

PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Durante el periodo de convocatoria de la rendición de cuentas públicas 2021 fueron enviados mensajes de texto vía celular a todos los afiliados de la eps disponiéndose en este un formulario virtual, a través del cual los usuarios podrían realizar preguntas asociadas a intereses relacionados a continuación:

- Afiliaciones, traslados y portabilidad.
- Incapacidades.
- Atención al usuario / servicios
- Administración / Financiera.
- Covid 19 / Vacunación.
- Planeación / proyectos
- Tutelas.
- Trámites.
- Promoción y prevención / Programas en salud.
- Contratación.

De esta operación en total fueron recopiladas 4835 por motivos de peticiones relacionadas con servicios de salud, información de red de servicios, canales de atención y rendición de cuentas y felicitaciones. Como se evidencia en la siguiente imagen:

¿Qué comentarios recibimos en la rendición de cuentas y cómo lo gestionamos?

Motivo de las solicitudes recibidas	Número de solicitudes	Proporción (%)	¿Cómo lo resolvemos?
Peticiones relacionadas con servicios de salud.	3.855	80%	Un funcionario de mutualser se comunicará contigo para brindarte una solución sin tanta vuelta.
Información de red de servicios, canales de atención y rendición de cuentas.	839	17%	Recibirás un mensaje de texto con la orientación que necesitas.
Felicitaciones	141	3%	Agradecemos tu mensaje y seguiremos trabajando para ofrecerte una experiencia de atención cercana, sencilla y sin tanta vuelta.
Total de solicitudes	4.835	100%	

Las peticiones relacionadas con servicios de salud fueron atendidas por el equipo de atención al usuario del área de experiencia y fidelización del cliente, quienes de forma personalizada llamaron a los afiliados y dieron respuesta a sus requerimientos, a continuación, relacionamos 1929 respuestas a usuarios que pertenecen a este grupo:

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1	¿Porque mutualser eps no hace incidencia en el interior?	Jose Fernando Puerta Suarez	Se le realiza llamada telefónica al usuario, se le brinda información referente a nuestros departamentos donde tenemos presencia.
2	Que se encuentra desarrollando mutualser para impactar los usuarios con	Libis Dianeth Cabrera Martinez	Se informa, que se dejara comentario aclarando que ella no participo en la rendición, pertenece a sura.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	tutelas integrales no pertinentes y abandonos sociales?		
3	Las Vacunas contra el COVID 19 inciden en un ciclo menstrual (periodo)	Ivana Marcela Viloría Barranco	La usuaria manifiesta que después de ser vacunada su periodo cambio, le sugerí apartar una cita con ginecología para posible control y tratamiento
4	Existe la posibilidad que se explique a los jueces los planes de beneficios	Sindy Sujey Rodríguez Duran	Se orienta al usuario y CSR, quien hace retroalimentación
5	Para cuándo me podrían dar una cita	Cenelia García Baños	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
6	Que beneficios tengo como plan subsidiado y como plan contributivo en mutual ser?	Evelin Dayana Castillo Paternina	Se le informa a usuario que sus beneficios tanto régimen subsidiado y contributivo por la eps mutual ser es la eficiencia del servicio solicitado y una atención sin tanta vuelta para el manejo y mejora de su calidad de vida
7	Por qué demoran tanto en entregar la portabilidad	Camilo De Jesús Domínguez Martínez	Se realiza llamada, es contestada por la madre del menor y se le indica que el proceso de portabilidad ya fue exitoso. Además se le informa que nuestra plataforma cambio y ese tipo de novedades no se ven reflejadas de inmediato. Por lo tanto, se debe esperar las fechas de procesos (martes y jueves de cada semana).

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
8	Quiero trasladarme de municipio	Shirly Paternina Puello	La señora aparece afiliada en Turbaco y sisbenizada en Arjona, solicita traslado de localidad se le da información sobre canales virtuales y se le informa que también lo puede hacer de forma presencial llevar dos copias de la cedula a la oficina de atención al usuario para que le hagan el traslado de localidad.
9	Quisiera saber porque aún no aparezco como cotizante. Si ya la empresa está pagando.?	Yulieth Andrea Escudero catalán	Darle la información correspondiente, ya que el señor se encuentra retirado de mutual ser
10	Me gustaría que me den más información para mis citas lugares donde tengo que acercarme	Ercilia Ibarra Moreno	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
11	Si mi localidad está en Cartagena por que la reunión es en Barranquilla como pueden arreglar esa situación	Yor Alber Salazar Herazo	Se informa al usuario que era de manera virtual la rendición de cuenta que realizo mutual ser a sus afiliado para que tuvieran informado
12	Sigo afiliada a mutual ser	Delfina González	Usuario activo en capital salud Bogotá // se indica procedimiento para traslado
13	Desde el mes de febrero año en curso, recibí una llamada de mutual ser, donde recibiría un auxilio por ser paciente recuperado de COVID, el cual sería en un lapso de 30 días y hasta la fecha no recibo nada.	Jaime Rafael Romero Leyva	Se le informo sobre la página para la verificación de subsidio COVID 19

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
14	Por qué no me pueden enviar a otro lugar para la optometría que no sea óptico Ltda. el cual tiene un pésimo servicio	Angela Ruiz Muñoz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
15	Me llamaron para el bono COVID y jamás llevo	Eliany Bastidas	En llamada con la usuaria se le informo que este beneficio es solo para los usuarios que aparecen en régimen subsidiado y el bono no le llevo debido que ese encuentra en régimen contributivo
16	Hola yo hice una portabilidad para Medellín y me llevo un mensaje que me la hicieron para Bogotá y yo no estoy en Bogotá yo vivo en Medellín y necesito que me atiendan aquí en Medellín urgente si no me solucionan me voy a retirar de la eps porque me perjudica la salud mía	Jerdalis Andreina Bravo González	Se finaliza portabilidad cargada por solicitud del usuario para el lugar incorrecto, se informa que debemos esperar que la novedad de finalización para portabilidad se vea reflejada se invita a comunicarse a la línea de atención #603 para realizar solicitud a partir del día 25 del mes de julio.
17	Cómo apartar mis citas	Luis Guillermo González Puentes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
18	Con que responsabilidad es esta rendición de cuenta mutualser que beneficios tengo yo	Karolina Ramis Salazar	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
19	¿Qué significa rendición de cuenta? Y como me pueden ayudar con una tutela.	Estefany Berdugo Yépez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
20	Sobre las autorizaciones de las órdenes médicas y la toma de citas	Amalfi Uparela Machado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
21	Porque tanta demora para autorización de especialistas	Álvaro José Arnedo Páez	Se indaga con el usuario con qué tipo de especialista tenía inconvenientes para su consulta y este informa que ya fue atendido por el especialista en nova salud.
22	Porque razón nunca contestan el teléfono y no le han dado una cita con ortopedista a mi esposa	Carlos Ernesto Santiago	Se ingreso queja a través de aplicativo 206445, no hay disponibilidad de agenda para cita con ortopedia.
23	Porque no son tan eficaces al hacer tramitologías con otra entidad	Yomaira Cervantes	Se educo sobre los canales virtuales invitando al usuario a formar parte de la gran comunidad descargando la app de zona ser app para realizar los trámites al alcance de su

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			mano con el fin de lograr una atención sin tanta vuelta
24	Aparecer en la afiliación	Jecenia Hernández	Usuaría quería verificar conformación de núcleo familiar con hijos se verifica información y se proporciona afirmación de su solicitud, comenta estar muy agradecida con los servicios de mutual ser
25	Porque no atienden una urgencia para los usuarios de mutualser	Diana Maria torrejano Rodriguez	Usuaría quien asiste a la urgencia ips se enoja porque no la atienden fila interminable
26	Porque no aparezco afiliada yo necesito una cita	YESENIA del Carmen Medina Medina	Se le informa a la usuaria que está afiliada a mutualser desde 10/01/2019, y le notifico donde también asignada su red de atención
27	Saber que tan rápido aceptan una persona de otra empresa	Aracelis lilibeth Fonseca morales	Contacto a usuaria, la cual deseaba traslado para mutual, pero ya está activa en nuestra empresa
28	Me gustaría que hubiese más control con respecto a las vacunas	Nazlhy Del Carmen Hurtado Pérez	Usuario se le educa que al plan de inmunizaciones tiene edades específicas para la aplicación de vacunas.
29	Yo vivo en el barrio San Pedro mártir, me atendían en el centro de salud la reina. Y me pasaron para fundación caminos. Me queda muy lejos. ¿Me pueden trasladar nuevamente al centro de salud de la Reina?	Luz marina Salazar Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
30	No tiene buen servicio yo estoy que me cambio la odontología solo la tiene una	Luis Manuel Rodríguez churio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	clínica arena que atiende de todo juntos los copagos y subsidiados mal servicio		https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
31	Cuáles son los pasos para afiliarse a mis hijos, a esta EPS.	Bercilia Berrio Berrio	Orientarla en los canales de atención
32	Mutual ser es bueno pero llevo más de 9 años pidiendo portabilidad ya que vivo en Bogotá y no me lo han dado	Esmith	Se le informo que se comunique al *603 y solicite cambio de municipio ya que el Sisbén lo tiene en Bogotá.
33	Como hago para inscribir a mi hijo si es mayor de edad y no tiene salud	Belquis éster Pérez Melo	Se orienta sobre cómo se realiza traslado por sat
34	De que se trata el evento	Yojalma Anillo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
35	Quiero saber cómo puedo trasladar a mi hijo de cajacopi q mutualser	Angeline Patricia López zapata	Se le orienta como realizar traslado a través del sat o por la oficina de atención al usuario
36	Quiero pedir una portabilidad permanente	Lascario Rafael Herrera Martinez	Se envió certificado de portabilidad y se invita a realizar el traslado de su Sisbén de municipio donde reside para realizar su cambio de municipio
37	Que por qué ahora no dejan tomar cita vía telefónica	Estephane Andreina Villasmil torres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
38	Portabilidad permanente sin cambiar de Sisbén de un municipio a otro	Cecilia Judith Russo Henríquez	Se le explica que para hacer la Potabilidad no es necesario cambiar su Sisbén, y nos indica que ya la realizo y ya la están atendiendo con la portabilidad hecha
39	Quiero saber porque no están dando citas de especialistas personalmente. Endocrinología	Birna Beatriz de la Ossa padilla	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
40	¿Porque se demoran tanto las citas con los especialistas?	Karen Liseth Quintero López	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
41	Me colaboran para realizar mi traslado así Barrancabermeja	Oscar Enrique Uparela Polanco	Logro comunicarme al 3232877965 me indican que está equivocado, el otro que aparece en ZSM esta apagado
42	¿Cuáles son las vacunas otorgadas por el gobierno?	Melarin Julieth De Voz Torres	se informa al usuario que a través de los programas del plan ampliado de inmunización y su esquema de vacuna esquema de vacunación de Colombia Edad Vacuna Dosis Enfermedad que previene Recién nacido Leche materna exclusiva

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			<p>BCG Única Meningitis tuberculosa Hepatitis B Recién nacido Hepatitis B A los 2 meses Leche materna exclusiva Pentavalente Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT) Primera Difteria - Tos ferina - Tétanos Haemophilus Influenza tipo b (Hib) Meningitis y otras enfermedades causadas por Haemophilus Influenza tipo b Hepatitis B Hepatitis B Polio Primera Poliomieltis Rotavirus Primera Diarrea por Rotavirus Neumococo Primera Neumonía, otitis, meningitis y bacteriemia A los 4 meses Leche materna exclusiva Pentavalente Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT) Segunda Difteria - Tos ferina - Tétanos Haemophilus influenza tipo b (Hib) Meningitis y otras enfermedades causadas por Haemophilus influenza tipo b Hepatitis B Hepatitis B Polio Segunda Poliomieltis Rotavirus Segunda Diarrea por Rotavirus</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			<p>Neumococo Segunda Neumonía, otitis, meningitis y bacteriemia A los 6 meses</p> <p>Continúe la leche materna hasta que cumpla dos años e inicie alimentación complementaria nutritiva. Pentavalente</p> <p>Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT) Tercera</p> <p>Difteria - Tos ferina - Tétanos</p> <p>Haemophilus Influenza tipo b (Hib) Meningitis y otras enfermedades causadas por Haemophilus Influenza tipo b</p> <p>Hepatitis B Hepatitis B</p> <p>Polio Tercera Poliomiелitis</p> <p>Influenza estacional Primera</p> <p>Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza A los 7 meses Influenza estacional* Segunda</p> <p>Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza A los 12 meses</p> <p>Sarampión - Rubeola - Paperas (SRP) Primera Sarampión - Rubeola - Paperas</p> <p>Varicela Primera Varicela</p> <p>Neumococo Refuerzo Neumonía, otitis, meningitis y bacteriemia</p> <p>Hepatitis A Única Hepatitis A</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			<p>A los 18 meses Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT) Primer refuerzo Difteria - Tos ferina - Tétanos Polio Primer refuerzo Poliomielitis Fiebre Amarilla (FA) Única Fiebre amarilla</p> <p>A los 5 años Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT) Segundo refuerzo Difteria - Tos ferina - Tétanos Polio Segundo refuerzo Poliomielitis Sarampión - Rubeola - Paperas (SRP) Refuerzo Sarampión - Rubeola - Paperas Varicela Refuerzo Varicela</p> <p>Niñas a los 9 años Virus del Papiloma Humano (VPH)** Primera: Fecha elegida Cáncer de cuello uterino Segunda: 6 meses después de la primera dosis Mujeres en Edad Fértil (MEF) entre los 10 y 49 años Toxoide tetánico y diftérico del adulto (TD)***</p> <p>5 dosis: Td1: dosis inicial Td2: al mes de Td1 Td3: a los 6 meses de Td2 Td4: al año de Td3</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			<p>Td5: al año de Td4 Refuerzo cada 10 años Difteria - Tétanos - Tétanos neonatal Gestantes Influenza estacional Una dosis a partir de la semana 14 de gestación en cada embarazo Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza tdap (Tétanos - Difteria - Tos ferina Acelular) Dosis única a partir de la semana 26 de gestación en cada embarazo Tétanos neonatal - Difteria - Tos ferina del recién nacido Adultos de 60 años y más Influenza estacional Anual Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza *Aplicar una dosis de refuerzo contra influenza estacional entre los 12 y 23 meses de edad. ** Las niñas inmunocomprometidas deben recibir un esquema de 0, 2 y 6 meses</p>
43	Si deseo Aser unas preguntas	Leonardo Márquez Martínez	Se comunico con el usuario y comenta que no tiene ninguna inconformidad
44	Yo quiero operarme de estrabismo	José Carlos Ospino Ospino	Se establece compromiso mutuo acuerdo, para cuando el usuario se encuentre en

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Magangué informe para gestionar cita con oftalmología y brindarle una atención y tratamiento oportuno
45	Como puedo pasar a mi hijo para la ips	Daneysi lazo Contreras	Se logra comunicación con el usuario lo cual nos manifiesta que el inconveniente ya fue solucionado, así mismo se educa al usuario sobre zona ser afiliado, #603 y línea fija 018000116882
46	¿En qué sede de cartel a puedo ser atendido?	Juan Gregorio guerrero estrada	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
47	Traslado	Gabriel Enrique Ávila Rodríguez	Se realiza validación de portabilidad y se le brinda información de red de prestación de servicios
48	Cuáles son los puntos a dónde nos pueden atender	Olga María Díaz Osorio	Le informa a la usuaria donde tiene asignada la red servicios
49	Atender Alós usuarios en cualquier clínica	Liliana Paola Suárez Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
50	Por qué dan números a los cuales es imposible llamar o que ellos contesten la ideas es que si dan un número es para responder	Arturo Andrés Sáenz Martínez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
51	Porque hay que esperar un año para hacer un traslado de eps a otra si lo importante es la salud del usuario	Luz Dary Muñoz García	Portabilidad para ella y su esposo, las cuales ya están aprobadas, se realiza unificación de núcleo familiar, se orienta ips de atención en Medellín.
52	No contestan teléfono para las citas	Nellys Elvira Caldera	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
53	Tuve COVID en el mes de enero me llamaron para una ayuda y todavía estoy esperando gracias	Dora Florez González	Se le brinda información sobre la compensación económica y se le indica que ya su pago fue realizado quien indica que hace más de 15 días recibió su dinero, se le agradece por las felicitaciones
54	Quiero cambiarme de eps	Adolfo Andrés Rodríguez López	Se le consulto en ZSM y adres y se verifico que ya está activo en otra eps desde el pasado 1 de junio de 2022
55	Que beneficio se tiene, con cédula venezolana	Yessica Carolina Barreto Román	Usaria no tiene documento colombiano para poder acceder a los servicios de salud, solo tiene cc de Venezuela, se le brinda información general que una vez tenga el pt se acerque a las oficinas para realiza afiliación a su eps
56	Que significa redención de cuentas y cuál es su función en los afiliados	Sandra Cantillo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
57	Porque la mutual algunos beneficiarios no les ayudan con los transportes siendo de bajos recursos, deben ser conscientes que hay muchas ocasiones no tenemos esa plata para transportarnos con nuestros pacientes y acudimos a ustedes y la respuesta es tan decepcionante que a veces dejamos morir por falta de plata	Luz Darys peña Caamaño	Se le explica al afiliado la población que se le suministra servicios de transporte intermunicipal, y la categoría del municipio.
58	De que se trata ese evento	Heidy Luz Torres Padilla	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
59	Necesito traslado a Montería	Nellys Paulina Nieves mórelo	Me contacto con la usuaria se le realiza portabilidad para la ciudad de Montería, se da la orientación con respecto al ingreso al programa de todo corazón ya que es hipertensa y no está en control

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
60	Porque me atiende en Gaira y no en viva 1a	Edwin José Jerónimo Yépez	Se trata de hacer cambio de Ips, pero no es posible ya que tiene portabilidad activa, se debe esperar a que se cumpla el tiempo para realizar nuevamente la portabilidad con la otra ips.
61	Para afiliar a mi esposo que debo hacer	Adriana castellar Araujo	Usuaría quiere afiliar al compañero a mutual ser, se le indica que lo puede realizar por el SAT, por la app de zona ser afiliado, comunicarse a teléfono fijo 018000116882 o desde celular al #603, o acercarse a la oficina más cerca de mutual ser con los soportes requeridos (copia de documento y Sisbén)
62	Cómo puedo Acer para sacar citas quiero que meden una cita para mi niña	Lidy julio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
63	Cómo hago para legalizar mi afiliación y de mis hijas	Yasbelis Zabaleta Cerda	Se le indica a la señora que ella se encuentra activa desde 31/08/2017 y sus hijas también se verifican y están activas en la eps por lo cual no es necesario legalizar la afiliación
64	Números reales de citas de medicina general	Michelys ayazo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
65	Su ips es tan buenas como dicen	Gabriel Enrique Escalante Hernández	Se le da la información sobre la rendición de cuentas
66	No tengo respuesta para sacarle citas a mis hijas	John Henry Caicedo Rangel	Usuario en estado de embriaguez razón por el cual no da ninguna información coherente
67	Porque nunca está la vacuna de la influenza	Ruth Elena Palacio Solano	Se le brinda orientación al usuario y se le indica que el insumo solicitado es no pos, por lo que requiere un formato MIPRES, el cual solicitara a su médico tratante
68	Cuando podría ponerme la 2 dosis COVID 19	Jaime Alberto León torres	Acercarse a una ips cercana y solicitar la aplicación de la vacuna
69	Tengo un mal servicio con los domicilios de mis medicamentos nunca llegan completos.	Dairo Cesar Polo Ospina	Se le retiro el domicilio de los medicamentos por solicitud del usuario y se le indico los puntos donde podrá reclamarlos
70	Cambio de barrio	TATIANA Paola Ortega Arroyo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
71	Cambio de afiliación de	Erika Isabel donado palacio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
72	Como paso mi afiliación de Maria la baja a Cartagena	Katiana Alfaro mendivil	Usuaría manifiesta que ella vivía en María la baja y se mudó a Barranquilla y por problemas personales volvió a María La baja, pero ya está radicada en Barranquilla nuevamente, se indagó si ella ya se quedará

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			en barranquilla definitivamente y manifiesta que sí, entonces se le informa que debe sisbenizarse ella y su núcleo en Barranquilla y llevar dos copias del documento de cada persona y dos del Sisbén a la oficina de Mutual Ser más cercana, o si desea solicitar la portabilidad, se le brindó los canales de atención.
73	Como hago para apartar cita	Claudia carranza	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
74	Salud enfermedad la presión	Shirley Paola Carrillo ángulo	El usuario manifiesta que la presión la tiene muy alta, se informó que debe seguir sus controles puntuales y en caso de sentirte con algún malestar acercarse a urgencias
75	Cuáles son los beneficios de los subsidiados	Geyner Ortiz romero	Se llama al usuario y se le informa los derechos y deberes que tiene como afiliado y se le explica que todos los servicios de salud que están dentro del pos le serán garantizados
76	Mi pregunta es soy Venezuela y estoy embarazada pero necesito la eps me la darían	Lauris Fernández	Se contacta al usuario el cual manifiesta que es de nacionalidad venezolana y que aún no cuenta con el PPT para poder afiliarse a una eps

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
77	Para hacer una portabilidad	Nancy Gómez Correa	Me contacto con la usuaria quien solicita portabilidad sin embargo en el momento no tiene la información completa, se le orienta que puede utilizar los canales virtuales (se informa cuales)
78	De se trata esta encuesta	Cesar Andres López Benavides	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
79	Necesito control de mamografía	Marta Montiel Ruiz	Se le indica al usuario que debe tener la orden por el médico general para la realización de la mamografía, luego autorizar por el correo autorizaciones@mutualser o acercarse a la oficina de su municipio
80	Un derecho de petición a neurología me manda las citas cada tres o cuatro meses y al llegar el día de las citas no hay agenda y dizque ellos me llaman a la semana siguiente y nunca lo hacen y me quedo esperando sin tratamiento y ni que lean los resultados, que se hace aquí esperar la muerte	Rosario bettin Martínez	Se consulta caso con cau, para verificación de tutela. Valida en alfanet, no hay tutela radicada. Se llamo al usuario informa que no tiene inconformidad solo una cita de control por neurología. Cau se queda con caso para seguimiento de este.
81	Saber más de mi afiliación	Manuel Viloria	Se le realizo una portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
82	En la clínica nova salud caribe IPS tiene uno que programarse el día en que se va a enfermar va uno a pedir una cita odontología y se la dan es cuando a ellos les da la gana y además uno llama y nunca contestan.	Alirio Garcia portillo	Usuario manifiesta que ya no necesita la cita
83	Cuántas personas puedo agregar en mi núcleo familiar	Julianny Nelitza Fortoul Cabrera	Se le orienta al usuario de cuántas personas puede afiliar a su grupo familiar indicando lo correspondido
84	Saber por qué demoran tanto para dar una cita con especialistas	Carlos Alberto Molina	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
85	Que las citas de control del VIH deberían hacerse cada cuatro o seis meses, interponer una tutela a mutual ser porque nunca hay médicos a la hora de la cita asignada nunca tienen agenda y uno se queda en casa esperando el llamado o la muerte si los medicamentos ni nada	Rosario betin	Se consulta caso con cau, para verificación de tutela. Valida en alfanet, no hay tutela radicada. Se llamo al usuario informa que no tiene inconformidad solo una cita de control por neurología. Cau se queda con caso para seguimiento de este.
86	Buenas tardes. Señores mutuales ser, soy paciente VIH Positivo, y no he recibido por parte de los entes una atención digna, me gustaría que brindaran capacitación a los empleados	Jhon Jairo Padilla Florez	El usuario hace tiempo atrás manifiesta que no está satisfecho con la atención de ips de la costa, interpuso una queja la cual mejoro un poco pero aun presenta dificultad por la mala atención. Le informe que se acercara a las oficinas de

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	de mejor calor humano, y no como el que genera su sueldo...		mutual ser para escuchar sus inquietudes y así poderle solucionar su petición
87	Saber más sobre este evento	Alicia Elena Beleño Caraballo	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
88	Necesito afiliar a mi hijo en la eps para sacarle una consulta general	Liliana Gutiérrez	<p>Usuario que ya cuenta con gestión realizada en sala de atención al usuario. Se le indica esperar que se cumpla el mes y acercarse al funcionario que realizó la gestión para validar la solicitud.</p>
89	Tengo un mes de a ver terminado de trabajar donde puedo llamar para que me atiendan	Mayuris Páez Mendoza	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
90	Trasladar mi EPS	Erney Armesto Álvarez	<p>Se llama al usuario se le educa sobre la importancia de utilizar los canales digitales además se le explica cómo realizar una portabilidad.</p>
91	Ninguna	Zeudys barrios castro	<p>Usuario sin pendientes, satisfecho con el servicio prestado por la eps</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
92	Porque están dando las citas para laboratorios tan tarde	Deisy Esther Avila Santiago	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
93	Más citas rápidas con los profesionales	Naibeth Isabel Romero Reyes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
94	Cuando estaríamos afiliados	Claribel Tovar García	Se verifica en mercadeo afiliación
95	Quiero la portabilidad aquí en Magangué	Ángela María Herrera bastidas	Aclaremos las dudas con respecto a la portabilidad
96	Que papeles debo llevar para afiliarme	Betty Michel Ospino Vanegas	Se le envía un mensaje de texto sobre la ips y los números de teléfonos
97	Tengo un problema que estoy afiliada en ciénaga pero ahora mismo vivo en Cartagena tengo una bebé de 2 años que me la tienen vincula en cuenta también y ella vive acá conmigo en Cartagena necesito que me ayuden estoy teniendo problemas porque no me la están a tendiendo en crecimiento y desarrollo	Johandri Marcela Gámez parejo	Se radica para portabilidad
98	¿Para qué es esto?	Guillermo Miguel Rivera	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
99	Quisiera saber x q mi bebe aun no aparece afiliada a mutual ser si tengo más de 6 meses q metí papeles y la bebe ya tiene un año necesito pronto la respuesta	Cindy peña	Se realiza llamada al usuario el cual indica que su hija no ha recibido servicios por no estar afiliada, pero al verificar el caso se confirma al usuario que la niña si está afiliada con el documento rc 1048470122 solano Pérez Zoé Isabel, el usuario informa que se encuentra en Arjona bolívar se le indica que bebe asistir a la oficina de Arjona con el documento de la niña para realizar las correcciones necesarias.
100	Cómo puedo hacer un traslado de una EPS a otra	Gina Paola Madrid correa	Usuaría indica que le orientaron a utilizar la página del sat para afiliar al hijo, no ha podido
101	Cuando digo trámites en el sentido que estoy desempleado y aparezco contributivo necesito aparecer en subsidiado	Angel Rafael Mancilla Charris	Cuenta con la cita solicitada
102	Mejor atención a los usuarios	Monica olivo	Se indica que se hará la retroalimentación con trabajo social a los auxiliares de viva 1a
103	¿Por qué se demoran tanto en contestar mensajes o llamadas para pedir una cita médica?	Jeanfransys Leal	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
104	Quiero saber si estoy activo	Iván Darío Borja bruges	Se valida en adres y zona ser Mercadeo y se encuentra activo, se le notifica al afiliado su sitio de atención primaria.
105	Quisiera saber si tengo algún problema con mi afiliación en mutual ser	Karen patricia castro Monterrosa	Se informa al usuario sobre el proceso de rendición de cuentas, se informa sobre ips de atención, datos de contacto, canales virtuales, líneas de atención 018000116882 o desde celular al #603.
106	Que puedo Aser para q me renuevan la portabilidad	Paola Alexandra Jaraba Anaya	Se logra comunicación con el usuario, se le indica paso a paso para realizar su portabilidad desde la comodidad de la casa por los diferentes canales virtuales, usuario acepta y realiza gestión, queda satisfecho.
107	Quiero arreglar mi mutual ser porque yo soy desempleado	Yolanda Vanessa Osorio duque	Se le oriento al usuario de que una vez le hagan movilidad al régimen contributivo debe pagar cuota modeladora de copago según la ley y salario y apenas deje de trabajar lo bajan al subsidiado y ya no cancela cuota modeladora
108	Nombres de donde se puede sacar cita	Adriana Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
109	Porque medisinú tiene una mala atención con los usuarios el desorden le dan una hora y luego salen con otra	Soriana Puerta	Se invita a utilizar los canales virtuales de la eps para colocar PQRS para la mejoría de los servicios, ya que si no se está prestando un buen servicio se debe colocar la inconformidad
110	Cuánto se demora para el traslado de mi EPS a donde hice la petición	James Hernando Vergara merlano	Se orienta al usuario que debe hacer un cambio de municipio, ya que tiene Sisbén en barranquilla
111	En cuanto tiempo se vencen las orden médicas para exámenes y consultas	Lisbeth Carmona Vargas	Se le informa al usuario el tiempo de vigencia que las ordenes medicas emitidas por medico de MIREG IPS.
112	Traslado	Narlis moreno	Se orienta al usuario que puede solicitar por la página www.miseguridadsocial.gov.co o sin presenta alguna dificultad se acerca a nuestras oficinas para realizar el tramite
113	Porque es imposible sacar citas un sábado por la página	Luis Carlos Sánchez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
114	Quiero saber si ya todo mi núcleo esta activo en mutual ser	Viarne Cecilia camaño sibaja	Verificado en adres no es usuario mutual ser
115	¿Cuándo se hará la consignación del subsidio de compensación económica temporal por COVID, para aquellas personas que salieron positivas el año pasado? Yo salí positiva en el mes de	Carmen Villar	Se le explica a afiliada que el pago de la compensación económica es para una sola persona del mismo núcleo familiar que estuvo positiva para COVID. En ese caso el pago se

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	mayo 2021, Incluso, me llamaron para avisarme que revisara la página del ADRES y, nunca me llegó el subsidio.		le realizo a la madre (Monica Judith Ramos Cruz)
116	Que piensan mejorar en el servicio	Agiston Jesús Guerrero Medrano	Se contacta al usuario manifiesta no tener pendientes,
117	Quiero Aser una afiliación	Luisa cárdenas	Se le informó sobre los canales virtuales o de forma presencial en la ciudad de barranquilla con los requisitos pertinentes. Se le informo sobre la dirección de la oficina de barranquilla.
118	Buen servicio	Jose f quintero pisciotti	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den tramite a su solicitud
119	Si no actualizo el Sisbén mutual ser me saca de sistema	María de los santos Galarcio Velásquez	Se educa al usuario la importancia de la actualización de la ficha del Sisbén
120	Porque tardan tanto las citas	Viliago Rodríguez Vásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
121	Porque demoran tanto para dar las citas	Ledis María Martínez serrano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
122	Por qué nos están dando la cita para para especialistas para tres meses. SI LO LEGAL ES MÁXIMO UN MES? Me parece una falta de respeto para los pacientes	Dania Isabel Arias De La Hoz	Se contacta al usuario vía telefónica y se valida que ya realizo asignación con fundación oftalmológica del caribe por especialidad oftalmología
123	A mí me atendían en un hospital cerca donde yo vivía y ahora me mude y quiero que me atienda en la más cercanas y para apartar una cita no me la dan para donde yo quiero que me queda más cerca que es en el Carmen	Zuraira Zulay pacheco Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
124	Cómo puedo hacer para afiliarse a mi núcleo familiar	Juan Carlos Rovira maestre	Le comunique al usuario que si era contributivo para realizar el traslado de su núcleo familiar debía asistir a una oficina de mutual con foto copia y documento original de cada uno de su núcleo familiar y si era subsidiado debía llevar 2 copias del Sisbén o realizar el proceso por el #603
125	¿Como es su proceso de selección para nuevos aspirantes?	Julio Javier Villalba Lázaro	Se le brinda la orientación
126	Necesito actualizar	Filomena Isabel Ramírez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
127	que tengo que hacer para poder trasladarme de esta eps a otra ciudad de un todo	María Fernanda castillo González	Se direcciona a afiliada a la otra eps donde va a solicitar traslado
128	Porque son tan tardas las citaciones en los hospitalitos.	Linyerlin dayrene matos guillen	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
129	Cuáles son las principales sedes de mutual ser	Yubelkis Mariví García barrios	Se indica ips, números de teléfono, red de urgencias, canales virtuales,
130	Quiero saber los servicios q tiene	Kenia teresa Ruiz de arco	Se llama a usuaria y se da orientación de red de atención
131	Porque demoran tanto para hacer un traslado	Sirley Beltran Arévalo	El traslado cuando se le solicita a otra eps demora de 1 mes a dos meses
132	Donde puedo recurrir para diligenciar citas medicas	Luz Dary tordecilla Lugo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
133	De que se tratar el evento	Felicia pautt guerrero	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
134	Para que es esta encuesta	Heidi Rivera Dávila	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
135	Por qué es tan difícil apartar citas en las EPS	Aldair Andrés beleño Bustamante	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
136	Hay alguna preferencia de atención a los pacientes??	Josué Gabriel León Linares	<p>Se le brinda la red prestadora de servicio urgencias se le da los canales para solicitar cita se le explica los servicio como primer nivel, especialista entre otro</p>
137	Para que es este cuestionario	Eliany Fernández Landero	<p>Se establece comunicación con la usuaria y manifiesta que hasta el momento no tiene nada pendiente con la eps</p>
138	¿Por qué no atienden a los jóvenes en viva1A?	Dayana Lucía Almanza Baldovino	<p>Se informa red prestadora</p>
139	Quiero cambiar de EPS	Mayerling Arroyo	<p>información de la gestión</p>
140	Por q hay tanta inmunidad con los seres q se dirigen a usar sus servicios	Karen campo Maldonado	<p>Indicar el prestador para consulta de optometría</p>
141	Traslado	Jose quintero pisciotti1	<p>Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den trámite a su solicitud
142	Puntos más cercanos de trasladados de mutual ser	Johaira Vargas Bouilly	Se le informó a la usuaria cuál es su red de servicios
143	Porque los traslados vencen anualmente y no los dejan fijos?	Ibeth Mass	Se le indica que debe gestionar el cambio de domicilio para que tenga servicios definitivos sin necesidad de portabilidad
144	¿Seguirán atendiendo las citas por teléfono?	Beronica nazar martelo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
145	Por qué demoran para contestar las llamadas de los usuarios y para dar las citas de carácter a especialistas	Mailis Jimenez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
146	Me dieron dos meses de incapacidad, y es la hora y no he recibido respuesta, si las van a cancelar o no?	John José Arias Villanueva	Se le indico al usuario el no pago de su incapacidad, por lo que se atendió con un prestador que no pertenece a nuestra red, sin embargo el usuario manifiesta su voluntad de trasladarse.
147	Ya puedo usar el servicio	Didriana Arrieta torres	Usuaría manifiesta que ya solicito su cita médica y fue atendida y se siente satisfecha con el servicio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
148	Cómo pedir Citas medicina laboral?	Sandra Paola Olivares Castro	Se loe informa a afiliada que puede acercarse a la oficina de mutualser más cercana y llevar soportes de HC. Para solicitar esta cita.
149	Porque me negaron el traslado a otra EPS	Alexandra Rodríguez Barragán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
150	Si las personas que están afiliada en nuestro familiar cumple la mayoría de edad no lo desvinculan si ellos no piden la independencia	Margarita López izquierdo	Actualización de datos
151	Como me puede ayudar afiliar	Denis mercado	En comunicación con el usuario manifiesta que estaba solicitando una portabilidad para a ciudad de Bogotá la cual fue realizada
152	Bueno cordial saludo para toda mi pregunta es por qué en los puestos de salud la atención está de morada	Marisol Lozano esquea	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
153	Cuando están afiliando (o cuando son las afiliaciones	Maritza Esther Blanco Mora	Se valida en adres número de documento del beneficiario, el cual se encuentra retirado, no cuenta con Sisbén; se le indica acercarse a las oficinas del Sisbén, para solicitar le realicen la encuesta
154	Me pueden atender fuera de la ciudad	Johana Maria Navarro Oviedo	Se brinda información del proceso de portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
155	Sobre que se trata esto y rendición de que	Richart Javier Magallanes Villalba	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
156	por qué se demoran tanto las citas con especialista	Yisel Paola bautista Almeida	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
157	Cómo hago para sacar la cita médica	Yuleimis Cabarcas Bolaño	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
158	Como puedo afiliar a un familiar a mi eps	Diana patricia quinto Echeverría	<p>Se llama a la usuaria y se le explica los documentos que necesita para afiliar al familiar y los medios por donde puede hacerlo</p>
159	Asignación de citas	Zoraida castro Beltrán	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
160	Que debo hacer para un traslado de carnet subsidiado	Lorena del Carmen Sabalza Valenzuela	Se informa acerca del proceso de afiliación y las formas de hacerlo desde oficina o a través del sat
161	Porque solo autorizan ciertas citas a finales de cada mes como las radiografías molares	Karina Isabel Suárez Yance	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
162	Quiero saber si ya aparezco	Liseth yenire colina manaure	orientación afiliación y red de servicio en su ips primaria
163	Quisiera saber si mis hijos aparen conmigo en la eps	Liseth Paola Alvarado Ospino	Se comunica con la afiliada Alvarado Ospino Liceth Paola quien manifiesta que no tiene ningún pendiente con la eps mutual ser
164	Aparezco como contributivo, pero ya no estoy laborando	Efraín David Martínez Ibáñez	Se le indica al usuario que ya se realizó la novedad y que en el próximo proceso adres debe hacerse efectiva.
165	Visitan a los usuarios de EPS	Norelis Pérez flores	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
166	Mejor atención	Sergio García	Se orienta al usuario sobre canales de atención
167	Que debemos hacer para seguir impulsando la salud	Juan Carlos	Se establece comunicación telefónica el señor Juan manifiesta que no fue una pregunta sino una respuesta que dio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
168	¿Es obligatorio asistir a este evento?	Kelly Andrea Navarro Jiménez	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
169	Cómo hago para reclamar un examen de mamas	Shirley María Blanco Acosta.	Se le explica en que ips se realizó el examen y así solicitar también contamos con usuario y contraseña de nuestros servidores para así hacer la atención más efectiva
170	Ya puedo asistir a la consulta medica	Estrella marina delgado romero	Se le informo red de servicio
171	Estoy esperando cita para una ecografía pélvica ginecológica	Faidaly Alejandra Otero Romero	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
172	Que beneficios ofrecen?	Marianyi Carolina gibory Aguilar	Se le informa al afiliado número telefónico y dirección de prestador contratado para servicio de mamografías para el municipio de soledad (Tamara imágenes)
173	Porque en el hospital no hay prioridad para apartar cita	Dennis emperatriz rodelo ortega	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
174	Seguiré estando afiliada así esté todavía en subsidiado	María Alejandra Zúñiga Paredes	La usuaria quería saber si estaba activa en mutual ser
175	Porque es difícil apartar una cita por teléfono y plataforma qué tienen	Efraín Contreras Ospino	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
176	Como afilio a mi hijo recién nacido	Sandra Ailin Poveda Pardo	Se le informo a la usuaria que requiere el documento de identidad del recién nacido y el Sisbén.
177	Sobre atender en los pasos consulta profunda	Yendriana Morales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
178	Están autorizando la operación de párpados?	Carlos Mario Arango Martínez	Se le indica ips primaria para curso de remisión a oftalmología
179	Sobre los medicamentos que no los cubre la eps son los más necesario	Paulina Esther Orozco blanco	Se le informa ala afiliado que si tiene algún medicamento que no esté el plan de beneficio el médico tratante debe llenar una formula llamada MIPRES para así poder garantizar los medicamento que no en plan de beneficios
180	Ustedes cancelan las incapacidades?	Claudia Milena Caro Durán	Al momento de contactar al usuario vía telefónica me informa que no tiene

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			incapacidades pendientes y se le da toda la información requerida y los documentos que debe entregar a su empleador en el momento en que lo necesite
181	Hola mi pregunta es para que me ubiquen en un punto cerca de mi localidad	Sindy marcela durango coronado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
182	¿Cómo hago para que me atiendan en los pasos y caminos?	Jesús David Padilla Fontalvo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
183	Porque la atención para especialistas en el municipio es pésima, le dan la cita y el profesional llega tarde y si uno llega tarde pierde la cita	Andrea Barreto Calle	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
184	Sr puede hacer una portabilidad a la ciudad de Bogotá	Íngrid Sofía argumedo Casarrubias	Usuaría que solicita portabilidad la cual ya fue gestionada
185	Cuáles son sus aliados	Oscar Mauricio Arciniegas Acosta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
186	A mí me dio el COVID y no me dieron una ayuda	Yolima del toro Yáñez	Se valida en página de compensación por adres y efectivamente no fue reportada por COVID, ya que solo se le brinda el subsidio a un miembro del núcleo familiar.
187	Porque las citas la dan en un largo tiempo y casi nunca contestan los teléfonos	Jorge amado Ibarra barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
188	A otros beneficios tengo derechos	Yamile Lara Gómez	Se le informa acerca de los beneficios que tiene como afiliado, como lo es poder acceder a valoraciones medicas que puedan evaluar su salud, diagnosticar y formular en caso de que lo amerite entre otras cual sea el caso.
189	Estoy afiliado en el mutual ser	Jorge Monterrosa	orientación sobre el servicio en salud
190	Porque la entidad queda sin medicamentos por porte del laboratorio que suministra y no solucionan si no que nos manda a comprar	Lina jinette	No entrega de medicamento por parte del prestador y donde le informa que debía comprarlo
191	Porque la demora en dar una cita medica	Francisco miguel valdes Licon	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
192	Cómo se ha venido trabajando la salud mental en los empleados de mutual ser	Syrlis Margarita Montes Yepes	Se le informa que mutual ser tiene esta línea habilitada se puede comunicar #603 o descarga la app de mutual

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
193	Por qué demoran para dar una autorización	Lindys maría rivero guerra	Se realizo llamada telefónica al usuario donde ella manifiesta que ella no ha colocado la queja, de igual se hizo educación en los diferentes canales virtuales que existen en la empresa
194	Quiero que me atiendan aquí en Cartagena por medio de citas médicas en generales	Yan Carlos Florián Pereira	Se facilita número de contacto de la ips asignada en la portabilidad
195	Buenas tardes aún no he podido usar el sistema de salud mutual ser porque nunca responden las llamadas para pedir una cita como hago para agendar cita?	Giseth Hernández	Se orienta al usuario sobre los canales de atención de mutual
196	Maneras o puntos donde acercarse para las citas medicas	Maggie Edith Arévalo cerpa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
197	Dónde me pueden atender en la ciudad de Bogotá	Daniel José Guerra Velásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
198	Que proyecto de trabajo comenzaran este año 2022 para las personas afiliadas y mejoramiento de servicio de calidad para la comunidad	Beneris judith charris Martínez	Se le informo sobre qué nueva tiene mutual ser

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
199	Necesito saber cómo hago para poder operarme ya que tengo sobrepeso	Vanessa Paola Gómez Goenaga	Usuaría manifiesta que se estuvo comunicando por los medios virtuales de la ips paso las nieves para solicitar una cita con medicina general y una orientación de donde se puede hacer una ecografía ordenada.
200	Llevo mucho tiempo tratando de afiliarse a mi hija	Keyni Jiménez Ávila	orientación al proceso de afiliación
201	Mi pregunta es porque para solicitar un servicio con un especialista es ya complicado a mí en especial yo en dos oportunidades he solicitado dos cirugías de vista y me hago todos los exámenes y cuando yo creo que ya me van a ser la cirugía me dicen que espere la llamada y esa llamada nunca llega y no es la primera vez tan bien me paso lo mismo con una de las varices y tan bien me dejaron esperando esa llamada que nunca llegó	Santa Trinidad Martínez Orozco	Se envía datos de usuaria a ips fundación oftalmológica del caribe para la continuidad de sus atenciones que anteriormente recibía en visión del norte
202	Quiero continuar en el servicio de Viva 1	Floralba Esther López Hernández	Se realiza cambio de ips a viva
203	Cuántos días demoran para una portabilidad en barranquilla	Yeimen Villalba García	Le realizaron portabilidad para Barranquilla en oficina mutual ser el día 22/07/2022
204	Como ingresamos a una persona a nuestro núcleo?	Yenis margarita Zúñiga malambo	Educación sobre los canales virtuales y medios de comunicación para dar trámite a cualquier solicitud sin tanta vuelta

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
205	¿Qué programas se implementaron con respecto a la prevención de enfermedades?	Judith del socorro Paternina polo	Se oriento sobre el uso de los canales virtuales
206	Quiero apartar una cita y no he podido qué hago	Olga Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
207	No me he vacunado y no sé dónde ir.	Elsa Cecilia Alvarez Sabalza	Se le informa al usuario que debe acudir ips de su localidad para la continuidad de vacunación COVID 19, se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org
208	Por q no le están avisando al usuario si no hay el medicamento	Genoveva cantillo	Se le brinda información de los canales de atención digital y se le invita a acercarse a la oficina de atención al usuario para más información de las solicitudes de transporte
209	Esto para qué es	Keyla luz palma Rodríguez	Se comunica con usuario y se le da información sobre beneficio COVID
210	Cuando el puntaje de Sisbén este alto porqué desafilian al usuario si el error es del estado	Wilman de la Ossa	Se le notifica que tiene el Sisbén en D5 el cual se tiene que acerca a las oficinas del Sisbén para que le realicen una nueva encuesta.
211	Quiero una portabilidad	Geraldin Paola serrano Hernández	Le direccione que para que no se acercara a la oficina la podrá solicitar por el #603

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
212	Porque demoran por WhatsApp para dar una cita	Blanca estela cabrera vega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
213	Que le den las citas oportunamente a los usuarios	Zenaida ríos Berrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
214	La rendición de cuenta es en barranquilla	Lorena Carvajal H	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
215	No entendí por qué me mandaron está rendición de cuenta aquel se debe y por que	Emilce Esther García Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
216	He tenido problemas para la entrega de los medicamentos no Pos espero arreglen eso gracias	Yoly Martinez Carreazo	Se oriento en el uso de los canales virtuales
217	Como trasladar mi afiliación	Anyi Paola Torres del Toro	Realizo la gestión en Sisbén luego se acercará cuando este reflejado a las oficinas de mutual para cambio de municipio.
218	Puedo pasar afiliación a Medellín	Andres Felipe Charrys barrios	Se logra contactar al usuario el cual expresa que desea realizar traslado al municipio donde se encuentra actualmente residiendo, se realiza verificación en DNP aunque se encuentra activo en su municipio anterior de residencia se educa sobre tramitar portabilidad se gestiona indicándole que apenas realice el cambio de Sisbén puede solicitar cambio de municipio.
219	Por qué no hacen un plan para que la cita médica se genere rápido	Moisés Duran de moya	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
220	Quiero hacer un traslado de María la baja a Cartagena ya que me encuentro viviendo actualmente en Cartagena Bolivar	Yeraldin Paola	Se indica al usuario que debe acercarse a oficina de atención más cercana para realización del cambio de municipio de atención
221	Van a tener clínica propia?	Kelsen Yesid laguna Ospino	Se brinda información de red prestadora del municipio de barranquilla y se informa que en el momento no hay clínicas propias.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
222	Porque las citas son tan lejos de especialistas	Edwin Miguel Martinez Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
223	Si uno puede pedir citas por teléfono o este medio	Melissa Sanjuan	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
224	Cuánto debo pagar por mi asociación hasta el día de hoy y como es el proceso de pago	Sindy Paola Yerena Arrieta	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
225	A que se debe estar encuesta	Jairo Talaigua Ibáñez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
226	Tendré atención en salud	Lilian Beatriz Manrique de Meléndez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
227	¿Por qué les hacen a los usuarios tantos cambios de centro de atención? Un día lo atienden en un lado y después vas otro día y resulta que ya no te atienden ahí, sino en otro lugar, me parece una falta de respeto.	Mónica Liliana Vargas Francia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
228	Sobre que se trata este evento	Yina Paola Fonseca Moreno	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
229	Por qué hacen los traslados de atención a otros lugares sin antes preguntarle al usuario si está de acuerdo o no	Osmay Ester Romero Ochoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
230	Para cuando se me hace efectiva la posibilidad que estoy solicitando	José Manuel Briceño Jiménez	El usuario manifiesta q se encuentra ocupado (conduciendo) en el momento y no puede atender nuestra llamada
231	Como agendar citas	Andrea Carolina Segura Montero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
232	Porque no hacen las afiliaciones presenciales	Carlos Eduardo Carmona Ortega	Se orienta sobre el proceso de afiliación de manera presencial.
233	Dónde me atienden medicina general	Johana Marcela Lozano mestra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
234	Por qué no hay servicio ahora	Shirly Jhoana García Mendoza	Se confirma con el usuario si tiene a la fecha algún pendiente, duda o gestión en la que le pudiéramos apoyar, a lo que manifiesta que todo esta
235	Dónde me dan citas medicas	Dayanis Daniela conde Guzmán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
236	Porque nunca he recibido ningún beneficio	Karina margarita Lopez cáñate	Se le explica que la eps no aplica beneficios que suministra el gobierno como familias en acción, ingreso solidario ya que de eso se refería.
237	Quiero un traslado	Carlos Javier agamez Arrieta	Requiere portabilidad para Cartagena
238	Cómo afilio a un nieto que vive conmigo	Angela Alvarez Herrera	Se contacta afiliado para saber inconformidad que tiene actualmente

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
239	Como hago la solicitud del cambio de ips	Ivonne Gabriela Perez Ballesteros	Se le invito a pasar la solicitud por escrito y que se acerque a la oficina teniendo en cuenta que no quiere recibir los servicios en viva 1a si no en clínica de la costa porque es más económico y cercano
240	Vengo de la ciudad de Cartagena, en donde me pueden atender si se me ofrece?	María Fernanda urieles fajardo	Se le brinda la información de la ips asignada en la ciudad de Bogotá
241	Por qué no dan un correo alterno para autorizar medicamentos mensuales? O un número telefónico donde contesten para autorizar	Angela Osten Cavadia	El usuario le entregaron el medicamento que estaba solicitando
242	Porque cambiaron la dinámica de apartar citas especializadas	Leidis patricia Garcia Hueto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
243	Habrá mejoras en plataformas para facilitar citas, autorizaciones...etc.	Johan Alexander Vélez Pinto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
244	Demoran las asignaciones de cita	Antonio José Ruiz Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicha solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María león carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire maría escobar Tejeda	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen
252	Que las afiliaciones sean más fáciles	Maryoris rivera	Se contacta a la usuaria y se le indica que las afiliaciones se pueden hacer de manera más fácil por las aplicaciones con las que contamos se le educa y entregan canales virtuales propios y también la plataforma sat
103	¿Por qué se demoran tanto en contestar mensajes o llamadas para pedir una cita médica?	Jeanfransys Leal	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
104	Quiero saber si estoy activo	Iván Darío Borja bruges	Se valida en adres y zona ser Mercadeo y se encuentra activo, se le notifica al afiliado su sitio de atención primaria.
105	Quisiera saber si tengo algún problema con mi afiliación en mutual ser	Karen patricia castro Monterrosa	Se informa al usuario sobre el proceso de rendición de cuentas, se informa sobre ips de atención, datos de contacto, canales virtuales, líneas de atención 018000116882 o desde celular al #603.
106	Que puedo Aser para q me renuevan la portabilidad	Paola Alexandra Jaraba Anaya	Se logra comunicación con el usuario, se le indica paso a paso para realizar su portabilidad desde la comodidad de la casa

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			por los diferentes canales virtuales, usuario acepta y realiza gestión, queda satisfecho.
107	Quiero arreglar mi mutual ser porque yo soy desempleado	Yolanda Vanessa Osorio duque	Se le oriento al usuario de que una vez le hagan movilidad al régimen contributivo debe pagar cuota modeladora de copago según la ley y salario y appena deje de trabajar lo bajan al subsidiado y ya no cancela la cuota modeladora
108	Nombres de donde se puede sacar cita	Adriana Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
109	Porque medisinú tiene una mala atención con los usuarios el desorden le dan una hora y luego salen con otra	Soriana Puerta	Se invita a utilizar los canales virtuales de la eps para colocar PQRS para la mejoría de los servicios, ya que si no se está prestando un buen servicio se debe colocar la inconformidad
110	Cuánto se demora para el traslado de mi EPS a donde hice la petición	James Hernando Vergara merlano	Se orienta al usuario que debe hacer un cambio de municipio, ya que tiene Sisbén en barranquilla
111	En cuanto tiempo se vencen las órdenes médicas para exámenes y consultas	Lisbeth Coromoto Carmona Vargas	Se le informa al usuario el tiempo de vigencia que las ordenes medicas emitidas por medico de MIREG IPS.
112	Traslado	Narlis moreno	Se orienta al usuario que puede solicitar por la página www.miseguridadsocial.gov.co o sin presenta alguna dificultad se acerca a nuestra oficina para realizar el tramite

