





RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICAS 2024

mutualser
Atención sin tanta vuelta

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

icontec ISO 9001 SC-CER812220

IQNet CO-SC-CER812220

rma a la salud se hundió en la Co
ado: Gustavo Petro sufrió otra dura derrota en el
greso

omo estaba previsto, los nueve senadores que armaron bloque para votar el archivo de la ponencia positiva
aron su postura y declararon un nuevo revés del Ejecutivo en sus tres grandes iniciativas

Por Mario Alejandro Rodríguez



SALUD >

La Superintendencia de Salud interviene la EPS Coosalud, la quinta más grande de Colombia

La decisión ocurre luego de que la misma entidad denunciara un caso por supuesta corrupción atribuido a Mario Andrés Urán, uno de sus contratistas



Mal cálculo de la UPC condena a la salud a iniciar el 2025 con un grave déficit

De acuerdo con las estimaciones de expertos, el sector iniciaría el año con una deuda promedio de $12,9 billones. Costos de operación podrían subir.





SALUD

Supersalud interviene Nueva EPS y ahora controla 24 millones de usuario

miércoles, 3 de abril de 2024

Aldo Cadena asume la presidencia de la Nueva EPS en reemplazo de José Fernando Cardona

Foto: Nueva EPS

El presidente Gustavo Petro había anunciado que se encontró una falsa contabilidad en la entidad y se extraviaron $6 billones

CRISTIAN ACOSTA ARGOTE

...nal, a través de la Superintendencia de ...ón de la Nueva EPS, la



dencia de Salud intervino a EPS Sanitas

Protección Social > Superintendencia de Salud intervino a EPS Sanitas

02/04/2024
Boletín de Prensa No 109 de 2024

Bogotá, 2 de abril de 2024. Este martes el Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia de Salud dieron a conocer la decisión de intervenir a Sanitas EPS, esto motivado por múltiples razones, entre las que se encuentran el no cumplimiento de la habilitación financiera, deudas, sumado a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que presenten los usuarios. Es importante destacar que este dictamen no afectará a los afiliados, quienes continuarán recibiendo sus servicios con normalidad.

"Las deudas que presenta esta EPS con los prestadores de servicios venían incrementando y, al año pasado, a corte de diciembre, cerraron con $1 billones de pesos, lo que claramente afecta la prestación de los servicios de salud", indicó el superintendente de Salud, Luis Carlos Leal, en su declaración a través de la página de Facebook de la Presidencia de la República.

Por su parte el ministro de Salud, Guillermo ...ramillo, aseguró que la intención es corregir ciertas situaciones ...rgentes de atender, esto con el fin de buscar el beneficio de los

...quilidad, los más de cinco millones de afiliados seguirán recibiendo atención", afirmó.

...ha designado un agente interventor que tiene experiencia en la recuperación de hospitales públicos.

...edidas adecuadas y oportunas para evitar que la colapso financiero de esta EPS afecte la prestación de servicios", dijo el superintendente.

...nó que esta intervención se hará bajo una vigilancia estricta por lo cual se contará con una junta asesora donde estén representados los cinco principales agentes actuadores.

...ción entre las aseguradoras y los agentes de servicios de salud, todo esto con el ánimo de protegar el derecho fundamental", concluyó.



VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Los 5 puntos clave de la reforma a la salud

- Atención Primaria en Salud con asignación de recursos e implementación de Equipos Básicos en Salud
- Enfoque territorial para IPS y EPS
- Laboralización del recurso humano en salud
- Fortalecimiento de la red pública
- Giro directo de recursos desde ADRES

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Responsabilidad de las EPS (Gestoras de Salud y Vida)

1. Gestión del riesgo en salud
2. Organización de la red de servicios
3. Representar al usuario
4. Gestión del riesgo financiero

Requerimientos de Entes de Control

Entidad	Cantidad
Fiscalía	1.355
Juzgados	1.337
Superintendencia Nacional de Salud	596
Otros	446
Policía	423
Contraloría	87
Minsalud	56
ICBF	54
Procuraduría	41
Defensoría	36
Total	**4.431**

En 2024 se presentaron ante el Ministerio de Salud 7 millones de facturas por **13 billones** de pesos de costo en salud correspondiente al periodo 2019 - 2023.

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Salud para todos

Total de afiliados **2.672.613**

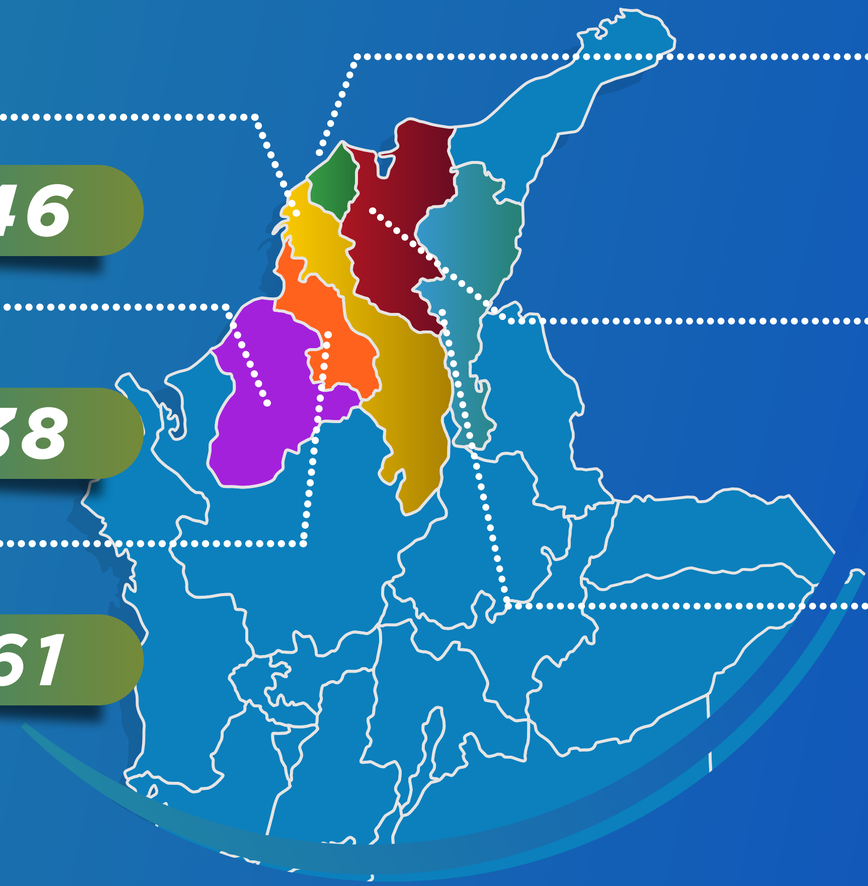
2.339.636
Afiliados Régimen Subsidiado

332.977
Afiliados Régimen Contributivo

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

En la Región Caribe, 1 de cada 3 personas está afiliada a mutualser.



Bolívar
894.746

Córdoba
625.738

Sucre
309.261

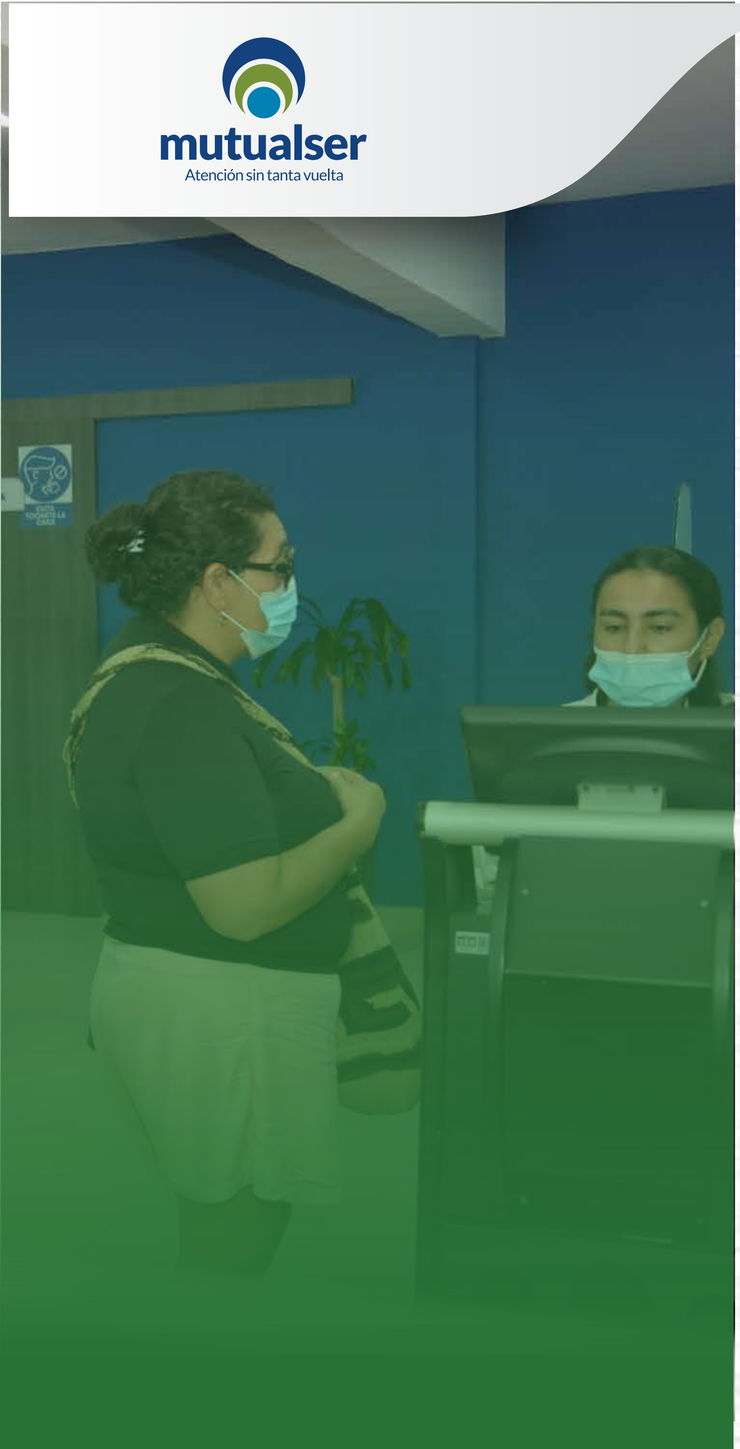
Atlántico
569.233

Magdalena
259.878

César
13.757

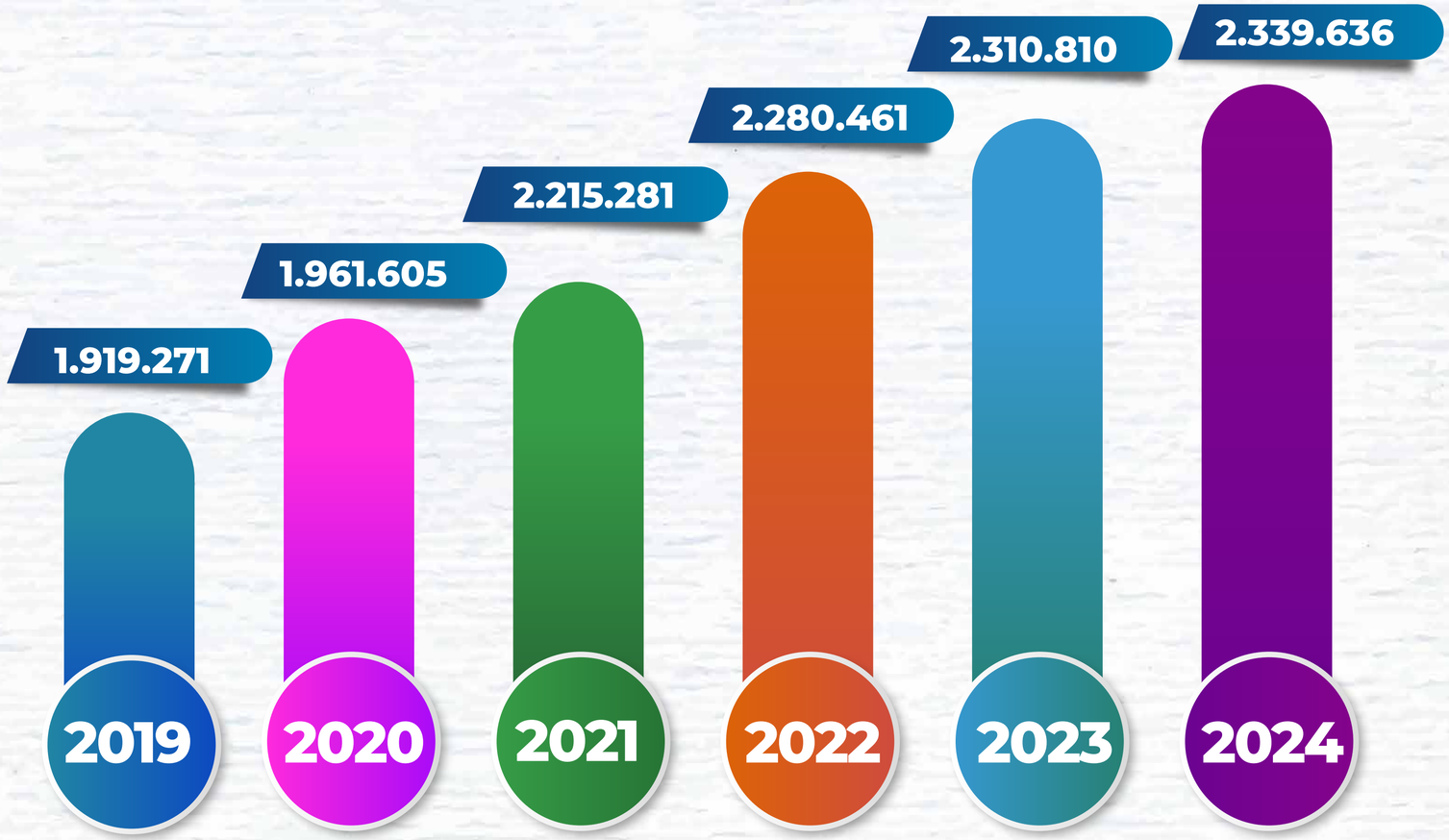
VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Así hemos crecido

