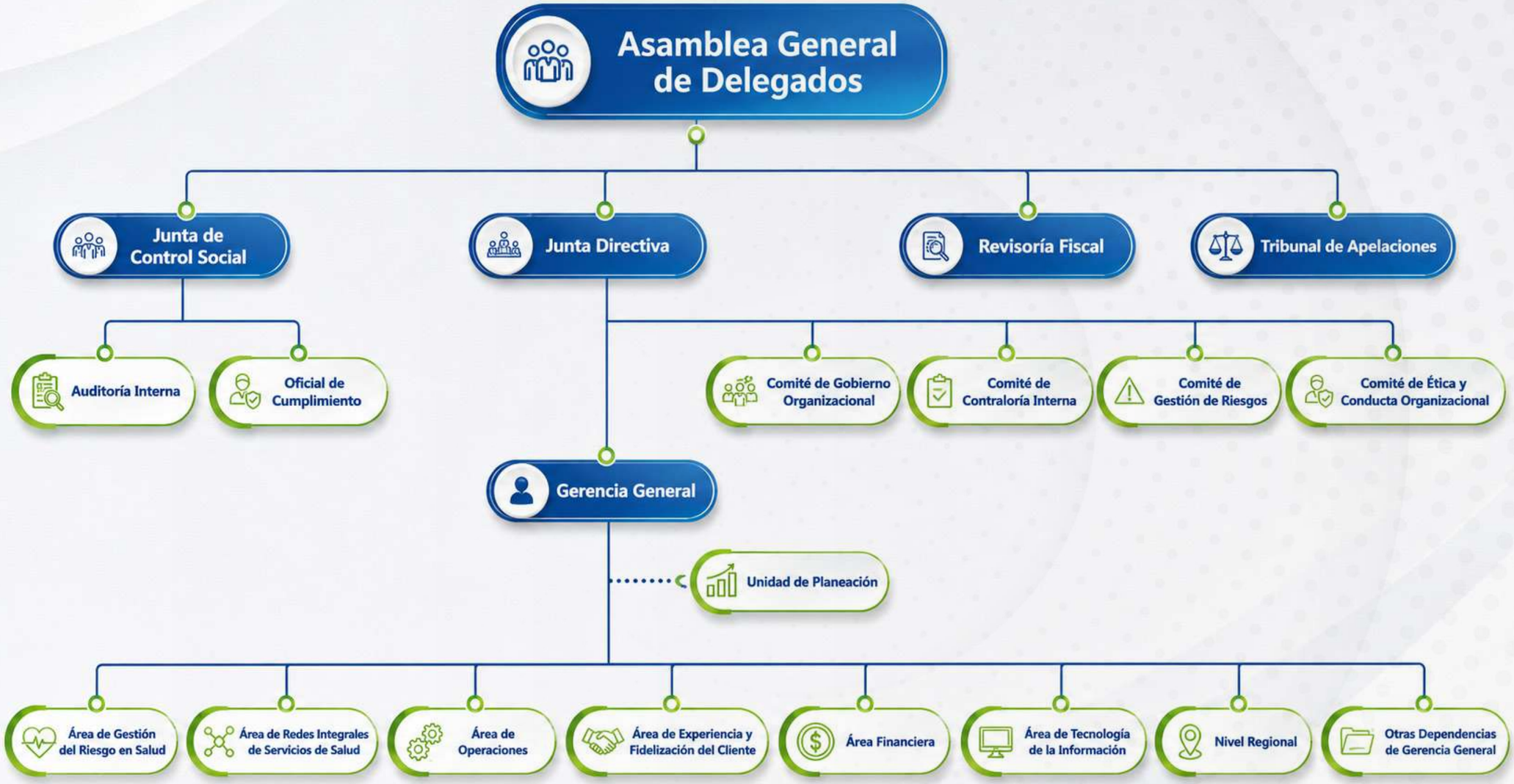
En mutualser EPS, durante el año **2025** trabajamos para seguir fortaleciendo nuestros mecanismos institucionales, con el propósito de garantizar que cada acción que emprendemos dentro de nuestra organización sea honesta, íntegra y coherente con los valores que nos definen.

Nuestro Programa de **Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)** continúa siendo el eje articulador de esta gestión. A través de este programa, y con el respaldo de nuestro **Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno (SICOFS)**, implementamos controles que nos permiten identificar, prevenir y mitigar conductas contrarias a la integridad. Este esfuerzo trasciende el cumplimiento normativo: representa nuestra apuesta por consolidar una cultura organizacional en la que hacer las cosas correctamente sea parte de nuestra esencia y de nuestra forma de actuar.

Nuestra **Línea Ética** permanece disponible para todos nuestros grupos de interés como un canal seguro, confidencial y accesible desde cualquier lugar y dispositivo. Durante **2025** continuamos fortaleciendo las capacidades de nuestros colaboradores y colaboradoras mediante procesos de capacitación, actualizamos nuestros procedimientos y reforzamos nuestra rendición de cuentas como herramienta para construir y fortalecer la confianza con las comunidades a las que servimos.

Porque para nosotros y nosotras, en **mutualser EPS**, la transparencia no es solo una obligación: **es una convicción que orienta nuestra gestión y nuestro compromiso con la sostenibilidad y la confianza institucional.**




Asamblea General de Delegados
Junta de Control Social
Junta Directiva
Revisoría Fiscal
Tribunal de Apelaciones
Auditoría Interna
Oficial de Cumplimiento
Comité de Gobierno Organizacional
Comité de Contraloría Interna
Comité de Gestión de Riesgos
Comité de Ética y Conducta Organizacional
Gerencia General
Unidad de Planeación
Área de Gestión del Riesgo en Salud
Área de Redes Integrales de Servicios de Salud
Área de Operaciones
Área de Experiencia y Fidelización del Cliente
Área Financiera
Área de Tecnología de la Información
Nivel Regional
Otras Dependencias de Gerencia General

5.2.1 Gestión de conflictos de interés

Nuestra organización reconoce que la adecuada gestión de los conflictos de interés es un elemento fundamental para fortalecer la transparencia, la ética y la confianza institucional. En este sentido, nuestro **Código de Conducta y Buen Gobierno,** junto con la gestión y seguimiento permanente del **Oficial de Cumplimiento y el Comité de Conducta** y **Ética Empresarial**, constituyen los principales mecanismos para la identificación, análisis, tratamiento y monitoreo de estas situaciones.

A través de este modelo de gestión, realizamos la revisión y validación de las declaraciones presentadas, el análisis de posibles situaciones de conflicto de interés, el seguimiento a las medidas de abstención y control adoptadas, así como la verificación del cumplimiento de las decisiones definidas frente a cada caso. Esto nos permite gestionar de manera oportuna, objetiva y documentada cualquier situación que pueda afectar la imparcialidad en la toma de decisiones o representar riesgos reputacionales para la organización.

Así mismo, damos cumplimiento a nuestras políticas mediante la actualización periódica de las declaraciones de conflictos de interés y la presentación de impedimentos cuando se identifica una posible situación de conflicto, garantizando la respectiva abstención en la toma de decisiones. Estas situaciones son analizadas y resueltas por el superior jerárquico correspondiente y, cuando la naturaleza del caso lo requiere, escaladas a la **Junta Directiva** como máxima instancia de resolución.



Durante el año 2025, fortalecimos la arquitectura de control y las buenas prácticas de gobierno organizacional mediante la creación del **Comité de Aprobaciones de Relaciones Contractuales** con **Prestadores de Servicios y/o Tecnologías en Salud y Proveedores de Bienes y Servicios**, como órgano de apoyo a la **Junta Directiva** para el análisis, evaluación y seguimiento de relaciones contractuales asociadas a presuntos conflictos de interés, alertas derivadas de procesos de debida diligencia, investigaciones o hallazgos de entes de control.

Este comité permite fortalecer la toma de decisiones frente a situaciones sensibles o de alto impacto para la organización, promoviendo medidas orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción, opacidad y conflictos de interés, en cumplimiento de los principios de **transparencia, integridad y responsabilidad institucional.**

5.2.2 Gestión integral de riesgos y principales riesgos del Negocio

En nuestra 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 nuestros riesgos de manera sistemática y eficiente.

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



Nuestro **Sistema Integrado de Gestión de Riesgos (SIGR) en mutualser EPS** está conformado por varios subsistemas de administración del riesgo, a través de los cuales gestionamos los riesgos asociados a nuestros diferentes procesos organizacionales.

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	Reputación
Salud	Operacional	LAFT/COFS

La medición del nivel de riesgo de cada uno de estos subsistemas nos permite determinar nuestro Riesgo Neto Global como organización.

Subsistema de riesgo	Participación en el riesgo neto global	Calificación de riesgo a diciembre de 2025
Liquidez	40%	9
Actuarial	20%	5,7
Crédito	8%	3
Salud	11%	4
Reputación	4%	5
Mercado de capitales	2%	5
Fallas de mercado	2%	4
Operacional	5%	5
LAFT/COFS	8%	4

En **mutualser EPS** consolidamos un **Sistema Integrado de Gestión de Riesgos (SIGR)** más estructurado y orientado a la toma de decisiones, al integrar subsistemas clave como liquidez, actuarial, salud, reputacional, operacional y **LAFT/COFS**, entre otros, bajo una escala de medición por niveles que nos permite priorizar acciones con base en evidencia.

Al cierre de diciembre, nuestro riesgo neto global se ubicó en nivel Alto **(6,13),** lo que nos permitió contar con un diagnóstico claro sobre nuestro principal foco institucional: la liquidez, que concentró el **40%** del riesgo global y se mantuvo en nivel Extremo **(9)**. Frente a este escenario, definimos y ejecutaremos un plan de trabajo integral orientado a garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio en el mediano plazo.

Al mismo tiempo, logramos mantener el resto de nuestros subsistemas mayoritariamente en rangos de riesgo bajo a moderado, evidenciando una mejora significativa en nuestra gestión. Nuestros controles permitieron reducir la exposición al riesgo entre un **60%** y un **75%,** desplazando la mayor parte de los riesgos hacia niveles más manejables y fortaleciendo nuestro entorno de control.

5.2.3 Gestión de riesgos COF Y LA/FT/FPADM

En **mutualser EPS**, gestionamos los riesgos asociados a la corrupción, opacidad, fraude, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva mediante la aplicación de un sistema normativo nacional e internacional, así como de buenas prácticas, garantizando la transparencia en todas nuestras operaciones.

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

Mantenemos una actualización constante de nuestros riesgos y de los controles asociados, fortaleciendo nuestras metodologías para hacerlas cada vez más eficientes. Así mismo, cumplimos con nuestras obligaciones de información y prevención mediante los reportes correspondientes a los entes de control y vigilancia. Para fortalecer nuestra cultura organizacional, desarrollamos procesos de capacitación continua que sensibilizan a nuestro personal en la identificación de riesgos, controles, señales de alerta y procedimientos de reporte de operaciones inusuales o sospechosas.

En línea con nuestro compromiso con la ética y el buen gobierno, actualizamos de manera permanente los lineamientos de nuestro **Código de Conducta**, promoviendo la integridad entre todos nuestros grupos de interés. Además, ponemos a disposición canales de denuncia anónimos que garantizan un mecanismo seguro y confiable para reportar irregularidades sin represalias.

Finalmente, adoptamos una política de cero tolerancia frente a cualquier acto indebido, aplicando las sanciones **disciplinarias y legales** que correspondan. Complementariamente, realizamos auditorías y monitoreos basados en riesgos, asegurando un seguimiento efectivo de nuestros controles internos y externos para prevenir y detectar posibles fraudes.

Evaluación del riesgo de corrupción

Realizamos evaluaciones de riesgos de corrupción durante el establecimiento de relaciones contractuales, la vinculación de nuestras contrapartes y la ejecución de nuestras transacciones.

Este proceso incluye la aplicación de procedimientos de debida diligencia, el uso de matrices de riesgos, la capacitación continua, el monitoreo y la auditoría interna, así como la implementación de mecanismos de denuncia que nos permiten fortalecer el control y la transparencia en nuestras operaciones.

Atención sin tanta vuelta

Evaluaciones de riesgo de corrupción por tipo de operación (año 2025)

Tipo de Operación	Año 2025	Operaciones evaluadas	% Evaluado
Contratación de proveedores y terceros (nuevos- Debidas Diligencias)	55	55	100%
Relaciones con proveedores y socios estratégicos (Actualización de datos)	1031	876	85%
Pagos y transacciones terceros	59813	59813	100%
Contratación y vinculación de empleados (actualización)	962	939	98%
Vinculación de asociados	7	7	100%
Política de regalos, donaciones y patrocinios	1	1	100%
Gestión de conflictos de interés	39	39	100%
Numero de Auditorías y revisiones internas	17	17	100%
Mecanismos de denuncia y protección de informantes (Investigaciones)	5	5	100%
Interacción con entidades gubernamentales y regulatorias (Reportes a organismos de control: Condiciones Financieras FT011 Supersalud y Reporte a la UIAF)	45	45	100%

En promedio, del **total de 61.975 operaciones involucradas en procesos donde se identifican posibles riesgos**, se realizó una evaluación de riesgo de corrupción en el 99,7% de los casos.

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

Durante el período **2025**, comunicamos formalmente al **100%** de los miembros de la **Junta Directiva** y de la Gerencia General las políticas y procedimientos de nuestros sistemas, así como sus resultados.