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
113	Porque es imposible sacar citas un sábado por la página	Luis Carlos Sánchez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
114	Quiero saber si ya todo mi núcleo esta activo en mutual ser	Viarne Cecilia camaño sibaja	Verificado en adres no es usuario mutual ser
115	¿Cuándo se hará la consignación del subsidio de compensación económica temporal por COVID, para aquellas personas que salieron positivas el año pasado? Yo salí positiva en el mes de mayo 2021, Incluso, me llamaron para avisarme que revisara la página del ADRES y, nunca me llegó el subsidio.	Carmen Villar	Se le explica a afiliada que el pago de la compensación económica es para una sola persona del mismo núcleo familiar que estuvo positiva para COVID. En ese caso el pago se le realizo a la madre (Monica Judith Ramos Cruz)
116	Que piensan mejorar en el servicio	Agiston Jesús Guerrero Medrano	Se contacta al usuario manifiesta no tener pendientes,
117	Quiero Aser una afiliación	Luisa cárdenas	Se le informó sobre los canales virtuales o de forma presencial en la ciudad de barranquilla con los requisitos pertinentes. Se le informo sobre la dirección de la oficina de barranquilla.
118	Buen servicio	Jose f quintero pisciotti	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den tramite a su solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
119	Si no actualizo el Sisbén mutual ser me saca de sistema	María de los santos Galarcio Velásquez	Se educa al usuario la importancia de la actualización de la ficha del Sisbén
120	Porque tardan tanto las citas	Viliago Rodríguez Vásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
121	Porque demoran tanto para dar las citas	Ledis María Martínez serrano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
122	Por qué nos están dando la cita para para especialistas para tres meses. si lo legal es máximo un mes? Me parece una falta de respeto para los pacientes	Dania Isabel Arias De La Hoz	Se contacta al usuario vía telefónica y se valida que ya realizo asignación con fundación oftalmológica del caribe por especialidad oftalmología
123	A mí me atendían en un hospital cerca donde yo vivía y ahora me mude y quiero que me atienda en la más cercanas y para apartar una cita no me la dan para donde yo quiero que me queda más cerca que es en el Carmen	Zuraira Zulay pacheco Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
124	Cómo puedo hacer para afiliar a mi núcleo familiar	Juan Carlos Rovira maestre	Le comunique al usuario que si era contributivo para realizar el traslado de su núcleo familiar debía asistir a una oficina de mutual con foto copia y documento original de cada uno de su núcleo familiar y si era subsidiado debía llevar

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			2copias del Sisbén o realizar el proceso por el #603
125	¿Como es su proceso de selección para nuevos aspirantes?	Julio Javier Villalba Lázaro	Se le brinda la orientación
126	Necesito actualizar	Filomena Isabel Ramírez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
127	Que tengo que hacer para poder trasladarme de esta eps a otra ciudad de un todo	Maria Fernanda castillo González	Se direcciona a afiliada a la otra eps donde va a solicitar traslado
128	Porque son tan tardas las citaciones en los hospitalitos.	Linyerlin dayrene matos guillen	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
129	Cuáles son las principales sedes de mutual ser	Yubelkis Mariví García barrios	Se indica ips, números de teléfono, red de urgencias, canales virtuales,
130	Quiero saber los servicios que tiene	Kenia teresa Ruiz de arco	Se llama a usuaria y se da orientación de red de atención
131	Porque demoran tanto para hacer un traslado	Sirley Beltran Arévalo	El traslado cuando se le solicita a otra eps demora de 1 mes a dos meses
132	Donde puedo recurrir para diligenciar citas medicas	Luz Dary tordecilla Lugo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
133	De que se tratar el evento	Felicia pautt guerrero	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
134	Para que es esta encuesta	Heidi Rivera Dávila	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
135	Por qué es tan difícil apartar citas en las EPS	Aldair Andrés beleño Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
136	Hay alguna preferencia de atención a los pacientes?	Josué Gabriel León Linares	Se le brinda la red prestadora de servicio urgencias se le da los canales para solicitar cita se le explica los servicio como primer nivel, especialista entre otro
137	Para que es este cuestionario	Eliany Fernández Landero	Se establece comunicación con la usuaria y manifiesta que hasta el momento no tiene nada pendiente con la eps

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
138	¿Por qué no atienden a los jóvenes en viva1a?	Dayana Lucía Almanza Baldovino	Se informa red prestadora
139	Quiero cambiar de EPS	Mayerling Arroyo	información de la gestión
140	Por q hay tanta inhumanidad con los seres q se dirigen a usar sus servicios	Karen campo Maldonado	Indicar el prestador para consulta de optometría
141	Traslado	Jose quintero pisciotti1	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den tramite a su solicitud
142	Puntos más cercanos de trasladados de mutual ser	Johaira Vargas Bouilly	Se le informó a la usuaria cuál es su red de servicios
143	Porque los traslados vencen anualmente y no los dejan fijos?	Ibeth Mass	Se le indica que debe gestionar el cambio de domicilio para que tenga servicios definitivos sin necesidad de portabilidad
144	¿Seguirán atendiendo las citas por teléfono?	Beronica nazar martelo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
145	Por qué demoran para contestar las llamadas de los usuarios y para dar las citas de carácter a especialistas	Mailis Jimenez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
146	Me dieron dos meses de incapacidad, y es la hora y no he recibido respuesta, si las van a cancelar o no?	John José Arias Villanueva	Se le indico al usuario el no pago de su incapacidad, por lo que se atendió con un prestador que no pertenece a nuestra red, sin

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			embargo el usuario manifiesta su voluntad de trasladarse.
147	Ya puedo usar el servicio	Didriana Arrieta torres	Usuaría manifiesta que ya solicito su cita médica y fue atendida y se siente satisfecha con el servicio
148	Cómo pedir Citas medicina laboral?	Sandra Paola Olivares Castro	Se lo informa a afiliada que puede acercarse a la oficina de mutualser más cercana y llevar soportes de HC. Para solicitar esta cita.
149	Porque me negaron el traslado a otra EPS	Alexandra Rodríguez Barragán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
150	Si las personas que están afiliada en nuestro familiar cumplen la mayoría de edad no lo desvinculan si ellos no piden la independencia	Margarita López izquierdo	Actualización de datos
151	Como me puede ayudar afiliarse	Denis mercado	En comunicación con el usuario manifiesta que estaba solicitando una portabilidad para a ciudad de Bogotá la cual fue realizada
152	Bueno cordial saludo para toda mi pregunta es por qué en los puestos de salud la atención está de morada	Marisol Lozano esquea	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
153	Cuando están afiliando (o cuando son las afiliaciones	Maritza Esther Blanco Mora	Se valida en el número de documento del beneficiario, el cual se encuentra retirado, no cuenta con Sisbén; se le indica acercarse a las

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			oficinas del Sisbén, para solicitar le realicen la encuesta
154	Me pueden atender fuera de la ciudad	Johana Maria Navarro Oviedo	Se brinda información del proceso de portabilidad
155	Sobre que se trata esto y rendición de que	Richart Javier Magallanes Villalba	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
156	Por qué se demoran tanto las citas con especialista	Yisel Paola bautista Almeida	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
157	Cómo hago para sacar la cita médica	Yuleimis Cabarcas Bolaño	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
158	Como puedo afiliar a un familiar a mi eps	Diana patricia quinto Echeverría	Se llama a la usuaria y se le explica los documentos que necesita para afiliar al familiar y los medios por donde puede hacerlo
159	Asignación de citas	Zoraida castro Beltrán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
160	Que debo hacer para un traslado de carnet subsidiado	Lorena del Carmen Sabalza Valenzuela	Se informa acerca del proceso de afiliación y las formas de hacerlo desde oficina o a través del sat
161	Porque solo autorizan ciertas citas a finales de cada mes como las radiografías molares	Karina Isabel Suárez Yance	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
162	Quiero saber si ya aparezco	Liseth yenire colina manauere	orientación afiliación y red de servicio en su ips primaria
163	Quisiera saber si mis hijos aparen conmigo en la eps	Liseth Paola Alvarado Ospino	Se comunica con la afiliada ALVARADO OSPINO LICETH PAOLA quien manifiesta que no tiene ningún pendiente con la eps mutual ser
164	Aparezco como contributivo, pero ya no estoy laborando	Efraín David Martínez Ibáñez	Se le indica al usuario que ya se realizó la novedad y que en el próximo proceso adres debe hacerse efectiva.
165	Visitan a los usuarios de EPS	Norelis Pérez flores	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
166	Mejor atención	Sergio García	Se orienta al usuario sobre canales de atención
167	Que debemos hacer para seguir impulsando la salud	Juan Carlos	Se establece comunicación telefónica el señor juan manifiesta que no fue una pregunta sino una respuesta que dio
168	¿Es obligatorio asistir a este evento?	Kelly Andrea Navarro Jiménez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
169	Cómo hago para reclamar un examen de mamas	Shirley María Blanco Acosta.	Se le explica en que ips se realizó el examen y así solicitar también contamos con usuario y contraseña de nuestros servidores para así ser la atención más efectiva
170	Ya puedo asistir a consulta medica	Estrella marina delgado romero	Se le informo red de servicio
171	Estoy esperando cita para una ecografía pélvica ginecológica	Faidaly Alejandra Otero Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
172	Que beneficios ofrecen?	Marianyi Carolina gibory Aguilar	Se le informa al afiliado número telefónico y dirección de prestador contratado para servicio de mamografías para el municipio de soledad (Tamara imágenes)
173	Porque en el hospital no hay prioridad para apartar cita	Dennis emperatriz rodelo ortega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
174	Seguiré estando afiliada así esté todavía en subsidiado	María Alejandra Zúñiga Paredes	La usuaria quería saber si estaba activa en mutual ser
175	Porque es difícil apartar una cita por teléfono y plataforma qué tienen	Efraín Contreras Ospino	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
176	Como afilio a mi hijo recién nacido	Sandra Ailin Poveda Pardo	Se le informo a la usuaria que requiere el documento de identidad del recién nacido y el Sisbén.
177	Sobre atender en los pasos consulta profunda	Yendriana Morales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
178	Están autorizando la operación de párpados?	Carlos Mario Arango Martínez	Se le indica ips primaria para curso de remisión a oftalmología
179	Sobre los medicamentos que no los cubre la eps son los más necesario	Paulina esther Orozco blanco	Se le informa ala afiliado que si tiene algún medicamento que no esté el plan de beneficio el médico tratante debe llenar una formula llamada MIPRES para así poder garantizar los medicamento que no en plan de beneficios
180	Ustedes cancelan las incapacidades?	Claudia Milena Caro Durán	Al momento de contactar al usuario vía telefónica me informa que no tiene incapacidades pendientes y se le da toda la información requerida y los documentos que debe entregar a su empleador en el momento en que lo necesite
181	Hola mi pregunta es para que me ubiquen en un punto cerca de mi localidad	Sindy marcela durango coronado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
182	¿Cómo hago para que me atiendan en los pasos y caminos?	Jesús David Padilla Fontalvo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
183	Porque la atención para especialistas en el municipio es pésima, le dan la cita y el profesional llega tarde y si uno llega tarde pierde la cita	Andrea Barreto Calle	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
184	Sr puede hacer una portabilidad a la ciudad de Bogotá	Íngrid Sofía argumedo Casarrubia	Usuaría que solicita portabilidad la cual ya fue gestionada
185	Cuáles son sus aliados	Oscar Mauricio Arciniegas Acosta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
186	A mí me dio el COVID y no me dieron una ayuda	Yolima del toro Yáñez	Se valida en página de compensación por adre y efectivamente no fue reportada por COVID, ya que solo se le brinda el subsidio a un miembro del núcleo familiar.
187	Porque las citas la dan en un largo tiempo y casi nunca contestan los teléfonos	Jorge amado Ibarra barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
188	A otros beneficios tengo derechos	Yamile Lara Gómez	Se le informa acerca de los beneficios que tiene como afiliado, como lo es poder acceder a valoraciones medicas que puedan evaluar su

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			salud, diagnosticar y formular en caso de que lo amerite entre otras cual sea el caso.
189	Estoy afiliado en el mutual ser	Jorge Monterroza	orientación sobre el servicio en salud
190	Porque la entidad queda sin medicamentos por porte del laboratorio que suministra y no solucionan si no que nos manda a compra	Lina jinette	No entrega de medicamento por parte del prestador y donde le informa que debía comprarlo
191	Porque la demora en dar una cita medica	Francisco miguel valdes Licona	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
192	Cómo se ha venido trabajando la salud mental en los empleados de mutual ser	Syrlis Margarita Montes Yepes	Se le informa que mutual ser tiene esta línea habilitada se puede comunicar #603 o descarga la App de mutual
193	Por qué demoran para dar una autorización	Lindys maría rivero guerra	Se realizo llamada telefónica al usuario donde ella manifiesta que ella no ha colocado la queja, de igual se hizo educación en los diferentes canales virtuales que existen en la empresa
194	Quiero que me atiendan aquí en Cartagena por medio de citas médicas en generales	Yan Carlos Florián Pereira	Se facilita número de contacto de la ips asignada en la portabilidad
195	Buenas tardes aún no he podido usar el sistema de salud mutual ser porque nunca responden las llamadas para pedir una cita como hago para agendar cita?	Giseth Hernández	Se orienta al usuario sobre los canales de atención de mutual

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
196	Maneras o puntos donde acercarse para las citas medicas	Maggie Edith Arévalo cerpa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
197	Dónde me pueden atender en la ciudad de Bogotá	Daniel José Guerra Velásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
198	Que proyecto de trabajo comenzaran este año 2022 para las personas afiliadas y mejoramiento de servicio de calidad para la comunidad	Beneris judith charris Martínez	Se le informo sobre qué nueva tiene mutual ser
199	Necesito saber cómo hago para poder operarme ya que tengo sobrepeso	Vanessa Paola Gómez Goenaga	Usuaría manifiesta que se estuvo comunicando por los medios virtuales de la ips paso las nieves para solicitar una cita con medicina general y una orientación de donde se puede hacer una ecografía ordenada.
200	Llevo mucho tiempo tratando de afiliarme a mi hija	Keyni Jiménez Ávila	orientación al proceso de afiliación
201	Mi pregunta es porque para solicitar un servicio con un especialista es ya complicado a mí en especial yo en dos oportunidades he solicitado dos cirugías de vista y me hago todos los exámenes y cuando yo creo que ya me van a ser la cirugía me dicen que espere la llamada y esa llamada nunca llega y no es la	Santa Trinidad Martínez Orozco	Se envía datos de usuaria a ips fundación oftalmológica del caribe para la continuidad de sus atenciones que anteriormente recibía en visión del norte

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	primera vez tan bien me paso lo mismo con una de las varices y tan bien me dejaron esperando esa llamada que nunca llego		
202	Quiero continuar en el servicio de viva 1	Floralba esther López Hernández	Se realiza cambio de ips a viva
203	Cuántos días demoran para una portabilidad en barranquilla	Yeimen Villalba García	Le realizaron portabilidad para Barranquilla en oficina mutual ser el día 22/07/2022
204	Como ingresamos a una persona a nuestro núcleo?	Yenis margarita Zúñiga malambo	Educar sobre los canales virtuales y medios de comunicación para dar trámite a cualquier solicitud sin tanta vuelta
205	¿Qué programas se implementaron con respecto a la prevención de enfermedades?	Judith del socorro Paternina polo	Se oriento sobre el uso de los canales virtuales
206	Quiero apartar una cita y no he podido qué hago	Olga Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
207	No me he vacunado y no sé dónde ir.	Elsa Cecilia Alvarez Sabalza	Se le informa al usuario que debe acudir a la ips de su localidad para la continuidad de vacunación COVID 19, se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org
208	Por q no le están avisando al usuario si no hay el medicamento	Genoveva cantillo	Se le brinda información de los canales de atención digital y se le invita a acercarse a la

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			oficina de atención al usuario para más información de las solicitudes de transporte
209	Esto para qué es	Keyla luz palma Rodríguez	Se comunica con usuario y se le da información sobre beneficio COVID
210	Cuando el puntaje de Sisbén este alto porqué desafilian al usuario si el error de estado	Wilman de la Ossa	Se le notifica que tiene el Sisbén en D5 el cual se tiene que acercar a las oficinas del Sisbén para que le realizaran una nueva encuesta.
211	Quiero una portabilidad	Geraldin Paola serrano Hernández	Le direccione que para que no se acercara a la oficina la podrá solicitar por el #603
212	Porque demoran por WhatsApp para dar una cita	Blanca estela cabrera vega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
213	Que le den las citas oportunamente a los usuarios	Zenaida ríos Berrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
214	La rendición de cuenta es en barranquilla	Lorena Carvajal H	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
215	No entendí por qué me mandaron está rendición de cuenta aquel se debe y por que	Emilce Esther García Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
216	La entrega de los medicamentos no Pos he tenido problemas para la entrega espero arreglen eso gracias	Yoly Martinez Carreazo	Se oriento en el uso de los canales virtuales
217	Como trasladar mi afiliación	Anyi Paola Torres del Toro	Realizo la gestión en Sisbén luego se acercará cuando este reflejado a las oficinas de mutual para cambio de municipio.
218	Puedo pasar afiliación a Medellín	Andres Felipe charrys barrios	Se logra contactar al usuario el cual expresa que desea realizar traslado al municipio donde se encuentra actualmente residiendo, se realiza verificación en DNP aunque encuentra activo en su municipio anterior de residencia se educa sobre tramitar portabilidad se gestiona indicándole que apenas realice el cambio de Sisbén puede solicitar cambio de municipio.
219	Por qué no hacen un plan para que la cita médica se genere rápido	Moisés Duran de moya	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
220	Quiero hacer un traslado de María a Cartagena ya q me encuentro viviendo actualmente en Cartagena Bolivar	Yeraldin Paola	Se indica al usuario que debe acercarse a oficina de atención más cerna para realización del cambio de municipio de atención
221	Van a tener clínica propia?	Kelsen Yesid laguna Ospino	Se brinda información de red prestadora del municipio de barranquilla y se informa que en el momento no hay clínicas propias.
222	Porque las citas son tan lejos de especialistas	Edwin Miguel Martinez Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
223	Si uno puede pedir citas por teléfono o este medio	Melissa Sanjuan	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
224	Cuánto debo pagar por mi asociación hasta el día de hoy y como es el proceso de pago	Sindy Paola Yerena Arrieta	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
225	A que se debe estar encuesta	Jairo Talaigua Ibáñez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
226	Tendré atención en salud	Lilian Beatriz Manrique de Meléndez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
227	¿Por qué les hacen a los usuarios tantos cambios de centro de atención? Un día lo atienden en un lado y después vas otro día y resulta que ya no te atienden ahí, sino en otro lugar, me parece una falta de respeto.	Mónica Liliana Vargas Francia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
228	Sobre que se trata este evento	Yina Paola Fonseca Moreno	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
229	Por qué hacen los traslados de atención a otros lugares sin antes preguntarle al usuario si está de acuerdo o no	Osmay Ester Romero Ochoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
230	Para cuando se me hace efectiva la posibilidad que estoy solicitando	José Manuel Briceño Jiménez	El usuario manifiesta q se encuentra ocupado (conduciendo) en el momento y no puede atender nuestra llamada

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
231	Como agendar citas	Andrea Carolina Segura Montero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
232	Porque no hacen las afiliaciones presenciales	Carlos Eduardo Carmona Ortega	Se orienta sobre el proceso de afiliación de manera presencial.
233	Dónde me atienden medicina general	Johana Marcela Lozano mestra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
234	Por qué no hay servicio ahora	Shirly Jhoana García Mendoza	Se confirma con el usuario si tiene a la fecha algún pendiente, duda o gestión en la que le pudiéramos apoyar, a lo que manifiesta que todo está ok
235	Dónde me dan citas medicas	Dayanis Daniela conde Guzmán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
236	Porque nunca he recibido ningún beneficio	Karina margarita Lopez cáñate	Se le explica que la eps no aplica beneficios que suministra el gobierno como familias en acción, ingreso solidaria ya que de eso se refiere.
237	Quiero un traslado	Carlos Javier agamez Arrieta	Requiere portabilidad para Cartagena
238	Cómo afilio a un nieto que vive conmigo	Angela Alvarez Herrera	Se contacta afiliado para saber inconformidad que tiene actualmente

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
239	Como hago la solicitud del cambio de ips	Ivonne Gabriela Perez Ballesteros	Se le invito a pasar la solicitud por escrito y que se acerque a la oficina teniendo en cuenta que no quiere recibir los servicios en viva 1a si no en clínica de la costa porque es más económico y cercano
240	Vengo de la ciudad de Cartagena, en donde me pueden atender si se me ofrece?	María Fernanda urieles fajardo	Se le brinda la información de la ips asignada en la ciudad de Bogotá
241	Por qué no dan un correo alterno para autorizar medicamentos mensuales? O un número telefónico donde contesten para autorizar	Angela Osten Cavadia	El usuario le entregaron el medicamento que estaba solicitando
242	Porque cambiaron la dinámica de apartar citas especializadas	Leidis patricia Garcia Hueto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
243	Habrá mejoras en plataformas para facilitar citas, autorizaciones...etc.	Johan Alexander Vélez Pinto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
244	Demoran las asignaciones de cita	Antonio José Ruiz Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicha solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María León carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire María escoba r Tejada	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
108	Nombres de donde se puede sacar cita	Adriana Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
109	Porque medisinú tiene una mala atención con los usuarios el desorden le dan una hora y luego salen con otra	Soriana Puerta	Se invita a utilizar los canales virtuales de la eps para colocar PQRS para la mejoría de los servicios, ya que si no se está prestando un buen servicio se debe colocar la inconformidad
110	Cuánto se demora para el traslado de mi EPS a donde hice la petición	James Hernando Vergara merlano	Se orienta al usuario que debe hacer un cambio de municipio, ya que tiene Sisbén en barranquilla
111	En cuanto tiempo se vencen las orden médicas para exámenes y consultas	Lisbeth Coromoto Carmona Vargas	Se le informa al usuario el tiempo de vigencia que las ordenes medicas emitidas por medico de MIRED IPS.
112	Traslado	Narlis moreno	Se orienta al usuario que puede solicitar por la página www.miseguridadsocial.gov.co o sin presenta alguna dificultad se acerca a nuestra oficina para realizar el tramite
113	Porque es imposible sacar citas un sábado por la página	Luis Carlos Sánchez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
114	Quiero saber si ya todo mi núcleo esta activo en mutual ser	Viarne Cecilia camaño sibaja	Verificado en adres no es usuario mutual ser
115	¿Cuándo se hará la consignación del subsidio de compensación económica temporal por COVID, para aquellas	Carmen Villar	Se le explica a afiliada que el pago de la compensación económica es para una sola persona del mismo núcleo familiar que estuvo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	personas que salieron positivas el año pasado? Yo salí positiva en el mes de mayo 2021, Incluso, me llamaron para avisarme que revisara la página del ADRES y, nunca me llegó el subsidio.		positiva para COVID. En ese caso el pago se le realizo a la madre (Monica Judith Ramos Cruz)
116	Que piensan mejorar en el servicio	Agiston Jesús Guerrero Medrano	Se contacta al usuario manifiesta no tener pendientes,
117	Quiero Aser una afiliación	Luisa cárdenas	Se le informó sobre los canales virtuales o de forma presencial en la ciudad de barranquilla con los requisitos pertinentes. Se le informo sobre la dirección de la oficina de barranquilla.
118	Buen servicio	Jose f quintero pisciotti	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den tramite a su solicitud
119	Si no actualizo el Sisbén mutual ser me saca de sistema	María de los santos Galarcio Velásquez	Se educa al usuario la importancia de la actualización de la ficha del Sisbén
120	Porque tardan tanto las citas	Viliago Rodríguez Vásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
121	Porque demoran tanto para dar las citas	Ledis María Martínez serrano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
122	Por qué nos están dando la cita para para especialistas para tres meses. si lo legal es máximo un mes? Me parece una falta de respeto para los pacientes	Dania Isabel Arias De La Hoz	Se contacta al usuario vía telefónica y se valida que ya realizo asignación con fundación oftalmológica del caribe por especialidad oftalmología
123	A mí me atendían en un hospital cerca donde yo vivía y ahora me mude y quiero que me atienda en la más cercanas y para apartar una cita no me la dan para donde yo quiero que me queda más cerca que es en el Carmen	Zuraira Zulay pacheco Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
124	Cómo puedo hacer para afiliar a mi núcleo familiar	Juan Carlos Rovira maestre	Le comunique al usuario que si era contributivo para realizar el traslado de su núcleo familiar debía asistir a una oficina de mutual con foto copia y documento original de cada uno de su núcleo familiar y si era subsidiado debía llevar 2copias del Sisbén o realizar el proceso por el #603
125	¿Como es su proceso de selección para nuevos aspirantes?	Julio Javier Villalba Lázaro	Se le brinda la orientación
126	Necesito actualizar	Filomena Isabel Ramírez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
127	Que tengo que hacer para poder trasladarme de esta eps a otro ciudad de un todo	Maria Fernanda castillo González	Se direcciona a afiliada a la otra eps donde va a solicitar traslado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
128	Porque son tan tardas las citaciones en los hospitalitos.	Linyerlin dayrene matos guillen	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
129	Cuáles son las principales sedes de mutual ser	Yubelkis Mariví García barrios	Se indica ips, números de teléfono, red de urgencias, canales virtuales,
130	Quiero saber los servicios q tiene	Kenia teresa Ruiz de arco	Se llama a usuaria y se da orientación de red de atención
131	Porque demoran tanto para hacer un traslado	Sirley Beltran Arévalo	El traslado cuando se le solicita a otra eps demora de 1 mes a dos meses
132	Donde puedo recurrir para diligenciar citas medicas	Luz Dary tordecilla Lugo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
133	De que se trata el evento	Felicia pautt guerrero	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
134	Para que es esta encuesta	Heidi Rivera Dávila	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
135	Por qué es tan difícil apartar citas en las EPS	Aldair Andrés beleño Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
136	Hay alguna preferencia de atención a los pacientes?	Josué Gabriel León Linares	Se le brinda la red prestadora de servicio urgencias se le da los canales para solicitar cita se le explica los servicios como primer nivel, especialista entre otro
137	Para que es este cuestionario	Elianys Fernández Landero	Se establece comunicación con la usuaria y manifiesta que hasta el momento no tiene nada pendiente con la eps
138	¿Por qué no atienden a los jóvenes en viva1a?	Dayana Lucía Almanza Baldovino	Se informa red prestadora
139	Quiero cambiar de EPS	Mayerling Arroyo	información de la gestión
140	Por q hay tanta inhumanidad con los seres q se dirigen a usar sus servicios	Karen campo Maldonado	Indicar el prestador para consulta de optometría
141	Traslado	Jose quintero pisciotti1	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den tramite a su solicitud
142	Puntos más cercanos de trasladados de mutual ser	Johaira Vargas Bouilly	Se le informó a la usuaria cuál es su red de servicios

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
143	Porque los traslados vencen anualmente y no los dejan fijos?	Ibeth Mass	Se le indica que debe gestionar el cambio de domicilio para que tenga servicios definitivos sin necesidad de portabilidad
144	¿Seguirán atendiendo las citas por teléfono?	Beronica nazar martelo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
145	Por qué demoran para contestar las llamadas de los usuarios y para dar las citas de carácter a especialistas	Mailis Jimenez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
146	Me dieron dos meses de incapacidad, y es la hora y no he recibido respuesta, si las van a cancelar o no?	John José Arias Villanueva	Se le indico al usuario el no pago de su incapacidad, por lo que se atendió con un prestador que no pertenece a nuestra red, sin embargo el usuario manifiesta su voluntad de trasladarse.
147	Ya puedo usar el servicio	Didriana Arrieta torres	Usuaría manifiesta que ya solicito su cita médica y fue atendida y se siente satisfecha con el servicio
148	Cómo pedir Citas medicina laboral?	Sandra Paola Olivares Castro	Se le informa a afiliada que puede acercarse a la oficina de mutualser más cercana y llevar soportes de HC. Para solicitar esta cita.
149	Porque me negaron el traslado a otra EPS	Alexandra Rodríguez Barragán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
150	Si las personas que están afiliada en nuestro familiar cumple la mayoría de edad no lo desvinculan si ellos no piden la independencia	Margarita López izquierdo	Actualización de datos
151	Como me puede ayudar afiliarse	Denis mercado	En comunicación con el usuario manifiesta que estaba solicitando una portabilidad para a ciudad de Bogotá la cual fue realizada
152	Bueno cordial saludo para toda mi pregunta es por qué en los puestos de salud la atención está de morada	Marisol Lozano esquea	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
153	Cuando están afiliando (o cuando son las afiliaciones	Maritza Esther Blanco Mora	Se valida en adres número de documento del beneficiario, el cual se encuentra retirado, no cuenta con Sisbén; se le indica acercarse a las oficinas del Sisbén, para solicitar le realicen la encuesta
154	Me pueden atender fuera de la ciudad	Johana Maria Navarro Oviedo	Se brinda información del proceso de portabilidad
155	Sobre que se trata esto y rendición de que	Richart Javier Magallanes Villalba	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
156	Por qué se demoran tanto las citas con especialista	Yisel Paola bautista Almeida	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
157	Cómo hago para sacar la cita médica	Yuleimis Cabarcas Bolaño	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
158	Como puedo afiliar a un familiar a mi eps	Diana patricia quinto Echeverría	Se llama a la usuaria y se le explica los documentos que necesita para afiliar al familiar y los medios por donde puede hacerlo
159	Asignación de citas	Zoraida castro Beltrán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
160	Que debo hacer para un traslado de carnet subsidiado	Lorena del Carmen Sabalza Valenzuela	Se informa acerca del proceso de afiliación y las formas de hacerlo desde oficina o a través del sat
161	Porque solo autorizan ciertas citas a finales de cada mes como las radiografías molares	Karina Isabel Suárez Yance	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
162	Quiero saber si ya aparezco	Liseth yenire colina manaure	orientación afiliación y red de servicio en su ips primaria
163	Quisiera saber si mis hijos aparen conmigo en la eps	Liseth Paola Alvarado Ospino	Se comunica con la afiliada Alvarado Ospino Liceth Paola quien manifiesta que no tiene ningún pendiente con la eps mutual ser
164	Aparezco como contributivo, pero ya no estoy laborando	Efraín David Martínez Ibáñez	Se le indica al usuario que ya se realizó la novedad y que en el próximo proceso adres debe hacerse efectiva.
165	Visitan a los usuarios de EPS	Norelis Pérez flores	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
166	Mejor atención	Sergio García	Se orienta al usuario sobre canales de atención
167	Que debemos hacer para seguir impulsando la salud	Juan Carlos	Se establece comunicación telefónica el señor juan manifiesta que no fue una pregunta sino una respuesta que dio
168	¿Es obligatorio asistir a este evento?	Kelly Andrea Navarro Jiménez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
169	Cómo hago para reclamar un examen de mamas	Shirley María Blanco Acosta.	Se le explica en que ips se realizó el examen y así solicitar también contamos con usuario y contraseña de nuestros servidores para así ser la atención más efectiva
170	Ya puedo asistir la consulta medica	Estrella marina delgado romero	Se le informo red de servicio
171	Estoy esperando cita para una ecografía pélvica ginecológica	Faidaly Alejandra Otero Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
172	Que beneficios ofrecen?	Marianyi Carolina gibory Aguilar	Se le informa al afiliado número telefónico y dirección de prestador contratado para servicio de mamografías para el municipio de soledad (Tamara imágenes)
173	Porque en el hospital no hay prioridad para apartar cita	Dennis emperatriz rodelo ortega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
174	Seguiré estando afiliada así esté todavía en subsidiado	María Alejandra Zúñiga Paredes	La usuaria quería saber si estaba activa en mutual ser
175	Porque es difícil apartar una cita por teléfono y plataforma qué tienen	Efraín Contreras Ospino	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
176	Como afilio a mi hijo recién nacido	Sandra Ailin Poveda Pardo	Se le informo a la usuaria que requiere el documento de identidad del recién nacido y el Sisbén.
177	Sobre atender en los pasos consulta profunda	Yendriana Morales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
178	Están autorizando la operación de párpados?	Carlos Mario Arango Martínez	Se le indica ips primaria para curso de remisión a oftalmología
179	Sobre los medicamentos que no los cubre la eps son los más necesario	Paulina esther Orozco blanco	Se le informa ala afiliado que si tiene algún medicamento que no esté el plan de beneficio el médico tratante debe llenar una formula llamada MIPRES para así poder garantizar los medicamento que no en plan de beneficios
180	Ustedes cancelan las incapacidades?	Claudia Milena Caro Durán	Al momento de contactar al usuario vía telefónica me informa que no tiene incapacidades pendientes y se le da toda la información requerida y los documentos que debe entregar a su empleador en el momento en que lo necesite
181	Hola mi pregunta es para que me ubiquen en un punto cerca de mi localidad	Sindy marcela durango coronado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
182	¿Cómo hago para que me atiendan en los pasos y caminos?	Jesús David Padilla Fontalvo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
183	Porque la atención para especialistas en el municipio es pésima, le dan la cita y el profesional llega tarde y si uno llega tarde pierde la cita	Andrea Barreto Calle	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
184	Sr puede hacer una portabilidad a la ciudad de Bogotá	Íngrid Sofía argumedo Casarrubia	Usuaría que solicita portabilidad la cual ya fue gestionada
185	Cuáles son sus aliados	Oscar Mauricio Arciniegas Acosta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
186	A mí me dio el COVID y no me dieron una ayuda	Yolima del toro Yáñez	Se valida en página de compensación por adreS y efectivamente no fue reportada por COVID, ya que solo se le brinda el subsidio a un miembro del núcleo familiar.
187	Porque las citas la dan en un largo tiempo y casi nunca contestan los teléfonos	Jorge amado Ibarra barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
188	A otros beneficios tengo derechos	Yamile Lara Gómez	Se le informa acerca de los beneficios que tiene como afiliado, como lo es poder acceder a valoraciones medicas que puedan evaluar su salud, diagnosticar y formular en caso de que lo amerite entre otras cual sea el caso.
189	Estoy afiliado en el mutual ser	Jorge Monterroza	orientación sobre el servicio en salud
190	Porque la entidad queda sin medicamentos por porte del laboratorio que suministra y no solucionan si no que nos manda a compra	Lina jinette	No entrega de medicamento por parte del prestador y donde le informa que debía comprarlo
191	Porque la demora en dar una cita medica	Francisco miguel valdes Licona	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
192	Cómo se ha venido trabajando la salud mental en los empleados de mutual ser	Syrlis Margarita Montes Yepes	Se le informa que mutual ser tiene esta línea habilitada se puede comunicar #603 o descarga la app de mutual
193	Por qué demoran para dar una autorización	Lindys maría rivero guerra	Se realizo llamada telefónica al usuario donde ella manifiesta que ella no ha colocado la queja, de igual se hizo educación en los diferentes canales virtuales que existen en la empresa
194	Quiero que me atiendan aquí en Cartagena por medio de citas médicas en generales	Yan Carlos Florián Pereira	Se facilita número de contacto de la ips asignada en la portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
195	Buenas tardes aún no he podido usar el sistema de salud mutual ser porque nunca responden las llamadas para pedir una cita como hago para agendar cita?	Giseth Hernández	Se orienta al usuario sobre los canales de atención de mutual
196	Maneras o puntos donde acercarse para las citas medicas	Maggie Edith Arévalo cerpa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
197	Dónde me pueden atender en la ciudad de Bogotá	Daniel José Guerra Velásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
198	Que proyecto de trabajo comenzaran este año 2022 para las personas afiliadas y mejoramiento de servicio de calidad para la comunidad	Beneris judith charris Martínez	Se le informo sobre qué nueva tiene mutual ser
199	Necesito saber cómo hago para poder operarme ya que tengo sobrepeso	Vanessa Paola Gómez Goenaga	Usuaría manifiesta que se estuvo comunicando por los medios virtuales de la ips paso las nieves para solicitar una cita con medicina general y una orientación de donde se puede hacer una ecografía ordenada.
200	Llevo mucho tiempo tratando de afiliar a mi hija	Keyni Jiménez Ávila	orientación al proceso de afiliación

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
201	Mi pregunta es porque para solicitar un servicio con un especialista es ya complicado a mí en especial yo en dos oportunidades he solicitado dos cirugías de vista y me hago todos los exámenes y cuando yo creo que ya me van a ser la cirugía me dicen que espere la llamada y esa llamada nunca llega y no es la primera vez tan bien me paso lo mismo con una de las varices y tan bien me dejaron esperando esa llamada que nunca llego	Santa Trinidad Martínez Orozco	Se envía datos de usuaria a ips fundación oftalmológica del caribe para la continuidad de sus atenciones que anteriormente recibía en visión del norte
202	Quiero continuar en el servicio de viva 1	Floralba esther López Hernández	Se realiza cambio de ips a viva
203	Cuántos días demoran para una portabilidad en barranquilla	Yeimen Villalba García	Le realizaron portabilidad para Barranquilla en oficina mutual ser el día 22/07/2022
204	Como ingresamos a una persona a nuestro núcleo?	Yenis margarita Zúñiga malambo	Educar sobre los canales virtuales y medios de comunicación para dar trámite a cualquier solicitud sin tanta vuelta
205	¿Qué programas se implementaron con respecto a la prevención de enfermedades?	Judith del socorro Paternina polo	Se oriento sobre el uso de los canales virtuales
206	Quiero apartar una cita y no he podido qué hago	Olga Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
207	No me he vacunado y no sé dónde ir.	Elsa Cecilia Alvarez Sabalza	Se le informa al usuario que debe acudir a la ips de su localidad para la continuidad de vacunación COVID 19, se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org
208	Por qué no le están avisando al usuario si no hay el medicamento	Genoveva cantillo	Se le brinda información de los canales de atención digital y se le invita a acercarse a la oficina de atención al usuario para más información de las solicitudes de transporte
209	Esto para qué es	Keyla luz palma Rodríguez	Se comunica con usuario y se le da información sobre beneficio COVID
210	Cuando el puntaje de Sisbén este alto porqué desafilian al usuario si el error es del estado	Wilman de la Ossa	Se le notifica que tiene el Sisbén en D5 el cual tiene que acerca a las oficinas del Sisbén para que le realizaran una nueva encuesta.
211	Quiero una portabilidad	Geraldin Paola serrano Hernández	Le direccione que para que no se acercara a la oficina la podía solicitar por el #603
212	Porque demoran por WhatsApp para dar una cita	Blanca estela cabrera vega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
213	Que le den las citas oportunamente a los usuarios	Zenaida ríos Berrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
214	La rendición de cuenta es en barranquilla	Lorena Carvajal H	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
215	No entendí por qué me mandaron está rendición de cuenta aquel se debe y por que	Emilce Esther García Ruiz	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
216	La entrega de los medicamentos no Pos he tenido problemas para la entrega espero arreglen eso gracias	Yoly Martinez Carreazo	<p>Se oriento en el uso de los canales virtuales</p>
217	Como trasladar mi afiliación	Anyi Paola Torres del Toro	<p>Realizo la gestión en Sisbén luego se acercará cuando este reflejado a las oficinas de mutual para cambio de municipio.</p>
218	Puedo pasar afiliación a Medellín	Andres Felipe charrys barrios	<p>Se logra contactar al usuario el cual expresa que desea realizar traslado al municipio donde se encuentra actualmente residiendo, se realiza verificación en DNP aunque encuentra activo en su municipio anterior de residencia se educa sobre tramitar</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			portabilidad se gestiona indicándole que apenas realice el cambio de Sisbén puede solicitar cambio de municipio.
219	Por qué no hacen un plan para que la cita médica se genere rápido	Moisés Duran de moya	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
220	Quiero hacer un traslado de María a Cartagena ya que me encuentro viviendo actualmente en Cartagena Bolivar	Yeraldin Paola	Se indica al usuario que debe acercarse a oficina de atención más cerna para realización del cambio de municipio de atención
221	Van a tener clínica propia?	Kelsen Yesid laguna Ospino	Se brinda información de red prestadora del municipio de barranquilla y se informa que en el momento no hay clínicas propias.
222	Porque las citas son tan lejos de especialistas	Edwin Miguel Martinez Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
223	Si uno puede pedir citas por teléfono o este medio	Melissa Sanjuan	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
224	Cuánto debo pagar por mi asociación hasta el día de hoy y como es el proceso de pago	Sindy Paola Yerena Arrieta	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
225	A que se debe estar encuesta	Jairo Talaigua Ibáñez	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
226	Tendré atención en salud	Lilian Beatriz Manrique de Meléndez	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
227	¿Por qué les hacen a los usuarios tantos cambios de centro de atención? Un día lo atienden en un lado y después vas otro día y resulta que ya no te atienden ahí, sino en otro lugar, me parece una falta de respeto.	Mónica Liliana Vargas Francia	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
228	Sobre que se trata este evento	Yina Paola Fonseca Moreno	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
229	Por qué hacen los traslados de atención a otros lugares sin antes preguntarle al usuario si está de acuerdo o no	Osmay Ester Romero Ochoa	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
230	Para cuando se me hace efectiva la posibilidad que estoy solicitando	José Manuel Briceño Jiménez	<p>El usuario manifiesta q se encuentra ocupado (conduciendo) en el momento y no puede atender nuestra llamada</p>
231	Como agendar citas	Andrea Carolina Segura Montero	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
232	Porque no hacen las afiliaciones presenciales	Carlos Eduardo Carmona Ortega	<p>Se orienta sobre el proceso de afiliación de manera presencial.</p>
233	Dónde me atienden medicina general	Johana Marcela Lozano mestra	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
234	Por qué no hay servicio ahora	Shirly Jhoana García Mendoza	Se confirma con el usuario si tiene a la fecha algún pendiente, duda o gestión en la que le pudiéramos apoyar, a lo que manifiesta que todo está o
235	Dónde me dan citas medicas	Dayanis Daniela conde Guzmán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
236	Porque nunca he recibido ningún beneficio	Karina margarita Lopez cáñate	Se le explica que la eps no aplica beneficios que suministra el gobierno como familias en acción, ingreso solidario ya que de eso se refiere.
237	Quiero un traslado	Carlos Javier agamez Arrieta	Requiere portabilidad para Cartagena
238	Cómo afilio a un nieto que vive conmigo	Angela Alvarez Herrera	Se contacta afiliado para saber inconformidad que tiene actualmente
239	Como hago la solicitud del cambio de ips	Ivonne Gabriela Perez Ballesteros	Se le invito a pasar la solicitud por escrito y que se acerque a la oficina teniendo en cuenta que no quiere recibir los servicios en viva 1a si no en clínica de la costa porque es más económico y cercano
240	Vengo de la ciudad de Cartagena, en donde me pueden atender si se me ofrece?	María Fernanda urieles fajardo	Se le brinda la información de la ips asignada en la ciudad de Bogotá

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
241	Por qué no dan un correo alterno para autorizar medicamentos mensuales? O un número telefónico donde contesten para autorizar	Angela Osten Cavadia	El usuario le entregaron el medicamento que estaba solicitando
242	Porque cambiaron la dinámica de apartar citas especializadas	Leidis patricia Garcia Hueto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
243	Habrá mejoras en plataformas para facilitar citas, autorizaciones...etc.	Johan Alexander Vélez Pinto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
244	Demoran las asignaciones de cita	Antonio José Ruiz Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicha solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María León carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire María escobar Tejeda	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen
108	Nombres de donde se puede sacar cita	Adriana Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
109	Porque medisinú tiene una mala atención con los usuarios el desorden le dan una hora y luego salen con otra	Soriana Puerta	Se invita a utilizar los canales virtuales de la eps para colocar PQRS para la mejoría de los servicios, ya que si no se está prestando un buen servicio se debe colocar la inconformidad
110	Cuánto se demora para el traslado de mi EPS a donde hice la petición	James Hernando Vergara merlano	Se orienta al usuario que debe hacer un cambio de municipio, ya que tiene Sisbén en barranquilla
111	En cuanto tiempo se vencen las orden médicas para exámenes y consultas	Lisbeth Coromoto Carmona Vargas	Se le informa al usuario el tiempo de vigencia que las ordenes medicas emitidas por medico de MIREG IPS.
112	Traslado	Narlis moreno	Se orienta al usuario que puede solicitar por la página www.miseguridadsocial.gov.co o sin presenta alguna dificultad se acerca a nuestras oficina para realizar el tramite
113	Porque es imposible sacar citas un sábado por la página	Luis Carlos Sánchez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
114	Quiero saber si ya todo mi núcleo esta activo en mutual ser	Viarne Cecilia camaño sibaja	Verificado en adres no es usuario mutual ser
115	¿Cuándo se hará la consignación del subsidio de compensación económica temporal por COVID, para aquellas	Carmen Villar	Se le explica a afiliada que el pago de la compensación económica es para una sola persona del mismo núcleo familiar que estuvo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	personas que salieron positivas el año pasado? Yo salí positiva en el mes de mayo 2021, Incluso, me llamaron para avisarme que revisara la página del ADRES y, nunca me llegó el subsidio.		positiva para COVID. En ese caso el pago se le realizo a la madre (Monica Judith Ramos Cruz)
116	Que piensan mejorar en el servicio	Agiston Jesús Guerrero Medrano	Se contacta al usuario manifiesta no tener pendientes,
117	Quiero Aser una afiliación	Luisa cárdenas	Se le informó sobre los canales virtuales o de forma presencial en la ciudad de barranquilla con los requisitos pertinentes. Se le informo sobre la dirección de la oficina de barranquilla.
118	Buen servicio	Jose f quintero pisciotti	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den tramite a su solicitud
119	Si no actualizo el Sisbén mutual ser me saca de sistema	María de los santos Galarcio Velásquez	Se educa al usuario en la importancia de la actualización de la ficha del Sisbén
120	Porque tardan tanto las citas	Viliago Rodríguez Vásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
121	Porque demoran tanto para dar las citas	Ledis María Martínez serrano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
122	Por qué nos están dando la cita para para especialistas para tres meses. Sí lo legal es máximo un mes? Me parece una falta de respeto para los pacientes	Dania Isabel Arias De La Hoz	Se contacta al usuario vía telefónica y se valida que ya realizo asignación con fundación oftalmológica del caribe por especialidad oftalmología
123	A mí me atendían en un hospital cerca donde yo vivía y ahora me mude y quiero que me atienda en la más cercanas y para apartar una cita no me la dan para donde yo quiero que me queda más cerca que es en el Carmen	Zuraira Zulay pacheco Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
124	Cómo puedo hacer para afiliar a mi núcleo familiar	Juan Carlos Rovira maestre	Le comunique al usuario que si era contributivo para realizar el traslado de su núcleo familiar debía asistir a una oficina de mutual con foto copia y documento original de cada uno de su núcleo familiar y si era subsidiado debía llevar 2copias del Sisbén o realizar el proceso por el #603
125	¿Como es su proceso de selección para nuevos aspirantes?	Julio Javier Villalba Lázaro	Se le brinda la orientación
126	Necesito actualizar	Filomena Isabel Ramírez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
127	Que tengo que hacer para poder trasladarme de esta eps a otro ciudad de un todo	Maria Fernanda castillo González	Se direcciona a afiliada a la otra eps donde va a solicitar traslado
128	Porque son tan tardas las citaciones en los hospitalitos.	Linyerlin dayrene matos guillen	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
129	Cuáles son las principales sede de mutual ser	Yubelkis Mariví García barrios	Se indica ips, números de teléfono, red de urgencias, canales virtuales,
130	Quiero saber los servicio q tiene	Kenia teresa Ruiz de arco	Se llama a usuaria y se da orientación de red de atención
131	Porque demoran tanto para hacer un traslado	Sirley Beltran Arévalo	El traslado cuando se le solicita a otra eps demora de 1 mes a dos meses
132	Donde puedo recurrir para diligenciar citas medicas	Luz Dary Tordecilla Lugo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
133	De que se tratar el evento	Felicia pautt guerrero	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
134	Para que es esta encuesta	Heidi Rivera Dávila	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p>Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
135	Por qué es tan difícil apartar citas en las EPS	Aldair Andrés beleño Bustamante	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
136	Hay alguna preferencia de atención a los pacientes?	Josué Gabriel León Linares	<p>Se le brinda la red prestadora de servicio urgencias se le da los canales para solicitar cita se le explica los servicio como primer nivel, especialista entre otro</p>
137	Para que es este cuestionario	Eliany Fernández Landero	<p>Se establece comunicación con la usuaria y manifiesta que hasta el momento no tiene nada pendiente con la eps</p>
138	¿Por qué no atienden a los jóvenes en viva1a?	Dayana Lucía Almanza Baldovino	<p>Se informa red prestadora</p>
139	Quiero cambiar de EPS	Mayerling Arroyo	<p>información de la gestión</p>
140	Por q hay tanta inhumanidad con los seres q se dirigen a usar sus servicios	Karen campo Maldonado	<p>Indicar el prestador para consulta de optometría</p>
141	Traslado	Jose quintero pisciotti1	<p>Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den trámite a su solicitud
142	Puntos más cercanos de trasladados de mutual ser	Johaira Vargas Bouilly	Se le informó a la usuaria cuál es su red de servicios
143	Porque los traslados vencen anualmente y no los dejan fijos?	Ibeth Mass	Se le indica que debe gestionar el cambio de domicilio para que tenga servicios definitivos sin necesidad de portabilidad
144	¿Seguirán atendiendo las citas por teléfono?	Beronica nazar martelo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
145	Por qué demoran para contestar las llamadas de los usuarios y para dar las citas de carácter a especialistas	Mailis Jimenez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
146	Me dieron dos meses de incapacidad, y es la hora y no he recibido respuesta, si las van a cancelar o no?	John José Arias Villanueva	Se le indico al usuario el no pago de su incapacidad, por lo que se atendió con un prestador que no pertenece a nuestra red, sin embargo el usuario manifiesta su voluntad de trasladarse.
147	Ya puedo usar el servicio	Didriana Arrieta torres	Usuaría manifiesta que ya solicito su cita médica y fue atendida y se siente satisfecha con el servicio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
148	Cómo pedir Citas medicina laboral?	Sandra Paola Olivares Castro	Se loe informa a afiliada que puede acercarse a la oficina de mutualser más cercana y llevar soportes de HC. Para solicitar esta cita.
149	Porque me negaron el traslado a otra EPS	Alexandra Rodríguez Barragán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
150	Si las personas que están afiliadas en nuestro núcleo familiar cumplen la mayoría de edad no lo desvinculan si ellos no piden la independencia	Margarita López izquierdo	Actualización de datos
151	Como me puede ayudar afiliar	Denis mercado	En comunicación con el usuario manifiesta que estaba solicitando una portabilidad para a ciudad de Bogotá la cual fue realizada
152	Bueno cordial saludo para toda mi pregunta es por qué en los puestos de salud la atención está de morada	Marisol Lozano esquea	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
153	Cuando están afiliando (o cuando son las afiliaciones	Maritza Esther Blanco Mora	Se valida en adres número de documento del beneficiario, el cual se encuentra retirado, no cuenta con Sisbén; se le indica acercarse a las oficinas del Sisbén, para solicitar le realicen la encuesta
154	Me pueden atender fuera de la ciudad	Johana Maria Navarro Oviedo	Se brinda información del proceso de portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
155	Sobre que se trata esto y rendición de que	Richart Javier Magallanes Villalba	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
156	Por qué se demoran tanto las citas con especialista	Yisel Paola bautista Almeida	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
157	Cómo hago para sacar la cita médica	Yuleimis Cabarcas Bolaño	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
158	Como puedo afiliar a un familiar a mi eps	Diana patricia quinto Echeverría	<p>Se llama a la usuaria y se le explica los documentos que necesita para afiliar al familiar y los medios por donde puede hacerlo</p>
159	Asignación de citas	Zoraida castro Beltrán	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
160	Que debo hacer para un traslado de carnet subsidiado	Lorena del Carmen Sabalza Valenzuela	Se informa acerca del proceso de afiliación y las formas de hacerlo desde oficina o a través del sat
161	Porque solo autorizan ciertas citas a finales de cada mes como las radiografías molares	Karina Isabel Suárez Yance	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
162	Quiero saber si ya aparezco	Liseth yenire colina manaure	orientación afiliación y red de servicio en su ips primaria
163	Quisiera saber si mis hijos aparen conmigo en la eps	Liseth Paola Alvarado Ospino	Se comunica con la afiliada Alvarado Ospino Liceth Paola quien manifiesta que no tiene ningún pendiente con la eps mutual ser
164	Aparezco como contributivo, pero ya no estoy laborando	Efraín David Martínez Ibáñez	Se le indica al usuario que ya se realizó la novedad y que en el próximo proceso adres debe hacerse efectiva.
165	Visitan a los usuarios de EPS	Norelis Pérez flores	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
166	Mejor atención	Sergio García	Se orienta al usuario sobre canales de atención
167	Que debemos hacer para seguir impulsando la salud	Juan Carlos	Se establece comunicación telefónica el señor Juan manifiesta que no fue una pregunta sino una respuesta que dio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
168	¿Es obligatorio asistir a este evento?	Kelly Andrea Navarro Jiménez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
169	Cómo hago para reclamar un examen de mamas	Shirley María Blanco Acosta.	Se le explica en que ips se realizó el examen y así solicitar también contamos con usuario y contraseña de nuestros servidores para así hacer la atención más efectiva
170	Ya puedo asistir a consulta medica	Estrella marina delgado romero	Se le informo red de servicio
171	Estoy esperando cita para una ecografía pélvica ginecológica	Faidaly Alejandra Otero Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
172	Que beneficios ofrecen?	Marianyi Carolina gibory Aguilar	Se le informa al afiliado número telefónico y dirección de prestador contratado para servicio de mamografías para el municipio de soledad (Tamara imágenes)
173	Porque en el hospital no hay prioridad para apartar cita	Dennis emperatriz rodelo ortega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
174	Seguiré estando afiliada así esté todavía en subsidiado	María Alejandra Zúñiga Paredes	La usuaria quería saber si estaba activa en mutual ser
175	Porque es difícil apartar una cita por teléfono y plataforma qué tienen	Efraín Contreras Ospino	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
176	Como afilio a mi hijo recién nacido	Sandra Ailin Poveda Pardo	Se le informo a la usuaria que requiere el documento de identidad del recién nacido y el Sisbén.
177	Sobre atender en los pasos consulta profunda	Yendriana Morales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
178	¿Están autorizando la operación de párpados?	Carlos Mario Arango Martínez	Se le indica ips primaria para curso de remisión a oftalmología
179	Sobre los medicamentos que no los cubre la eps son los más necesario	Paulina esther Orozco blanco	Se le informa ala afiliado que si tiene algún medicamento que no esté el plan de beneficio el médico tratante debe llenar una formula llamada MIPRES para así poder garantizar los medicamento que no en plan de beneficios
180	Ustedes cancelan las incapacidades?	Claudia Milena Caro Durán	Al momento de contactar a la usuario vía telefónica me informa que no tiene