Régimen **Subsidiado**



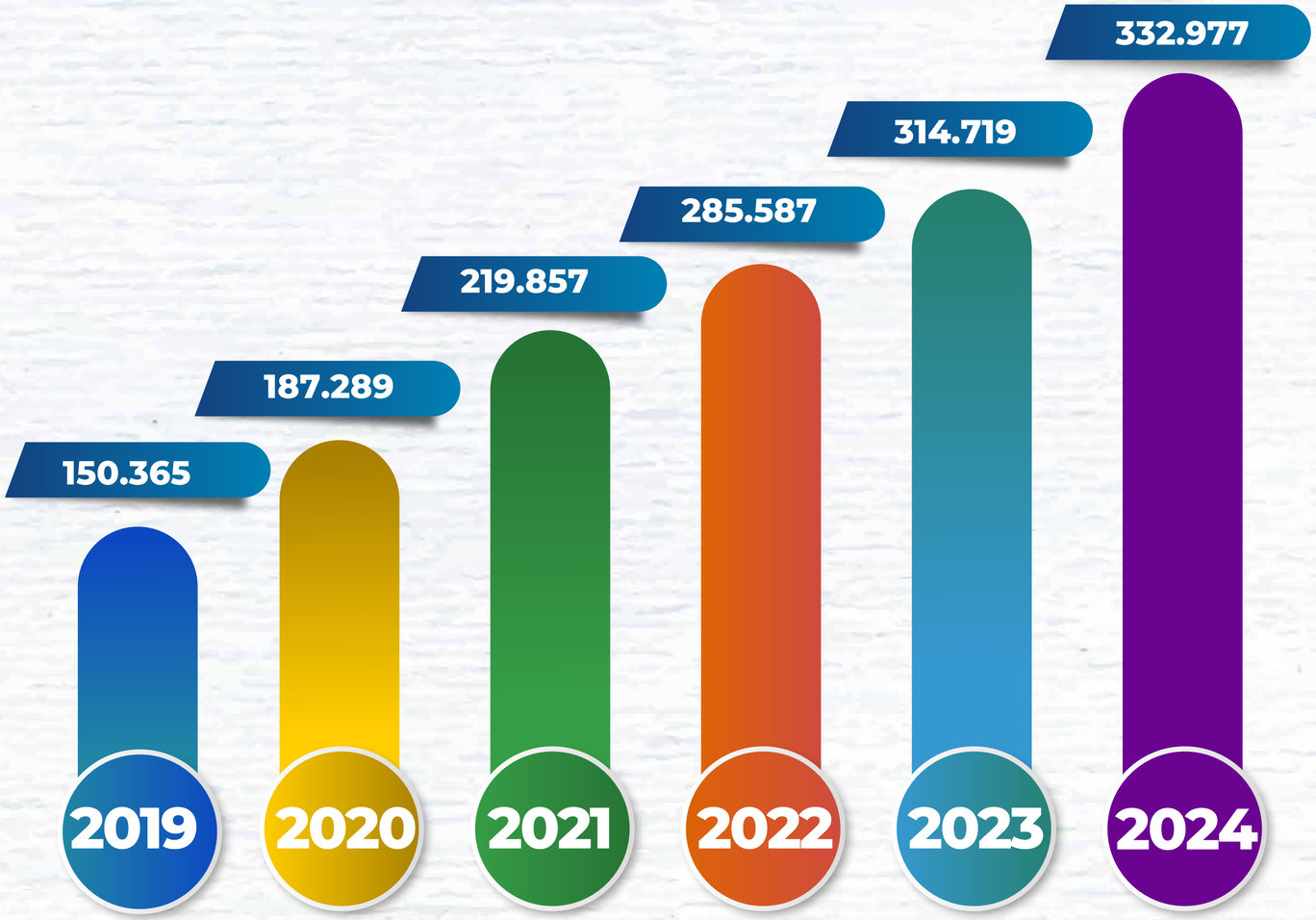
VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Así hemos crecido

Régimen **Contributivo**



VIGILADO Supersalud

Así gestionamos los recursos



Balance General 2024
(Millones de pesos)

$574.008
Activos

$583.079
Pasivos

-$9.071
Patrimonio

Estado de Resultados 2024
(Millones de pesos)

$4.493.065
Ingresos

$4.427.835
Costos

$184.997
Gasto Administrativo

$1.130
Provisión Impuesto

-$120.877
Pérdida

mutualser
Atención sin tanta vuelta

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Tendencia anual de activos, pasivos y patrimonio

Cifras en millones de pesos



Activo

Pasivo

Patrimonio

Profesional SUPERVISIA

Las deudas por servicios de salud están constituidas así:

En millones de pesos

Total $583.080

$519.322
Reserva técnica

$27.118
Proveedores

$4.186
Obligaciones financieras

$6.460
Pasivos estimados y provisiones

$25.994
Otros pasivos

mutualser
Atención sin tanta vuelta

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

La reserva técnica se constituye así:

Cifras en millones de pesos

$519.321

202.929

Autorizaciones no facturadas

174.170

Facturas radicadas

100.012

Estimado deudas no conocidas

42.210

Provisión de glosas

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

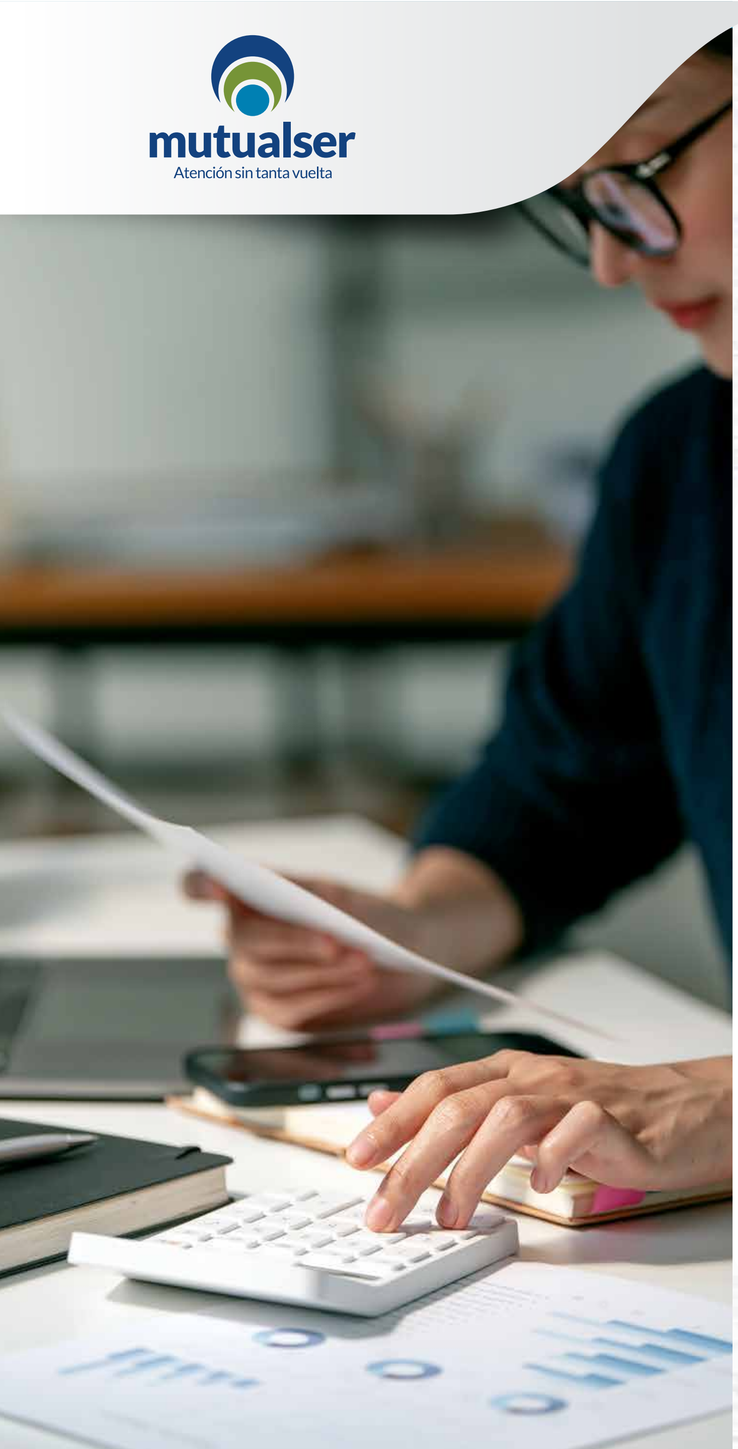
La reserva técnica se respalda con:

Cifras en millones de pesos

- ✔ **Bancos:** 118.524
- ✔ **Inversiones:** 133.967
- ✔ **Alivios transitorios** 228.784

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Carteras UPC y no PBS

En millones de pesos

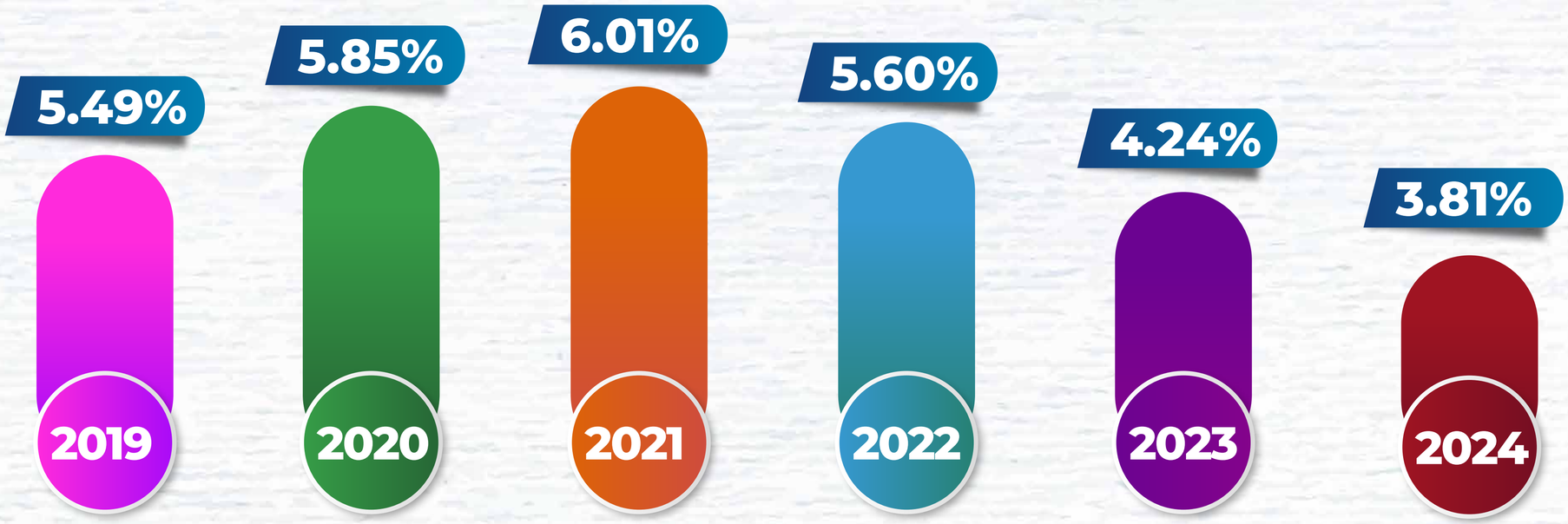
Cartera NO PBS:	**$171.603**
Cartera UPC:	**$24.466**
Cartera total:	**$196.070**

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

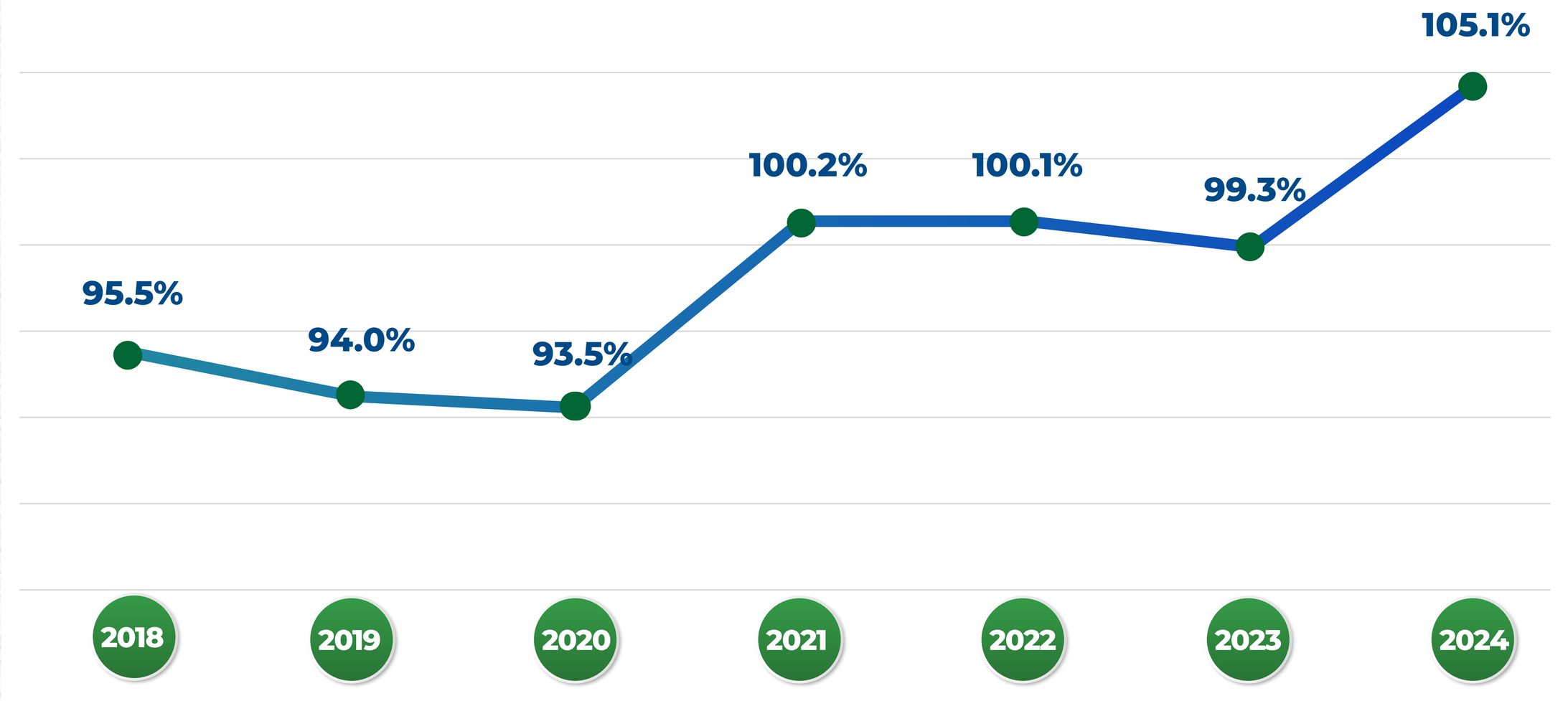
Gasto Administrativo con respecto a ingreso UPC





