



Audiencia Pública de **Rendición de Cuentas** Vigencia 2025



ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025 MUTUALSER EPS

Mutualser EPS, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, en especial la Circular Externa número 008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1757 de 1994 y la Ley 850 de 2003, desarrolla anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas dirigida a su población afiliada, su red de prestación, asociaciones de usuarios y a la ciudadanía en general, con el propósito de compartir los resultados obtenidos por su gestión. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para la gestión del año 2025, se llevó a cabo en la siguiente fecha y lugar:

FECHA: Viernes 18 de junio de 2026

HORA: 03:00 a.m.

LUGAR: Fue reportado a la superintendencia que sería virtual por las plataformas digitales de mutualser EPS (Instagram, Facebook y Youtube).

Presencialmente fue desarrollado en el hotel Estelar, Salón Estelar 1 y 2

MARCO DE REFERENCIA

Las audiencias públicas de rendición de cuentas de mutualser EPS se planifican y estructuran anualmente de acuerdo con la normatividad vigente en la materia:

- Circular única 047 de 2007
- Circular 007 de 2017
- Circular 008 de 2018
- Decreto 682 de 2018

Acta Audiencia Pública de de Rendición de Cuentas 2025 Mutualser EPS

La transmisión virtual del evento se realizó desde el **Salón Estelar 1 y 2, en el Hotel Estelar de Cartagena**, en el marco de un espacio diseñado para facilitar el acceso y la participación de los diferentes grupos de interés.

De acuerdo con el registro de asistencia dispuesto para la actividad, se contó con una participación total de 1.758, quienes se conectaron y acompañaron el desarrollo de la Rendición de Cuentas Públicas.

Link grabación del evento: [Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Mutualser EPS 2025](#)

OBJETIVO

“Garantizar la transparencia en la gestión institucional, informando a los afiliados, actores del sistema de salud y ciudadanía en general sobre los resultados de la operación, el uso de los recursos públicos, el cumplimiento de metas en salud y la atención al usuario durante la vigencia 2025, promoviendo el ejercicio del control social y la participación ciudadana.”

La elaboración del informe que se presentó en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se fundamentó principalmente en la información de los siguientes procesos:

- Gestión Financiera
- Gestión de Mercadeo y Operaciones
- Gestión del Riesgo en Salud
- Administración del Riesgo
- Gestión de la Relación con el Usuario
- Redes Integrales de Servicios de Salud

Y se trataron los siguientes temas:

- Prestación de Servicios de Salud
- Contratación
- Aspectos financieros
- Satisfacción de usuarios

Notificación a la SuperSalud

10 de abril

En cumplimiento al punto 1.2. *Rendición de Cuentas* del capítulo segundo *Participación Ciudadana* de la circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, se hizo el **reporte de la fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025.**

La fecha planeada con **reporte oportuno del 10 de abril.**

De: Notificaciones Judiciales Mutual Ser EPS-S <notificacionesjudiciales@mutualser.org>

Enviado el: viernes, 10 de abril de 2026 11:44 a. m.

Para: CORREOINTERNOSNS <correointernosns@supersalud.gov.co>

Asunto: Notificación de rendición de cuentas vigencia 2025 – Mutual Ser EPS

Cartagena de Indias D. T. y C., 10 de abril de 2026.

Señores Superintendencia Nacional de Salud
Ciudad

Asunto: Notificación de rendición de cuentas vigencia 2025 – Mutual Ser EPS

Cordial saludo,

Cordialmente,
Galo Viana Muñoz
Gerente General



NIT: 806008394-7

Cartagena de Indias D. T. y C., 10 de abril de 2026.

Señores
Superintendencia Nacional de Salud
Ciudad

Asunto: Notificación de rendición de cuentas vigencia 2025 – Mutual Ser EPS

Cordial saludo,

En cumplimiento de lo previsto en la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, nos permitimos informar que Mutual Ser EPS ha programado su ejercicio de Rendición de Cuentas correspondiente a la gestión de la vigencia 2025.

Dicho evento se llevará a cabo el día 18 de junio de 2026 en la ciudad de Cartagena de Indias. La dirección del recinto y los accesos a la plataforma digital para la participación remota se detallarán en la convocatoria, la cual será publicada y difundida conforme a los términos exigidos en la citada Circular, garantizando así el principio de publicidad y la debida convocatoria de nuestros grupos de interés.

Este espacio tiene como propósito presentar a los grupos de interés y a la ciudadanía en general la gestión realizada por la entidad, en concordancia con los principios de transparencia, participación y control social.

Agradecemos la atención prestada y quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional.

Cordialmente,


Galo Viana Muñoz
Gerente General

Carret. Troncal #71B - 105 barrio La Concepción, Cartagena de Indias.
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82
E-mail: mutualser@mutualser.org

www.mutualser.org



mutualser eps



Atención sin tanta vuelta



Convocatoria en pantallas digitales

Cartelería digital salas de Atención al Usuario Mutualser EPS: se proyectó en 30 salas de atención al usuario a nivel nacional de la EPS un video con la información relacionada al evento de Rendición de Cuentas Públicas. Relacionamos evidencia:



Periodo de proyección: Del 9 de mayo al 18 de junio de 2026

Duración total: 40 días

Pantallas activas: 56

Frecuencia estimada: Más de 3 veces por día en cada pantalla.