Como parte de nuestro compromiso con la ética y la transparencia, hemos implementado estrategias para comunicar de manera efectiva nuestras políticas y procedimientos del subsistema de gestión de riesgos de corrupción, fraude y soborno a todos nuestros colaboradores y colaboradoras.

Tipo	2025
Número total de empleados en la organización	822
Número total de empleados informados	786
Porcentaje de empleados informados	96%

Durante el año 2025, **capacitamos al 96%** de nuestros colaboradores y colaboradoras habilitados, cuya distribución por categorías presentamos en la siguiente tabla:

Regional	Total colaboradores capacitados	Total empleados habilitados	Porcentaje de empleados informados
ATLANTICO	93	94	99%
BOLIVAR	448	471	95%
CORDOBA	106	113	94%
MAGDALENA	61	66	92%
SUCRE	78	78	100%

www.mutualser.com

CATEGORIA	TOTAL COLABORADORES CAPACITADOS	TOTAL EMPLEADOS HABILITADOS	PORCENTAJE DE EMPLEADOS INFORMADOS
ACTUARIO	2	2	100%
ADMINISTRADOR	1	1	100%
ANALISTA	120	122	98%
ASESOR	3	5	60%
ASISTENTE	39	41	95%
AUDITOR	19	20	95%
AUXILIAR	382	393	97%
COORDINADOR	132	140	94%
DIRECTOR	13	19	68%
EPIDEMIOLOGO	1	1	100%
GERENTE	11	12	92%
GESTOR	61	63	97%
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	2	2	100%
PROJECT MANAGER	1	1	100%

Para garantizar una amplia difusión de nuestras políticas, hemos desarrollado las siguientes iniciativas:

- Realizamos sesiones de **formación** y **capacitación** virtual a través de nuestra plataforma de educación continua.
- Incorporamos los lineamientos, la identificación de señales de alerta, los canales éticos y demás **herramientas en nuestro proceso de inducción** para nuevos colaboradores y colaboradoras.
- Garantizamos **acceso permanente a la documentación** en nuestras plataformas digitales internas.
- Desarrollamos campañas de sensibilización mediante **banners**, **correos electrónicos y materiales audiovisuales.**
- Llevamos a cabo nuestra **Semana de la Transparencia** como espacio de fortalecimiento de la cultura ética y de cumplimiento.

5.2.4 Seguridad de la información

Durante el año **2025** desarrollamos iniciativas que se orientaron a fortalecer nuestra capacidad como organización para operar de manera **continua, segura y confiable,** reduciendo nuestra exposición a riesgos y mejorando nuestra capacidad de respuesta ante eventos disruptivos.

En este contexto, el **Plan Estratégico de Seguridad de la Información (PESI)** se consolida para nosotros como el marco que integra y da sentido a las acciones adelantadas, al definir nuestro direccionamiento, los lineamientos y las prioridades en materia de seguridad. Bajo este enfoque, las iniciativas que desarrollamos durante **2025** se alinearon hacia la construcción de un modelo sostenible, orientado a la protección de la información, la continuidad de la atención y el cumplimiento de las exigencias del sector. La consolidación de nuestras capacidades de monitoreo y detección, mediante el uso de herramientas de correlación de eventos y el apoyo de un **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)**, encargado de la vigilancia continua de eventos y la identificación de incidentes, nos permitió mejorar la visibilidad sobre los servicios tecnológicos y facilitar una detección más oportuna de situaciones de riesgo, contribuyendo a la estabilidad y continuidad de los servicios.

En esta misma línea, implementamos mecanismos de **autenticación multifactor (MFA)** en sistemas críticos, fortaleciendo nuestros controles de acceso y reduciendo riesgos asociados al uso indebido de credenciales, lo cual aporta a la protección de la información sensible y a la confianza de nuestros usuarios.



Atención sin tanta vuelta

Desde la perspectiva de la seguridad informática, acompañamos iniciativas orientadas a mejorar la consistencia y confiabilidad de nuestra infraestructura tecnológica, incluyendo la estandarización de procesos de respaldo mediante prácticas de infraestructura como código, lo que facilita la recuperación de los servicios y reduce la dependencia de intervenciones manuales. De igual forma, participamos en la actualización de la arquitectura en nube, lo que nos permitió fortalecer la visibilidad sobre los componentes tecnológicos, **facilitando su gestión y evolución, y contribuyendo a una operación más controlada y sostenible en el tiempo.**

En este mismo contexto, integramos la gestión de riesgos tecnológicos y fortalecimos nuestro **Comité de Seguridad de la Información**, con

un enfoque ampliado hacia la continuidad del negocio, lo que contribuye a una visión más integral de nuestra resiliencia organizacional.

Así mismo, incorporamos la seguridad en etapas tempranas de las iniciativas tecnológicas, promoviendo un enfoque preventivo que reduce la generación de riesgos futuros y optimiza el uso de recursos en el largo plazo.

En materia de continuidad del negocio, los avances que alcanzamos corresponden a una fase de fundamentación, en la cual establecimos elementos de gobierno y capacidades iniciales que nos permiten mejorar nuestra preparación ante eventos disruptivos. La gestión adelantada para la identificación de proveedores especializados constituye un paso clave hacia la consolidación del sistema, bajo buenas prácticas de referencia como la **ISO 22301.**

De manera complementaria, fortalecimos nuestra cultura de seguridad a través de campañas de concienciación y capacitaciones, contribuyendo a la sostenibilidad del modelo al incorporar comportamientos seguros en nuestra operación diaria y reducir la dependencia exclusiva de controles tecnológicos.

Valor estratégico y proyección

Las acciones que desarrollamos durante **2025** evidencian un avance significativo en la consolidación de un modelo de seguridad que no solo protege la información, sino que contribuye directamente a nuestra sostenibilidad como organización. **Al fortalecer la continuidad de los servicios, la resiliencia tecnológica y nuestra capacidad de respuesta ante riesgos, posicionamos la seguridad como un habilitador fundamental para la estabilidad, la confianza y el crecimiento sostenible en el tiempo.**

Sobre esta base, contamos con fundamentos sólidos para continuar evolucionando hacia mayores niveles de madurez, integrando la seguridad como un componente esencial en nuestra operación y en nuestra proyección estratégica.

Nuestro compromiso.

mutualser
Atención sin tanta vuelta

5.3 Diversidad e igualdad de oportunidades



5.3.1 Diversidad de empleados

Desde nuestra área de **Gestión Humana en Mutualser EPS**, durante el año **2025** trabajamos para garantizar la diversidad y la igualdad de oportunidades laborales, promoviendo la vinculación y permanencia de nuestro talento humano sin ningún tipo de discriminación.

Este compromiso con la inclusión y la equidad se refleja en la composición de nuestro equipo y en las acciones que hemos implementado para asegurar condiciones de acceso y permanencia basadas en el mérito, el respeto y la igualdad de oportunidades, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Distribución de la planta de Personal y Cargos Directivos por género

	Femenino	Masculino	Total
Cantidad total de trabajadores	638	299	937
Cargos Directivos por género	30	23	53

En nuestra organización evidenciamos **una mayor participación femenina** tanto en nuestra planta total de colaboradores y colaboradoras como en los cargos directivos, donde las mujeres representan el **56,6%** de nuestro liderazgo.

Esta distribución refleja nuestro avance consistente en materia de equidad de género y en la generación de oportunidades para que más mujeres accedan a posiciones de toma de decisión, alineándonos con buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión del talento, y fortaleciendo el equilibrio y la diversidad en nuestra estructura organizacional.

Participación femenina:

En nuestra organización, las mujeres representan la mayoría de nuestra fuerza laboral, con **638 colaboradoras**, equivalentes al **68%** del total de nuestro equipo. De este grupo, 30 ocupan cargos directivos, lo que significa que el **4,7%** de nuestras colaboradoras se encuentran en niveles de liderazgo y toma de decisión.

Participación masculina:

Los hombres representan **299 colaboradores** dentro de nuestra planta total. De este grupo, **23** ocupan cargos directivos, lo que equivale al **7,7%** de nuestra población masculina vinculada.

En conjunto, el **56,6%** de nuestros cargos directivos están ocupados por mujeres, lo que evidencia una participación femenina mayoritaria en nuestras posiciones de liderazgo y refleja avances concretos en equidad de género y diversidad en nuestros espacios de toma de decisiones a nivel directivo

Composición etaria y permanencia laboral

Nuestra planta de personal presenta una estructura etaria equilibrada, con una mayor concentración en el segmento de **30 a 45 años**, que representa el 55% de nuestro talento humano. Esto nos permite contar con una base operativa madura, vigente y con alta capacidad táctica. De manera complementaria, el **27%** corresponde a talento joven entre los **20 y 29 años**, vinculado principalmente a etapas iniciales de carrera y con niveles de permanencia aún reducidos. El **18%** restante está conformado por perfiles senior de hasta **67 años**, quienes aportan experiencia crítica para nuestra organización y nos exigen una gestión planificada de transición generacional.

Desde la perspectiva de estabilidad, identificamos un reto importante en materia de retención, dado que el **42% de nuestros colaboradores y colaboradoras cuenta con una antigüedad igual o inferior a dos años**, como resultado de nuestro reciente proceso de crecimiento acelerado. En contraste, el **25%** de nuestra planta está conformada por personal con más de **10 años** de permanencia, alcanzando trayectorias de hasta 30 años, quienes representan pilares fundamentales de nuestra memoria institucional, especialmente en los rangos etarios más altos.

En respuesta a esta dinámica, reconocemos la necesidad de fortalecer la implementación de nuestros planes de sucesión y esquemas de mentoría inversa, orientados a garantizar la transferencia efectiva de conocimiento crítico, asegurar nuestra continuidad operativa y mitigar los riesgos asociados a la rotación y a los procesos naturales de jubilación.

Antigüedad en la organización vs edad

Rango de Edad (Años)	% de Población	Antigüedad Observada
20 - 29	27%	Predominio de 0 a 1 años.
30 - 45	55%	Mayoría con 1 a 15 años.
46 - 67	18%	Alta estabilidad (hasta 30 años)
Diversas	42% (Total)	Menos de 2 años en la empresa.

Nuestra estructura etaria evidencia una alta concentración en el rango de **30 a 45 años (55%)**, segmento en el que contamos con colaboradores y colaboradoras que combinan experiencia, capacidad operativa y vigencia profesional.

El **27% de nuestro talento humano se encuentra en el rango de 20 a 29 años**, lo que refleja nuestra apuesta por la renovación y la atracción de talento joven. Sin embargo, observamos que su predominio en niveles de antigüedad entre 0 y 1 año evidencia una etapa temprana de vinculación y una mayor exposición a la rotación.

Por su parte, el 18% de nuestra población se ubica en el rango de **46 a 67 años**, aportando estabilidad y experiencia acumulada, con trayectorias laborales que alcanzan hasta **30 años**. Esto representa para nosotros un activo estratégico, pero también nos plantea el desafío de gestionar de manera anticipada el relevo generacional.

De manera transversal, identificamos que el **42%** de nuestra planta cuenta con menos de dos años de antigüedad, lo que confirma **nuestro crecimiento acelerado reciente y nos exige fortalecer procesos de adaptación, transferencia de conocimiento, consolidación de cultura organizacional y productividad en etapas iniciales de vinculación**





Equipo mutualser

Comprometido

con sus valores

mutualser
Atención sin tanta vuelta

6. Ser empresarial



Comprometidos

con nuestros valores

6.1 Desempeño económico

En el marco del cumplimiento de los estándares de habilitación financiera, al cierre de la vigencia **2025**, en **mutualser EPS** registramos resultados desfavorables en los indicadores financieros evaluados. En efecto, nuestro indicador de **Capital Mínimo** arrojó un resultado negativo de **$300.760 millones**; de igual manera, el indicador de **Reservas Técnicas** presentó un resultado deficitario de $293.544 millones, y el indicador de **Patrimonio Adecuado** reflejó un saldo negativo de **$588.152 millones**.

Medidores de Salud Financiera	2024	2025
Capital mínimo	107,880 miles de millones pesos	-300,761 miles de millonespesos
Patrimonio adecuado	-167,891 miles de millones pesos	-588,152 miles de millonespesos
Oportunidad en el Giro de los recursos hacia los prestadores	92%	93%

Estos resultados obedecen a la alta siniestralidad asociada a la **UPC,** lo que ha generado una insuficiencia en su reconocimiento. Esta situación se ha visto agravada por la falta de ajuste de la **UPC por parte del Gobierno Nacional durante las vigencias 2024 y 2025**, a pesar de lo dispuesto por el **Consejo de Estado** mediante el Auto 007 del 23 de enero de 2025, en el cual se ordenó al Ministerio de Salud la creación de un mecanismo de reajuste aplicable a la UPC de 2024 y 2025, dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de dicha decisión.

Cabe anotar que estos cálculos deberán ser avalados por la **Superintendencia Nacional de Salud** en los próximos meses del año en curso.

Adicionalmente, dado que no tuvimos vinculados económicos durante los años 2024 y 2025, normativamente no estamos obligados a consolidar estados financieros, sino únicamente a presentar los estados financieros bajo nuestra razón social, **Asociación Mutual SER EPS**.