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			incapacidades pendientes y se le da toda la información requerida y los documentos que debe entregar a su empleador en el momento en que lo necesite
181	Hola mi pregunta es para que me ubiquen en un punto cerca de mi localidad	Sindy marcela durango coronado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
182	¿Cómo hago para que me atiendan en los pasos y caminos?	Jesús David Padilla Fontalvo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
183	Porque la atención para especialistas en el municipio es pésima, le dan la cita y el profesional llega tarde y si uno llega tarde pierde la cita	Andrea Barreto Calle	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
184	Sr puede hacer una portabilidad a la ciudad de Bogotá	Íngrid Sofía argumedo Casarrubia	Usuaría que solicita portabilidad la cual ya fue gestionada
185	Cuáles son sus aliados	Oscar Mauricio Arciniegas Acosta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
186	A mí me dio el COVID y no me dieron una ayuda	Yolima del toro Yáñez	Se valida en página de compensación por adres y efectivamente no fue reportada por COVID, ya que solo se le brinda el subsidio a un miembro del núcleo familiar.
187	Porque las citas la dan en un largo tiempo y casi nunca contestan los teléfonos	Jorge amado Ibarra barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
188	A otros beneficios tengo derechos	Yamile Lara Gómez	Se le informa acerca de los beneficios que tiene como afiliado, como lo es poder acceder a valoraciones medicas que puedan evaluar su salud, diagnosticar y formular en caso de que lo amerite entre otras cual sea el caso.
189	Estoy afiliado en el mutual ser	Jorge monterroza	orientación sobre el servicio en salud
190	Porque la entidad queda sin medicamentos por porte del laboratorio que suministra y no solucionan si no que nos manda a comprar	Lina jinette	No entrega de medicamento por parte del prestador y donde le informa que debía comprarlo
191	Porque la demora en dar una cita medica	Francisco miguel valdes Licona	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
192	Cómo se ha venido trabajando la salud mental en los empleados de mutual ser	Syrlis Margarita Montes Yepes	Se le informa que mutual ser tiene esta línea habilitada se puede comunicar #603 o descarga la app de mutual

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
193	Por qué demoran para dar una autorización	Lindys maría rivero guerra	Se realizo llamada telefónica al usuario donde ella manifiesta que ella no ha colocado la queja, de igual se hizo educación en los diferentes canales virtuales que existen en la empresa
194	Quiero que me atiendan aquí en Cartagena por medio de citas médicas en generales	Yan Carlos Florián Pereira	Se facilita número de contacto de la ips asignada en la portabilidad
195	Buenas tardes aún no he podido usar el sistema de salud mutual ser porque nunca responden las llamadas para pedir una cita como hago para agendar cita?	Giseth Hernández	Se orienta al usuario sobre los canales de atención de mutual
196	Maneras o puntos donde acercarse para las citas medicas	Maggie Edith Arévalo cerpa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
197	Dónde me pueden atender en la ciudad de Bogotá	Daniel José Guerra Velásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
198	Que proyecto de trabajo comenzaran este año 2022 para las personas afiliadas y mejoramiento de servicio de calidad para la comunidad	Beneris judith charris Martínez	Se le informo sobre qué nueva tiene mutual ser

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
199	Necesito saber cómo hago para poder operarme ya que tengo sobrepeso	Vanessa Paola Gómez Goenaga	Usuaría manifiesta que se estuvo comunicando por los medios virtuales de la ips paso las nieves para solicitar una cita con medicina general y una orientación de donde se puede hacer una ecografía ordenada.
200	Llevo mucho tiempo tratando de afiliarme a mi hija	Keyni Jiménez Ávila	orientación al proceso de afiliación
201	Mi pregunta es porque para solicitar un servicio con un especialista es ya complicado a mí en especial yo en dos oportunidades he solicitado dos cirugías de vista y me hago todos los exámenes y cuando yo creo que ya me van a ser la cirugía me dicen que espere la llamada y esa llamada nunca llega y no es la primera vez tan bien me paso lo mismo con una de las varices y tan bien me dejaron esperando esa llamada que nunca llego	Santa Trinidad Martínez Orozco	Se envía datos de usuaria a ips fundación oftalmológica del caribe para la continuidad de sus atenciones que anteriormente recibía en visión del norte
202	Quiero continuar en el servicio de viva 1	Floralba Esther López Hernández	Se realiza cambio de ips a viva
203	Cuántos días demoran para una portabilidad en barranquilla	Yeimen Villalba García	Le realizaron portabilidad para Barranquilla en oficina mutual ser el día 22/07/2022
204	Como ingresamos a una persona a nuestro núcleo?	Yenis margarita Zúñiga malambo	Educación sobre los canales virtuales y medios de comunicación para dar trámite a cualquier solicitud sin tanta vuelta

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
205	¿Qué programas se implementaron con respecto a la prevención de enfermedades?	Judith del socorro Paternina polo	Se oriento sobre el uso de los canales virtuales
206	Quiero apartar una cita y no he podido qué hago	Olga Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
207	No me he vacunado y no sé dónde ir.	Elsa Cecilia Alvarez Sabalza	Se le informa al usuario que debe acudir a la ips de su localidad para la continuidad de vacunación COVID 19, se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org
208	Por qué no le están avisando al usuario si no hay el medicamento	Genoveva cantillo	Se le brinda información de los canales de atención digital y se le invita a acercarse a la oficina de atención al usuario para más información de las solicitudes de transporte
209	Esto para qué es	Keyla luz palma Rodríguez	Se comunica con usuario y se le da información sobre beneficio COVID
210	Cuando el puntaje de Sisbén esta alto porqué desafilian al usuario si el error es del estado	Wilman de la Ossa	Se le notifica que tiene el Sisbén en D5 el cual tiene que acerca a las oficina del Sisbén para que le realicen una nueva encuesta.
211	Quiero una portabilidad	Geraldin Paola serrano Hernández	Le direccione que para que no se acercara a la oficina la podía solicitar por el #603
212	Porque demoran por WhatsApp para dar una cita	Blanca estela cabrera vega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
213	Que le den las citas oportunamente a los usuarios	Zenaida ríos Berrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
214	La rendición de cuenta es en barranquilla	Lorena Carvajal H	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
215	No entendí por qué me mandaron está rendición de cuenta aquel se debe y por que	Emilce Esther García Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
216	La entrega de los medicamentos no Pos he tenido problemas para la entrega espero arreglen eso gracias	Yoly Martinez Carreazo	Se oriento en el uso de los canales virtuales

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
217	Como trasladar mi afiliación	Anyi Paola Torres del Toro	Realizo la gestión en Sisbén luego se acercará cuando este reflejado a las oficinas de mutual para cambio de municipio.
218	Puedo pasar afiliación a Medellín	Andres Felipe charrys barrios	Se logra contactar al usuario el cual expresa que desea realizar traslado al municipio donde se encuentra actualmente residiendo, se realiza verificación en DNP aunque encuentra activo en su municipio anterior de residencia se educa sobre tramitar portabilidad se gestiona indicándole que apenas realice el cambio de Sisbén puede solicitar cambio de municipio.
219	Por qué no hacen un plan para que la cita médica se genere rápido	Moisés Duran de moya	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
220	Quiero hacer un traslado de María a Cartagena ya que me encuentro viviendo actualmente en Cartagena Bolivar	Yeraldin Paola	Se indica al usuario que debe acercarse a oficina de atención más cerca para realización del cambio de municipio de atención
221	Van a tener clínica propia?	Kelsen Yesid laguna Ospino	Se brinda información de red prestadora del municipio de barranquilla y se informa que en el momento no hay clínicas propias.
222	Porque las citas son tan lejos de especialistas	Edwin Miguel Martinez Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
223	Si uno puede pedir citas por teléfono o este medio	Melissa Sanjuan	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
224	Cuánto debo pagar por mi asociación hasta el día de hoy y como es el proceso de pago	Sindy Paola Yerena Arrieta	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
225	A que se debe estar encuesta	Jairo Talaigua Ibáñez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
226	Tendré atención en salud	Lilian Beatriz Manrique de Meléndez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
227	¿Por qué les hacen a los usuarios tantos cambios de centro de atención? Un día lo atienden en un lado y después vas otro día y resulta que ya no te atienden ahí, sino en otro lugar, me parece una falta de respeto.	Mónica Liliana Vargas Francia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
228	Sobre que se trata este evento	Yina Paola Fonseca Moreno	<u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</u> https://afiliados.mutualser.com/
229	Por qué hacen los traslados de atención a otros lugares sin antes preguntarle al usuario si está de acuerdo o no	Osmay Ester Romero Ochoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
230	Para cuando se me hace efectiva la posibilidad que estoy solicitando	José Manuel Briceño Jiménez	El usuario manifiesta q se encuentra ocupado (conduciendo) en el momento y no puede atender nuestra llamada
231	Como agendar citas	Andrea Carolina Segura Montero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
232	Porque no hacen las afiliaciones presenciales	Carlos Eduardo Carmona Ortega	Se orienta sobre el proceso de afiliación de manera presencial.
233	Dónde me atienden medicina general	Johana Marcela Lozano mestra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
234	Por qué no hay servicio ahora	Shirly Jhoana García Mendoza	Se confirma con el usuario si tiene a la fecha algún pendiente, duda o gestión en la que le pudiéramos apoyar, a lo que manifiesta que todo está
235	Dónde me dan citas medicas	Dayanis Daniela conde Guzmán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
236	Porque nunca he recibido ningún beneficio	Karina margarita Lopez cáñate	Se le explica que la eps no aplica beneficios que suministra el gobierno como familias en acción, ingreso solidaria ya que de eso se refería.
237	Quiero un traslado	Carlos Javier agamez Arrieta	Requiere portabilidad para Cartagena
238	Cómo afilio a un nieto que vive conmigo	Angela Alvarez Herrera	Se contacta afiliado para saber inconformidad que tiene actualmente
239	Como hago la solicitud del cambio de ips	Ivonne Gabriela Perez Ballesteros	Se le invito a pasar la solicitud por escrito y que se acerque a la oficina teniendo en cuenta que no quiere recibir los servicios en

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			viva 1a si no en clínica de la costa porque es más económico y cercano
240	Vengo de la ciudad de Cartagena, en donde me pueden atender si se me ofrece?	María Fernanda urieles fajardo	Se le brinda la información de la ips asignada en la ciudad de Bogotá
241	Por qué no dan un correo alterno para autorizar medicamentos mensuales? O un numero telefónico donde contesten para autorizar	Angela Osten Cavadia	El usuario le entregaron el medicamento que estaba solicitando
242	Porque cambiaron la dinámica de apartar citas especializadas	Leidis patricia Garcia Hueto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
243	Habrá mejoras en plataformas para facilitar citas, autorizaciones...etc.	Johan Alexander Vélez Pinto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
244	Demoran las asignaciones de cita	Antonio José Ruiz Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicho solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María león carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire María escoba r Tejeda	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen
252	Que las afiliaciones sean más fáciles	Maryoris rivera	Se contacta a la usuaria y se le indica que las afiliaciones se pueden hacer de manera más fácil por las aplicaciones con las que contamos se le educa y entregan canales virtuales propios y también la plataforma sat
253	Porque es tan demorado las citas prioritarias	Yused Isabel Galindo Pereira	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
254	Mutual como eps es maravillosa pero contrata con entidades irresponsable	Bianorgis xilena Fonseca castro	Fonseca castro bianorgis xilena cc 55227101 es el verdadero número de cc, se le entrega red de servicios. Viva 1a ips SA calle 56 n° 8e1 - 40 3851731-3850291-was 3183280097
255	Pueden atenderme, en nova salud de la calle 30	Estebana Rodríguez García	Se da la orientación para pasarse para otra eps como se hace la novedad a través de nuestra app mutual ser o por nuestras oficinas
256	Cuanto se demora el pago del subsidio por COVID	Anais del Carmen Prada Miranda	Se realiza comunicación vía telefónica. Al paciente se le informa que fue la persona del grupo familiar escogida para el reconocimiento económico por haber tenido

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			COVID 19, se le informa que los pagos no los realiza la eps, sino que es mismo gobierno es quien destina las fechas para los pagos, se le indica que su pago fue realizado en el mes de mayo, en su cuenta de daviplata. Así mismo se informa que este solo se realiza a 1 solo miembro de todo el grupo familiar y que se da una única vez. Sin importar cuantas veces le dé COVID 19, solo se paga una única vez.
257	Tiene servicio en Sevilla Magdalena	Luis Alberto Cáceres Florez	orientación de la red de servicios y canales virtuales
258	Como hago para trasladarme a otra eps que pertenezca acá en Cali	Yohanny chirinos	Se le educa al usuario a solicitar el servicio de portabilidad para la prestación del servicio en el municipio de ubicación a través del #603
259	Como puedo hacer para colocar me la tercera dosis de COVID	Jennifer senith Osorio Sánchez	Se contacta al usuario informando que se acercó a la ips pero no tienen dosis disponibles, que se acercara esta semana entrante, se le informa que si no logra aplicación de la vacuna se contacte a la línea telefónica para gestionarle con la ips la aplicación de su tercera dosis.
260	Como incluyo a mi niña	Yasiry julio Padilla	Se le explico a la usuaria como realizar la correcta afiliación y unificación de núcleos
261	Por qué se demoran para las citas	Marcela Saldías	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
262	Por qué no hacen un centro donde se haga y diligencie todo ya que son los mejores en salud	Edna cristal tapias González	Ofrecer nuestra aplicación virtual
263	Nunca hay cita	Ana Monterrosa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
264	Me gustaría saber cómo hacer para que las personas sean atendidas en Mutualser cordialidad	Emilia Rosa Claro Vásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
265	Buenas tardes. Quisiera saber que significa eso de redención de cuentas gracias	Genesis Veruska Salas González	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
266	Mutual ser me protege a nivel nacional	Yeraldin Del Carmen Hernandez Pinto	Usuario solicita información de cómo realizar una portabilidad si está en la ciudad de Cartagena, se orienta a la afiliada de cómo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			hacer la portabilidad por nuestros canales virtuales
267	Programa de la tercera edad	Silfredo parra	Se orienta en la red de servicios y nuestros canales virtuales
268	Hay alguna posibilidad de que me entreguen mi historia clínica a más tardar el día martes 24 de mayo por motivos de incorporación a la policía nacional	Daniela Cervantes	Se le hace llamado al usuario, quien manifiesta que ya hizo su solicitud con la ips viva 1 a, que ya le hicieron entrega de sus historias clínicas.
269	Como hago para hacerme la vasectomía	Jesus dorante	Se contacta al usuario y se da orientación sobre su pregunta
270	La siguiente es para informar sobre los cambios que hacen sin previo aviso por ejemplo de la visión del norte hay que hacer nuevo papeleo para que la nueva entidad prestadora de servicios lo puedan atender estoy hablando de la entidad focal	Juan Carlos cerra González rubio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
271	Como se hace para tener una respuesta rápida a todas las atenciones de salud	Edra roció Sáenz Oviedo	Se le orienta al usuario de como acceder a estos servicios ya que se encuentra en portabilidad, a la cual nos indicó que envió su solicitud a los canales virtuales de mutualser y está a la espera que le contesten ya que en Medellín en el Hospital san Vicente de Paul no hay agendas disponibles.
272	Como hace uno cuando vive en otra parte que lo puedan atender?	Estefanía	Requiere portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
273	Si mis hijos no tienen el permiso de permanencia pueden ser tratados	Rosyuvierys Antonia Suarez tineo	Se orienta sobre proceso y requisitos para afiliación
274	¿Porque llamar a atención al usuario es tan complicado?	Kerlys Candelaria Pérez Turizo	Se realizo cambio de ips
275	¿Cómo así redención de cuentas?	Martha Isabel Robles Corro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
276	Por qué en audifarma nunca están los medicamentos, Dicen que están agotados y no colocan pendientes lo dejan así, y no entregan los medicamentos completos	Angie Liceth Aguilar Flórez	Le informe al usuario que cuando fuer a reclamar un medicamento y en la farmacia no lo tengan debe exigir un pendiente y que los colaboradores de la farmacia se hagan el compromiso de llamarla cuando tengan el medicamento o decirle en cuantos días puede ir
277	Es necesario seguir usando el tapa bocas. A un estando vacunada	Yesenia María Olivares Orozco	Se educa al usuario seguir utilizando las medidas protección personal para prevenir contagio por COVID
278	Tratar de mejorar el servicio de atención	Leidys yohanna guerrero ballestas	Se contacta a usuaria e indica que fue cuando tubo COVID 19 que nadie le hizo seguimiento, se le pide disculpas y se le indica tomar correctivos

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
279	Como mejorarían las autorizaciones.	Reinaldo miguel Vanegas oñoro	Se le brinda información acerca de su red prestadora
280	Necesito con carácter de urgencia una cita	Deyalis del Carmen Cassiani marquez	Se le indican los canales virtuales
281	Como mejorarán la atención al público	Darlys patricia Diaz Pereira	Se llama al usuario, se le pregunta qué tipo de orientación requiere, el cual dice que no se cuerda en el momento
282	Es que tengo un hijo que aún no tiene ni Sisbén ni eps y quisiera afiliarlo	Mayury Isabel Rodríguez colmenares	Se le brinda información de afiliación
283	Necesito que por favor me hagan el traslado de la eps para San Andrés isla y de paso el cambio a nueva eps	Maivi gazabon	Usuario ya no es usuario de mutualser, se educó que en el momento que retorne a un municipio con presencia puede solicitar la afiliación
284	Cuáles son los números de mutual ser	Paulina Yerena Pineda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
285	¿De trata el tema que traen a colación?	Néstor Rafael Costa Reyes	<u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</u> <u>Conoce más aquí</u> https://afiliados.mutualser.com/
286	Cada cuanto hacen esto	Rina Tapia	<u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un</u>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			<p><u>evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</u></p> <p><u>Conoce más aquí</u></p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
287	Citas médicas muy demorada	Maria Helena Mendoza blanco	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
288	Como acelerar proceso de reconstrucción de mama por cáncer de mama?	Gloria Estefanía Torres Garcia	<p>El usuario hasta el momento todo fue resuelto no tiene nada pendiente y se educó a utilizar nuestros canales deservicio</p>
289	El servicio para entrega de medicamentos es muy precaria, muy mal servicio. Otra cosa todo hay que autorizar no debería ser así. Otra no es necesario que para uno ir autorizar le pidan la historia clínica, hay personas que no quieren que sepan que enfermedad tienen.	Mauricio Manuel Martelo Negrete	<p>Se explica al usuario el motivo por el cual se solicita la historia clínica para autorización los medicamentos</p>
290	Como saber si se está activo? Y si no que puedo hacer?	Harlim José Charris Castro	<p>Usuario no recordaba la inquietud que tenía, se hace la aclaración de como estar afiliado a mutualser en ambos regímenes</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
291	Sobre la sexualidad	Adrián José Díaz Angarita	Se da orientación de asignación de cita con médico general para que aclare dudas o remita a un especialista
292	En el municipio es imposible acceder a una cita de consulta general para poder tener una referencia a oftalmología.	Nairo Luis Bertel Madera	Orientación de los servicios de salud a través de la página de mutualser y app zona ser para agendamiento de citas.
293	Solución para mejorar el hacinamiento cuando se reclama los medicamentos	Alberto Darío Bueno Giraldo	Persona externa que está ofertando los servicio de valle express para que los usuarios no tengan que hacer fila a reclamar los medicamentos por un valor de 6000 pesos
294	Como hago para sacarle una cita a mi hija	Neicy Paola Meza Rosado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
295	Porque están trasladando a los usuarios subsidiados al hospital y que solo van a quedar en la IPS integral los contributivos Porque mi hijo es subsidiado	Miladys Rosa Visbal Manga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
296	No quiero portabilidad	Angie María Javier Díaz	orientación al usuario de cómo realizar traslado a su municipio de residencia
297	Porque se demora tanto en hacer un examen y no puede uno escoger el día	Carlos Manuel Ortega Pérez	Se contacta paciente, el cual manifiesta que no ha podido comunicarse con un número que le dieron en la oficina de atención al usuario de Arjona para apartar una cita para una tomografía

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
298	Cómo me traslado nuevamente a mutualser	Liciana Altamar Montaña	Se contacta afiliado y nos comenta su inconformidad
180	Ustedes cancelan las incapacidades?	Claudia Milena Caro Durán	Al momento de contactar a la usuario vía telefónica me informa que no tiene incapacidades pendientes y se le da toda la información requerida y los documentos que debe entregar a su empleador en el momento en que lo necesite
181	Hola mi pregunta es para que me ubiquen en un punto cerca de mi localidad	Sindy marcela durango coronado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
182	¿Cómo hago para que me atiendan en los pasos y caminos?	Jesús David Padilla Fontalvo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
183	Porque la atención para especialistas en el municipio es pésima, le dan la cita y el profesional llega tarde y si uno llega tarde pierde la cita	Andrea Barreto Calle	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
184	Sr puede hacer una portabilidad a la ciudad de Bogotá	Íngrid Sofía argumedo Casarrubia	Usuaría que solicita portabilidad la cual ya fue gestionada
185	Cuáles son sus aliados	Oscar Mauricio Arciniegas Acosta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
186	A mí me dio el COVID y no me dieron una ayuda	Yolima del toro Yáñez	Se valida en página de compensación por adres y efectivamente no fue reportada por COVID, ya que solo se le brinda el subsidio a un miembro del núcleo familiar.
187	Porque las citas la dan en un largo tiempo y casi nunca contestan los teléfonos	Jorge amado Ibarra barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
188	A otros beneficios tengo derechos	Yamile Lara Gómez	Se le informa acerca de los beneficios que tiene como afiliado, como lo es poder acceder a valoraciones medicas que puedan evaluar su salud, diagnosticar y formular en caso de que lo amerite entre otras cual sea el caso.
189	Estoy afiliado en el mutual ser	Jorge monterroza	orientación sobre el servicio en salud
190	Porque la entidad queda sin medicamentos por porte del laboratorio que suministra y no solucionan si no que nos manda a compra	Lina jinette	No entrega de medicamento por parte del prestador y donde le informa que debía comprarlo
191	Porque la demora en dar una cita medica	Francisco miguel valdes Licona	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
192	Cómo se ha venido trabajando la salud mental en los empleados de mutual ser	Syrlis Margarita Montes Yepes	Se le informa que mutual ser tiene esta línea habilitada se puede comunicar #603 o descarga la App de mutual
193	Por qué demoran para dar una autorización	Lindys maría rivero guerra	Se realizo llamada telefónica al usuario donde ella manifiesta que ella no ha colocado la queja, de igual se hizo educación en los diferentes canales virtuales que existen en la empresa
194	Quiero que me atiendan aquí en Cartagena por medio de citas médicas en generales	Yan Carlos Florián Pereira	Se facilita número de contacto de la ips asignada en la portabilidad
195	Buenas tardes aún no he podido usar el sistema de salud mutual ser porque nunca responden las llamadas para pedir una cita como hago para agendar cita?	Giseth Hernández	Se orienta al usuario sobre los canales de atención de mutual
196	Maneras o puntos donde acercarse para las citas medicas	Maggie Edith Arévalo cerpa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
197	Dónde me pueden atender en la ciudad de Bogotá	Daniel José Guerra Velásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
198	Que proyecto de trabajo comenzaran este año 2022 para las personas afiliadas y mejoramiento de servicio de calidad para la comunidad	Beneris judith charris Martínez	Se le informo sobre qué nueva tiene mutual ser
199	Necesito saber cómo hago para poder operarme ya que tengo sobrepeso	Vanessa Paola Gómez Goenaga	Usuaría manifiesta que se estuvo comunicando por los medios virtuales de la ips paso las nieves para solicitar una cita con medicina general y una orientación de donde se puede hacer una ecografía ordenada.
200	Llevo mucho tiempo tratando de afiliarme a mi hija	Keyni Jiménez Ávila	orientación al proceso de afiliación
201	Mi pregunta es porque para solicitar un servicio con un especialista es ya complicado a mí en especial yo en dos oportunidades he solicitado dos cirugías de vista y me hago todos los exámenes y cuando yo creo que ya me van a ser la cirugía me dicen que espere la llamada y esa llamada nunca llega y no es la primera vez tan bien me paso lo mismo con una de las varices y tan bien me dejaron esperando esa llamada que nunca llego	Santa Trinidad Martínez Orozco	Se envía datos de usuaria a ips fundación oftalmológica del caribe para la continuidad de sus atenciones que anteriormente recibía en visión del norte
202	Quiero continuar en el servicio de viva 1	Floralba Esther López Hernández	Se realiza cambio de ips a viva
203	Cuántos días demoran para una portabilidad en barranquilla	Yeimen Villalba García	Le realizaron portabilidad para Barranquilla en oficina mutual ser el día 22/07/2022

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
204	Como ingresamos a una persona a nuestro núcleo?	Yenis margarita Zúñiga malambo	Educar sobre los canales virtuales y medios de comunicación para dar trámite a cualquier solicitud sin tanta vuelta
205	¿Qué programas se implementaron con respecto a la prevención de enfermedades?	Judith del socorro Paternina polo	Se oriento sobre el uso de los canales virtuales
206	Quiero apartar una cita y no he podido qué hago	Olga Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
207	No me he vacunado y no sé dónde ir.	Elsa cecilia Alvarez Sabalza	Se le informa al usuario que debe acudir ips de su localidad para la continuidad de vacunación COVID 19, se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org
208	Por qué no le están avisando al usuario si no hay el medicamento	Genoveva cantillo	Se le brinda información de los canales de atención digital y se le invita a acercarse a la oficina de atención al usuario para más información de las solicitudes de transporte
209	Esto para qué es	Keyla luz palma Rodríguez	Se comunica con usuario y se le da información sobre beneficio COVID
210	Cuando el puntaje de Sisbén esta alto porqué desafilian al usuario si el error es del estado	Wilman de la Ossa	Se le notifica que tiene el Sisbén en D5 el cual tiene que acerca a las oficina del Sisbén para que le realizaran una nueva encuesta.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
211	Quiero una portabilidad	Geraldin Paola serrano Hernández	Le direccione que para que no se acercara a la oficina la podía solicitar por el #603
212	Porque demoran por WhatsApp para dar una cita	Blanca estela cabrera vega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
213	Que le den las citas oportunamente a los usuarios	Zenaida ríos Berrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
214	La rendición de cuenta es en barranquilla	Lorena Carvajal H	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
215	No entendí por qué me mandaron está rendición de cuenta aquel se debe y por que	Emilce Esther García Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
216	La entrega de los medicamentos no Pos he tenido problemas para la entrega espero arreglen eso gracias	Yoly Martinez Carreazo	Se oriento en el uso de los canales virtuales Realizo la gestión en Sisbén luego se acercará cuando este reflejado a las oficinas de mutual para cambio de municipio.
217	Como trasladar mi afiliación	Anyi Paola Torres del Toro	Se logra contactar al usuario el cual expresa que desea realizar traslado al municipio donde se encuentra actualmente residiendo, se realiza verificación en DNP aunque encuentra activo en su municipio anterior de residencia se educa sobre tramitar portabilidad se gestiona indicándole que apenas realice el cambio de Sisbén puede solicitar cambio de municipio.
218	Puedo pasar afiliación a Medellín	Andres Felipe charrys barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
219	Por qué no hacen un plan para que la cita médica se genere rápido	Moisés Duran de moya	Se indica al usuario que debe acercarse a oficina de atención más cerna para realización del cambio de municipio de atención
220	Quiero hacer un traslado de María la baja a Cartagena ya que me encuentro viviendo actualmente en Cartagena Bolivar	Yeraldin Paola	Se brinda información de red prestadora del municipio de barranquilla y se informa que en el momento no hay clínicas propias.
221	Van a tener clínica propia?	Kelsen Yesid laguna Ospino	

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
222	Porque las citas son tan lejos de especialistas	Edwin Miguel Martinez Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
223	Si uno puede pedir citas por teléfono o este medio	Melissa Sanjuan	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
224	Cuánto debo pagar por mi asociación hasta el día de hoy y como es el proceso de pago	Sindy Paola Yerena Arrieta	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
225	A que se debe estar encuesta	Jairo Talaigua Ibáñez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
226	Tendré atención en salud	Lilian Beatriz Manrique de Meléndez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
227	¿Por qué les hacen a los usuarios tantos cambios de centro de atención? Un día lo atienden en un lado y después vas otro día y resulta que ya no te atienden ahí, sino en otro lugar, me parece una falta de respeto.	Mónica Liliana Vargas Francia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
228	Sobre que se trata este evento	Yina Paola Fonseca Moreno	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
229	Por qué hacen los traslados de atención a otros lugares sin antes preguntarle al usuario si está de acuerdo o no	Osmay Ester Romero Ochoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
230	Para cuando se me hace efectiva la posibilidad que estoy solicitando	José Manuel Briceño Jiménez	El usuario manifiesta q se encuentra ocupado (conduciendo) en el momento y no puede atender nuestra llamada
231	Como agendar citas	Andrea Carolina Segura Montero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
232	Porque no hacen las afiliaciones presenciales	Carlos Eduardo Carmona Ortega	Se orienta sobre el proceso de afiliación de manera presencial.
233	Dónde me atienden medicina general	Johana Marcela Lozano mestra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
234	Por qué no hay servicio ahora	Shirly Jhoana García Mendoza	Se confirma con el usuario si tiene a la fecha algún pendiente, duda o gestión en la que le pudiéramos apoyar, a lo que manifiesta que todo está
235	Dónde me dan citas medicas	Dayanis Daniela conde Guzmán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
236	Porque nunca he recibido ningún beneficio	Karina margarita Lopez cáñate	Se le explica que la eps no aplica beneficios que suministra el gobierno como familias en acción, ingreso solidaria ya que de eso se refiere.
237	Quiero un traslado	Carlos Javier agamez Arrieta	Requiere portabilidad para Cartagena
238	Cómo afilio a un nieto que vive conmigo	Angela Alvarez Herrera	Se contacta afiliado para saber inconformidad que tiene actualmente

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
239	Como hago la solicitud del cambio de ips	Ivonne Gabriela Perez Ballesteros	Se le invito a pasar la solicitud por escrito y que se acerque a la oficina teniendo en cuenta que no quiere recibir los servicios en viva 1a si no en clínica de la costa porque es más económico y cercano
240	Vengo de la ciudad de Cartagena, en donde me pueden atender si se me ofrece?	María Fernanda urieles fajardo	Se le brinda la información de la ips asignada en la ciudad de Bogotá
241	Por qué no dan un correo alterno para autorizar medicamentos mensuales? O un número telefónico donde contesten para autorizar	Angela Osten Cavadia	El usuario le entregaron el medicamento que estaba solicitando
242	Porque cambiaron la dinámica de apartar citas especializadas	Leidis patricia Garcia Hueto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
243	Habrá mejoras en plataformas para facilitar citas, autorizaciones...etc.	Johan Alexander Vélez Pinto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
244	Demoran las asignaciones de cita	Antonio José Ruiz Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicho solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María león carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire María escobar Tejeda	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen
252	Que las afiliaciones sean más fáciles	Maryoris rivera	Se contacta a la usuaria y se le indica que las afiliaciones se pueden hacer de manera más fácil por las aplicaciones con las que contamos se le educa y entregan canales virtuales propios y también la plataforma sat
253	Porque es tan demorado las citas prioritarias	Yused Isabel Galindo Pereira	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
254	Mutual como eps es maravillosa pero contrata con entidades irresponsable	Bianorgis xilena Fonseca castro	Fonseca castro bianorgis xilena cc 55227101 es el verdadero número de cc, se le entrega red de servicios. Viva 1a ips SA calle 56 n° 8e1 - 40 3851731-3850291-was 3183280097
255	Pueden atenderme, en nova salud de la calle 30	Estebana Rodríguez García	Se da la orientación para pasarse para otra eps como se hace la novedad a través de nuestra app mutual ser o por nuestras oficinas

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
256	Cuanto se demora el pago del subsidio por COVID	Anais del Carmen Prada Miranda	Se realiza comunicación vía telefónica. Al paciente se le informa que fue la persona del grupo familiar escogida para el reconocimiento económico por haber tenido COVID 19, se le informa que los pagos no los realiza la eps, sino que es mismo gobierno es quien destina las fechas para los pagos, se le indica que su pago fue realizado en el mes de mayo, en su cuenta de daviplata. Así mismo se informa que este solo se realiza a 1 solo miembro de todo el grupo familiar y que se da una única vez. Sin importar cuantas veces le dé COVID 19, solo se paga una única vez.
257	Tiene servicio en Sevilla Magdalena	Luis Alberto Cáceres Florez	orientación de la red de servicios y canales virtuales
258	Como hago para trasladarme a otra eps que pertenezca acá en Cali	Yohanny chirinos	Se le educa al usuario a solicitar el servicio de portabilidad para la prestación del servicio en el municipio de ubicación a través del #603
259	Como puedo hacer para colocar me la tercera dosis de COVID	Jennifer senith Osorio Sánchez	Se contacta al usuario informando que se acercó a la ips pero no tienen dosis disponibles, que se acercara esta semana entrante, se le informa que si no logra aplicación de la vacuna se contacte a la línea telefónica para gestionarle con la ips la aplicación de su tercera dosis.
260	Como incluyo a mi niña	Yasiry julio Padilla	Se le explico a la usuaria como realizar la correcta afiliación y unificación de núcleos

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
261	Por qué se demoran para las citas	Marcela Saldías	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
262	Por qué no hacen un centro donde se haga y diligencie todo ya que son los mejores en salud	Edna cristal tapias González	Ofrecer nuestra aplicación virtual
263	Nunca hay cita	Ana Monterrosa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
264	Me gustaría saber cómo hacer para que las personas sean atendidas en Mutualser cordialidad	Emilia Rosa Claro Vásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
265	Buenas tardes. Quisiera saber que significa eso de redención de cuentas gracias	Genesis Veruska Salas González	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
266	Mutual ser me protege a nivel nacional	Yeraldin Del Carmen Hernandez Pinto	Usuario solicita información de cómo realizar una portabilidad si está en la ciudad de Cartagena, se orienta a la afiliada de cómo hacer la portabilidad por nuestros canales virtuales
267	Programa de la tercera edad	Silfredo parra	Se orienta en la red de servicios y nuestros canales virtuales
268	Hay alguna posibilidad de que me entreguen mi historia clínica a más tardar el día martes 24 de mayo por motivos de incorporación a la policía nacional	Daniela Cervantes	Se le hace llamado al usuario, quien manifiesta que ya hizo su solicitud con la ips viva 1 a, que ya le hicieron entrega de sus historias clínicas.
269	Como hago para hacerme la vasectomía	Jesus dorante	Se contacta al usuario y se da orientación sobre su pregunta
270	La siguiente es para informar sobre los cambios que hacen sin previ6 aviso por ejemplo de la visi6n del norte hay que hacer nuevo papeleo para que la nueva entidad prestadora de servicios lo puedan atender estoy hablando de la entidad foca	Juan Carlos cerra González rubio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atenci6n la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
271	Como se hace para tener una respuesta rápida a todas las atenciones de salud	Edra roci6 S6enz Oviedo	Se le orienta al usuario de como acceder a estos servicios ya que se encuentra en portabilidad, a la cual nos indic6 que envi6 su solicitud a los canales virtuales de mutualser y est6 a la espera que le contesten ya que en

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Medellín en el Hospital san Vicente de Paul no hay agendas disponibles.
272	Como hace uno cuando vive en otra parte que lo puedan atender?	Estefanía	Requiere portabilidad
273	Si mis hijos no tienen el permiso de permanencia pueden ser tratados	Rosyuvierys Antonia Suarez tineo	Se orienta sobre proceso y requisitos para afiliación
274	¿Porque llamar a atención al usuario es tan complicado?	Kerlys Candelaria Pérez Turizo	Se realizo cambio de ips
275	¿Cómo así redención de cuentas?	Martha Isabel Robles Corro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
276	Por qué en audifarma nunca están los medicamentos, Dicen que están agotados y no colocan pendientes lo dejan así, y no entregan los medicamentos completos	Angie Liceth Aguilar Flórez	Le informe al usuario que cuando fuer a reclamar un medicamento y en la farmacia no lo tengan debe exigir un pendiente y que los colaboradores de la farmacia se hagan el compromiso de llamarla cuando tengan el medicamento o decirle en cuantos días puede ir
277	Es necesario seguir usando el tapa bocas. A un estado vacunada	Yesenia María olivares Orozco	Se educa al usuario seguir utilizando las medidas protección personal para prevenir contagio por COVID

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
278	Tratar de mejorar el servicio de atención	Leidys yohanna guerrero ballestas	Se contacta a usuaria e indica que fue cuando tubo COVID 19 que nadie le hizo seguimiento, se le pide disculpas y se le indica tomar correctivos
279	Como mejorarían las autorizaciones.	Reinaldo miguel Vanegas oñoro	Se le brinda información acerca de su red prestadora
280	Necesito con carácter de urgencia una cita	Deyalis del Carmen Cassiani marquez	Se le indican los canales virtuales
281	Como mejorarán la atención al público	Darlys patricia Diaz Pereira	Se llama al usuario, se le pregunta qué tipo de orientación requiere, el cual dice que no se cuerda en el momento
282	Es que tengo un hijo que aún no tiene ni Sisbén ni eps y quisiera afiliarlo	Mayury Isabel Rodríguez colmenares	Se le brinda información de afiliación
283	Necesito que por favor me hagan el traslado de la eps para San Andrés isla y de paso el cambio a nueva eps	Maivi gazabon	Usuario ya no es usuario de mutualser, se le indico que en el momento que retorne a un municipio con presencia puede solicitar la afiliación
284	Cuáles son los números de mutual ser	Paulina Yerena Pineda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
285	¿De trata el tema que traen a colación?	Néstor Rafael Costa Reyes	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
286	Cada cuanto hacen esto	Rina Tapia	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
287	Citas médicas muy demorada	María Helena Mendoza blanco	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
288	Como acelerar proceso de reconstrucción de mama por cáncer de mama?	Gloria Estefanía Torres Garcia	El usuario hasta el momento todo fue resuelto no tiene nada pendiente y se educó para utilizar nuestros canales deservicio
289	El servicio para entrega de medicamentos es muy precaria, muy mal servicio. Otra cosa todo hay que autorizar no debería ser así. Otra no es necesario que para uno ir autorizar le pidan la historia clínica, hay personas que no quieren que sepan que enfermedad tienen.	Mauricio Manuel Martelo Negrete	Se explica al usuario el motivo por el cual se solicita la historia clínica para autorización de los medicamentos

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
290	Como saber si se está activo? Y si no que puedo hacer?	Harlim José Charris Castro	Usuario no recordaba la inquietud que tenía, se hace la aclaración de como estar afiliado a mutualser en ambos regímenes
291	Sobre la sexualidad	Adrián José Diaz Angarita	Se da orientación de asignación de cita con médico general para que aclare dudas o remita a un especialista
292	En el municipio es imposible acceder a una cita de consulta general para poder tener una referencia a oftalmología.	Nairo Luis Bertel Madera	Orientación de los servicios de salud a través de la página de mutualser y app zona ser para agendamiento de citas.
293	Solución para mejorar el hacinamiento cuando se reclama los medicamentos	Alberto Darío Bueno Giraldo	Persona externa que está ofertando los servicio de valle express para que los usuarios no tengan que hacer fila a reclamar los medicamentos por un valor de 6000 pesos
294	Como hago para sacarle una cita a mi hija	Neicy Paola Meza Rosado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
295	Porque están trasladando a los usuarios subsidiados al hospital y que solo van a quedar en la IPS integral los contributivos Porque mi hijo es subsidiado	Miladys Rosa Visbal Manga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
296	No quiero portabilidad	Angie María Javier Diaz	orientación al usuario de cómo realizar traslado a su municipio de residencia
297	Porque se demora tanto en hacer un examen y no puede uno escoger el día	Carlos Manuel Ortega Pérez	Se contacta paciente, el cual manifiesta que no ha podido comunicarse con un número

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			que le dieron en la oficina de atención al usuario de Arjona para apartar una cita para una tomografía
298	Cómo me traslado nuevamente a mutualser	Liciana Altamar Montaña	Se contacta afiliado y nos comenta su inconformidad
180	Ustedes cancelan las incapacidades?	Claudia Milena Caro Durán	Al momento de contactar al usuario vía telefónica me informa que no tiene incapacidades pendientes y se le da toda la información requerida y los documentos que debe entregar a su empleador en el momento en que lo necesite
181	Hola mi pregunta es para que me ubiquen en un punto cerca de mi localidad	Sindy marcela durango coronado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
182	¿Cómo hago para que me atiendan en los pasos y caminos?	Jesús David Padilla Fontalvo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
183	Porque la atención para especialistas en el municipio es pésima, le dan la cita y el profesional llega tarde y si uno llega tarde pierde la cita	Andrea Barreto Calle	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
184	Sr puede hacer una portabilidad a la ciudad de Bogotá	Íngrid Sofía argumedo Casarrubia	Usuaría que solicita portabilidad la cual ya fue gestionada
185	Cuáles son sus aliados	Oscar Mauricio Arciniegas Acosta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
186	A mí me dio el COVID y no me dieron una ayuda	Yolima del toro Yánez	Se valida en página de compensación por adrees y efectivamente no fue reportada por COVID, ya que solo se le brinda el subsidio a un miembro del núcleo familiar.
187	Porque las citas la dan en un largo tiempo y casi nunca contestan los teléfonos	Jorge amado Ibarra barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
188	A otros beneficios tengo derechos	Yamile Lara Gómez	Se le informa acerca de los beneficios que tiene como afiliado, como lo es poder acceder a valoraciones medicas que puedan evaluar su salud, diagnosticar y formular en caso de que lo amerite entre otras cual sea el caso.
189	Estoy afiliado en el mutual ser	Jorge monterroza	orientación sobre el servicio en salud
190	Porque la entidad queda sin medicamentos por porte del laboratorio que suministra y no solucionan si no que nos manda a comprar	Lina jinette	No entrega de medicamento por parte del prestador y donde le informa que debía comprarlo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
191	Porque la demora en dar una cita medica	Francisco miguel valdes Licona	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
192	Cómo se ha venido trabajando la salud mental en los empleados de mutual ser	Syrlis Margarita Montes Yepes	Se le informa que mutual ser tiene esta línea habilitada se puede comunicar #603 o descarga la App de mutual
193	Por qué demoran para dar una autorización	Lindys maría rivero guerra	Se realizo llamada telefónica al usuario donde ella manifiesta que ella no ha colocado la queja, de igual se hizo educación en los diferentes canales virtuales que existen en la empresa
194	Quiero que me atiendan aquí en Cartagena por medio de citas médicas en generales	Yan Carlos Florián Pereira	Se facilita número de contacto de la ips asignada en la portabilidad
195	Buenas tardes aún no he podido usar el sistema de salud mutual ser porque nunca responden las llamadas para pedir una cita como hago para agendar cita?	Giseth Hernández	Se orienta al usuario sobre los canales de atención de mutual
196	Maneras o puntos donde acercarse para las citas medicas	Maggie Edith Arévalo cerpa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
197	Dónde me pueden atender en la ciudad de Bogotá	Daniel José Guerra Velásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
198	Que proyecto de trabajo comenzaran este año 2022 para las personas afiliadas y mejoramiento de servicio de calidad para la comunidad	Beneris judith charris Martínez	Se le informo sobre qué nueva tiene mutual ser
199	Necesito saber cómo hago para poder operarme ya que tengo sobrepeso	Vanessa Paola Gómez Goenaga	Usuaría manifiesta que se estuvo comunicando por los medios virtuales de la ips paso las nieves para solicitar una cita con medicina general y una orientación de donde se puede hacer una ecografía ordenada.
200	Llevo mucho tiempo tratando de afiliar a mi hija	Keyni Jiménez Ávila	orientación al proceso de afiliación
201	Mi pregunta es porque para solicitar un servicio con un especialista es ya complicado a mí en especial yo en dos oportunidades he solicitado dos cirugías de vista y me hago todos los exámenes y cuando yo creo que ya me van a ser la cirugía me dicen que espere la llamada y esa llamada nunca llega y no es la primera vez tan bien me paso lo mismo con una de las varices y tan bien me dejaron esperando esa llamada que nunca llego	Santa Trinidad Martínez Orozco	Se envía datos de usuaria a ips fundación oftalmológica del caribe para la continuidad de sus atenciones que anteriormente recibía en visión del norte

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
202	Quiero continuar en el servicio de viva 1	Floralba esther López Hernández	Se realiza cambio de ips a viva
203	Cuántos días demoran para una portabilidad en barranquilla	Yeimen Villalba García	Le realizaron portabilidad para Barranquilla en oficina mutual ser el día 22/07/2022
204	Como ingresamos a una persona a nuestro núcleo?	Yenis margarita Zúñiga malambo	Educar sobre los canales virtuales y medios de comunicación para dar trámite a cualquier solicitud sin tanta vuelta
205	¿Qué programas se implementaron con respecto a la prevención de enfermedades?	Judith del socorro Paternina polo	Se oriento sobre el uso de los canales virtuales
206	Quiero apartar una cita y no he podido qué hago	Olga Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
207	No me he vacunado y no se dónde ir.	Elsa cecilia Alvarez Sabalza	Se le informa al usuario que debe acudir ips de su localidad para la continuidad de vacunación COVID 19, se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org
208	Por qué no le están avisando al usuario si no hay el medicamento	Genoveva cantillo	Se le brinda información de los canales de atención digital y se le invita a acercarse a la oficina de atención al usuario para más información de las solicitudes de transporte
209	Esto para qué es	Keyla luz palma Rodríguez	Se comunica con usuario y se le da información sobre beneficio COVID

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
210	Cuando el puntaje de Sisbén esta alto porqué desafiliar al usuario si el error es del estado	Wilman de la Ossa	Se le notifica que tiene el Sisbén en D5 el cual se tiene que acerca a las oficina del Sisbén para que le realizaran una nueva encuesta.
211	Quiero una portabilidad	Geraldin Paola serrano Hernández	Le direccione que para que no se acercara a la oficina la podía solicitar por el #603
212	Porque demoran por WhatsApp para dar una cita	Blanca estela cabrera vega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
213	Que le den las citas oportunamente a los usuarios	Zenaida ríos Berrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
214	La rendición de cuenta es en barranquilla	Lorena Carvajal H	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
215	No entendí por qué me mandaron está rendición de cuenta aquel se debe y por que	Emilce Esther García Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
216	La entrega de los medicamentos no Pos he tenido problemas para la entrega espero arreglen eso gracias	Yoly Martinez Carreazo	Se oriento en el uso de los canales virtuales
217	Como trasladar mi afiliación	Anyi Paola Torres del Toro	Realizo la gestión en Sisbén luego se acercará cuando este reflejado a las oficinas de mutual para cambio de municipio.
218	Puedo pasar afiliación a Medellín	Andres Felipe charrys barrios	Se logra contactar al usuario el cual expresa que desea realizar traslado al municipio donde se encuentra actualmente residiendo, se realiza verificación en DNP aunque encuentra activo en su municipio anterior de residencia se educa sobre tramitar portabilidad se gestiona indicándole que apenas realice el cambio de Sisbén puede solicitar cambio de municipio.
219	Por qué no hacen un plan para que la cita médica se genere rápido	Moisés Duran de moya	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
220	Quiero hacer un traslado de María a Cartagena ya que me encuentro viviendo actualmente en Cartagena Bolivar	Yeraldin Paola	Se indica al usuario que debe acercarse a oficina de atención más cerna para realización del cambio de municipio de atención
221	Van a tener clínica propia?	Kelsen Yesid laguna Ospino	Se brinda información de red prestadora del municipio de barranquilla y se informa que en el momento no hay clínicas propias.
222	Porque las citas son tan lejos de especialistas	Edwin Miguel Martinez Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
223	Si uno puede pedir citas por teléfono o este medio	Melissa Sanjuan	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
224	Cuánto debo pagar por mi asociación hasta el día de hoy y como es el proceso de pago	Sindy Paola Yerena Arrieta	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
225	A que se debe estar encuesta	Jairo Talaigua Ibáñez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
226	Tendré atención en salud	Lilian Beatriz Manrique de Meléndez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
227	¿Por qué les hacen a los usuarios tantos cambios de centro de atención? Un día lo atienden en un lado y después vas otro día y resulta que ya no te atienden ahí, sino en otro lugar, me parece una falta de respeto.	Mónica Liliana Vargas Francia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
228	Sobre que se trata este evento	Yina Paola Fonseca Moreno	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
229	Por qué hacen los traslados de atención a otros lugares sin antes preguntarle al usuario si está de acuerdo o no	Osmay Ester Romero Ochoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
230	Para cuando se me hace efectiva la posibilidad que estoy solicitando	José Manuel Briceño Jiménez	El usuario manifiesta q se encuentra ocupado (conduciendo) en el momento y no puede atender nuestra llamada
231	Como agendar citas	Andrea Carolina Segura Montero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
232	Porque no hacen las afiliaciones presenciales	Carlos Eduardo Carmona Ortega	Se orienta sobre el proceso de afiliación de manera presencial.
233	Dónde me atienden medicina general	Johana Marcela Lozano mestra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
234	Por qué no hay servicio ahora	Shirly Jhoana García Mendoza	Se confirma con el usuario si tiene a la fecha algún pendiente, duda o gestión en la que le pudiéramos apoyar, a lo que manifiesta que todo está ok
235	Dónde me dan citas medicas	Dayanis Daniela conde Guzmán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
236	Porque nunca he recibido ningún beneficio	Karina margarita Lopez cáñate	Se le explica que la eps no aplica beneficios que suministra el gobierno como familias en acción, ingreso solidaria ya que de eso se refería.
237	Quiero un traslado	Carlos Javier agamez Arrieta	Requiere portabilidad para Cartagena
238	Cómo afilio a un nieto que vive conmigo	Angela Alvarez Herrera	Se contacta afiliado para saber inconformidad que tiene actualmente
239	Como hago la solicitud del cambio de ips	Ivonne Gabriela Perez Ballesteros	Se le invito a pasar la solicitud por escrito y que se acerque a la oficina teniendo en cuenta que no quiere recibir los servicios en viva 1a si no en clínica de la costa porque es más económico y cercano
240	Vengo de la ciudad de Cartagena, en donde me pueden atender si se me ofrece?	María Fernanda urieles fajardo	Se le brinda la información de la ips asignada en la ciudad de Bogotá
241	Por qué no dan un correo alterno para autorizar medicamentos mensuales? O un número telefónico donde contesten para autorizar	Angela Osten Cavadia	El usuario le entregaron el medicamento que estaba solicitando
242	Porque cambiaron la dinámica de apartar citas especializadas	Leidis patricia Garcia Hueto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para tí!
243	Habrá mejoras en plataformas para facilitar citas, autorizaciones...etc.	Johan Alexander Vélez Pinto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
244	Demoran las asignaciones de cita	Antonio José Ruiz Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicha solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María león carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire María escobar Tejada	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen
252	Que las afiliaciones sean más fáciles	Maryoris rivera	Se contacta a la usuaria y se le indica que las afiliaciones se pueden hacer de manera más fácil por las aplicaciones con las que contamos se le educa y entregan canales virtuales propios y también la plataforma sat
253	Porque es tan demorado las citas prioritarias	Yused Isabel Galindo Pereira	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
238	Cómo afilio a un nieto que vive conmigo	Angela Alvarez Herrera	Se contacta afiliado para saber inconformidad que tiene actualmente