Link del video: <https://youtu.be/AEoQCTB0bAs>

Convocatoria en redes sociales

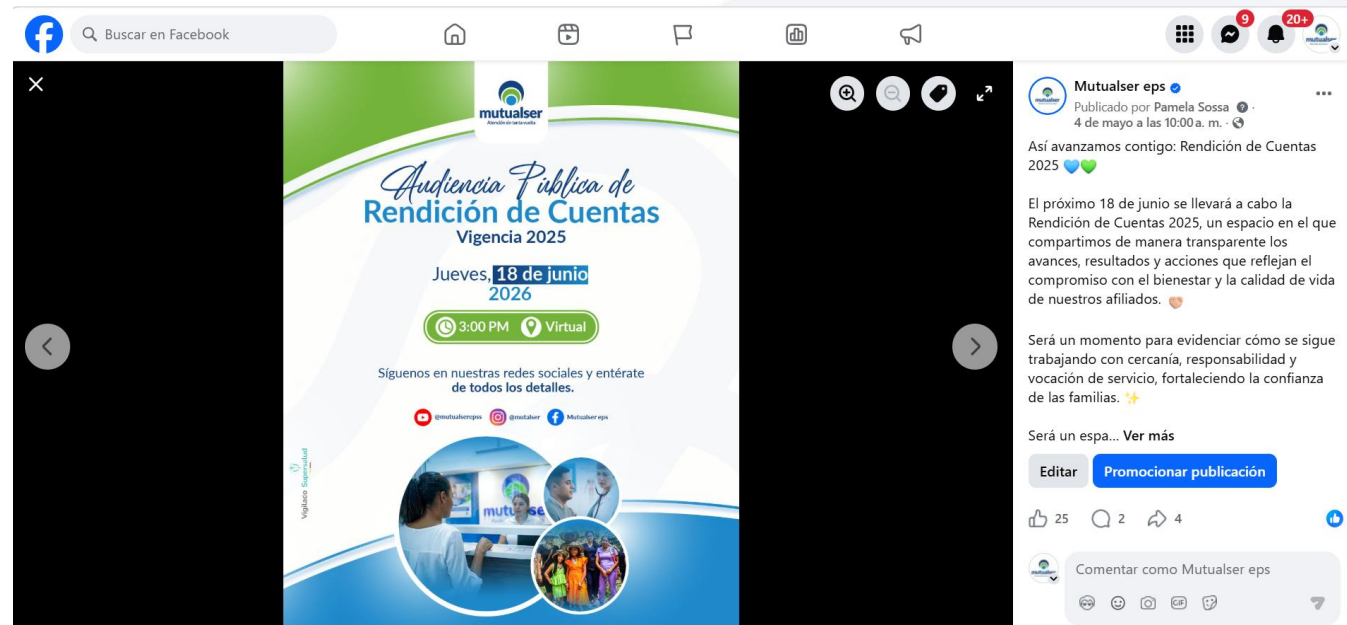


Instagram

1era publicación: 4 de mayo

2da publicación: 27 de mayo

3era publicación: 9 de junio



Facebook

1era publicación: 4 de mayo

2da publicación: 27 de mayo