6.2. Gestión operativa responsable

Desde nuestra área de apoyo administrativo, gestionamos nuestros recursos y tramitamos la adquisición de los insumos y servicios necesarios para atender las necesidades de nuestros clientes internos y nuestras clientas internas. En este proceso, trabajamos de manera permanente en la optimización de nuestro gasto administrativo, procurando garantizar la calidad, oportunidad, transparencia y eficiencia económica en cada adquisición.

Desarrollamos estas acciones en estricto cumplimiento de la normatividad vigente, alineándolas con nuestros objetivos estratégicos institucionales y con las metas definidas en nuestro presupuesto y en nuestro **Plan de Desarrollo Institucional (PDI).**

Nuestro compromiso es administrar nuestros recursos de manera eficiente y responsable, asegurando que cada decisión contribuya al fortalecimiento de nuestra operación y al bienestar de todas las personas que integran nuestra organización.

6.2.1 Optimización del gasto administrativo

Con el propósito de garantizar la calidad, oportunidad, transparencia y eficiencia de nuestros procesos administrativos, desarrollamos de manera permanente acciones orientadas a la optimización de nuestro gasto administrativo, asegurando el cumplimiento de las metas que definimos en nuestro presupuesto y en las iniciativas de nuestro **Plan de Desarrollo Institucional (PDI)**, en estricto cumplimiento de la normatividad vigente.

A continuación, presentamos los resultados de nuestros indicadores del PDI asociados a nuestra gestión administrativa:

Indicador	Objetivo	Meta	Resultado
Cumplimiento de la ejecución presupuestal	Evaluar el nivel de cumplimiento en la ejecución del presupuesto asignado para garantizar el uso eficiente de los recursos financieros	100%	106,46%
Optimizar el gasto administrativo	Optimizar los gastos administrativos	3,84%	3,35%

Ejecución presupuestal de Gastos administrativos

TIPO DE GASTOS	PRESUPUESTO ANUAL	EJECUTADO	DIFERENCIA
GENERALES	81.562.520.155	65.366.703.553	16.195.816.602
PERSONAL	64.622.112.761	60.134.963.800	4.487.148.961
DETERIORO	37.645.745.000	22.485.167.210	15.160.577.790
DEPRECIACION	8.700.212.256	8.528.555.404	171.656.852
FINANCIEROS	6.142.216.412	5.590.410.462	551.805.950
AMORTIZACION	4.777.777.000	4.157.396.719	620.380.281
PROVISION	2.590.283.747	3.521.169.456	930.885.709
IMPUESTO	1.500.000.000	786.295.287	713.704.713
IMPUESTOS ASUMIDOS	400.000	-	400.000
TOTAL	207.541.267.331	170.570.661.890	36.970.605.441

Ingresos Upc	4.419.399.159.181	4.419.399.159.181
	Con Deterioro	Sin Deterioro
Total presupuestado	207.541.267.331	169.895.522.331
Total ejecutado	170.570.661.890	148.085.494.681
% de ejecución con respecto al presupuesto	82%	87%
Resultado	3,86%	3,35%

Lo anterior evidencia el cumplimiento de las acciones que implementamos para la optimización de nuestro gasto administrativo. En relación con las provisiones, registramos una mayor ejecución como resultado de la actualización en la estimación de las pérdidas asociadas a los procesos jurídicos en contra de nuestra entidad, reconocidas en nuestra cuenta de litigios y demandas.

La subejecución de los demás gastos responde a las estrategias de contención y racionalización del gasto que implementamos, derivadas de nuestra decisión de priorizar únicamente las intervenciones estrictamente necesarias en rubros como reparaciones locativas, instalaciones eléctricas y comunicaciones. Con ello, fortalecimos nuestro control presupuestal y generamos un impacto positivo en los resultados del ejercicio.

En cuanto a nuestro gasto de personal, la subejecución obedece a la no ejecución de salarios presupuestados, como consecuencia de vacancias temporales en determinados cargos dentro de nuestra organización.

Gestión de compras

Durante el año 2025, registramos un total de 14.619 activos fijos en nuestra organización. En este mismo período, realizamos la adquisición de 539 nuevos activos, **con una inversión total de $1.133.668.798**, cuya distribución presentamos en la siguiente tabla:

TIPO DE ACTIVO	VALOR TOTAL
Muebles de oficinas (Puesto de trabajo, sillas ergonómicas, sillas de recibo, puff, muebles para impresoras, puntos ecológicos)	286.515.454
Equipos de cómputo (Portátil, CPU, Monitores)	542.919.313
Equipo de oficina (Aires acondicionado, ventiladores, dispensadores de agua, nevera, transformador)	160.975.525
Ups	76.850.625
Sistema de Cámaras	42.655.965
Sistema de Alarma	23.434.589
Equipos de telecomunicaciones (Gabinete para rack)	317.327
TOTAL	1.133.668.798

Gestión contractual

En nuestra organización mantenemos vigentes 183 contratos administrativos. De este total, el **35%, equivalente a 64 contratos**, fue suscrito durante el año **2025,** como parte de nuestra gestión orientada a garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento de nuestras necesidades institucionales.

A continuación, presentamos la cantidad de nuestros contratos administrativos vigentes:

Tipo de contrato	Número de contratos vigentes
Arrendamiento	121
Prestación De Servicios	42
Prestación De Servicios Profesionales	13
Arrendamiento De Software	2
Licenciamiento De Software	1
Servicio De Transporte	1
Comodato De Impresoras	1
Licenciamiento De Dispositivos	1
Adquisición De Juguetes	1

6.3 Relacionamiento con prestadores

Durante el año **2025** garantizamos el acceso efectivo a los servicios de salud a través de un total de **964 contratos**. Al cierre de la vigencia, 726 contratos, equivalentes al 75% del total, quedaron en estado procesado; 228 contratos **(24%)** finalizaron durante el período, y 10 contratos (1%) fueron liquidados de manera exitosa.

Estos resultados reflejan nuestra capacidad de gestión contractual para asegurar la continuidad en la prestación de servicios de salud y el cumplimiento oportuno de nuestros compromisos institucionales.



www.mutualser.com

Tabla 1. Relación de contratos por regional y naturaleza del prestador.

REGIONAL	NATURALEZA			TOTAL / GENERAL	PESO CONTRACTUAL
	PRIVADO	PUBLICO	MIXTO		
CESAR	11	2		13	1%
CENTRAL	17	1		18	2%
MAGDALENA	49	23		72	7%
ATLANTICO	79	46		125	13%
SUCRE	112	55		167	17%
CORDOBA	129	138		267	28%
BOLIVAR	182	116	4	302	31%
TOTAL GENERAL	581	381	4	964	100%

Fuente: ECNC-OASIS

La Tabla 1 muestra que la mayor proporción de nuestros contratos corresponde a prestadores de naturaleza privada, con un 60,27% (581 contratos); seguido de 381 contratos (39,52%) con prestadores de naturaleza pública y 4 contratos (0,41%) de naturaleza mixta.

Así mismo, identificamos que los departamentos de Bolívar y Córdoba concentran el **59%** del total de nuestros contratos, con participaciones del **31% y 28%**, respectivamente, lo que refleja su relevancia estratégica dentro de nuestra red de prestación de servicios.

Durante el año **2025** avanzamos en la transición de nuestros contratos hacia modelos de contratación más eficientes mediante las siguientes acciones:

- Modificamos 13 contratos bajo modalidad de evento a la modalidad de **Pago Global Prospectivo (PGP)**, proyectando **un ahorro anual de $40.632.515.808.**
- Reducimos las tarifas de contratos por evento en servicios de salud mental hospitalaria con 19 IPS, proyectando un ahorro anual por paciente de $71.784.204.

6.3.1 Habilitación de la red de prestadores

En mutualser EPS mantuvimos la habilitación de nuestras 8 Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud (RIPSS), garantizando la continuidad y articulación de nuestra red de atención para asegurar el acceso oportuno y efectivo de nuestros afiliados y afiliadas a los servicios de salud.

Tabla 2. Relación de redes habilitadas y su vigencia

Redes habilitadas	Fecha de Habilitación	Vigencia de Habilitación
Atlántico	25/07/2019	31/01/2026
Barranquilla	25/07/2019	31/01/2026
Bolívar	25/07/2019	31/01/2026
Cartagena	7/01/2020	31/01/2026
Córdoba	31/05/2019	31/01/2026
Magdalena	15/05/2019	31/01/2026
Santa Marta	7/01/2020	31/01/2026
Sucre	17/07/2019	31/01/2026

Fuente: Certificados de habilitación de las redes integrales

Actualización normativa

En **2025**, seguimos de cerca la actualización normativa relacionada con nuestras Redes Integrales de **Prestadores de Servicios de Salud (RIPSS).** Actualmente, el **Ministerio de Salud y Protección Social** se encuentra próximo a emitir un acto administrativo que extenderá la vigencia de nuestras habilitaciones de las RIPSS hasta 2026 o hasta la implementación anticipada de las Redes Integrales e Integradas **Territoriales de Salud (RIT)**.

6.3.2 Conciliación y liquidación de contratos de servicios de salud

Liquidación de contratos

Para el año **2025** establecimos como línea base **529 contratos terminados**, de los cuales 170 correspondían a entidades públicas y 359 a entidades privadas. De este total, logramos liquidar 252 contratos, equivalentes al **47,64%** del total, distribuidos en **206 contratos privados (81,74%) y 46 contratos públicos (18,25%)**.

El valor reclamado en la liquidación de estos 252 contratos ascendió a **$4.699.343.157,10**. Como resultado de nuestra gestión, realizamos pagos por **$3.287.549.568,05**, logrando además un costo evitado de **$1.411.793.596,85**, lo que refleja nuestra capacidad de negociación y control financiero en la gestión contractual.

Conciliación de cartera

Durante el año **2025** programamos citas de conciliación con 1.335 entidades, distribuidas en 608 durante el primer semestre y **727** en el segundo semestre.

Como resultado de este proceso, el 58,56% de las entidades firmaron actas de análisis o emitieron paz y salvo, permitiéndonos formalizar el cierre de la prestación de servicios. Por su parte, el 41,44% restante fue atendido dentro del proceso de conciliación, aunque no se logró la firma de actas de cierre y/o paz y salvo, tal como se refleja en el cuadro resumen siguiente.

Tabla 3. Proceso de conciliación de cartera por semestre

Redes habilitadas	Cantidad de Prestadores	Actas de cierre	Otras Actas	Paz y Salvo	Depurado
Primer Semestre	608	210	165	9	224
Segundo Semestre	727	204	281	18	224
Total, general	1335	414	446	27	448

Fuente: Matriz conciliación de cartera

De igual manera, a través de nuestro proceso de conciliación identificamos que, de los saldos reportados por las entidades, el 83,31% corresponde a diferencias aclaradas que no deben ser cobradas, mientras que el 16,69% corresponde a saldos provisionales a favor de nuestra Entidad Beneficiaria de Pago.

Estos resultados reflejan la efectividad de nuestra gestión en la depuración y validación de saldos, contribuyendo al fortalecimiento de nuestro control financiero y a la optimización de nuestros procesos de conciliación, tal como se evidencia en el cuadro siguiente:

Tabla 4. Proceso de aclaración de saldos

Observaciones	Datos De Conciliación	Valores No Cobrable	Saldos provisionales a favor de la Entidad
Valor Reportado	$ 2.833.824.508.945,21		
Facturas Activas	$ 671.185.347.287,44		$ 671.185.347.287,44
Anticipo Por Legalizar	$ 349.864.893.518,65	$ 349.864.893.518,65	
Cancelada	$ 912.665.613.114,99	$ 912.665.613.114,99	
No Radicada	$ 433.628.523.808,05		$ 433.628.523.808,05
Glosas Por Conciliar Y Devoluciones	$ 97.497.810.136,98		$ 97.497.810.136,98
Glosas Legalizadas	$ 293.582.268.589,56	$ 293.582.268.589,56	
Mayor Valor Cobrado	$ 6.688.878.200,01	$ 6.688.878.200,01	
Saldo Contrato Liquidado	$ 58.578.201.469,93	$ 58.578.201.469,93	
Canasta Covid	$ 1.287.115.136,00	$ 1.287.115.136,00	
Total diferencias	$ 2.824.978.651.261,60	$ 1.622.666.970.029,14	$ 1.202.311.681.232,47
Saldo final de la conciliación	$ 8.845.857.683,61		

Durante el año atendimos y respondimos 1.254 requerimientos y solicitudes recibidas, evidenciando una disminución de 125 casos en comparación con el año 2024.

Entre los tipos de requerimientos con mayor representación se encuentran los cobros de cartera y los derechos de petición, lo que refleja los principales focos de nuestra gestión durante la vigencia, tal como se presenta a continuación:

Tabla 5. Gestión de requerimientos del área

Tipos de requerimientos	Cantidad de Solicitudes
Cobro de cartera O Saldo	395
Derecho De Petición	133
Circularización	129
Cobro Prejuridico, Persuasivos Y Jurídicos	168
Solicitud de conciliación y seguimiento de mesa extrajudiciales	236
Mesas, compromisos y seguimientos (circular 030)	129
PQRSC -Reporte Boletín De Moroso	9
Requerimiento revisoría Fiscal	4
Requerimiento Entes De Control	35
Embargo/Procesos jurídicos Y Cobros Coactivos	2
Auditoría Externa Y Externa	2
Otros Requerimientos Internos	12
Total, Requerimientos Y Solicitudes No Programadas	1254

Logros

Transformación de modelos de pago y optimización de costos

Avanzamos en la transformación de nuestros modelos de contratación mediante el cambio de modalidad de pago por evento a **Pago Global Prospectivo (PGP)** y la disminución de tarifas en servicios de salud mental. Estas acciones nos permitieron reducir costos y mejorar nuestra eficiencia operativa en este proyecto estratégico, generando una optimización cercana a **$40 mil millones** en nuestros costos.