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
239	Como hago la solicitud del cambio de ips	Ivonne Gabriela Perez Ballesteros	Se le invito a pasar la solicitud por escrito y que se acerque a la oficina teniendo en cuenta que no quiere recibir los servicios en viva 1a si no en clínica de la costa porque es más económico y cercano
240	Vengo de la ciudad de Cartagena, en donde me pueden atender si se me ofrece?	María Fernanda urieles fajardo	Se le brinda la información de la ips asignada en la ciudad de Bogotá
241	Por qué no dan un correo alterno para autorizar medicamentos mensuales? O un número telefónico donde contesten para autorizar	Angela Osten Cavadia	El usuario le entregaron el medicamento que estaba solicitando
242	Porque cambiaron la dinámica de apartar citas especializadas	Leidis patricia Garcia Hueto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
243	Habrá mejoras en plataformas para facilitar citas, autorizaciones...etc.	Johan Alexander Vélez Pinto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
244	Demoran las asignaciones de cita	Antonio José Ruiz Bustamante	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicho solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María león carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire María escoba r Tejeda	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen
252	Que las afiliaciones sean más fáciles	Maryoris rivera	Se contacta a la usuaria y se le indica que las afiliaciones se pueden hacer de manera más fácil por las aplicaciones con las que contamos se le educa y entregan canales virtuales propios y también la plataforma sat
253	Porque es tan demorado las citas prioritarias	Yused Isabel Galindo Pereira	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
254	Mutual como eps es maravillosa pero contrata con entidades irresponsable	Bianorgis xilena Fonseca castro	Fonseca castro bianorgis xilena cc 55227101 es el verdadero número de cc, se le entrega red de servicios. Viva 1a ips SA calle 56 n° 8e1 - 40 3851731-3850291-was 3183280097
255	Pueden atenderme, en nova salud de la calle 30	Estebana Rodríguez García	Se da la orientación para pasarse para otra eps como se hace la novedad a través de nuestra app mutual ser o por nuestras oficinas

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
256	Cuanto se demora el pago del subsidio por COVID	Anais del Carmen Prada Miranda	Se realiza comunicación vía telefónica. Al paciente se le informa que fue la persona del grupo familiar escogida para el reconocimiento económico por haber tenido COVID 19, se le informa que los pagos no los realiza la eps, sino que es mismo gobierno es quien destina las fechas para los pagos, se le indica que su pago fue realizado en el mes de mayo, en su cuenta de daviplata. Así mismo se informa que este solo se realiza a 1 solo miembro de todo el grupo familiar y que se da una única vez. Sin importar cuantas veces le dé COVID 19, solo se paga una única vez.
257	Tiene servicio en Sevilla Magdalena	Luis Alberto Cáceres Florez	orientación de la red de servicios y canales virtuales
258	Como hago para trasladarme a otra eps que pertenezca acá en Cali	Yohanny chirinos	Se le educa al usuario a solicitar el servicio de portabilidad para la prestación del servicio en el municipio de ubicación a través del #603
259	Como puedo hacer para colocar me la tercera dosis de COVID	Jennifer senith Osorio Sánchez	Se contacta al usuario informando que se acercó a la ips pero no tienen dosis disponibles, que se acercara esta semana entrante, se le informa que si no logra aplicación de la vacuna se contacte a la línea telefónica para gestionarle con la ips la aplicación de su tercera dosis.
245	Desde la app no puedo pedir citas	Yeimy rivera Piñeres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
246	Buenas tarde serian tan amables de regalarme los puntos de atención médica y celular para citas dirección gracias	Lorena Isabel España montes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
247	¿Qué requiero para realizar un traslado?	Tatiana Yaneth Meza Mestra	Se le realiza portabilidad a usuario para el municipio de residencia, indicándole que una vez se le venza puede solicitarla nuevamente a nuestras instalaciones, y si decide quedarse permanentemente solicitar censo para el Sisbén en el municipio de residencia y poder generarle un cambio de municipio
248	Buenas tardes quiero saber dónde es la atención de medicina general ya que en la ips del barrio Libertad nunca hay citas	Laura Marcela herazo Arrieta	Se informa a la usuaria que puede hacer traslado de ips de ella y de su núcleo familiar, se intenta realizar sin embargo en ZSM solicita soportes, se invita acercarse a las oficinas con los soportes para realizar dicho solicitud
249	Me gustaría citas cerca soy discapacitada	Ana María león carrillo	Se brinda información sobre la solicitud
250	¿A cuáles lugares acá en Bogotá puedo agendar citas médicas?	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
251	Portabilidad a mi pueblo	Decire María escoba r Tejeda	Se le termina portabilidad a la usuaria ya que regreso a su municipio de origen
252	Que las afiliaciones sean más fáciles	Maryoris rivera	Se contacta a la usuaria y se le indica que las afiliaciones se pueden hacer de manera más fácil por las aplicaciones con las que contamos se le educa y entregan canales virtuales propios y también la plataforma sat
253	Porque es tan demorado las citas prioritarias	Yused Isabel Galindo Pereira	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
254	Mutual como eps es maravillosa pero contrata con entidades irresponsable	Bianorgis xilena Fonseca castro	Fonseca castro bianorgis xilena cc 55227101 es el verdadero número de cc, se le entrega red de servicios. Viva 1a ips SA calle 56 n° 8e1 - 40 3851731-3850291-was 3183280097
255	Pueden atenderme, en nova salud de la calle 30	Estebana Rodríguez García	Se da la orientación para pasarse para otra eps como se hace la novedad a través de nuestra app mutual ser o por nuestras oficinas
256	Cuanto se demora el pago del subsidio por COVID	Anais del Carmen Prada Miranda	Se realiza comunicación vía telefónica. Al paciente se le informa que fue la persona del grupo familiar escogida para el reconocimiento económico por haber tenido

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			COVID 19, se le informa que los pagos no los realiza la eps, sino que es mismo gobierno es quien destina las fechas para los pagos, se le indica que su pago fue realizado en el mes de mayo, en su cuenta de daviplata. Así mismo se informa que este solo se realiza a 1 solo miembro de todo el grupo familiar y que se da una única vez. Sin importar cuantas veces le dé COVID 19, solo se paga una única vez.
260	Como incluyo a mi niña	Yasiry julio Padilla	Se le explico a la usuaria como realizar la correcta afiliación y unificación de núcleos
261	Por qué se demoran para las citas	Marcela Saldias	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
262	Por qué no hacen un centro donde se haga y diligencie todo ya que son los mejores en salud	Edna cristal tapias González	Ofrecer nuestra aplicación virtual
263	Nunca hay cita	Ana Monterrosa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
264	Me gustaría saber cómo hacer para que las personas sean atendidas en Mutualser cordialidad	Emilia Rosa Claro Vásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
265	Buenas tardes. Quisiera saber que significa eso de redención de cuentas gracias	Genesis Veruska Salas González	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
266	Mutual ser me protege a nivel nacional	Yeraldin Del Carmen Hernandez Pinto	Usuario solicita información de cómo realizar una portabilidad si está en la ciudad de Cartagena, se orienta a la afiliada de cómo hacer la portabilidad por nuestros canales virtuales
267	Programa de la tercera edad	Silfredo parra	Se orienta en la red de servicios y nuestros canales virtuales
268	Hay alguna posibilidad de que me entreguen mi historia clínica a más tardar el día martes 24 de mayo por motivos de incorporación a la policía nacional	Daniela Cervantes	Se le hace llamado al usuario, quien manifiesta que ya hizo su solicitud con la ips viva 1 a, que ya le hicieron entrega de sus historias clínicas.
269	Como hago para hacerme la vasectomía	Jesus dorante	Se contacta al usuario y se da orientación sobre su pregunta
270	La siguiente es para informar sobre los cambios que hacen, sin previo aviso por ejemplo lo de la visión del norte hay que	Juan Carlos cerra González rubio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	hacer nuevo papeleo para que la nueva entidad prestadora de servicios lo puedan atender estoy hablando de la entidad focal		https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
271	Como se hace para tener una respuesta rápida a todas las atenciones de salud	Edra roció Sáenz Oviedo	Se le orienta al usuario de como acceder a estos servicios ya que se encuentra en portabilidad, a la cual nos indicó que envió su solicitud a los canales virtuales de mutualser y está a la espera que le contesten ya que en Medellín en el Hospital san Vicente de Paul no hay agendas disponibles.
272	Como hace uno cuando vive en otra parte que lo puedan atender?	Estefanía	Requiere portabilidad
273	Si mis hijos no tienen el permiso de permanencia pueden ser tratados	Rosyuvierys Antonia Suarez tineo	Se orienta sobre proceso y requisitos para afiliación
274	¿Porque llamar a atención al usuario es tan complicado?	Kerlys Candelaria Pérez Turizo	Se realizo cambio de ips
275	¿Cómo así redención de cuentas?	Martha Isabel Robles Corro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
276	Por qué en audifarma nunca están los medicamentos, Dicen que están	Angie Liceth Aguilar Flórez	Le informe al usuario que cuando fuer a reclamar un medicamento y en la farmacia no

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	agotados y no colocan pendientes lo dejan así, y no entregan los medicamentos completos		lo tengan debe exigir un pendiente y que los colaboradores de la farmacia se hagan el compromiso de llamarla cuando tengan el medicamento o decirle en cuantos días puede ir
277	Es necesario seguir usando el tapa bocas. A un estandoo vacunada	Yesenia María olivares Orozco	Se educa al usuario seguir utilizando las medidas protección personal para prevenir contagio por COVID
278	Tratar de mejorar el servicio de atención	Leidys yohanna guerrero ballestas	Se contacta a usuaria e indica que fue cuando tubo COVID 19 que nadie le hizo seguimiento, se le pide disculpas y se le indica tomar correctivos
279	Como mejorarían las autorizaciones.	Reinaldo miguel Vanegas oñoro	Se le brinda información acerca de su red prestadora
280	Necesito con carácter de urgencia una cita	Deyalis del Carmen Cassiani marquez	Se le indican los canales virtuales
281	Como mejorarán la atención al público	Darlys patricia Diaz Pereira	Se llama al usuario, se le pregunta qué tipo de orientación requiere, el cual dice que no se acuerda en el momento
282	Es que tengo un hijo que aún no tiene ni Sisbén ni eps y quisiera afiliarlo	Mayury Isabel Rodríguez colmenares	Se le brinda información de afiliación
283	Necesito que por favor me hagan el traslado de la eps para San Andrés isla y de paso el cambio a nueva eps	Maivi gazabon	Usuario ya no es usuario de mutualser, se educó que en el momento que retorne a un municipio con presencia puede solicitar la afiliación
284	Cuáles son los números de mutual ser	Paulina Yerena Pineda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
285	¿De trata el tema que traen a colación?	Néstor Rafael Costa Reyes	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
286	Cada cuanto hacen esto	Rina Tapia	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
287	Citas médicas muy demorada	Maria Helena Mendoza blanco	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
288	Como acelerar proceso de reconstrucción de mama por cáncer de mama?	Gloria Estefanía Torres Garcia	El usuario hasta el momento todo fue resuelto no tiene nada pendiente y se educó a utilizar nuestros canales deservicio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
289	El servicio para entrega de medicamentos es muy precaria, muy mal servicio. Otra cosa todo hay que autorizar no debería ser así. Otra no es necesario que para uno ir autorizar le pidan la historia clínica, hay personas que no quieren que sepan que enfermedad tienen.	Mauricio Manuel Martelo Negrete	Se explica al usuario el motivo por el cual se solicita la historia clínica para autorizar los medicamentos
290	Como saber si se está activo? Y si no que puedo hacer?	Harlim José Charris Castro	Usuario no recordaba la inquietud que tenía, se hace la aclaración de como estar afiliado a mutualser en ambos regímenes
291	Sobre la sexualidad	Adrián José Díaz Angarita	Se da orientación de asignación de cita con médico general para que aclare dudas o remita a un especialista
292	En el municipio es imposible acceder a una cita de consulta general para poder tener una referencia a oftalmología.	Nairo Luis Bertel Madera	Orientación de los servicios de salud a través de la página de mutualser y app zona ser para agendamiento de citas.
293	Solución para mejorar el hacinamiento cuando se reclama los medicamentos	Alberto Darío Bueno Giraldo	Persona externa que está ofertando los servicios de valle express para que los usuarios no tengan que hacer fila a reclamar los medicamentos por un valor de 6000 pesos
294	Como hago para sacarle una cita a mi hija	Neicy Paola Meza Rosado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
295	Porque están trasladando a los usuarios subsidiados al hospital y que solo van a quedar en la IPS integral los contributivos Porque mi hijo es subsidiado	Miladys Rosa Visbal Manga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
296	No quiero portabilidad	Angie María Javier Díaz	orientación al usuario de cómo realizar traslado a su municipio de residencia
297	Porque se demora tanto en hacer un examen y no puede uno escoger el día	Carlos Manuel Ortega Pérez	Se contacta paciente, el cual manifiesta que no ha podido comunicarse con un número que le dieron en la oficina de atención al usuario de Arjona para apartar una cita para una tomografía
298	Cómo me traslado nuevamente a mutualser	Liciana Altamar Montaña	Se contacta afiliado y nos comenta su inconformidad
299	Porque demoran tanto para entregar citas con especialistas de oftalmología	Gledis Velázquez Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
300	Usuario al servicio	Javier Jader Beltrán Sierra	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
301	Yo quiero que mutual ser meses el traslado de portabilidad para la ciudad de Bogotá a mi persona y a mi hija ya que no podemos ir a al médico porque	Ledys María coronado coronado	Se le informa como gestionar una portabilidad a través de los canales virtuales e invitándolo a la oficina local de Bogotá para poder gestionarla.
302	No sé dónde puedo coger una cita medica	Liliana	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
303	Citas para optometría	Ricardo Enrique Dé la rosa barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
304	Deseo una información más clara sobre el tema de rendición de cuenta	María Berdugo	<u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</u> https://afiliados.mutualser.com/
305	Porque hay que estar llenando este formulario cada vez que se utilice la eps	Andrés Matthias pinto Mendoza	Se orienta al usuario red de servicios
306	Estoy desorientada me mudé a Medellín y no sé cómo pedir cita aquí	Gina margarita Orozco Martelo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
307	Mejoramiento en citas	Germán Salvador Hernández Vega	Se orienta al usuario acercarse a oficina de atención más cerca con el fin de revisar los soportes de la prima que está afiliada
308	Cuanto demora el traslado	Dayana pacheco espejo	Se verifico núcleo familiar, todo el núcleo esta sin ningún inconveniente.
309	Que incluyan a mis hijos a mi núcleo familiar	Mariluz Madera Arias	Se excluyen hijos de la usuaria de un nucleó familiar que no le pertenece
310	Líneas telefónicas para poder sacar cita	María del pilar Díaz Robles	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
311	De que se trata esta pregunta me mandaron un mensaje de texto	Donys Enrique Gamarra Barrios	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
312	Por se demoran para dar una cita	Berha Esther Balza Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
313	¿Si conocen de la demanda de pacientes que ingresan a la unidad de salud, porque cuentan con tan pocos profesionales al servicio de la salud que afectan directamente al usuario que le toca esperar meses por una cita prioritaria?	Sady del Carmen londoño londoño	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
314	Las citas son muy demoradas	Cindy Paola Mendoza Otalvaro	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
315	Porque tardan tanto las consultas	Marcos tulio Villasmil barroso	Se le brinda información
316	Los trámites, para operaciones, porque no pueden ser personalmente?	Milena barrios Suarez	información sobre los canales virtuales y se educa sobre lo que es una rendición de cuentas
317	de que trata?	Gridilimar Josefina Parra Márquez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
318	Tengo más d 15 días buscando una autorización para mi Esposo y todavía	Kellys Teherán	Se gestiona con cau de Turbaco se le da respuesta al usuario

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	no me dan respuesta, para una medicina especializada		
319	Sobre si hay una 4ta vacuna	Carmen Lapeira	Se informa al usuario sobre la red de servicio donde se puede colocar la vacuna de COVID
320	Como algo para trasladar a mi mamá a mi papá para la mutual ser	Arleida del Carmen Arellano Alcalá	Se le informa que por medio de las oficina de mutua ser, y de la paginas de misterio de salud
321	Yo con mi EPS puedo poner como miembro familiar a mis hijas menores de edad para que ellas también estén allí con mi EPS?	Any Baldallo	la usuaria quería saber cómo agregar su núcleo familiar a la eps el cual se explicó que debe adjuntar los documentos requeridos, a su oficina en Sabanagrande.
322	Me interesa. Comunicarme con ustedes	Gloria Cecilia Álvarez Galeano.	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
323	Porque no puedo retirarme de mutualser	Liney del Carmen Ramos	Se indaga a usuario y manifiesta haber pasado traslado a otra eps debido a la falta de oportunidad de obtener una cita médica, me manifiesta que de momento se encuentra en la ciudad de Bogotá y ha sido imposible poder contar con los servicios, se acerca a la oficina de Bogotá y le dan números de teléfonos para solicitar cita pero ha sido imposible.
324	Como hago para vincular a mi bebe	Karina Paola Peluffo peluffo	Se brinda los canales de afiliación sat, página web

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
325	Quando hay una potabilidad para las principales ciudades, no garantizan los mismos servicios que a nivel de costa ustedes prestan	Taty Ana Tamayo Colón	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
326	Por qué no afilian a Sura sin tener que estar en una empresa	Estefany Arellano	Se le educa sobre el uso de los canales virtuales disponibles para acceder a servicios comunicarse a desde teléfono fijo 018000116882 o desde celular al #603 trabajamos 24 horas. Recuerde que en mutualser estamos para servirle
327	Donde me atienden porque me cambiaron de IPS y no tengo conocimiento de eso.	Carlos junior Batte castillo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
328	Quiero cambiar de IPS pésima atención en la IPS proseguir no cumple con lo requerido para la atención a los pacientes	Yuleisy Mosquera chala	Se radica para gestión por parte del responsable
329	Como hacer la portabilidad a otra ciudad	María Alejandra Guerrero Rodríguez	Portabilidad
330	Realizar una portabilidad a Medellín	Yiseth Karina Escobar Urrego	se le brindo información sobre red de servicio de realizo envió de certificado de portabilidad y se le invito a descargar la app

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
331	Por q demoran para la atención del usuario	Patricia senior muñoz	Se le explica y se le asesora sobre los canales virtual y el turno digital para así demorar menos en sala
332	necesito ser atendido	haide zambrano	Se le informo al usuario la red prestadora y se le enseño los canales de información
333	Porque que se demoran tanto las citas para darlaso9	Sandra Márquez Rodriguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
334	Porque si tienen una contratación diferente. A la clínica de los ríos no mandan al usuario donde se sienta cómodo si no que niegan el servicio y por obligación tiene que ser donde ustedes autoricen	Arlis Paola Domínguez Ruz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
335	Donde me atienden a mi	Jurailys órnela, mozo verbal	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
336	Porque no colocan más farmacias para mejor atención al usuario a	Lorena María Pérez Rodríguez	Usuario manifiesta que su solicitud fue contestada de forma positiva colocando un nuevo punto de dispensación de medicamentos cerca de su residencia.
337	Como tramito a mi esposa para mutual ser	Javier Gregorio Beltrán Padilla	Se realiza contacto telefónico con el usuario informándole que para su solicitud deberá

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			acercarse con su documento de identidad y el de su cónyuge hasta las instalaciones de mutual ser, también ser ofertó la página mi seguridad social en la cual puede realizar afiliación por traslado de eps Coosalud para mutual ser.
338	Como hacer que mi esposo pertenezca al subsidiado conmigo	Íngrid yojanna jaimes Ospino	Se le explica a la usuaria los requisitos para que el esposo pueda ser afiliado al mismo núcleo familiar con ella
339	Porque no autorizan los viáticos	María Cristina Santos Márquez	se le orienta que para recibir los viáticos debe ir con 5 días avilés a la oficina con la cita ya asignada
340	especialistas que las citas sean más rápidas	lucelys amaya soto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
341	Qué es Rendición de cuentas	Balviz Luz Pérez Contreras	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
342	De que se trata el evento	Yessenia Lilibeth López Pushaina	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
343	Como hago para ingresar a mis hijos a mutualser	Katerin pabuena Romero	Se envía a su correo formulario de afiliación para que los diligencie para hacer el traslado de su hijo a su núcleo familiar
344	Cómo puedo hacer para que mi portabilidad sea permanente	Icela Herrera Reyes	Se le explica que la portabilidad, se realiza para garantizarle a través de la eps la accesibilidad a los servicio de salud que se le pueden brindar, por medio de una ips primaria en el municipio donde se trasladan y es temporal no permanente si pasa de más de un año debe solicitar su traslado a otra eps que se encuentre en el municipio donde se encuentra actualmente
345	Que es la reunión de cuenta	Katherine María De Arco	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
346	Necesito que se necesita para afiliarse	Frank Bustos cera	orientación sobre afiliación de su esposa

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
347	Tengo unas incapacidades aún no me las pagan	Yan Javier Arias alemán	Se valida información en mercadeo afiliado no ha cotizado por un mínimo de 4 semanas anteriores al inicio de la incapacidad. Los días cotizados por el afiliado hasta el momento del registro de la prestación económica son 0 días
348	Donde puedo ir a afiliarme	Delisbeth Gil	Donde puedo ir a afiliarme
349	Al tener la portabilidad en Bogotá. Donde exactamente se piden las citas.	Helda Isabel Terán Novoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
350	¿Como aparto una cita?	Jhan Carlos Salazar Villegas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
351	Cómo sacar citas de forma rápida	Sandra Carolina Bolaño Zabala	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
352	Tienen registro de vacunados?	Luis Manuel Barboza Camaño	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas e inquietudes, e invita a la oficina antes de radicar una queja

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
353	Po4que no me sales las citas médicas	Francia Mayerli Bolaños quiñones	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
354	Cómo hago para trasladarme de Nueva EPS para mutual ser	Ederliz torres	Se revisa la usuaria en adres y Sisbén se le envía por MSJ de texto la página web de mi seguridad social para que haga la solicitud de traslado o se acerque a las oficinas de mutual ser
355	Mutualser desaparecerá?	Luis Fernando estrada	El señor manifiesta que no hizo ninguna pregunta
356	¿Como Mejorar el tiempo para asignación de citas médicas?	Antonio Antonio Díaz Ariza	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
357	Hasta que beneficios cubre en cuestión de cirugías	Norelis ríos Gómez	Se orienta al usuarios sobre programas y uso de canales virtuales
358	Cómo y de q manera mutual ser entregaría medicamentos si es estoy fuera del dpto. dónde estoy afiliada	Hilda rosa Lemos chaparro	Se le orienta que debe hacer una portabilidad para la ciudad que desee residenciarse a través de las líneas virtuales de mutualser y allí le garantiza la eps los servicios.
359	Cómo podré realizar traslado a otra ciudad pero pertenecer a la misma eps	Harley davinson Pérez rúa	Se le indica que si requiere trasladarse a otra ciudad puede solicitar una portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
360	Hola yo era cotizante pero ya no trabajo como hago para saber cómo quedo con la salud	Cindy Ortiz mazo	Se le explica los canales existente para realizar movilidades, numeral 603, 018000116882, zona ser afiliado, y a través de la página www.miseguridadsocial.gov.co . O de forma presencial a la oficina de mutualser más cercana.
361	Como hago para afiliarme a familia en acción	Mireya yaneth marauez montero	Se le informa al usuario que la inclusión de familias en acción es correspondiente con la alcaldía del municipio
362	¿Puedo pasarme de IPS?	Gisela Poso Granados	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
363	Porqué yo como afiliado no tengo beneficios aparte de la sola atención médica y a veces deficiente	Jorge Luis Contreras Rivas	se le brindo información de su ips de atención
364	Porque se demoran un autorizar una orden	Jesús Javier Castro bolaño	Le pregunté si se acercó a la Oficina de Mutual Ser, me dijo que si Le brindè información de los canales de atención nacionales para que se comunique.
365	Mi pregunta es si todo será virtual, y porque están demorando las autorizaciones.	Deiner Pérez Martínez	Se llama al usuario y manifiesta que ya le dieron respuesta a su inquietud, además le informaron sobre los canales virtuales para solicitud de información y servicios.
366	Cuando es la rendición de cuenta	Branyely Carolina Bracho Ramirez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
367	Porque cuando se va a solicitar una cita por lo general el sistema siempre está caído	Evertha María Licona Osorio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
368	No me cancelaron el dinero del COVID	Tulia elor negrete doria	Se valida en la página de la compensación para COVID que el giro de la señora se lo realizaron al hijo de la misma el señor gustavo Andrés Martínez negrete, se le brinda esa información a la usuaria
369	Que beneficios tenemos	Tibisay Mangones Sepúlveda	Se da información sobre programas de atención integral y atención en la ruta de pym
370	El refuerzo de la vacuna Janssen están disponibles para mujeres embarazadas	Ana Karina Macia Acuña	Se llama al usuario el cual indica que está en estado de embarazo 5 meses y desea saber si puede colocarse refuerzo de vacuna COVID 19 Janssen, se le indica a la usuario que si puede colocarse el refuerzo de Janssen si tiene más de 4 meses de la primera dosis y que su segunda dosis seria con Pfizer.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
371	Quiero trasladar mi portabilidad a la ciudad de Montería	Nikool Andrea Puerta Gonzalez	Se contacto al usuario, se dio la información de como acceder a la portabilidad para garantizar los servicios donde ella se encuentra en estos momentos
372	Como hago para volver a hacer parte de viva 1a agendacion de citas general y demás atenciones	Andrea Katherine Figueroa Pardo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
373	Porque cuando yo realizo unos exámenes de segundo nivel me cobran dos copagos	Yolima María Hernández Castro	Se orienta el motivo por el cual debe cancelar copagos en los servicios de laboratorios, usuaria contributiva.
374	Ninguna tengo es mi mejor eps	Jennifer Paola Rojano Rodríguez	La usuaria manifiesta que mutual es un buen servicio que todo el tiempo lo ha utilizado y es el mejor, así mismo se le brinda información de todos los canales de mutual ser EPS
375	¿Qué es la rendición de cuentas?	Yulimar Coromoto Aguirre Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
376	Como hago para pedir traslado para soledad	Arianys elena morales carrillo	Solicito traslado para soledad, el cual se le dio a conocer la dirección de la oficina

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			principal para actualizar datos acercándose con el Sisbén de su municipio Soledad.
377	Como puedo vincular el núcleo familiar	Deivi Javier fermin cuello	Se orienta sobre el proceso de traslado del núcleo familiar.
378	Cuál es el número de atención al usuario	Sibeth Pérez de león	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
379	La atención al usuario debe ser inmediata y las citas deben inmediatas	Josefina Cárdenas Carey	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
380	Quiero pasarme a mutual como debo hacer	Diris Maris Herrera campo	Se le oriento al usuario de acercase a la oficina actualizar y gestionar la actualización del Sisbén
381	Que la Eps debería ser a nivel nacional	Solsiret Del Carmen Hernández Simmonds	La usuaria está actualmente en la ciudad de Bogotá se le explico que puede utilizar los canales virtuales para solicitar que la activen nuevamente en mutual ser, ya que ella quiere seguir en la empresa
382	Estoy Persona sorda deben derecho interprete	Martha Isabel lozano Navia	Familiar del usuario en contacto con él nos indica que es muy difícil cuando se dirige algún lugar por su discapacidad, se le indica que en nuestras oficinas contamos con personal capacitado para este tipo de población

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
383	Cuantos meses debo durar para ponerme la tercera dosis?	Jhon Carlos Téllez Gómez	Se interviene al usuario sobre su inquietud. Se le brinda la información para su vacunación de la tercera dosis el tiempo de aplicación
384	Cuál es la cantidad máxima que puede darle a un paciente	Karen margarita López ballesteros	Se llamó a la usuaria se le pregunto sobre que información que quería saber, ya que preguntaba por Cuál es la cantidad máxima q puede darle a un paciente, y no se acuerda de que trataba su inquietud. Se le sugirió utilizar nuestros canales virtuales cundo solicite información de mutual ser.
385	Es muy dispendioso para una portabilidad	Miladys montes monterroza	Se le indica realizar trámite de traslado por miseguridadsocial.gov.co
386	Necesito obtener mi primera cita, aún no sé cómo hacerlo.	María Elena Galván Galvis	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
387	Deberían de mejorar el servicio que ofrecen, es pésimo, miren bien con quien toman los contratos, muchas IPS son un asco.	Carlos Anaya Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
388	Porque han demorado más de un año para corregirle un apellido a mi hijo.	Yasmy Buelvas García	Se logra contactar al usuario quien manifiesta que necesitaba realizar novedad de cambio de apellido a un miembro de su núcleo familiar, se verifica en ZSM donde la novedad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			se encuentra en estado pendiente, en DNP y ya está actualizada la novedad.
389	Como hago para meter en mi IPS a mi sobrina y hermano	Barbara del Valle Brito velasquez	Le indique que cuando llegue el PPT deben sisbenizarse y acercarse a la oficina más cercana para realizar el ingreso.
390	Clínicas que me atienden por urgencias	Darwin Evelio Londoño Salgado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
391	cómo puedo vincular de nuevo a mi hijo mayor a Mutual ser?	yuris Orozco tapias	se orienta a la usuaria sobre el traslado del su hijo mayor lo puede realizar directamente en las oficinas de mutual ser eps en su municipio o en la aplicación mi seguridad social
392	Demora en los trámites	Nancy cenith Escorcia castro	Se orienta a la usuaria sobre la red de servicio
393	Quisiera saber cómo afiliar a mis hijos a la eps	Dewin Zuñiga cortes	Agradecerle por su comentario, informales sobre los canales de atención
394	Cuáles son los verdaderos números telefónicos para coger citas	Nelcy Martinez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
395	Porque la atención de especialistas no se realiza aquí en Sabanalarga Atlántico ya que muchos usuarios no tenemos	Enis María Payares Avila	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	dinero para transportar nos a la ciudad de Barranquilla transportar		https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
396	Quiero pasarme a mutual como debo hacer	Diris Maris Herrera campo	Se le oriento al usuario de acercase a la oficina actualizar y gestionar la actualización del Sisbén
397	Cómo solicitó la portabilidad	Daniel David portació Mendoza	Se verifico y el afiliado ya está retirado por sat y activo en otra eps por motivos de trabajo
398	¿Atienden citas para la visión?	Nora Anaya Matute	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
399	Que. Ya no atiende los medios que uno escojo	Olga María Salazar Oviedo	Se realiza llamada telefónica y se encuentra satisfecha con el servicio de una escala del 1 al 10 nos calificó 8
400	Porque demoran mucho para operar a uno	Madeley Paola julio cotes	ya se le realizo la operación
401	Podría inscribir a mi hija ya que se encuentra afiliada el otra eps	Ivis sugeis Herrera moreno	Se le brinda información sobre lo que es una rendición de cuentas
402	Por qué la mala atención, es una falta de respeto que le cuelguen el teléfono a uno al tratar de apartar cita o algo así	Urbano Jerez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
403	Porque son tan de moradas las citas médicas con especialistas	Greys Liceth Morales urango	Usuaría se le invito acercarse nuevamente a farmacia a reclamar sus medicamento, y se le

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			informa que cualquier duda comunicarse a nuestros canales virtuales
404	Como hacer para colocarse las vacunas contra el COVID	Sabrina Michell de las salas zambrano	Dirigirse a punto de vacunación
405	Hacer chequeos general	Yorman Salazar	Se le informo al usuario donde tenía los servicios y teléfono para pedir las citas con médico general
406	Como se maneja la atención al usuario	Yajaira del Carmen Figueroa Madariaga	felicitación a la eps por sus servicios
407	La entrega de medicamento	Jeinys sarmiento albor	Usuaría comenta que no realizo ningún comentario además no es usuaria de mutualser
408	¿Como cambiar el lugar donde se le atiende a uno?	Michael Darío Pernet Alvernia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
409	Que clínica me dan ustedes para que me vean los especialistas	Nailibeth ulacio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
410	Afiliación de hijo	Yanini Silva Herrera	Se contacta la usuaria, quien manifiesta no saber cómo solicita traslado de su hijo de otra EPS para mutual ser, por lo que se orienta, informándole que lo puede solicitar por

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			nuestra página de zona ser afiliado, SAT o en nuestras oficinas de forma presencial
411	Este evento con qué sentido	Miladiys Torres Daza	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
412	Las citas presenciales tienen un periodo de un mes	Purificación Peñaranda Romero	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
413	en agosto cierra mutualser	Álvaro Díaz	al contactar al usuario me comenta estar satisfecho con la atención una cita que tenía pendiente de su esposa fue resulta
414	Dónde me dirijo para hacer portabilidad y trasladar mi carnet a Cartagena	César Alfonso Hernández claro	Se le genero la portabilidad para el municipio donde está viviendo actualmente el usuario
415	Me gustaría que ampliará las farmacéuticas a todos los corregimientos de Cartagena y Bolívar para una mayor atención	Grewis Arzuza Gómez	Informar sobre los canales virtuales
416	A cuál hospital puedo asistir?	Anyis del Carmen García	se comunicó con la usuaria la cual quería saber sobre su punto de atención en

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Cartagena, la cual le di las directrices y aprovecho para felicitarnos por la gestión
417	Cómo hago para obtener ayuda del gobierno soy desempleado soy desempleado autorización	Luis Ernesto Rojas Uribe	Orientación por donde debe solicitar subsidios por parte del gobierno y no por parte de la eps
418	Aún no he recibido los resultados del cambio de estado de contributivo para subsidiado	Laura Marcela Camargo Valencia	Llamada al usuario y orientación del cambio solicitado
419	¿Por qué manejan citas urgentes primero?	Jean Carlos Delanoy Barreto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
420	Números de citas general	Emilia hurtado portillo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
421	Cómo hace uno para un traspaso por cambio de municipio	Luz merys florez altamar	Que debe acercarse a la oficina de mutualser en el municipio que reside actualmente con copia de documento y copia del Sisbén ya actualizado para hacer el cambio de municipio.
422	La atención debe ser organizada	Génesis Jimenez	Se realiza contacto con el usuario se le dan los canales de atención y se le orienta sobre la sugerencia la cual se tendrá en cuenta para la mejora de la prestación del servicio.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
423	Como solicito cita para exámenes	Greimar karlin Álvarez marquez	Al momento de contactar la usuaria manifiesta que ella no se conectó a ninguna reunión ya que es afiliada a otra eps
424	En odontología hasta donde lo cubre mutualser?	Damiris mejía Alvarado	Se orientan al usuario los cuales son los canales de acceso para asignación de las citas
425	Puntualidad en la cita.	Ingrid Maria Alonso Paguana	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
426	Estoy desempleado no tengo ningún recursos económicos para mi atención en otras ciudades me colaboraran con esos recursos	Sahir ramirez Rodríguez	Se orienta al usuario que se acerque a las oficinas de atención al usuario de acuerdo con su patología actual y validen su solicitud de beneficio económico (transporte).
427	Quisiera saber si me puedo poner la vacuna del COVID ya que no la tengo	Yuris Alfredo Gómez correa	Se le indica que se acerque al centro de salud más cercano a su residencia
428	Cómo es para las citas	Andrés Eduardo López Martínez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
429	Un mejor manejo al momento de apartar una cita medica	Geraldin Isabel Benitez Méndez	Se informa a la usuaria que puede hacer la solicitud de cambio de ips, acepta y se le realiza el tramite
430	Por qué demora para dar una cita	Ana De león	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
431	Una cita por favor para mí el día 21. En el salvador por unos exámenes	Alexandra pinillos rebolledo	Se le aclaro la forma como puede comunicarse utilizando los canales virtuales para cualquier inquietud o inconveniente que se le presente.
432	Porque demoran para dar una cita con dermatología	Darío de Jesús masco de la hoz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
433	Me acaba de llegar un mensaje que el 10 de junio mutual ser hará rendición de cuentas no entiendo	Yuli Chamorro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
434	Sobre que se debe hacer para una incapacidad	Yecica Patricia Almazo Brochero	Llamada transferida al buzón de sugerencia
435	Como hacer para que mi portabilidad sea definitiva, que no tenga que hacer portabilidad cada año.	Katiana Perea	Se le hizo el proceso de portabilidad para la niña de la señora
436	De que trata	Yoladi quintero Segovia	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
437	donde atienden los que estamos afiliados a mutual ser y como pedir cita	Hecvelys Leonor Rodríguez colina	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
438	por qué demoran para dar la aprobación de un medicamento	Teresa marimon Medina	Me comunico a través del número celular registrado con familiar de usuaria, quien nos manifiesta se le ha presentado en varias ocasiones dificultad con Audifarma, para la dispensación del medicamento Pregabalina, se le informa que este medicamento a corte del 28/06 ya no requiere autorización previa para su dispensación
439	Si estoy en otro departamento me puede atender sin ningún problema	Ana Teresa Arrieta santos	Se le indica a la usuaria que el cambio de lugar municipio de atención se puede hacer desde su punto de mutual ser más cercano o utilizar nuestra aplicación zona ser afiliado desde la paliación puede realizar portabilidades
440	Por qué mis hijas aparecen como retiradas	Diana Marriaga	Se le orienta sobre la red de servicio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
441	Hipotéticamente si la gravedad de un paciente se extiende más de 24 horas, ese paciente no puede seguir siendo atendido y por qué?	Luis Javier Arzuaga Beltrán	Se orienta al usuario sobre las red de servicio y nuestro canales de atención
442	Porque la eps no me subió en la página de adres que me dio COVID 19	Alfredo Galvis moya	Se educa al paciente que la eps no realiza el pago solo brinda la información para este y si en su momento era contributivo no aplica
443	Porque ya no hacen las citologías ustedes, sino que las hacen en los puestos de salud?	Silvia Ester Calvo Salgado	Se le explica a la usuaria que las citologías son programas de pyp donde está el personal capacitado para ese tipo de estudios y que también contamos con la móvil donde se realizan. Se le explica el proceso
444	Más información sobre eso	Melenis Pushaina Uriana	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
445	Que proyectos hay para los afiliados	Kelly Mendoza	El usuario informa que no colocado ninguna queja
446	Como cuánto dura	Jorge Luis navarro Hernández	Se le informa ala afiliado que se puede comunicar al numeral #603 o puede descargar el app de mutual ser y solicitar las autorizaciones que necesita

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
447	Porque hay tantos retrasos en la realización de los tratamientos odontológicos de los usuarios?	Fredy José davila Yánez	Se orienta al usuario sobre el conducto regular para el servicio de odontología
448	Mala atención de algunos médicos y solución de quejas y reclamos	Heidis maría solano polo	Se orienta sobre lo que es una rendición de cuentas y se le brindan los canales virtuales para la realización de tramites
449	Yo lleve los documentos de mis dos hijos en enero y todavía no aparecen en mutual ser	Ruth Daicy cuadrado tapia	Se logra comunicación con el afiliado, se verifica estado de afiliación de cada uno de ellos, se le da la educación para realizar tramite pendiente.
450	Porque si tienen nuevos afiliados de las diferentes EPS que han sido cerradas, no han aumentado la capacidad de personal de salud? Hay que esperar 3 meses para una cita con un especialista, cuando no debería ser así, ya que al tener más afiliados, es más pago por captación para ustedes y por ende hay recursos para aumentar el recurso profesional que hace falta	Julieth Tapia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
451	Porque no implementan la entrega de medicamentos 24/7, de	Álvaro Pérez Pérez	Se brinda educación sobre canales virtuales y horario de atención de las oficinas de mutual ser
452	La demora en las citas con especialistas	Giovani Alfredo Rivera Ortega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
453	Por qué no puede uno comunicarse para sacar las citas? Ya que he tratado de varias formas y nada	Luisa Fernanda Berna Mendoza	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
454	Código de autorización	Alejandra Milena	Se le indica a la señora que el Código que le llega es de autorización de medicamento de control el cual se carga masivamente para que no tenga que asistir a la oficina también lo puede consultar por la app zona ser
455	Porque no envían la medicina completa	Eddie padilla merlano	Se realiza contacto con el afiliado, se le notifica se realiza gestión con prestador y cau del municipio para que reciba atención prioritaria
456	mejores programa para joven	amira Inés Flórez mulasco	Se contacta a la usuaria y se le indica que mutualser cuenta con el programa ser joven el cual hace un buen seguimiento a la salud de la juventud, se le indica que si quiere pertenecer a este programa en la ips debe acercarse a la oficina más cercana para que le den indicaciones de cómo puede hacerlo
457	Quisiera saber por q no podemos realizar o pedir la portabilidad nosotros mismos desde la cuenta de mutual ser si no q la tiene que pedir el cabeza de	Hortensia Isabel Benavides marquez	Se educa uso de canal virtual para realización de portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	familia es urgente necesito mi portabilidad		
458	Como cambiarme de eps ya que estoy pagando mi servicio desde diciembre y no he podido utilizar los servicios	Kelly Johanna Causil Díaz	Se le informa sobre los canales virtuales y los números telefónicos gratuitos si requiere de alguna información o de algún apoyo en una gestión.
459	A la hora de llamar y pedir citas por llamadas demoran demasiado aun siendo prioritarias?	luz Estela Hueto de Ávila	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
460	Deseo vacunarme	Rocío Lozano	Se les brinda información respecto a los puntos de vacunación en su ciudad
461	Si estoy viviendo en Barranquilla y quiero pedir una cita a donde me puedo dirigir?	Silene Cantillo Montero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
462	Si me autorizan medicamentos comerciales porque cuando voy a reclamarlos solo me entregan genéricos que afectan mi estabilidad y bienestar	Mary Anne valdes	Se le informa a la señora que solicite la cita por la app se
463	Como mejorarán la parte de atención al cliente?	Yolanda milena Jiménez arenas	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas e inquietudes, e invita a la oficina antes de radicar una queja

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
464	Cuáles son los servicios que más solicita a mutual ser	Andris Javier Chávez Fernández	Se realiza comunicación vía telefonía, se le informa al afiliado que se encuentra activo en mutualser eps en el régimen subsidia en la ciudad de barranquilla, que su ips de atención es mi red, se le brindan correos y números de teléfonos para citas médicas, a su vez se le brinda líneas y canales de comunicación virtuales de mutual ser
465	Por qué las ips tardan tanto para agendar una cita con especialidades?	Jose David Reañez cardona	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
466	Porque todos los especialistas los mandan para Barranquilla? Si aquí en el municipio de Sabanalarga hay excelentes especialistas. En mi caso en particular necesito unos lentes nuevos ya que los que tenía se me vencieron y me mandaron para Barranquilla a revisarme la vista, no tienen en cuenta que hablemos muchas personas que no estamos en las condiciones económicas y de salud para viajar. Y no le hacen la pregunta al paciente sobre donde quiere que le hagan dicho diagnóstico. Gracias espero pueda responder esta inquietud y	Kelly Pacheco Estrada	Se direcciono a usuaria a la sede para mayor orientación acerca de este proceso. Se dio gracias por su sugerencia.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	puedan dar solución a las personas de escasos recursos		
467	Porque unos los llama para sacar una cita y no contestan	Diana Carolina Castellanos García	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
468	Capacitaciones y estrategias para mejoramiento en la salud	Adriana angélica gamboa mercado	Se contacta usuario al cual se le indican las jornadas realizadas y por realizar de promoción en el municipio y los canales donde puede enterarse de estas actividades
469	Ninguna	Luis Carlos Ramos Mendoza	Se le informo que debía de acercarse a la oficina de atención al cliente o utilizar los medios de comunicación virtual, sin embargo fue en fatico de decir que la ips presta un mal servicio
470	Buenas noches para una portabilidad de Cartagena hacia Medellín	Yerlis campo pitalua	Seguir utilizando los canales virtuales
471	Ya disponen de citas presenciales	Emmanuel Barbosa Correa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
472	Porque la tardanza de la afiliación	Luis miguel manjarres García	Se le indico los tiempos en días hábiles para que se haga efectiva la afiliación

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
473	Por qué me dijeron que me darían un incentivo por el COVID y eso nunca me llegó qué pasó con eso?	Jorge Mario Orozco Muñoz	Se verifico el link, se dio información del motivo del no pago, se entregó número del adres
474	Las citas porque tardan mucho	Danilo Adolfo Ospino julio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
475	Si ya estoy en sistema porque en la ese me aparece 2 eps	Lenis Carolina Palacios Muñoz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
476	Cuenta	Mirléidis Ayala bedoya	se le comunico al usuario que debe acercarse algunas de las oficinas para realizarle el cambio
477	Cómo puedo apartar una cita en mi departamento si estoy afiliado a una empresa?	Jesus Alberto Gamarra Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
478	Por qué demoran para responder las llamadas cuando se va a apartar una cita	Maria Mónica ramos ramirez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
479	Como afiliar a alguien a la eps	Nelis Rosa Vergara Díaz	Se le informa que puede solicitar su traslado en la oficina de atención al usuario
480	Qué posibilidad hay de un traslado de magdalena al Atlántico	Cesar Mario mariotez Ramírez	El usuario solicitaba una portabilidad pero no se le podía realizar porque tenía todavía una portabilidad activa hasta 26-06-2022
481	Tengo una nieta que no aparece en ninguna eps y quisiera que me la afiliaran a Mutualser	Manuel Antonio Alvarez Villalba	orientación sobre procesos de afiliación
482	Cómo para integrar a algún familiar a Mutual ser	Betty del Carmen pájaro Buzón	Se le indica al usuario requisitos para la afiliación
483	No me puedo comunicar no por teléfono ni por correo cuando necesito alguna información?	Carmen elena mercado de caro	Se le orienta que mutual ser tiene oficina virtual permanente para la información que requiera
484	Porque no atienden todo tipo de tratamiento en Baranoa Atlántico si no que atiende solo lo esencial?	Luisa María Señá Casarrubia	Se le informa al usuario acercarse a la oficina de atención al usuario de su municipio, utilizar los diferentes canales con que la empresa cuenta para dar una atención sin tanta vuelta. Usuario manifiesta que por desconocimiento no le realizó estudios a su hijo porque no conocía la ciudad ni tenía conocido donde quedarse en barranquilla
485	Que es rendición de cuentas de mutual ser	Cindy Carolina Junco Pájaro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
486	Sobre los trasladó de eps	Breidys de jesus fajardo mejía	Se brinda orientación en los servicios de portabilidad y los tiempos de esta, con el fin de que pueda acceder a atención medica sin ningún inconveniente
487	Porque se demoran en entregar un medicamento	Irina juliana polo mesino	La entrega de medicamento ya es más oportuna
488	Por qué no me han consignado lo de compensación adres	Lorena patricia freile Garizabalo	Se le informa a la usuaria que Adres el día 2022-06-07 realizó el pago con éxito. A su hija Esbleddys Patricia Orozco Freile
489	Por qué mutual no tiene entidad para hacerse algunos estudios aquí en Cartagena si no que uno tiene que desplazarse hacia otro lado	Siris paola Trejos Quiroz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
490	Estoy viviendo en Antioquia soy de San Juan Nepomuceno bolívar y necesito hacer un traslado	Isaac Daniel Yepes Rodríguez	Generarle una portabilidad para el otro departamento pero este pide es traslado porque en Medellín no hay atención de mutual entonces se le explico que por medio del sat puede hacer la solicitud y se le explico el paso a paso del procedimiento.
491	Soy del magdalena como hago para pertenecer acá al departamento del atlántico	Alfonso carbono velasquez	Se le brinda información sobre puntos de atención, requisitos para cambio de municipio
492	Porque hay tanto problema para obtener una cita	Marelvís ramos	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
493	por qué la eps no me pagó cuando me dio COVID	eiling Narváez Orozco	Se informa sobre el proceso de rendición de cuentas, se informa sobre ips de atención, datos de contacto, canales virtuales, líneas de atención 018000116882 o desde celular al #603.
494	Acerca del COVID	Carmen Figueroa Velásquez	Dice no tener ningún pendiente
495	Como me pueden atender	Rafael Padilla lascarros	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
496	Cómo siendo venezolana hago para atenderme	Oriana Pérez	Se realiza llamada al usuario, quien manifiesta que al momento de colocar la solicitud no sabía dónde solicitar las citas, sin embargo, informa que ya recibió la atención de salud requerida, y conoce la red de servicio. Agradece la llamada.
497	Por qué si tengo más de un año pidiendo un traslado y nada	Ana Johana guardo Acevedo	Se verifica a usuaria la cual ya había realizado proceso de traslado desde el sat a mutual ser, con fecha de validación 01/07/2022

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
498	De que se trata esto	Yoanny Vanesa Naveda Alcila	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
499	Hola mi nombre es Alcira yo soy madre de siete hijos y una discapacitada.	Alcira María Cedeño Cedeño	La señora Alcira no está afiliada a ninguna eps tiene permiso de protección temporal y Sisbén se le da información para que se acerque a los oficinas de mutual ser del san Cristóbal Bolívar hacer su afiliación
500	Por qué no dan medicamento a fuera de la Suiza	Adriana cuello	Ninguno. Usuario desea que mutual ser tenga droguerías en guachaca. Se le explico el motivo por el cual en el momento no se cuenta con droguerías en zona rural.
501	Mejorará el servicio de entrega de medicamentos y atención medica	Ledys Sofia Rodríguez chima	se busca red de servicios de usuaria y se facilita canales virtuales para el acercamiento de su cita
502	Como es sus servicios y atenciones a los usuarios	Laura Elizabeth Hernández Pérez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
503	Que el servicio siga mejorando gracias	Herlanda Hernandez Oliveros	Acercarse a la oficina de atención y exponer la situación para buscar los correctivo para una atención sin tanta vuelta

