

Noticias



sector en transformación, entre tensiones políticas, ajustes financieros y la urgencia de garantizar atención oportuna.

El sistema de salud colombiano atraviesa en 2025 uno de los momentos más complejos y decisivos de las últimas décadas. En medio de debates legislativos, tensiones entre el Gobierno y las EPS, y un aumento en la presión financiera del sistema, el país enfrenta grandes desafíos para asegurar la sostenibilidad y la calidad de la atención en todo el territorio. Aunque no se vive un colapso generalizado, sí existe una situación de alerta que obliga a replantear procesos, corregir fallas y acelerar decisiones.

Presión financiera acumulada: el principal detonante

Los problemas financieros del sistema no son nuevos, pero en 2025 alcanzan un punto crítico. Entre los factores que más impactan están:

- Aumento del gasto en medicamentos y tecnologías no incluidas en el plan básico.
- Crecimiento de la población envejecida, que demanda más servicios, tratamientos crónicos y cuidados continuos.

[COLOMBIA](#)[INTERNACIONAL](#)[DEPORTES RCN](#)[SALUD Y BIENESTAR](#)[ECONOMÍA](#)[TENDENCIAS](#)[OPINIÓN](#)[PUNTO DE ENCUENTRO](#)[EMISIONES](#)[EMISIÓN 5:30 AM](#)

8:55 AM

[EMISIÓN 12:30 PM](#)[EMISIÓN 7:00 PM](#)

Negligencia que mata, la crisis en el sistema: esta es la situación que viven miles de pacientes

ACTUALIDAD PUBLICADO: Ago. 27, 2025 - 9:22 am

¿EPS en crisis? Patrimonio negativo histórico y deudas que superan en 64% los activos: Así Vamos en Salud

Compartir noticia:



6AM Hoy por Hoy

Programas

Las intervenciones por parte del gobierno a las EPS no han sido positivas: contralor sector salud

En 6 AM de Caracol Radio, estuvo Julián Niño, contralor delegado para el sector salud, quien habló sobre el impacto de las intervenciones del gobierno en las EPS.

Noticias

ECONOMÍA • NEGOCIOS • INDICADORES ECONÓMICOS • DÓLAR • EDITORIAL

Interoperabilidad y uso de datos clínicos en tiempo real, tendencias que marcarán la salud digital en Colombia

Normativa, tecnología y datos, avance hacia un sistema de salud conectado, con IA aplicada y foco en el paciente.

VACUNACIÓN >

Colombia moderniza su plan de vacunación

Los nuevos tipos de inmunización abren una ventana para reducir enfermedades y muerte, pero su impacto depende de sus coberturas, la confianza de la población y una mayor coordinación



ACTUALIDAD PUBLICADO: Mar. 4, 2026 - 12:14 pm

Ranking de las EPS con mayor y menor satisfacción del usuario, según informe de MinSalud 2026

PS con mayor satisfacción global en el corte 2025

CONTENIDO AUTOMATIZADO

Clínicas y hospitales aumentaron más del 24% la gestión de citas médicas mediante inteligencia artificial en 2025 según informe

Un informe de COCO Tecnologías señala que el uso de herramientas permitió procesar cerca de 15 millones de citas médicas en Colombia durante 2025.

Atención sin tanta vuelta

mutualser

Audiencia Pública de
Rendición de
Cuentas
Vigencia 2025

Población Afliada

2.683.371

2.324.132

Afliados Régimen Subsidiado

359.239

Afliados Régimen Contributivo

Afiliados por Regional



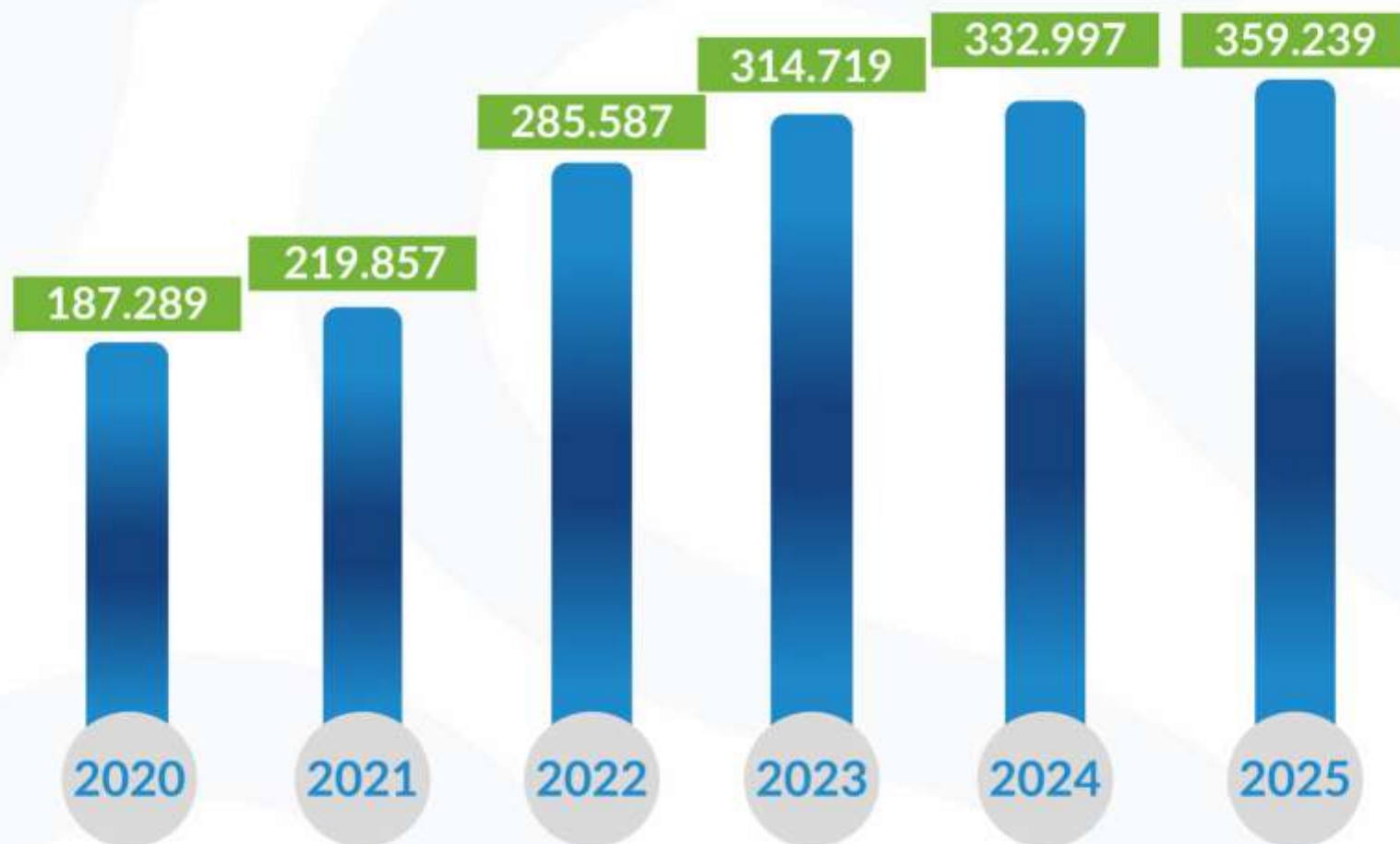
Comportamiento Afiliados

Régimen Subsidiado



Comportamiento Afiliados

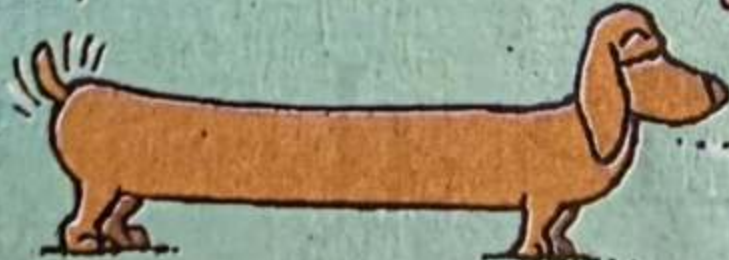
Régimen Contributivo



UH...YO LO CONOCÍ DE CHIQUITO...
¡¡ CÓMO CRECEN ESTOS PERRITOS!!



Tiki
Tiki
Tiki



SÍ, EL PROBLEMA
ES QUE CRECEN
EN UNA SOLA
DIRECCIÓN...