Fortalecimiento tecnológico

Fortalecimos nuestras capacidades tecnológicas mediante el desarrollo de tableros de inteligencia de negocios y herramientas de reportería, que nos permiten mejorar la toma de decisiones y facilitar procesos de minería y análisis de datos.

Este desempeño refleja nuestros esfuerzos en **mutualser EPS** por garantizar nuestra sostenibilidad financiera, fortalecer nuestra eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento normativo, consolidando nuestra red de prestadores y optimizando nuestros recursos para el beneficio de nuestros usuarios, usuarias y de nuestra organización.

6.4 Presencia en la región

A diciembre de **2025**, identificamos que la afiliación en salud a nivel nacional alcanzó una cobertura del **98,56% de la población**. De este total de afiliados y afiliadas, el **51,0%** pertenece al régimen subsidiado, el **44,7%** al régimen contributivo y el **4,3%** a los regímenes especiales y/o de excepción.

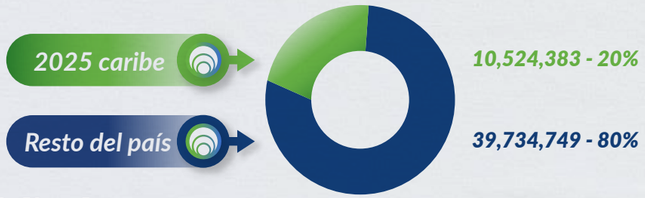
Al analizar el comportamiento de la cobertura del aseguramiento, evidenciamos una disminución del **0,4%** al comparar el año 2020 con el año **2024**. Así mismo, al realizar la comparación entre **2023 y 2024,** observamos una variación negativa del 0,5%, lo que refleja una ligera reducción en los niveles de cobertura del aseguramiento en salud durante este período.

Aseguramiento	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Regimen Contributivo	22,199,204	22,045,454	22,658,108	22,909,679	23,146,924	24,623,736	23,527,972	23,467,303	23,293,991	23,524,383
Régimen Subsidiado	22,171,463	22,434,577	22,378,384	22,808,930	24,032,214	23,968,577	25,672,278	26,174,133	26,605,420	26,672,110
Exceptuados	2,260,693	2,287,296	2,138,118	2,244,344	2,233,739	2,238,629	2,222,664	2,219,895	2,243,361	2,254,381
Total asegurados	46,631,360	46,767,327	47,174,610	47,962,953	49,412,877	50,830,942	51,422,314	51,861,331	52,142,772	52,450,874
Poblacion DANE	48,747,708	49,291,609	48,258,494	49,395,678	50,912,429	51,328,449	51,881,908	52,422,921	52,903,280	53,292,608
Cobertura	95.66%	94.88%	97.75%	97.10%	97.10%	99.03%	99.12%	98.93%	98.56%	98.42%

Fuente : *https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx*

El **98,42% de la población de Colombia, equivalente a 53.292.608 habitantes**, se encuentra afiliada al **Sistema General de Seguridad Social en Salud,** lo que refleja el alto nivel de cobertura alcanzado en el aseguramiento en salud a nivel nacional.

Dentro de este contexto, la región Caribe concentra el **27,28%** de la población afiliada al régimen subsidiado, consolidándose como una de las regiones con mayor participación dentro de este segmento poblacional y evidenciando su relevancia estratégica en la cobertura y garantía del acceso a los servicios de salud.



10,524,383 - 20%

39,734,749 - 80%

Régimen Subsidiado

A diciembre de 2025, identificamos que en el régimen subsidiado se registra una población afiliada de **26.672.110 personas**, manteniendo una estabilidad en comparación con el año **2024** y evidenciando un crecimiento leve del 0,23%.

Este comportamiento refleja la consolidación del aseguramiento en este régimen y la permanencia de la cobertura para la población más vulnerable, manteniendo una dinámica de crecimiento moderado dentro del sistema de salud colombiano. La región Caribe representa para nosotros un territorio estratégico dentro del régimen subsidiado, concentrando el 27,28% del aseguramiento nacional en este régimen.

Esta participación refleja la relevancia de la región en la cobertura del sistema de salud y reafirma nuestro compromiso con la garantía de acceso y continuidad en la prestación de servicios para una población significativa y prioritaria dentro del aseguramiento en salud en Colombia.

CIFRAS DICIEMBRE 2025 REGIMEN SUBSIDIADO

Departamento	Subsidiado	Población	Cobertura	Afil. Subsidiado sin SISBEN IV	Afil. Pob. Especiales Subsidiado sin SISBEN IV	Afil. de Oficio sin SISBEN IV	Afil. Régimen Sub. No Pobre, No Vulnerable
ATLÁNTICO	1,604,039	2,852,156	56.24 %	323,613	45,005	571	782
BOLÍVAR	1,632,292	2,284,753	71.44 %	287,248	46,462	265	306
CESAR	944,006	1,423,600	66.31 %	190,071	91,666	216	70
CÓRDOBA	1,315,275	1,936,062	67.94 %	159,423	46,085	174	162
MAGDALENA	1,005,570	1,535,785	65.48 %	192,895	57,068	313	187
SUCRE	775,998	1,021,747	75.95 %	111,605	57,093	75	110
TOTAL	**7,277,180**	**11,054,103**	**65.83 %**	**1,264,855**	**343,379**	**1,614**	**1,617**



En mutualser EPS continuamos consolidando nuestro liderazgo en la región Caribe gracias a la preferencia y confianza de nuestros afiliados y afiliadas, alcanzando una participación del 32,2% dentro del total de aseguramiento de la región.

Este posicionamiento refleja nuestra capacidad de respuesta, cobertura y cercanía con las comunidades a las que servimos. De manera particular, destacamos la fidelidad de nuestros afiliados y afiliadas en Bolívar, donde alcanzamos una participación del 46%, seguido de Córdoba con una participación del 42%, consolidando nuestra presencia como un actor estratégico en el aseguramiento en salud de estos territorios.

Estos resultados ratifican la confianza que nuestros usuarios y usuarias depositan en nuestra gestión y fortalecen nuestro compromiso con la calidad, continuidad y acceso efectivo a los servicios de salud en la región Caribe.

Régimen contributivo

La región Caribe representa para nosotros el 13,5% del mercado nacional de aseguramiento en salud, consolidándose como una región estratégica dentro de nuestra operación y del sistema de salud en el país.

Dentro de esta región, en el régimen contributivo identificamos una mayor concentración del mercado laboral en el departamento de Atlántico, con una participación del 38%, seguido de Bolívar con el 22%, lo que nos permite identificar territorios clave para el análisis y la gestión de este segmento de afiliación.

Nuestros datos en **mutualser EPS** evidencian un crecimiento sostenido en la afiliación al régimen contributivo durante el año 2025, reflejando el fortalecimiento de nuestra participación en este segmento del aseguramiento en salud.

Este comportamiento demuestra nuestra capacidad para consolidar la confianza de nuestros afiliados y afiliadas, ampliar nuestra cobertura y responder de manera efectiva a las dinámicas del mercado laboral formal, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de nuestra operación.



Elaboración propia a partir de la base datos de afiliación

Nuestra población afiliada

Durante los años **2024 y 2025** mantuvimos un crecimiento sostenido en nuestro número de afiliados y afiliadas, registrando un incremento anual del 1%. El régimen subsidiado continúa representando nuestra mayor proporción de afiliación, reafirmando nuestro compromiso con la garantía de acceso equitativo a los servicios de salud para la población más vulnerable.

Sin embargo, el contexto demográfico nacional también ha impactado nuestra dinámica de crecimiento. Durante 2025, la tasa de natalidad en Colombia continuó su tendencia a la baja, registrando una reducción del 4,5% frente a 2024, con 433.678 nacimientos, la cifra más baja de la última década. Así mismo, la tasa de fecundidad descendió a aproximadamente 1,0 hijos por mujer, ubicándose por debajo del nivel de reemplazo poblacional.

Este comportamiento demográfico incidió directamente en nuestro ritmo de crecimiento de afiliación en **mutualser EPS**, especialmente en los segmentos poblacionales asociados a nuevas afiliaciones por nacimiento, representando un reto para la expansión natural de nuestra base de usuarios y usuarias.

mutualser
Atención sin tanta vuelta

7.Ser comunidad

La gente es nuestra razón de ser



En **Mutualser EPS** entendemos que la sostenibilidad se construye desde las personas. Nuestro enfoque reconoce a los colaboradores, usuarios y comunidades como el eje central de nuestra gestión, articulando esfuerzos para generar bienestar, fortalecer la confianza y contribuir al desarrollo social en los territorios donde operamos.

Durante **2025** consolidamos un modelo de gestión centrado en el valor compartido, en el que el fortalecimiento del talento humano, la mejora en la experiencia del usuario y la intervención social en las comunidades se integran para generar impactos sostenibles. Este enfoque nos permite no solo responder a las necesidades actuales, sino también anticiparnos a los desafíos del entorno, promoviendo una organización más humana, cercana y resiliente.

7.1 Colaboradores



Gestionamos el talento humano como un pilar estratégico para la sostenibilidad organizacional, promoviendo el desarrollo integral de nuestros colaboradores, la equidad de oportunidades, el bienestar laboral y la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio.

Nuestro modelo integra procesos de atracción, desarrollo, evaluación y fidelización, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa, fortalecer el conocimiento institucional y mejorar la experiencia del usuario a través de un talento humano comprometido y competente.

Al cierre de **2025** contamos con una planta de **937** colaboradores, estructurada en:

75% roles operativos

24% roles tácticos

1% roles estratégicos

En cuanto a permanencia, identificamos que el **42%** de los colaboradores tiene menos de dos años de antigüedad, evidenciando un proceso reciente de crecimiento, mientras que el **25%** cuenta con más de **10 años en la organización, constituyendo un activo clave de conocimiento institucional.**

El índice de estabilidad laboral alcanzó el **96,05%**, reflejando condiciones favorables de permanencia. Sin embargo, se registraron **86 retiros**, siendo la renuncia voluntaria la principal causa **(52%)**, especialmente en cargos operativos críticos, lo que representa un reto en términos de retención del talento. No se registraron retiros en periodo de prueba, lo que evidencia una adecuada alineación entre el perfil contratado, la cultura organizacional y el cargo; no obstante, se continuará el seguimiento post–periodo de prueba para asegurar un desempeño sostenible en el tiempo.

7.1.1 Estrategias y políticas de nuestra organización

Nuestra estrategia de talento humano se orienta a la planeación eficiente de la planta, el desarrollo interno y la fidelización del colaborador, alineando las capacidades del equipo con los objetivos estratégicos de la organización.

En el **2025**, Alcanzamos una cobertura del **95%** del plan de cargos, asegurando estabilidad operativa y control del gasto. Las vacantes representaron el **4,9%** de la planta, gestionadas mediante procesos de selección y optimización.

Se gestionaron **34 promociones internas**, de las cuales el **44%** correspondió a cargos tácticos y estratégicos, evidenciando la efectividad de los planes de carrera y sucesión. Esta estrategia permitió reducir la dependencia del mercado externo y fortalecer el conocimiento institucional.
En materia de clima organizacional, se evidenció una mejora sostenida entre el año **2023 y 2025**, reflejada en el aumento del índice de **Clima y Cultura (ICC)**.



Elaboración propia a partir de los datos del índice de Clima y Cultura (ICC)

Los mayores progresos se observan en:

- Coherencia en el trabajo, que pasa de 76,5% a 88%, mostrando una mejor alineación organizacional y claridad en los procesos.
- Contexto de bienestar, que aumenta de 68,4% a 81%, evidenciando un impacto positivo de las estrategias de calidad de vida.

También hay mejora en herramientas propias (79,4% → 84,9%), lo que sugiere mayor soporte para el desempeño laboral.

Además, en **mutualser EPS** la diversidad y la inclusión son políticas concretas que transforman la experiencia de nuestros colaboradores cada día.



Política de desconexión laboral

Esta política protege el derecho de nuestros colaboradores a descansar plenamente, disfrutar sus vacaciones y preservar su vida personal y familiar, libre de interrupciones laborales fuera del horario establecido.



Política de compensación

Esta política define los principios y criterios que orientan la fijación de honorarios de manera justa, transparente y proporcional al nivel de experiencia, preparación profesional y contribución real a los resultados de la organización.



Política de remuneración de la junta directiva

Esta política garantiza que la remuneración responda al desempeño real y contribuya a la sostenibilidad del negocio, optimizando la gestión de los costos laborales con criterio y equidad.