VIGILADO Supersalud

Los ingresos y los costos en salud



mutualser
Atención sin tanta vuelta

Flujo de caja

Cifras en millones de pesos

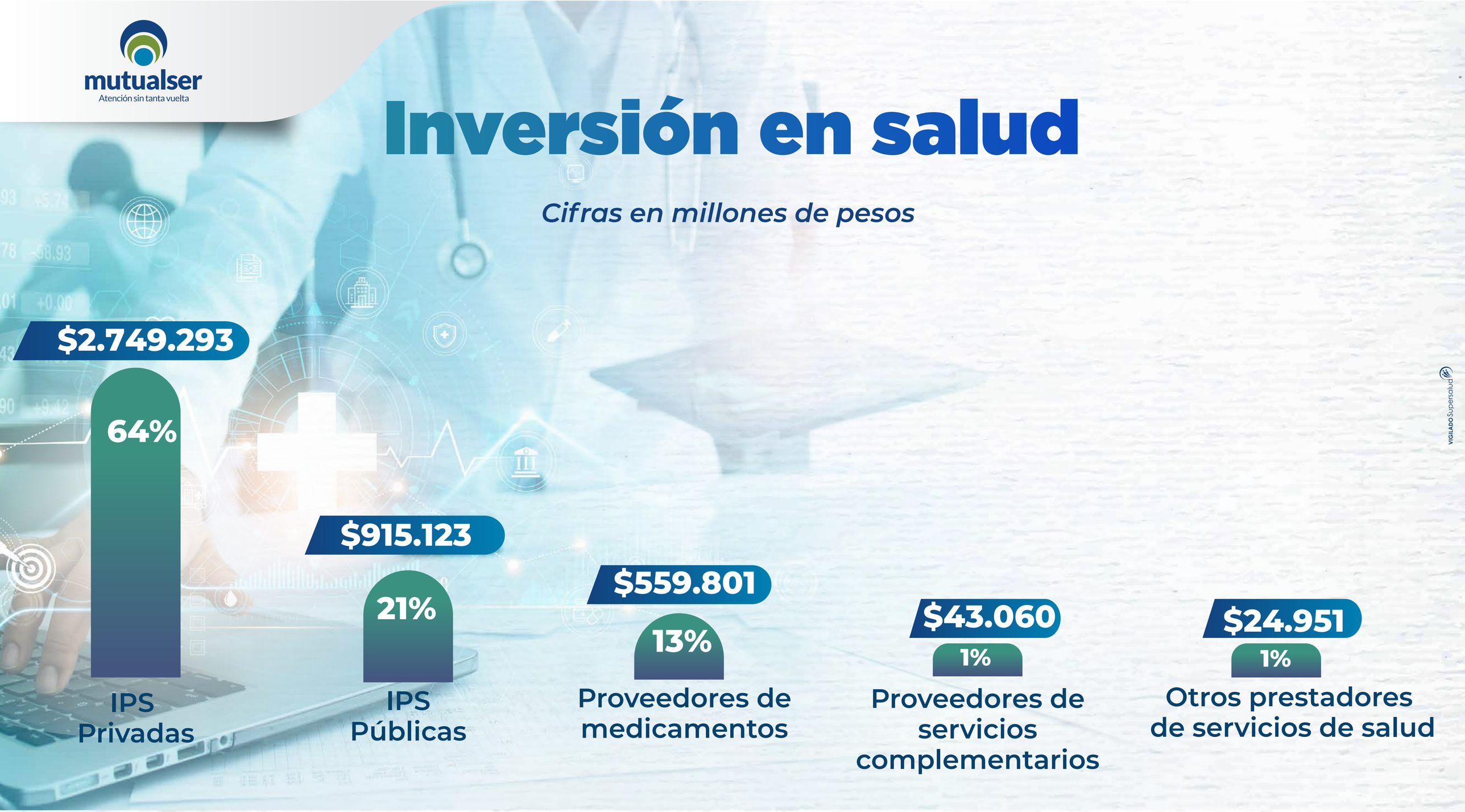
Concepto	Valores
El 1 de enero de 2024 en caja e inversiones	$275.903
Ingresos	$4.357.229
Disponible de 2024	$4.659.912
Pagos 2024	
Costos de salud	$-4.149.721
Gastos administrativos	$-223.441
Prestaciones económicas	$-32.881
Cuentas de alto costo y restituciones	$-3.859
Obligaciones financieras	$-14.316

Disponible al cierre de 2024: 235.693

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Inversión en salud

Cifras en millones de pesos



VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Inversión en salud

Por nivel de complejidad de la atención

Cifras en millones de pesos



VIGILADO Supersalud


mutualser
Atención sin tanta vuelta
Contratación
VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Contratos, Conformación y Organización de la Red prestadora.

La conformación y organización de las redes, parte de la suscripción y legalización oportuna de los acuerdos de voluntades con la red prestadora.

Durante el 2024 se garantizó el acceso efectivo a los servicios de salud con un total de **981** contratos.

Al finalizar el año **700** contratos que corresponden a un **71%** del total quedaron en estado procesado.

222
Contratos (23%) se terminaron durante la vigencia.

59
Contratos **(3%)** liquidados de forma exitosa.

REGIONAL	NATURALEZA			TOTAL	PESO CONTRATOS
	MIXTO	PRIVADO	PÚBLICO		
ATLANTICO	5	82	35	**122**	**12%**
BOLÍVAR		222	114	**336**	**34%**
CENTRAL		20	1	**21**	**2%**
CÉSAR		15	3	**18**	**2%**
CÓRDOBA	13	114	74	**201**	**20%**
MAGDALENA		66	32	**98**	**10%**
SUCRE		131	54	**185**	**19%**
TOTAL	**18**	**650**	**313**	**981**	**100%**

Fuente: ECNC-OASIS

Tabla 1: Relación de contratos por regional y naturaleza

La tabla 1. muestra que la mayor proporción de contratos corresponde a prestadores de naturaleza privada con un **66% (650)**, **313** contratos **(32%)** con prestadores de naturaleza pública y **18** contratos **(2%)** con un prestador de naturaleza mixta. **Bolívar y Córdoba** concentran el **54%** del total de contratos, con **34%** y **20%** respectivamente.

REGIONAL	CAPITADOS	PAGO POR EVENTO	PAGO GLOBAL PROSPECTIVO	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES	TOTAL
ATLANTICO	47	43	13	19	**122**
BOLÍVAR	136	115	20	65	**336**
CENTRAL	4	13	2	2	**21**
CÉSAR	4	13	1	0	**18**
CÓRDOBA	110	55	16	20	**201**
MAGDALENA	55	31	4	8	**98**
SUCRE	89	69	9	18	**185**
TOTAL	**445**	**339**	**65**	**132**	**981**

Fuente: ECNC-OASIS

Tabla 2: Relación de contratos por modalidad.del prestador.

La tabla 2. muestra que la mayor proporción de contratos capitados con **445 (45%), 339** contratos en pago por evento **(35%)**, **65** contratos con la modalidad de pago global prospectivo **(7%)** y **132** contratos por conjunto integral de atenciones **(13%)**.

REGIONAL	PROCESADOS	TERMINADOS	LIQUIDADOS	TOTAL
ATLANTICO	85	33	4	**122**
BOLÍVAR	233	85	18	**336**
CENTRAL	12	9	0	**21**
CÉSAR	12	5	1	**18**
CÓRDOBA	162	33	6	**201**
MAGDALENA	63	27	8	**98**
SUCRE	132	41	12	**185**
TOTAL	**699**	**233**	**48**	**981**

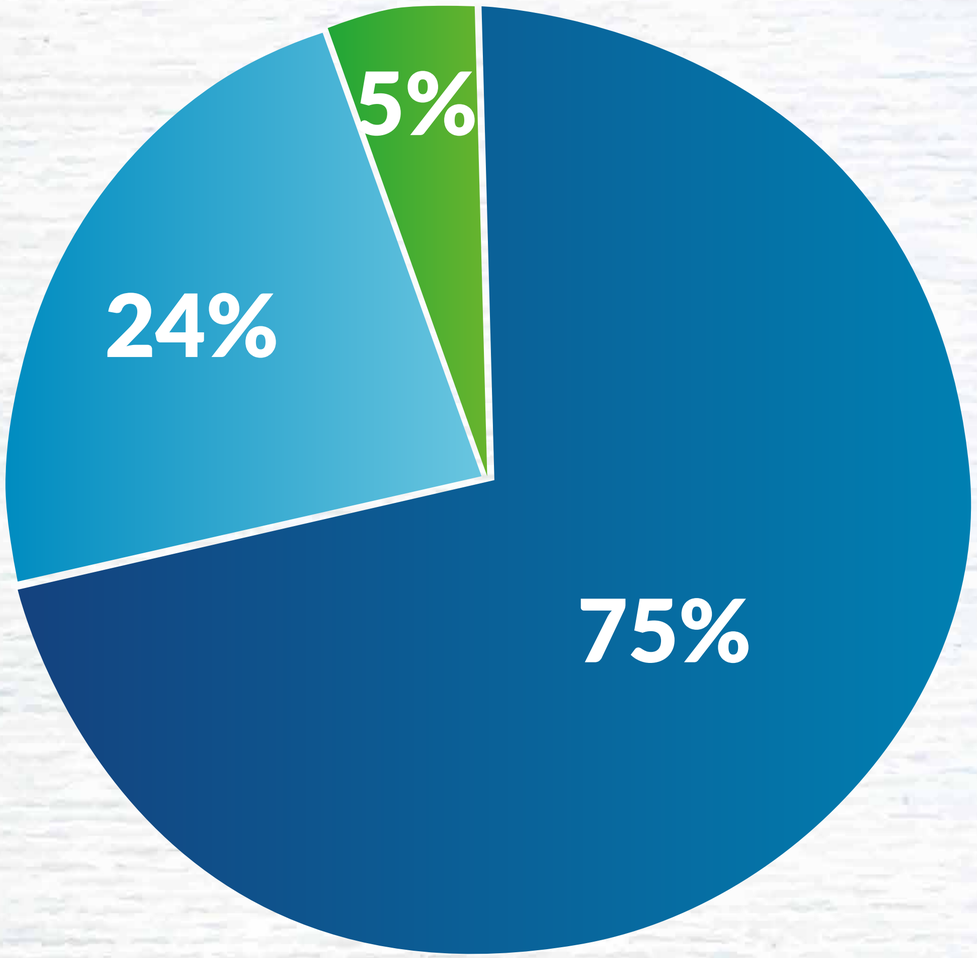
Fuente: ECNC-OASIS

Tabla 3: Relación de contratos por estado.

Tabla 3. Muestra que la mayor proporción de contratos que estuvieron vinculados con el periodo **2024**, se encuentran en estado procesado con **699 (71%), 233** contratos en estado terminado **(24%)** y **48** contratos liquidados correspondientes a un **(5%)**.

mutualser
Atención sin tanta vuelta

ESTADO DE LOS CONTRATOS



Procesado

Terminado

Liquidados

Relación de prestadores dispensadores de medicamentos.

PRESTADOR	NOMBRE PRESTADOR	NATURALEZA
806011811	DISTRIBUCIONES PHARMASER LTDA	PRIVADO
901443768	CONSORCIO AUDIFARMA PHARMASER	PRIVADO
812001423	ESE CAMU SANTA TERESITA	PUBLICO
15306392	LUIS ALFONSO GONZALEZ BOTERO	PRIVADO
900018045	SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD DEL MAGDALENA SAS	PRIVADO
816001182	AUDIFARMA SA	PRIVADO

Tabla 4. Evidencia **5** dispensadores de medicamentos de naturaleza privada y **1** dispensador de naturaleza pública que estuvieron vigentes en el periodo 2024.

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Durante el 2024 se avanzó en la transición de contratos a modelos más eficientes:

23 contratos migraron de pago por evento a programas generando un ahorro de:

$ 9.615.661.162

---

13 contratos fueron transformados a pago global prospectivo **(PGP)**, logrando ahorros de:

$ 13.118.075.745

Consolidación de **62** contratos de pago por evento y programas migrados a **12** **POCAS** con ahorro en costos de:

$ 11.323.657.156

y gran eficiencia operativa.

Habilitación de la Red de Prestadores

Mutualser eps mantuvo la habilitación de las 8 Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud **(RIPSS)**.

Actualización normativa: El Ministerio de Salud se encuentra próximo a emitir un acto administrativo que extenderá la vigencia de las habilitaciones de las **RIPSS** hasta el **2026** o hasta la implementación anticipada de las Redes Integrales e Integradas Territoriales de Salud **(RIT)**.

Tabla: 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.

CONTRATOS EN EJECUCIÓN VIGENCIA 2024

TIPO DE CONTRATO	OBJETO	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL CONTRATADO
CAPITADO PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO	Prestación de los servicios y tecnologías de la Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y atenciones de la Ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal.	143	$ 661.004.136.192
CAPITADO RECUPERACIÓN	Prestación de los servicios y tecnologías en salud del componente primario incluidos en el Plan de Beneficios en Salud	227	$ 1.160.375.996.589
EVENTO	Prestación de los Servicios y tecnologías en Salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) y por los presupuestos máximos.	196	$ 3.420.218.751.320
PAGO GLOBAL PROSPECTIVO	Prestación de los Servicios y tecnologías en Salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) y por los presupuestos máximos.	46	$ 605.616.597.010
PROGRAMA	Prestación de los servicios de salud para la ATENCIÓN INTEGRAL para grupos de riesgo específicos.	88	$ 580.116.155.453
Total general		700	$ 6.427.331.636.563

Nota: el valor total contratado corresponde al valor total del periodo contractual, que puede finalizar en 2024 o en vigencias posteriores.