Nik

Gestión Financiera

Así Gestionamos los recursos

Balance General 2025

(Millones de pesos)

\$ 570.174

Activos

\$ 835.294

Pasivos

-\$ 265.120

Patrimonio

Estado de Resultados 2025

(Millones de pesos)

\$ 4.638,208

Ingresos totales

-\$ 4.723,497

Costos por servicios de Salud

-\$ 170.569

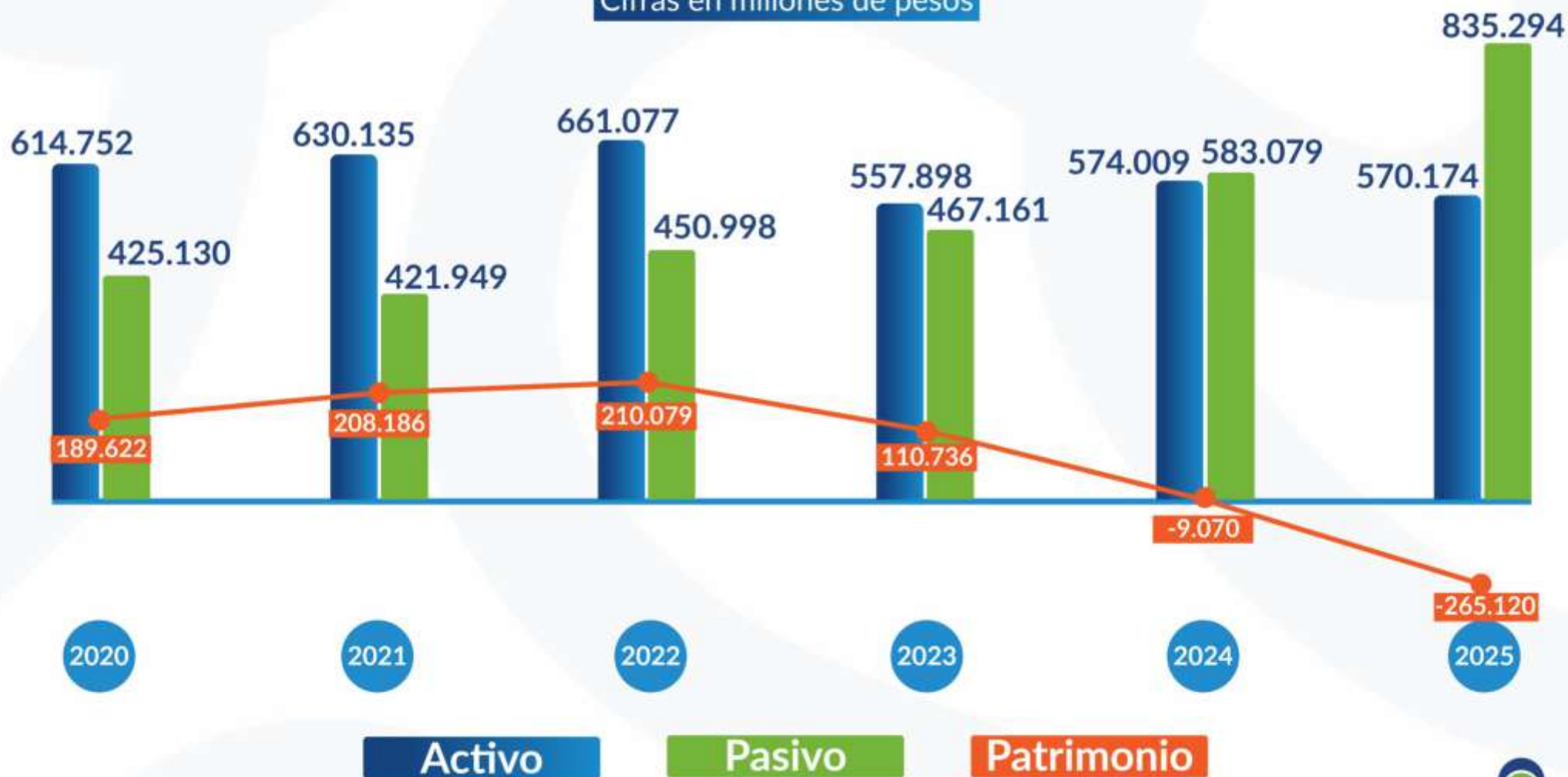
Gasto administrativo

-\$ 255.858

Pérdida

Tendencia anual de activos, pasivos y patrimonio

Cifras en millones de pesos



Las deudas por servicios de salud están constituidas así:

Cifras en millones de pesos

Reserva técnica	\$776.415	92,95%
Proveedores	\$27.940	3,34%
Otros pasivos	\$24.054	2,88%
Pasivos estimados y provisiones	\$6.807	0,81%
Obligaciones financieras	\$78	0,01%

Total:
\$835.294

La reserva técnica

Cifras en millones de pesos

\$776.415

\$299.343

Provisión de glosas

\$235.908

Autorizaciones no facturadas

\$123.156

Facturas radicadas

\$118.008

Estimado deudas no conocidas

La reserva técnica se respalda con:

Cifras en millones de pesos

✓ Bancos: \$79.245

✓ Inversiones: \$144.177

Total: \$223.422



Carteras UPC y no PBS

Cifras en millones de pesos

Cartera NO PBS \$177.473

Cartera UPC \$24.210

Cartera Total \$201.683

Gestión Administrativa



Gasto administrativo sobre UPC - Cifras en millones de pesos

Ingresos vs Costos en Salud



Cifras en millones de pesos

Flujo de caja 2025

Cifras en millones de pesos



Recursos efectivos del periodo

\$ 4.854.892

Inversión en salud

Cifras en millones de pesos

\$3.137.383

67%

IPS
privadas

\$978.736

21%

IPS
Públicas

\$507.260

11%

Proveedores de
medicamentos

\$30.580

1%

Proveedores
de **servicios**
complementarios

\$4.653.959

Total



©2026 by King Features Syndicate, Inc. World rights reserved.



Inversión en salud por nivel de complejidad de la atención

Cifras en millones de pesos

\$1.940.806

**Baja
Complejidad**

41.6%

\$2.115.689

**Mediana
Complejidad**

45.4%

\$597.464

**Alta
Complejidad**

12.9%

\$4.653.959

Total

Gestión del Riesgo Financiero

¿Qué hicimos?

Riesgo de liquidez

Seguimiento al flujo financiero y plan de pagos.



Riesgo de solvencia

Control y monitoreo permanente del recaudo y obligaciones.



Riesgo de mercado

Fortalecimiento de la gestión del portafolio de inversión.



Resultado de la gestión

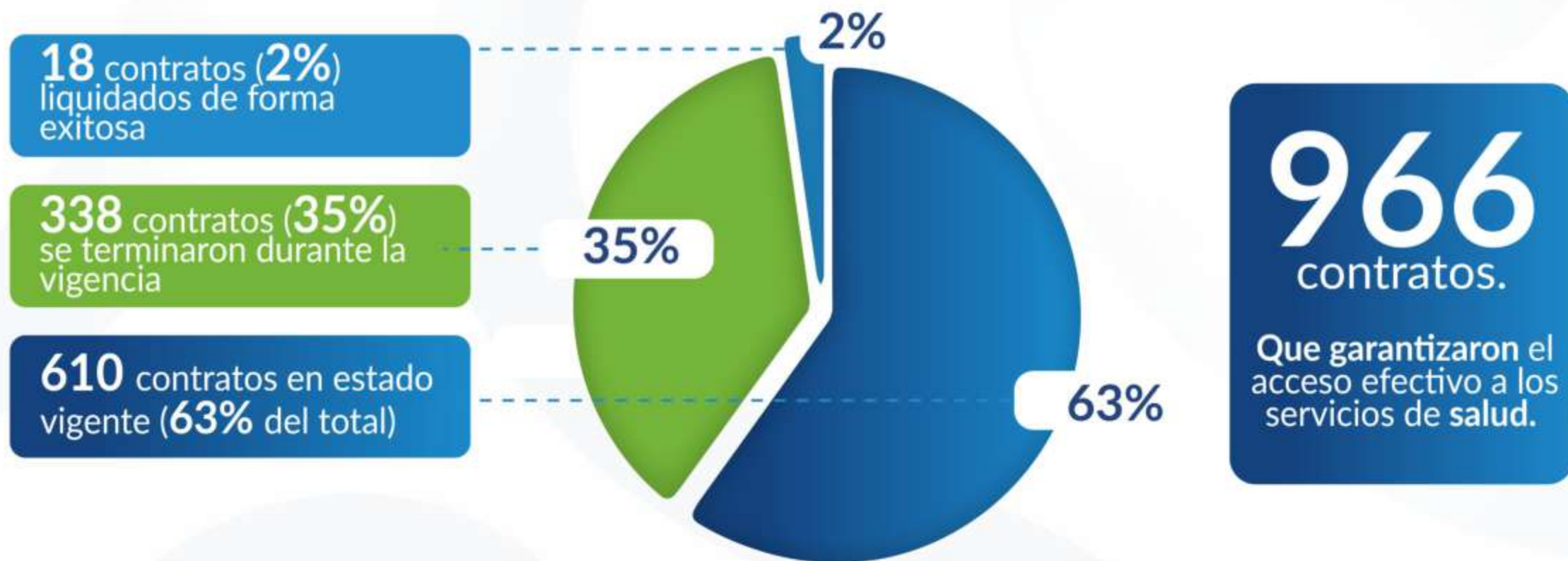
El nivel de riesgo financiero interno se mantuvo **controlado** durante 2025.