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
504	Me darán atención médica	Genesis Arias	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
505	Como hago para que mi grupo familiar este en esta entidad	Ibis María Cordero Galarcio	se orienta a usuario que puede realizar traslado de eps a través de la página regulada por el ministerio de salud, mi seguridad social.gov.com que la debe realizar los primeros 5 días del mes o también puede acercarse a la oficina con los compañeros para que le realicen el traslado a través de nuestra plataforma.
506	Inscripción Sisbén	Juan Javier Calvo Hernández	Se le informa que su estado de afiliación está activo, que debe actualizar el Sisbén en su municipio. Una vez realizada el censo puede actualizar los datos en nuestro sistema
507	Estoy enferma y tengo controles con reumatólogo como ahí para que me colaboren con los viáticos	Bleidis Judith Racine Fernández	Se direcciona usuaria a oficina del Carmen de Bolívar ya que es víctima del conflicto para tramite de transporte para citas programadas
508	Ya que ustedes tienen un registro de todos sus productos usuarios, porque estos no son notificados más que todo por a las personas mayores sobre salud y prevención por su edad	Ramiro De Jesús Echeverri Ochoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
509	Porque hay que autorizar los médicos cada vez que los tenga que reclamar?	Marley Angelique Berdugo Mendoza	Se le educo al usuario en el uso de los canales virtuales para la programaciones de sus citas
509	Porque hay que autorizar los médicos cada vez que los tenga que reclamar?	Marley Angelique Berdugo Mendoza	Se le educo al usuario en el uso de los canales virtuales para la programaciones de sus citas
510	Cómo es el mejor lugar de atención	Luis Miguel Arrieta	Se contacta al usuario, se le informa su IPS y dirección de atención primaria, se educa sobre el uso de zona ser afiliado, y los medias de atención virtual, también se invita a visitar nuestra oficina de atención al usuario en su municipio en caso de que no pueda realizar sus trámites de forma virtual o telefónica
511	Como debo agarrar citas	Francisco López	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
512	Quiero hacer el traslado para Cartagena	Javier Rodríguez vacca	Se le comunico al usuario que debe llamar al numeral 603
513	Traslado de eps	Loraine fuentes	Se le gestiono traslado por sat
514	Me darán atención	Santiago Montero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
515	Como van a mejorar la entrega de medicamentos	Aurora Góngora almario	Se le informa notificar caso pendiente por los canales virtuales o directamente en oficina de mutualser.
516	Mutual ser en que año fue afiliada	Daniel amaya	Se le informo que los orígenes de Mutual Ser EPS tuvieron lugar en febrero de 1991 con la Formulación del documento CONPES número 1 de 1991, y que el primer nombre de la empresa fue los Montes de María, con la motivación de mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la región de los montes de maría y sus municipios aledaños, (El Carmen de Bolívar, San Jacinto, San Juan, Zambrano, plato y Ovejas).
517	Yo soy venezolana pero tengo 4 años aquí y parte quiero que me ayuden por favor de mi familia aquí tengo una hija discapacitada tiene un tumor en el cerebro no tengo a veces para la cita en Cartagena	Alcira María Cedeño Cedeño	La señora Alcira no está afiliada a ninguna eps tiene permiso de protección temporal y Sisbén se le da información para que se acerque a los oficinas de mutual ser del san Cristóbal Bolívar hacer su afiliación
518	Que tan cierto es que la eps le colabora con los pasajes y hospedaje	Rodolfo enrique navas mejía	Usuario con portabilidad en rio sucio choco y quien requiere de orientación de como hace para acceder al servicio
519	Tengo control con Reumatología necesito que me ayuden con los pasajes	Bleidis Judith Racine Fernández	Se direcciona usuaria a oficina del Carmen de Bolívar ya que es víctima del conflicto para tramite de transporte para citas programadas
520	Como debo tener citas	Jesus petit	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
521	Quiero trasladarme a Barranquilla	Loraine Aguirre Suarez	Se orienta que ya su solicitud de portabilidad está aprobada para la ciudad de barranquilla desde el 28/06/2022
522	La salud odontológica	Daini luz mejía gil	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
523	Es cierto que mutualser está pagando una bonificación a los que nos dio COVID	Nalfides Esther Cantillo Escorcía	Se le brindo toda la información de la ruta para la compensación económica temporal
524	Que mejore la atención y que pongas más punto de entre la droga	Luis Alberto feria	Se contacto al usuario y se dio a conocer que sus inquietudes y sugerencia serán tenidas en cuentas para mejorar el servicio de entrega de medicamento
525	Quiero saber en qué entidad médica me puedo acercar para un chequeo	Bairon zabala garcia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
526	Quiero trasladarme a mutualser	Luis Alfredo garcia Hernández	Se llama al usuario y se le indica cual es la red de atención en la ciudad de Cartagena

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
527	Porque a veces no nos dan unos medicamentos que son sencillos no los cubre el pos	Milton David Ariza Higgins	Se indaga con el usuario para validar medicamentos no entregados a lo que refiere le informaron debía ingresar por consulta externa ya que los ordenamientos no cumplían con firma y sello medico pero ya están siendo dispensados
528	De que se trata esta encuesta	Yisela Rojas	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
529	Por qué el operador que contrata con mutual ser no quiere dar citas presenciales sino de forma de tele llamadas	Luis Felipe morales Angulo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
530	Cómo puedo cambiar de eps	ivis Andrea becerra mosquera	Le informe al usuario que el familiar debe llegar a la oficina de mutual ser más cercana con copia del documento de identidad y Sisbén
531	Buenas yo soy mutual ser y tengo tres hijos y en mutual solo tengo dos necesito que me hagan el favor de afiliara mi hija Ivana Paola Pallares Pérez su número	Diana Paola Pérez saltarin	Orientación

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	de tarjeta es 1051360451 yo lleve los papeles pero sale todavía en salud total		
532	Que la citas de especialistas sea más cercana	Norelvis abad nova	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
533	¿Esto de que se trata?	Ana Rosa Rivera Barboza	<u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario.</u> La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
534	Cómo puedo cambiar mi carnet para lórica si salgo en verte	José Elías cavadia Mejía	En conversación con el usuario se le informo que debe realizar una portabilidad, debido que no cuenta con base de datos en el Sisbén es decir (no tiene Sisbén)
535	Puedo utilizar la eps sin tener Sisbén actualizado ni eps	Yuranis álzate blanco	Se indican requisitos para proceso de afiliación
536	Subsidios para mi hijo que va a cumplir un año	Luis Antonio Pérez estrada	Caso no tiene relación con la eps
537	Deseo saber en qué me debe preocupar su rendición de cuentas	Yaczinc Chávez Cabrales	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
538	Ninguna	Berenice Cabrera Ruiz	Se le informa que para empezar tramite de cirugía debe primero empezar solicitando una consulta por medicina general en la ips de primer nivel de su municipio y el médico general procederá a remisión con especialista
539	¿En qué nivel de SISBEN me encuentro afiliado?	Luis Fernando Cogollo Banda	Se informo que debe realizarlo por la página mi seguridad social
540	Por qué tenemos que esperar tanto para ser reflejado como afiliado a la eps	Katherine Pautt Quintero	Se explica usuaria el proceso de traslado el cual está sujeto a la aceptación de traslado de la otra eps, se orienta a utilizar el portal de mi seguridad social (sat) donde puede realizar traslados fácilmente y sin intermediarios.
541	Yo quiero trasladarme para barranquilla	Rosa Isabel García Gomes	La usuaria necesita una portabilidad a barranquilla ya me encuentro enferma
542	Cómo incluir a un familiar a la Eps	Johalys Segovia Puello	Brindar información sobre nuestros canales de atención virtuales
543	Por qué demoran tanto para dar una cita	Maria concepción Ruiz parejo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
544	Cómo puedo afiliar a mi esposo a mi seguro	Kerly Payares zurique	Se consulta a la usuaria en adres y está activa en Eps Sanitas Bogotá, sin embargo se

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			le orientó como debe hacer la inclusión del Esposo a la eps donde está activa
545	¿A qué se debe está encuesta?	Rosa Isabel Bolaño González	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
546	Quiero afiliar a mi familia	Sandra Liliana Mendoza	se le informo que puede realizar el trámite por medio de la página mi seguridad social
547	Es obligación llevar las vacunas	Navy Luz Villalba Guzman	Se brindo información sobre la vacuna COVID, que se debe dirigir a un puesto de vacunación.
548	Necesito meter a mi hija a mutual ser	Bladi luz julio torres	Se verifica en mercadeo con el número del documento del usuario y efectivamente usuario ya está activo en la eps
549	¿Porque tardan mucho tiempo en dar una cita?	Gladis Del socorro Torres Martínez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
550	Por qué no entregan las medicinas completa	Orlenis Villegas	se educa sobre canales virtuales
551	Como es la atención?	Ricmary del Valle pulgar González	Se le indica donde será atendida: ese hospital local Cartagena de indias

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pie de la popa calle nueva del toril calle 33 n 22-54 605-6517070-018000954525
552	Como hago para realizar un cambio de eps o traslado	Ana milena Jiménez medina	Usaria se le explico que puede acercarse a una oficina de la eps donde ella desea realizar su traslado
553	Quiero traslado para Bogotá gracias	Darwin cortecero	se realizó portabilidad para la ciudad de Bogotá
554	Quiero saber dónde están atendiendo las citas medicas	Omaida luz Duarte Velásquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
555	Requiero información de mi afiliación	Deymar josefina Oquendo Diaz	Usuario requiere información de su afiliación, se buscó en nuestros sistemas y en adres y no tiene afiliación realizada.
556	Porque si el especialista da orden para evaluación por ejemplo de Mastología, el paciente es evaluado por medicina general? Si se supone que el servicio solicitado es la especialidad? Entonces me pregunto si existen glosas internas? Si se supone que el costo de una valoración por Mastología es mayor a la atención de un médico general, que por cierto no está certificado ni avalado para	Claudia patricia Pérez aguas	Se educa informando que no puede gestionarse cita con mastólogo si no cuenta con resultado de ecografía de mama. Se entrega línea para reprogramar cita.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	definir si un paciente o cliente debe ser evaluado o no por la escuálida?		
557	¿Como Hago para sacar consultas?	Viviana Bolaño Florez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
558	Buenas noches, señores Mutual ser quiero saber porque ya no me atienden a mí y a mi hija en viva uno A y nos trasladaron para Alejandro próspero Reberán gracias	ISIS PAULA MONTILLA PÉREZ	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
559	por qué no se cuenta siempre con los medicamentos de planificación por lo menos las inyecciones mensuales me parece que son demasiado importante y ya que sabemos usuarios que no contamos con el dinero para comprarlas	María Camila Pérez Martínez	Se realiza contacto telefónico y se escuchan sugerencias
560	Un número donde apartar citas	Liliana Carolina Jiménez Ascencio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
561	cuáles son los beneficios	nohely Johana Pereira pájaro	Se le realizara movilidad del subsidiado al contributivo el día martes 21 de junio antes de 3 pm

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
562	Se puede sacar citas directamente con los centros prestadores de servicios, sin autorización previa de la EPS	Karina Argel García	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
563	Seguimiento a los usuarios, para detectar oportunamente un riesgo	Milena patricia tete Gutiérrez	orientación sobre rendición de cuentas
564	Por qué demoran más citas de visiones.	Miguel Sánchez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
565	Por qué se acabó el contrato con PSQ y dónde nos atenderán	Yhan Ricardo Ayala López	El usuario necesitaba saber red prestadora en la ciudad de Bogotá, pero fue a la oficina de atención y le dieron la información solicitada
566	Si tengo el puntaje alto de Sisbén, puedo perder el beneficio	Felix Monroy	El usuario realizo la gestión para bajar el puntaje del Sisbén
567	Cuáles son los beneficios de incapacidades	Yolanis Isabel Narváez torres	Se le explico cuáles son los beneficios de radicar las incapacidades y se le aclaro que estas solo son para las personas de régimen contributivo
568	Falta de atención al usuario	Maria elena salgado	No tiene pendiente
569	Quisiera saber porque tanta demora al entregar los medicamentos	Leidys Madrid	Usuario tiene pendiente por entrega del medicamento trimetropim que en farmacia no se lo entregan y manifiesta también que la última vez que fue a reclamar medicamentos

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			llego a las 7 y salió a la 1 porque estaba muy llena la sala.
570	Esta planeado el ingreso a La Guajira	Omar Luis Garcia Gomez	Se indica que en el corto plazo no se realizara afiliaciones a la guajira.
571	Por qué no me consignas mi dinero por enfermedad COVID?	Angelica Cabarcas	felicitación a la eps por sus servicios ofrecidos a los usuarios
572	Por favor quiero una cita con Ginecología lo más pronto Posible	Luisa María Zabaleta Méndez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
573	Requisitos para trasladó	Ana Julia Castellar cueto	Se le orienta que se requiere fotocopia de cedula y Sisbén que sea del mismo municipio y si, se encuentra activo en otra eps se le puede solicitar el traslado por unificación de núcleo si, está el esposo o los hijos.
574	Portabilidad	Kelly joahana García Ramírez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
575	Saber cómo es el beneficio de la incapacidad	Albert Álvarez Perea	Se brinda información al usuario sobre los beneficios de la incapacidad y se le explica muy detallada mente como es el proceso de las incapacidades
576	Como se si ya cuento con los servicio	Yargelis arenas	Se contacta al usuario y se da orientación sobre afiliación

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
577	Como trasladarme a otra eps	Adriana lisset Álvarez torres	Lee direcciono al usuario que se acercara a la oficina de mutual ser con una carta solicitando el cambio de red prestadora
578	¿por qué no están entregando las tirillas para las personas diabéticas?	Ligia Acuña	Se indaga familiar quien manifiesta que la usuaria está cumpliendo cita por oftalmología y no tiene nada pendiente
579	Pido cita por el WhatsApp me dice que el Usuario no tiene agendamiento para la cita si apenas la voy a pedir	Nubia guete caballero	Se educa en los canales de atención para apartar citas en su red prestadora
580	Punto de atención al usuario	José Romero Beltrán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
581	Buenas, para preguntar dónde puedo ser atendida	Geidy johana Pérez cervantes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
582	Para afiliar a mi hijo	Rosibel pomareda	Se le realizo la portabilidad y se orientó a realizar el Sisbén en el municipio donde está radicada definitivamente
583	Cómo se hace para comunicarme con mutual ser	Nargia Bermúdez Maldonado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
584	Cómo hago para cambiar mis servicio	Wendy Lorena Salgado Martínez	Se manifiesta acercarse a oficinas de coraza o 603 para que solicite cambio de ips además

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			puede comentar la situación presentada para que se realicen correctivos para mejorar nuestra atención a través de nuestros prestadores
585	Porque me trasladaron a un centro de salud sin avisarme días antes de mi cita médica?	Surleys Candelaria herazo correa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
586	Las citas órdenes con algún especialista	Luz mary cavadia fuentes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
587	Quiero recomendar que las citas de especialistas sean programadas para fechas más cortas	Isidora Maria Perez Perez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
588	Beneficios afiliación venezolanos	Janeth Josefina Ferrer Bravo	A usuario se le informa que cuenta con beneficios activos en salud sin diferenciación en ips mi red, en la cual brindaran su asistencia médica completa, se proporciona dirección y números de contacto para gozar de su beneficio en salud
589	Cuál es el teléfono de mutual ser para la zona de san Fernando	Lucia Herrera Taborda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
590	Cómo hago yo para apartar una cita en Cartagena	Natalia Inés Lossin Diaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
591	Esos números q dan para uno llamar nunca los contestan siempre ocupados	Beatriz Trujillo López	Se le brinda orientación y educación en los canales virtuales de mutualser eps
592	Que beneficios tengo	Andreina julio Buelvas	Se orienta que debe solicitar cita con médico general para ingresar a cualquier servicio de salud
593	Acá en Bogotá porque en la actualidad dura hasta 20 días para una cita de médico general después de apartar la cita.	Emeterio Enrique Páez Cantero	Usuario ya se le gestiona y le están brindando atención oportuna
594	Cómo puedo pedir mis citas medicas	Joseimar lugo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
595	Traslado	Maira Sanabria	la señora debe sisbenizarse en el municipio de Valledupar y después solicitar el traslado de municipio
596	Necesito una cita médica de ortopedia	Mayuris del socorro Fonseca valencia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
597	Mi eps sigue siendo subsidiada	Yajaira Beltrán	Se valida en ZSM el régimen de la afiliación de la usuaria el cual es subsidiado, se le brinda la información y se le indica que ips le presta sus servicios
598	Donde atienden urgencias?	Lidis Johana Tovar Paternina	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
599	Clínicas dónde podemos asistir en caso de urgencia	Carmen Marielys Narvaez Orozco	Usuaría necesita cita con medicina interna, se le dio la ruta y la indicaciones para poder solicitar la cita por los canales virtuales
600	¿De qué se trata el evento?	Edwin Rafael Barros Torres	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
601	Las fechas de citas ...con medicina especializadas...hay que esperar mucho tiempo.	Tatiana margarita Benítez Cohen	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
602	Reclamo de medicamentos	Josuan anillo rasch	Se llama a usuario contesta familiar el cual informa que no le entregaron el ácido valproico tabletas y no le dieron las razones del porque
603	porque todo es para barranquilla	Karen milena garcia duran	Se le oriento a la usuaria que hay servicios que no se prestan en el primer nivel de atención y que en barranquilla está el segundo nivel de atención para el municipio de Sabanalarga.
604	¿A qué se refiere la rendición de cuentas a la que hace referencia en el mensaje enviado a mi persona?	Verónica María Márquez Rangel	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
605	Yo estoy con mutual o salud total y a la vez si me pueden dar una cita de hipertensos por favor	Luis Rafael Pacheco Gaviria	orientación de ips
606	Vivo en Bogotá como hago para pedir citas medicas	Daniela surmay	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
607	Me pueden atender en Antioquia	Zuli barragán Teherán	Se contacto al usuario, donde manifiesto que había realizado la portabilidad para ella y se

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			dijo que podía realizar la portabilidad también para sus hijos
608	En que lugares me pueden atender en BOGOTÁ	Yerlin Margarita Ruidiaz Ruidiaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
609	Porque mandan en dar una cita de prioridad	Odeth valencia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
610	En qué parte están atendiendo las urgencias	María Elena Vásquez marañón	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
611	Cuál es el motivo de asistencia	Odasil José Morris Narváez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
612	Atención al usuario	Jorge José Cabarcas castro	quiero indicarle que con qué tipo de documentos podía solicitar actualización del Sisbén
613	Información del mensaje	Hernán Fernando Diaz Ortega	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
614	Aquí en Cartagena donde atiende con el carnet de Mutual ser	Yuris Helena de arco Márquez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
615	Necesito saber más de promoción y prevención de las embarazadas	Roselis rosa cogollo agamez	Se orienta a usuario a asistir al centro de salud y/o ESE de su municipio; a los programas de planificación Familiar. Afiliada manifiesta que en su municipio no realizan brigadas de planificación familiar.
616	Que beneficios tiene?	Juan Vicente Gutiérrez cárdenas	Se realiza comunicación con Natalia (hija) manifiesta no saber nada sobre la solicitud expuesta por su padre y me informa que los padres no me pueden atender porque está ocupado.
617	Quiero volver hacer parte de mutual ser	Richard Nixon Rivero peña	Usuario solicita traslado a mutual ser se orienta a ingresar el traslado por sat
618	Primero quiero felicitarlos por la iniciativa al dar cobertura en el área de vacunación en Santa Marta, pero mi	Luis Fernando Soles Acosta	El usuario me informa que en su debido tiempo solicito la información y quedo satisfecho con las repuesta

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	pregunta ¿es que proyectos siguen para fortalecer esta área?		
619	Que beneficios tiene el usuario aparte de salud	Derling Cabarcas Simarra	Se le da respuesta a la inquietud, de los servicios que tienen los usuario después de los tramites de salud se le explica el beneficio solidario
620	Que tiene en cuenta mutual ser al momento de elegir o hacer un contrato de servicio con una clínica u hospital?	José Fernando puerta Suárez	Se le realiza llamada telefónica al usuario, se le brinda información referente a nuestros departamentos donde tenemos presencia.
621	Que mes puedo utilizar el servicio de esta eps	Verlides Torres Pedrozo	Se le oriento que al momento de aparecer activa puede utilizar los servicios
622	Porqué es tan difícil hacer una portabilidad	Delcy María correa Pérez	Se le orienta al usuario sobre nueros canales virtuales y que desde su celular puede solicitar portabilidad marcando #603 para cualquier municipio en el que se encuentre radicado
623	Como acceder a la aplicación del balón gástrico y cirujano vascular	Luz stella cortina herrera	se le informa sobre las especialidades a las cuales debe de intervenir antes de que le puedan programar, (ortopedia, medicina interna, psicología, etc. y se recalca que depende a lo antes mencionado queda bajo criterio medico el tipo de procedimiento a realizar) se le entrega información, usuaria comprende.
624	Las entregas de medicina deberían habilitar más farmacia	Day luz Sandoval manga	Usuario nos informó que ya en su ciudad habilitaron más puntos de entregas de medicamento por lo tal motivo ya no ha tenido

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			más demoras en las entregas se le oriento que siempre estaremos en busca de la comodidad y bienestar de nuestros usuarios.
625	Como hago para afiliar a mi esposa e hija?	José Carlos Aldana florez	Afiliar a la esposa como beneficiaria y a la bebe de 1 mes.
626	Quiero cambiarme de eps	Doris Hernández	Usuario se le informo sobre la importancia de hacer parte de la eps mutual ser manifiesta que se quería cambiar de eps lo cual ya lo realizo, se le dio toda información necesaria
627	Que es sobre el mensaje que me llego de que se trata	Novelia Vitola Flores	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
628	Que tanto Demora la portabilidad	Luisa María castrillo caro	Se realiza llamada telefónica, es atendida por la usuaria y se le informa que el proceso para que la portabilidad se haga efectiva tarda alrededor de 5 días.
629	La pregunta es: Si se está pagando un servicio de "calidad" ¿Por qué necesito comprar un medicamento (específicamente un tratamiento) el cual me cuesta 70 mil pesos, por el que se supone debe estar dentro del régimen?	Miguel Eduardo Lascano Hernández	usuario manifiesta que ya no necesita el medicamento porque se le paso el tratamiento

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	Y hago esta pregunta ya que logré conseguir la autorización para el medicamento pero! Oh sorpresa! El medicamento para el tratamiento se encuentra agotado. O sea de nada sirvió la autorización y el tratamiento no pude tomarlo		
630	Quiero saber si mi hija linbanis se encuentra en la base de datos	María Teresa Ruiz Mendoza	Su hija ya está en base de datos de mutual
631	Cual es motivo de las tardanzas en las autorizaciones	Silvia rosa Julio pinto	Se le invito a que descargara la app zona ser, que todo lo realizara por este medio.
632	Para apartar cita	Bracho Cardenas José Salvador	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
633	Ser parte de la afiliación y ser atendido	Gustavo Antonio Hernández	Se Contacta al usuaria se le notifica a la esposa (María) que el señor gustavo no se encuentra afiliado con mutual ser eps y que para realizar afiliación debe venir con los documentos a la oficina para hacer la solicitud.
634	Pregunta más tarde	Isabel María Pérez Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
635	Porque los trámites de atención son demorados	Oscar ballestas	Se informa al usuario cuales son los motivos para que el especialista nuevamente solicite laboratorios y estudios, también los medicamentos que mensualmente deben ser autorizados por la eps para que audifarma los pueda dispensar.
636	Por qué no contestan las llamadas por que dan las citas en fechas lejanas porque no le solucionan a una las ubicaciones de cuáles son nuestras clínicas en atención porque solo hay dos funcionarias en transcripciones en Sabanalarga atlántico por qué tanta cosas por mejorar en nuestros servicios	Yirydis lilia Romero Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
637	Que paso con mi pago o beneficio por salir positivo en el COVID	Julio Cesar Guzmán Yepes	Se realiza llamada contesta la señora yaneth Leiva, se realiza verificación en la página cet compensación económica, y se informa que ya fue pagado en el mes de marzo.
638	Las drogas que sean de mejor calidad	Carlos Eduardo Arnedo Romero	Se le explica al usuario sobre el diligenciamiento del forean para los medicamento comerciales y que este debe ser diligenciado por parte del especialista o médico tratante
639	Porque las medicinas no pos no la entregan sin autorización	Mirna Vargas de jurado	Se le explica que los medicamentos no pos no están en el plan obligatorio de salud y por ende el médico tratante lo solicita a través de una plataforma MIPRES y estos son posteriormente aprobados o no dentro de los

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			5 días siguientes y pueden acercarse a la farmacia a reclamarlos en caso de ser aprobados.
640	Cuanto tiempo se demora	Maibelin Garcia	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
641	Que atiendan a uno en la EPS	Dalitza niyireth bravo Suarez	se le indico los canales por los cuales podrá solicitar sus citas médicas y la red de urgencias a la que puede acceder
642	Como hago para una tutela	Luis Enrique Gonzalez Consuegra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
643	Que pasa con la atención de nuestros niños	Yorledis Palmera Diaz	Usuario manifiesta que consiguió la cita pero fue bastante demorada para que se la dieran. Ya la niña asistió a la cita médica hace un mes manifiesta la mama.
644	Cómo hago para vincular otra persona	Odalis María otero otero	Se oriento al usuario en los programas de prevención en salud
645	A qué debido esta encuesta	Luz Angela Flórez Flórez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
646	Como debo autorizar exámenes de alto costo	Jeffry cueto	Se realiza contacto telefónico indagando al usuario sobre especificación de su requerimiento este comenta no haber utilizado canales informativos donde relacionara dicha solicitud
647	Cuando me toca el refuerzo de la vacuna contra el COVID Jansen	Andres enrique	Usuario con dudas acerca de la segunda dosis COVID se le informa que debe acercarse al hospital de campo de la cruz para el refuerzo de la vacuna
648	Porque la demora en un traslado de EPS	Yomaira Gonzales	Se logra contactar a la usuaria y se le manifiesta estar activa en eps suramericana S.A en régimen contributivo, la usuaria afirma la información y manifiesta estar a gusto con la gestión de traslado hacia ese eps.
649	Quiero mi portabilidad para Cartagena	Brayan Andrés Morales Villalba	Solicito portabilidad para Cartagena la cual tiene realizada se brinda orientación
650	Cuánto tiempo dejan de exigir la portabilidad si ya uno reside mucho tiempo en la ciudad	Luz Elena mieles silgado	Se le explica a la señora luz la importancia de tener un Sisbén, de utilizar los canales virtuales de la eps mutual ser y zona ser afiliado.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
651	Cómo puedo Aser para que la empresa donde voy a trabajar me deje en mutual ser?	Alexandra Díaz Herrera	Me comunico con usuaria a quien se le despeja la duda se le dan las líneas de atención #603, página web y dirección de la oficina en Bogotá, línea corporativa usuaria satisfecha con la atención
652	Operación estéticas se pueden hacer?	Jazmín Amador palomino	Usuario solicita cirugía estética de senos, a la cual se le explica de manera explícita que las cirugías estéticas no están incluidas dentro del plan obligatorio en salud.
653	Tramites de los medicamentos	Dolores Vásquez Orozco	Se educo al usuario en el uso de los canales virtuales
654	Por qué los trámites para citas de especialidades se tardan varios meses	Jania del Carmen Ramirez Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
655	como hago para obtener una cita	Luis Manuel López galindo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
656	Quiero saber todos mis derecho como afiliado y en estado de embarazo	Vanessa Carolina tuiran Prieto	Se da información sobre el proceso y además se orienta que debe ingresar al programa ser madre e hijo manifiesta que ya está en controles

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
657	Cuanto tiempo se lleva el traslado de este proceso para cuando tengo respuestas muchas gracias	Yadiris Isabel Yépez olivera	Usuaría que no tiene pendientes y solicitar validar el estado de su traslado, el cual está efectivo en mutual ser.
658	A mí me cayó el COVID eso no le daban a uno un bono	Sirly Doria ramirez	La usuaria preguntó sobre la compensación económica que el gobierno otorga para los casos de COVID 19
659	Como hago para afiliar a un familiar	Esilda tapia	Se orienta y se le brinda información se le dice que debe acercarse a la oficina de atención al usuario, se le informa que debe llevar copias de documentos y Sisbén del municipio para que se le realice la afiliación, si el familiar tiene núcleo familiar aparte y no tienen afiliación también deben llevar sus documentos para incluirlos
660	cuando uno está incapacitado la EPS hasta cuando le paga a?	haemir Hernández Padilla	Me contacto con el usuario se dan los canales de atención para radicar incapacidades y se le brinda la información que son 180 días para que mutual ser eps de respuesta a sus incapacidades.
661	De que se trata la rendición de cuentas	Sandra Padilla Moya	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
662	Cómo se puede conseguir que le lleven las medicina a la casa	Nayibes Regina blanco Vasquez	Se orienta que se acerque a las oficinas mutual ser barranquilla para que le gestionen con el proveedor asignado la programación del estudio.
663	Que la salud sea mejor	Nohora anibal garzón	No necesitaba orientación
664	Que hacen para promocionar programas de salud y prevención	Juan enrique pino acevedo	Se le informa la eps cuenta con varios programa de promoción y prevención que tenemos una fundación donde tenemos funcionario que realiza visita le dan charla, video la idea es reforzar conducta de estilo de vida.
665	Me gustaría que los paciente le den una mejor servicio y si son con enfermedades de por vida le den un susidio el gobierno	Yolima shirley sarmiento	Se le oriento en cuanto a que mutualser eps le garantiza los servicios de salud para el tratamiento de su enfermedad que es de por vida y que mutualser eps no es responsable de subsidios que dé o vaya a dar el gobierno para personas con estas enfermedades.
666	Quiero mi encuesta	Jaineth Karina Cañizales Pérez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
667	Se acabará el COVID	José de Jesús Navarro Ortiz	Al contactar el usuario se escucha su preocupación, se le indica la importancia de

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			cumplir con todas las dosis de vacunación COVID y de guardar las medidas de bioseguridad para evitar el contagio de este virus
668	Cómo puedo hacer tengo una cita este domingo y no puedo asistir	Estivenson sarmiento	Se le indico que cuando no pueda asistir a una cita, debe comunicarse con la ips de atención y notificar para que le cancelen la actual y le programen la siguiente.
669	Como hacer para un trámite de traslado	Maria Nancy Vargas Rodríguez	Se invita a la usuaria a acercarse a nuestra oficina de atención al usuario, con copia de su Sisbén para realizar la actualización de municipio
670	Como afilio un pariente por ejemplo a mi madre	Manuel José Valdelamar cueto	Se verifica en adres con el número de documento aportado por el usuario se indica como hacer el trámite de afiliación, y los soportes que debe aportar
671	Ya me puedo acercar a apartar cualquier consulta médica?	Nayelis Vivanco Muleth	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
672	Cómo para poder afiliarme	Jesús Enrique Salazar sara	Le hable de la forma como puede afiliarse a mutual ser, además I hable de los canales virtuales que hay para que se utilizan
673	Uno pide las Citas Y No Las dan, Como sería La Forma para sacar una cita Y puedan agendarla	Diana Marcela Castro pimienta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
674	Como me pueden ayudar	Pedro José Pérez barrera	Se contacta al usuario y se brinda información sobre la ips que le garantiza atención de primer nivel y central de especialista
675	Como hago para apartar una cita? Siempre llamé nunca responden?	Maricela Velasco	Se entrega línea de atención para solicitud de cita 6056291924
676	Hay que usar tus beneficios de Sisbén, así no sea necesario, ósea si estas saludable igual tienes que usarlo para que no te quiten los beneficios?	Cristóbal Junior Caro Julio	Se le informan que solo se debe utilizar los servicios de salud solo cuando realmente sea necesario
677	Porque no dan los aparatos de nebulizador	Johanna Vargas	Se ingreso queja a través de aplicativo 206771
678	Que tengo que hacer para cambiarme de ips	Dalida del Carmen Padilla Quintero	Le pregunte a la usuaria porque quiere cambiar de eps, que si no está contenta con el trato y los servicios que mutual ser le presta, pero respondió que al contrario está muy satisfecha con los servicios prestados y que la pregunta es por simple curiosidad, entonces le informe que respondiendo a su pregunta debe acercarse a una eps con copia del Sisbén y copia de la cedula.
679	Contacto para apartar citas ya que gracias a Dios estoy afiliado a la mejor EPS de Colombia MUTUAL SER	Yeison Julio Santos Borja	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
680	Ninguna	Kelly venta zarate	Se le indica a la usuaria que debe dirigirse a la oficina de planeación de su municipio para que le actualicen la encuesta del Sisbén
681	La Ips tenga una mejor atención con sus usuarios	Isabel Edisa Quintana Rodriguez	Se pide apoyo a tus del municipio para que me apoyen con el trabajador social y así poder asignarle la cuta
682	los números para uno apartar citas	Dina luz rosario reyes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
683	Cómo hago para un traslado	Derlis Herrera Ramirez	Se le hizo la portabilidad en línea
684	Cuáles son los motivos por los cuales trasladan A un usuario a otra entidad	Jose Daniel Abello Martinez	Le explique al usuario los motivos de el por qué pueden trasladar un usuario y se ve más común es por la liquidación de una eps
685	Pertenecer a mutual ser nuevamente	Coraima torres Arroyo	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas e inquietudes, e invita a la oficina antes de radicar una queja
686	Como hago para que me pase por donde vivo que me quede más cerca la atención	Maria del rosario torres porto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
687	Favor notifique cuando le toca la tercera dosis al paciente	Juan Carlos Narváez torres	Como podía realizar la portabilidad por los medios de información que tiene la eps

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
688	Que beneficios tiene el afiliado	Erika Correa Hernandez	Se contacta a la usuaria, se le da a conocer la oferta de servicios y programas que ofrecemos, como lo es ser joven, servicios de pediatría, nutrición, etc. Ser madre e hijo, programa de todo corazón etc., también se educa en el uso de nuestra app, zona ser afiliados y canales de atención a l usuario
689	Mejorar la atención al usuario <input checked="" type="checkbox"/>	Yuly Gonzalez pausayu	Usuario relata ya no tiene ningún pendiente y su solicitud fue resuelta
690	Dónde puedo ser atendida	Luz helena hurtado Martínez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
691	Tengo como un año que pedí una cita médica y nunca me la dieron supuestamente me llamarían ¿para qué sirven entonces ustedes?	Carlos Andrés mejía Saravia	Se gestiona cita con cau y siau
692	Por cuanto tiempo darán el subsidió	Luis Carlos Ramírez Urueta	Se orienta al usuario que nos pregunta si por cuanto tiempo se le estará garantizando el servicio de Compensación Económica Temporal se le indica que esta compensación es solamente para una persona de su grupo familiar que este en el régimen subsidiado y que solo se realiza una sola vez
693	Por qué algunos médicos atropellan a los extranjeros	Zoila Gabriela Hernández	Se contacta a la usuaria quien solicita que se le realice proceso de afiliación a su hijo menor

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			de edad, se le solicita los soportes los cuales los envía por correo electrónico, se realiza ingreso de afiliación de su beneficiario Rafael David Muñoz Hernández ti 1369535
694	Como reclamar mi historia clínica de toda mi vida	Misdrain elias Ruiz contreras	Se contacto al usuario y había recibido la información de cómo obtener el historial clínico y comento ya la había gestionado y agradeció la información suministrada
695	Quisiera saber si colocan las vacunas fiebre amarilla	Anyibel del valle Ruiz Nava	la usuaria quería saber sobre vacunación de fiebre amarilla la cual ya lo había gestionado por medio de la página.
696	Ayuda para cotear el pago de mi traslado hacia mis diálisis	Estefani Adriana Rios pacheco	orientación sobre servicio de transporte para hemodiálisis
697	Por que manejan prestadores que no prestan un buen servicios dejando mal a la EPS MUTUAL SER. Sobre todo cuando el Caso es para agendar una cita por llamadas como es el Casó de la prestadora opticosta pésimo servicios en todo lo digo por experiencia 2 meses y no he podido coger una cita para mi madre de 73 años con un problema de optometría bien serio y me he marcado varias veces y me dicen que no que tengo que aseguró llamando así que ojo pónganle un seguimiento fuerte a los prestadores para que mutual no pierda el buen servicio que yo por ejemplo tengo	Liliana del rosario Lara Narváez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	mucha gratitud cuiden su buen nombre MUTUAL SER.		
698	Porque demoran para hacer traslado para otras eps	Katerin González clemente	Traslado eps
699	Necesito atención médica dónde puedo apartar una cita	Nancy Rodríguez Lemus	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
700	Porque hay veces que la IPS se demora en dar las citas	Rosana fariño Barreto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
701	Si pido una portabilidad para Bogotá puedo reclamar mis medicamentos acá	Patricia González	Se le oriento que si se puede reclamar los medicamento en el lugar donde realizo la portabilidad
702	En mi caso q vengo de otra eps, y ya había adelantado un trámite para procedimiento si Uds. teniendo contrato con la clínica de dónde preciso me habían autorizado ahora q m cambie con Uds. podrían servir el paquete dándome Uds. la autorización para seguir con dicho procedimiento mil gracias espero m contesten bendiciones	Liseth Mabel Jiménez Herazo	Se llamo e informo que muchas gracias pero que ya le realizaron el procedimiento. Que muy buena nuestra atención en los procesos

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
703	Como hago para una cita ginecológica?	Elianny Paola González Guerrero	Usuario manifiesta que no sabe dónde reclamar medicamentos para entregas no PBS mutualser
704	Porque si yo entro a contributivo mi núcleo familiar también	Carmen lucía soraca Ortiz	Se le informa que la movilidad se le realiza por unificación familiar.
705	Sobre la salud	Esther maría Ochoa Narváez	Agradecerle por su comentario e informarle sobre la app zona ser afiliado oficina sin salir de casa
706	Porque hay veces que demoran para dar citas	Laura Vanessa Vergara Salazar	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
707	Porque la citas son tan lejos sobre todo en el tema de optometría en que las dan hasta para 2 meses después de ser remitido cuando uno Quiere llegar a la cita o empeorado o hay más cosas de las llevamos al ser remitido no .es bueno q ese mal servicio dañe a mutual	Marlenes Narváez de Lara	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
708	Servicios médicos	Daimer Manuel Martínez Montes	Se valida con el usuario si tiene algún pendiente manifiesta haberse hecho los laboratorios pendiente
709	¿Quién es el ente?	Cindy Milena Vidal Suárez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
710	Puedo utilizar mutual ser en la ciudad de Bogotá?	Elvira Rosa Ceballos Garcia	Se le informa que puede solicitar portabilidad para que pueda acceder a los servicios con MUTUAL SER en la ciudad de Bogotá. Se brinda números de líneas nacionales para que solicite su red de servicios allá.
711	Cm Puedo Sacar A Mi Mujer Cn Mi Hija De La Nueva EPS Para Q Se Pasen A Mural Sr	Kevin José Velasquez Mejía	En comunicación con el usuario nos dice que quiere hacer una unificación familiar de su esposa, su bebé y él, pero su esposa y su bebé se encuentran en otra eps y él quiere hacer la unificación en mutualser. Se le indica que debe acercarse a la oficina más cercana de mutualser con copia del adres, copia de Sisbén y copia de los documentos de su esposa, su hija y de él, para que en oficina se haga la gestión del traslado.
712	Necesito pasar a mi esposa e hijos a mutual ser	Milton cesar Donado Córdoba	Se orienta al usuario a ingresar el traslado por sat
713	Quiero saber si mi grupo familiar ya está en la eps	Mary del Carmen Benítez romero	Se llama a usuaria la cual informa que ya está sisbenizando a la niña para poder hacer la respectiva afiliación.
714	Como puedo apartar una cita odontológica	Cesar Salazar	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
715	¿Porque no se puede hacer traslados de forma web?	Aldair Jose Berrio Gonzalez	Se contacto al usuario donde me manifestó que no había podido realizar la portabilidad por la página , se le brindo la información de como acceder a los canales virtuales como la línea 0180006882 y numeral 603 y oficina de atención al usuario en caso que tuviera dificultades
716	Porque no puedo parar una cita	Cecilia Rodríguez	Se le brinda la información de la compensación económica temporal realizada por adres y los medios de consulta
717	Para que es eso	Yaneth Margarita Carmona González	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
718	Mejorar la atención al cliente	María Fernanda Bracamonte Pereira	Se le informa de los canales virtuales y las líneas telefónicas desde un fijo 018000116882 o desde celular al #603
719	Q los niños con discapacidad le mejoren la atención	Tania Isabel Ayos Guzmán	Solicite cita con otorrino en estripos y con neuropediatria por el app mutual ser

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
720	Tipo de clínicas afiliadas	Carmen cabrales	Se le informó al usuario acerca de los diferentes puntos de atención en caso de una urgencia en la ciudad de santa marta.
721	Promoción y prevención/ programa de salud	María Teresa Zarza Berrio	Se orienta sobre nuestro programa de obesidad al cual puede acceder en su ips de atención, además se educa sobre signos de alarma y se educa sobre hábitos y estilos de vida saludables para prevención de enfermedades como hipertensión y diabetes
722	los felicito por ser la mejor, tengo una inconformidad contra audifarma me traen a mi casa 2 medicamentos y son 4 me traen metformina 850 mg, atorvastatina-20mg y no me traen linagliptina 5mg, empagliflozina 10mg siempre las reclamo en el éxito metropolitano y se dice que es para medicamentos de alto costo y fui y me entregaron uno solo y me enviaron para la murillo con la 3b frente al mega colegio mi inquietud es porque me hacen gastar doble pasajes y otra ocasión me enviaron y no había me toco decirle que si no me la enviaban a mi casa los denuncia a la Supersalud y otra vez me hacen lo mismo espero me hagan llegar mi medicamento para mí Mutual Ser es la mejor EPS por favor colabórenme no quiero denunciar a	Gabriel Alfonso Vilorio Moreno	remitir el caso a audifarma para evaluar que está sucediendo con las entregas, con la eps el usuario manifiesta que no tiene inconformidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	nadie ustedes saben que contra Audifarma IPS no reciben quejas ni denuncias sino contra ustedes como EPS se les quiere por su buen servicio		
723	Las incapacidad me la pagan?	Jeison de Jesús Martínez Morantes	Se le explica al usuario los soportes de incapacidad debe llevárselos a su empleador en el tiempo que indica la norma
724	Por qué Mutual ser no les aporta a los usuarios del municipio de Chinú Córdoba para el transporte cuando le toca cita a Montería cuando hay pacientes de escasos recursos que pierden la cita x viáticos gracias	Mery Del Carmen Dominguez Pinto	Se orienta referente a los transporte.
725	Porque ir a un adulto mayor a hacer filas tan largas?	Ruth maría ramos Rodríguez	Se le proporciona la línea de atención de OPS primer nivel para que le sea asignada la cita ya que el que tenía estaba herrado
726	Como incluir a un joven de 15 años en programa de control salud	Dolores Puerta Silgado	Se informa que la app tiene programa ser joven las atenciones que se brindan y la señora informa que el día de ayer ya la llamaron para incluir al sobrino de 15 años al programa.
727	Cuando ce me vence la portabilidad	Lisbeth Jhoana Rodríguez gamarra	Se indica que debe aportar la ficha del Sisbén para poder actualizar datos, para aprobar portabilidad
728	Necesito una encuesta	Canaval	Se informa sobre la importancia de la encuesta y se invita a solicitar la visita

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
729	Cómo puedo hacer para a partir una cita	Luz Dary mercado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
730	atención al usuario servicios	Osiris madera Ospino	Usuaría manifiesta estar satisfecha con el servicio de la eps
731	Cómo hago el traslado para el departamento del magdalena	Jhon Jairo garizabalo Ospino	Requiere portabilidad para Santa marta
732	Esto para qué es	Liliana Lucía Salazar pitalua	Usuaría manifiesta que recibe una excelente atención en la oficina de Turbaco, que actualmente no tiene pendientes ya que tenía un medicamento el cual fue recibido.
733	¿Por qué los doctores contratados por ustedes no hacen ningún tipo de revisión? todo lo hacen sentados desde su escritorio, ninguno se ha levantado a hacerme ningún tipo de revisión absoluta.	Geraldine Esther de los reyes Martínez	Siempre es atendida por la misma médico la cual no hace revisión física motivos de consulta fue por cistitis conjuntivitis y amigdalitis en varias ocasiones siempre le toco la misma médico malori madiello y siempre esta atención fue el ips Pérez radiólogos
734	Por qué no me han querido dar una cita	María Galarcio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
735	Donde puedo sacar citas	Sandra patricia caballero rojas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
736	Porque demoran tanto para autorizar, procesos quirúrgicos	Delmis Isabel Martínez López	Se queda con la usuaria en devolver la llamada para hacer la gestión con la ips y así buscarle una solución.
737	Atención	María Eugenia Pérez Osorio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
738	Por mutual no da un porcentaje de descuento en cuento a la óptica o los lentes	Mileinis cerpa Munive	Se le explica al usuario sobre las edades en las cuales el plan de beneficios le cubre lentes y monturas, además pregunta cómo hacer una portabilidad y se le da la orientación
739	Cómo aría para hacer un traslado	Deivis José Martínez Ramírez	Usuario requiere portabilidad porque cambio de municipio, se le indica que se le puede cargar la solicitud de portabilidad, sin embargo usuario manifiesta que el mejor se acerca a sala, justificando que no da información por llamada
740	Por mi eps no me quiere dar las citas donde yo quiera	Gilma Polanco	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
741	Cómo hago para afiliar a mis hijos	Melissa María Guerra Salcedo	Se le indico a la usuaria que podía hacer su inclusión de beneficiarios en cualquiera de nuestras oficinas de mutualser y por medios del sat
742	Por qué demoran tanto tiempo para asignar citas con especialistas?	Marisol Idrobo Salazar	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
743	como hago para afiliarme al Sisbén de acá de barranquilla	Luis Carlos Jiménez chiquillo	Se le explica que el Sisbén se debe diligenciar en secretaria de salud del municipio donde reside
744	Cuando podré solicitar citas por medicina externa o con especialistas	Scarleth Chirinos	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
745	¿Como realizar trámites de incapacidad?	Dayana Maria Aguas Palencia	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas e inquietudes, e invita a la oficina antes de radicar una queja
746	Mutualser cubre todo tipo de enfermedades	Vanessa medina	usuaria desea saber si mutual ser eps cubre todo tipo de enfermedades, se explica que si todas que sean enfermedad general y no incluye procedimientos estéticos

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
747	Para cuándo podría ir a una consulta	Juan Carlos León montero	Se le informa que ya se encuentra activo y ya puede solicitar cita, se le brinda información sobre red prestadora de servicio, de urgencia
748	¿porque hay exámenes que no dicen que necesitan autorización y en donde dirigirse mejorar la atención	Angelica merlano lozano	Se le indica a la usuaria que hay servicios que se encuentran dentro de una capital con la red prestadora por lo cual no requieren autorización, además se indica que para gestión de autorizaciones si lo requiere puede entrar a nuestra app o página web
749	Por qué no atienden más rápido	Maria morales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
750	Me programaron una cirugía de una hernia umbilical, han pasado más de 8 años y más nunca me llamaron, que decepción tan grande.	Justo Yesid Charry Armario	Se le informa acercarse directamente con las historias clínicas a la oficina de barranquilla para que le gestionen cita medicina general lo más pronto posible y así pueda valorarlo el médico y darle orden para la cirugía.
751	Porque ponen problemas por a tender al usuario	Néstor Alfonso martines cárdenas	Se indaga con el usuario dificultades para acceder a nuestros servicios refiere no ha tenido dificultades se siente contento con nuestros servicios
752	Que tengo que hacer, cuando me he mudado a departamento?	Duncan David Correa Duran	Se orienta al usuario el cual debe realizar encuesta de Sisbén en el municipio el cual se va a trasladar definitivamente y así poder hacer el traslado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
753	Yo puedo afiliar a mi esposo	Yanuris Castro Lara	Se orienta a realizar traslado por www.minseguridadsocial.gov.co , oficina de atención al usuario mutualser
754	Como hago para saber dónde me puede atender.	Andres Felipe Díaz Domínguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
755	Cuál sería la acción más cómoda de la ips	Idalides Garcia herrera	Ninguna
756	Q tan cierto es q mi ESP es de arroyo hondo y por tal razón no pueden atenderme en calamar muchas veces voy a calamar por emergencia y no me pueden atender q sucede	Macielis ortiz	Usuaría manifiesta que lleva a su papa con la presión arterial muy baja a calamar y no querían atender porque era de arroyo hondo, se le explica la atención primaria contratada con las ips de los municipios y la atención de urgencia a nivel nacional. Se le brinda los canales virtuales para las informaciones que desea de la prestación del servicio de mutual ser.
757	Número al cual me tengo que comunicar para un chequeo general	Vanessa Isabel negrete Osorio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
758	Yo si estoy afiliado a mutual	Luis Fernando chica Navarro	Se envió correo con los respectivo formulario para que el usuario diligencia y envía para realizar su respectiva solicitud.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
759	Quiero saber si algún día la mutual cubrirá un medicamento no pos	Darlenis morales arroyo	Se da información de medicamentos NO POS, y se explica el uso de herramientas virtuales.
760	Quisiera saber porque no aparezco en sistema	Adriana del carmen rojas Gómez	Se indica que se encuentra registrado en la base de datos del adres y se le indica a que eps pertenece
761	Buenas noches porque mutual ser se deja quitar sus afiliados de otra eps mi hermana estaba en mutual ser de repente aparece en caja copi y no ha podido regresar a mutual muchas gracias	Keni luz hoyos Ruiz	Se le brinda información a la usaría keni del porque su hermana la señora yomar actualmente no aparece afiliada en mutualser ya que hizo solicitud de traslado por la sat motivo por el cual como eps aprobamos su traslado.
762	Ayuda de Transporte para citas fuera del municipio como caen a Cartagena	Ana María	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
763	Cuando hacen la rendición	Habrahan Paz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
764	Que me atiendan en medicina general	Carmen Cecilia Cabrales Nieto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
765	en que ciudades nos podemos atender una urgencia	yised johana Barrios Arevalo	Se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
766	Por qué hacen esto	Gertrudis Del Carmen Llerena De Hall	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
767	De que me servirá esto	Raimon José Jimenez Bastidas	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
768	Sobre de que se trata esto	Lidio Brayana Sánchez Bravo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
769	Mi bebé tiene 13 día de nacido que tengo que hacer para que se afilié a la eps	Luis Eduardo	se le brinda la información para la solicitud de traslado
770	Como puedo transcribir una incapacidad?	Cristian Hernandez padilla	Incapacidad radicada
771	Por qué mutual ser tiene convenio con auidifarma donde reclamar un medicamento ay le toca perder un día entero	Humberto González	Se orienta al usuario varios puntos de la farmacia. Pero aun así manifestó la inconformidad con la atención.
772	Porque las citas pediátricas son tan demoradas si se supone que los niños son prioridad	Lucila Maria Orozco Suarez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
773	Por qué dan a un plazo demasiado largo la fecha para los exámenes prioritarios	Edinson Manuel acuña posada	Usuario sin pendientes
774	Por qué no tienen un dermatólogo	Ivan Eduardo Martínez fuentes	orientación ips red prestadora cita con dermatología
775	Hola mi preguntas es esto es para cambiar el carnet o actualizar el sistema de los usuario eps Mutual ser gracias	Yenis Pérez Mendoza	Se le informa a la usuaria que ya no se entrega carnet, que las actualizaciones de datos se realizan en sistema.
776	Cuál es el evento	Deimer Quintero Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
777	Cómo hago para trasladarme a mutualser dónde yo estaba afiliada anterior mente	Saida Oñate Rodríguez	Se contacta a usuario se le educa sobre el trámite para realizar traslados por el portal mi seguridad social o acercándose de manera presencial a una oficina de mutualser
778	Especialista. Dermatología no dan citas por	Arelis Patricia Durango Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
779	Como hago para tener mis citas	Juan Antonio salas mercada	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
780	Yo no entiendo nada por favor me indica	Ricardo Manuel Jaraba Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
781	Porque no me dan citas presencial?	Rosilda María Quevedo Sarmiento	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
782	Yo me digas que esto	Erlide María García Ramírez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
783	Ya envié mi carta de petición al correo, cuando me responde y por qué no me han respondido?	Carlos Julio Rios Padilla	se verifica en mercadeo que excluyeron de núcleo a madre y hermano
784	Qué está pasando con los servicios especializado de salud por que 3meces o 4 meces para una cita y cuando la designa asen una llaman al paciente y le comunican que no será posible porque el doctor o doctora canceló las citas por al gunas emergencias familiares y te dicen que programarán después y nunca te llaman!	Delio De Jesus Guerrero Castro	se le realizo educación al usuario y se le indico realizar uso de nuestros canales virtuales
785	Porque ponen las citas para tan lejos	Nelly del valle Quintero linarez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
786	Por favor me explican la rendición de cuentas	Evinis María Acevedo Navarro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
787	Dónde me dan atención medica	Yarley del rosario Contreras avila	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
788	Porque demoran mucho para dar una cita?	Elber Segundo Valle Meriño	Usuario desconoce porque de la cita, ya que su esposa es la que se encarga de hacerle todos los proceso.
789	Cuando me dan la cita para mi 2da vacuna?	Francisco Javier Ojeda Cid	Se le informa puntos de vacunación.
790	Porque para todas las enfermedades siempre mandan acetaminofén	Armando Jonas Paternina Julio	Se realiza orientación sobre el uso de medicamentos, los cuales se dan de acuerdo con cada patología y por criterio médico, de acuerdo con la evolución de la enfermedad así mismo el medico va tomando decisiones sobre el tratamiento, el tratamiento no es