CONTRATOS EN TERMINADOS VIGENCIA 2024

TIPO DE CONTRATO	OBJETO	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL CONTRATADO
CAPITADO PYM	Prestación de los servicios y tecnologías de la Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y atenciones de la Ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal.	26	$ 166.148.151.980
CAPITADO RECUPERACIÓN	Prestación de los servicios y tecnologías en salud del componente primario incluidos en el Plan de Beneficios en Salud	49	$ 356.189.287.477
EVENTO	Prestación de los Servicios y tecnologías en Salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) y por los presupuestos máximos.	143	$ 1.513.206.174.882
PAGO GLOBAL PROSPECTIVO	Prestación de los Servicios y tecnologías en Salud financiados con recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) y por los presupuestos máximos.	19	$ 324.829.128.044
PROGRAMA	Prestación de los servicios de salud para la ATENCIÓN INTEGRAL para grupos de riesgo específicos.	44	$ 178.137.702.214
Total general		**281**	**$ 2.538.510.444.598**

Nota: *el valor total contratado corresponde al valor total del periodo contractual, que puede finalizar en 2024 o en vigencias posteriores.*


mutualser
Atención sin tanta vuelta
Gestión del
Riesgo
en salud
VIGILADO Supersalud

Cohortes de gestión del riesgo en salud

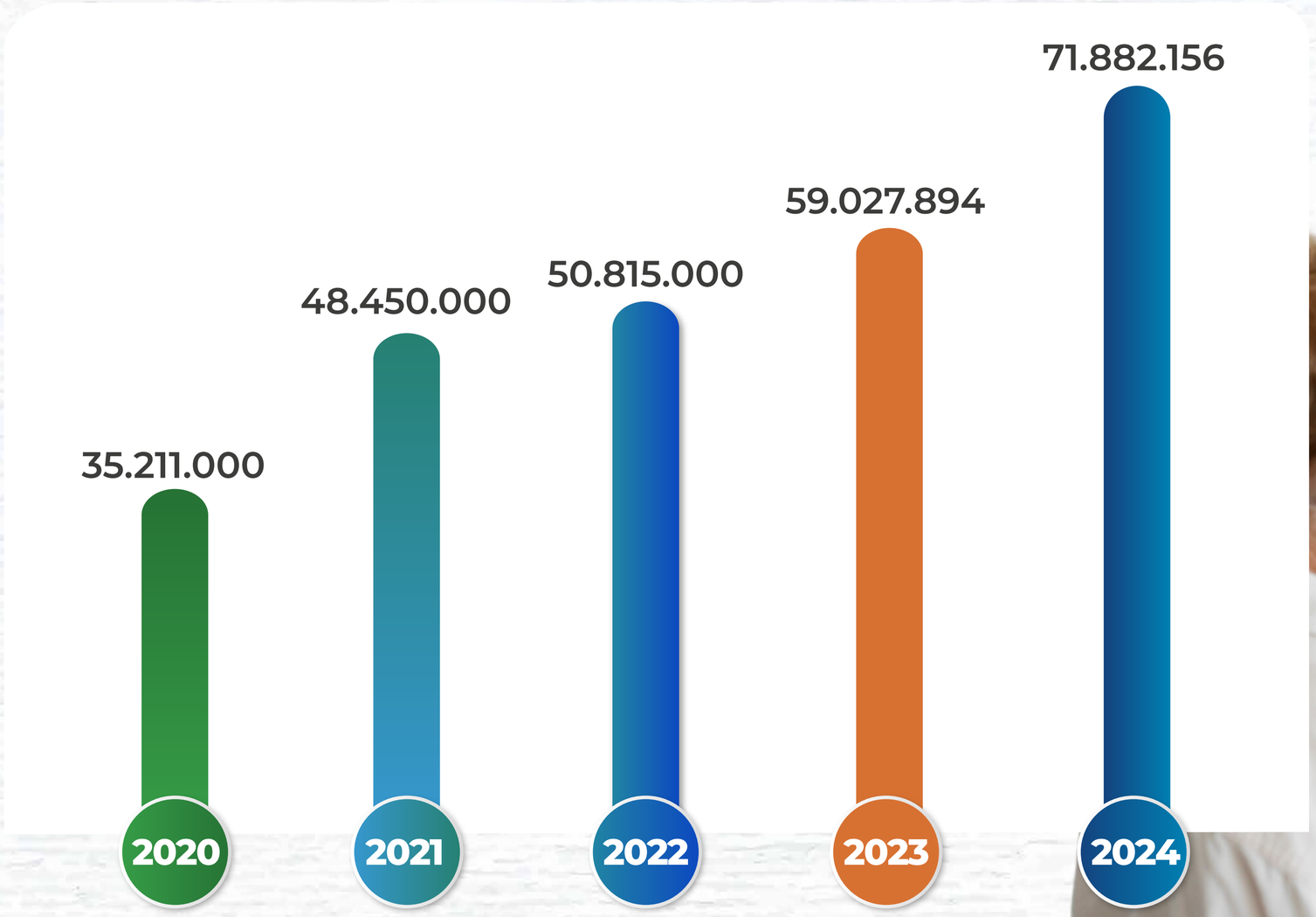
Cohorte	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Variación porcentual 2023 - 2024
DeTodo Corazón	186.059	247.610	281.609	345.617	23%
Salud Mental- Activamente	43.354	38.169	43.406	60.654	40%
Sermadrehijo - SMH	31.553	34.953	36.187	31.252	- 14%
Cáncer	15.864	20.455	23.807	27.458	15%
Rehabilitación	8.399	9.703	11.554	13.300	15%
VIH-Servihda	7.363	8.058	9.191	9.788	6%
Artritis- Amarte	3.637	4.093	4.364	4.977	14%
Renal- Renalser	1.942	2.099	2.273	2.772	22%

Cohortes de gestión del riesgo en salud

Epilepsia	14.032	1.611	3.148	3.937	25%
EPOC- Respira	1.360	1.656	2.169	2.758	27%
Desnutrición	2.196	1.972	2.365	1.274	-46%
Huérfanas	727	788	1.022	1.358	33%
Trasplante- Darvida	356	474	566	709	25%
Tuberculosis	524	419	581	991	71%
Hemofilia	187	194	216	228	6%
Hepatitis C en tratamiento	4	9	23	29	26%
TOTAL	**317.557**	**372.263**	**422.481**	**507.102**	**20%**

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Tendencia de servicios de salud





VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Tasa de morbilidad de consulta externa por 1.000 afiliados