7.1.2 Formación y desarrollo de los colaboradores

Durante el año 2025, en **mutualser EPS** reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, lo cual se reflejó en la ejecución de un total de **145 actividades de formación**, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla. Número de Formaciones 2025

Tipo de Formación	Cantidad
Café del Conocimiento	59
Conferencia	22
Curso	15
Diplomado	2
Seminario	7
Taller	40
Total general	145

Un aspecto clave de este periodo fue el aprovechamiento del conocimiento interno, ya que, en **2025, el 72,41% de las actividades de formación fueron impartidas por colaboradores de mutualser EPS**. 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 **2025** 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 **cuatro (4) charlas formativas** que abordaron temáticas como:

- *Igualdad de género y empoderamiento de la mujer*
- *Gestión responsable de residuos*
- *Uso responsable y conservación del recurso hídrico*
- *Acción climática*

Nuestro compromiso.

Equipo mutualser

Comprometido

con sus valores

mutualser
Atención sin tanta vuelta



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:

- **Gestión del Riesgo en Salud:** *36 actividades de formación*
- **Gestión de la Relación con el Usuario:** *30 actividades de formación*
- **Gestión del Conocimiento:** *18 actividades de formación*
- **Gestión Integral:** *11 actividades de formación*

Entre las actividades de formación más destacadas del **2025** *se encuentran:*

- **Curso de Python**
- **Curso Proyecto Horizonte:** *Explorando nuevos horizontes} del servicio*
- **Taller de Gestión de Desperdicios e Ineficiencias del Sector Salud**
- **Seminario Taller Intensivo Auditoría de Cuentas en Salud**



7.1.3 Beneficios corporativos

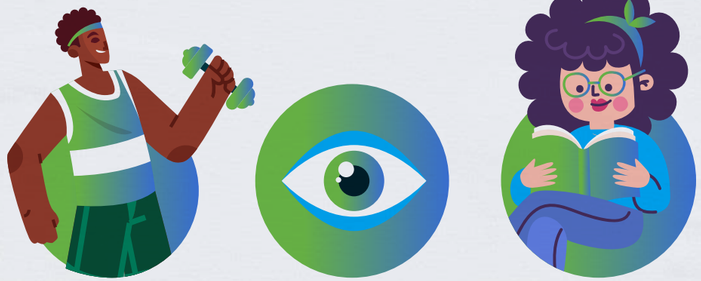
Durante el **2025**, a través del **Programa de Calidad de Vida**, como estrategia integral que articula dimensiones físicas, emocionales, cognitivas y sociales, ofrecimos a nuestros colaboradores un portafolio de beneficios que responde a sus necesidades y etapas de vida.

Seguro de vida	Cobertura por fallecimiento, incapacidad total o permanente, enfermedades graves, gastos médicos por accidente, renta por incapacidad, gastos funerarios y canasta básica. Este beneficio protege no solo al colaborador sino también a su núcleo familiar, fortaleciendo la seguridad financiera ante eventos adversos.
Subsidio de almuerzo saludable	Con menús avalados por nutricionista y aportes diferenciados según rango salarial.
Apoyo emocional (SaludableMENTE)	Con hasta 3 sesiones psicológicas por colaborador para acompañamiento en situaciones de estrés, ansiedad o duelo.
Vacaciones plus	2 días adicionales de descanso, con 1 día adicional para colaboradores de línea de frente.
Prima de vacaciones (Bonusvac)	Equivalente al 25% del salario.
Horario flexible	Los sábados (Tiempo para ti).
Cuponera de pearmisos	Tres medias jornadas libres al año para eventos personales o familiares.
Licencia de matrimonio (Licencia de miel)	4 días hábiles remunerados.
Permiso por calamidad (Familia solidaria)	Hasta 7 días hábiles.
Permiso por grado	(Nos graduamos contigo) para colaboradores o familiares cercanos.

Beneficios flexibles

Además, en **mutualser EPS** implementamos un esquema de beneficios flexibles, permitiendo a los colaboradores elegir un beneficio anual según sus intereses, fortaleciendo la personalización de la experiencia laboral.

Dimensión física



GYM SER: subsidio del 50% para acceso a gimnasio, promoviendo hábitos de vida saludable.

Visión 20/20 auxilio para adquisición de lentes y monturas, contribuyendo a la salud visual.

Club SER de lectura (Despierta tu mente): acceso a libros y espacios de aprendizaje colectivo.

7.1.4 Evaluación de desempeño

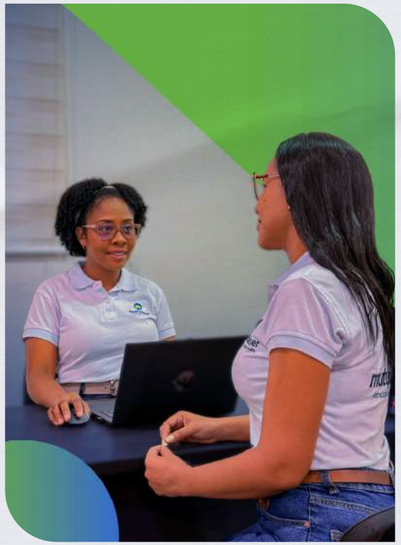
Durante la vigencia **2025**, desarrollamos el proceso de evaluación del desempeño de los colaboradores como una herramienta estratégica orientada al fortalecimiento de competencias, la consolidación de una cultura de mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la gestión institucional. **Este ejercicio nos permitió evaluar de manera integral el aporte de nuestros equipos de trabajo al logro de los objetivos organizacionales.**

Como resultado consolidado del proceso, alcanzamos un promedio de competencias del **92,1%** y un desempeño global del **86,5%**, evidenciando un nivel favorable de compromiso, apropiación de funciones, adaptabilidad y orientación al resultado por parte de los colaboradores en las diferentes áreas de la organización.

Los resultados obtenidos reflejaron fortalezas relacionadas con el trabajo en equipo, el cumplimiento de responsabilidades y la capacidad de respuesta frente a los retos operativos y estratégicos definidos para la vigencia. Asimismo, identificamos oportunidades de fortalecimiento orientadas al cierre de brechas en competencias específicas, el fortalecimiento de capacidades técnicas y la optimización de algunos procesos internos, aspectos que servirán como base para la definición de acciones de formación y desarrollo del talento humano.

La evaluación del desempeño constituyó además un insumo relevante para la toma de decisiones relacionadas con planes de capacitación, seguimiento al desempeño, reconocimiento del talento y fortalecimiento de las capacidades organizacionales, contribuyendo al mejoramiento continuo y a la sostenibilidad institucional.

7.2 Coordinación de ambiente físico riesgo laboral



Durante **2025**, la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se consolidó como un eje estratégico para la sostenibilidad organizacional, la continuidad operativa y la mitigación de riesgos corporativos críticos, en coherencia con los lineamientos definidos por la Alta Gerencia.

La ejecución del plan anual contribuyó de manera positiva a los indicadores de cumplimiento normativo, productividad, clima organizacional y sostenibilidad del talento humano. En este marco, se desarrollaron 30 actividades de formación, alcanzando una cobertura del **81%** de los colaboradores. Asimismo, se logró la actualización del **100%** de las matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos, fortaleciendo la gestión del riesgo legal y operativo.

En cuanto a bienestar integral, se implementaron actividades deportivas, lúdicas y de promoción de hábitos saludables, con una cobertura del **90%** de los colaboradores, aportando a la retención del talento y a la disminución de factores asociados al ausentismo y la rotación. **De igual forma, se llevaron a cabo seis semanas de la salud en oficinas regionales y jornadas de orden y aseo en el 100% de las sedes, fortaleciendo las condiciones locativas seguras y los ambientes de trabajo saludables.**

En materia de salud mental, la continuidad de la estrategia Transformarte y la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, con una cobertura del **82%,** permitieron avanzar en el bienestar emocional y la gestión del riesgo psicosocial. Estas acciones tuvieron un impacto significativo en cargos de alta exposición, alcanzando al **95%** de esta población y contribuyendo a la mejora en la calidad del servicio.

La gestión preventiva se fortaleció mediante inspecciones de seguridad y ergonomía en el **72%** de las oficinas, la entrega focalizada de dotaciones ergonómicas y la realización de simulacros y capacitaciones a brigadas de emergencia, mejorando la preparación organizacional frente a eventos críticos. En vigilancia de la salud, el inicio de los exámenes médicos ocupacionales periódicos y el seguimiento a colaboradores con condiciones de salud de origen médico-laboral aportaron a la gestión del riesgo en salud, generando información clave para la toma de decisiones y la priorización de intervenciones futuras.

En relación con la accidentalidad, se evidenció un incremento del **92,31%** en los accidentes de trabajo reportados frente a **2024.** Este comportamiento responde principalmente al fortalecimiento de la cultura de reporte y a los procesos de sensibilización, lo cual refleja una mayor madurez del sistema. A su vez, la severidad de los accidentes presentó una disminución, pasando del 52% en 2024 al 22% en 2025, lo que evidencia una gestión más oportuna y preventiva del riesgo.

En síntesis, la gestión de **Seguridad y Salud en el Trabajo** durante 2025 trascendió el enfoque operativo para posicionarse como un habilitador estratégico de la sostenibilidad organizacional, aportando al control de riesgos, al cumplimiento de indicadores y a la continuidad del negocio. Los avances alcanzados sientan bases sólidas para 2026, orientadas a la consolidación de intervenciones focalizadas, la mejora continua del **SG-SST** y el fortalecimiento del talento humano como activo clave de la organización.

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 **114 oficinas a lo largo del territorio nacional**, distribuidas así:

Regional	Cantidad de oficinas	%Participación
Cordoba	29	25%
Sucre	20	17%
Bolívar sur	18	16%
Atlantico	14	13%
Bolívar norte	13	11%
Magdalena	12	10%
Bolívar centro	8	7%
Total general	114	100%

www.mutualser.com

Durante **2025**, registramos **un ingreso promedio mensual de 72.822** usuarios, lo que representa una variación del 3% frente al año anterior. El principal motivo de atención fue la solicitud y gestión de medicamentos, con una participación del 46%, seguido por las solicitudes de consultas médicas (13%) y la gestión de citas (5%). En promedio, gestionamos 2,51 transacciones por usuario, evidenciando una interacción recurrente con nuestros servicios.

Atención telefónica:

durante 2025, el promedio mensual de llamadas atendidas fue de 80.793, lo que representa un incremento del 10,8% frente a 2024. **El principal motivo de contacto fue la solicitud de información sobre los servicios de salud, con una participación del 30%, seguido por solicitudes de portabilidad (13%) y solicitudes de afiliación (12%).**

El 80% de las llamadas entrantes fueron contestadas y la solución de las atenciones al primer contacto fue del 91%. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los usuarios con la gestión realizada a través del canal telefónico fue del 94%.

Atención virtual: Zona Ser Afiliado

En el año 2025, **llegamos a 133.707 usuarios, con un total de 133.440 solicitudes radicadas, lo cual representa un aumento del 26% frente al año anterior.** Los principales motivos fueron solicitud de servicios ambulatorios con 43,7%, en segundo lugar, información al usuario con 23%. En promedio dichas solicitudes fueron respondidas en 2 días, un tiempo inferior a la promesa de servicio de 3 días.

Evaluación de la experiencia de la atención:

Según la encuesta de satisfacción del usuario, el **86%** 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 2025 en promedio fue del 65% frente a 67% durante el 2024, 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 212.77 PQRD por cada 10.000 afiliados

7.4 Pedagogía del usuario



En **mutualser EPS**, a través del proceso de Gestión del Riesgo en Salud, trabajamos para garantizar la adecuada caracterización de nuestra población y el acceso oportuno a los servicios en cada una de las rutas de atención. De manera articulada con el área de comunicaciones, promovemos la divulgación de información clara, cercana y diferenciada, que facilite la comprensión de nuestros afiliados y contribuya a la toma de decisiones informadas sobre su salud y la adopción de estilos de vida saludables.

Nuestra gestión se orienta a la implementación continua de planes de comunicación que aseguren el acceso a información actualizada y relevante sobre la salud, así como sobre los deberes y derechos de los afiliados. Asimismo, **fortalecemos el uso de estrategias digitales para mejorar la interacción con nuestros usuarios, promoviendo una comunicación más efectiva, transparente y centrada en las necesidades del paciente.**

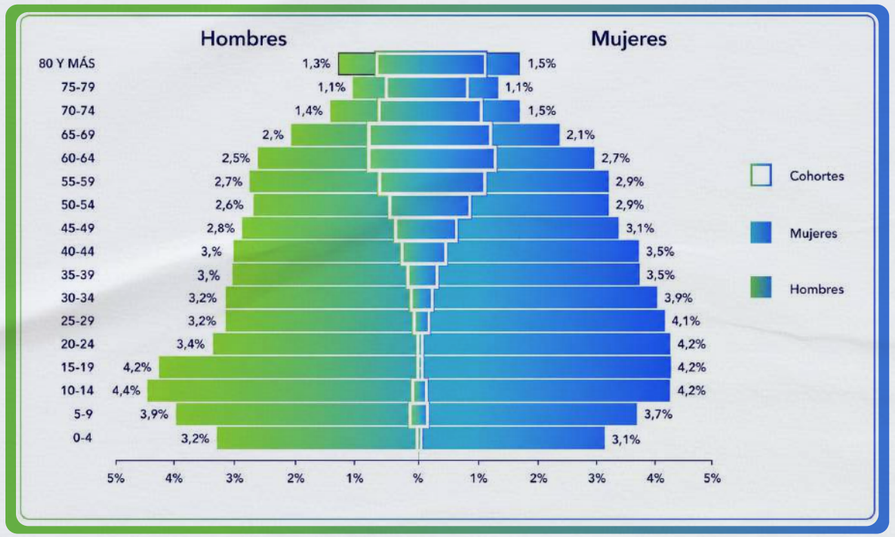
7.4.1 Caracterización de nuestra población

Para el año **2025**, con corte a noviembre, **mutualser EPS** reportó 2.684.411 afiliados distribuidos en los distintos departamentos donde la entidad está autorizada para operar.