Factores externos

Incrementos insuficientes de la UPC sin el debido soporte técnico del estudio de suficiencia continúan generando **desafíos** para la **sostenibilidad** financiera.

Organización de la red de Prestadores

Contratos, conformación y organización de la Red prestadora



Contratos por naturaleza 2025

Regional	Privado	Público	Total General	%
Atlántico	79	42	121	13%
Bolívar	185	116	301	31%
Central	25	0	25	2.5%
Cesar	9	2	11	1.1%
Córdoba	131	138	269	28%
Magdalena	49	23	72	7.4%
Sucre	116	51	167	17.2%
TOTAL	594	372	966	100%

El **61 %** de los contratos corresponde a prestadores de naturaleza privada (**594 contratos**), mientras que el **39%** restante corresponde a prestadores de naturaleza pública (**372 contratos**)

Contratos por modalidad 2025

Regional	Capitado	Pago por evento	Pago Global prospectivo	Conjunto integral de atenciones	Total
Bolívar	133	101	17	50	301
Córdoba	172	55	24	18	269
Sucre	81	53	19	14	167
Atlántico	49	44	14	14	121
Magdalena	37	21	4	10	72
Central	3	14	2	6	25
Cesar	3	7	1	0	11
TOTAL	478	295	81	112	966

La mayor proporción de contratos vinculado corresponde a contratos capitados con el **49%**, seguida de pago por evento con el **31 %**, conjunto integral de atenciones con el **12%** y pago global prospectivo con el **8,3 %**.

Estado de los contratos 2025

Regional	Vigente	Terminado	Liquidado	Total
Bolívar	165	129	7	301
Córdoba	167	96	6	269
Sucre	126	39	2	167
Atlántico	89	29	3	121
Magdalena	39	33		72
Central	16	9		25
Cesar	8	3		11
TOTAL	610	338	18	966

El **63%** de los contratos (**610**) se encuentran procesados, el **35% (338)** están en proceso de terminación y el **2% (18)** ya fueron liquidados.

Relación de prestadores dispensadores de medicamentos

NOMBRE	NATURALEZA
AUDIFARMA SA	PRIVADA
SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD DEL MAGDALENA SAS	PRIVADA
LOGIFARMA SAS	PRIVADA
CONSORCIO AUDIFARMA PHARMASER	PRIVADA
ESE CAMU SANTA TERESITA	PÚBLICA
DISTRIBUCIONES PHARMASER LTDA	PRIVADA

En la vigencia 2025, se contó con **5** dispensadores de medicamentos de naturaleza privada y **1** dispensador de naturaleza pública.

Habilitación de la red prestadora de servicios de salud

La EPS mantuvo la habilitación de las **8** redes integrales de Prestadores de Servicios de Salud (RIPSS) en la vigencia 2025.

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 2025

CONTRATO	OBJETO	CONTRATOS	TOTAL
CAPITADO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Prestar los servicios y tecnologías de la Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y atenciones de la VRuta integral de atención en salud para la población materno perinatal, a los afiliados del contratante.	97	\$ 144.509.511.582
CAPITADO RECUPERACION	Prestar los servicios y tecnologías en salud del contratante, en el que se incluyen las actividades de recuperación de la salud definidos para la habilitación de redes integrales.	153	\$ 306.502.831.596
EVENTO	Prestar los Servicios y tecnologías en Salud, a los afiliados del contratante.	213	\$ 1.081.119.827.237
PAGO GLOBAL PROSPECTIVO	Prestar los Servicios y tecnologías en Salud, a los afiliados del contratante.	62	\$ 382.898.662.444
PROGRAMA	El objeto del presente contrato es prestar los servicios de salud para la atención integral de los afiliados con condiciones de salud eutróficos y las rutas integrales de atención en salud para grupos de riesgo específicos.	85	\$ 348.236.887.047
TOTAL GENERAL		610	\$ 2.263.267.719.907

¿NO PUEDE UN HOMBRE IR
A LA GUERRA EN PAZ?

9-29



Contratos terminados 2025

CONTRATO	OBJETO	CONTRATOS	TOTAL
CAPITADO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Prestar servicios de salud para la promoción, mantenimiento y atención materno-perinatal a los afiliados del contratante.	92	\$ 140.894.603.716
CAPITADO RECUPERACION	Prestar los servicios y tecnologías en salud del contratante, en el que se incluyen las actividades de recuperación de la salud definidos para la habilitación de redes integrales.	126	\$ 273.262,698.893
EVENTO	Prestar los Servicios y tecnologías en Salud, a los afiliados del contratante.	75	\$ 1.192.681.546.084
PAGO GLOBAL PROSPECTIVO	Prestar los Servicios y tecnologías en Salud, a los afiliados del contratante.	19	\$ 98.578.171.225
PROGRAMA	El objeto del presente contrato es prestar los servicios de salud para la atención integral de los afiliados con condiciones de salud eutróficos y las rutas integrales de atención en salud para grupos de riesgo específicos.	26	\$ 83.038.887.465
TOTAL GENERAL		338	\$ 1.788.455.907.384

Variaciones de la red por complejidad

En 2025 se presentó una variación en la red de prestadores, con la incorporación de **5** nuevos actores y el retiro de **11** prestadores en las regionales habilitadas.

REGIONAL	PRESTADOR	COMPLEJIDAD	ENTRADA A LA RED	SALIDA DE LA RED
Sucre	Interspsiq SAS	Complementario	✓	
	IPS San Jose de Jesus Sucre LTDA	Complementario	✓	
	IPS Fonomedical SAS	Complementario		✓
	Manos Unidas para el futuro IPS SA	Primario		✓
	Clínica Corposucre SAS	Primario		✓
	Sociedad de Rehabilitación Sore	Primario		✓
Magdalena	Sociedad de Oncología y Hematología del Cesar	Complementario		✓