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			definido por la eps, si no de acuerdo a su criterio
791	Porque la línea de teléfono que tiene mutualser en Bogotá nunca la contestan	Indira Maria López correa	Hay que confirmar que sí puede ser atendida en Bogotá una vez realiza la portabilidad
792	A que se debe esto	Loraines Patricia Bolaño Gutiérrez	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
793	Me gustaría que las autorizaciones fueran personales	Diyibeth afamara del castillo	Se le informa a la usuaria que si caso dado vuelve a presentar dificultad con algún prestador nos lo manifieste, para buscar una solución y poder brindar servicio de calidad y sin tanta vuelta
794	Necesito una consulta médica	Yair Antonio Mendoza ángulo	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
795	Porque no me dan citas	Leandry audiveth Herrera	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
796	Cita con prioridad	Naudis pájaro flores	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
797	Con relación al servicio de transporte intermunicipal, se presentan muchos inconvenientes graves en la prestación, una busetica de 17 pasajeros, prácticamente obsoleta, modelo lo averiguo y una ban de 11 pasajeros y le suben 15. Por qué no hacen en Mutual Ser, como en otras E.P.S. que devuelven los viáticos en Sincelejo. Hay muchos comentarios nada buenos sobre este servicio.	Jorge Luis Navas Hernandez	Se consulta grupo poblacional para verificar si el usuario aplica para transporte intermunicipal y se orienta al usuario dirigirse a oficina con 5 días de anticipación para solicitar el servicio de transporte
798	Porque se demoran tanto para autorizar un medicamento que está en el pos	Waldimiro Jacob simanca Vásquez	Se le informa nuestros canales de atención virtuales telefónicos y presenciales en nuestra oficinas y se le aclara que su medicamento ya no requiere más autorización, que lo puede reclamar directo
799	Cómo hago para a filiar. Una persona a mutual ser	Leonel Jiménez Bernal	Se le informó sobre llamar al numeral 603, app zona ser afiliado, 018000116882 o dirigirse a la oficina de mutualser de forma presencial con dos copias del Sisbén y dos de la cedula.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
800	Por qué los afiliados a Mutual ser no podemos recibir el ingreso solidario y ninguna ayuda del estado	Yurgen Bayona Pedroza	Se contacta usuario quien manifiesta que estaba solicitando información de ips de atención en norte de Santander ya que se encuentra radicado en ese departamento, manifiesta que realizo traslado de eps por la página de mi seguridad social, y que a partir del 1/08/2022 estará activo en otra eps, agradece por los servicios de salud que le brindamos y que nunca presento queja de nuestra eps.
801	Puedo acceder al servicio de salud siendo extranjera	Andreina yaisbelin torres Figueroa	Se verifica en sistema y la usuaria ya está afiliada
802	¿Como así rendición de cuentas?	Daniela Isabel Baza	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
803	Quiero que las citas sean más rápidas	Yurley Vanessa Barrios Morales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
804	Cambio de bases de datos para fundación camino ips	Edgardo José Díaz quiñones	Se le informa a usuario que su red de servicio se le garantiza en caminos ips sas se le informa sobre los canales de atención

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org m para más información llegar a las oficina de su localidad
805	Porque se demoran para autorizar alguna orden	Kelly Pérez miranda	Brindarle información sobre los canales de atención
806	¿Para qué me confirman citas con especialistas si el día de la cita nunca atienden.	Rafael Davis Vargas Sierra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
807	Que beneficios obtiene los pacientes	Daniela Escalante	Se le orienta que para citas con especialidades debería ser garantizado por ips viva1a
808	Como puedo hacer para agarrar citas ya que sigo afiliado pero no he agarrado cita porque no se 😊	Cristopher Bryan Lobo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
809	Qué atención sería	María José Aparicio Suárez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
810	Es de fácil acceso el servicio de Portabilidad en caso de viajes de trabajos, están trabajando para que la abolición logre acceder al servicios de Portabilidad como debería ser un poco más fácil para el usuario?	Cristian Antonio Montalvo Hernández	se le informo que el sistema de las portabilidades cambio y que a nivel general el proceso es reportable ante la BDUA
811	Para ver cómo hacemos con los traslado	Blanca Leyton	Usuario que cambia de domicilio, tiene Sisbén de barranquilla, como no tiene herramientas para enviar la copia de la cedula ya que no tiene soportes en ZSM se sugiere que se acerque a las oficinas más cercana y se le informa sobre los medios de comunicación
812	Dónde solicitar mis quejas	Dionicio Paz	Se le indica al usuario acercarse a oficina para realizar respectivo cambio de ips
813	En qué ips me atienden	Monica Stephanny Quintero Garcia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
814	Porque están dando las citas médicas en fechas tan lejos?	Jeaneth Johana Elles Montalvo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
815	Cuando me van a realizar el procedimiento que necesito y tanto me	Loraine Briggith Villa Villa	Se indaga con el usuario y se indica cual es el trámite para que se avalorad por el

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	han estado negando desde que les expuse el caso		especialista y este pueda definir necesidad de lo solicitado.
816	Por q se demoran para dar una cita 2 y 3 meses	Nelfi Ibáñez Hernández	Se orienta a la usuaria, en el momento no tiene cita pendiente
817	Dónde puedo pedir una cita para psicología, no sé dónde me atienden	Brenda María puerta mercado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
818	Por qué los funcionarios deberían tener mal genio con el usuario si para eso les están pagando	Edin Rafael Pérez Ibarra	Se llama al usuario para preguntarle por posibles inconformidades
819	Que pasa con este carnet	Ana Navarro	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
820	Necesito la portabilidad. Estoy en estado de embarazo	Yeimis patricia	Se contacta la usuaria, la cual necesitaba portabilidad, está aprobada el Bogotá, está recibiendo servicios a satisfacción
821	¿Como pueden organizar la app de zona ser para entrega de resultados?	Marianella Causil Miranda	Se orienta a la usuaria de cómo utilizar la aplicación Zona ser afiliado
822	Qué parte atienden en mutual ser	Irene guette	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
823	Quiero que me puedan afiliar a la nueva eps	José Armando Rebolledo Madrid	El usuario pide traslado por no conocer la gestión de portabilidad de servicio temporal, lo cual se orientó pero ya está realizado el proceso de igual se le informo que en caso dado puede regresar a nuestros servicios
824	Yo tengo que cancelar algo por mis atenciones en la clínica	Eyder Manuel calero Amundarain	Se le oriento e informo al usuario sobre en cuales escenarios se debe pagar o no
825	Yo tendría que cancelar algún examen	Eyder Manuel calero Amundarain	Se le oriento e informo al usuario sobre en cuales escenarios se debe pagar o no
826	La plata que no me he gastado devuélvanla	Manuel Gregorio Arrieta	Se le brinda orientación de canales
827	Quiero saber sobre la ayuda de los que dimos positivos para COVID en enero	Gudys izquierdo	Se valida en el link suministrado por adres para validar el cet y se encuentra que el pago fue generado a loly luz anaya izquierdo, se le explica que adres es quien realiza los pagos y se hace a una persona del núcleo familiar y según las condiciones. Ella afirma que es familiar pero no conviven juntas, le informo que según la ficha de Sisbén hacen parte de un solo núcleo y esa es una de las bases que toma min salud para validar los pagos.
828	Por qué han puesto mucha vuelta para poder autorizar una orden	Esthefania Pérez	Usuaría manifiesta que ya fue solucionado su solicitud
829	Necesitamos que no ayuden en hospitales	José Daniel Parra castellano	Se educa sobre el proceso de afiliación y se le indica que puede hacer el y tramite por mi seguridad social los primeros 5 días de cada mes o acercase a nuestras oficinas

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
830	La EPS cubre si se hace una cirugía?	Reniel Antonio González masabe	Se le informa todos sus servicios acorde al PBS
831	Para un traslado de mi hijo de Coosalud para mutual ser	Luz argenis Pulido Torres	Se realiza llamada a usuaria, se le informa el paso a paso para la realización de traslado a través de la plataforma sat.
832	Quiero y solicito inclusión de pasajes para mí del pueblo a Sincelejo como mi hijo.	Laudith Rodriguez	Se le informo que al usuario se le están suministrando por ser víctima, que los pasajes son para usuario. Insiste que los solicita para ella se le informo que se acerque con una solicitud formal para que le respondan el oficio informándole si se los suministran o no pero le recalco que los pasajes son para el usuario no para el acompañante pero está en su derecho de hacer la solicitud
833	Atienden a venezolanos?	José azuaje	Usuario activo con pt 5694020 se le orienta sobre su estado de afiliación régimen e ips donde puede solicitar sus citas medicas
834	Cómo hacer. Para que me atiendan en mi corregimiento todo los beneficios	Porque no me atienden en mi corregimiento solamente para planificar	No se le soluciono porque contesto la hija, informa que la mama no estaba y no sabía del trámite y no la mama no tiene teléfono
835	Necesito programación promoción y prevención	Edenis león de la rosa	Se le orienta que su ips de atención primaria es citisalud en Cartagena se le da teléfono y dirección de esta ips para que programe su cita.
836	Para apartar citas con especialistas?	Paula Andrea Gamarra Camargo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
837	¿Qué significa rendición de cuenta del 2021?	Margarita Cecilia Vargas Ortiz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
838	Cuánto demora una portabilidad otra ciudad	Angie Karina Villarreal Ortiz	orientación sobre portabilidad
839	Porque no cambian el modelo imitando a países desarrollados como Holanda y España	Jorge Luis de Marchena Baena	Se ingreso queja a través de aplicativo 206637 reclamación de medicina tiene glaucoma, indica que no hay sistema y no ha podido reclamar las gotas tenía entrega el 05-07-22. Cita de neurología pendiente debía ser ordena por internistas y por eso no le realizaron los exámenes
840	Solucionar la existencia de los medicamentos. (Que haya existencia)	Julio Alfonso Martinez Raad.	Se establece comunicación con la señora yolima (esposa) manifiesta no saber sobre la solicitud expuesta por medicamento.
841	Porque no cubren traslados	Junis florez	Se indaga si tiene algo pendiente con la EPS mutual ser para ella o alguien de su familia y manifiesta que No, ofrece disculpas porque

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			no sabe quién escribió a través de su Facebook
842	Servicio de odontología	José Gregorio Velasco Zambrano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
843	Voy a radicar incapacidad por una semana, cuánto es la remuneración por días 8	Alma Piedad Ramos López	Se brinda información de pago de su incapacidad
844	La atención es a nivel general?	Clarís Esther Burgos Durango	Se le brinda información general de la eps al igual que numero de gestores comerciales para realizar traslado
845	yo me encuentro en ips viva1a u traté de trasladar a mi hija de 14 años a la misma ips pero me negaron la posibilidad, y realmente me es necesario que mi hija no pertenezca a un paso sino que junto conmigo también salga beneficiada de pertenecer a la ips viva 1a. me informaron que no se podía y yo pienso que los hijos por lo menos de las madres que se encuentra. En situación de vulnerabilidad madres solteras por lo menos nos faciliten esto. Mos toca trabajar duro para el sostenimiento de ambas y sacar tiempo para un lado y luego otro lado donde en los paso la	Ingrid Ramírez Cabarcas	Se contacta a usuario y se aborda su solicitud el cual manifiesta que solicito un cambio de ips y fue negado, se procede a generar la novedad.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	demora es demasiada por la congestión de personas le agradeCo y me den una respuesta a esta problemática. feliz día		
846	Me encuentro en Bogotá donde me pueden atender o a que número telefónico puedo apartar una para una cita odontológica muchas gracias	Jorge Luis ulloque castillo	Se educa al usuario sobre la importancia de la portabilidad cuando se traslada a otro municipio o departamento se le indica como utilizar los canales virtuales
847	Qué pasó con el dinero destinado a indemnización de pacientes que dieron positivo COVID. 19	Dany Luz Suárez Meza	Se llama a la usuaria y el número que está en bdua dada esta equivocado
848	Puedo trasladarme a otra EPS	Kevin David Garcés Valencia	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado está aprobada
849	Los beneficios de usuarios no son iguales para todos, por qué?	Marla Yuliana Marrugo Miranda	Se oriento sobre los beneficios del pos, el cual no hay ninguna diferencia para subsidiad o contributivo
850	Por qué hay tanta congestión en para el reclamo de drogas	Rocío palacios Mosquera	se coloca sugerencia en el aplicativo apostando a la mejora continua con el prestador audifarma
851	Cómo hago para pasarme de ips	Mirla Karina Zambrano Ferreira	Se orienta usuario que el cambio se podía realizar por nuestros canales virtuales o por nuestras oficinas presenciales por ese motivo el usuario se realiza el cambio de eps por el motivo de su red de ips
852	Como hacemos para pedir una cita general	Neivis paola rena fraile	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
853	Deseo que a los niños los visites el pediatra	Camila Andrea de Arcos Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
854	Por qué el servicio se ha puesto tan difícil	Aidé marina julio Hernández	se le educa sobre zona ser afiliado, números telefónicos de mutual ser y orientación sobre #603 o la línea telefónica fijo 018000116882
855	¿Esta rendición de cuenta con que propósito es?	Arnaldo Molina	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
856	Porque no se deposita el dinero para ir a las citas si muchas veces estas no don en la mañana sino por la tarde y el transporte que la entidad brinda solo va en la malana	Ana Marcela Ramirez Franco	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
857	Como hago para tener los servicios médicos sin portabilidad	Roy Núñez Cantillo	Se orienta al usuario sobre realización de portabilidad y cambio de municipio. Se educa sobre canales de atención de mutualser eps y red de oficina.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
858	En qué hospital me pueden atender	Edilsa Rodríguez cerpa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
859	Consultorios de médicos	Yonis Amador Muñoz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
860	Como se si mis datos están correctos	Lisbeth jussette luquez petitillo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
861	Portabilidad	Rosaura Quintana Blanco	Se le brinda información sobre cómo funciona la portabilidad
862	Como hago para el traspaso de la mutual de Sincé para san juan Nepomuceno	Yecenia patricia garcia marquez	Se educa a la usuaria sobre cómo realizar una portabilidad y la importancia de utilizar los canales virtuales
863	Donde me atienden de urgencias	Jeison Rafael Gamero Jiménez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
864	El 15 de abril del 2021 pase la carta para que me hicieran el certificados de	Bienvenido de avila	Se oriento sobre como solicitar un certificado de discapacidad ante los entes de control

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	discapacidad mutual ser tiene el derecho de darnos ese certificado de discapacidad		
865	Los usuarios sufrimos mucho a la hora de reclamar medicamentos, se necesitan más espacios para la entrega de los mismos	Nora Ramos	Se le informa al usuario que se tomara los correctivos
866	Que va a pasar con los usuarios	Ober Said Argel Pantoja	Usuario indica que la pregunta la realizo porque pensaba que la rendición de cuentas se estaba haciendo por que la eps se liquidaría, se brinda explicación sobre que es la rendición de cuentas.
867	Necesito agendar una cita a neumología	Hellinger Alvarado castilla	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
868	Quiero que me hagan el favor de hacerme un traslado para Bogotá	Menfis Montiel Lopez	Se orienta en red de servicios y se envía portabilidad a correo de usuario notificándole que su portabilidad ya había sido aprobada y generada para la ciudad de Bogotá
869	Quisiera una portabilidad para Bogotá	Yomar Ricardo Arrieta Vergara	se le comenta que tiene portabilidad en la ciudad de Bogotá Se le da información sobre su ips de primer nivel pero también se le informa sobre sat

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
870	Porque no ponen más personal para atender el usuario	Beatriz Herrera madera	Se contacta al usuario la cual informa solo la oficina de atención al usuario cuenta con 1 funcionario
871	Soy una paciente con artritis reumatoidea pero la Eps mutual ser no me quiso autorizar mis exámenes de laboratorio. Me refiere que eso es en vital salud. Cuál es el procedimiento en este caso, yo no quiero cambiar de reumatólogo	Yaimi Lourdes medina colina	Se le informa al usuario sobre el programa que tiene la eps para el tratamiento de artritis, los cuales no se autorizan si no que se lo realiza la ips de atención del programa donde lleva sus controles, en su municipio.
872	Su sistema es obligatorio o por derecho de la ley	Oscar mejía	Se indaga respuesta usuario manifiesta que respondió porque pienso que era necesario
873	Centros de atención	Andrés Felipe Payares Ávila	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
874	Porque es tan demorado el trámite para los traslados de una EPS a otra?	Roberto Antonio Gutierrez Herazo	El usuario tiene la cita programada para el 11 de julio.
875	Solicitud de la portabilidad	Karina Paola Meriño Salazar	solicita portabilidad. Se le informa los canales virtuales
876	Porque no me realizan el examen que tengo pendiente	Nazly del carmen Rossi doria	Me comunico vía telefónica con la usuaria Nazly la cual manifiesta que ya se realizó el parcial de orina que tenía pendiente
877	Como puedo sacar citas en montería Córdoba	Diana milena ortega Osorio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
878	No me han hecho la encuesta de nuevo silben	Olga Isabel cantero Ramos	Se le oriento como sisbenizarse
879	Mi núcleo familiar está conformado, por mi persona y dos hijos, pero actualmente tengo uno de ellos afiliado a otra eps, cómo hago para trasladarlo a mutual ser, de la cual estoy muy conforme por sus servicios, gracias	Lorena María Batista Sánchez	Se contacta a usuaria y se brinda toda la información acerca de cómo realizar el traslado por sat.
880	Una incapacidad pendiente	Sidia esther martelos consuegra	Se valida szm y se le informa que la incapacidad ya fue cancelada.
881	Qué sí puedo sacar una cita para valorarme sobre mi peso	Sandy Isabel Páez polo	Se orienta al usuario sobre el ingreso al programa de obesidad.
882	Para saber cómo hago para seguir con las consultas	Leiner José Genes Pérez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
883	Es cierto q no pueden enviar las medicinas a domicilio a la casa en un caso dado? Vivo en una región muy apartada y me queda difícil reclamarlas y antes me las llevaban a domicilio pero no me llega la formula completa. la lozartan q es la más importante no me llega	Glenys Terahan	Se indica que los medicamento serán entregados presencial en las oficinas de audifarma

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
884	Quiero saber si la eps me puede autorizar la operación de reducción de senos,	Jina paola blanco sarmiento	Usuaría nos pregunta si podemos autorizarle la reducción de senos indago si tiene la orden médica, responde que no que tiene la cita el 22 de julio. Pero me dice que no se la va hacer porque tiene miedo
885	Donde puedo sacar una cita médica en la ciudad de Santa Marta?	Marina Esther barrios charris	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
886	Los afiliados	Eduardo junior pulgar Fuenmayor	Se comunica con los teléfonos del usuario, a lo cual atiende la llamada hija del ciudadano y no tiene información sobre solicitud hecha por el señor a Mutual ser eps
887	Número de teléfono para comunicarme	Isabel Mercedes Santamaría Reyes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
888	Quisiera saber de qué se trata	Denys Torres Altahona	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
889	En qué hospital de Barranquilla con el cual ustedes tengan afiliación le puedo realizar una ecografía cerebral a mi recién nacido?	Camila Andrea torres Lara	Familiar manifiesto que ya se realizó estudio y fue mostrado a pediatría
890	Quiero saber si me pasaron a subsidiado	Jose prem	A el usuario se le explico con mucha claridad sobre la afiliación y los documentos que necesita y como puede solicitarla
891	Necesito una cita estoy pidiendola hace rato y nada que me la dan	Juan mejía	El usuario no conocía cuál era su ips de atención por primer nivel se le indica cual es con sus respectivos teléfonos
892	Tengo Sisbén o no	Kevin Torres	Si, se le orienta a usuario que debe realizar gestión de Sisbén pues en la página de Sisbén no registra Sisbén alguno
893	El punto de atención al usuario en Momil necesita otra persona que coopere. Además de la Sra. Cristina se necesita otra persona	Jair Padilla	Se le informo al usuario el motivo por el cual se podía tener otro auxiliar
894	Porque demoran tanto en dar una cita y más cuando le mandan a uno donde un especialista demora en dar las citas o un examen también demoran si es urgente no tienen que ver demoran	Martha ligia arboleda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
895	Porque para aparta una cita se demora para contestar el teléfono y cuando ya logran contestar no hay agenda y si logran dar una cita para tres meses y no me parece porque si uno va al médico es	Rosa Bayoque Rivera	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	para ver cómo se siente no por quiere ir por eso les pido el gran favor de que no se demoren en dar las citas no vaya hacer que cuando la den ya sea demasiado tarde muchas gracias de antemano		
896	Por qué cuando uno llama para pedir una cita se tardan tanto o nunca contestan	Divina Rosa Camargo Jiménez	Se contacta al usuario el cual manifiesta que no tiene solicitudes pendientes
897	Porque no aparezco en la eps	Paola Isabel Díaz Altamiranda	Se le indica que en estos momentos esta retirada, que debe sisbenizarse, ya que no lo está y acercarse a la oficina de atención al usuario para que realice su proceso de afiliación
898	Si ayudan a uno con todo lo que tenga que ver con la Salud	Anggely Edith Pantoja González	se realiza llamada, se comunica con afiliado. se le brinda información que se encuentra en la ciudad de barranquilla y su ips asignada es Mi red, se le brinda número de teléfonos y correos a los cuales puede solicitar citas médicos general.
899	Porque los viáticos tienen que ser en la misma oficina que hay que apartarlos y porque mejor no se llama y listo	Viviana nisperuza	Se le indica a la usuaria que es necesario contar con los soportes (HC y ordenes medicas de la cita que va a cumplir), para hacer la gestión de los transportes, por esa razón no se pueden gestionar solo por llamadas.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
900	Como incluirme en alguna ayuda del gobierno	Ingrid cecilia parra salas	Se realiza llamada y la paciente se encuentra satisfecha con los servicios de mutual ser y nos califican del 1 al 10 - dando el mejor puntaje 10
901	De que se trata esto	Maryuri Hernández Bolaño	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
902	Como afiliarse	Monica Jasmín Meléndez Bohórquez	Se le indico como afiliarse por la página de mi seguridad social o que se puede acercar a la oficina de atención al usuario más cercana a su residencia
903	Por qué las citas se tardan tanto?	Elvia María Henríquez Menco	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
904	Donde puedo pagar la cuota de mi salud	Rubiela del carmen Montalvo Pérez	Se le brinda información de aportes en línea y canales digitales de atención
905	Ya puedo hacer uso de la EPS	Howard Alejandro Marín Maurera	Se le informo cuál es su red prestadora, se le informo los canales de información
906	De que se trata esto	Enilda Bolaño Cardona	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
907	Dónde seguirán entregando las medicinas a los usuarios de mutual ser	Yesica juliana taborda pulgarin	Usuaría ya reclamó medicamento satisfecho
908	Dónde queda la central	Luciano Sebastián cova Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
909	Tiempo de espera de incapacidad	Teobaldo Enrique Rodríguez Meza	Se le informa a usuario que la incapacidad después de radicada son 15 días hábiles para liquidación y pago
910	Como hago para una autorización de ginecología para que me atiendan en Profamilia	Graciela Inés vega Betancourt	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
911	Cuáles son los beneficios	Quendry Josué Zambrano Ledesma	Se contactar al usuario, se brinda información sobre la red de servicio de primer nivel y central de especialista
912	Porque duran para agendar citas?	Luz Angela Villegas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
913	Porque me toca sacar nuevamente portabilidad si soy contributiva	Katherin Johana alvear Martínez	Usaria se le explica que debe comunicarse al #603 para solicitar su portabilidad
914	Porque cuando las eps dan un número de celular para que se comuniquen Nunca están disponible	Yina maría Durango Osorio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
915	A que eps me pueden afiliar	Neily villera	Se oriento al usuario sobres la red de servicio de portabilidad y cambio de municipios cuando definitivamente este radica en el
916	Como hago para ingresar a mi hija	Dary luz Avilés Pertuz	Se le indica a usuario que puede solicitar el traslado de eps de su hija a través de mi seguridad social o dirigiéndose a la oficina de mutualser más cercana
917	Cómo ayudan a los pacientes	Yilis Andrea Calderón Vanegas	Al realizar la gestión se le pregunto a la usuaria e informa que en ningún momento coloco ninguna inconformidad
918	Por qué van a hacer esto	Maritza Del Carmen Banda Pérez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
919	Puedo trasladar mi IPS a otra ciudad de Colombia	Patricia Navarro Gonzalez	Usuaría realizo portabilidad
920	Yo tengo PPT no me ha llegado el nuevo permiso cómo hago para obtener una cita médica	Maikelis marinez	orientación sobre afiliación
921	Cuál es mi ips	Íngrid Carolina Guillén Lacruz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
922	¿Cuál es el fin de la encuesta?	Carlos Enrique Martínez Pérez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
923	Una mejor atención en fertilidad para el usuario.	Liseth Eloísa Herrera barrios	Usuaría manifiesta que ha tenido 3 embarazos utópicos, y que ha sido valorada por el ginecólogo en viva 1A y el ginecólogo manifiesta que no puede hacer nada porque la infertilidad es NO PBS, Se le recomendó asistir a medicina general para que sea remitida nuevamente a ginecología y presentarse personalmente a la coordinación de atención al usuario en Barranquilla e informar su situación para que se le asigne

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			una atención sin tanta vuelta con un ginecólogo obstetra para tratar su problema.
924	Que tipos de beneficios darán	Michel angelis piñango Vielman	Se informa al usuario sobre la red de servicio
925	Quiero desvincularme de la casa de mis padres yo tengo mi propia familia vivo solo	Jhon Fredi Pérez grey	Se le explico acerca del cambio de Sisbén ya está radicado en otro municipio diferente al de su municipio de atención. También se le dio la opción de portabilidad mientras realiza el cambio de Sisbén.
926	Cómo pedir citas efectivas	Soliberth atanasia Oviedo Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
927	Las autorizaciones porque demoran tanto	Yanini Sanzo Avila	Se orienta a usuario en los tiempos de oportunidad de gestión de citas, pero ellos indican que viva una a la oportunidad de citas es inoportuna se realiza gestión de cita por el portal de viva uno es queda en estado pendiente
928	La renovación de la portabilidad por qué no se puede agilizar desde un mes antes de que se venza	Glenia Maria Avila Ballesteros	Se orienta sobre tema de portabilidad
929	Si el pos cubre cirugía de los senos	Rita del pilar Morales de la Rosa	Se le orienta red de servicios para especialidad en oftalmología clínica oftalmológica Sincelejo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
930	por qué mutual ser no da prioridad a los socios fundadores, para atención médica u medicamentos	Nidier Narváez Díaz	Se contacta e indica al usuario que todos los usuario tienen deberes y derechos el cual no se hace posible este tipo de beneficios, que si quiere ampliar esta información debe ir hasta la oficina más cercana en busca de una mejor explicación
931	Quiero saber cuándo estaré gozando de mutualser EPS	Jenny Coromoto chirinos zarraga	Se realiza actualización de datos básicos con fecha de expedición de documento, se informa los canales de atención para prestación de servicios mi red
932	¿Porque nunca recibí el subsidio COVID 19 que se otorgaba a pacientes mutual se?	Nancy Díaz	Se revisa a usuaria en Adres en reconocimiento por COVID 19, arrojando resultado que no fue reportada como afectada por la pandemia, usuaria indica que debido a la demora en la toma de muestra por COVID, se hizo la prueba en un laboratorio particular y no lo llevo a la eps para el reporte a adres de este, se indica que puede acercarse a la eps con su resultado positivo para hacer el reporte al área encargada y que pueda recibir su reconocimiento debido a la afectación de la pandemia
933	soy subsidiado que programas de prevención tienen	tiburcia maría salgado cueto	Se le indica que solicite consulta con médico general, para que este le ordene valoración por psicología.
934	Cómo afiliar a mi hija en el mismo eps	Evelyn Bracho	Sele indico todos los requisitos que debe tener y los pasos a seguir para poder realizar la afiliación efectiva

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
935	Está bien y para qué es eso	María Josefina Suárez	Se le explica canales virtuales y la utilización
936	Cómo hacer un traslado	Marielis Doria Hernández	Usuario manifestó que ya tuvo una solución satisfech
937	Sobre mi afiliación al régimen contributivo	Johnny Martín Cañate Palomino	orientación al usuario
938	Donde pago el servicio a la Eps	Nidia Pérez flores	Se contacta a la usuaria e indica que donde puede pagar la cuota de los asociados, donde se le invita acercarse a la oficina más cercana o las líneas virtuales a donde le den una mejor información y revisen su caso
939	Cómo apartarlas cita	Carlos Augusto Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
940	Porque no cogen el teléfono cuando uno llame	Sara Patricia Gutiérrez Rincon	Se oriento sobre el uso de los canales virtuales
941	Qué cuándo llamo para el servicio de apartar Citas no responden los teléfonos	Alicia Elena Castrillon utría	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
942	Tengo desde enero para coger una cita para mis niños con el pediatra y en la página web y nada ya el martes voy personalmente	Yojanna paola arroyo godin	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
943	Quiero obtener un cambio de eps	Esmilda Berrío Contrera	Usuaría que solicita traslado de eps debido a que la red de atención le queda retirada de su domicilio, se ofrece cambio de ips de caminos ips al hospital local de Cartagena sin embargo se niega y refiere que ya hizo retiro por sat.
944	Cuando se termine mi contrato como trabajador dejó de ser contributivo a los cuanto días	Jorge Mario Madrid Díaz	Tener el Sisbén actualizado porque si no tenía Sisbén cuando dejara de trabajar iba aparecer como retirado por otro lado le oriente que cuando dejara de trabajar pasaba a subsidiado al mes siguiente
945	Buenas tardes. yo quiero hacer una portabilidad porque estoy embarazada. y como anteriormente estuve viviendo en sanadores córdoba y ahora me encuentro viviendo en Cartagena bolívar. en el corregimiento de pasacaballos para que me trasladen lo más pronto posible porque no he podido ser atendida en el centro de salud de pasacaballos... muchísimas gracias	Andry vanessa posada velasquez	Solicitud de portabilidad
946	Para que es esto muchas gracias	Yomaira Berrío Salas	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
947	Medicina general	Rocileidy navil portillo ocando	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
948	Cuando hay afiliaciones	Yira piñeres barrios	Solicitud de traslado para un sobrino que le indica los pasos para realizarlo
949	Quiero pasarme para canapote me queda más cerca	Josue Ronaldo navas mora	Se le informa sobre la red prestadora de servicio y urgencia.
950	Soy venezolano y quiero saber qué beneficios tengo con ustedes en lo que trata de salud	Julio Javier verá rincón	Se le informa su red prestadora de servicio, red de urgencia y que se encuentra en nivel 1
951	¿Porque ponen las citas a largo plazo?	Diana patricia jinete payares	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
952	Como hago para trasladar a mi hijo para mutual	Mariana carolina Gómez torres	Se cita a la filiada para realizar por oficina ya que por la página ha sido imposible, mañana 29 de junio se hará la unificación de núcleo
953	Como podemos mejorar la calidad del servicio	Glenda estefani Suarez palma	En su momento no tiene inconveniente hace pregunta por plataforma por comentarios escuchados de terceros
954	Esto a que se debe	Alfa Jaraba Méndez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
955	En qué entidad me atienden	Maria elvira paredes romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
956	Necesito respuestas urgentes sobre mi traslado	Arelys Ruidíaz Galindo	Se le explica red de servicio por portabilidad en Bogotá.
957	Hacen lentes	Íngrid Mayte Iovera Ochoa	Se le indica la página de mutual ser zona ser afiliado para cualquier solicitud
958	Porque la ips caminó no presta servicio de limpieza de diente	Amado Gutiérrez	Se educa sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud
959	Tramites y farmacia	Mariela Cristina Martelo Zambrano	Usaria que solicita sus citas de medicina general
960	Que haya más formas de atención para sacar citas y no sean tan demoradas en dárselas	Yerlis Quintero Pérez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
961	Como para sacar una cita	Yalenis Martínez Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
962	Cuál es el objetivo de esta rendición de cuentas. No puedo asistir, porque trabajo o si no fuera	Elvis De Jesús Torres Prens	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
963	Me cambie de departamento necesito el servicio	Lilibeth polo monterroza	Se le orienta al usuario sobre todos nuestros canales virtuales y #603 donde podrá solicitar su potabilidad desde su teléfono celular
964	Quiero ser un usuario	Yina marcela alviz montes	Se le indica al usuario que fue negado su traslado que nuevamente se le realiza proceso por sat
965	Ser atendido por la eps	Gustavo Antonio Hernández	Se Contacta a la usuaria se le notifica a la esposa (maría) que el señor gustavo no se encuentra afiliado con mutual ser eps y que para realizar afiliación debe venir con los documentos a la oficina para hacer la solicitud.
966	Ustedes hacen todos tipo de examen	Lisbeth josefina Alejos	orientación red de servicio
967	Cómo va el COVID en Bolívar	María Angélica Pérez Herrera	Usuaría, quien solicita información del COVID en Bolívar
968	Si uno necesita una operación urgente en que clínica sería	Nailibeth lucía ulacio Herrera	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
969	Cuáles son las Clínicas que tienen convenio con mutual ser	Cintia Paola Blanquicet Otero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
970	Como va el plan de vacunación en el departamento de Bolívar	Melani Herrera Blanco	Se le brindo información del proceso de vacunación a nivel departamental. Dosis aplicadas hasta este quinta etapa. Balance general según estadísticas del ministerio de salud
971	En que Eps me atienden en Bogotá	Nicolás Martínez caraballo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
972	Yo me pase a mutual ser ya puedo utilizar el servicio	Luis Carrascal Bohórquez	Se le informa que ya está activo en mutual y que su centro de atención es ese centro de salud de los palmitos sucre
973	Con mi EPS puedo tener ingreso solidario.?	Yohana toro	Se le brinda la información que para acceder a ese beneficio no se obtiene con la eps
974	Que significa rendir cuenta con EPS	Jorge Andres Ayala Ciprian	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
975	Este programa es para a que beneficios obtengo	Yonder José Yépez Diaz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
976	Porque se demoran meses para dar citas con especialistas. El caso mío necesito una cita con ortopedia y solo hay citas para después del 9 de septiembre no me parece justo.	Gelber Olivo Matos	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
977	Como puedo recuperar una portabilidad si el correo anterior lo perdí no me acuerdo la contraseña perdí ese correo	Yulieth Vanesa rico Gloria	verificación de estado actual de portabilidad
978	Gracias	Juan Carlos Pérez donado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
979	Más atención al usuario	Leudys Pacheco Morales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, <u>conoce</u> nuestros canales de atención ingresando a la

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
980	Cómo puedo solicitar una incapacidad	Yerileth Peñuela arias	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
981	Quisiera saber si hay dermatólogo	Krismar migdaylis Pacheco escalona	Se le informa la red de atención y especialistas contratados
982	quiero mi salud subsidiado no contributivo ya que me atiende mejor con el subsidiados porque yo no estoy laborando por el cual quiero pido el traslado de contributivo a subsidiado espero no tener que realizar un derecho de petición les agradezco	Vicky Mendoza pila	Se le informa que en portal ZSS y adres aparece como subsidiado y se le informa red de servicio y números donde puede llamar a solicitar cita.
983	No entiendo algunas cosas	Néider Ortega Díaz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
984	Por favor ayúdame con un traslado de Sura para mutual ser gracias	Erika de la hoz	La usuaria se le invito a descargar zona ser afiliados y comunicarse al #603 para ayudarles en sus pendientes

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
985	Porque de vemos esperar tanto para que una persona sea afiliada	Disney Cartagena Aguirre	documentación para afiliación
986	Por qué demoran con enviar los medicamentos a sus afiliados de otro lugar	Omar Rosales Martínez	Se realiza llamada al usuario quien, indica que su esposa atención de la cruz marta cecilia cc 33207669, tiene pendiente entrega de medicamento acido grasos, que ha ido varias veces a la oficinas de atención al usuario y le indica que debe esperar a que lleguen. Se envía correo a cau del municipio para apoyo con el caso.
987	Cómo a sé uno para cambiarme nueva mente a mutual ser cuando se puso para otra eps	María del socorro Fontalvo Santiago	Se contacta al usuario y se educa sobre el uso de canales virtuales dispuestos por mutualser, se le indica como hacer traslados por el portal de mi seguridad social, se le comparte la Sgte. información vía WhatsApp ,El primer paso es registrarse en el portal de "Mi Seguridad Social" ingresando a la siguiente página web: https://www.miseguridadsocial.gov.co/ Para registrarse en el portal debe tener a la mano su documento de identidad y completar los cuatro pasos que se muestran a continuación: Registro de datos básicos Validación de identidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			<p>Información de contacto Creación del usuario</p> <p>Una vez usted reciba en su correo electrónico la contraseña para acceder, podrá entrar al sistema y realizar trámites, novedades o consultas.</p> <p>Trámites y novedades disponibles en el SAT:</p>
988	Horarios para citas odontológicas	Óscar David Trejo Mendoza	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
989	Que propósito desean cumplir con sus usuarios y afiliados	Yosbeidy Englimar Rivas Peña	<p>NO TIENE PENDIENTES</p>
990	¿A qué se debe esta encuesta?	Norma Elina Bustillo Villalba	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
991	Hola buenos días quisiera saber que significa rendimiento de cuenta ya que soy venezolano y no entiendo un poco de ese tema gracias	Yarwis Alexander Botello Peláez	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
992	Quiero una mejor atención	Yessika paola valencia sarmiento	Se contacta a la usuaria y se le indica que su ips de atención es proseguir
993	Conocer el tema a tratar	Esmeralda María Guerrero Guerrero	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
994	La farmacia dónde retiro queda muy lejos de la ips	Tomasa guete	Se le informa a usuaria nuestras farmacias en el municipio de soledad, no sabía de la existencias de 2 puntos se da dirección y horario de atención
995	Por qué la salud es tan mala en Colombia	Luz estella ríos torres	Se contacta y se le indica a la usuaria que nuestro país está pasando dificultad por motivos de la pandemia pero que ya estamos volviendo a levantarnos que contamos con una ips de calidad donde su atención es primordial por parte de mutual ser
996	Donde entregan medicamento	Silvia Patricia Quintero Parodis	Se explica que debe pedir una portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
997	Porque demoran para entregar medicamentos?	Neyis Navarro Martínez	Se le explica a los usuario que tenemos medicamentos desabastecido y que esa es la demora de esos
998	Cuáles son las promociones y programas en salud	Luz helena López Castro	Se le indica red de servicio
999	En mutual ser si cubre todos los gasto de alguna cirugía	Arnaldo Solapa Marín	Se le dio claridad que si es de primer nivel si cubre la cirugía y con entidades con convenios con Mutual Ser.
1000	Si hay sede en apartado Antioquia	Marisela Zabaleta Sevilla	Se le informo al usuario que para apartado no hay sede, como tampoco hay red prestadora para una portabilidad
1001	Como hago para tener una carta de portabilidad	Checheni Ramos Polo	Sele informa al usuario sobre cómo realizar una portabilidad
1002	Quisiera saber si ya estoy afiliada a esta EPS	Rosverlin dianora castillo pernalete	Se orienta sobre proceso y requisitos para afiliación
1003	Esto es con qué fin	Una Mendoza Martinez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1004	Por qué no vienen especialistas aquí en San Juan Nepomuceno?	Martha Lucía Castellar Angulo	Se le informa a la usuaria que como es primer nivel, se le brinda una atención primaria en salud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1005	Como renovar el seguro	Aidemir del valle carrasquera de quiva	Se le indica al usuario en que régimen pertenece
1006	La atención sobre los usuarios	Amelia cristina Arrieta Pérez	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1007	Si la eps da algún subsidio oh da los medicamentos	Ana dolores castro Pedroza	Se le brinda información dirección punto audifarma para reclamar medicamentos
1008	Por q hay mucha congestión de personal en las farmacias	Derly Minerva García ramos	Se le indico que se habilito nueva droguería en el barrio galilea de su municipio
1009	Al momento de enviar a alguien fuera de la ciudad que lo amerite, se le respalda con pasaje y hospedaje?	Elizabeth Arrieta Alfaro	Se le informo si es víctima o con patología grave se verifica el caso, comprende y agradece información
1010	😞 que está pasando en fundación caminos ips Cartagena sector Olaya y ronda real? sobre todo en ronda real tengo muchísimas querellas sobre fundación caminos ips ronda real. Hay muchísimos desorden en atención al usuario ,no hay disciplina para las recepcionista, hacen de la recepción lo que se les da la gana ...se demoran para brindar atención al usuario y en lugar de eso se ponen a chatear y hablar con sus compañeras de oficio en pleno trabajo para holgazanear y perdiendo el tiempo con sus compañeras hablando de sus	Martha Martínez	Se realiza llamada en la cual se reciben detalles de la inconformidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	<p>novios fiestas....cosas que no corresponden al oficio directamente correspondiente al deber de recepcionista y trabajadora de la eps ...por favor hagan algo para mejorar el servicio de recepción al ciudadano y usuarios necesitamos que nos respeten. Cómo usuarios y como personas y pacientes el derecho digno de ser bien atendidos para el bienestar de nuestra salud. Hay muchísimas cosas por hacer en esa fundación caminos ips y por la eps de mutual ser. recuerden que hay muchas quejas contra ustedes como trabajadores de la salud y todo el profesional técnico de las ips y eps. Muchas gracias por su atención</p>		
1011	Como hago para afiliar a mi hija mayor	Shirley Obyrne Gomez	Se le brindo atención sobre proceso de afiliación
1012	Para vincular mi daviplata	Edgardo Martínez ballestas	Se llama al usuario y le brinda información sobre pago compensación económica adres
1013	Por qué si uno es socio y usuario contributiva tiene que esperar un mes para una cita deberían tener alguna preferencia ya que pagamos salud	Leis Villegas tapia	Se le solicitan soportes para ayudar a gestionar citas pendientes y quien manifiesta no tener los soportes a la mano ya que no se encuentra en el municipio de residencia quien se acercar en estos días a la oficina a solicitar apoyo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1014	Por ser extranjera no tengo el mismo derecho al momento de ser atendida en una clínica?	Ninoska verónica Meza molina	Se realiza llamada a la usuaria se le informa que independiente de la nacionalidad los usuarios de mutual sr tienen los mismo deberes y derechos.
1015	Cómo afiliar a un miembro mas	Nersiree margarita Vargas Villalobos	Se indaga con el usuario para orientar en proceso de afiliación a su núcleo familiar a lo que refiere ya haberla afiliado
1016	Quisiera pasarme al régimen subsidiado nuevamente como hacer el procedimiento	Candelaria campo Jiménez	Prestaciones económica
1017	Como puede Mutual SER ayudar a mejorar nuestra vida laboral como artesanos.	Jonny Alfonso Vergara Chamorro	No
1018	¿POR QUÉ NUNCA HAY CITAS PARA NINGÚN TIPO DE ECOGRAFÍAS?	Carolay Massi Camargo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1019	Cómo hago para activar mi eps	Milagro Isabel Rodríguez padrón	Se le brinda información al usuario que se encuentra activo en mutualser
1020	porque las citas no se dan de inmediato?	Carlos Pedroza	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1021	Esa potabilidad por cuanto tiempo me la dan	Osli Dayana Galván Miranda	Se le informa que puede acceder a los servicio ya que su portabilidad fue aprobada y

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			se le brinda información sobre el punto de atención de la farmacia y de la ips primaria
1022	Cómo hacemos los que nos van a registrar por primera vez	Milagro Isabel Rodríguez padrón	Se le brinda información al usuario que se encuentra activo en mutualser
1023	Como puedo afiliar alguien a mutual ser	Zuraima Fernández Blanco	Le informe que debe llegar a la oficina más cercana de mutual ser con copia del documento de identidad y el Sisbén
1024	Sobre los beneficios	Carlos Alberto prins Fernández	Usuario manifiesta que su hija tuvo COVID, solicitó atención y no fue atendida, se ofrece disculpas por lo sucedido, se explica que puede solicitar nuevamente cita por consulta general para seguimiento de la niña y se brinda información de canales de atención y líneas nacionales para cualquier solicitud que requiera posterior mente.
1025	Soy una paciente que padezco mal de Parkinson, tengo Sisbén y no recibo ninguna ayuda del gobierno,	Mavis Estella Guevara varales	Se le recomienda que se acercarse a la alcaldía para que le den la asesoría de esos programas sociales
1026	Mí pregunta es sobre la indemnización de la persona con COVID	Ana María Olivero Jiménez	Usuario pendiente por el pago de la compensación económica, se orienta al usuario a utilizar los canales virtuales a nuestra red prestadora
1027	Qué beneficios tiene mutualser	María José Guerrero Arrieta	se orienta al usuario acerca de los diferentes programas que tiene mutualser y cuál es la población objeto de cada uno de ellos

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1028	La demora en la autorización de medicamentos	Wilson Rafael Vega Tovar	nos comunicamos con la hermana claudia vega quien nos informa que desconoce sobre la pregunta realizada por su hermano.
1029	Si aparezco inscrito en soledad por qué me envían citas u otros servicios en Barranquilla?	Alberto Enrique Barrios Turizo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1030	Compensación monetaria por contagio positivo de Covid-19	Emma Fernández Romero	Se le orienta que debe llenar un formulario de compensación monetaria por contagio positivo covid-19 y se encuentra en la página de adres. Con la respetiva cuenta Bancolombia o nequi
1031	Porque sacaron la respirudona de 2mg	Nilca del rosario Puello Núñez	Se le informa al usuario que ese medicamento estaba era desabastecido pero actualmente ya lo hay debe acercarse a la droguería para que le hagan la entrega.
1032	Necesito saber qué posibilidad de atención me pueden brindar es que tengo una pelota en el pecho y me quiero ver para saber q posibilidades hay de operarme	Dioneira del valle landaeta Gutiérrez	Se llama al usuario para brindarle información sobre ips de atención
1033	Este formulario con qué fin es	Bernarda Elena Pérez Pérez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1034	Porque mutual ser no tiene citas prioritarias	Milena Zúñiga pazo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1035	Donde me pueden atender	Estelly Andrea Vargas Fabra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1036	Medio COVID Y No Me Dieron Mi Subsidio	Ana María Estrada Causado	Al usuario se consultó su duda sobre porque no fue beneficiario del pago de la cet, y me indica que su reporte fue hecho en el mes de julio de 2020, y se le informó sobre los parámetros establecidos para este pago, y es que este empezó a regir desde agosto del 2020 donde según el decreto 1374, no aplicaba en ese ítems para ello.
1037	Porque la entrega de medicamentos es muy complicada y nunca están completas	Moisés Antonio Ramos Rodríguez	Gestión referente a medicamentos
1038	Para los trámites o traslados y citas médicas que por favor mejoren un poco	MARLON ARRIETA GUZMÁN	Se indaga usuario, para validar inconvenientes presentados, nos informa que ha mejorado los servicios

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	más en atender al personal ya que a veces demoran mucho		
1039	Porque las convocatorias laborales sólo dicen que para asociado o hijos de ellos, como trabaja alguien con ustedes	Teresa Castro guette	Se explica como es el proceso de portabilidad
1040	Por qué el mutualser de un municipio, no puede atender a un usuario de Mutual ser de otro municipio, aunque tenga portabilidad	Teresa Castro guette	Se explica como es el proceso de portabilidad
1041	La atención al usuario y el servicio de la farmacia	Mónica Cristina Durango Pretelt-	Se invita a pasar a oficina si requiere de algún servicio donde podamos brindarles apoyo en gestión de citas.
1042	Deseo adquirir una eps por mí y mi familia	Angelys zarahiht silva carneza	Se realiza llamada al afiliado, se le informa que actualmente no cuenta con eps asignada, pero que ya tiene Sisbén que se pueda acercar a una eps con los documentos originales de ella y sus familiares y así lograr vincularse, siendo que mutualser eps no tiene cobertura en Antioquia
1043	Para ver dónde me pueden atender	Martha Liliana Palencia Domínguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1044	La eps es muy buena pero lo que no me gusta es que es muy demorada para	Maria teresa care Ibáñez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	cuando uno tiene citas médicas se demoran mucho para atender		https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1045	Necesito una portabilidad para Medellín	Lina Julio De Blanco	<u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario.</u> La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1046	Mejorar la calidad del servicio	Aura Cristina Ramírez Hernández	En llamada con la usuaria le informe los datos de su red prestadora, la dirección y los teléfonos de contacto y los servicios que esta ips presta a los usuarios entre esos aparece laboratorios clínicos, y que para cualquier dificultad con el servicio en esta misma ips se comunicara al #603 para que le asesoren.
1022	Cómo hacemos los que nos van a registrar por primera vez	Milagro Isabel Rodríguez padrón	Se le brinda información al usuario que se encuentra activo en mutualser
1023	Como puedo afiliar alguien a mutual ser	Zuraima Fernández Blanco	Le informe que debe llegar a la oficina más cercana de mutual ser con copia del documento de identidad y el Sisbén
1024	Sobre los beneficios	Carlos Alberto prins Fernández	Usuario manifiesta que su hija tuvo COVID, solicitó atención y no fue atendida, se ofrece disculpas por lo sucedido, se explica que puede solicitar nuevamente cita por consulta general para seguimiento de la niña y se

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			brinda información de canales de atención y líneas nacionales para cualquier solicitud que requiera posterior mente.
1025	Soy una paciente que padezco mal de Parkinson, tengo Sisbén y no recibo ninguna ayuda del gobierno,	Mavis Estella Guevara varales	Se le recomienda que se acercarse a la alcaldía para que le den la asesoría de esos programas sociales
1026	Mí pregunta es sobre la indemnización de la persona con COVID	Ana María Olivero Jiménez	Usuario pendiente por el pago de la compensación económica, se orienta al usuario a utilizar los canales virtuales a nuestra red prestadora
1027	Qué beneficios tiene mutualser	María José Guerrero Arrieta	se orienta al usuario acerca de los diferentes programas que tiene mutualser y cuál es la población objeto de cada uno de ellos
1028	La demora en la autorización de medicamentos	Wilson Rafael Vega Tovar	nos comunicamos con la hermana claudia vega quien nos informa que desconoce sobre la pregunta realizada por su hermano.
1029	Si aparezco inscrito en soledad por qué me envían citas u otros servicios en Barranquilla?	Alberto Enrique Barrios Turizo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1030	Compensación monetaria por contagio positivo de Covid-19	Emma Fernández Romero	Se le orienta que debe llenar un formulario de compensación monetaria por contagio positivo covid-19 y se encuentra en la página de adres. Con la respetiva cuenta Bancolombia o nequi

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1031	Porque sacaron la respirudona de 2mg	Nilca del rosario Puello Núñez	Se le informa al usuario que ese medicamento estaba era desabastecido pero actualmente ya lo hay debe acercarse a la droguería para que le hagan la entrega.
1032	Necesito saber qué posibilidad de atención me pueden brindar es que tengo una pelota en el pecho y me quiero ver para saber q posibilidades hay de operarme	Dioneira del valle landaeta Gutiérrez	Se llama al usuario para brindarle información sobre ips de atención
1033	Este formulario con qué fin es	Bernarda Elena Pérez Pérez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1034	Porque mutual ser no tiene citas prioritarias	Milena Zúñiga pazo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1035	Donde me pueden atender	Estelly Andrea Vargas Fabra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1036	Medio COVID Y No Me Dieron Mi Subsidio	Ana María Estrada Causado	Al usuario se consultó su duda sobre porque no fue beneficiario del pago de la cet, y me indica que su reporte fue hecho en el mes de julio de 2020, y se le informó sobre los parámetros establecidos para este pago, y es que este empezó a regir desde agosto del 2020 donde según el decreto 1374, no aplicaba en ese ítems para ello.
1037	Porque la entrega de medicamentos es muy complicada y nunca están completas	Moisés Antonio Ramos Rodríguez	Gestión referente a medicamentos
1038	Para los trámites o traslados y citas médicas que por favor mejoren un poco más en atender al personal ya que a veces demoran mucho	MARLON ARRIETA GUZMÁN	Se indaga usuario, para validar inconvenientes presentados, nos informa que ha mejorado los servicios
1039	Porque las convocatorias laborales sólo dicen que para asociado o hijos de ellos, como trabaja alguien con ustedes	Teresa Castro guette	Se explica como es el proceso de portabilidad
1040	Por qué el mutualser de un municipio, no puede atender a un usuario de Mutual ser de otro municipio, aunque tenga portabilidad	Teresa Castro guette	Se explica como es el proceso de portabilidad
1041	La atención al usuario y el servicio de la farmacia	Mónica Cristina Durango Pretelt-	Se invita a pasar a oficina si requiere de algún servicio donde podamos brindarles apoyo en gestión de citas.
1042	Deseo adquirir una eps por mí y mi familia	Angelys zarahiht silva carneza	Se realiza llamada al afiliado, se le informa que actualmente no cuenta con eps asignada,