La mayor población se localiza en el departamento de Bolívar, que agrupa el 33,71% de los usuarios, seguido por Córdoba con el 23,44% y Atlántico con el 21,08%. Otros territorios con una presencia relevante de afiliados son Sucre (11,59%) y Magdalena (9,68%), mientras que el departamento de Cesar registra una proporción menor equivalente al 0,50%. Finalmente, la EPS reporta una presencia mínima en otros departamentos del país, representando apenas el 0,002% del total de su población afiliada.

La pirámide poblacional de nuestros afiliados presenta una base y un cuerpo central relativamente uniformes, con una ligera disminución en los grupos de mayor edad, lo que refleja una distribución equilibrada entre generaciones. En términos de curso de vida, el 7,7% de los afiliados corresponde a primera infancia, el 9,8% a infancia, el 10,1% a adolescencia, el 16,8% a juventud, el 36,3% a adultez y el 19,4% a vejez, evidenciando una mayor concentración en población adulta, sin perder representatividad en las demás etapas del ciclo vital.

Pirámide poblacional afiliados a Mutual Ser EPS vs Cohortes*, 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de afiliación y cohortes, noviembre 2025. (Fecha de información: 20 de enero de 2026)
**Cohortes ECNT*

7.4.2 Nuestro modelo de atención

Nuestro modelo de atención tiene como objetivo promover la salud y el bienestar de los afiliados, tanto a nivel individual como colectivo, adelantado la identificación y evaluación de forma temprana de los riesgos, gestionando, controlando y monitorizándolos de manera eficaz, agenciando la prestación de los servicios de salud de manera oportuna y de calidad; para generar mejores resultados en salud, brindar una experiencia positiva en la atención y mantener los costos razonables para la organización.

El modelo de atención muestra la forma de identificar y caracterizar temprana y oportunamente los eventos y factores de riesgo-protectores a los que están expuestos los afiliados, desde el momento de su afiliación y durante su permanencia en la empresa, para implementar acciones de prevención, mitigación, disminución o eliminación, con un enfoque de prestación en rutas integrales de atención **(RIAS)**, centrado en el afiliado, para obtener mejores resultados de salud, con una buena experiencia de los usuarios y costos razonables para la organización, el ciclo se resume en la siguiente gráfica.

Atención sin tanta vuelta

Modelo de gestión del riesgo de los afiliados a Mutualser EPS



Fuente: Elaboración propia de los autores a través de NotebookLM.

7.4.3 Nuestras rutas de atención implementadas



N°	RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN	OBJETIVO	POBLACIÓN OBJETO INTERVENIDA 2024	POBLACIÓN OBJETO INTERVENIDA 2025
1	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	2.684.411
2	Artritis - Amarte	Fortalecer el proceso de identificación y atención Integral de pacientes (afiliados) de Mutual SER 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	5.377
3	RIAS para población con riesgo o presencia de cáncer - Cáncer	Fortalecer el proceso de identificación y atención Integral de afiliados de Mutual SER 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	30.380
4	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.	291.555	316.961
5	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 Mutual SER EPS logrando la identificación temprana y el acceso oportuno a los servicios en los diferentes niveles de atención.	1.274	1.104
6	RIAS para población con riesgo o presencia de alteraciones nutricionales - Obesidad	Gestionar el riesgo de sobrepeso y obesidad en afiliados a Mutual SER EPS a través de la identificación temprana y el acceso oportuno a los servicios en los diferentes niveles de atención.	19.494	43.985
7	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 Mutual SER 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	5.608
8	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	2.595
9	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	1.474



N°	RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN	OBJETIVO	POBLACIÓN OBJETO INTERVENIDA 2024	POBLACIÓN OBJETO INTERVENIDA 2025
10	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	307
11	Hepatitis C	Establecer una guía para la prevención, tamización, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los afiliados de Mutual SER EPS, con infección de virus de hepatitis c, o riesgo de adquirir la patología.	29	23
12	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.	1.167	1.224
13	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	943.426
14	Programa Canguro	Brindar atención integral a los recién nacidos prematuros o con bajo peso al nacer.	2.867	2.718
15	Programa Renal - Renalser	Garantizar la atención integral de los pacientes con diagnóstico de enfermedad renal crónica estadio 5 que requieran terapia dialítica.	2.772	2.829
16	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	52.029
17	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	13.007
18	RIAS para población con riesgo o presencia de trastornos mentales y del comportamiento 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	75.092

N°	RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN	OBJETIVO	POBLACIÓN OBJETO INTERVENIDA 2024	POBLACIÓN OBJETO INTERVENIDA 2025
19	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.	31.252	30.066
20	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	881
21	Victimas – Ser resiliente	Garantizar la atención integral en salud con enfoque psicosocial a los afiliados de Mutual SER víctimas del conflicto armado en Colombia y de todo tipo de violencia.	7.266	9.253
22	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	10.793

7.4.4 Nuestro enfoque preventivo y resultados

DEMANDA INDUCIDA	VALORACION 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 RELACION A LA META	META ULTIMO TRIMESTRE 2025
Porcentaje de inducción a la demanda.	102,20%	90%
Porcentaje de efectividad de la demanda inducida.	69,14%	55%
Porcentaje de inducción a la demanda.	47,27%	50%

VALORACION INTEGRAL

	CUMPLIMIENTO CON RELACION A LA META	METAL ULTIMO TRIMESTRE 2025
Porcentaje de niños y niñas del curso de vida Primera infancia e infancia que se canalizan para la valoración integral.	68,22%	55%
Porcentaje de afiliados con intervención por Equipo Multidisciplinario comunitario (EMC)	91%	100%

CURSOS DE VIDA

	CUMPLIMIENTO CON RELACION A LA META	METAL ULTIMO TRIMESTRE 2025
Cobertura de personas de todos los cursos de vida que son canalizados y reciben atención en salud bucal.	25,95%	35%
Proporción de afiliados de cursos de vida juventud y adultez a los que se canalizan y reciben atención de valoración integral.	65,49% (Juventud: 63,59% Adultez: 66,48%)	31% (para los 2 cursos de vida)
Porcentaje de afiliados al curso de vida Adolescencia con ciclo de vida educativo (educación grupal).	25,43%	12%
Porcentaje de afiliados curso de vida Juventud con ciclo de vida educativo (educación grupal).	23,98%	6%

7.5 mutualser con la comunidad

En **mutualser EPS** entendemos que nuestra sostenibilidad está estrechamente vinculada al desarrollo de las comunidades donde operamos. Por ello, gestionamos nuestra relación con el entorno a través de un modelo de intervención social que integra acciones de carácter ético, social y ambiental, orientadas a generar valor compartido y fortalecer el bienestar colectivo.

Atención sin tanta vuelta

7.5.1 Programa de Conducta Empresarial Responsable



En **mutualser EPS** contamos con el Programa de **Conducta Empresarial Responsable (CER),** que guía nuestras decisiones, operaciones y relacionamiento con los grupos de interés, promoviendo prácticas éticas, transparentes y orientadas a la generación de valor compartido.

El programa se encuentra alineado con estándares internacionales y marcos de referencia como la **OCDE y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS**), permitiéndonos integrar dimensiones sociales, ambientales y económicas en nuestra gestión.

Nuestra materialidad se estructura en 5 pilares y 11 asuntos estratégicos, que orientan la gestión organizacional:

Pilares del Programa CER

Atención integral
- *Experiencia del usuario*
- *Pedagogía del usuario*
- *Tecnología inclusiva*
- *Derecho a la salud*

Atención a nuestras comunidades
- *Mutualser con la comunidad*

Atención que genera valor
- *Gobierno corporativo*
- *Desempeño económico*
- *Regulación sectorial*

Atención de confianza
- *Relacionamiento con prestadores*
- *Presencia en la región*

Relacionamiento con el ambiente
- *Gestión ambiental y uso*

Este modelo permite integrar la sostenibilidad en la operación, garantizando coherencia entre la estrategia organizacional y el impacto generado.

Durante 2025 consolidamos la implementación del Programa CER mediante acciones orientadas a la apropiación interna, el fortalecimiento de capacidades y la generación de cultura organizacional en sostenibilidad.

Fortalecimiento institucional del programa

Lanzamiento del portal CER:
Espacio digital que centraliza información sobre los pilares del programa, su alineación con los ODS y las iniciativas relacionadas, facilitando el acceso y la apropiación por parte de los grupos de interés.

Diseño e implementación de la identidad del programa:

creación de imagen y lineamientos visuales que fortalecen su posicionamiento dentro de la organización.

Formación y cultura en sostenibilidad

Se desarrollaron 7 espacios formativos dirigidos a colaboradores, orientados a fortalecer el conocimiento y la apropiación de temas sociales, ambientales y económicos:

- *Empoderar para descubrir: la mujer en la ciencia*
- *Héroes invisibles: reconociendo a los recicladores*
- *Fuerza y esperanza: mujeres antifrágiles*
- *Cuidemos el agua para un mañana sostenible*
- *Finanzas personales*
- *Inclusión social laboral*
- *Acción climática: un llamado urgente a todos*

Estos espacios contaron con una participación significativa de colaboradores en modalidades presenciales y virtuales, evidenciando el interés y compromiso con la sostenibilidad.

Diversidad, equidad e inclusión

Se diseñó e implementó la estrategia “Diversidad en acción”, liderada por Gestión Humana, con el propósito de promover la inclusión laboral de poblaciones vulnerables, incluyendo:

- *Comunidades indígenas*
- *Personas migrantes*
- *Víctimas del conflicto armado*
- *Comunidad LGBTI+*

Esta estrategia incluye:

- *Procesos de selección inclusiva*
- *Formación en diversidad y accesibilidad*
- *Promoción de equidad salarial*

Adicionalmente, se lanzó la cartilla “Diversidad en acción”, orientada a sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la inclusión y la equidad en el entorno laboral, fortaleciendo la cultura organizacional.

Nuestro compromiso.



En **mutualser EPS** promovemos el voluntariado corporativo como una estrategia para fortalecer la cultura del servicio, el compromiso social y la conexión con nuestros grupos de interés. A través del programa Ser Voluntario, participamos en iniciativas sociales, ambientales y de promoción de la salud, generando valor compartido en las comunidades donde hacemos presencia. Asimismo, nuestras acciones se alinean con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS),** integrando de manera transversal dimensiones sociales, ambientales y educativas en cada intervención.

Durante el 2025 desarrollamos múltiples iniciativas que reflejan el compromiso de nuestros colaboradores con la solidaridad, el bienestar y la sostenibilidad:

Ropa con propósito

En el mes de febrero desarrollamos esta campaña orientada a promover la economía circular y la solidaridad mediante la donación de prendas en buen estado.

Se recolectaron 1.079 prendas, destinadas a organizaciones que acompañan a poblaciones vulnerables en Cartagena.

Alimenta sueños

En el marco del compromiso con la seguridad alimentaria, entregamos 606 kg de alimentos no perecederos, dirigidos a familias en condición de vulnerabilidad.

Cartas de luz

Actividad desarrollada en el marco del Día de la Mujer, dirigida a madres y cuidadoras, con el propósito de brindar acompañamiento emocional y promover el autocuidado.

Sala de cómputo “Orlando Díaz Pacheco”

Se donó una sala de cómputo equipada con equipos remanufacturados, contribuyendo al acceso a herramientas tecnológicas y promoviendo oportunidades educativas, al tiempo que se fomenta el aprovechamiento responsable de recursos.

Tapitas de amor

Se recolectaron 27,3 kg de tapitas plásticas, contribuyendo al financiamiento de tratamientos para niños con cáncer y promoviendo el reciclaje.

Jornada de limpieza de playas

Se desarrolló una jornada de limpieza, logrando la recolección de 35 kg de residuos, contribuyendo a la protección de los ecosistemas y a la sensibilización ambiental.

Sembrando esperanza en Navidad

En diciembre acompañamos la celebración navideña de niños y adolescentes, entregando 95 regalos, generando espacios de bienestar y acompañamiento emocional.

7.5.3 Fundación Ser Social y mutualser



En **mutualser EPS** fortalecemos nuestro compromiso con el desarrollo social y el bienestar de nuestras comunidades mediante la articulación con la Fundación Ser Social IPS, una alianza estratégica que nos permite ampliar el alcance de nuestras intervenciones en salud, inclusión social y desarrollo económico.

A través de esta articulación, estructuramos un modelo de intervención social basado en programas que integran dimensiones económicas, educativas, sociales y comunitarias, orientados a mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, sus familias y comunidades, bajo principios de equidad, solidaridad y sostenibilidad.