Variaciones de la red por complejidad

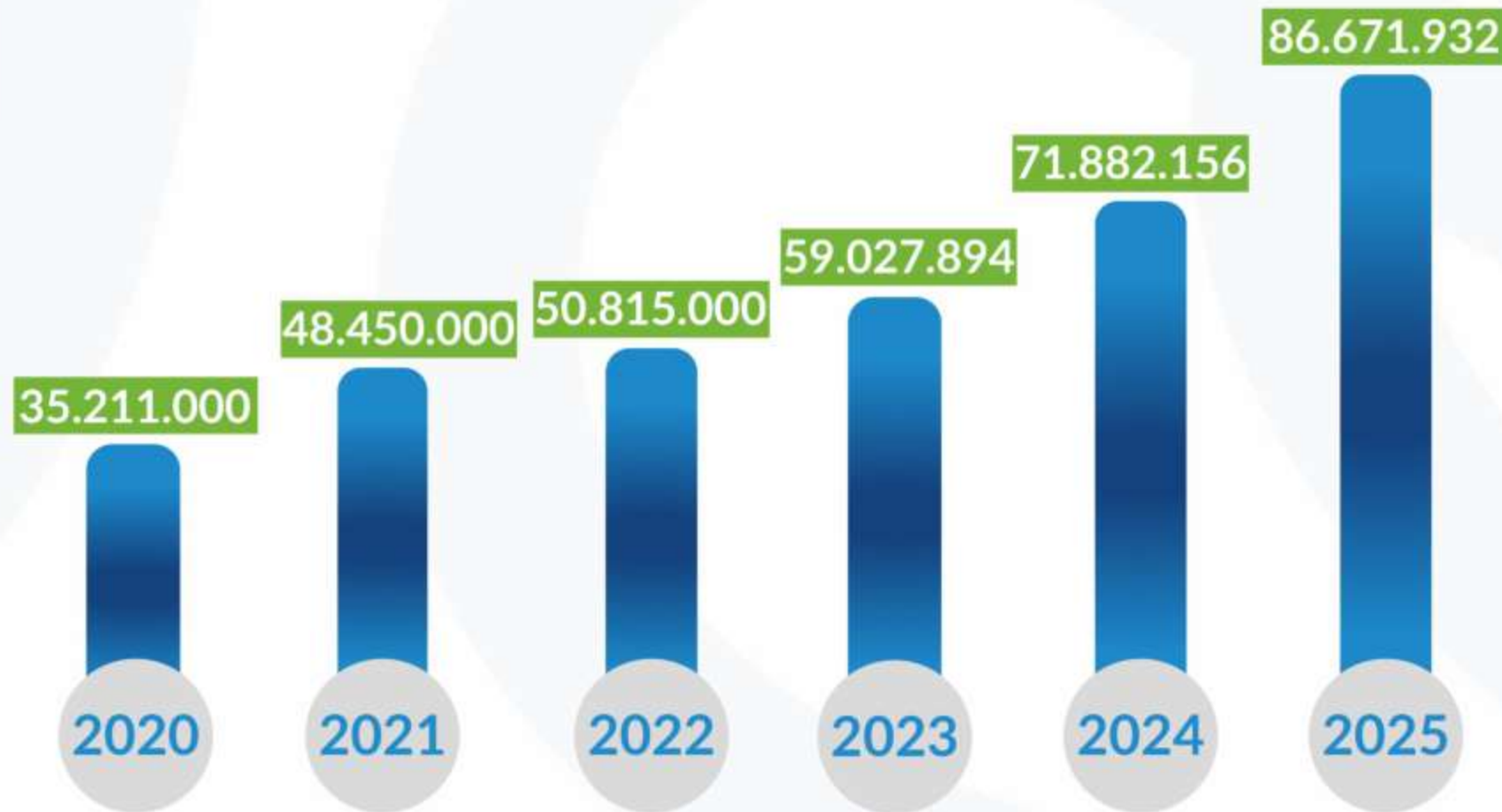
REGIONAL	PRESTADOR	COMPLEJIDAD	ENTRADA A LA RED	SALIDA DE LA RED
Atlántico	UT Bonnaradiologos	Complementario		✓
	San Miguel Arcangel IPS Norte SAS	Primario	✓	
Bolívar	Gestión Salud	Complementario		✓
	Aixa Colpatría	Primario		✓
	Centro de Fisioterapia y Rehabilitación Montes de María SAS	Primario		✓
	Clínica San Ignacio Limitada	Complementario		✓
Córdoba	Jesus David Bedoya Guerra	Primario	✓	
	Ria IPS Integral SAS	Complementario	✓	
Central	Consorcio Audifarma Pharmaser	Complementario		✓

Gestión del Riesgo en Salud

Cohorte	2024	2025	Vr. Porcentual 2024-2025
Mujer Sana	774.072	943.426	22%
De Todo Corazón	291.555	316.961	9%
Salud Mental - Activamente	60.654	75.092	24%
Ser Joven	89.007	52.029	-42%
Cáncer	27.458	30.380	11%
Ser Madre Hijo	31.252	30.066	-4%
Rehabilitación - Neuroser	13.300	13.007	-2%
VIH - Servihda	9.788	10.793	10%
Victimas - Ser Resiliente	7.266	9.253	27%
Epilepsia	3.937	5.608	42%
Aritritis- Amarte	4.977	5.377	8%
Renal - Renalser	2.772	2.829	2%
EPOC - Respira	2.758	2.595	-6%
Huérfanos	1.167	1.224	5%
Nutrición	1.274	1.104	-13%
Tuberculosis	987	989	0%
Trasplante - Darvida	709	881	24%
Hemofilia	228	307	35%
Hepatitis C en tratamiento	29	23	-21%
Lepra	14	18	29%
Total	1.323.204	1.501.962	14%