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pero que ya tiene Sisbén que se pueda acercar a una eps con los documentos originales de ella y sus familiares y así lograr vincularse, siendo que mutualser eps no tiene cobertura en Antioquia
1043	Para ver dónde me pueden atender	Martha Liliana Palencia Domínguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1044	La eps es muy buena pero lo que no me gusta es que es muy demorada para cuando uno tiene citas médicas se demoran mucho para atender	Maria teresa care Ibáñez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1045	Necesito una portabilidad para Medellín	Lina Julio De Blanco	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1046	Mejorar la calidad del servicio	Aura Cristina Ramírez Hernández	en llamada con la usuaria le informe los datos de su red prestadora, la dirección y los teléfonos de contacto y los servicios que esta ips presta a los usuarios entre esos aparece laboratorios clínicos, y que para cualquier

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			dificultad con el servicio en esta misma ips se comunicara al #603 para que le asesoren.
1097	Las citas se demoran mucho tiempo, cuando se realiza un tratamiento los resultados los entregan muy tarde deberían tener en cuenta al usuario a la hora de recibir atención médicas mucha de mora y poca atención gracias	Yesenia Patricia Contreras Comas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1098	Cita general	Yolimar Sánchez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1099	Que se va a tratar en este evento.	Miledis Esther Villa Nieto	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1100	Porque demora un traslado de otra EPS a mutual ser	Daissi Patricia Castillo Pérez	se valida en sistema y al hijo y ya está con nosotros, se hace unificación de núcleo familiar
1101	Yo aparezco hay con ustedes	Eva obeso	Se le informa que debe hacer una portabilidad
1102	Que beneficios tendremos	Jose Leonardo Bracho Nieto	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1103	Porque no me dan citas en paso las nieves si me queda cerca no me hacen exámenes tampoco	Greisy comas garcia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1104	Buenas a qué se debe esto de rendición de cuentas gracias	Katiana Paola Medina Venera	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1105	Que Es Rendición De Cuentas 2021 Que Me Llego Un Mensaje De La Mutual Ser	Winy Paola Vasquez Rodríguez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1106	Pedí mi portabilidad y me la dieron para un hospital que queda a dos horas de donde vivo y peso que me lo hicieran para un hospital más cercano y ni me responde	Ovalmis Maria Medina Causado	explicándole, que en el lugar donde se encuentra es la única red prestadora que nos pueden asignar.
1107	Por qué a los pacientes que tienen citas en otra ciudad no le suministran los trasportes sin que la persona lo exija está en la sentencia t 1 22 del 25 de mayo del 2021	Maria francisca lentino catalán	Se contacta e indaga con la usuaria y se le indica que debe ir a la oficina más cercana a realizar su solicitud
1108	Que preferencia tiene mutual ser por sus pacientes	Carlos Andrés Ospino guerrero	Se le explico el motivo de la llamada y el usuario no tenía quejas para la empresa
1109	Cómo hago para meter a mi papá en mi grupo	Melissa botett Meza	Se le indica a la usuaria que para el traslado de su papá puedo hacerlo por la página del sat, o acercarse hasta la oficina de mutual ser más cercana y llevar Sisbén actualizado y copia de documento.
1110	Porque son tan demorados los procesos	Jean Carlos Vesga Vargas	Usuario manifiesta que solicitó cita por odontología y se la asignaron para 40 días, tenía dolor en las cordales, luego la cirugía se la asignaron para dos meses. Se le informa que a los 45 días está en dentro de los tiempos, que ya para la de dos meses, si tiene alguna inconformidad, debe acercarse a su oficina de Mutual Ser EPS más cercana e informar la situación. Se brinda información de APP, canales de atención, líneas nacionales a lo que me dice que muy bueno

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			que le haya brindado todos esos datos, ya que no tenía conocimiento.
1111	¿Cuánto tiempo me dura la EPS?	Eduar Alexander Landaeta Segovia	Se le realiza llamado al usuario para brindarle toda la información sobre dudas o inquietudes que tenga el usuario
1112	Dónde puedo obtener información sobre mi afiliación a esta entidad? Ya que desde marzo que entregué mis documentos aún no aparezco en su base de datos hasta el día de hoy y no me dan citas si no salgo aunque ya aparezca en el adres	Aura Isabel Mardini de la Rosa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1113	Por qué la eps no ha logrado arreglar la atención telefónica o presencial respecto a las citas médicas? Nunca contestan por qué?	Carmen Inés Negrete Padilla	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1114	Me gustaría saber por qué no aparezco beneficiado con ninguna ayuda humanitaria	Jesus David pastrana morales	Se le da la educación pertinente al usuario aclarando dudas y se le dan recomendaciones sobre estilos de vidas saludables.
1115	A q se dedica la eps	Rosa Angelica Escobar Galvis	Realiza afiliación y registro de los afiliados al sistema de la seguridad social en Colombia. Es una organización gestora de aseguramiento en salud del sector solidario. Se encargan también del recaudo de las cotizaciones y su función básica es organizar

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			y garantizar la prestación del plan obligatorio de salud.
1116	Yo ingrese a mis dos hijos el 18 de enero y aun no aparecen en mutualser	Ruth Daicy cuadrado tap	Se logra comunicación con el afiliado, se verifica estado de afiliación de cada uno de ellos, se le da la educación para realizar tramite pendiente.
1117	De que se trata el mensaje	Maolin Jamainel José Guerra Espitia	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1118	Que es una rendición de cuentas	Viarley Isabel Zaparan Cuesta	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1119	Que es rendición de cuenta	Omaira Payares Hoyos	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1120	Nesesito la ayuda tengo tres hijos madre viuda no estirando nada de esto	Yuguladas j morales N	Nos comunicamos con la usuaria, manifiesta que no sabía cuál era su ips de 1er nivel, ni el de su grupo familia, se le direcciona a su ips y números de teléfono, se le educa de nuestros canales virtuales y se invita acercarse si cuenta con algún inconveniente para asesorarle
1121	Por qué las autorizaciones demoran mucho	Estefani Herrera Maestre	se le indico los tiempos de respuestas y se le invito hacer uso de los canales virtuales como app
1122	Cuánto es el porcentaje que Mutual ser le brinda al usuario para gafas oftalmológicas de niño?	Deysi Fernanda Vergara Martinez	La afiliada dice no tener ningún pendiente que hasta el momento todo bien
1123	Cómo hacer para trasladar un usuario a mutual ser	Yorelis sandrith Ortega padilla	Su hija está afiliada en cajacopi y se le oriento como puede hacer el proceso de traslado. por la oficina presencial por la página de mi seguridad social
1124	Prevención sobre enfermedades	Oniris Beltrán Paternina	Se le indica a la señora las redes sociales de mutualser y fundación ser social, página web y app donde puede educarse sobre enfermedades y prevención.
1125	Porque aparezco en subsidiado si me descuentan salud	Kelly Johana Tordecilla Guerra	Se dialoga con la Sra. Kelly tordecilla y se le informa que ella se encuentra afiliada al contributivo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1126	Quiero saber dónde atiende para dirigirme	Denis barrera quintero	La usuaria debe acercarse a la oficina de mutual ser en santa marta para que le realizan el cambio de ips
1127	Que por que todos los usuarios de mutual ser deberían ser contributivo	Denis maría padilla González	Se indaga al usuario quien manifiesta a la fecha no tener servicios pendientes
1128	Sobre la salud	Blanca Isabel Leyton	Usuario que cambia de domicilio, tiene Sisbén de barranquilla, como no tiene herramientas para enviar la copia de la cedula ya que no tiene soportes en ZSM se sugiere que se acerque a las oficinas más cercana y se le informa sobre los medios de comunicación
1129	Porque no dan prioridad a las citas médicas para menores de edad?	Adanaibeth Esther Parra Padilla	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1130	De qué se trata esta encuesta	Kelys Yohana Gil Guette	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1131	por qué es tan demorada las citas	Luselli marimon mercado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1132	Actualizar una portabilidad	Daniel Augusto Ramos Ortiz	Se informa al usuario que puede comunicarse a las líneas nacionales y canales de atención para solicitar la portabilidad, que debe tener un correo electrónico y a los siete días hábiles le envían el certificado de la portabilidad.
1133	Número de teléfono	Joselin carolina Peña Hernández	Se le brinda información de las direcciones de audifarma
1134	Porque si el paciente muestra resultados de una endoscopia y le aparece un cuerpo extraño no lo atienden con prioridad sino que lo mandan de un médico para el otro y ninguno ase nada porque según ellos el paciente no presenta nada malino pero tiene una hernia letal que le da mucho sufrimiento y no lleva una vida normal	Cristóbal confesor Mendoza palma	Se ingreso queja a través de aplicativo 206654, usuario solicita un segundo diagnostico no está conforme con el resultado encontrado en el examen porque presenta mucho dolor
1135	Que temas van a tratar	Yjhon Jeiler Diomer Quintero Tamayo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1136	Porque las líneas de atención nunca están buenas siempre dicen que están en mantenimiento	Ronald Alberto romero guerra	Se orienta sobre canales de atención mutualser eps
1137	Servicios que se prestan	Sindy Arias Atencio	Se orienta a utilizar los servicios contemplados en PBS
1138	Si puedo trasladar a mis hijos para Maicao	Ismael Quintana	Se indica al usuario realizar la portabilidad a través de los canales de mutual ser, app, #603 y el correo de portabilidad.
1139	Que paso con los subsidios, ayuda monetaria.	Mayra Alejandra Ruiz Nuñez	Se le informa a la usuaria que la compensación económica temporal es un auxilio monetario para el sostenimiento de las personas afiliadas al Régimen Subsidiado de Salud con diagnóstico confirmado de Coronavirus COVID-19 posterior al 10 de agosto de 2020, que se paga por una sola vez por grupo familiar y se le orienta como debe ingresar a la página y verificar si fue beneficiada con este auxilio económico
1140	Por qué un usuario que tenga una cita fuera del departamento o sea en otro departamento tenga que gastar dinero para su cita si la EPS debe aportar todo lo referido al viaje a la cita en este caso el paciente quién es acompañante de una persona con discapacidad tenga que poner los transporte compartido con la EPS donde el acompañante gasta más que la EPS r	Devís Antonio Teran Teran	Se explica al usuario sobre los lineamientos para acceder a este tipo de servicios dado que el municipio no cuenta con ups deferencial, sin embargo se orienta que por la condición de discapacidad del usuario el transporte intermunicipal es PBS dado que se Encuentra en nuestra política

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1141	Cómo que rendición de cuentas eso porque	Orlando Sequeira	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1142	Los medicamentos	Maria Eugenia Sánchez estrada	<p>Se le indico a la usuaria que al momento de ir a una consulta médica, indagar con el medico sobre cómo obtener su historia clínica de la atención recibida</p>
1143	Cómo hago para inscribir a mis hijos mutual ser	Íngrid Esther Palencia Hernández	<p>Se le orienta sobres los proceso de afiliación ya que se le puede solicitar el traslado a los hijos por unificación de núcleo</p>
1144	que redención de cuenta?	Ricardo Manuel Jaraba	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1145	Que significa la rendición de cuentas	Roiner Alberto Martínez Puerta	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1146	De que se trata	Maria Faeth Anillo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1147	¿Para qué es el eps?	Audibel Angelina Muñoz Arocha	La usuaria manifiesta que es venezolana y desea afiliarse a mutual le explique que debe acercarse a las oficinas y los documentos que deben llevar
1148	¿Es obligatorio vacunarse contra el Covid-19?	Maler Arnoldo Moreno Rivero	gestión realizada
1149	Cuando uno es contribuido dónde puedo ir por una cita con medicina general	Sila Mariela González Oviedo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1150	¿Esto para qué es?	Maria Del Carmen Pérez Martínez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1151	Como le sacó control a mi bebé	Yuranis urango	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1152	Me dijeron que me indemnizaran por el COVID 19 y no lo han hecho	Lina María Rodríguez merlano	Usuaría solicita el incentivo COVID, se le indica que llame al #603 para que le den los números de las personas encargadas de este proceso
1153	Hola buenas tardes. Soy afiliado a la EPS Mutual ser. De la ciudad de Valledupar del Departamento del Cesar. Ahora estoy me he mudado a la ciudad de Medellín del departamento de Antioquia, y quiero solicitar un cambio de residencia a esta ciudad. Gracias	Eduardo De La Rosa	Usuario solicita traslado en el mes de mayo por sat para la ciudad de Medellín
1154	Para incluir a mi pareja y mi hija en mi núcleo	Yoleidy del carmen Espitia Zuleta	Se educa como pertenecer a nuestra eps todo el núcleo de la usuaria y requisitos y pasos para afiliarse por sat
1155	Porque demoran tanto las llamadas para citas	Nilsa Almanza Carmona	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1156	Beneficios para los usuarios	Angelica Chiquinquirá medina Sánchez	Afiliado quien se le brinda telefónicamente información se encuentra activa en mutualser eps, se le brinda número de teléfonos para asignación de citas medicas
1157	Mutual ser presta servicio en todo el país	Osiris Mercedes Gómez Reales	Se le explica que no contamos con oficinas presencial en todo el país pero estamos trabajando para que así sea
1158	Si	Daniel amaya	Se le informo que los orígenes de Mutual Ser EPS tuvieron lugar en febrero de 1991 con la Formulación del documento CONPES número 1 de 1991, y que el primer nombre de la empresa fue los Montes de María, con la motivación de mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la región de los montes de maría y sus municipios aledaños, (El Carmen de Bolívar, San Jacinto, San Juan, Zambrano, plato y Ovejas).
1159	Para cuando otra clínicas	Indira María Paternina romero	Usuario se le informa la red de servicio, solicita información sobre como trasladar para mutualser a su núcleo familiar
1160	Quiero saber dónde más se puede reclamar los medicamentos de mutual ser si no es en audifarma	Kelly Johana Gómez Martínez	se le da información a usuario que su farmacia es pharmaser la cual se encuentra ubicada Calle 10 # 10-48 Mercado Publico
1161	Quiero que todo mi grupo familiar pertenezca a mutualser	Elizabeth león Gueto	Comenta la usuaria que quiere que su primer hijo este también en mutual y que sean atendidos en la misma ips, se le recomienda llevar los soportes para traslado de su hijo

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			fotocopia de di y Sisbén y para el cambio de ips llevar una petición para el cambio
1162	¿Porque tengo que realizar rendición de cuentas?	Albert Jose Padilla Argel	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1163	multarse cuales son los centros rehabilitación	Denise Maria ortiz Orozco	Se le brindo la información del centro de rehabilitación que se maneja en la ciudad de santa marta
1164	Ninguna	Marina del carmen miranda Goenaga	Se le informo al usuario como podía realizar la portabilidad mediante los canales virtuales que tiene la eps
1165	Necesidades	Rosa Angelina Molina Vargas	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
1166	Quisiera saber si mi pago de este año se refleja	María alvis alvis	Se contacta a la usuaria e indica que es sobre un pago de asociados que no se refleja, se le indico que debe acercarse hasta la oficina más cercana para brindarle una mejor información revisando nuestro sistema

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1167	Yo me coloque la vacuna Janssen pero esa no tiene más dosis	Lisbeth Páez García	Se le informa a la usuaria que si hay refuerzo de la vacuna y que las están colocando de lunes a viernes en la plaza principal del municipio de origen a partir de laboratorios 8 am
1168	Que beneficios tiene	Juliana Ocampo Pérez	Solicitud de información de usuarios de eps régimen subsidiado
1169	Puedo agregar a mi conyugue al grupo de afiliados	Deniris huertas montes	Se valió en adres, el cónyuge se encuentra retirado, se le indicó: Solicitar el traslado por sat o ante su empleador
1170	Porque no dan la portabilidad de inmediato	Yenifer Cecilia Palencia Villareal	Se le explica que la portabilidad es un proceso que se hace y es reportable ante adres, al igual que las otras novedades y por lo tanto hay que esperar el tiempo necesario para que se vea reflejada.
1171	Es necesario asistir a la rendición de informe de mutual ser	Raquel Guadalupe Camacho Manotas	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1172	Actualmente estoy trabajando con la Gobernación de Sucre, como auxiliar en servicios generales y deseo cambiar de EPS.	Luzmila del Carmen Salcedo Benedety	se le informan números de asesores para que haga tramite y canales virtuales para realizar solicitudes

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1173	Donde me puede atender	Diaz Bustos Roxana patricia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1174	Ayer descargué los exámenes y no salieron completos, hoy tuve la cita a las 7am le pedí el favor a las admisioncitas, si podían darme los resultados y las tres que había se negaron, no los pude mostrar completos que pueden mejorar en este caso? Ya que yo no puedo ir a buscarlos, esto ocurrió en la 29con 8 hoy 25 de mayo a las 7 am	Sandra milena Sáenz rivera	con respecto a los laboratorios ya los compañeros se lo habían entregado, con respecto a los medicamentos se valida en listado de medicamentos y ya no requieren de autorización por tal motivo se le direcciona hasta la farmacia para que le hagan entrega.
1175	Como hacer para apartar citas medicas	Yohana maría Ramirez sala	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1176	Quiero afiliarme a mutual ser	39022677milena montesino Gómez	Como afiliarse se le oriento que en la oficina de atención al usuario
1177	conocer el estado actual de mi licencia de maternidad	Nuris Hernández PEREA	SI, se le informa a usuario que la información sobre su licencia de maternidad debe solicitarla con su empleador, ya que esa información solo se le puede ser suministrada es al empleador

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1178	Como hago para afiliar a mi mamá y mi papá	Arleida Arellano Alcalá	Se le informa que por medio de las oficina de mutua ser, y de la paginas de misterio de salud
1179	Por qué nos cambiaron razón social	VIVIANY Velaides Rodríguez	Se educa a la usuaria sobre la ips donde le corresponden las atenciones médicas además se educa sobre estilos de vida saludable
1180	Porqué demoran las citas de nutrición?	Arlenis Julieth López Manjarrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1181	Nunca ha llegado nada a pesar de que en esta casa hay tres discapacitados	Yuranis paola bertel romero	Se le informa que mutualser no brinda ningún tipo de ayuda alimentaria ni económica.
1182	Más atención al trámite de medicamentos	Esther gamarra acuña	Se establece comunicación con la usuaria manifiesto haber reclamado los medicamentos completos, informa que actualmente no tiene trámites pendientes
1183	Como hago para tener mi carnet que no sea por una portabilidad	Elvira del carmen guzmán madera	Se le informo a la usuaria que debe solicitar en la oficina más cercana de mutual ser una traslado de municipio, pero que debe estar sisbenizada en el municipio al cual se va a trasladar llevando impresión del Sisbén y copia del documento de identidad.
1184	Cada cuánto tiempo hay que renovar afiliaciones?	Jessica Yecenia Pimentel Ojeda	Se informa vía telefónica siendo 3:24 pm del día 12 Julio, que las afiliaciones se actualizan siempre y cuando la información suministrada

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			o registrada en el sistema, la cual es proporcionada por usuario cambia en su origen, como cambio de Sisbén, cambio de tipo de documento u alguna solicitud realizada por el usuario.
1185	Estoy esperando el subsidio de COVID 19	Rosa anaya	Pago del subsidio de COVID
1186	Porque soy contributivo	Carlos Andrés Flórez Pérez	Se le suministra la información por qué aparece como contributivo
1187	Porque no crean una plataforma donde se puedan apartar citas médicas por internet y que las citas no sean por orden de llegada si no por hora programada	Jonathan Villadiego Chamorro	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1188	No me queda claro lo de rendición de cuentas pues soy subsidiada por el gobierno	Lucia Herrera Taborda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce <u>nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1189	No tengo	Manuel Segundo Buelvas Causil	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1190	Quiero hacer traslado	Maira Sanabria	la señora debe siisbenizarse en el municipio de Valledupar y después solicitar el traslado de municipio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1191	Podre hacer traslado a santa marta ya q no vivo en sucre	Obanis silhado barón	Se indica a la usuaria que se encuentra activa en mutual ser de santa marta con DNP en la misma ciudad, se le indica ips de atención y red de servicios
1192	Quiero saber que debo hacer para poder hacer una cita general	Yesica zabala	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1193	Porque no le entregan los medicamentos en la casa a las personas que tienen problema en las rodillas	Nayibes Regina blanco Vasquez	Se orienta que se acerque a las oficinas mutual ser barranquilla para que le gestionen con el proveedor asignado la programación del estudio.
1194	Como sé mejoraría, la agilización de las citas	Liliana Patricia pacheco Suárez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1195	Porque demora tanto una cita tengo una de oftalmología y nunca me ha llamado	Liliana Rosa González nerio	se contacta a la usuaria y se le indica sus IPS de atención donde puede llamar y solicitar el servicio requerido, también se le educa en el uso de zona ser afiliado y demás canales de atención virtual
1196	Quiero hacer un traslado de San Juan de Nepomuceno Bolívar para san Jacinto Bolívar soy de Mutual ser	Albeiro marcenilla avila	se le informa que puede realizar portabilidad para la vereda de san jacinto

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1197	Porque no todas los medicamentos para la piel son cubiertos por la EPS	Mariela Eunice Ojeda Castro	Se le indica al usuario llamar a la ips prestadora para la asignación de cita o solicitarla por l app y en caso de tener dificultad acercarse a la oficina de atención
1198	Cómo renovar el traslado a Bogotá de ni EPS	Rosario Camargo Parra	Se lo oriento como terminar la portabilidad y como utilizar los canales de atención
1199	Para sacar una cita a medicina general	Sonia Elena Hernández Mendoza	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1200	Como hago para conseguir un certificado de discapacidad	Rosa Lina Anaya Correa	Se le informa a usuaria que los certificados de discapacidad están a cargo de las secretarias de Salud distrital, donde debe acercarse con historias clínicas emitidas por médico tratante para respectiva revisión.
1201	Cómo va la vacunación COVID	Carlos Rafael Ospino Fría	Se informa al usuario sobre cómo va el proceso de vacunación a nivel municipal
1202	Por q si teniendo la eps de mutual ser tienen q a tendernos en los pasos	Jennys Berti	Se indaga al usuario si tiene algún pendiente o solicitud por gestionar
1203	Porque no me han dado tramite a mi cirugía en mi nariz ordenada por los especialistas de Sincelejo Sucre desde abril de 2021	Silvio de Jesús chica López	Se le informa al usuario que por pandemia COVID - 19 y alerta naranja decretada por el gobierno nacional, su cirugía no se puede realizar, sin embargo, se orienta para que realice un acercamiento a nuestras oficinas de atención al usuario de su municipio con los ordenamientos y esta pueda ser resuelta y

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			reactivar todo el proceso de su cirugía ya que todo está vencido ordenes de abril de 2021.
1204	De que se trata esta encuesta	María Concepción Vizcaíno Cueto	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1205	Tener especialistas en plato	Katherine peña mola	Se le informa que en plato no hay una clínica que garantice estos servicios, por lo tanto se tienen que trasladar a otro lugar.
1206	Como puedo agarrar citas para medicina general	Keisha brito	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
1207	Traslado a mutual	Cilsa Sáenz	Se llama a la señora y se le pregunta cuál es el proceso el cual requiere y podemos colaborarle ya que requiere trasladarse e indica que ya hizo el proceso por sat, el cual se le orienta y se le explica
1208	Afiliación	Margelys Peñas Hurtado	Se le informa a la usuaria que se encuentra activa desde el 10 de mayo de 2022 en mutualser (ella no sabía) se le da bienvenida y se explica red de servicios

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1209	Quiero hacer un Traslado	Dayana Pérez	Usuaría manifiesta que se encuentra radicada en Medellín y se trasladó a otra eps
1210	Q es la rendición	Ney Patricia alian escobar	Se orienta al usuario sobre el concepto de rendición y se indaga si presentan procesos pendientes sin embargo manifiesta que no
1211	por qué los número de los puestos de salud no los contestan	Yamile fuentes Romero	Nos comunicamos con usuario, se indago y dio por explicación de su inconformidad por el puesto de salud en donde le prestan los servicios sin embargo nos felicitó como eps ya que en la oficina ayudaron en gestionar cita con medina general.
1212	Ordenes de medicamentos	Martha Alcira Granados Rodriguez	Informa que no realizo ningún comentario sin embargo comenta que es nueva afiliada está en control de diabetes, tiene sus controle cada 3 meses y está satisfecha con el servicio recibido
1213	Para solicitar una incapacidad	Laura Vanesa Amaris Arriola	Se realiza llamada telefónica y se le orienta a la usuaria el proceso para radicar prestaciones económicas, en este caso licencia de maternidad. además se le envía el paso a paso a su WhatsApp
1214	Que den citas con menos tiempo de espera	Livis johana cardales cuadro	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1215	Que me toca que hacer	Yon Jairo Gamarra Atencia	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1216	Número de teléfono para solucionar inconveniente	JAEL Esther Cueto Borja	se le indica que se comunique al # 603 y solicite cambio de IPS
1217	Tiene consulta para la vista	Geovanny redondo castillo	Se realiza orientación para que utilice los canales y cualquier solicitud de autorización acercarse a las oficina de su municipio.
1218	Porque me atienden en el Puesto de salud	Alvarez rada de la rosa	Se le educa sobre su red de atención y canales virtuales
1219	Como saco una cita medica	Ana Carolina Bustamante cogollo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1220	Como haría para saber con cual centro de salud está afiliando en la ciudad de medellin	Alexander Junior palma López	Se contacta usuario y se le informa que para la atención en la ciudad de Medellín debe realizar un a portabilidad
1221	Cuando pagan los traslados sin necesidad de tutela	Freyset Ramirez pardo	se le brinda información de portabilidad y canales
1222	Mejorar un poco mas las ips	Alfonso molina	Se educa sobre canales virtuales de la ips de atención primaria

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1223	Quiero una cita médica	Ever Antonio Moreno Medrano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1224	Porque se demoran con las citas de especialistas y juegan con la enfermedad y tratamiento del paciente no tienen en cuenta las prioridades	Alba Hernández pernett	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1225	Dónde puedo hacer mis citas medicas	Everlys Enith Montes Guzmán	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1226	Si puedo afiliar a alguien de mi familia	Malka Palomino	Se le indico a la usuaria que deben contar con el SISBEN modalidad IV para poder realizar los traslados
1227	Citas, y medicina general	Kelly Johana García Ramírez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1228	En que departamentos me pueden atender?	Danilson Antonio berrocal Pereira	se contactó a usuario y se le indico que en la actualidad cuenta con una portabilidad activa para San pedro de Uraba

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1229	Quisiera saber de qué se trata este mensaje de rendición de cuenta explíquenme por favor	Angela Josefa Velásquez Duran	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1230	Yo quiero estar solamente en mutual que no tenga que ir a nova salud	Candelaria margarita aguas chamorro	no se realiza gestión no tiene pendiente solo se le informa lo que es una rendición de cuentas ya que no tenía conocimiento para que se hacen ese tipos de eventos
1231	Desde cuando podré ser parte de eps mutualser	Juan Carlos cogollo padilla	Se le informa al señor que su solicitud de traslado está en estado pendiente, y que si tiene familiar también debe solicitar su inclusión ya que se debe afiliarse todo el núcleo, el manifiesta que es soltero que tiene a cargo un sobrino sin embargo a la hora de solicitar su traslado el niño no se encontraba con él se le invita que nuevamente se acerque a la oficina para que también se le solicite el traslado al niño
1232	Por q esta EPS no sirve	Daniel Arias Blanco	no se le realiza ninguna gestión ya que el usuario se encontraba viajando y no escucha muy bien
1233	Si ya puedo utilizar el servicio	Alfonso enrique acuña Camargo	Se le informa al usuario que está en proceso la afiliación para que pertenezca a la eps mutual ser

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1234	Cómo me traslado de resistencia	Erika Meza Acosta	En llamada con la usuaria se le informo que para el traslado de municipio debe llegar a la oficina mutual ser del municipio donde reside con copia de la cedula y Sisbén, teniendo en cuenta que este debe ser del nuevo municipio hacia donde quiere hacer el traslado, pero esta menciona no tener Sisbén del actual lugar de residencia, entonces le informe que para algo pronto debería pedir una portabilidad comunicándose al #603 desde el celular.
1235	Ninguna	Juan José meriño torres	se le explico al usuario el proceso
1236	Para cuando me pueden dar una cita con el médico general	Luis Enrique Gonzalez Consuegra	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1237	Donde me van a atender	Dalida Rosa Ribon Calles	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1238	¿Cómo puedo sacar una cita?	Valentina Pastrana	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1239	Por qué tarda tanto el trámite y el pago de una incapacidad?	Yoelis Rodríguez Altamar	Usuaría manifiesta que labora con el bienestar por medio de un operador, que le realizaron una cirugía el año pasado y aún no ha sido cancelada, que se ha acercado a la oficina de su municipio y le manifiestan que aparecen los pagos sin embargo la incapacidad no. Ella se comunica con su operador y tienen radicado. Es dependiente, se le informa que el operador debe comunicarse con la EPS.
1240	Por qué no me entrega el medicamento que me manda el doctor 2 veces las mismas pastillas en 15 días	Carlos Manuel Ortega Pérez	Se contacta paciente, el cual manifiesta que no ha podido comunicarse con un número que le dieron en la oficina de atención al usuario de Arjona para apartar una cita para una tomografía
1241	¿Dónde me puedo vacunar con la dosis de refuerzo de SINOVAC?	Yusmairy Estela García Orozco	Se le realiza direccionamiento y se les brinda información referente a puntos de vacunación COVID donde se encuentra.
1242	En qué caso se podría obtener una tutela	Yelitza Galindo Guillen	Se realiza llamada a la usuaria, quien manifiesta que no tiene pendientes, se le hace la salvedad que no es necesario llegar a procesos jurídicos, puesto que Mutualser le garantiza todos sus servicios, indica que la pregunta la realizó para recibir información, puesto lo hace por familiar que se encuentra en otra EPS y ha tenido muchos inconvenientes con esa entidad para recibir sus servicios.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1243	Para cuando estaría mi afiliación	Alcira del carmen Pérez ayala	Se le orienta a la afiliada que ya tiene su portabilidad para la ciudad de Bogotá.
1244	Atención al usuario.	Adelaida Solano Cardona	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1245	Si en caso d un traslado de atención a otro departamento cubren todos los gasto del usuario y acompañante	Nayibe del Carmen Montiel Montiel	Se le explicó a la usuaria que moñitos córdoba no tiene upc diferencial, se le hizo énfasis en que moñitos no es un municipio geográficamente disperso.
1246	¿Qué es eso de rendición de cuentas?	Cindy Paola Sánchez Bravo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1247	Necesito mi traslado para la IPS salud social	Leyly ramos cabeza	se contacta con la usuaria y s ele indica que debe acercarse hasta las oficinas para hacer el proceso de su cambio de Ips o también se puede comunicar a las líneas o canales virtuales con los que contamos
1248	Cómo se hace para adquirir una incapacidad directa de una urgencia	Nafer Barrios Reyes	Se le verifico al usuario los pagos realizados como independiente
1249	Cuanto tiempo tarda un traslado de la EPS	Erika González	Orientarlo que lo puede hacer por la app zona ser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1250	Porque si un paciente tiene una atención integral en otra ciudad; ustedes quieren vulnerar su derecho a la salud colocando unos especialistas en una ciudad y otros en otra, aún a sabiendas que no se continuará de manera integral con su tratamiento y que esto puede colocar en riesgo la salud del paciente	Martha Isabel Pérez Morales	Se ingreso queja a través de aplicativo 206216, usuaria desea que su hija sea atendida en un solo municipio mientras es diagnosticada.
1251	Donde me atienden en sincejo sucre	Salvador segundo jerónimo rivera	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1252	¿Cómo es el proceso para solicitar como método anticonceptivo la operación de ligadura de las trompas?	Yusmairy Estela García Orozco	Se le realiza direccionamiento y se le brinda información referente a puntos de vacunación COVID donde se encuentra.
1253	Para apartar cita	José Salvador Bracho Cardenas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1254	Porque no ponen otra droguería en Maria la baja	Jaidis Fernández	Se le orienta que se tendrá en cuenta su solicitud y a la vez se invita a que lo escriba en el buzón de sugerencias la solicitud el día que este en la farmacia para ser estudiado su caso.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1255	Porque tardan mucho en dar las citas si ya uno ha Sido referido por medicina general	Yamile Ramos Patiño	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1256	Necesito portabilidad para la Ciudad de Medellín	Wilmer berrocal Arguello	Se realizó portabilidad y se brindó orientación de los servicios a recibir
1257	Quiero una portabilidad para Bogotá	Mileicy Alvarado	Se le indico descargar la app de mutual ser y solicitar la portabilidad, estaba laborando y no podía atender para poder realizarla
1258	Nunca me hicieron un procedimiento antes de la pandemia. Llene todo tipo de documentos. Varios estudios y al final de las elecciones de alcaldía anterior todo lo trabaron.	Isaac Zabaleta Olascoaga Cc 6894297	Se le informo los medios de solicitud de cita
1259	Estoy afiliada	Yuleima maría cervantes Zúñiga	se le explica a la usuaria que es usuario contributivo dependiente que no va a tener ningún inconveniente dado a que cuando termine de laborar su empresa hace la notificación de terminación laboral y posterior a esto ella automáticamente se le reflejara la movilidad al subsidiado
1260	Citas a los usuarios	María Nellys barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1261	Mejorar el servicio	Héctor Garcés	Se orienta al usuario sobre que es la portabilidad y los mecanismo para acceder a ellos.
1262	Para que es esta encuesta	Nabos Piedrahíta	La usuaria manifiesta que la médico que va a la vereda donde vive ella la remitió a oftalmología, pero la remisión se la dio en un recetario, por tal motivo ella no sabía qué hacer y donde acercarse para solucionar su inconveniente. Le explique que ante cualquier duda se acercara a las oficinas de mutual para una mejor información y solución a sus necesidades
1263	Tardan mucho en dar las citas de suma importancia	Inelda Tinoco Patiño	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1264	Esta fecha es la de mi operación de embarazo y si puedo tramitar para que me desconecten enseguida	Dina pacheco cañas	cesárea realizada más pomey realizada dudas resueltas ya fue valorada pos
1265	las citas con especialistas son virtuales y no solucionan no dan respuesta	Wilmer Fontecha Ortiz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1266	De qué se trata	Bello Domínguez Rosa Angelica	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1267	Quiero saber dónde se piden las citas médicas	Graciela karina daza Escorcía	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1268	Porque se demoran tanto las citas	Anyeli maría medina linares	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1269	Para ver si estoy actualizada en la eps	Ruby Del Carmen Sierra Mojica	Se le informo de su estado actual de afiliación y se le brinda información sobre red de servicios
1270	¿De qué se trata eso?	Yoelis Tafur Bello	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1271	¿Por qué son tan irresponsables con la asignación de citas médicas, exámenes en general y estudios? Utilizan el "no hay sistema" como excusa para agendar. Además, dan las citas y órdenes casi con dos meses de tiempo, cuando, en la mayoría son de urgencia.	Jennifer Garzón	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1272	Todavía es la hora y no he podido sacar citas para mí atención soy hipertenso y con problemas de próstata	Fabián Rossemberg	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1273	Por qué a los usuarios no los atienden entidad las ESE	Rubén Darío Sabala Valdelamar	Brindarle información de los canales virtuales nuestra oficina sin salir de casa
1274	Tienen programas de promoción y prevención de enfermedades de salud mental?	Ana Maria Angulo	Se le indico al usuario acerca de cómo funciona el programa de salud mental.
1275	Quiero saber cuáles son las prioridades	Leonardo Favio Pérez ortega	Se le brinda información general al usuario con respecto a su red de servicios. Y los canales virtuales de mutualser eps
1276	Como se si ya me dieron la portabilidad para la ciudad de Ibagué	Jency Janeth Murcia Ordoñez	Se contacto al usuario donde manifiesto que ya había realizado la portabilidad para la ciudad de Ibagué donde ya le están prestando los servicios
1277	Quisiera me explique cuál es la rendición de cuentas que aran	Dary Luz Vergara Ballesteros	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1278	Cómo hago para afiliar mi núcleo familiar a mutualser	Ariel Arrieta Huertas	Se le explico sobre la documentación que corresponde en la afiliación, el cual el usuario ya se había acercado a su sede principal.
1279	Aun es nuestra obligación utilizar el tapaboca	Erlic Daxon Martínez	Se le asesoro al usuario sobre la importancia del uso del tapaboca según el ministerio de salud dándole a entender lo importante que es el auto cuidado para nuestras salud
1280	afiliación	Iris margelys Dávila Herrera	Se le oriento que documentos necesita y que debe acercase a sala para que le hagan la afiliación del hijo y se incluya en su núcleo
1281	Por qué no hay nutrición y dietética en el portal de citas vuva1A y en WhatsApp?	Katerine Patricia de Ávila Herrera	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1282	Puedo seguir en mutual aún que este en otro departamento?	Alba NellyTascón Carvajal	Se brinda información de los medios por los cuales puede realizar la solicitud de su portabilidad
1283	Porque exigen tanto trámite para una cita?	María Alejandra Causil Pérez	La cita la cual tenía la duda fue solucionada y asignada
1284	Porque las citas con especialistas tardan tanto llevo 2 meses esperando	Ruby mass	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1285	Paciente diabético y me es incómodo autorizar el medicamento mensual	Ana Liliana rivera Rodríguez	Se le indico que se debe autorizar para así p
1286	Lo que pasa es que llevo un año i nada que me afilian	José Francisco Bovea Cabrera	Contacto usuario, el cual manifiesta que desde hace un año está solicitando su afiliación al Sisbén en barranquilla y todavía no aparece se le indica dirigirse a la oficina del Sisbén para solicitar sea ingresado
1287	Que otros beneficios me pueden brindar	Carmen Diaz Hernandez	Se brinda información de ingreso solidario por COVID 19, usuario positivos
1288	Dónde pueden atender mis urgencias prioritarias	Carlos Andrés de la hoz haydar	Se da indicación de su red de atención números de teléfono y canales
1289	Dónde puede obtener el servicio de odontología en Montería	Wilberto Suárez Lozano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1290	Soy usuario contributivo, porque aparezco como subsidiado al igual mis hijos	Osiris Acevedo Reyes	Se orienta al usuario sobre proceso de afiliación y se verifica estado en ZSM
1291	Cuando se realizan citologías?	Ana María Padilla Charris	Se contacta con la usuaria y se le informa sobre la red de servicio para realizarse la citología vaginal

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1292	Portabilidad desde que el gobierno decidió hacerlas tengo 3 meses sin servicio medico	Cesar Benítez	Se orienta al usuario indicándole que por norma no se puede hacer más de dos portabilidades y lo más indicado en este caso es hacer traslado al municipio donde está radicado
1293	Que posibilidades hay de que se amplíe la cobertura con especialistas, en mi caso, problemas visuales y citas muy lejanas con el especialista o la asignación de citas para exámenes. Se puede hacer contratación de más especialistas? Otras opciones no sólo Ebenezer?	Sades Estela Pereira Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1294	Me accidente en el año 2018 y está afiliado con Coomeva eps en el 2020 me calificaron la pérdida de capacidad laboral. Con mi fondo de pensiones porvenir es la hora y todavía sigo incapacitado y a la espera de Junta médica y medicina laboral me trasladaron de Coomeva hacia Mutualser mis derechos como usuarios siguen intacto al ser trasladado y de recibir el pago de las incapacidades que tengo derecho y a la rehabilitación gracias	Raúl Antonio Hernández Gutiérrez	orientación sobre radicación de incapacidades
1295	Si se me agota el tiempo de portabilidad tengo que hacer el traslado de nuevo	Estefany Martínez Ospino	se realiza portabilidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1296	Quiero afiliar a mi hija en mutual ser lo puedo Aser por este medio	Rosiris castro Montes	Se le indica a la usuaria que bebe sisbenizarse donde está radicada, descargar la app de zona ser afiliado y hacer la actualización de documentos
1297	Si está atendiendo a los venezolanos	Diana Margarita Reyes Chirino	Utilizar el sistema transaccional sat, o dirigirse a la oficina más cercana de mutual de su municipio.
1298	Quiero que me trasladen a Sincelejo	Ane luz	Se orienta al usuario para que se dirija a oficina más cercana para que realización del cambio de municipio de atención.
1299	Ayudarán a con los medicamentos nopos	Nikol de las salas gracias	Se comunico con usuario el cual tenía pendiente medicamento pendiente usuario quedo en enviarme la orden para proceder con la autorización
1300	Luego de que expire mi portabilidad que tiempo tengo para hacer de nuevo una petición de portabilidad?	Melquisedec Lenis Martínez	Le informe sobre el tiempo máximo que puede realizar la potabilidad.
1301	Porque no salgo en el sistema	Kely Johana Aldana Oropeza	Se le da información de red de urgencia y atención de primer nivel
1302	Puntos de atención?	Samir Antonio	Se brinda nuestros canales de acceso, puntos de atención sede de especialista viva 1a, mi red pasos y caminos atención de 1 nivel y programa todo corazón.
1303	atención al usuario y cancelación de citas médicas y reprogramarlas muy mala atención	Yulis Rodríguez Polo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1304	Como incluir en mi núcleo un familiar	Marian Gonzalez	Se le educo a la usuaria sobre la forma de realizar la afiliación a la usuaria
1305	Que es rendición	Yomaira Berrio Salas	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1306	Como puedo hacer mi traslado hacia Bogotá	Angye Elina Fuenmayor de Ávila	se realiza llama al afiliado, se le brinda información que por medios virtuales, la línea #603 podrá solicitar portabilidad de esta forma en la ciudad de Bogotá le podemos garantizar los servicios.
1307	¿Cuándo mejoraran el agrandamiento de citas virtual?	Natalia Perez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1308	Sobre cáncer de mama	Claudia carranza acevedo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1309	¿De qué se trata la rendición de cuentas y cuál es su propósito?	Abraham Rafael de la Hoz Guillin	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1310	Porque cuando uno llama nadie contesta?	Juan Felipe Arteaga Peña	portabilidad
1311	Porque no hay mutualser en Rionegro Antioquia?	EDUARD ALBERTO ROA BOLIVAR	se le orienta al usuario para la gestión de portabilidad para el municipio de Rionegro, pero este nos informa que va a regresar a su municipio de origen.
1312	Qué pasaría si en el rendimiento de cuenta digan que	Viviana Nisperuza	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1313	Porque hacen rendición de cuentas	Luis Eduardo Ruiz Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1314	Citas pediatra	Francis Domínguez Aragón	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1315	¿Rendición de cuentas?	Norelvis Guerra Pérez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1316	Como aparto o agenda citas	Juinys castillo Ortiz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1317	Cómo es eso de rendición de cuentas	Gabriel Carpio	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1318	Un punto de atención en Bogotá	Angelica María Montes Mercado	Usuario se le informa la dirección de la oficina de atención en Bogotá
1319	Deseo registrar a mi hijo	Erick Restrepo	Se llama a usuario el cual informa que su esposa ha tenido inconveniente para afiliar a su hijo, se da orientación que debe de acercarse a la oficina para verificar cual es el inconveniente
1320	Que beneficios obtengo?	Andrea Carolina Valverde matos	Citas que pide a la ips mi red la cual no es asignada con tiempo y se deja en espera por línea de número fijo y no es asignada nunca se le da canales alternativos línea WSP dirección mi red barranquilla ips sas calle 23 # 5 50 3198720- WhatsApp 3154056834
1321	Por qué demoran las citas?	Amparo Alarcón Botto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1322	Quiero afiliarme directamente y no pedir más portabilidad	Dayanis Portela Rodriguez	Se brinda información de que usuaria ya se encuentra radicada con Sisbén en barranquilla
1323	Atención de odontología	Elizabeth Mercado Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1324	Como hago para un portabilidad	Yajaira María herrera Martínez	Contacto usuaria, manifiesta que solicito portabilidad, la cual es aprobada, pero al revisar Sisbén aparece en Cartagena, la invito para que se acerque a realizar el cambio de municipio
1325	En que clínica me pueden atender para una cita medica	Vidal Orozco castro	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1326	Mutualser EPS colocará su oficina de atención al usuario en SUAN	Adriana Ofelia cueto Jiménez	Contacto a la afiliada la cual manifiesta que no fu ella quien estuvo en la rendición de cuentas, sin embargo nos dice que si sabe que en suan opera mutual ser
1327	Quiero saber	Michael Julieth Guerrero Martínez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1328	¿Por qué de un tiempo para acá se acumula mucha gente en las salas de espera?	Guadis Cecilia Paternina Meza	Se contacta a la usuaria y se le indican los canales virtuales por donde puede hacer los tramites sin salir de casa

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1329	Como puedo ser beneficiario de algunos problemas de metal ser	Yeiner José peñaranda Ortiz	Se le habla sobre los programas de la eps
1330	Por q demoran para autorizar una orden	Manuel Enrique Contreras mercado	autorización
1331	Porque no me han podido consignar la plata del pago compensatorio de COVID	María Fernanda romero ayala	De inmediato verifica en página de compensación económica y doy información de lo verificado Observación CC 1005569823 MARIA FERNANDA ROMERO AYALA 211.989,00 Se encuentra en validaciones para determinar si el afiliado es beneficiario de la CET,
1332	Porque no hay sistema siempre que uno va a buscar la medicina	Liliana Lucía Salazar pitalua	Usaria manifiesta que recibe una excelente atención en la oficina de Turbaco, que actualmente no tiene pendientes ya que tenía un medicamento el cual fue recibido.
1333	Tomar una cita médica	Sol del Carmen sierra Sotomayor	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1334	En qué entidad me atienden	Ivon Patricia contreras cuello	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1335	Cómo puedo hacer para pasar aún afiliado contributivo para el punto de atención centró de diagnóstico salud social ips. Ubicado en Turbaco Bolívar	Melissa Carolina Marrugo Noel	Se contacto al usuario este manifiesta que no tiene pendiente y se le educa sobre los canales virtuales
1336	¿Cómo puedo agendar las citas médicas?	Nelsy Cuadrado Marín	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1337	Mutual ser hasta cuando paga la incapacidad?	haemir Hernández Padilla	Me contacto con el usuario se dan los canales de atención para radicar incapacidades y se le brinda la información que son 180 días para que mutual ser eps de respuesta a sus incapacidades.
1338	Porque le hacen cambios de lugares de atenciones médicas a los usuarios sin brindarles información y sin su consentimiento?	Eva Sandrith Zuñiga Gutierrez	Se logra contacto telefónico con el usuario el cual indica que necesitaba cambio de ips, se verifica datos en ZSM donde se evidencia el cambio realizado se le informa al usuario que ya se hizo efectiva la novedad de cambio de ips se le entrega contacto y dirección de ips de atención.
1339	Que me expliquen bien de que se trata estos Rendición de cuenta	Eliseo Segundo Torres Mozo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1340	Porque para retirar la fórmula hay que hacer una fila de hasta 4horas y otras 4o5 para la autorización...Gracias.	PABLO Rafael Hernández Mercado	Se contacta al usuario se le informa, que la empresa trabaja para disminuir los tiempos de espera en la atención, por otro lado la mayoría de los medicamentos son dispensados por la farmacia directamente
1341	Cómo hago para una cita si vivo en santa Marta	Denis Márquez Santiago	orientación en red de servicios y contactos de ips primaria
1342	Quiero estar en mutual ser	Ruby del socorro Díaz silva	Se le explica a la usuaria que se encuentra activa desde el 11 de abril, se le da la bienvenida a mutualser se explica red de atención.
1343	Porque después de 4 meses ya activa en la ips no he podido sacar cita	Daneyis Katherine vides Saavedra	Se orienta la usuaria sobre la red de servicio de atención porque no sabía dónde la atención medica
1344	A que programa me podría meter	Yeidis del Carmen Zabaleta Teherán	se le indica y se le educa sobre los programas que tenemos el cual se le derivan, pero me indica que ya se ingresó y se realizó su citología de tamizaje
1345	Que la citas con los internistas no sea tan demoradas?	Karen margarita Gamarra Martínez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1346	Cambio de eps	Adolfo Andrés Rodríguez López	Se le consulto en ZSM y adres y se verifico que ya está activo en otra eps desde el pasado 1 de junio de 2022
1347	Como puedo reclamar el subsidio de salud	Javier Enrique Benavides acuña	Se le oriento sobre el método de verificación para compensación económica temporal
1348	Por qué se demora las citas con especialistas?	Nathalie valdes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1349	Que conteste los teléfonos cuando uno llama para una cita	Carmen Otilia argel espinosa	El usuario manifiesta no poder gestionar cita en las ips de Bogotá, se valida en sistema y se evidencia que tiene portabilidad vencida, se le indica que debe gestionarla por la app de zona ser a las líneas gratuitas o dirigirse a las oficinas para la respectiva novedad.
1350	Cómo apartar una cita?	Giuliana Caraballo banda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1351	Quiero operarme la otra pierna de las varices	Berenice Cabrera Ruiz	Se le informa que para empezar tramite de cirugía debe primero empezar solicitando una consulta por medicina general en la ips de primer nivel de su municipio y el médico general procederá a remisión con especialista