Este enfoque reconoce que la salud y el bienestar no dependen únicamente de la atención médica, sino también de las condiciones sociales, económicas y ambientales en las que viven las personas.
Durante **2025** desarrollamos múltiples iniciativas a través de tres comités estratégicos que reflejan y materializan nuestra razón de ser como organización mutualista. Ser una organización mutualista implica promover la ayuda mutua, la solidaridad y el bienestar colectivo, priorizando el beneficio común sobre el individual y fortaleciendo el desarrollo integral de nuestros asociados.

En este sentido, estos comités no solo responden a una estructura de gestión, sino que representan espacios a través de los cuales llevamos a la práctica nuestros principios, impulsando acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de vida, el acceso a oportunidades y el fortalecimiento del tejido social. **De esta manera, impactamos de forma integral a nuestra población asociada y sus familias, consolidando nuestro compromiso con el desarrollo social sostenible.**

Comité de Recreación, Cultura y Deporte

Este comité promueve espacios de integración, cultura y esparcimiento, contribuyendo al bienestar físico y emocional de los asociados y fortaleciendo el tejido social.

Actividad destacada 2025: “Ser un gestor activo”

Se desarrolló la actividad de integración dirigida a gestores comunitarios en salud, con el objetivo de:

- *Promover el bienestar integral*
- *Fortalecer la salud mental*
- *Sensibilizar sobre la conservación del medio ambiente*

Participaron 81 gestores comunitarios de las regionales Sucre y Bolívar Sur, generando espacios de interacción, reconocimiento y fortalecimiento de capacidades comunitarias.

Inversión: $79.437.330

Comité de Solidaridad

El Comité de Solidaridad orienta sus acciones al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de los asociados y sus familias, mediante programas de apoyo financiero, inclusión social y desarrollo productivo, integrando criterios de sostenibilidad ambiental.

Programas desarrollados

Ser Incluyente – ayudas técnicas

Este programa busca mejorar la calidad de vida de personas con necesidades especiales mediante la entrega de ayudas técnicas que facilitan la movilidad y la autonomía.

- *Beneficiarios: 26 asociados*
- *Inversión: $9.901.398*

Ser Solidario – subsidios económicos

Dirigido a gestores y delegados en situación de desempleo, mediante la entrega de subsidios monetarios entre febrero y diciembre.

- *Beneficiarios: 279 gestores y 33 delegados*
- *Inversión:*
  Gestores: $611.200.000
  Delegados: $180.700.000

Este programa contribuye a la estabilidad económica de los beneficiarios, mitigando riesgos sociales asociados al desempleo.

Auxilio exequial

Garantiza el acceso a servicios funerarios para los asociados y su núcleo familiar, brindando acompañamiento en momentos críticos.

- *Beneficiarios: 89*
- *Inversión: $106.317.000*

Microcréditos

Programa orientado a promover el desarrollo económico y la reactivación productiva de las familias, mediante acceso a financiamiento, capacitación y asesoría.

- *Colocaciones: $833.460.000*
- *Recaudo: $1.011.281.359*
- *Beneficiarios: 315*

Este programa impulsa la generación de ingresos, el emprendimiento y la sostenibilidad económica de las comunidades.

Productividad en el campo

Busca fortalecer capacidades productivas y mejorar la seguridad alimentaria mediante formación técnica y empresarial.

Líneas de intervención:

- *Formación técnico-agropecuaria*
- *Fortalecimiento empresarial (finanzas, contabilidad, inversión)*
- *Beneficiarios: 60*
- *Inversión: $60.000.000*

Vivienda saludable

Orientado a mejorar las condiciones habitacionales, reduciendo riesgos en salud y promoviendo entornos dignos.

- *Intervención: 1 vivienda en El Carmen de Bolívar*
- *Inversión: $63.599.804*

Este programa impacta directamente determinantes sociales de la salud, como el entorno físico y la calidad de vida.

Comité de Educación

El Comité de Educación promueve el acceso y permanencia en procesos formativos, contribuyendo al desarrollo humano y a la movilidad social de los asociados y sus familias.

Programas desarrollados:

Educación para el trabajo y desarrollo humano

- *Beneficiarios: 19*
- *Inversión: $13.497.500*

Educación superior

- *Beneficiarios: 51*
- *Inversión: $113.022.410*

Apoyo de sostenimiento educativo

Dirigido a asociados e hijos en instituciones públicas.

- *Beneficiarios: 22*
- *Inversión: $6.600.000*

Formación para órganos de gobierno

Incluye junta directiva, control social y comités.

- *Inversión: $33.994.000*

Kits escolares

Entrega de kits para facilitar el acceso a la educación básica.

- *Beneficiarios: 750*
- *Inversión: $60.000.000*

8. Ser ambiental

En mutualser EPS, mantenemos nuestro compromiso con la protección del ambiente mediante la implementación de acciones orientadas a la gestión responsable de los recursos y la promoción de una cultura ambiental en nuestra organización. Durante 2025, continuamos fortaleciendo iniciativas enfocadas en la gestión de residuos, el uso eficiente del agua y la optimización del consumo energético, involucrando activamente a nuestros colaboradores en la adopción de prácticas sostenibles en su entorno laboral.

Nuestro enfoque ambiental se centra en la sensibilización, la mejora continua de nuestras operaciones y la incorporación progresiva de medidas que permitan reducir impactos, alineándonos con principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

8.1 Gestión ambiental (Residuos, agua, consumo energético)

8.1.1 Gestión de residuos

El manejo adecuado de los residuos continúa siendo un eje relevante dentro de nuestra gestión ambiental. Durante 2025, fortalecimos las prácticas orientadas a la separación en la fuente y la disposición responsable de los residuos generados en nuestras operaciones, promoviendo hábitos sostenibles entre nuestros colaboradores.

Estas acciones se enfocan en fomentar la reducción, reutilización y aprovechamiento de los residuos, contribuyendo a minimizar su disposición final y alineándonos con principios de economía circular. Asimismo, impulsamos la apropiación de buenas prácticas ambientales que favorecen la gestión responsable de los residuos tanto en el entorno laboral como en el personal.



8.1.2 Conciencia ambiental

Como parte de nuestra estrategia de sensibilización, durante **2025** continuamos desarrollando espacios de formación dirigidos a nuestros colaboradores, abordando temas relacionados con la sostenibilidad ambiental, el uso responsable de los recursos y la importancia de la gestión adecuada de residuos.

Estas iniciativas fortalecen el conocimiento y la apropiación de buenas prácticas ambientales, promoviendo comportamientos responsables que trascienden el entorno laboral e impactan positivamente los hogares y comunidades.

8.1.3 Gestión del agua: uso responsable y eficiente

En mutualser EPS promovemos el uso eficiente del recurso hídrico como parte de nuestra responsabilidad ambiental. Durante **2025**, mantuvimos la implementación de medidas orientadas a optimizar el consumo de agua en nuestras instalaciones, entre las cuales se destacan:

- *Uso de válvulas automáticas en lavamanos para evitar el desperdicio de agua.*
- *Sistemas de ahorro en sanitarios.*
- *Optimización de procesos de limpieza y mantenimiento.*

Adicionalmente, a través de acciones de sensibilización, continuamos promoviendo el uso responsable del agua entre nuestros colaboradores, fomentando prácticas sostenibles tanto en el entorno laboral como en el hogar.

8.1.4 Consumo energético

Con el propósito de optimizar el uso de la energía eléctrica y reducir nuestro impacto ambiental, durante **2025** continuamos implementando medidas orientadas a la eficiencia energética, tales como:

*Uso de iluminación tipo **LED** en nuestras instalaciones*

Instalación de sensores de luz en espacios comunes como baños

Promoción de buenas prácticas entre los colaboradores, como el apagado de equipos al finalizar la jornada laboral.

Estas acciones contribuyen a la reducción del consumo energético y al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al uso responsable de los recursos.

En **mutualser EPS** reconocemos que la gestión ambiental es un proceso continuo que requiere el compromiso de toda la organización. Por ello, continuaremos fortaleciendo nuestras acciones, promoviendo la mejora continua e identificando oportunidades que nos permitan avanzar en la implementación de prácticas sostenibles



8.2 Biodiversidad

En **mutualser EPS** reconocemos la importancia de la biodiversidad como elemento fundamental para el equilibrio ambiental y el bienestar de las comunidades. En este sentido, promovemos acciones que contribuyen a la protección del entorno natural y al fortalecimiento de la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores y grupos de interés.

Durante **2025**, continuamos apoyando iniciativas orientadas a la conservación y recuperación de espacios naturales, así como actividades que fomentan el cuidado del medioambiente en las comunidades donde hacemos presencia.

Entre las principales acciones desarrolladas se destacan:

Actividades de recolección de residuos en espacios públicos, promoviendo su conservación.

Acciones de sensibilización ambiental orientadas al cuidado de los ecosistemas y el uso responsable de los recursos naturales.

Estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de la cultura ambiental y al desarrollo de prácticas sostenibles en los territorios.

Atención sin tanta vuelta

ALINEACIÓN CON ODS

1 Fin de la pobreza

Meta

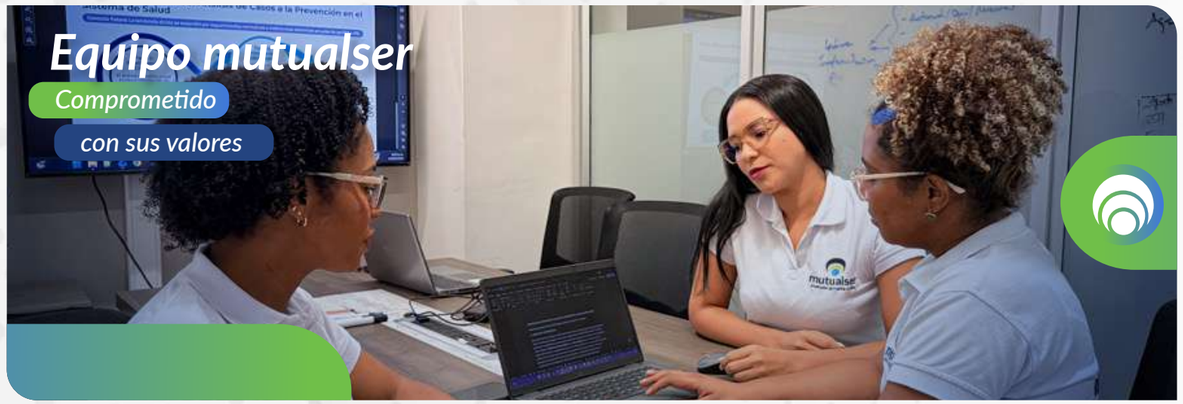
Para **2030**, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.

¿Cómo lo cumplimos?

En **mutualser** fortalecemos nuestra resiliencia social y económica mediante la implementación de subsidios, microcréditos, ayudas técnicas y programas de vivienda saludable dirigidos a poblaciones en condición de vulnerabilidad. A través de estas iniciativas, contribuimos a mejorar las condiciones de vida, promover la inclusión y generar oportunidades para nuestros grupos de interés y las comunidades que acompañamos.

Así mismo, desarrollamos estrategias de inclusión laboral orientadas a víctimas del conflicto, personas migrantes y comunidades vulnerables, promoviendo su integración social y económica y ampliando sus oportunidades de acceso a medios de vida sostenibles.

Como resultado de nuestra gestión, durante el período implementamos programas de subsidio económico que **beneficiaron a 312 personas**, otorgamos microcréditos por más de **$833 millones**, desarrollamos intervenciones de vivienda saludable y fortalecimos nuestra estrategia de inclusión social, consolidando nuestro compromiso con el bienestar y la equidad social.



2 Hambre cero

Meta

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

¿Cómo lo cumplimos?

En **nuestra EPS** desarrollamos acciones orientadas a fortalecer la seguridad alimentaria mediante programas comunitarios y estrategias de atención nutricional, con el propósito de contribuir al bienestar integral de nuestras comunidades y de las poblaciones en mayor condición de vulnerabilidad.

Así mismo, implementamos rutas integrales de atención para abordar alteraciones nutricionales, tanto asociadas a la desnutrición como al sobrepeso y la obesidad, promoviendo la identificación temprana, el seguimiento y la intervención oportuna.

Como resultado de estas acciones, **realizamos la entrega de 606 kilogramos de alimentos a familias vulnerables y brindamos atención a 1.104 niños y niñas con riesgo de desnutrición**, fortaleciendo nuestro compromiso con la salud y la seguridad alimentaria de nuestra población afiliada y sus familias.



3 Salud y bienestar

Meta

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

A través de nuestro programa **“Ser Madre e Hijo”**, fortalecemos la atención integral materno-perinatal, promoviendo la identificación temprana y la intervención oportuna de gestantes y puérperas, con el propósito de garantizar una atención segura y de calidad durante el embarazo, parto y posparto. Como resultado, durante el período atendimos a **30.066 mujeres** en nuestra ruta materno-perinatal.

Complementariamente, mediante programas como Canguro y nuestras rutas de promoción y mantenimiento de la salud, fortalecemos la atención neonatal, de recién nacidos prematuros y de la primera infancia, garantizando acompañamiento integral en etapas clave del desarrollo. En este marco, brindamos atención a 2.718 recién nacidos y recién nacidas a través de nuestro Programa Canguro, ampliando nuestra cobertura integral en la atención infantil.