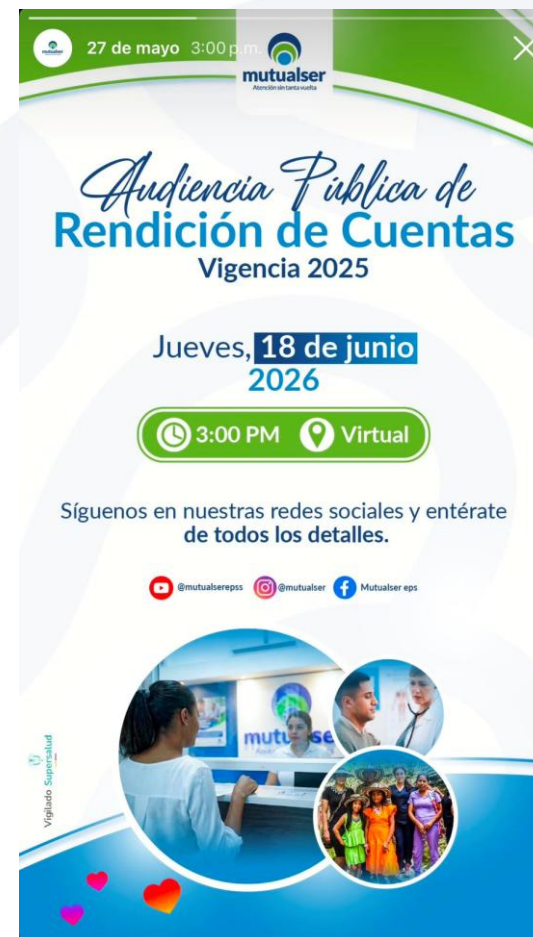
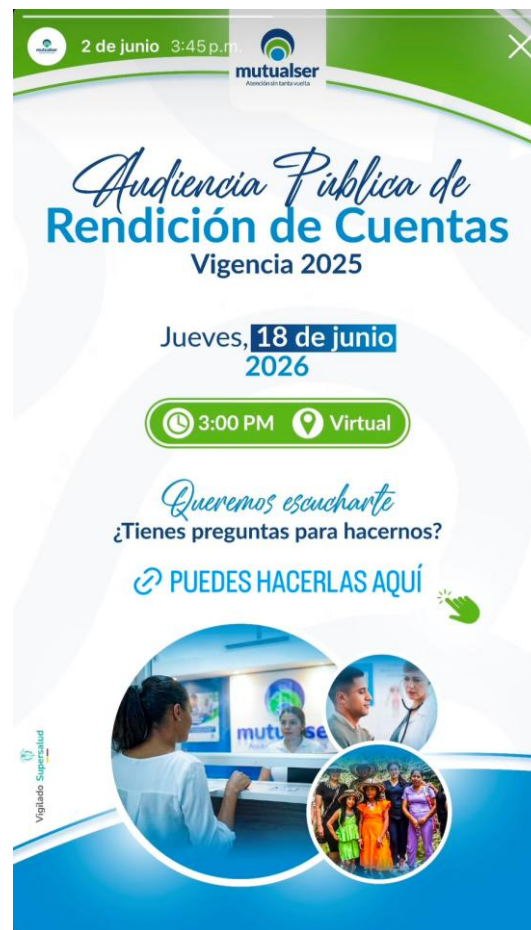
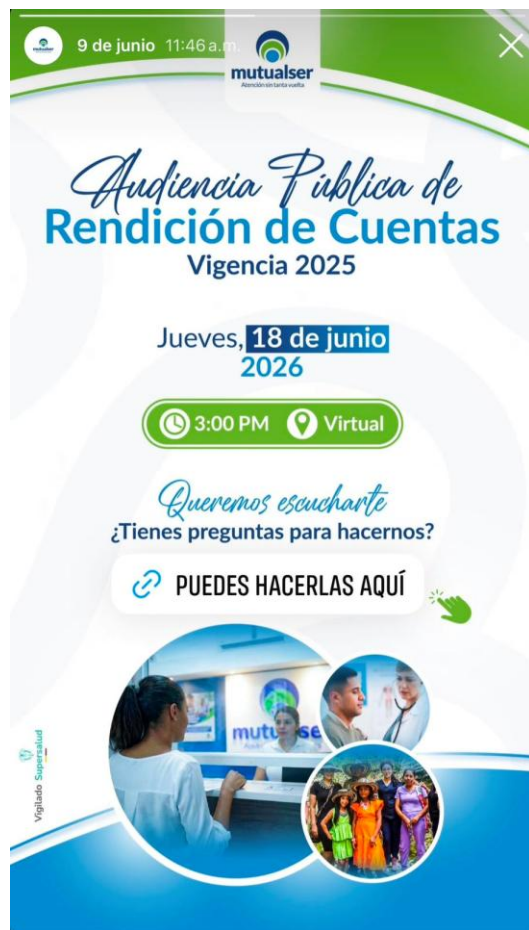
3era publicación: 9 de junio

Convocatoria en redes sociales

Fechas de
Publicación
Historias
Instagram
Facebook:

en
y

1. 27 de mayo
2. 2 de junio
3. 7 de junio
4. 10 de junio
5. 12 de junio
6. 17 de junio