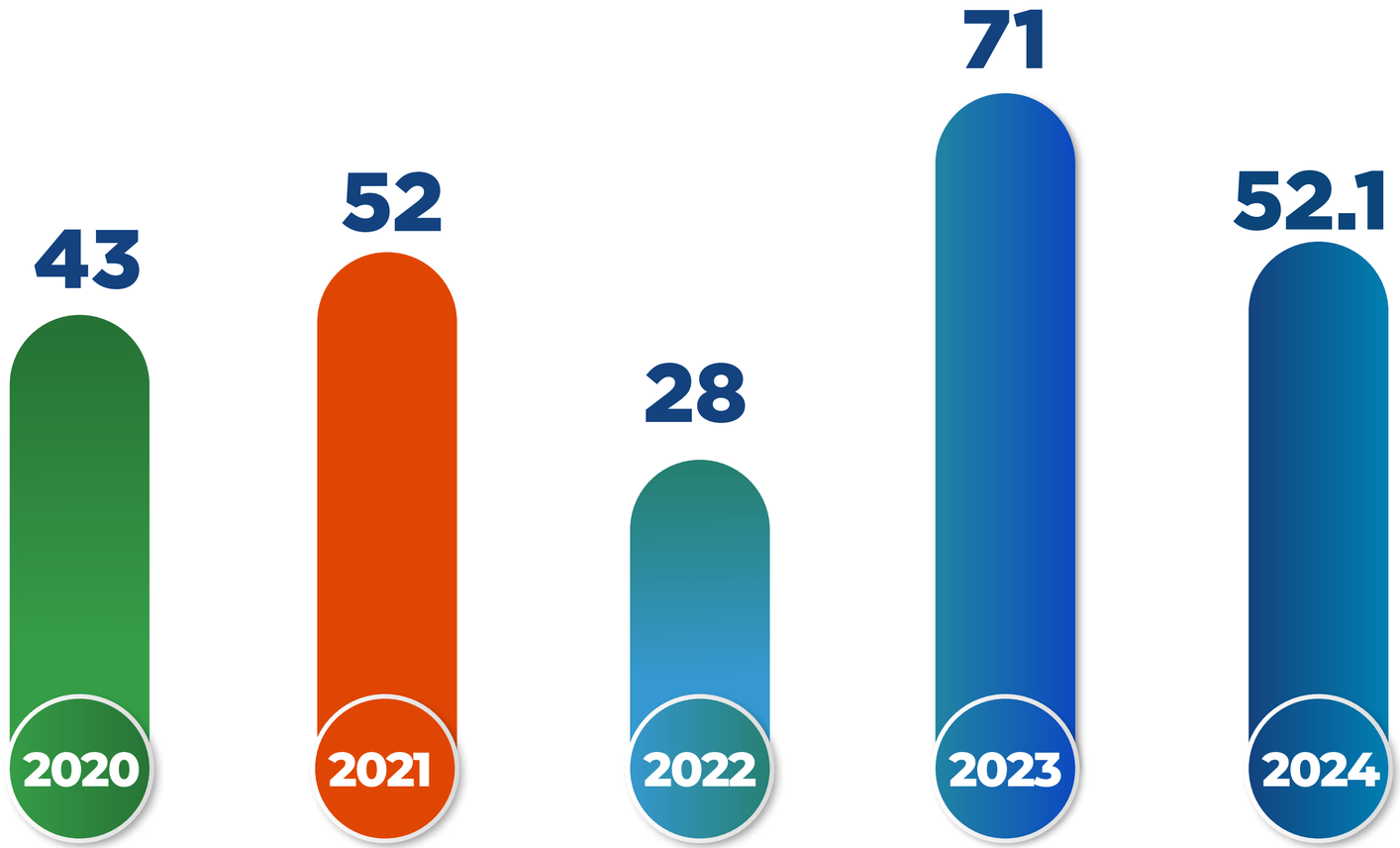


VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

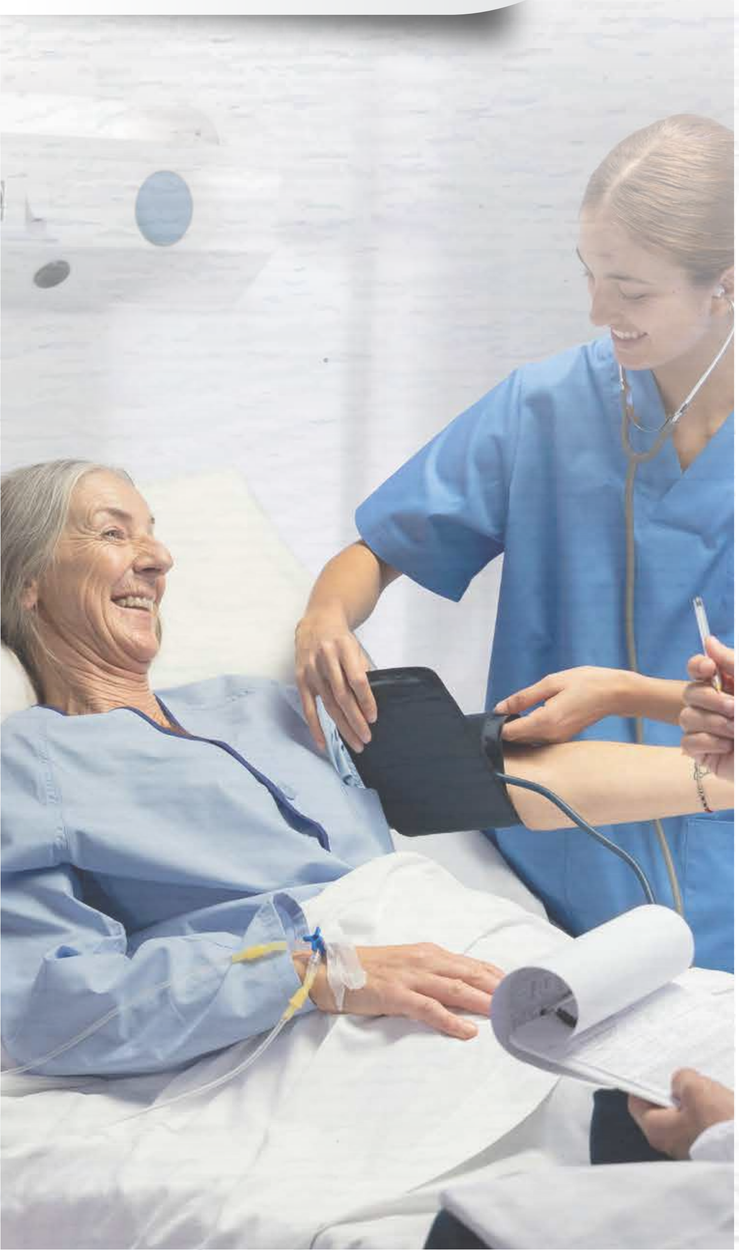


Tasa de hospitalización por 1.000 afiliados



VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta



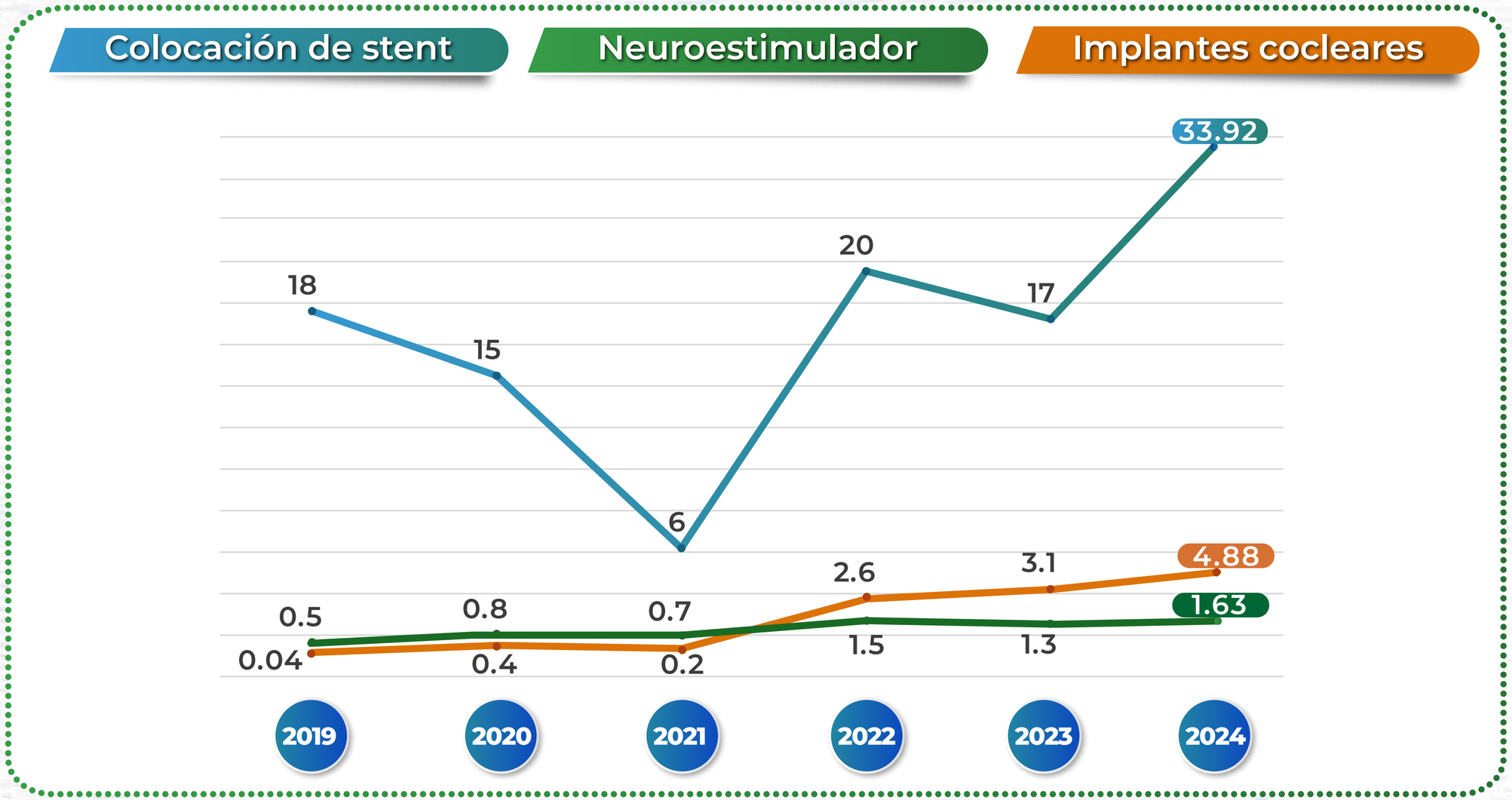
Tasa de morbilidad de hospitalización por 1.000 afiliados



VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

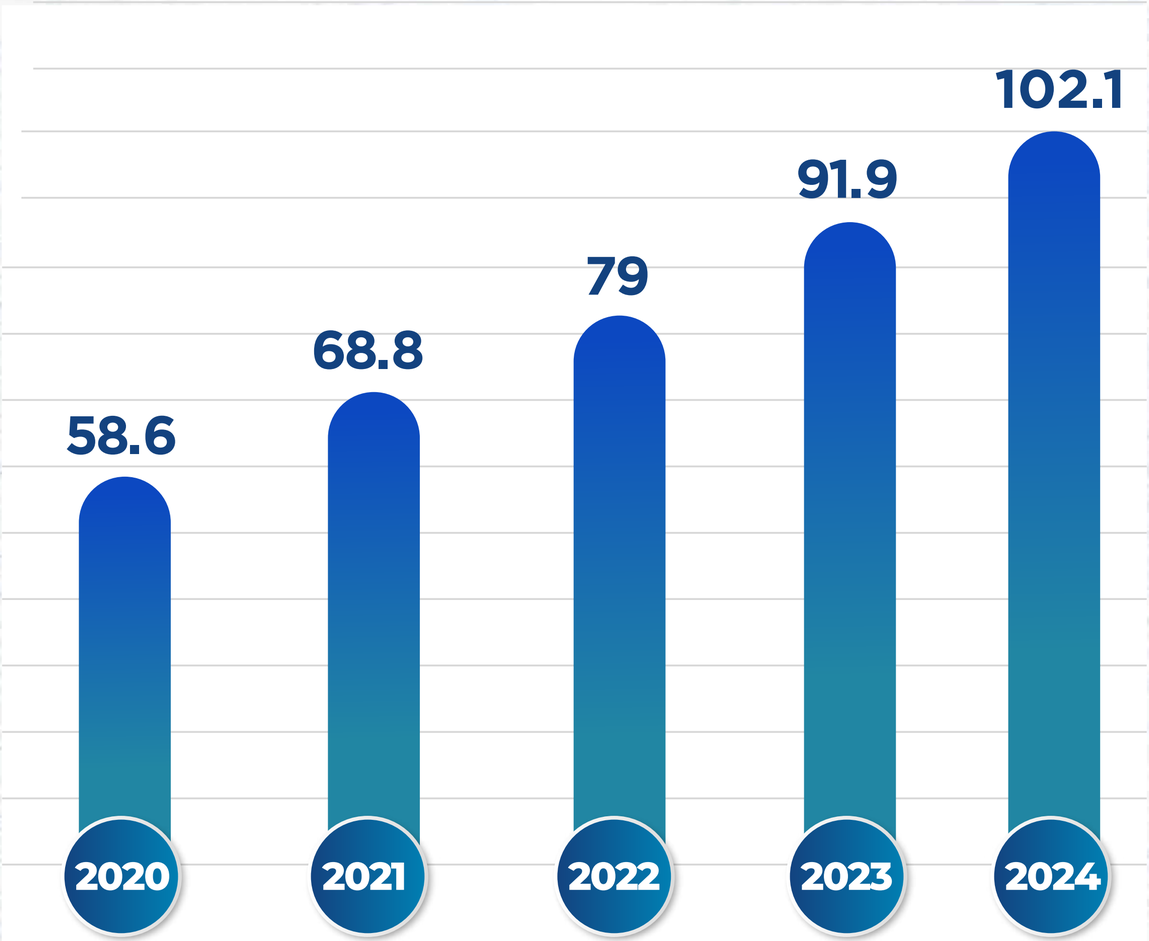
Tasa de colocación dispositivos médicos quirúrgicos por 100.000 afiliados



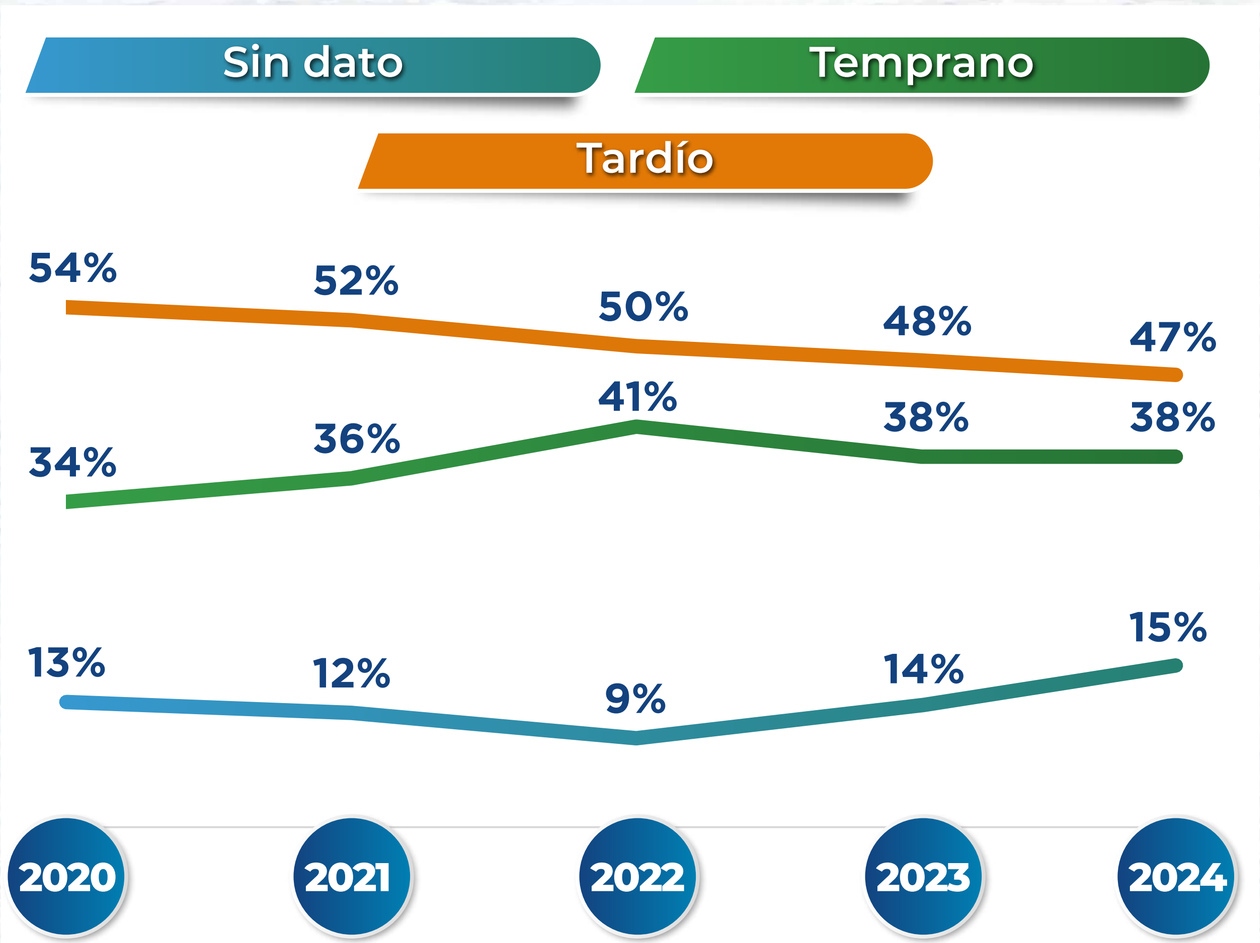
VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Tasa de prevalencia cáncer x 10.000 afiliados



Estadios del cáncer (sólidos priorizados)



VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Programa ser madre hijo

Se garantizó seguimiento al

95%

de gestantes con embarazo de alto riesgo de 2024.



VIGILADO Supersalud

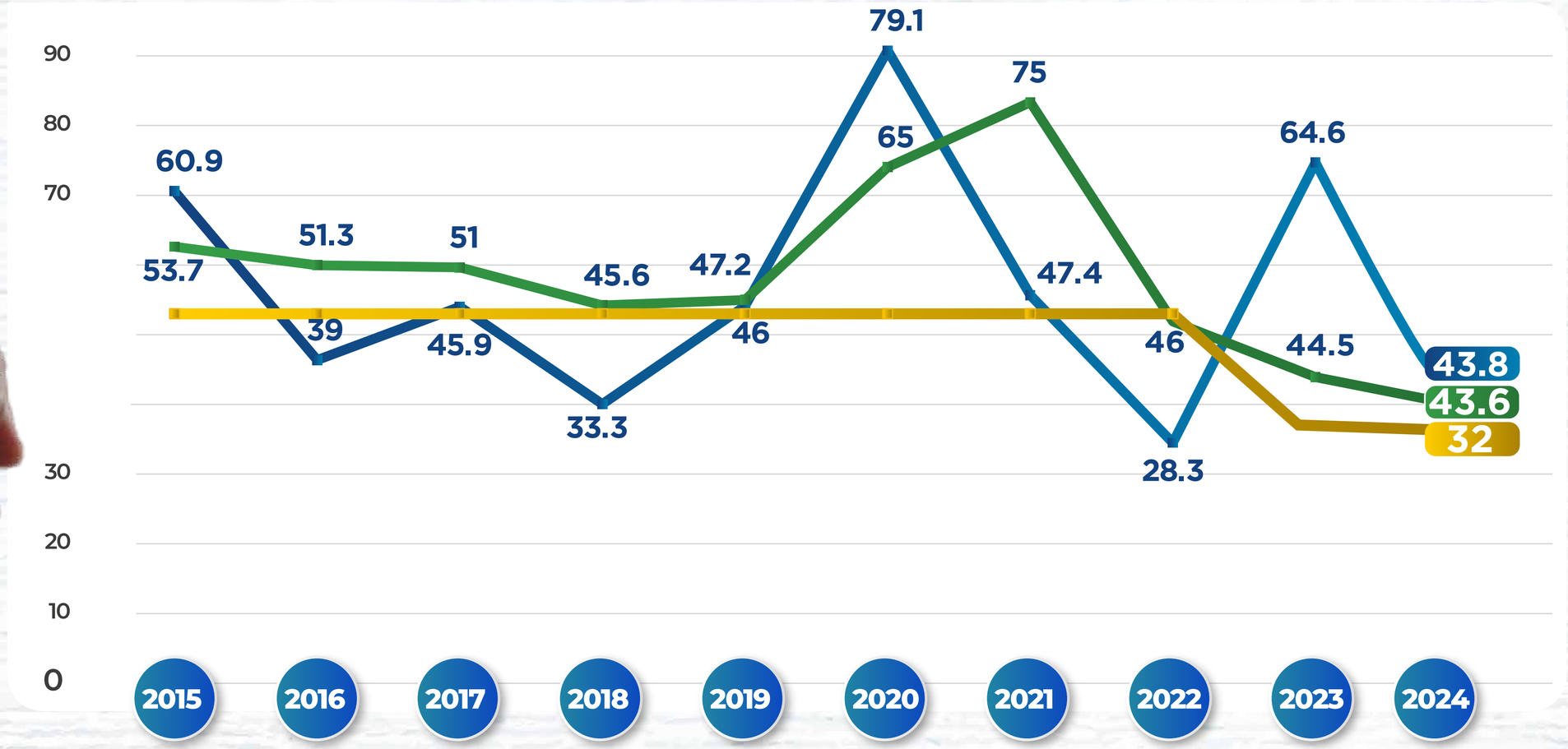
Mejoras de indicadores claves

	2023		2024
Mortalida materna.	22	▼	13
Porcentaje de gestantes captadas tempranamente para el control	52%	▲	54.9%
Porcentaje de mujeres en edad fértil con método de planificación.	33.51%	▲	44.30%
Porcentaje de gestante con 4 o más controles prenatales.	55%	▲	63.9%