Así mismo, implementamos rutas específicas de atención para **VIH y hepatitis C**, junto con estrategias preventivas orientadas al control y manejo de enfermedades infecciosas, lo que nos permitió brindar atención integral a 10.793 personas con **VIH** y realizar seguimiento especializado a casos de hepatitis C.

Nuestra gestión también refleja un abordaje robusto de enfermedades crónicas y de salud mental. A través de nuestras rutas integrales de atención, acompañamos a 316.961 usuarios y usuarias en la ruta cardiovascular, a 30.380 personas en atención oncológica y a 75.092 personas en nuestros programas de salud mental, incluyendo estrategias como Activamente y Neuroser.
Finalmente, a través de nuestro programa Ser Joven, fortalecemos la salud sexual y reproductiva de jóvenes y adolescentes mediante un enfoque preventivo y educativo, brindando atención integral a 52.029 jóvenes entre los 10 y 24 años, promoviendo decisiones informadas y estilos de vida saludables.

5 Igualdad de Género

Meta

- Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo
- 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** reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de género, integrando principios de equidad, inclusión y no discriminación en nuestra gestión organizacional. Durante 2025, continuamos promoviendo entornos laborales equitativos, asegurando igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia y desarrollo de nuestros colaboradores, sin distinción de género.

Como resultado de este enfoque, nuestra composición organizacional refleja una participación significativa de mujeres, quienes representan el **68%** de la planta de personal, frente a un 32% de hombres, evidenciando una presencia mayoritaria femenina en la organización y el avance en la promoción de la equidad de género.

Asimismo, nuestras iniciativas de bienestar, liderazgo y desarrollo continúan impulsando la participación de las mujeres en todos los niveles de la organización, aportando a la consolidación de entornos laborales más justos, diversos y representativos.



Equipo mutualser

Comprometido

con sus valores

8 Trabajo decente y crecimiento económico

Meta

- De aquí a **2030**, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- 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.
- 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.

Atención sin tanta vuelta

¿Cómo lo cumplimos?

En **mutualser EPS** creemos que una organización sostenible se mide, entre otras cosas, por cómo trata a quienes la hacen posible. En **2025**, nuestras cifras de talento humano son la expresión de una cultura que pone a las personas en el centro.

Frente a la meta 8.5, los números hablan por sí solos: las mujeres representan el 68% de nuestra planta y el 56,6% de nuestros cargos directivos, con 638 colaboradoras, 30 de ellas en posiciones de liderazgo. Ese mismo año aprobamos una política diferencial de compensación para la Alta Dirección, con un componente variable alineado a resultados estratégicos, y gestionamos 34 promociones internas, el 44% hacia cargos tácticos y estratégicos. El **100% de nuestras vinculaciones se realiza mediante contrato directo, sin intermediarios, garantizando condiciones laborales dignas y estables.**

En relación con la meta 8.7, nuestra política de selección establece de manera explícita la prohibición de vincular personas menores de edad, sin excepción. Este principio no es negociable y se aplica en cada proceso de contratación, reafirmando nuestro compromiso con los derechos humanos desde la base de nuestra operación.

Para cumplir la meta 8.8, en **2025** fortalecimos nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con 30 actividades de formación que alcanzaron al **81%** de los colaboradores, actualizamos el 100% de nuestras matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos, y logramos reducir la severidad de los accidentes laborales del 52% al 22%. A esto se suma un portafolio robusto de bienestar: apoyo psicológico a través de SaludableMENTE, seguro de vida, beneficios flexibles y seis semanas de la salud en nuestras oficinas regionales.

www.mutualser.com

10 Reducción de las desigualdades

Meta

- 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
- **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** reconocemos la diversidad como un elemento fundamental para el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional y la generación de valor social. Durante **2025**, continuamos integrando un enfoque de inclusión y no discriminación en nuestras políticas, procesos y prácticas, en coherencia con los principios del Objetivo de Desarrollo Sostenible 10. **Nuestra Política de Reclutamiento, Selección y Contratación del Recurso Humano** establece que todos los procesos deben regirse por criterios de mérito, competencia y respeto por la diversidad, garantizando igualdad de oportunidades sin distinción por edad, género, origen, orientación sexual, discapacidad u otras condiciones.

Asimismo, a través de la estrategia “Diversidad en acción”, promovimos la inclusión laboral de poblaciones diversas, incluyendo comunidades indígenas, personas migrantes, víctimas del conflicto armado y población **LGBTI+**, fortaleciendo entornos laborales más equitativos e inclusivos.

Complementariamente, desarrollamos espacios de formación y sensibilización dirigidos a nuestros colaboradores, orientados a promover la equidad, el respeto y la valoración de la diversidad. Estas acciones se integran a nuestra cultura organizacional y a nuestros lineamientos éticos, contribuyendo a la construcción de entornos donde todas las personas puedan desarrollarse en condiciones de igualdad.

12 Producción y consumo responsables

Meta

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

¿Cómo lo cumplimos?

En **mutualser EPS** promovemos el uso responsable de los recursos, reconociendo nuestra responsabilidad con el entorno. Durante 2025, continuamos fortaleciendo acciones orientadas a la reducción, reutilización y adecuada disposición de los residuos generados en nuestras operaciones.

De manera complementaria, a través de iniciativas como el voluntariado corporativo, impulsamos actividades enfocadas en el reciclaje, el aprovechamiento de materiales y la disminución de residuos, contribuyendo a la adopción de hábitos de consumo más responsables tanto en el entorno laboral como en las comunidades.

Nuestra gestión se orienta a consolidar una cultura organizacional basada en la sostenibilidad, el uso eficiente de los recursos y el compromiso colectivo con la protección del ambiente.



16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Meta

- Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
- Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

¿Cómo lo cumplimos?

La ética es la forma en que operamos todos los días. En **2025**, profundizamos nuestra gestión en dos frentes que se complementan: el control de la corrupción y la protección de la información, porque entendemos que la confianza institucional se construye en ambos.

Respecto a la meta 16.5, durante 2025 evaluamos el 99,7% de las operaciones con potencial riesgo de corrupción, incluyendo el 100% de pagos a terceros, el 100% de vinculaciones de nuevos proveedores y la totalidad de las declaraciones de conflictos de interés. Capacitamos al 96% de nuestros colaboradores en políticas anticorrupción y comunicamos formalmente los resultados del sistema al 100% de los miembros de la **Junta Directiva y la Gerencia General**. Nuestra Semana de la Transparencia se consolidó como un espacio institucional de cultura ética, y la Línea Ética permaneció activa como canal seguro para todos los grupos de interés, con cinco (5) investigaciones gestionadas y resueltas al 100%.

En cuanto a la meta 16.10, en 2025 implementamos mecanismos de autenticación **multifactor (MFA)** en sistemas críticos, consolidamos un **Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)** para la vigilancia continua de eventos e incidentes, y avanzamos en la estandarización de procesos de respaldo bajo prácticas de infraestructura como código. Estas acciones garantizan la protección de la información sensible de nuestros afiliados y la continuidad de los servicios, fortaleciendo la confianza digital de quienes dependen de nuestra gestión.



17 Alianzas para lograr los objetivos

Meta

Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros.

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?

Para mutualser, el desarrollo sostenible es por definición un proyecto colectivo. En **2025** lo demostramos a través de alianzas que movilizan recursos, conocimiento y voluntad en distintos frentes del territorio **Caribe**.

Frente a la meta 17.16, lanzamos el **Portal CER** como plataforma digital que centraliza el conocimiento sobre nuestros pilares de sostenibilidad, su alineación con los **ODS** y las iniciativas asociadas, facilitando el intercambio de información con todos nuestros grupos de interés. Desde Gestarsalud, nuestro **Gerente General Galo Viana** lideró conversaciones de alto nivel sobre el modelo de aseguramiento en salud, posicionando a mutualser como referente en el debate sectorial nacional. A su vez, nuestra red de 964 contratos con prestadores (el 60% privados y el 39% públicos) representa en sí misma una alianza multisectorial que garantiza el acceso a la salud en cinco departamentos del Caribe.

En cuanto a la meta 17.17, la articulación con la **Fundación Ser Social IPS** es la expresión más concreta de nuestra apuesta por las alianzas con la sociedad civil. En 2025, a través de nuestros tres comités estratégicos, acompañamos procesos de microcrédito para 315 familias, entregamos 750 kits escolares, apoyamos la educación superior de 51 personas, mejoramos una vivienda en El Carmen de Bolívar e intervenimos en el desarrollo productivo de comunidades rurales. Por su parte, el programa **Ser Voluntario** articuló a nuestros colaboradores con organizaciones del territorio para acciones de solidaridad, conservación ambiental y acompañamiento comunitario, consolidando una red de aliados que comparte nuestra visión de un Caribe más equitativo y saludable.





www.mutualser.com

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	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	N/A	Gobierno Corporativo	N/A
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	N/A	N/A
2 Contenidos Generales	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	SOBRE NOSOTROS	N/A	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-7 Empleados	SER COMUNIDAD	7.1 Colaboradores	Gobierno Corporativo	N/A
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 BUEN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza 5.1.5 Organigrama organiozacional	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	SER BUEN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	SER BUEN GOBIERNO	5.1.4 Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	N/A

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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 5.2 Ética y transparencia	Gobierno Corporativo	N/A
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	N/A
2 Contenidos Generales	2-15 Conflictos de interés	SER BUEN GOBIERNO	5.2. Ética y transparencia	Gobierno Corporativo	N/A
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	N/A
2 Contenidos Generales	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	SER BUEN GOBIERNO	5.1.4. Estructura de gobernanza	N/A	Se establece compromiso para 2026.
2 Contenidos Generales	2-19 Políticas de remuneración	SER COMUNIDAD	7.1.1. Estrategias y políticas de nuestra organización	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-20 Proceso para determinar la remuneración	SER COMUNIDAD	7.1.1. Estrategias y políticas de nuestra organización	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-21 Ratio de compensación total anual	N/A	N/A	N/A	Se establece comproaMétrica no calculada, pero estamos en proceso de obtenerla. Se incluirá en futuros informes.miso para 2026.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
2 Contenidos Generales	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	SER SOSTENIBLE	4.4. Declaración de sostenibilidad	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-23 Compromisos y políticas	MENSAJE DEL PRESIDENTE SER SOSTENIBLE	4.1. ¿Qué estamos haciendo y qué queremos lograr?	Gobierno Corporativo	N/A
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 4.4. Declaración de sostenibilidad	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	SER SOSTENIBLE	4.3. Materialidad	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	SOBRE ESTE INFORME	N/A	Experiencia del Usuario	N/A
3 Contenidos Generales	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	SER BUEN GOBIERNO	5.2. Ética y transparencia	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	2-28 Afiliación a asociaciones	SOBRE ESTE INFORME	3.1. ¿Quiénes somos?	Gobierno Corporativo	N/A
4 Contenidos Generales	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	SER SOSTENIBLE	4.2. Grupos de interés	Gobierno Corporativo	N/A
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	N/A

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
3 Temas materiales	3-2 Lista de temas materiales	SER SOSTENIBLE	4.3. Materialidad	Gobierno Corporativo	N/A
2 Contenidos Generales	3-3 Gestión de los temas materiales	SER SOSTENIBLE SER BUEN GOBIERNO SER EMPRESARIAL SER COMUNIDAD SER AMBIENTAL	4.4. Declaración de sostenibilidad	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	N/A
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	N/A
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.
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.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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	N/A
205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	SER BUEN GOBIERNO	5.2. ética y transparencia	Gobierno Corporativo	N/A
205 Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	SER BUEN GOBIERNO	5.2. ética y transparencia	Gobierno Corporativo	N/A
205 Anticorrupción	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	SER BUEN GOBIERNO	5.2. ética y transparencia	Gobierno Corporativo	N/A
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.
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	N/A
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.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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
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	N/A
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.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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.
304 Biodiversidad	304-1 Sitios operacionales en ropiedad, arrendados o gestionados bicados 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
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.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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.
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	Información no disponible.
308 Evaluación ambiental de proveedores	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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	N/A
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	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
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	N/A
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	N/A
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	N/A
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	N/A
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 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	N/A
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	N/A
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	N/A	N/A	N/A	N/A
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	Información no disponible.
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-9 Lesiones por accidente laboral	SER COMUNIDAD	7.2.3. Accidentes de trabajo	Gobierno Corporativo	Información no disponible.
403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	N/A	N/A	N/A	Información no disponible.
404 Formación y Educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	N/A	N/A	N/A	Métrica no calculada, pero estamos en proceso de obtenerla. Se incluirá en futuros informes.
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	N/A
404 Formación y Educación	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	SER COMUNIDAD	7.1.4. Evaluación de desempeño	Gobierno Corporativo	N/A
405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados Gestión de los temas materiales	SER BUEN GOBIERNO	5.3. Diversidad e igualdad de oportunidades	Gobierno Corporativo	N/A
405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	SER BUEN GOBIERNO	5.3. Diversidad e igualdad de oportunidades	Gobierno Corporativo	N/A
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	Información no disponible.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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.
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	Información no disponible.
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	Información no disponible.
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	Información no disponible.

GRI ESTÁNDAR		CAPÍTULOS	SUBCAPÍTULOS	ASUNTO MATERIAL	OMISIONES
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	Información no disponible.
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	Información no disponible.


Atención
sin tanta
vuelta
mutualser
Atención sin tanta vuelta