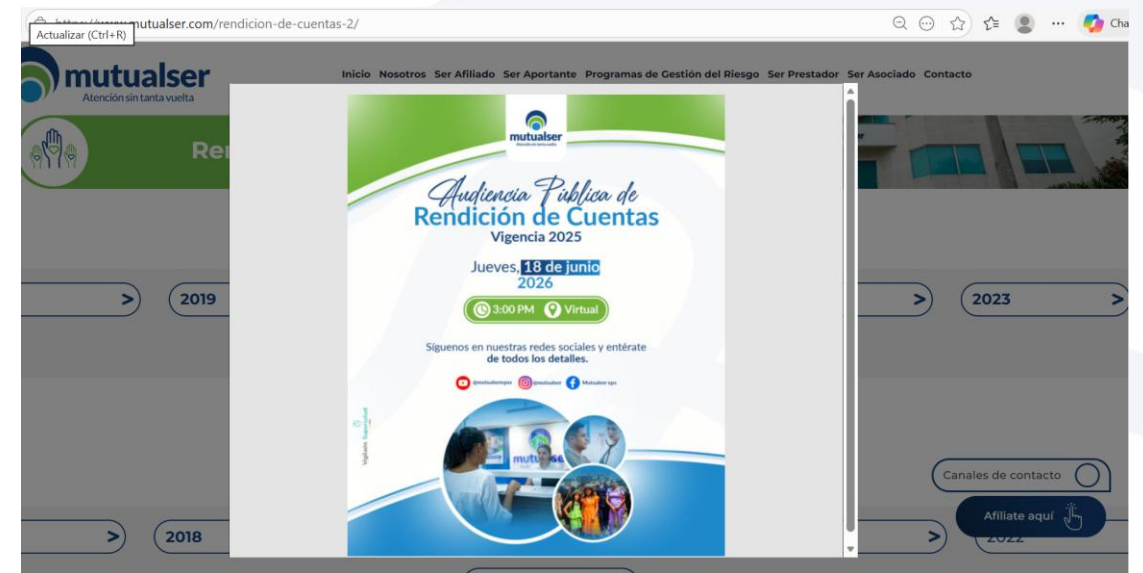


Página web mutualser



Banner

Publicado el día 9 de mayo



Micrositio

Creado el 9 de mayo de 2026

Fondo de Pantalla de colaboradores

mutualser
Atención sin tanta vuelta

Audiencia Pública de **Rendición de Cuentas** Vigencia 2025

Jueves, **18 de junio**
2026

🕒 3:00 PM 📍 Virtual

YouTube: @mutualserepps Instagram: @mutualser Facebook: Mutualser eps

Colocado el 15 de mayo

Convocatoria en Prensa impresa



Meridiano Sucre

1era publicación: 8 de mayo del 2026

2da publicación: 31 de mayo del 2026



El Heraldo Barranquilla

1era publicación: 8 de mayo del 2026

2da publicación: 31 de mayo del 2026

Convocatoria en Prensa impresa

EN MONTERÍA www.elmeridiano.co - VIERNES 8 DE MAYO DE 2026 3

Businú empezaría a operar a finales de julio: Alcalde




Con la entrada en operación de Yapel y Betancé, Businú se consolida como una apuesta estratégica para transformar la manera en que los monterianos se movilizan. El alcalde Hugo Kerpelán, habiendo delimitado el alcance del proyecto, destacó su importancia.

Montería. El sistema de transporte fluvial Businú entrará en operación a finales de julio, luego de varios ajustes técnicos en las embarcaciones y otras complementarias que buscan garantizar la seguridad en la navegación por el río Sinú.

La información fue confirmada por el alcalde Hugo Kerpelán García, en diálogo con El Meridiano.

Según explicó el Alcalde, los proyectos piloto ya se realizaron en las embarcaciones del sistema y actualmente se adelantan modificaciones tanto a la empresa Cúcutan antes de iniciar el transporte de pasajeros.

“Nos hemos dado cuenta de unas situaciones que hacen parte del proceso normal y estamos realizando ajustes en las embarcaciones antes de que comencien a operar con pasajeros”, señaló.

Uno de los principales retos se presentó por las obras necesarias para elevar las guías de algunos puentes sobre el río, debido a la altura de las embarcaciones Yapel y Betancé. Cuando el nivel del río aumenta, las guías dificultan la maniobrabilidad de las naves, por lo que se van a intervenir para evitar riesgos.

Además de las adecuaciones físicas, también trabajan en la señalización del río Sinú con el objetivo de delimitar las rutas de navegación y garantizar que cada actor fluvial conozca por dónde debe transitar.

Inversión de \$5 mil millones

“El proyecto para la construcción de las columnas y la señalización ya fue adjudicado hace aproximadamente diez días, mientras que la intervención será adjudicada el próximo 12 de mayo por parte de la Alcaldía”, afirmó Kerpelán García.

Destacando que para estas obras se realiza una inversión cercana a los 5 mil millones de pesos, recursos que provienen de los monterianos. Y las obras comenzarían a finales de mayo.

Estación de Unico avanza en diseños

En relación con la estación de Businú en la Universidad de Córdoba, el Alcalde afirmó que se está trabajando en los diseños de ese proyecto.

“Veo la situación que nos ocurrió y como hemos destinado recursos de algunos proyectos que damos a hacer este año, para atender la emergencia nos ha tocado ponerlo un momentito en el ‘congelador’, pero ese proyecto toca desarrollarlo, ya que ese embarcadero en la Universidad de Córdoba va a garantizarle el flujo al sistema y además de eso va a hacer muy importante para todos los jóvenes que estudian en esta universidad y que están buscando una forma más fácil y cómoda de llegar”.

Destacando que este es un proyecto que la Alcaldía licitará para el segundo semestre, pero que el próximo año está ya terminado y construido.

Las primeras estaciones de Businú estarán en el barrio Rancho Grande, en la Calle 22 con Avenida Primera, y frente al Centro Verde.

Meridiano Córdoba

1era publicación: 8 de mayo del 2026

2da publicación: 31 de mayo del 2026

EL UNIVERSAL | JUEVES 8 DE MAYO DE 2026 CARTAGENA | 5



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2025

Jueves, 18 de junio 2026

3:00 PM Virtual

Síguenos en nuestras redes sociales y entérate de todos los detalles.