Cohortes de gestión del Riesgo en salud 2024-2025

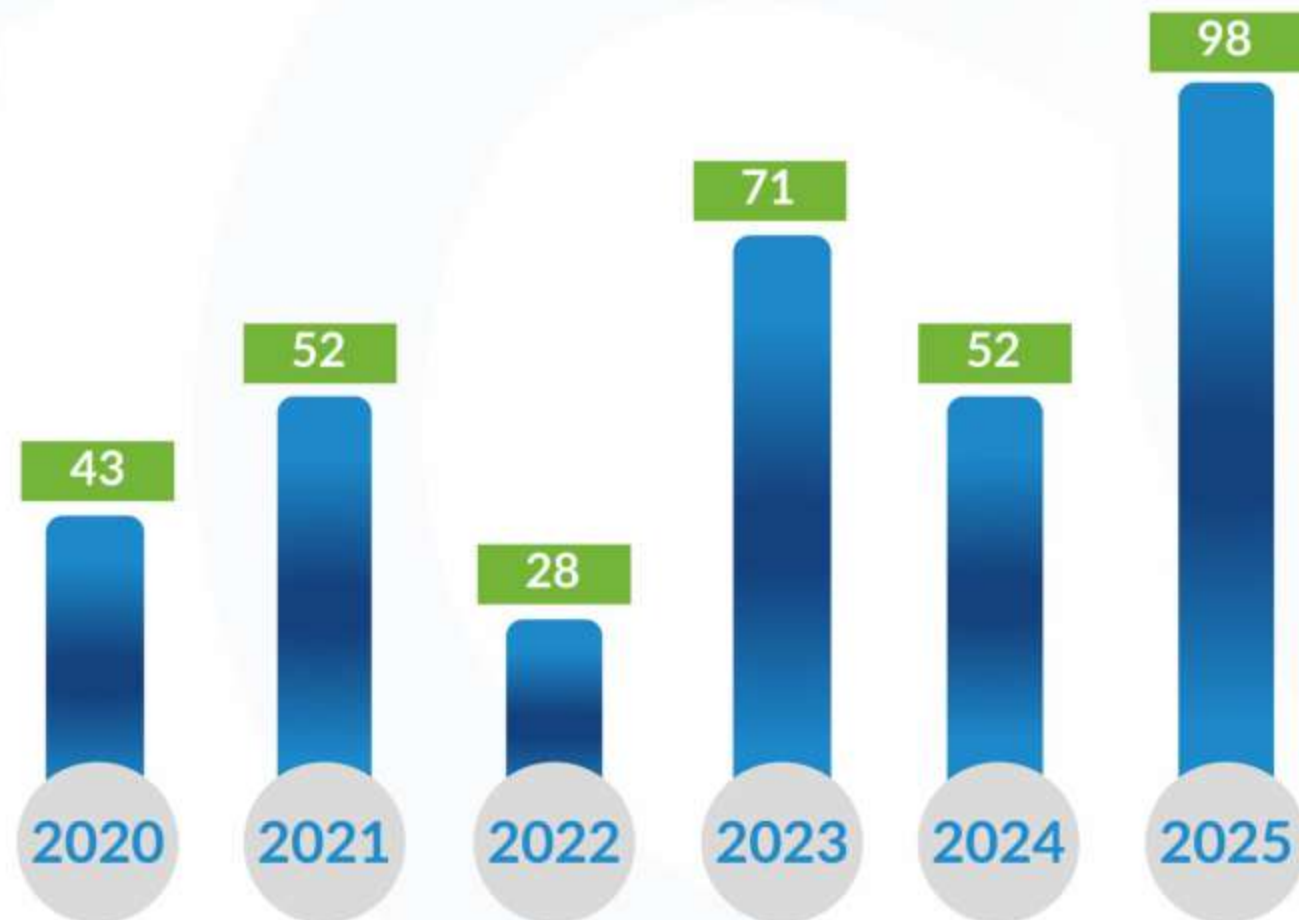
Cantidad de servicios prestados



Tasa de morbilidad de consulta externa por 1.000 afiliados



Tasa de hospitalización por 1.000 afiliados

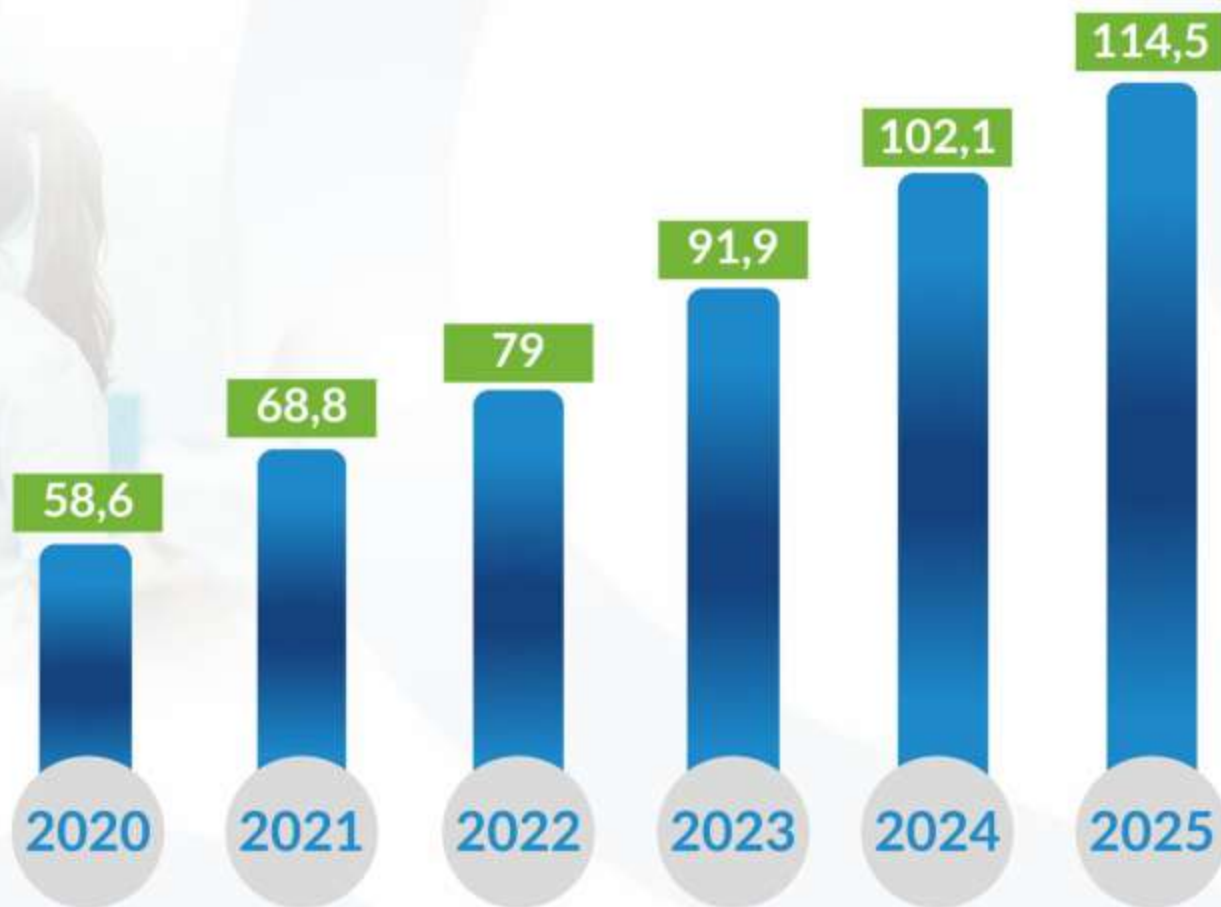


Tasa de morbilidad de hospitalización externa por 1.000 afiliados



Tasa de prevalencia de cáncer

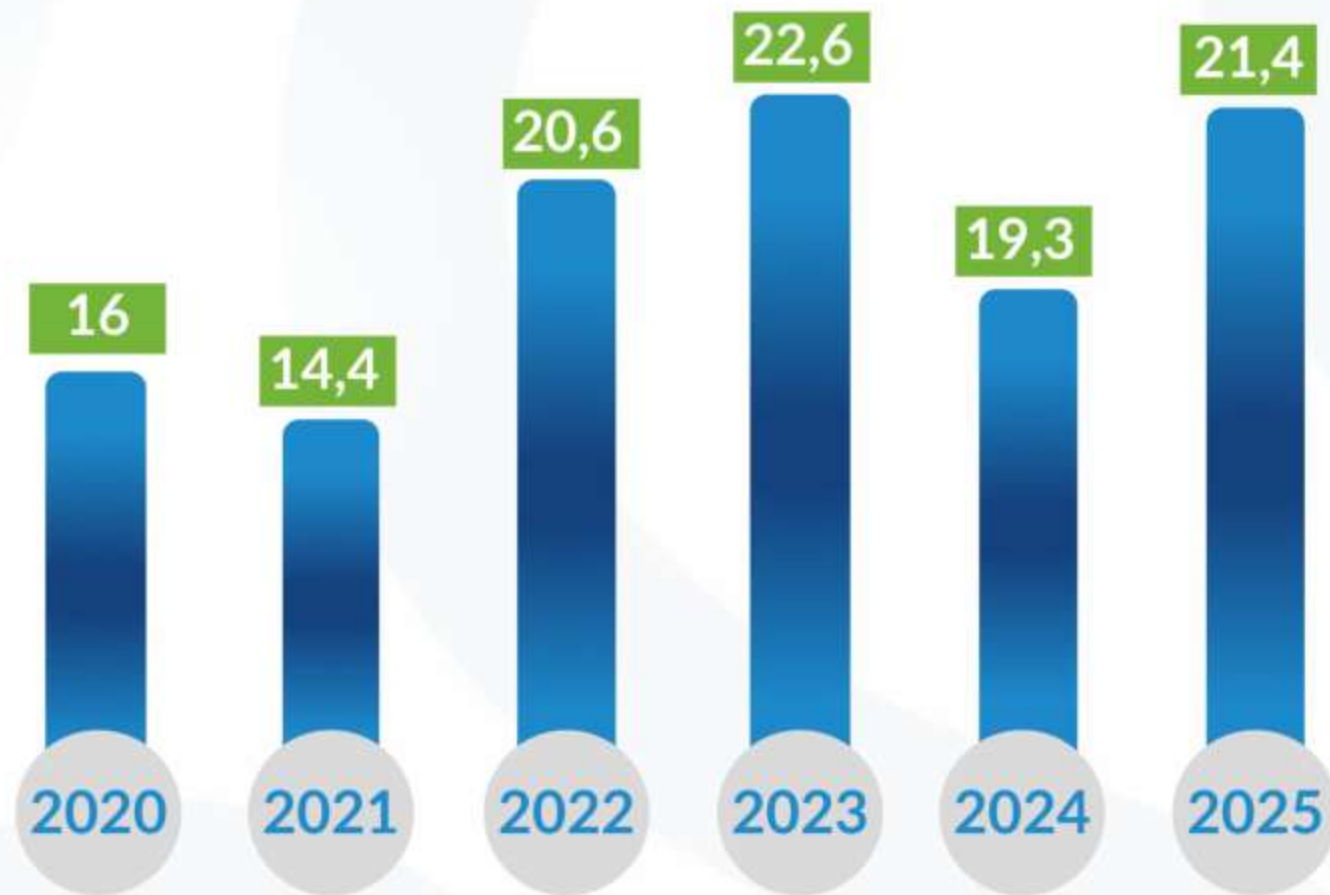
por 10.000 afiliados



Estadificación del cáncer



Tasa de incidencia de cáncer por 10.000 afiliados



Razón de mortalidad materna



Razón de mortalidad materna temprana y directa



Mutualser

Máx tolerable

Tasa de mortalidad perinatal

por 1.000 nacidos vivos





630.993
2024



Mujeres

774.072
2025



+22,7%

Tamización
Cáncer de mama



89.469
Mujeres

33%



Mujeres de 50-69 años

Tamización
Cáncer de cérvix



245.253
Mujeres

35%



Mujeres de 25-65 años

Programa De todo corazón

41,3

Mortalidad prematura por enfermedades cardiovasculares.

Meta: Hasta 80 por cada 100.000 afiliados

28,3

Mortalidad por enfermedad isquémica del corazón.

Meta: Hasta 27 por cada 100.000 afiliados

2,3%

Proporción de hospitalizaciones en pacientes hipertensos y diabéticos.