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Razón de mortalidad materna

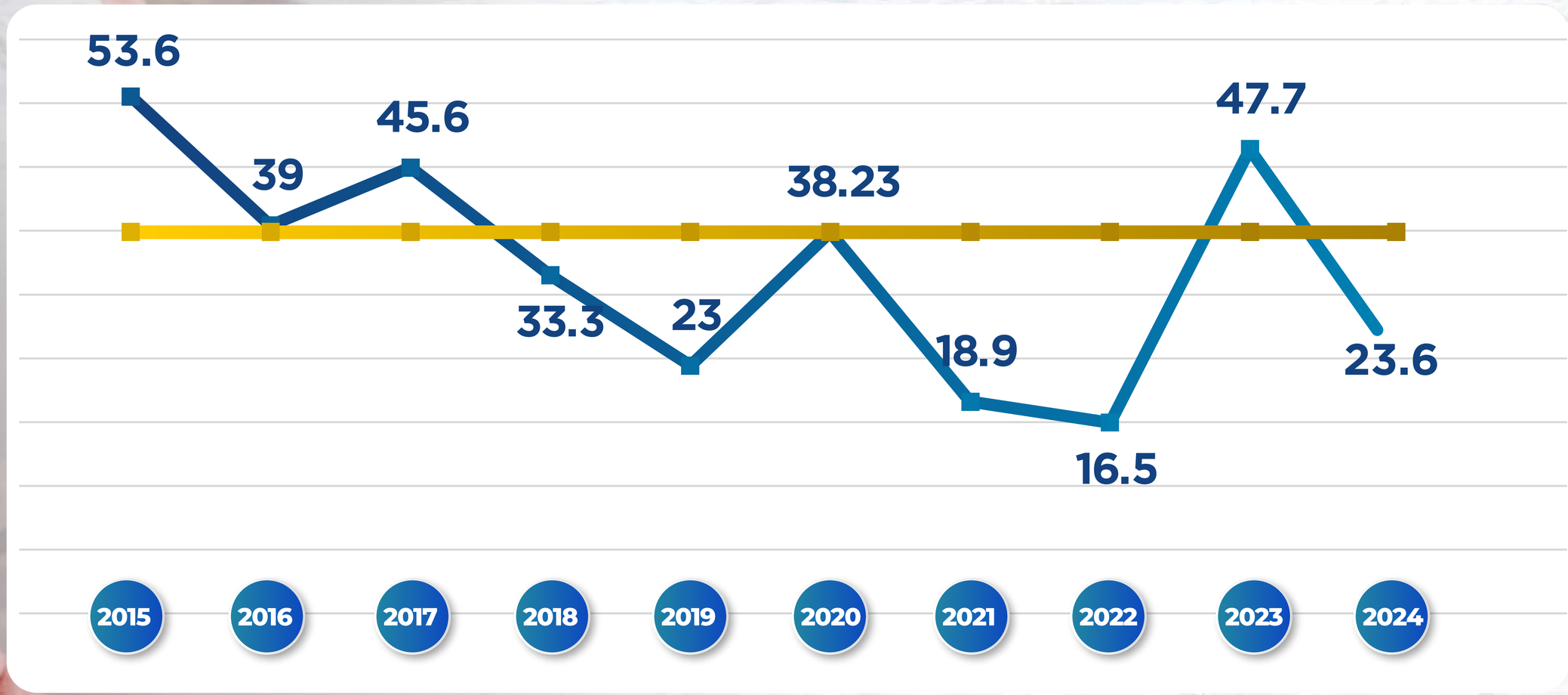




VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Razón de mortalidad materna temprana y directa

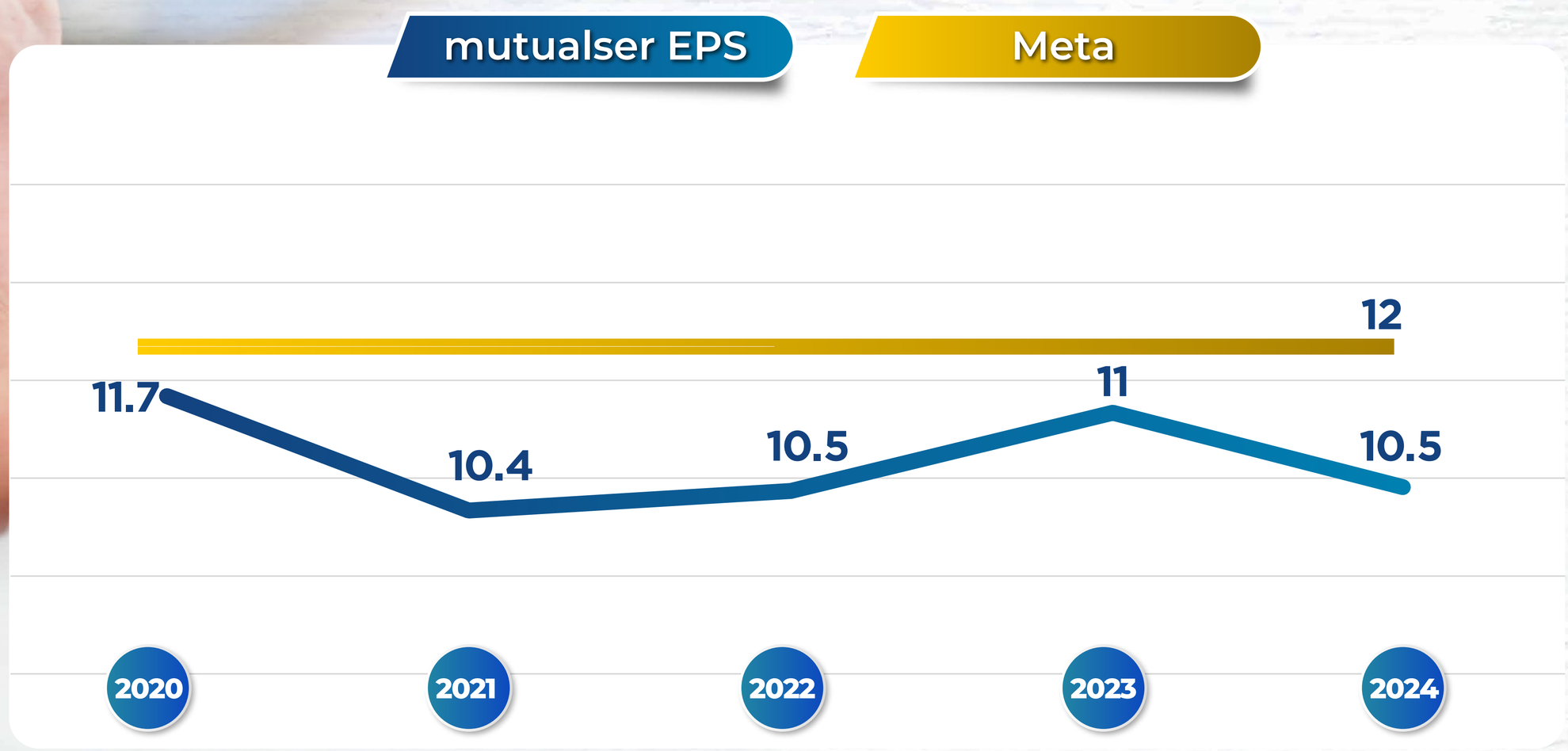


VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Tasa de mortalidad perinatal por cada 1.000 nacidos vivos



VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta



MUJER SANA

Intervención en el programa de

158.155

mujeres.

65.1%
2023

81%
2024

Mujeres con citología anormal y 30 días despues se realizaron colposcopia

104.616

Pruebas de tamizaje

12.490
Prueba de ADN VPH

92.126
Citologías cervicouterinas

A través de las unidades móviles rosa se logró la realización de:

10.592

Mamografías

4.998

Citologías cervicouterina y de ADN-VPH.

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Programa De todo corazón

58.7% Pacientes diabéticos lograron la meta de hemoglobina glicosilada.

Meta: **55%**

9.67% La incidencia de pacientes con ERC estadio 5 durante el año 2024.