@mutualserpps @mutualser Mutualser eps



El Universal Cartagena

1era publicación: 8 de mayo del 2026

2da publicación: 31 de mayo del 2026

Medios Digitales



Magdalena Noticias

1era publicación: 9 de mayo del 2026



El Propio Córdoba

1era publicación: 8 de mayo del 2026

2da publicación: 1 de junio del 2026

Medios Digitales



Meridiano Sucre

1era publicación: 8 de mayo del 2026

2da publicación: 1 de junio del 2026



Tropicana Cartagena

1era publicación: 8 de mayo del 2026

2da publicación: 1 de junio del 2026

Convocatoria en medios digitales



Dian anuncia embargos a tarjetas de crédito y cuentas por saldos pendientes. // Foto: Colprensa

Redacción Colombia 07 MAY 2026 - 10:57 AM



El Gobierno Nacional anunció que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Dian) tendrá la facultad de embargar cuentas bancarias, tarjetas de crédito y otros bienes de contribuyentes con deudas tributarias exigibles dentro de procesos de



Viernes, 8 mayo 2026

EL UNIVERSAL

Pico y placa **Suscríbete**

Dólar Hoy: \$3.729,27

Últimas Noticias Cartagena Sucesos Colombia Política Regional Deportes Económica Farándula Mundo Opinión Turismo Loterías Ocio

Lo último las víctimas **Alerta por fuertes vientos y olas de hasta 4 metros en Cartagena desde hoy** **Habrà fuerte calor y sensación térmica elevada en Cartagena es!** x

TECNOLOGÍA

Más de 3,5 millones de hogares accedieron a Internet en Colombia entre 2022 y 2025

El MinTIC aseguró que más de 3 millones de familias colombianas de zonas apartadas fueron conectadas a Internet en estos 4 años.