Meta: Hasta 2,37%

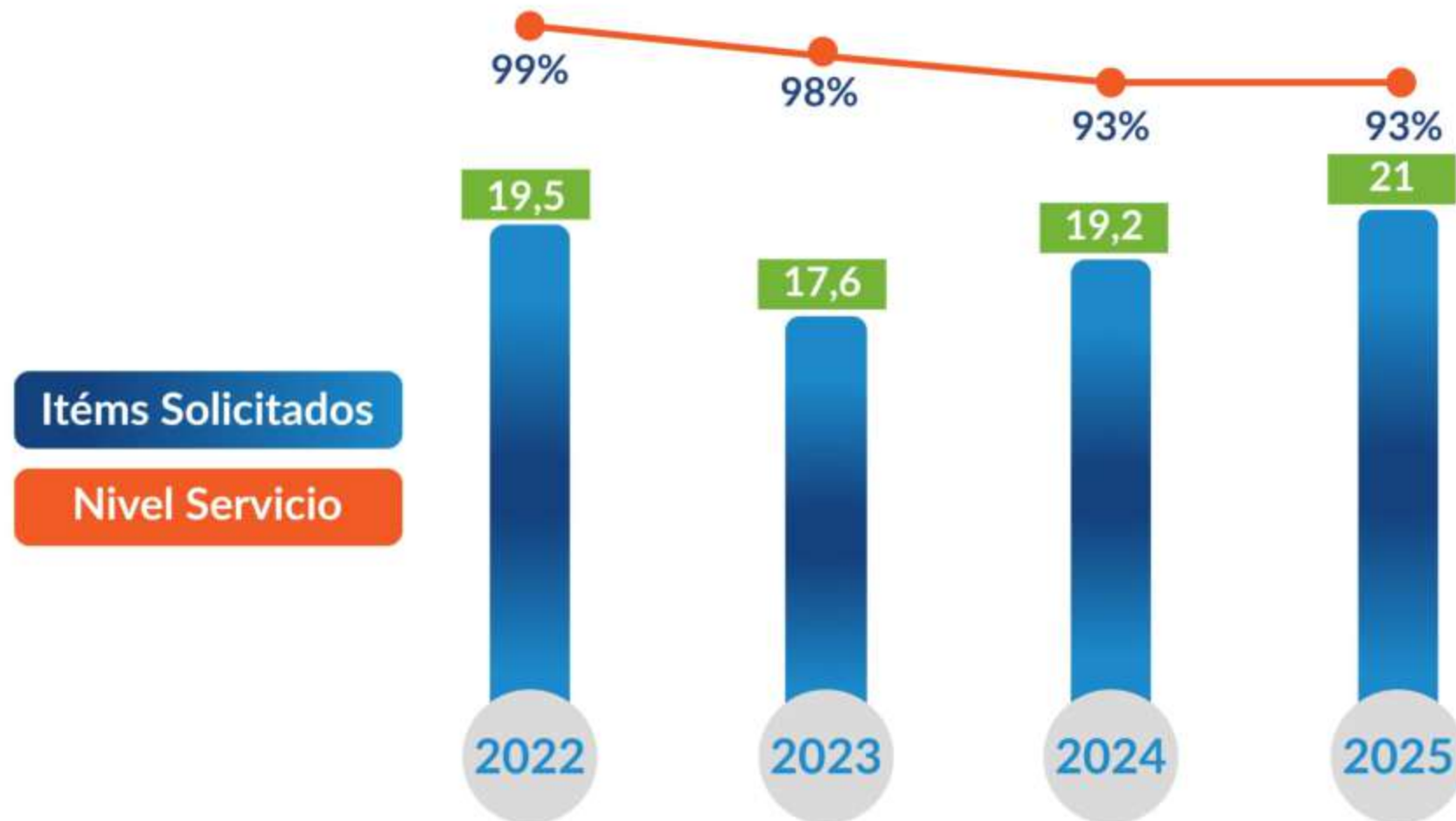
9,4

Incidencia de pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) estadio 5.

Meta: Hasta 9 por cada 100.000 afiliados

Consumo de medicamentos

Cifras en millones



Salud Mental:

Consultas y Hospitalización

Año	Cantidad de consultas	Pacientes en cohorte	Cantidad pacientes hospitalizados (día) en cohorte	Cantidad pacientes hospitalizados (general) en cohorte
2021	58.683	43.354	2.183	4.214
2022	244.103	38.169	2.821	5.436
2023	175.105	43.406	3.168	6.280
2024	427.367	60.654	2.798	5.144
2025	343.066	75.092	1.731	1.899

Gestión Integral del Riesgo en Salud

Cumplimiento Normativo

Circular Externa
008 DE 2018
(Supersalud)

Exigencia de reportar **actividades de Salud Pública** y sus variaciones frente a la **vigencia anterior**.

Alineación Estratégica

Plan Decenal de
Salud Pública
2022-2031

Priorización de la afectación positiva de los determinantes sociales de la salud (DSS).

Enfoque de salud pública e implementación RIAS 2025



Evolución Indicadores claves

(2024 vs 2025)

Razón Mortalidad materna
(Meta: <32)

43,8 → 27,9

-36%



Mortalidad prematura por ECV (30-70 años)
(Meta: <80)

39,2 → 33,9

Mejora 13,5% en supervivencia



Letalidad por MME
(Meta: <1%)

0,6 → 0,3%

-50%



Incidencia Sífilis Congénita
(Meta: <0,5)

3,4 → 1,7

-50%



Hospitalización en Salud Mental
(Meta: ↓)

8,8% → 5,3%

Mejora resolutiveidad ambulatoria



Enfoque Estratégico

Impacto y Visión

Atención Primaria Integral:

Fortalecimiento de la red primaria.

Hospitalización por hipertensión y diabetes de solo **1,6%** (por debajo del límite tolerable de **2,3%**).

Gestión Integral del Riesgo:

Transición de modelo patocéntrico a uno preventivo y predictivo.

Reducción lograda en mortalidad prematura y materna.

Gestión del Conocimiento:

Toma de decisiones basada en evidencia.

Comportamiento de solicitudes de servicios



Notificaciones de urgencia

Número de afiliados

Solicitudes de autorización

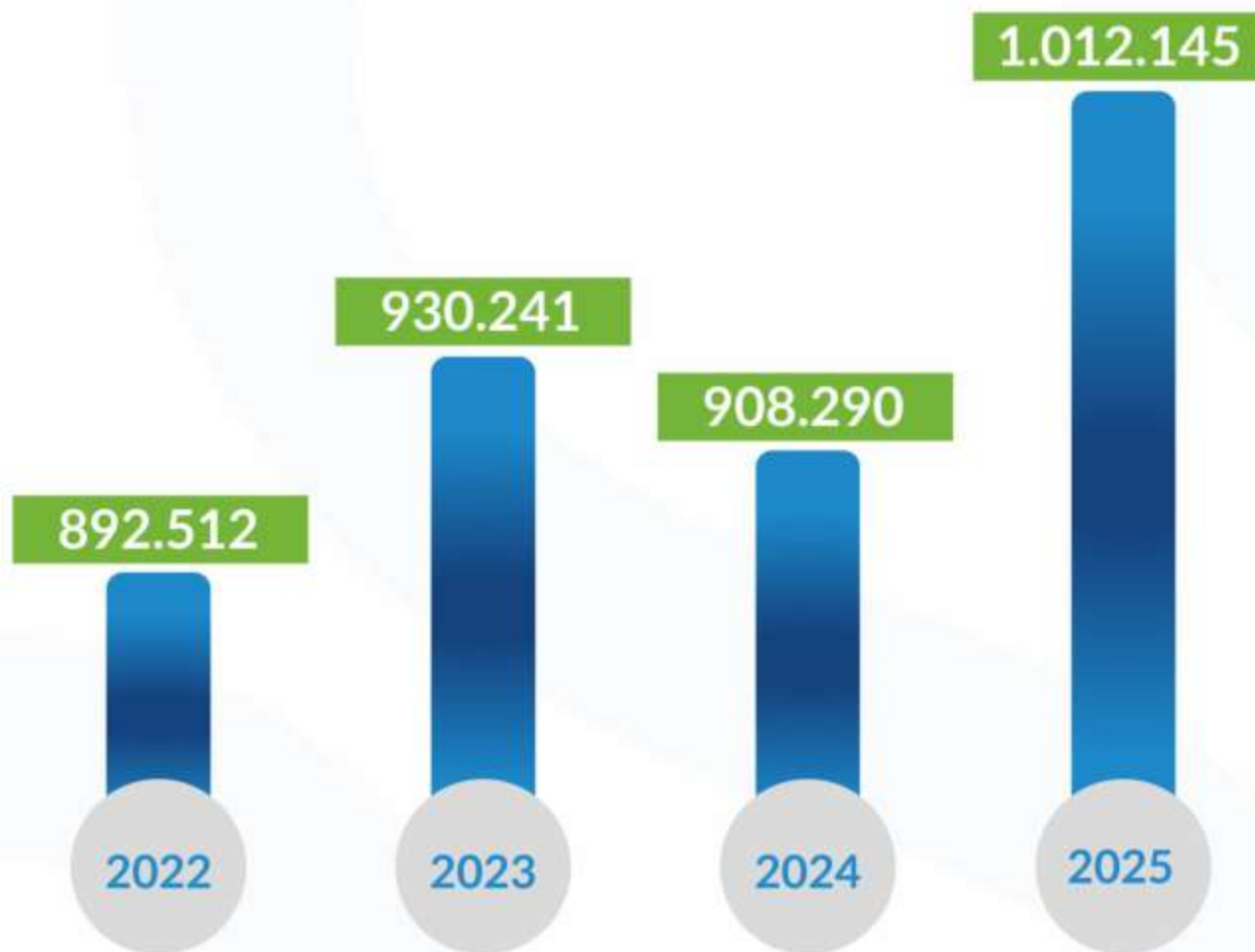


Gestión de Experiencia

al Usuario



Cantidad de atenciones presenciales



Fuente: Digiturno

Cantidad de casos gestionados

Zonaser Afiliado



Fuente: Saggic

Número de asociaciones de usuarios vigente

Regionales	Constituciones 2025	Total alianzas vigentes
Córdoba	24	29
Sucre	15	20
Bolívar Sur	12	17
Atlántico	9	14
Magdalena	10	12
Bolívar Norte	9	11
Bolívar Centro	8	8
Total	87	111

111

Alianzas de usuarios a
lo largo del territorio
nacional.