Meta: 9%

36 Por cada 100.000 personas — Mortalidad por enfermedad cardiovasculares prematura.

Meta: 80

22 Mortalidad por enfermedad isquémica del corazón.

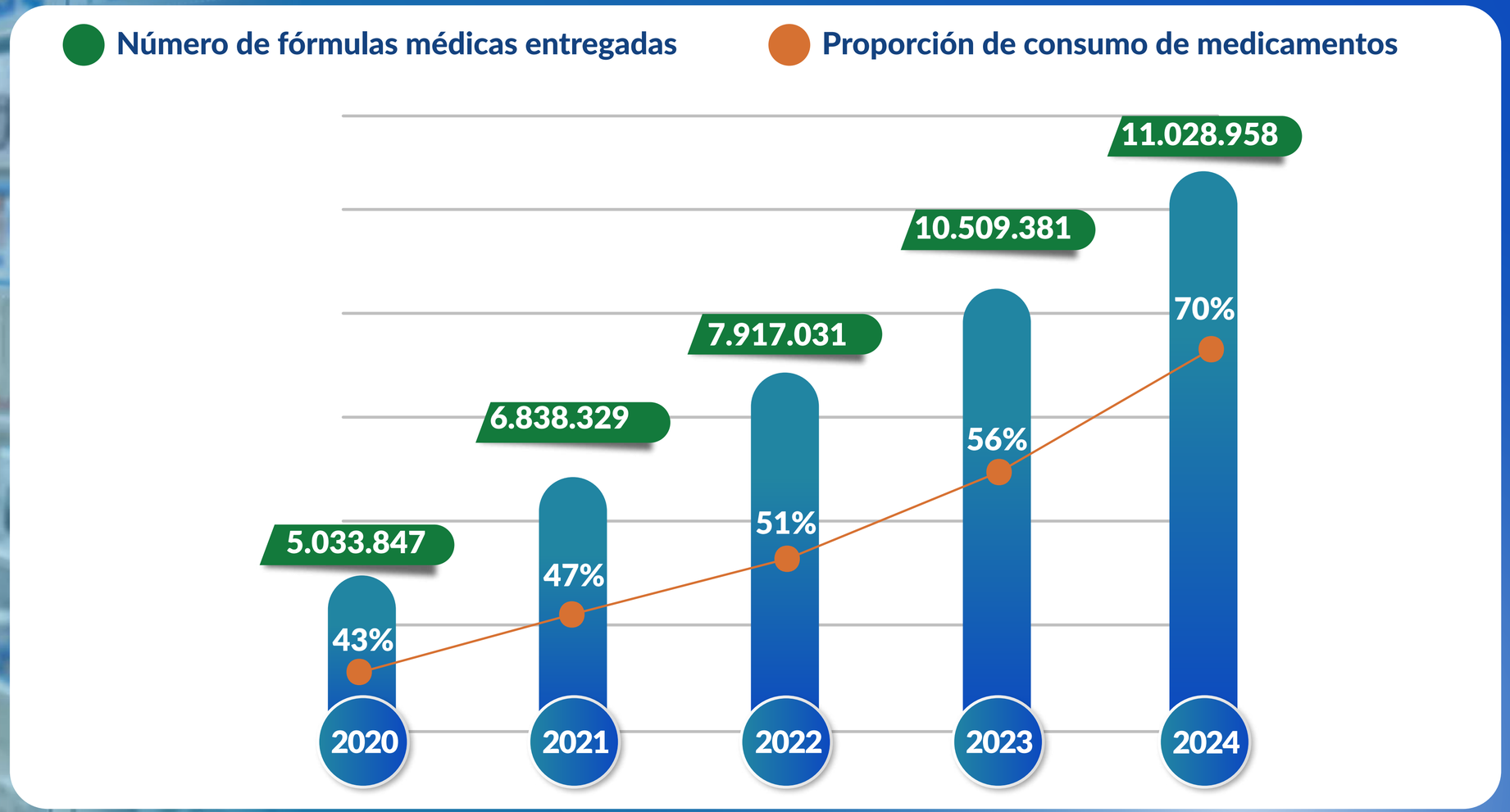
Meta: 27



VIGILADO Supersalud

Consumo de medicamentos 2020 - 2024





mutualser
Atención sin tanta vuelta

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

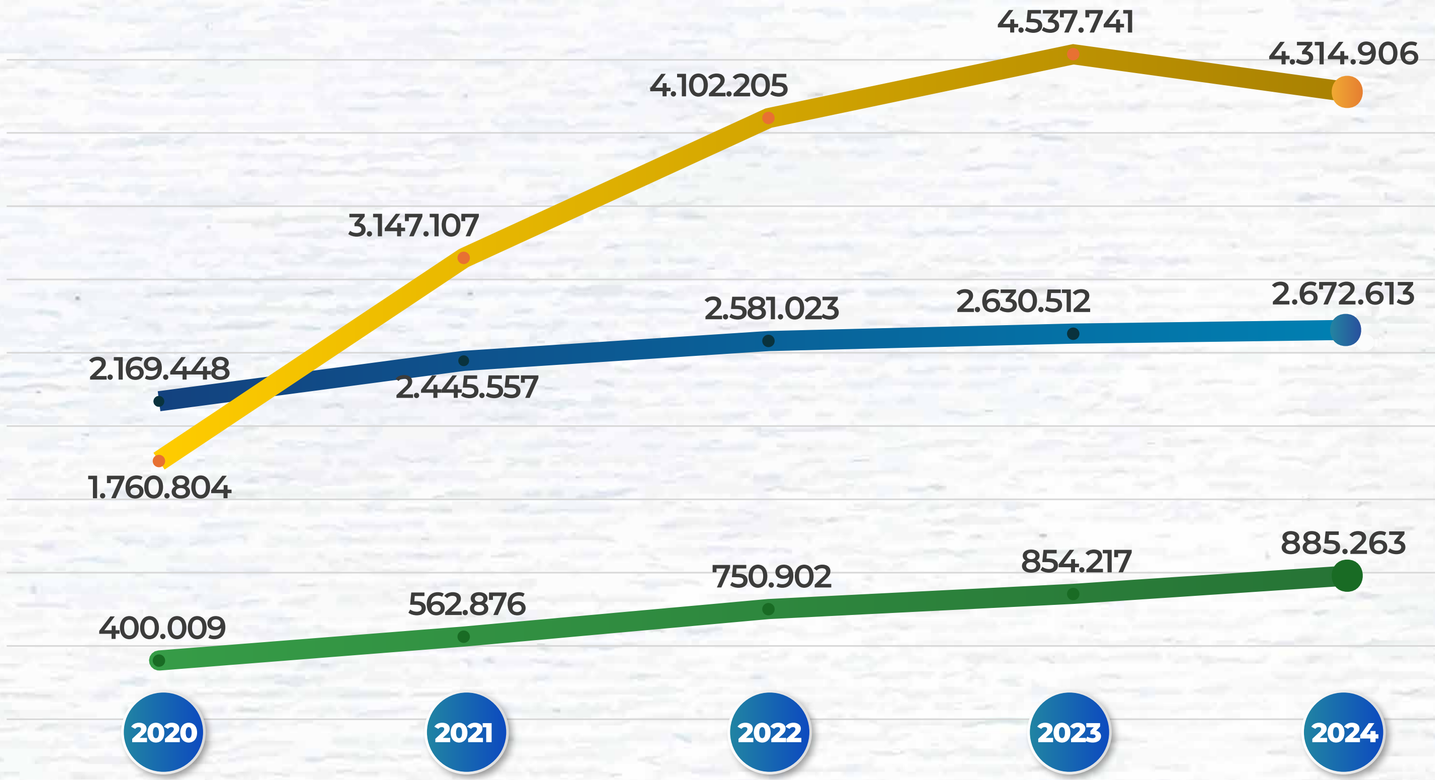
Tendencia de consumo de servicios



Numero de afiliados

Notificaciones de urgencias

Solicitudes de servicios



VIGILADO Supersalud

Canales de Atención al Usuario Mutualser EPS

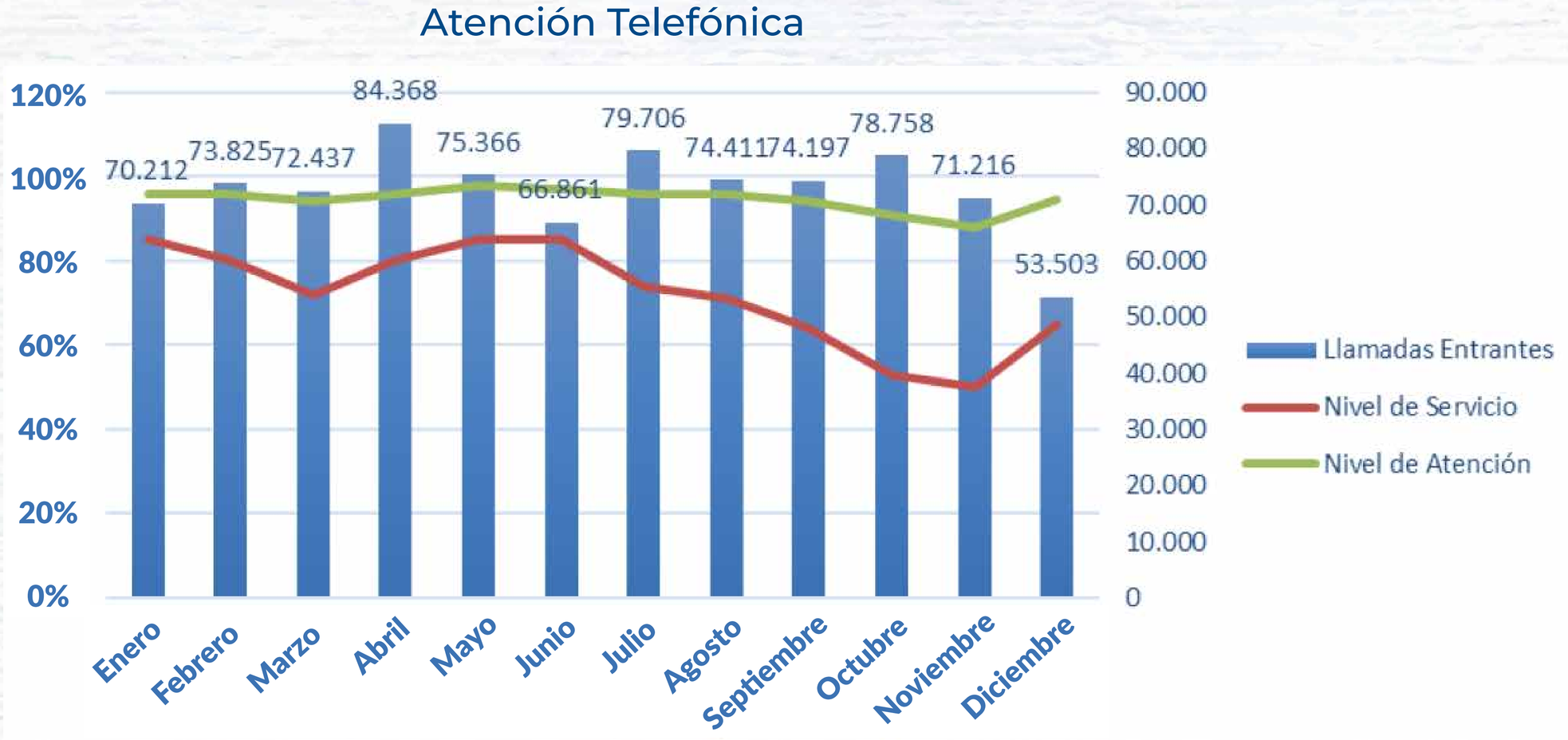


Figura: Llamadas recibidas, nivel de servicio y nivel de atención

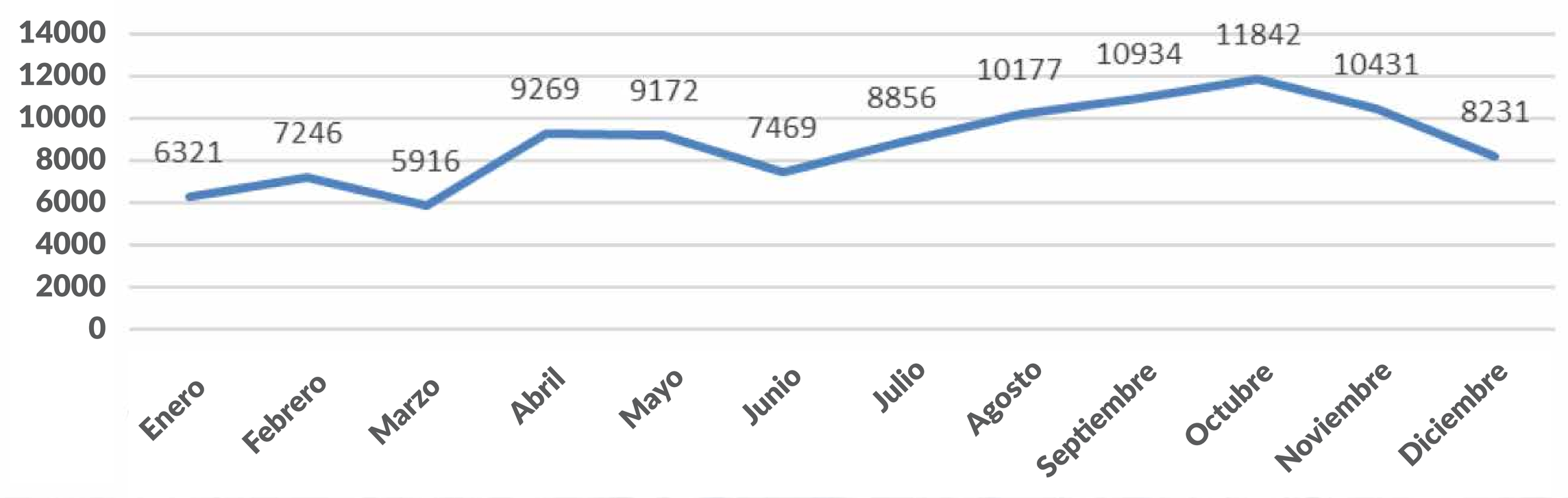
Canales de Atención al Usuario Mutualser EPS



Figura: Total casos Zona Ser Afiliado por mes 2024

Canales de Atención al Usuario Mutualser EPS

Atención Virtual: App y Zona Ser Afiliado



Fuente: Power BI Zona Ser

Figura: Total casos Zona Ser Afiliado por mes 2024

MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA A LOS USUARIOS

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Brindamos atención con prioridad a población vulnerable a través de distintos canales: salas de espera adaptadas, orientación en línea de frente, módulos exclusivos en oficinas y nuestra línea gratuita de atención. Todos están diseñados para facilitar el acceso, resolver inquietudes y acompañar a adultos mayores, gestantes, pacientes con condiciones especiales y población vulnerable, garantizando accesibilidad y atención preferencial.

Además, nuestra línea de atención también prioriza:



Mayores de 60 años



Pacientes con cáncer



Enfermedades huérfanas



Madres gestantes

Una vez identificados, se les brinda acompañamiento prioritario para **autorizaciones, citas, diagnósticos y medicamentos,** así como información sobre nuestros canales de comunicación con prestadores aliados.

NÚMERO DE ASOCIACIONES DE USUARIOS VIGENTE

Alianza de usuarios

Regionales	Constituciones 2024	Total alianzas vigentes
Córdoba	8	29
Sucre	2	20
Bolívar Sur	3	17
Atlántico	3	12
Magdalena	2	12
Bolívar Norte	2	11
Bolívar Centro	0	8
Total	**20**	**109**

109

Alianzas de usuarios a lo largo del territorio nacional. En **Mutualser** promovemos la **participación social.**

Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la entidad.

Se realizan **20** Constituciones de AU y se finaliza el año con **109** grupos activos y legitimados.

Se destaca las actividades interdependientes realizadas por los grupos de alianzas de usuarios en el año **2024**:

5.084
Vigilancias

2.558
Charlas educativas en IPS

3.122
Charlas educativas en comunidad

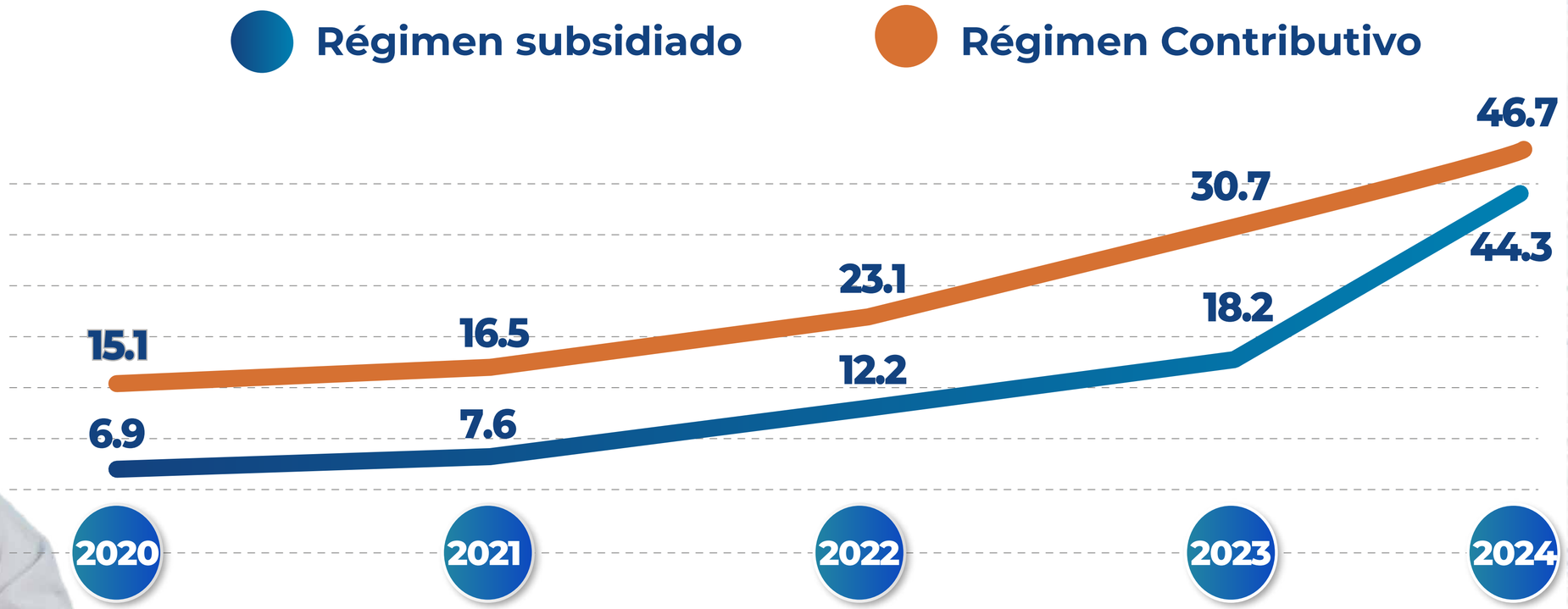
5.307
Apertura de buzones

1.168
Ejercicios de réplicas en familias y en redes sociales

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Tasa de PQRD por cada 1.000 afiliados



VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Principales motivos de PQRD



de casos / participación

Motivos	2021		2022		2023		2024	
Oportunidad de la atención	17.586	44%	21.238	50%	31.232	51%	72.394	54%
Afiliación y registro /Mercadeo	10.347	26%	7.721	18%	8.224	13%	15.445	12%
Autorización de servicios	7.918	20%	6.940	16%	11.947	20%	3.870	3%
Suministro de medicamentos, materiales e insumos	4.027	10%	6.820	16%	9.613	16%	41.453	31%
TOTAL	39.878	100%	42.719	100%	61.016	100%	133.162	100%