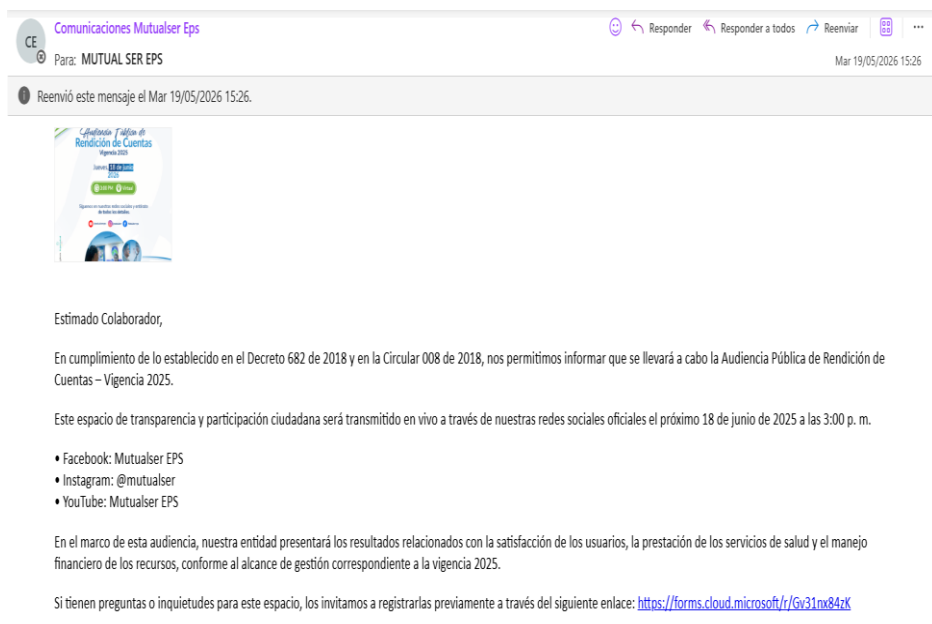
Agréganos a tus favoritos de Google



Página web de El Universal

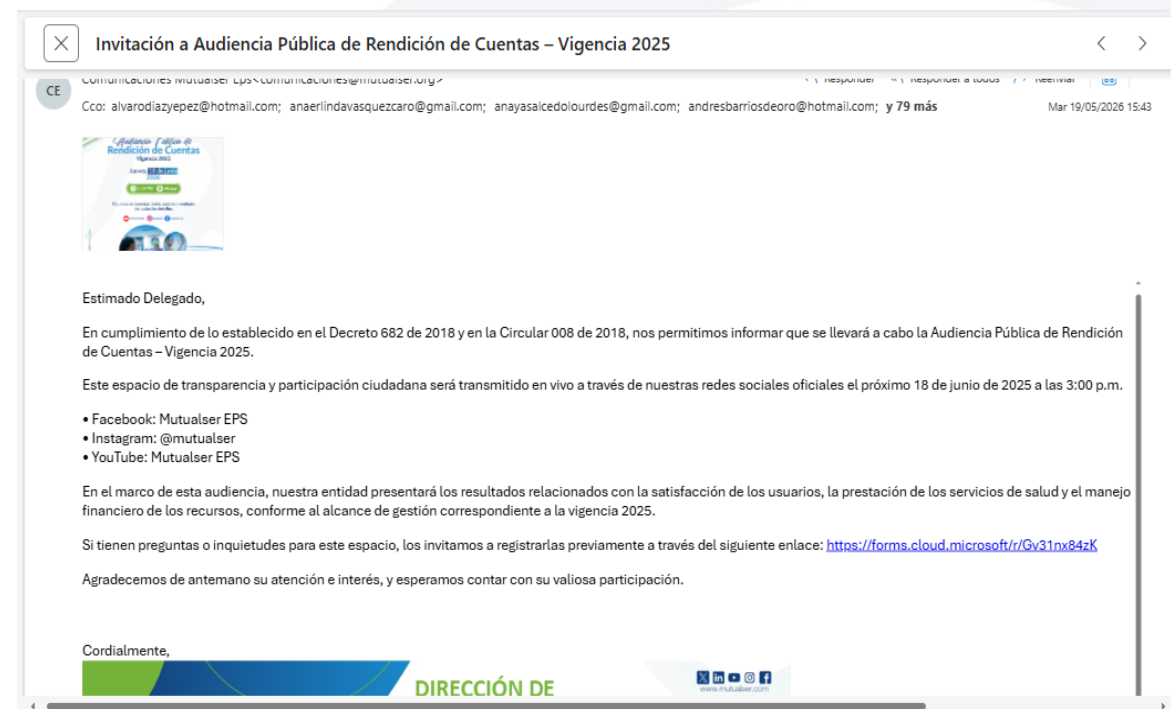
Convocatoria por correo electrónico

Correo electrónico: se envió un correo de convocatoria a la base de datos de todos gerentes de Clínicas y Hospitales, médicos, entes gubernamentales, gremios, asociaciones de usuarios y colaboradores.



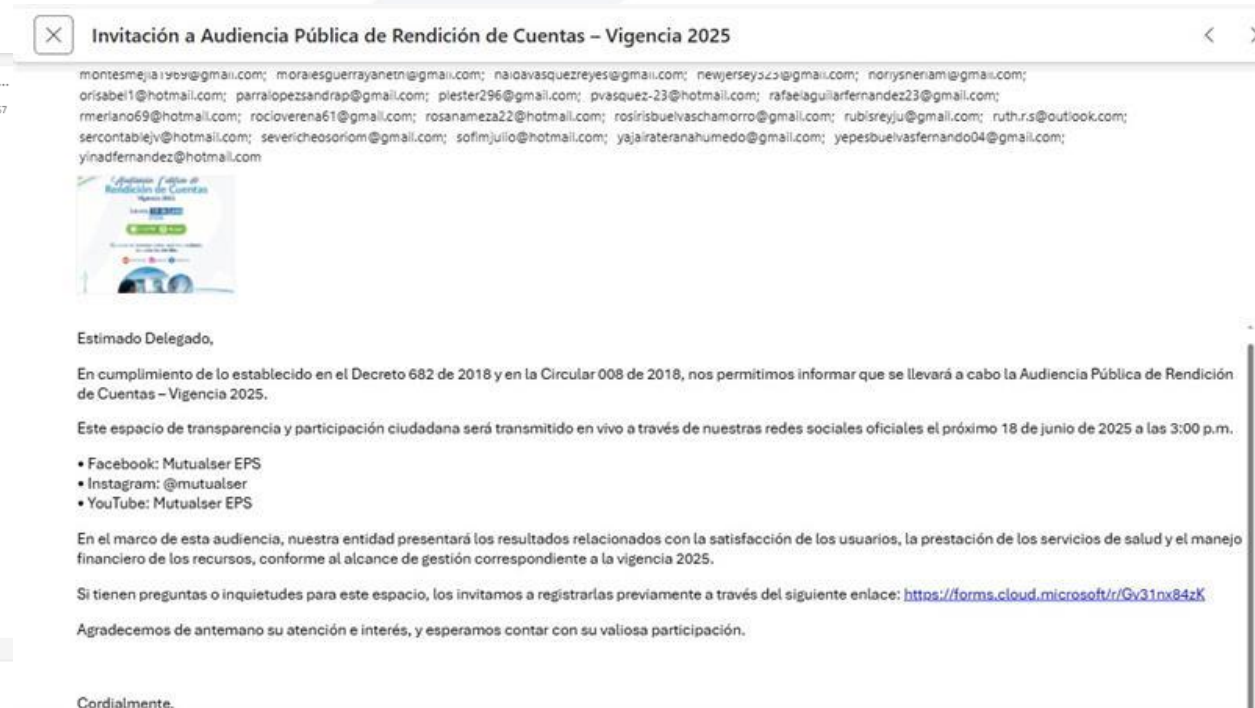
Enviados:

1. 28 de mayo
2. 10 de junio
3. 18 de junio



Convocatoria por correo electrónico

Correo electrónico: se envió un correo de convocatoria a la base de datos de todos gerentes de Clínicas y Hospitales, médicos, entes gubernamentales, gremios, asociaciones de usuarios y colaboradores.