Gestión de Alianzas de Usuarios

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 realizaron **87** constituciones AU y se finalizó el año con **111** grupos activos.

Se destacan actividades interdependientes realizadas por los grupos de alianzas de usuario en el año **2025**:

3.345

Vigilancias

2.405

Charlas educativas en IPS

1.175

Charlas educativas en comunidad

7.520

Replicas en familias y redes

1.175

Apertura de buzones

Tasa de pqr

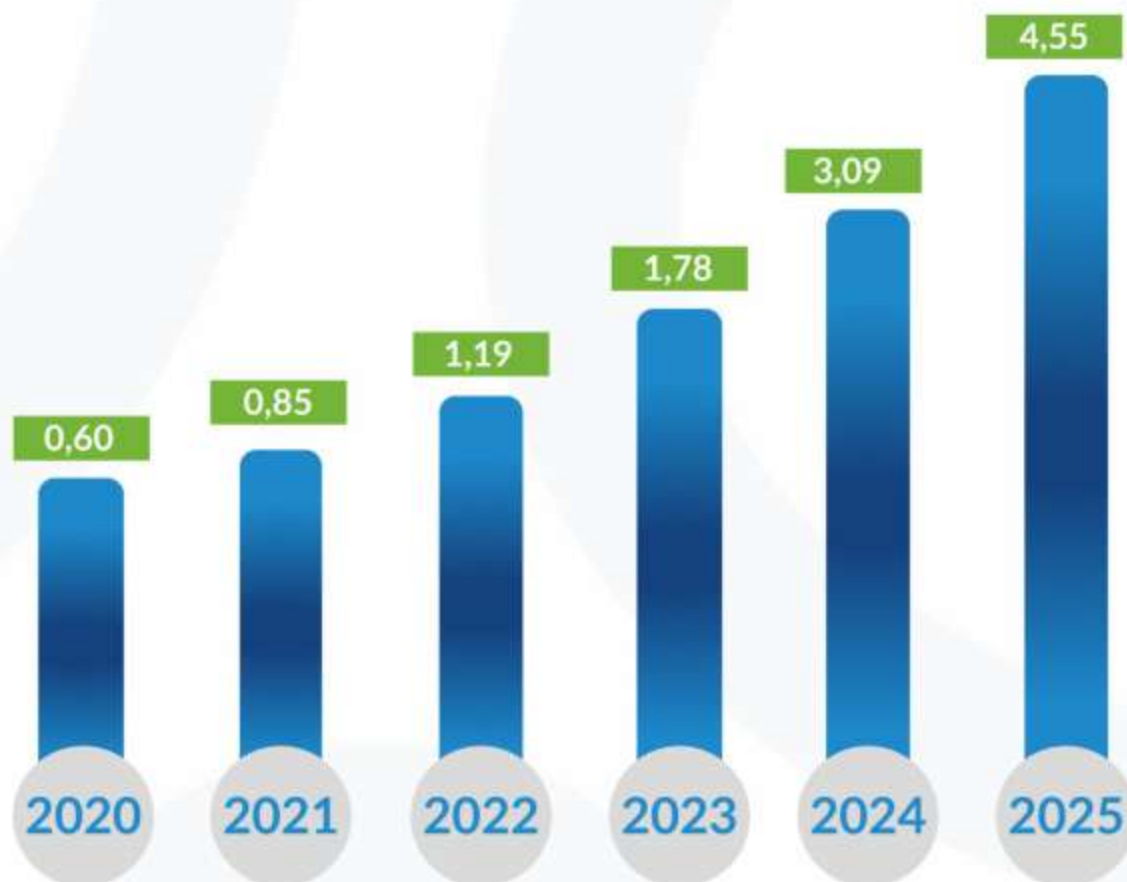
por cada 1.000 afiliados



Principales motivos de PQRD

Motivos	# casos / % Participación				
Oportunidad/ Relacionadas	7.586 44%	21.238 50%	31.232 51%	72.394 54%	49.984 51%
Suministro de Medicamentos	4.027 10%	6.820 16%	9.613 44%	15.445 12%	58.199 37%
Autorización de Servicios	7.918 20%	6.940 16%	11.947 20%	3.870 3%	8.068 5%
Otros/ Administrativo	10.347 26%	7.721 18%	8.224 13%	41.453 31%	38.839 26%
TOTAL	39.878	42.719	61.016	133.162	155.090
	2021	2022	2023	2024	2025

Tutela por cada 1.000 Afiliados



Porcentaje de
respuesta
oportuna

51%

Tutelas a favor de usuarios por motivo

Comparativo 2024 – 2025



 Aumentos relevantes		Disminuciones relevantes 	
↑ Medicamentos	+51%	-39%	Servicios de cuidador y enfermería
↑ Productos nutricionales	+52%	-42%	Lentes
↑ Solicitud de afiliación	+156%	-59%	Factor de crecimiento

Tutelas a favor de usuarios por motivo

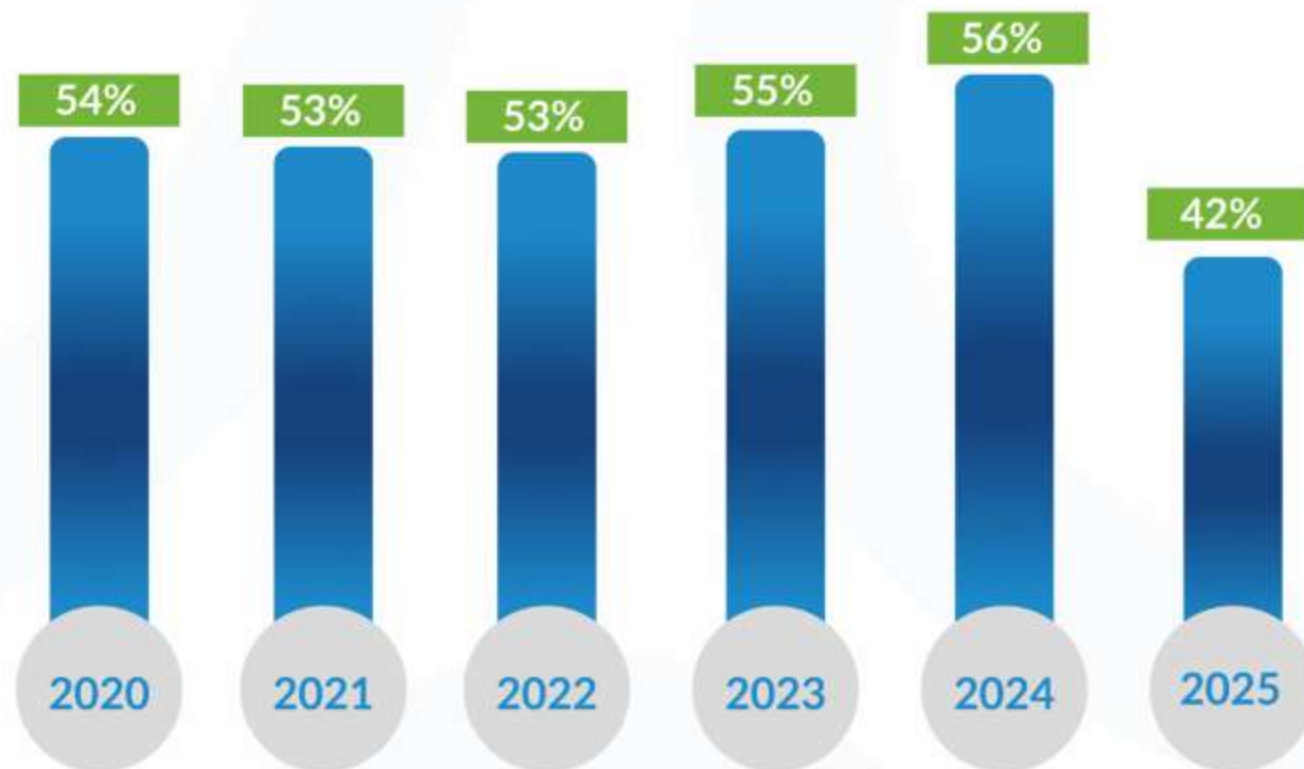
Comparativo 2024 - 2025

Motivo	2024	2025	Variación 2025 vs 2024
Servicios Complementarios	2.410	2.982	+24% ↑
Medicamentos	655	991	+51% ↑
Valoración Especialista	303	297	- 2% ↓
Procedimiento quirúrgico	207	245	+18% ↑
Servicios de cuidador y de enfermería	275	167	- 39% ↓

Requerimientos de Entes de Control

Entidad	Cantidad
Juzgados	1578
Fiscalía General de la Nación	1543
Superintendencia Nacional de Salud	567
Otros	502
Policía Nacional	357
Defensoría del Pueblo	118
ICBF	84
Procuraduría	80
Registraduría Nacional del Estado Civil Cartagena	60
Ministerio de Salud	36
Contraloría General	21
Jurisdicción Especial para la Paz	21
Total General	4967

Calidad General del servicio



Afiliados evalúan **positivamente** la calidad general del servicio ofrecido por **Mutualser**.