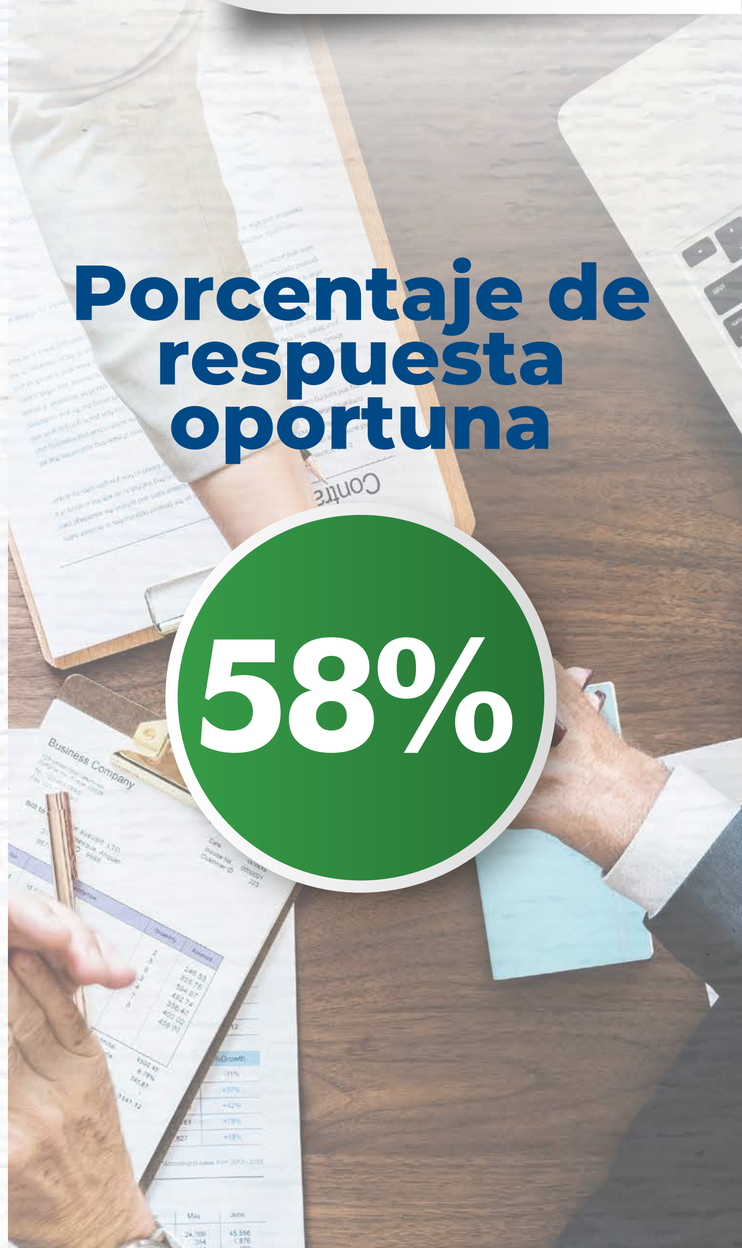
VIGILADO Supersalud

Tasa de tutelas por cada 1.000 afiliados



Porcentaje de respuesta oportuna

58%



VIGILADO Supersalud

Indicadores de Oportunidad

Se evidencian mejoras en los tiempos de espera para consultas (medicina general, pediatría y obstetricia) y cirugías priorizadas (procedimientos quirúrgicos como la resonancia magnética nuclear y de cataratas), gracias al **seguimiento continuo** y **acciones correctivas** con los **prestadores.**

	PROMEDIO DE DÍAS		
TIPO DE CIRUGÍAS	**2023**	**2024**	**2025**
Tiempo promedio de espera para la toma de Resonancia Magnética Nuclear	2,5	2,4	1,5
Tiempo promedio de espera para la realización de Cirugía de Cataratas	1,3	2,3	1,5
Tiempo promedio de espera para la realización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	3,2	3,1	3,7
Tiempo promedio de espera para la realización de Cirugía de Revascularización Miocárdica	0	3	3,3

Indicadores de Oportunidad

	PROMEDIO DE DÍAS		
TIPO DE CONSULTAS	**2023**	**2024**	**2025**
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	1,9	2,1	2
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	1,6	1,6	1,9
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna	9,1	12,7	11,2
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	5,1	4,5	3,4
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	8,1	8,9	6,3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	4	3,4	2,5
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General	8,7	10,5	8,7
Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	9	6	6,3
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	20	16,6	15,7

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Calidad General del servicio

	I	II	III	IV
2020	93%	93%	91%	98%
2021	93%	90%	89%	92%
2022	93%	91%	90%	94%
2023	91%	90%	87%	90%
2024	88%	89%	88%	85%

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Tasa de reclamos por 10.000 afilidos

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud

EPS	CONTRIBUTIVO
SALUD BOLÍVAR	163,4
FUNDACION SALUD MÍA	267,7
ALIANSALUD	285,9
EPS SURA	362,3
Mutualser	**371,8**
SANITAS	382,6
SALUD TOTAL	399,0
FAMISANAR	408,4
NUEVA EPS	418,1
COMPENSAR	439,5
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	524,8
COMFENALCO VALLE	527,7
COOSALUD	566,7
TOTAL	400,4

EPS	SUBSIDIADO
CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"	98,7
CCF CHOCÓ "COMFACHOCÓ"	122,7
CCF DE SUCRE Y/O FAMILIAR DE COLOMBIA	143,0
Mutualser	**149,1**
ASMET SALUD	198,7
NUEVA EPS	208,2
COOSALUD	222,4
EMSSANAR	254,2
CAJACOPI EPS	260,3
SAVIA SALUD EPS	374,5
CAPRESOCA	375,4
CAPITAL SALUD	452,6
TOTAL	237,1

mutualser
Atención sin tanta vuelta



Así es la relación con el usuario

94%

de los usuarios no ha pensado en cambiarse de EPS.

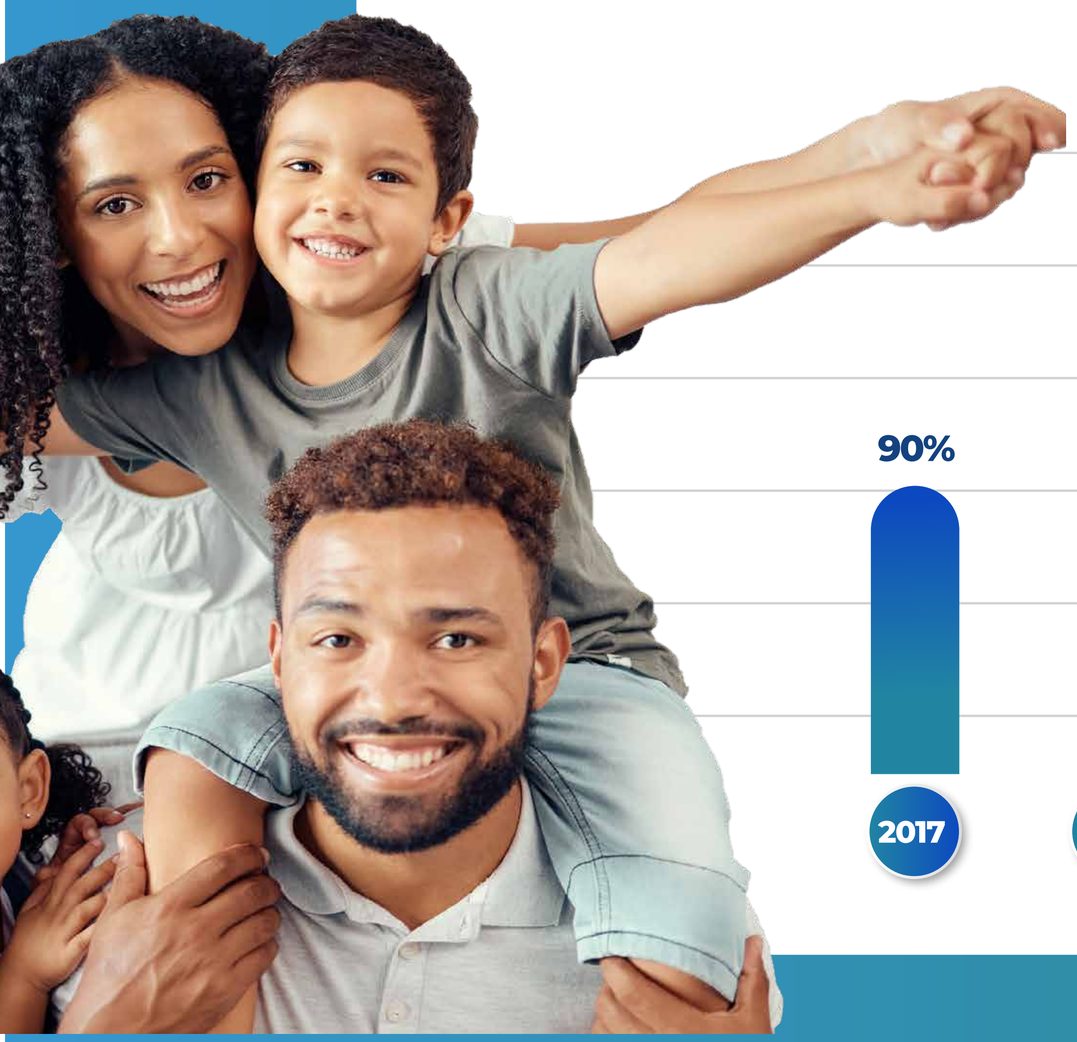
95%

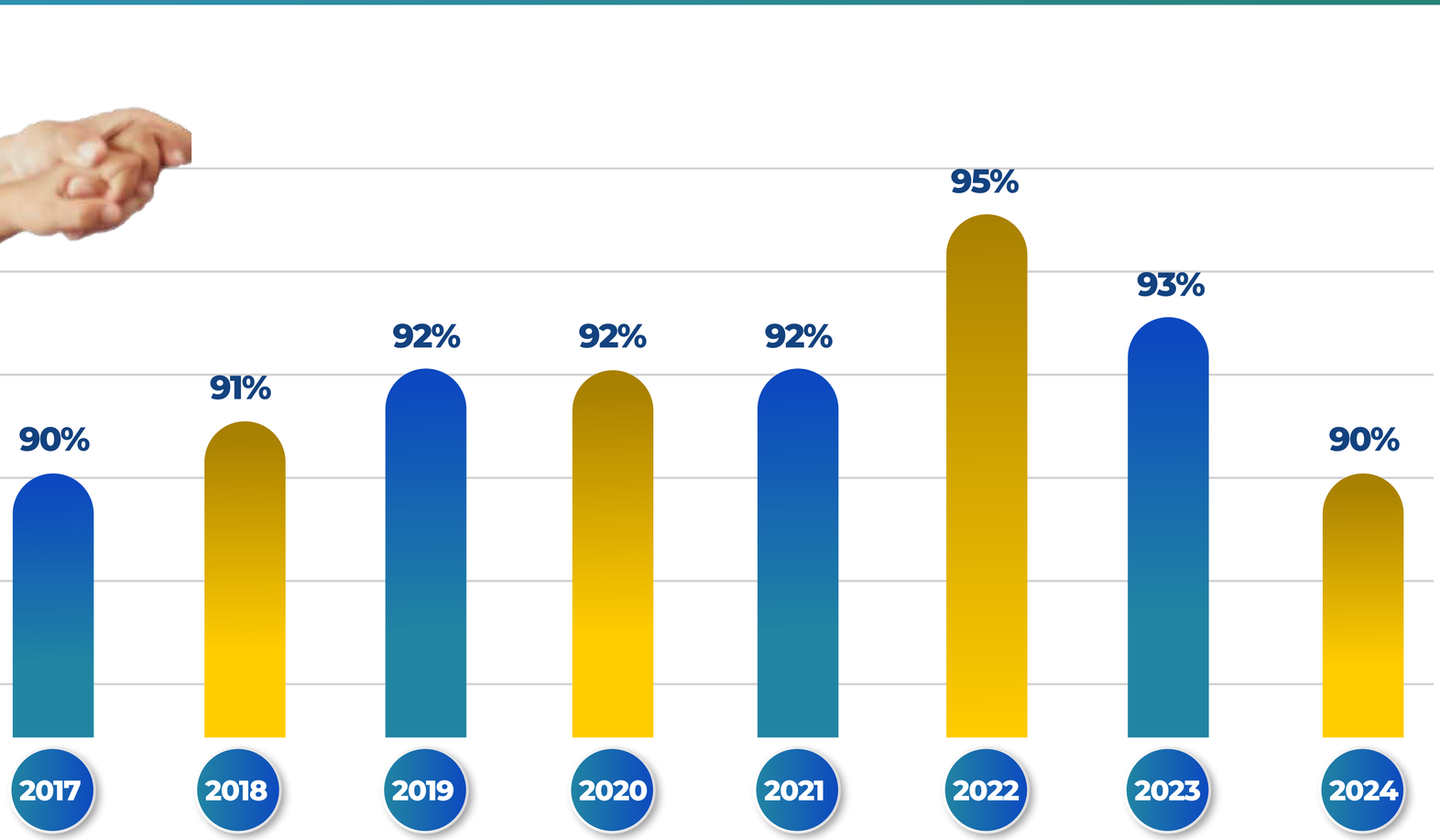
de los afiliados recomienda a mutualser EPS a amigos y familiares.

VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Resultados de satisfacción global





VIGILADO Supersalud

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Nivel de satisfacción Global frente a los servicios de la EPS

Fuente: Sistema de Evaluación y Calificación de Actores

EPS	Bueno	Muy bueno	Bueno + Muy Bueno	Total afiliados
Dusakawi	79.40%	17.26%	96.66%	281.143
Mutual ser	**73.50%**	**17.66%**	**91.16%**	**2.631.805**
Comfaoriente	70.50%	17.69%	88.19%	236.050
Anas wayuu	69.66%	13.60%	83.26%	269.434
Savia salud EPS	77.32%	5.76%	83.08%	1.671.034
EPS sura	67.03%	15.57%	82.60%	5.407.580
Salud mia	70.36%	11.30%	81.66%	58.623
Salud bólivar EPS SAS	77.59%	2.59%	80.18%	5.000
Salud total EPS S.A.	63.08%	16.21%	79.29%	4.812.653
EPS sanitas	61,71%	12.17%	73.88%	5.810.012

TOTAL AFILIADOS 21.183.334



Por quinto año consecutivo fue **renovada la certificación ISO 9001:2015** otorgada por ICONTEC desde el 18 de diciembre de 2020.

VIGILADO Supersalud


¡MUTUALSER EPS CUIDA DE TI!
mutualser
Atención sin tanta vuelta