Convocatoria por mensaje de texto

Mensajes de texto: Envío de mensajes de texto vía celular a todos los afiliados, abarcando las cinco regionales donde hacemos presencia, se dispusieron los siguientes textos de invitación y citadas fechas, en concordancia con lo que exige la circular 008 de 2018:

hoy, 3:48 p.m.

Hola, en mutualser EPS
queremos contarte como
vamos y que hemos logrado.
El 18 de junio, 3:00 p.m.,
conectate a la Audiencia
Publica de Rendicion de
Cuentas 2025 por YouTube.
Siguenos para mas info.
MUTUALSER

Fechas de envío:

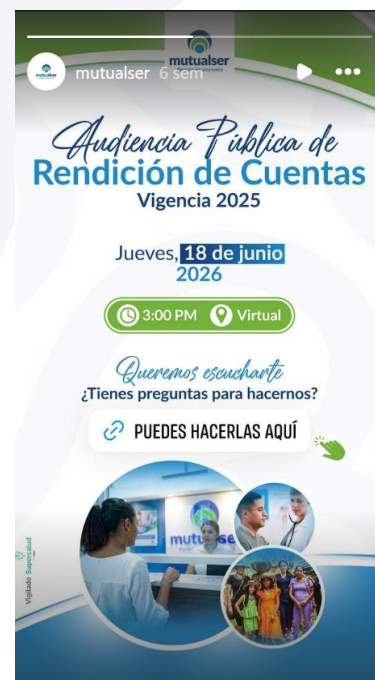
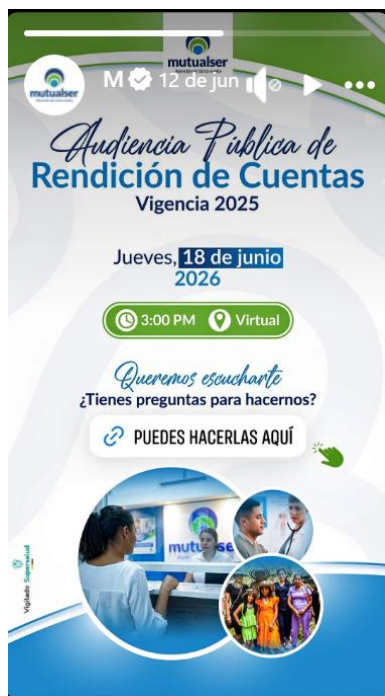
1. 14 de mayo del 2026
2. 20 de mayo del 2026
3. 16 de junio del 2026

Convocatoria para envío de preguntas ciudadanas

Formulario para envío de preguntas

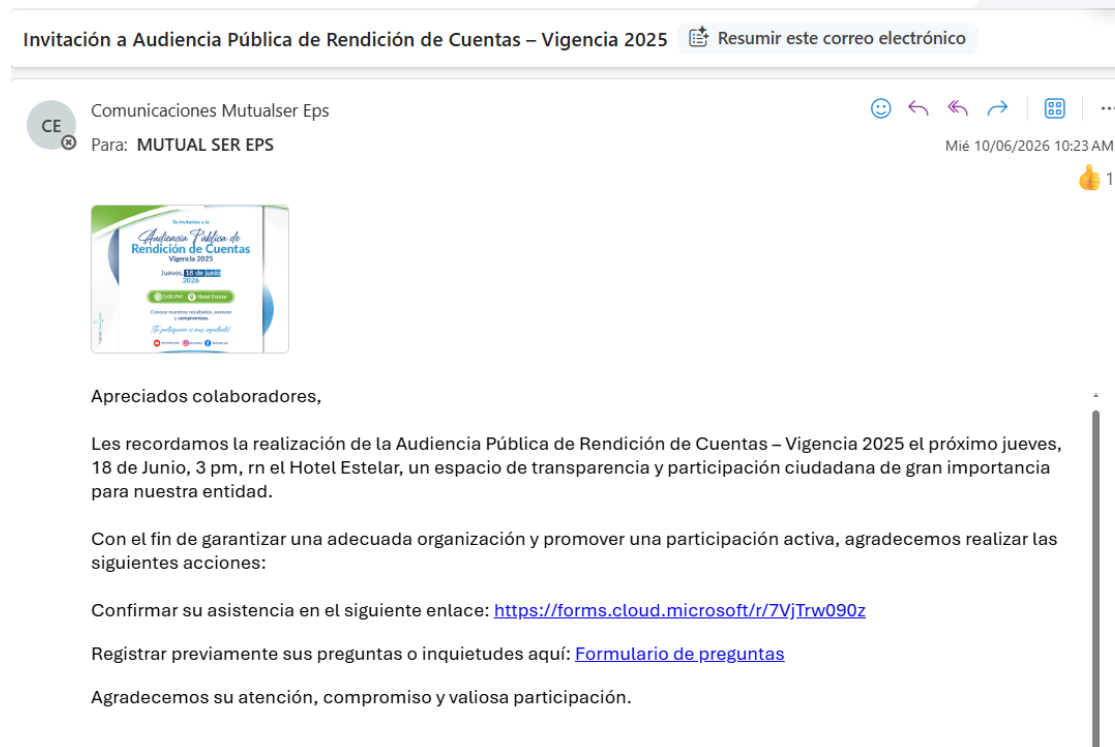
Se habilitó un formulario para que la ciudadanía enviara, de manera anticipada, las preguntas que deseaba fueran respondidas durante el evento. Acceso al formulario: <https://forms.office.com/r/rXBPY4srrx?origin=IprLink> El enlace fue difundido a través de nuestros canales digitales, facilitando la participación. A través de este mecanismo se recibieron 69 preguntas, algunas de ellas fueron atendidas durante el evento y todas quedaron resueltas y registradas en el Micrositio de Rendición de Cuentas.