42%

Fuente: Centro Nacional de Consultoría
(CNC)

Indicadores de oportunidad

(Tiempo promedio de espera en días)

TIPO DE CONSULTAS	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ginecología	5,2	5,7	6,6	8,1	8,2	8,6
Medicina General	1,7	1,5	2,1	1,9	2,1	2,1
Medicina Interna	7,7	9,1	10,0	9,1	12,7	14,3
Odontología General	1,0	1,4	1,8	1,6	1,6	1,8
Pediatría	2,2	3,3	5,0	5,1	4,5	4,0
Cirugía General	7,2	10,1	13,4	8,7	10,5	11,1
Obstetricia	4,5	3,6	5,1	4,0	3,4	2,0
Triage II	9,7	14,0	16,0	20,2	16,6	17,0
Ecografía	4,6	2,4	6,1	9,0	6,0	7,5

Tasa de reclamos por 10.000 afiliados según la Supersalud

EPS	Contributivo
Comfenalco Valle	687,45
Coosalud	642,94
Servicio Occidental de Salud (SOS)	631,17
Nueva EPS	617,35
Famisanar	611,19
Salud Total	534,65
Compensar	520,62
Mutualser	497,04
EPS Sura	485,16
Sanitas	470,04
Fundación Salud Mía	308,89
Aliansalud	283,89
Salud Bolívar	28
Total	538,31

EPS	Subsidiado
Capital Salud	578,69
Savia Salud EPS	430,04
Capresoca	399,50
Cajacopi EPS	283,88
Emssanar,	276,54
Nueva EPS	260,55
Coosalud	244,09
Mutualser	212,77
CCF Oriente Comfaoriente	211,44
CCF de Sucre Familiar de Colombia	180,47
CCF Chocó "Comfachocó"	153,46
Famisanar	114,78
Total	279,95

Fuente: Supersalud

Así es la relación con el usuario



93%

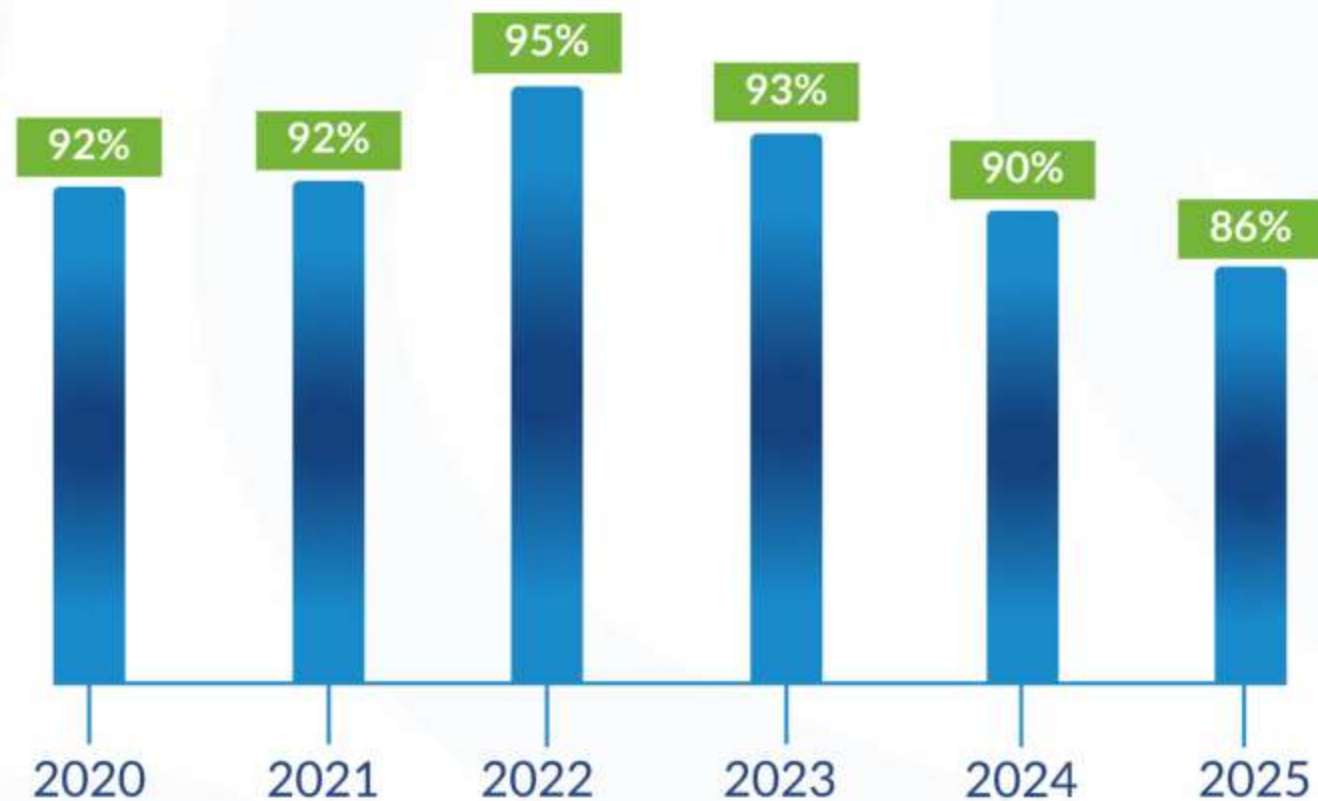
De los usuarios no han pensado
en cambiarse de **EPS**.



94%

De los afiliados recomiendan a
Mutualser EPS
a amigos y familiares.

Resultados de satisfacción global



Fuente: Centro Nacional de Consultoría
(CNC)

Nivel de satisfacción

Global frente a los servicios de la EPS

EPS	Bueno	Muy bueno	Total
Salud Mía	74%	23%	97%
Dusakawi EPS	74%	10%	84%
Mutualser	67%	14%	81%
Comfenalco Valle	47%	31%	78%
Servicios Occidental de Salud EPS	47%	26%	73%
Comfaorienté	46%	25%	71%
Coosalud EPS	61%	10%	71%
Pijaos Salud EPS	63%	7%	70%
Salud total EPS S.A	56%	13%	69%
EPS Sanitas	55%	14%	69%
EPS Sura	50%	18%	68%
AlianSalud EPS	59%	9%	68%
EPS Familiar de Colombia	63%	5%	68%
Compensar EPS	61%	6%	67%
Cajacopi Atlántico	57%	8%	65%

Fuente:
Sistema de Evaluación y
Calificación de Actores Minsalud

Mecanismo de atención prioritaria

Población Beneficiaria



Mecanismos en oficina

Ventanillas de atención preferencial

Digiturno preferencial

Zonas de espera demarcadas

Protocolo de atención inmediata

Acciones realizadas para el Mejoramiento de resultados

01

Optimización del Abastecimiento y Logística farmacéutica a través establecimiento de **alertas de inventarios y análisis semanal de demanda.**

02

Gestión de la **Quality en PQRD** y ampliación de la red de gestores farmacéuticos para **entrega de pendientes.**

03

Fortalecimiento de la **Red de Servicios con foco** en oportunidad de agenda y **disponibilidad de canales.**

04

Implementación de Telesalud.



Certificación

ISO



Por sexto año consecutivo, Mutualser EPS
mantiene la certificación **ISO 9001:2015**
otorgada por **ICONTEC** desde diciembre de
2020



GATURRO