Redes sociales



Formulario de asistencia

A través del en vivo en la plataforma de Youtube y Facebook se compartió un formulario de registro para confirmar la participación en el evento: <https://forms.cloud.microsoft/r/7VjTrw090z>. Así mismo se envió por correo a colaboradores, entes y demás grupos de interés. El enlace permitía a los usuarios registrar sus datos, y durante el evento se proyectó en pantalla para facilitar el registro tanto a asistentes presenciales como virtuales.



DESARROLLO DEL EVENTO

Durante el evento también se garantizó la participación ciudadana a través de:

- Habilitación de un espacio físico donde retransmitimos la rendición para empleados de Mutualseer, IPS, Entes de Control y Territoriales: **Salón Estelar 1 y 3, Hotel Estelar**

- Transmisión en directo de la Audiencia Pública a través del link:

Youtube: <https://www.youtube.com/live/rZG-b0BOBiM?si=qBTRt1xNwaNa15PE>

Facebook: <https://www.facebook.com/share/v/18sC5LAa3H/?mibextid=wwXlfr>

Desarrollo del evento



Desarrollo del evento



Desarrollo del evento

2:30 p. m. – 3:00 p. m. | Ingreso y registro de personal

Punto: Ingreso y registro de personal.

Intervención: Información de apoyo por parte de la presentadora.

El inicio oficial del evento está a cargo del doctor Galo.

3:00 p. m. – 3:15 p. m. | Apertura del evento

Punto: Apertura del evento.

3:15 p. m. – 3:20 p. m. | Palabras de apertura

Punto: La presentadora da paso a las palabras de apertura del miembro de Junta Directiva.

Intervención: Juan Fernando González Moreno.

3:20 p. m. – 4:00 p. m. | Presentación de la Rendición de Cuentas

Punto: La presentadora da paso a la presentación de Rendición de Cuentas.

4:00 p. m. – 4:20 p. m. | Espacio de preguntas

Punto: El presentador lee las preguntas y da paso a las respuestas.

4:20 p. m. – 5:00 p. m. | Conversatorio

Punto: Introducción al conversatorio con foto y perfil de cada participante y apertura del espacio.

Conversatorio entre Dr. Galo Viana y Ciro Pérez.

5:00 p. m. – 5:10 p. m. | Preguntas adicionales

Respuesta a preguntas adicionales.

5:15 p. m. | Cierre del evento

- Cierre del evento.

Desarrollo del evento

Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes.

En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas participaron:

- 1200 participantes presenciales
- 335 participantes virtuales
- 1.975 visualizaciones en YouTube
- 2.641 visualizaciones en Facebook

Dentro de los asistentes se encuentran principalmente personas de los siguientes grupos de interés:

- Entes de Control
- Instituciones Prestadoras de Salud (IPS)
- Alianzas de usuarios
- Secretarías de Salud – Hospitales Públicos
- Gremios
- Afiliados
- Ciudadanía en general
- Juntas de Acción Comunales – Líderes comunitarios
- Empleados
- Medios de Comunicación
- Veedurías

*No se relacionan nombres ni correos por la ley de protección de datos.

Desarrollo del evento

Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia:

Durante el En Vivo se realizaron preguntas que compartieron las personas conectadas vía chat, las cuales fueron contestadas por Galo Viana Muñoz, gerente de MUTUALSER EPS, y se relacionarán de forma completa en el informe de preguntas y respuestas que se publicará en el Micrositio de Rendición de Cuentas Públicas. Se recibieron 49 inquietudes sobre temas como afiliaciones, atención en salud, trámites, tutelas, programas de prevención, contratación y otros.



Desarrollo del evento

Compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de estos:

Durante la Audiencia Pública de Rendición no se adquirieron compromisos adicionales.

Evaluación del evento

Los resultados de la encuesta de satisfacción evidencian una percepción altamente positiva por parte de los participantes.

El **100 % de los encuestados** manifestó su intención de asistir a una futura Audiencia Pública, lo que refleja un alto nivel de confianza e interés en estos espacios de participación. Asimismo, el evento obtuvo una **calificación promedio de 4,9 sobre 5**, consolidando una valoración sobresaliente por parte de los asistentes. La encuesta fue respondida por **31 participantes**, de los cuales **28 (90,3 %)** otorgaron la máxima calificación (5), mientras que **3 participantes (9,7 %)** calificaron el evento con una puntuación de 4.

Estos resultados demuestran un elevado nivel de satisfacción con el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025.