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1352	Porque este cambio de. Rendición de cuenta	Gicel Linet Sierra Mercado	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1353	Porque este cambio de rendición de cuentas	Uldaris Judith Sierra Mercado	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1354	Como hacer para apartar citas por Internet	María Eugenia Pérez Osorio	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
1355	Quisiera ser trasladado como haría	Quisiera trasladarme a soledad Atlántico donde vivo hace más de si años	<p>Se le informo la usuario los canales de atención</p>
1356	Hola como hago para afiliarse a mis hijos. En mi núcleo familiar	Eskenaicis carolina Gómez Atencio	<p>Notificarle su red prestadora y donde quedaba ubicada, además brindarle los canales de atención</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1357	Tengo 3 citas de control con las especialidades ginecólogo, dermatólogo y medicina interna y no hay agenda.	Enelbis Olivera Benítez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1358	Que necesito para ser atendida en caminos de ronda real	Yairlin	Tener Sisbén donde reside y lo puede hacer a través de nuestra aplicación virtual
1359	Cuantos días se tardan en dar una portabilidad	Ilda Alvis González	Se orienta al proceso de portabilidad
1360	Mi card de salud está activo	Maribel del Carmen romero González	En llamada le informe a la usuaria que aparece activa en mutualser desde el 01/01/2020
1361	Porque hay pocos especialistas en Endodoncia?	López Rodríguez Frediz Junio	Se le oriento al usuario y se le gestiona la cita para el 19 julio a la 3pm
1362	Por qué al paciente con tratamiento crónicos no se le da por enterado con anticipación de los cambios que realizan en cuanto a autorización de medicamentos? Ejemplo de ello es que algunos dejan de ser MIPRES y pasan a ser sólo autorizados por la eps o que solo se llega a la farmacia con la orden médica?	Nohemí hoyos caro	Cuando se presenten Dificultades para recibir el medicamento, llamar al numeral 603, aplicativos zona ser afiliado por celular inteligente o app zona ser.
1363	Para ver si estoy afiliado a mutual ser	Nelson Antonio lloyos Vidal	Se le explico que está activo en el régimen subsidiado sin novedad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1364	Porque hay tanta traumatología	Yadira del carmen Pérez	Me contacto con la usuaria quien está muy satisfecha de la atención de mutualser sin ningún proceso pendiente
1365	¿En qué tanto me encuentro en el Sisbén?	Sneydel Daniel Noriega Gómez	Se le realiza educación de los canales de atención y se le invita a descargar el app para realizar así todas sus gestiones
1366	Hola, soy venezolana quisiera saber cómo hago para agendar citas tanto para mi persona como para mis niños en realidad soy no se cm hacerlo! Le agradezco de su información. Muchas gracias. Bendiciones	Keliams quero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1367	Quisiera saber los centros médicos donde me atienden a	Jairo Enrique Orozco Cantillo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1368	Tengo más de dos años que mi hijo pertenezca a mi núcleo de mutualser y es la hora no me lo han trasladado	Jeniffer segura Oyola	Se le oriento a hacer el traslado de eps de su hijo a través de la página del ministerio www.miseguridadsocial.gov.co ,
1369	Cual evento	Deimer Quintero	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1370	Puedo incluir a mi esposo y a mis hijos aun ellos no tienen el permiso	Marilyn lorena cuicas Cedillo	Se le brinda información acerca de requisitos para afiliación a la eps
1371	Me mude para la ciudad de Bogotá vivo en Soacha no tengo eps como hago para traslado mío y de mi hijo por favor, Gracias	Ana Joaquina Montes Guevara	usuario informa que hizo el trámite para pasar de eps, se le informa que mientras le tramite se hace efectivo puede realizar portabilidad llamando al #603.
1372	Que programa de prevención en salud maneja	Audith Esther Sanchez Lara	Se le informan sobre todos los programas que maneja mutual ser y se les especifica, como el programa de todo corazón, vida saludable, amarte, ser madre hijo, respira, ser joven, entre otros
1373	atención al usuario sobre la salud	Petrona. Edit. Vega meza	Se contacta vía telefónica a la usuaria y se le informa los sobre los programas de pyp que mutualser tiene disponible para sus usuarios, usuaria manifiesta no tener ninguna inconformidad con los servicios que le brinda mutual ser eps
1374	Quiero vacunarme	Reinaldo Martínez	Usuario perteneciente a la nueva eps a quien se le indico su proceso de vacunación.
1375	Que tiempo demora el traslado	Aide ramos Ortiz	Se brinda información sobre pregunta de usuario
1376	Por qué demoran tanto tiempo en entregar el insumo de glucómetro	Irina del Carmen Viloría Estrada	Usuaría manifiesta que hacen algunos meses atrás fue que tuvo inconveniente a la entrega de los insumos porque estaba en uci, pero que en la actualidad todo está bien.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1377	Que es rendición de cuenta	Lidia Esther Rangel Ahumada	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1378	Que programa tienen con los enfermos de alta complejidad	Celia rosa Pereira López	<p>se le pregunta que requiere (ampliar información) refiere que necesita (soy paciente oncológico a que tengo derecho) se le informa que en su proceso oncológico el medico determina que estudios requiere y nosotros le prestamos los servicios por medio de las instituciones especializadas en el tema.</p>
1379	Afiliaciones	Wilfrido Vargas Ochoa	<p>se orienta a usuario que puede seguir contribuyendo como independiente después que su empleador le notifique que no va a laborar mas</p>
1380	Donde puedo recibir atención de citas y urgencias en Bogotá	Ana Carolina Argumedo Ramos	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
1381	Beneficios al extranjero	Carlos Pérez	<p>Se le informó al usuario que sus lugar de atención era en ese hospital local de Cartagena y que hay le prestaban servicios</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			de medicina general, enfermería, laboratorio clínico. Etc.
1382	Que derecho tengo como usuario	Luis Enrique macea Díaz	orientación de la red servicios y nuestros canales virtuales
1383	porque las demoras con las citas con los especialistas	Eliécer Rafael sierra rua	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1384	Necesito un traslado para Cartagena para no estar haciendo portabilidades	Santander morenos cortes	Se le realiza cambio de municipio, se le hace la salvedad de tener Sisbén usuario contributivo y se le brinda nuestros canales de acceso.
1385	Cuando me estarían haciendo el traslado	Carlos Javier agamez Arrieta	Requiere portabilidad para Cartagena
1386	Porque no son claros en comunicarles a los usuarios con cuales clínicas tienen convenio,	Marco tulio garcia león	Se invito a la oficina
1387	Donde puedo sacar una cita medica	Isabel Quintero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1388	inasistencia ¿Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?	Francisco Javier patrón Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1389	Soy contributiva donde puedo sacar citas	Leidys Páez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1390	Porque se demoran tanto en dar respuesta a diligencias de documentos	Teobaldo Enrique Rodríguez Meza	Se le informa a usuario que la incapacidad después de radicada son 15 días hábiles para liquidación y pago
1391	Como hago para trasladarme de ciudad?	María Alejandra Jiménez Arrieta	Ya la usuaria había solicitado su portabilidad para barranquilla por la app
1392	Dónde consigo un punto de atención cerca al 20 de julio	María Luisa López Álvarez	Se realizo llamada telefónica al usuario se le suministro la dirección, números de contactos de la oficina atención al usuario
1393	¿PORQUE NO MEJORAR EN EL SERVICIO AL USUARIO	Yenis Yohana masenett Rodriguez	Usuaría manifiesta que está solicitando una cita por odontología la cual no sabe dónde es y pregunta en ips materno infantil en la que le dicen que no la están realizando ellos
1394	¿Qué forma eficaz proponen para poder solicitar citas en menor tiempo?	Leonor Del Carmen Mata Vargas	Se le brinda información atención de los canales virtuales para solicitar sus citas médicas.
1395	Cuando hay programas de prevención de cáncer de mamá	Yajaira Contreras Vásquez	Se le indica al usuario llamar al numeral 603 y se le hablo del programa mujer sana.
1396	Como puedo hacer que me atiendan	Dorexis margaret medina Mota	Se le realiza llamada al usuario para brindar información sobre afiliación, debido a que no se encuentra afiliado a ninguna eps

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1397	Cómo puedo hacer para una aprobación de un MIPRE	Lisne del Carmen Villalobos leal	se le informa a la usuaria que se radicara su solicitud para darle solución de fondo
1398	Ese evento a que se refiere	Ana Karina Ortiz Mendoza	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1399	Compro puedo utilizar la mutualser	Marilyn génesis Arzola guzmán	Se le brinda información al usuario de su estado de afiliación, se le informa cuál es su ips de atención de primer nivel a su vez se le indico que debe acercarse al Sisbén para actualizarlo y también que debe acercarse a la oficina de atención al usuario para legalizar su afiliación
1400	Porque los ingresos no llegan en su debido tiempos	Osiris Guerrero	Se orienta al familiar para que realice su verificación del pago de ingreso solidario.
1401	Porque motivo es esta pregunta de la redención	Sara Patricia Gutiérrez Rincón	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1402	La verdad no estoy muy enterado del tema	Diego Mauricio Puerta Florez71	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1403	Cuáles son los programas de salud y prevención con los q cuenta la eps	Inés Bolaño Bustamante	Se indaga al usuario para saber si tiene alguna solicitud pendiente
1404	Porque no me dieron incapacidad cuando fui con medio cuerpo dormido y dolor de cabeza	Danilza contreras	Se le dijo a la usuaria que las incapacidades medicas las da es el médico tratante y si en su momento no le dieron la incapacidad es porque el medico bajo su criterio así lo determinó.
1405	Cuando y en dónde se ban a realizar las vacunas de refuerzo #4	Tilsa María Martínez escalante	Se indican puntos de atención para vacunación COVID en santa marta
1406	Cómo se ase para portabilidad	Angie Caterine moreno pardo	Se e explica cómo hacer la portabilidad
1407	Por son tan demoradas las citas	Diana torres	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1408	No me han dado la cita para medicina laboral	Josefa Eloina Tobias De Armas	Se escala caso a prestaciones económicas y medicina laboral por correo electrónico.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1409	Como mejorará los tiempos de citas	Luis Danilo Henao Santos	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1410	Más puesto de emergencia	Mireya Marriaga ortega	Se informa sobre la red de servicio y la rx de tórax se la realizan en mi red ips
1411	En qué clínica me atienden	Breiner Moisés García Ochoa	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1412	Porque las citas las dan tan lejos	Neli Quintero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1413	Quiero una portabilidad	Martha Lucía Romero Villamil	Se le indica a la usuaria los requisitos para solicitar una portabilidad y se le educa sobre los canales virtuales y que desde ellos, puede hacer la solicitud cuando se encuentre en algún municipio o ciudad diferente al de su residencia actual.
1414	Entrega de medicamentos Audifarma no está entregando los medicamentos completos y el programa del domicilio no sirvió sino para atrasamos los	Julia gavaló Vidal	Se indago a la usuaria manifiesta que programa de todo corazón le entregaba el medicamento en casa incompleto y ella

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	tratamientos ni yendo uno personalmente entrega los medicamentos porque ellos los entregan atrasados e incompletos después la fórmula siguiente no la entregan completa por qué aparece el medicamento entregado en otra fecha las fórmulas deben ser entregadas tal cual las prescribe el médico es una falta de respeto con el usuario		decidió mejor ir personalmente a la farmacia y así los puede reclamar todos completos
1415	Quien paga los días de incapacidad?	Gustavo Andres Almario Sarmiento	Manifiesta no tener ningún pendiente o dudas por aclarar, comente sobre el motivo que dice el Excel y le eduque sobre los canales
1416	En Que paso o centro de salud es mi atención de medicina general	FRANCISCO Javier Hernandez de Avila	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1417	Donde me atiende si soy de la Costa	Daniel Isaac Martínez Santis	En comunicación con el usuario me notifica que se encuentra viviendo en la ciudad de medellin pero que su afiliación de sucre se le informa que se le va a realizar una portabilidad pero él se encuentra en estos momentos laborando y no cuenta con los datos de dirección a la mano
1418	Como pasarme a la eps	Mary Esther Rivera Diaz	información de los traslados entre las eps

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1419	Que es redención	Elis Rosana Romeo Pérez	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p>Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1420	A que se refiere esto	Anyis Del Carmen Garcia	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p>Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1421	Que es rendición de cuenta	Rafael Eduardo Osorio Solera	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p>Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1422	Cómo hago para pagar como independiente	Mirleydis Ayala bedoya	<p>se le comunico al usuario que debe acercarse algunas de las oficinas para realizarle el cambio</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1423	Lugares donde tenga asistencia médica	Ana Fernanda corrales rocha	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1424	Portabilidad en Cartagena	Elda Gómez navarro	se orientó al usuario en el uso de los canales virtuales
1425	Consulta para mejorar	Carmen campo de Escorcía	La usuaria se muestra muy satisfecha con la atención y brinda sus felicitaciones a mutualser eps
1426	Q tengo q hacer para pasarme a subsidiado nuevamente	Gabino luna de Horta	se le brinda orientación sobre el cambio de régimen y en cuantos días puede verificar el estado
1427	En qué nivel estoy en la eps	Fernando Javier avísame meza	Usuario pregunto porque estaba en el nivel 2 del Sisbén se orientó a acercarse al Sisbén para la verificación de este ya que en la nueva actualización se refleja en nivel 2
1428	Es verdad que le están dando un bono a las persona que le han dado COVID	Yenny johana Llinas Vergara	Se le oriento al usuario sobre su petición colocada
1429	Ma rapidez en la citas para especialistas	Yerlis Paola Herrera Álvarez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1430	Porqué la portabilidad de ciudad hay q hacerla cada sientio tiempo	Jhon james cuesta Sánchez	educación referente a portabilidad de servicios

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1431	Atención del usuario y servicio	Mercedes de la Vega	Se contacta con la usuaria quien manifiesta estar satisfecha con el servicio prestado tanto por las ips y los funcionarios de mutualser
1432	Citas de especialistas no muy extensa	Edwin Miguel Martínez Arteaga	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1433	Cuáles son las mejores clínica en mutual Ser	Nailibeth lucía ulacio Herrera	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1434	Por qué no contratan más especialista en áreas como rehabilitados oral dermatólogos terapeutas ya que dan una cita con un especialista entre tres meses y más que cuando el paciente va en tres meses o más ya se ha muerto	Carmen ortega Barrios	Se le educó acerca de los canales virtuales y se orientó un poco sobre el tema de contratación de especialistas en las ips
1435	Porque cambiaron la sede en Bogotá ahora es peor	Rosa elena Álvarez leones	Se le indica que la empresa realizó terminación de contrato con la ips anterior y actualmente solo está la ips proseguir para la atención.
1436	La vacuna COVID 19 es obligatoria para Uds.?	Alberto Antonio Perez Vides	Se le orienta al usuario indicando que la vacuna es un biológico para prevención de la enfermedad como también se le invita al

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			usuario hacer uso de ella para si poder salvar vidas
1437	Sobre la afiliación	Lorena patricia julio Pertuz	Usuaría manifiesta tenía pendiente afiliar al hijo, ya realizó el trámite, en el momento sin nada pendiente
1438	Por lo hacen x aquí	Yesica	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1439	Como funciona mutual ser	Ludis baron mercado	Manifiesta que no tiene ninguna inquietud o inconformidad.
1440	Por qué San Bernardo del viento tiene un solo médico si la población es grande	Yenis Chaljub Morelo	Se orienta al usuario sobre punto de atención
1441	A qué lugar me puedo acercar a colocarme la tercer dosis	Maria Teresa Mares de Moya	Usuaría se le informa que puede acercarse a un centro de salud más cercano a recibir su tercera dosis
1442	La tomografía donde me la puedo hacer	Carelyn del valle Miranda urbano	información acerca del prestador oftalmológico para usuarios de soledad
1443	Quiero que me sigan atendiendo como hasta ahora. No quiero que me cambien para los pasos!	Brith Martínez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1444	Como tramitar incapacidades	Luis Humberto Puello Fernández	orientación
1445	El problema es la entrega de remedio muy demorado	Merlys Sofía García Turizo	Usuaría sin pendientes (medicamentos solicitados entregados)
1446	Cómo cera el evento	María Isabell Carruyo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1447	Por qué dan un numero de mi red ips si nunca van a contestar ni a dar una cita para un bebe? Llevo 4 meses sacando una cita de control de pediatría para mi bebe y nunca responden a la Superintendencia de la salud me quejaré	Maria Duque	Se realiza llamada telefónica a usuaria quien manifiesta que a la fecha tiene pendiente cita especialista pediatría, se le brinda orientación y se le indican los contactos del prestador mi red para que realice su respectiva solicitud.
1448	Que beneficios tenemos los cotizantes de su eps respecto a las otras?	Wendy Johana Bovea de Moya	Se le explica al usuario que respecto a los beneficios es igual el plan de beneficios para los usuarios de régimen contributivo, como para los del subsidiado, pero que hay algunos valores agregados para los del contributivo, como es la atención preferencial en nuestras salas y la creación de oficinas exclusivas para la atención de ellos.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1449	Estoy afiliado?	Tomas Enrique Rodríguez manotas	orientación a los canales virtuales
1450	Porque quiero que pase a mi hijo para mutual ser	Shirlys patricia Aragón polo	Se le oriento a la usuaria para que traslade a su hijo de 14 años desde la página del ministerio www.miseguridadsocial.gov.co
1451	Por qué dejan que atiendan en consultorios dañados en Bolívar	Ana Sánchez	Se le informa sobre los canales virtuales para colocar quejas, sugerencias y reclamos.
1452	En que ayudará esto	Alex David Rodriguez Urbina	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1453	Por qué demoran en salir las citas	Armando potes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1454	Para trasladar a mi hijo a mutual ser él está en cajacopi que debo hacer	Sulma esther molina Camargo	Se le explica los requisitos mínimos para afiliarse a nuestra eps y los medios por los cuales puede hacer la gestión
1455	Por q no me quieren atender aquí en Medellín ni a mi bebe	Nidia elena salas blanco	Se educo sobre importancia de realizar las gestiones por los canales virtuales
1456	Saber todo lo relacionado al tema	Annie Hernández	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1457	Deberían de tener en cuenta a los afiliados para contrataciones en los municipios	Karen margarita Vega Hernández	felicitación por los servicios ofrecidos
1458	Que tiempo se demora para pagar una incapacidad de 15 días	Ana Gabriela Cera Murieles	Usuaría manifiesta que su portabilidad vence el día 08 de julio, solicita renovación de la misma, se indica que se realizará el proceso, usuaria manifiesta que conoce los canales virtuales y de gestión telefónica, se le indica que su ips de atención es Asociación de amigos contra el cáncer proseguir y los datos de contacto. Avenida calle 32 # 15-315557080 ext. 2000 - 3006 - 1012.
1459	Sobre el mal servicio	Emanuel sierra blanco	Usuario manifiesta que en varias ocasiones se acercó a la oficina y le negaban el transporte aéreo de su hijo ya que lo estaba ordenando el médico, al ver que no le daban respuesta colocó una tutela
1460	Porque yo salí con una prueba COVID positiva y me ahora q voy a ver lo del subsidio del COVID disque aparece. que no tengo pruebas positivas en el sistema espero respuesta gracias	María de los ángeles Villalba de león	Se direcciona a afiliada a utilizar canales virtuales y líneas de atención

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1461	Un poco más de información	Sergio García	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1462	Quisiera saber si mi portabilidad fue exitosa	Dilia margarita Bonilla Berrio	<p>Se direcciona al usuario a hacia la ips proseguir para que le realicen las terapias ocupacionales</p>
1463	Como puedo tener una ayuda	Jonathan de Jesús ramirez cordero	<p>se le brindo información de ips de atención</p>
1464	Donde puedo pedir citas	Gladys margarita pedraja de acosta	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
1465	No tengo ninguna pregunta solo felicitaciones para esta eso	YALEIDA GARCIA BARROS	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>
1466	Respeto por la salud de las personas más vulnerable	Juan Alberto Jiménez payares	<p>Contesta esposa luz claro la cual comenta no haber tenido inconveniente con su red</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1467	Por qué se demoran tanto para autorizar un trámite? Por ejemplo una radiografía bajo sedación?	Inguel Etel Sánchez Díaz	Se ofrecen disculpas en nombre de nuestra organización, se le informa que cuando se acerque a sala y le indiquen que la van a llamar y no loga, que por favor se acerque hasta sala a para indagar por qué no la han llamado para el agendamiento de su cita.
1468	De qué manera se puede hacer la portabilidad	Aracelis María Buevas pelufo	Se le indica al indica al usuario que en el momento no se le puede gestionar la portabilidad por que el sistema me pide que ingrese copia de su documento, pero que puede solicitarla por medio de nuestros canales virtuales o marcando #603 desde su teléfono celular o acercándose a las oficinas de la ciudad donde se encuentra radicada actualmente
1469	Necesito una cita médica	Yair Antonio Mendoza ángulo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1470	La eps cubre abdominoplastia?	Mirlis julio zabala	Ofrecer nuestros canales virtuales
1471	Necesito de su ayuda ya q tengo una niña que me sufre de depresión y ansiedad y no tengo mucho engreso para poder pagar a un doctor espero que me puedan ayudar gracias 🙏	DESIREE DEL CARMEN RINCON VERA	Usuario necesita cita para su hija pero no tiene documento, solo cedula venezolana.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1472	Me darán los medicamentos en caso de alguna enfermedad	Maria Gabriela madera González	Usuario el cual se le brinda toda la información acerca de su estado de afiliación, puntos de atención (dirección y teléfono), se le verifica Sisbén el cual no lo tiene disponible y se le indica debe actualizar dicho documento
1473	Proyecto a futuro hay para nosotros y familia para los de régimen subsidiario	Darlin Patricia Flórez Martínez	Se le orientan sobre nuestros canales de atención, para que se comunique con nosotros siempre y cuando persistan demoras en la asignación de citas x medicina general
1474	Por no contestan los teléfonos	Ingrid burgos	Se le indica que se debe dirigir a la oficina de atención al usuario para que le indiquen un contacto donde se pueda comunicar para solicitar la cita, ya que en este momento no tiene a la mano el nombre de la ips donde está solicitando el servicio y no recuerda que servicio requiere solo indica que está en estado de embarazo.
1475	Que si podrían implementar las citas y las urgencias a domicilio??	Rosiris del Socorro Ahumado Mora	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1476	Por qué en audifarma nunca hay los medicamentos?	Angie Liceth Aguilar Flórez	le informe al usuario que cuando fuer a reclamar un medicamento y en la farmacia no lo tengan debe exigir un pendiente y que los colaboradores de la farmacia se hagan el compromiso de llamarla cuando tengan el

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			medicamento o decirle en cuantos días puede ir
1477	Como se debe atender el usuario	Ivana marcela Viloría barranco	La usuaria manifiesta que después de ser vacunada en su periodo cambio le sugerí apartar una cita con ginecología para posible control y tratamiento
1478	No buen servicio	Jennifer Paola Rojano Rodríguez	la usuaria manifiesta que mutual es un buen servicio que todo el tiempo lo ha utilizado y es el mejor, así mismo se le brinda información de todos los canales de mutual ser EPS
1479	Donde saco las citas	Norys cristina Alvarado Álvarez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1480	Los exámenes de laboratorio sean más rápidos	Yancarlos Méndez Vargas	Me contacto con el usuario en el momento de abordarlo dice que no puede atender la llamada y cuelga el teléfono
1481	Porque son muchos los paso para poder generar una llamada para pedir una cita	Teresa de Jesús Jiménez Suarez	se le orienta al usuario que se acerque a sala para que tramite nuevamente la afiliación al recién nacido.
1482	Porque se demoran tanto para que a uno lo atienda un especialista especialmente si es oftalmología?	Marilúz Aristizábal Quintero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1483	Que las citas sean más cercanas y rápidas siempre las dan dos o tres meses después	Jolber caballero Vélez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1484	Situación actual y real de la eps	Dayana Martinez Bohórquez	información general sobre la eps
1485	Me llegan las autorizaciones de medicamento	Ingrid Johana Núñez vides	Se le explica a el tema de las autorizaciones y mensajes masivos, la usuaria y está feliz porque le realizan su domicilio de su enfermedades como la diabetes
1486	¿Qué es rendición de cuentas?	Yulieth Paola Méndez Castro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1487	Por qué manda a los usuarios para ips que ellos no autorizado	Liney Alvarez Salcedo	En comunicación del usuario, este quería averiguar sobre el cambio de eps para una hermana para lo cual le indique lo que necesitaba como documentos y que debe acercarse a oficina para realizar el debido proceso. además ella requiere un cambio de ips ya que en la actual no se sentía conforme y al respecto de esto, procedí a lo pertinente.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1488	Odontología	Shirley Gaviria Barreto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1489	Por qué Es la Mejor EPS	Desidere De Jesús Ariza Iriarte	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1490	Buenas Noches Clairetc Calderón 49774675 Me Interesa Que Me Hagan El Traslado De Carnet	Clairetc Rocío Calderón Daza	Se verifica en mercadeo y la usuaria no tiene ips asignada a la ciudad de Cartagena
1491	Sobre adquirir el puntaje de una discapacidad o minusvalía	Merly Navarrete Noguera	Se suministra líneas de atención nacional para verificar el proceso en tramite
1492	Como trasladar mi eps para el departamento de Antioquia	Glendy del Carmen cárdenas chourio	información para el trámite del traslado a la eps
1493	Me cambiaron de eps y quisiera saber dónde me atienden ahora	Rosario florez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1494	Si debo multas	Jesus Eduardo dussan	se orienta al usuario sobre el portal mi seguridad social el cual creado para que los

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			ciudadanos puedan realizar reportes de novedades y hacer consultas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en este caso el usuario solito traslado de eps por que se le indica la página anterior y o acercarse a la oficina más cercana.
1495	Tienen buzón de sugerencias?	Antonio José Ramos Pacheco	se realiza llamada y se le brinda información al afiliado, que nuestros puntos principales de atención al afiliado se encuentran nuestros buzones de sugerencias, y que sobre todo tener en cuenta que no solo es para reclamaciones sino que a su vez para brindar felicitaciones para los funcionarios. que a su vez también puede hacer cualquier manifestación por los canales virtuales.
1496	Como puedo sacar los pasaje para una cita	Suris rojas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1497	revisan la atención que prestan los médicos vía teléfono	Griselda de Jesús Pérez pestana	Se le oriento sobre los proceso de afiliación y que se requiere para ello.
1498	por qué a las personas de la eps	Oswaldo Rafael Montalvo garrido	Se valida su Sisbén y estado de afiliación
1499	Deseo que me agenden citas cerca a m lugar de habitación.	Martin Morales Noble	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1500	Porque existe mucha trámite en general una cita externa?	William Ibarra hoyos Karen Lorena Torres Corona	la cita fue asignada de rx 18 de julio y ecocardiograma agradece por la información
1501	Se mejorará la atención al usuario		Aclara que está satisfecha con la atención
1502	Estoy en otra ciudad de residencia, como hago para que me atiendan donde vivo actualmente?	Eliecer Galván Gonzalez	Se realiza portabilidad a la ciudad de Cartagena, se le indica al usuario que debe gestionar encuesta Sisbén posterior a eso se le indica realizar cambio de municipio
1503	Porque mutual ser no brinda medico en casa	Julieth del Carmen Pedraza gracia	Se le informo al usuario los canales de atención para realizar la portabilidad
1504	Como utilizar los servicios	Liliana patricia hurtado Brieva	Usuaría con cita de cardiología pendiente en ips caminos, indica que le asignaron tele consulta y no ha sido contactada.
1505	¿Puedo ser atendida en otras ciudades sin tener que ir directamente a las oficinas de la Mutual?	Mileidys Díaz Royet	Se le aclaro la duda dándole información que al trasladarse para otro municipio podía solicitar una portabilidad,
1506	Como hago un traslado de portabilidad	Luis Eduardo herrera Iriarte	El usuario refiere colocar en su momento la inconformidad de su traslado de servicio a Atlántico pero en esto momento todo resuelto ya se encuentra activo en el municipio solicitado
1507	¿De qué se trata esta rendición de cuenta?	Ana Victoria Medina Calderín	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1508	Cada cuanto hay que ir al medico	Jorge monterroza	orientación sobre el servicio en salud
1509	Mi estado esta contributivo?	Geovani Andres Bonett Alviz	Se realizo verificación de derecho, donde el afiliado aparece en régimen contributivo
1510	Por qué estás en cuestan que nuevo trae mutual ser	Jorge Leonardo Arrieta Romero	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1511	¿En qué otro departamento puedo asistir a mis citas?	Isabella Uribe Camargo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1512	Porque no puedo apartar citas medio internet en IPS San Luis no he podido	Luz maredis Medina Martinez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1513	Me llamaron y nunca me dieron beneficios del auxilio COVID	Sandra simanca	Se verifica a usuario en la página de compensación de COVID 19, se refleja que el

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pago se generó exitosamente se comunica con usuario y se valida información, usuaria manifiesta que efectivamente retiro el subsidio.
1514	Como hago para ya no tener más portabilidad di no estar afiliado correctamente	Roy Núñez Cantillo	Se orienta al usuario sobre realización de portabilidad y cambio de municipio. Se educa sobre canales de atención de mutualser eps y red de oficina.
1515	Porque? No hacen lo posible de prevenir a las enfermedades de transmisión sexuales.	Delis María Pereira Ramos	Se le invito a realizar procesos por la página web
1516	Que la van a privatizar la eps	Sandra Velasquez Herrera	Se le informa a la señora que la eps hasta la fecha no tiene orden de privatizar o liquidar. Que cualquier novedad puede estar atenta a las redes de mutualser
1517	Como asemos un traspaso	Levis judith ramos contreras	Se gestiona portabilidad por un año para el municipio de soledad, se indica red de atención en el municipio
1518	Como puedo apartar citas por la página que no sea tan demorado la respuesta	Yolaima María acista Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1519	Que es una rendición de cuentas	David Antonio Rondón Matute	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1520	Por la portabilidad es de tan largo tiempo, puesto que para algunos pacientes es mejor recibir el tratamiento en otros lugares y luego regresar a su lugar de origen?	Fani Julia Talaigua Perez	Se explica a la usuaria que la eps debe realizar el reporte a adres quien de acuerdo con DNP del usuario valida o no la portabilidad, sin embargo se informa que en nuestro sistema se refleja la portabilidad en unas horas y puede hacer uso de los servicios en la ips asignada, se indica canales para consultar ips. La pregunta era por un familiar, e indicó que ya se le reflejó
1521	Como hago para aplicarme la segunda dosis contra COVID	Jesús Alberto Romero Herazo	Se direcciona a afiliado a la ESE de primer nivel mas cercana en la ciudad de Medellin
1522	Tomar una cita inmediatamente	Wulfran Rafael Jiménez Salazar	se le indica al usuario las maneras de solicitar la cita por medicina general en el hospital de primer nivel de soledad se le indica número de teléfono y cómo hacerlo por el portal de la ese
1523	Que beneficios da el eps	Xiomara rosa Herrera cabarca	Ofrecer la app de zona ser afiliado oficina sin salir de casa
1524	Mejor la espera para personas priorizada	Aura cristina Teherán Salazar	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas e inquietudes, e invita a la oficina antes de radicar una queja

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1525	Saber si estoy afiliado a mi eps mutual ser me pueden atender en cualquier lugar en cualquier parte de Colombia?	Yanir Castro Martínez	Se le brinda información que se encuentra activo en mutualser, refiere que se encuentra en Bogotá se le informa que se le realizará portabilidad para que pueda acceder a los servicios de salud
1526	Usuario al servicio	Javier Beltrán	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1527	Puedo ser atendida fuera del mi departamento	Fabiana Barreto	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1528	Cómo planificar	Maribel Cristina González turizo	se orienta al usuario de los diferentes tipos de planificación familiar Dispositivos intrauterinos. El condón masculino. Anticonceptivos a base de hormonas. Ligadura tubárica
1529	Yo soy afiliada subsidiada quisiera saber si me cubre una de recorte de senos	Claudia Patricia Orozco Mendoza	orientación en uso de canales virtuales

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1530	Necesito los teléfonos para sacar cita con el pediatra	Yojana Paola arroyo godin	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1531	Cómo puedo hacer para volverá afiliarse a mi hijo mayor a mutual ser	Yuricela Orozco tapias	se orienta a la usuaria sobre el traslado del su hijo mayor lo puede realizar directamente en las oficinas de mutual ser eps en su municipio o en la aplicación mi seguridad social
1532	Por qué para sacar una cita con un médico general dan tantas vueltas si su lema es sin tanta vuelta	Héctor Efrain Barreto Villarreal	El señor Héctor Barreto me informa que ya fue a la Consulta y está bien
1533	Necesito saber dónde me podrían atender para consultas médicas en Soacha Cundinamarca	Paula Andrea Acosta ortiz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1534	Como hacer para comunicarse con la EPS	Paula Andrea Acosta ortiz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1535	No porq no voy a asistir	Iris del Carmen Pérez Samudio	Responde un familiar de la usuaria informa que la usuaria no tiene nada pendiente con la eps
1536	Como hago para meter a mis hijas en la EPS	Yiraulis Hernández saltarín	SE ORIENTA A REALIZAR AFILIACION O TRASLADO DE SUS HIJOS EN OFICINA DE ATENCION AL USUARIO PRESENTANDO COPIA DE DOCUMENTOS O POR MEDIO

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			DE PORTAL TRANSACCIONAL (SAT) A TRAVES DE LA PAGINA https://miseguridadsocial.gov.co/
1537	Puntos de atención en caso de urgencias	Javier José Vega Aguirre	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1538	Es posible tener una enfermera para una persona con discapacidad I	Beatriz león tanos	No se realiza gestión solo información del evento de que es una rendición de cuentas
1539	Porque para la entrega de un Antibiótico hay que dar tantas vueltas	Ruby de Jesús Ordóñez Padilla	Usaria que se interesa en saber que es una rendición de cuentas se le brinda información y queda satisfecha
1540	Como hago para cambiar mi eps para Bogotá	Juan David Pérez Jaraba	Se le informa la usuario los canales de atención que tiene la eps para realizar la portabilidad
1541	por qué el COVID 19 le repite a una persona q ya le haya dado aunque esté vacunado	Nancy luz Gómez Martínez	Se comunica vía telefónica con el usuario y se educa acerca de la importancia de aplicarse las dosis de vacunaciones le informa al usuario que las vacunas previenen la muerte o complicaciones por COVID 19, no evita que le dé COVID nuevamente. Se debe seguir con la medidas de aseguramiento como el uso del tapabocas y lavado de manos
1542	Mejorar la atención del usuario	Dianis	la afiliada no se ha podido comunicar con la ips de atención en Bogotá, no le prestan

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			servicio, la información que se le dio es que, debe actualizar su portabilidad a través de la línea de atención, descargar la app de mutualser
1543	Por qué una persona que cotizante la atienden en los programas de promoción y prevención en un materno infantil dónde es tan incómodo y demorada la atención	Yarisel Pérez caro	Se persuade al usuario para que regrese nuevamente a la empresa, ella se niega indica que la atención es muy mala en el materno, que por eso se trasladó a otra salud total.
1544	Por qué si el Dr. me ordena un medicamento para 4 meses debo autorizarlo mes a mes y no me es entregado todo, muchas veces me queda difícil movilizarme para la reclamación de los mismos	Angela Sofia Valencia Conde	Se le aplica al usuario que para realizar sugerencias en la oficina de atención al usuario de mutualser se encuentran unos buzones los cuales están disponibles para ellos.
1545	Como hago para Una cita	Adriana Patricia Padilla De Los Reyes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1546	Las citas prioritarias	Danna Isabel Martinez De La Cruz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1547	Mi hijo lo afilie a mutual ser pero aún no sale en sistema porque sucede esto?	María Elena Carballo Hernández	se le brinda información para afiliación al menor

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1548	¿Cuál es el motivo de esto?	Fabian Antonio De Los Reyes Maldonado	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1549	Cómo se realiza el traslado para acá para la ciudad?	Karoll Gamarra	<p>En cuanto a su requerimiento de cambio de municipio, al contactarla y verificando sus datos en ZSM, ya tiene su portabilidad efectiva para Sincelejo sucre. Indica que la solicitó a través del #603, y de esta manera pudo gestionar su solicitud. De igual manera cuestionando al usuario conocí que este no está sisbenizado por lo que lo invité a acercarse a realizar el debido proceso y así evitar inconvenientes</p>
1550	¿Es posible que tengamos citas odontológica para Brackets gratis?	Andreina Montiel Aguirre	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
1551	Porque la demora para apartar citas	Deison serrano Fernández	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1552	Todo acerca del COVID	María Angélica Pérez Herrera	Usuaría, quien solicita información del COVID en Bolívar
1553	Se requiere mejor atención de parte de los trabajadores de la entidad que presta los servicios a ustedes	Leicy diana Olaya reyes	Usuaría manifiesta que no ofrecen buen servicio
1554	Porque dejaron de llamarme para el seguimiento del implante	Diana Carolina olivo Rangel	Usuaría manifiesta que la dejaron de llamar para hacerle el control por un dispositivo para planificación que le colocaron
1555	Que programas de salud ahí ??	Mario Alberto Castro Ruiz	Usuario sin pendientes
1556	Porque no mejoran la atención en viva 1A para citas en el momento de generar la asistencia	Maria Carolina Sierra Arroyo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1557	Cómo van a hacer para mejorar el servicio de salud y como por ejemplo las citas con los especialistas se agotan muy rápido y yo eh perdido mis controles con el ortopeda	Yenis paola Salcedo Ramírez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1558	Cómo afiliarse a un nuevo integrante de mi familia a mi núcleo	Yoselin Urueta Garcia	INFORMARLE SOBRE LOS CANALES DE ATENCION
1559	De qué es el evento	Mario Johan Castiblanco Sarabia	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1560	Porque demoran para dar las citas con los especialistas	Adalgiza Hernández vega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1561	Porque no me afiliaron en la ficha de mi pareja,	Dalmays Carolina Fernández Rodríguez	se le indico que debiera acercarse a las oficinas del Sisbén de su municipio para realizar la sisbenización de su pareja
1562	para qué es la información	Yilibeth Muñoz Urina	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1563	Por qué se demoran para dar una cita soy usuario de mutual ser	Carmelo Rómulo piña	se comunica con la oficina de mutual ser banco Magdalena quien se le ponen en conocimiento el caso para ver si se puede asignar la cita en otro prestador donde no se demore tanto la cita
1564	Porque es demorado una orden a sabiendas d q lo requerido es urgente	Martha B Camargo Paternina	Se informa a usuario notificar a la eps sobre inconformidad en la demora en programación de citas por canales virtuales o presencialmente.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1565	Necesito operación de una hernia en un testículo, quisiera saber información sobre eso	Willialberd Silva Blanco	Se le informa red de atención para solicitud de citas en el municipio de soledad
1566	Donde se puede ir a poner la tercera dosis del COVID	Adonais Calle Martínez	se le indica al usuario que puede dirigirse a su eps o aun punto masivo en la ciudad que se encuentre
1567	Quiero saber cuál es mi ips	Javier blanco romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1568	Como puedo coger una cita para ginecología?	Yelitza del rosario niño rebolledo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1569	Que podríamos proyectar?	Diana Ramos	Se le explica a la usuaria que los beneficios del gobierno deben acercarse hasta a planeación para actualizar el Sisbén
1570	que es rendición de cuentas	Ginna Patricia Lopez Olivella	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1571	Qué tipo de atención es	Juan Carlos Pérez donado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1572	Que las citas sean breves	Eber Luis Jiménez gracias	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1573	Yo vivo en barranquilla Atlántico barrio villa nueva calle 2b61- 41y me enviaron a soledad es muy lejos	Yoselis leal de castillo	orientación al familiar de afiliación a la eps, se verifica eps, DNP, se enseña canales virtuales
1574	Afiliaciones	Monica patricia donado González	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1575	Atención al paciente	ANA ISABEL GUERRA	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1576	Por qué se demoran en dar citas para especialistas	Maribel Amador	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1577	Como hago para solicitar los traslados de los servicios a sucre para todos	Luis Eduardo Rodriguez Cera	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas e inquietudes, e invita a la oficina antes de radicar una queja
1578	¿Qué es rendición de cuentas? nota: no podré asistir por trabajo	Elvis De Jesús Torres Prens	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1579	Dónde me pueden atender	Rosa Angelina Molina Vargas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1580	Cómo tengo que hacer para afiliarme a mutual ser	Aldair Quiroz de la Hoz	Se le indica al usuario que se acerque hasta la oficina del municipio de Galapa con Sisbén actualizado y copia de documento y solicite el traslado
1581	La atención al cliente	Liliana Margarita Tovar Dominguez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1582	Bueno como hago para sacar una cita y en dónde me podrán atender	Wilfran hosue pernalete tropiano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1583	Porque si fui positivo durante la pandemia siempre me vacilaron y nunca me dieron el subsidio de ayuda que estaba dando el presidente para los positivos en COVID en ese tiempo	Jesus Darío salas bornachera	En comunicación con el usuario, me informa que ya se solucionó el inconveniente.
1584	Afiliaciones y traslado	Lisanys Paola Marrugo Martínez	Se informa al usuario que se encuentra afiliada a la eps mutual ser régimen subsidiado , se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603 , app zona ser , zona ser afiliado , www.mutualser.org m para más información llegar a las oficina de su localidad
1585	Cómo puedo volver a hacer mi portabilidad en el lugar de residencial	Jorge Luis Mendoza Robles	Usuario solicita portabilidad a soledad Atlántico que s ele venció hace poco
1586	Aún queda 3ra dosis de todas las vacunas	Alejandro Suárez	Se le dio información de asistir a la ips más cercana,
1587	Por qué' más nunca me han llamado ni se me ha atendido soy un paciente con esquizofrenia progresiva y no he podido trabajar nunca y mi madre una viuda	Carlos Arturo Bello Molina	Se establece comunicación con Carlos Remolina 3024690177 y se confirma solicita abordaje para su sobrino en psiquiatría se brinda información canales de atención y se

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	enferma y anciana y con una hna. Con la misma enfermedad y a quien nunca han atendido nunca hemos recibido visita Psiquiátrica		reporta caso a IPS trabajemos juntos para abordar usuario.
1588	Porque hay entidades que tienen convenio con ustedes y de mora para dar las citas	Nelcy paola pacheco padilla	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1589	Porque es importante estas respuestas?	Yerlis Patricia rayas Martínez	usuaria tenía dudas sobre el nivel en que registraba
1590	Por qué no ayudan con el trasportes cuando hay exámenes fuera de la ciudad	Sandra Milena pulgarin Diaz	Se le contacta al usuario y se le indica sobre sus respuestas que el municipio no posee upc diferencial pero si requiere algo más puntual que se debe acercar para validar su petición
1591	Por qué cambian de portabilidad sin ser notificado	Orlando José Sandoval Orozco	Se le explica al usuario el proceso y los tiempos establecidos para portabilidades
1592	Porque las citas con especialistas son tan demoradas?	Erlis sermeño zapata	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1593	Como hago para coger una cita médica ya que aún no tengo la confirmación en ese hospital local Cartagena de Indias	LENIS CAROLINA PALACIOS muñoz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1594	Para que esto	Guillermo Miguel Rivera	<p><u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</u></p> <p><u>Conoce más aquí</u> https://afiliados.mutualser.com/</p>
1595	respectos alas vacunas	johana Paola Santiago castillo	<p>Se contacta y se le indica que debe acercarse la ips más cercana para la aplicación de su refuerzo</p>
1596	QUE tiene este tramite	Kelly Elena Rodelo Montt	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p><u>Conoce más aquí</u> https://afiliados.mutualser.com/</p>
1597	Porque no tienen prioridad con los pacientes con comorbilidades yo fui a mi cita de control de diabetes y presión arterial y me formularon insulina y el glucómetro esto fue el 15 de febrero y todavía es hora y no me lo han entregado fui a la 16 y me dijeron que mutual compraba cuando tenía un pedido grande y queavía pacientes	Dreysa Milena Barrios Causado	<p>Se ingreso queja a través de aplicativo 206440, se escala caso con cau para cita con reumatólogo</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	esperando desde noviembre entonces me dirijo a mutual a servicio al cliente y me dijeron que viva tenía que darme la cita del día de entrega del glucómetro y me pasó el reporte con la jefa de enfermería pero todavía es hora y no me han entregado el glucómetro yo tengo diabetes grado 2 por favor tengan más consideración con los pacientes		
1598	Que explicaciones hay en pacientes que tienen problemas neurólogo	José de Jesús Puello Muñoz	Informarle sobre los canales virtuales nuestra oficina sin salir de casa
1599	quisiera q me ayudaran adelgazar	Elsy María Janer García	Se informa del programa de obesidad y se direcciona al prestador correspondiente
1600	Cuando serán las actualizaciones del adres	Claribel Tovar	Se verifica en mercadeo afiliación
1601	Sobre las afiliaciones	Argemiro López Sotelo	él quería saber sobre afiliaciones pero ya le habían resuelto el cual cuando le contacte felicito por la gestión y la atención de la eps.
1602	Mutualser Por Que Tarda Para Hacer Una autorización?	Saray Martínez Altamiranda	Se llamo al usuario lo cual tiene portabilidad en Medellín manifiesta que envió los soporte de la solicitud al correo y no le respondieron, llamo a la línea le tomaron los datos y quedaron en llamarla y tampoco fue resuelta su solicitud, gestión conseguir la citas medicas
1603	¿Qué es rendición de cuentas? ¿Qué tiene que ver conmigo?	Héctor Manuel Tapia Rivera	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1604	Ha qué EPS me encuentro vinculado	Jesús David Olivero Berrocal	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1605	Como afilió a una familia en la eps	Heidis yolanis de Alba campo	se le indica que si se le presenta alguna duda o alguna inquietud más adelante favor comunicarse a través de la línea 018000 o al #603
1606	Para los adultos mayores que beneficios recibirá durante el programa de prevención y su benefició	Felipe Suarez Salcedo	Se explico al usuario cuales son los beneficios con los que cuenta el programa
1607	Atención al usuario	Erika Isabel Donado Palacio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1608	Porque tengo que hacer las autorización en viva1 si hay oficina de mutual ser en mi pueblo	Jorge Luis florez Vergara	Se contacta al usuario informa que a través de internet encontró un teléfono actualizado del prestador viva 1a y pudo gestionar su cita para el 15-07-22.
1609	Como aparto una cita odontológica	Orlis David ortega Jiménez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1610	Mejor atención	María Angel Jimenez Ojeda	usuario por portabilidad para la ciudad de Bogotá se le informa que se acerque a la oficina de mutual ser para agendar cita con otro prestador que tenga agenda con especialista más cercana
1611	Como solicitar cita para médico General.	Alberto Berbesi Chacón	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1612	¿Dónde puedo recibir atención al usuario?	Alfredo Pérez Ballesta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1613	En dónde se encuentran ubicados	Nairobi Delvalle Carpio Cedeño	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1614	¿Quiero quedar estable en la EPS como hago?	Loraines Patricia Bolaño Gutierrez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1615	Cómo hace uno para agregar un miembro que esté en otro ips	Yamile Cristian maría granadillo	Se le oriento como realizar un traslado en la oficina de atención al usuario o por la página web
1616	Una mejor atención hacia el usuario?	Liliana buenaventura	Se le brinda orientación a la usuaria y se le brinda información de los canales de atención digital
1617	Necesito pedir una portabilidad	Lorena Mendoza mejía	Se le indica al usuario que pata hacer cambio definitivo de municipio de acercarse con el Sisbén actualizado a la oficina de mutual donde reside en estos momentos.
1618	Soy afiliado a la escuela gratuita salud del gobierno	Valeria bejarano thomas	Se le recordó nuestra promesa de valor
1619	Quiero ingresar a Mutual ser	Francisco Javier Fernandez	orientación sobre afiliación
1620	Si a mí se me acaba el contrato tengo q afiliarme otra vez pero como ips	Wilmer puerta Martínez	afiliación información

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1621	Cuando me van a dar el medicamento y el tratamiento que necesito para incorporarme en esta sociedad y quitarme el miedo que me van a matar	Loraine Briggith Villa Villa	Se indaga con el usuario y se indica cual es el trámite para que se avalorad por el especialista y este pueda definir necesidad de lo solicitado.
1622	Programas de salud	Raúl Alberto Gutiérrez González	Se le orienta sobre como ingresar al control de hipertensión
1623	Cómo cambiarme de IPS	Evelyn Patricia Silva Padilla	Comenta que hasta el momento no tiene ningún pendiente
1624	Cómo se puede ingresar un integrante menor de edad	Auristela Restrepo Martínez	Se valida información y se le brinda que documentos necesita para afiliarse a un beneficiario a su núcleo familiar
1625	Donde me podrían atender	Tatiana Margarita Arrieta Mejía	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1626	Cómo hago para saber si estoy activa	Eliana Alejandra correa Pérez	Se informa a usuario que se entra afiliada a la eps mutual ser régimen subsidiado, se él informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603, app zona ser, zona ser afiliado, www.mutualser.org m para más información llegar a las oficina de su localidad
1627	Porque al cambiar de teléfono de contacto para agendar citas. ¿No responde y no atienden en ventanilla?	Rubby de la hoz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1628	Hola tengo una niña que no he podido meter como hago	Mileidys Vargas	Afiliada a la Nueva Eps vive en Bogotá, la invite que apenas llegue Arenal bolívar se acerque a la oficina a tus para la realización de su traslado, y la de su núcleo familiar,
1629	Dónde me atienden aquí en Cali	José herazo	Le solicite marcar al #603 para solicitar cualquier duda e inquietud, porque revisando en el portal no tiene certificado de portabilidad y tampoco en la tarjeta de ips prestadora o portabilidad me dice el prestador de Cali
1630	Cómo está funcionando mutual ser	Deyanira Isabel cantillo padilla	Se informa sobre la red de servicios
1631	¿Cómo hago para apartar una cita en mutualser?	Andrés Tomas Daza Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1632	Los bonos	Nataly castro bossio	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1633	Sobre la salud	Esther María Ochoa Narváez	Agradecerle por su comentario e informarle sobre la app zona ser afiliado oficina sin salir de casa
1634	De que se trata	Yonder José Yépez Díaz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1635	Donde autorizo órdenes de control de instituto la visión	Eliana Patricia Pérez pallares	Le comento que en cuanto tenga la orden medica se comunice a nuestras líneas de atención para ser orientada
1636	Cómo hago para no estar más contributivo	Victor Manuel Márquez Montenegro	usuario sin pendientes
1637	Quiero saber porque no me atienden en los maternos por favor cambiarme para otro lado	Yirna Judith Ortiz Marinon	Se contacta al usuario el cual manifiesta que su solicitud de cambio de ips ya fue resuelta, se valida en zona ser mercadeo y efectivamente si
1638	Porque aparezco en ciénaga Magdalena si vivo hace 15 años en Barranquilla y era atendida por la eps subsidiada compartá	Karen Lorena González oliveros	Se le indica que debe acercarse hasta la oficina de la ciudad de barranquilla, o llamar a la línea #603 para que le hagan el cambio de municipio de atención, de esta forma pueda acceder a sus servicios en la ciudad de barranquilla.
1639	Cm hago ya tengo el permiso PPT	Yslay Rodríguez	Se brinda información para proceso de afiliación con pt
1640	porque se demoran en dar una cita	Gloria Maria matute Tamara	Se le comunica a la usuaria que debido a la alta demanda de usuarios por eso la demora en las citas médicas.
1641	¿qué es rendición de cuentas?	Valery Andrea Garcia Marines	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1642	Atencio rápida	Beniver luz polo Suarez	Se realiza contacto con familiar el cual manifiesta estar agradecido.
1643	Porque no están dando los viáticos	María Cristina Santos Márquez	se le orienta que para recibir los viáticos debe ir con 5 días avilés a la oficina con la cita ya asignada
1644	Como sé que estoy afiliada	Tania Margarita San Juan Gonzalez	Se informa a usuario que si está activo en mutual ser eps pero que debe realizar normalización de afiliación en nuestra oficina de atención al usuario con pt y Sisbén
1645	Porque a menudo la falta de las drogas	María Elena García noble	ninguna
1646	Buen día quiero saber por q si me atienden en viva 1 A por q me pasaron para él hospital si yo tengo seguimiento psiquiátrico	Verónica Benítez Zabaleta	requiere cambio de la ips
1647	Porque no me han dado atención médica en ninguna entidad donde me hicieron la portabilidad he llamado he escrito y no me han dado respuestas para las citas por favor que me den una dirección donde pueda acudir a una cita de urgencia con ginecóloga	Ana Lucía Diaz aguas	Usuaría le asignaron su cita medica

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1648	Me programaron una cirugía hace 10 años y nunca me la hicieron, que tristeza, más nunca volví a solicitar los servicios de ustedes.	Justo Yesid Charry Armario	Se le informa acercarse directamente con las historias clínicas a la oficina de barranquilla para que le gestionen cita medicina general lo más pronto posible y así pueda valorarlo el médico y darle orden para la cirugía.
1649	Mi persona no fue capaz de obtener una jubilación por no pertenece al club de los miembros del M19 de allí se formó la batalla campal que nos dejó jubilados espero que me tengan en cuenta	Fred German Villadiego Arrita	difícil comunicación con afiliado
1650	al cuanto tiempo ya estas activo más si estas en estado de embarazo	Angelineth Sofia Ramirez Moreno	Afiliado quien se le realizo llamado se le indico que podría realizar trámites en las oficinas de mutualser eps, soledad, ya se encuentra activa, y puede acceder a los servicios, se le informa la ips asignada.
1651	Cuáles son los beneficios de los programas de previsión de salud	Constanza lucía Morales Jiménez	Se invita a que gestione una cita por medicina general en su ips de atención primaria para que obtenga las debidas remisiones si es pertinente por el médico y luego solicita las citas de especialidad en la respectiva ips de atención
1652	Cómo acceder a apartar una cita por zona ser es muy difícil hacerlo	Yohanis julio barrios	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1653	Por qué el rendimiento	Alberto Mario Peñaloza Aldana	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1654	¿qué hacer para mejor la atención en las farmacias y en oficina de la mutual es muy lenta la atención	Teresa de Jesus Peña leones	orientación sobre la utilización canales virtuales
1655	En Qué entidad de salud nos atienden los que tenemos EPS mutualser	Yamile cachan Camargo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1656	Programa de diabéticos	Nidia Emilia López Baca	Se informa a la usuaria del programa de todo corazón y se le informa que se puede comunicar al tel.3207091140 - nova salud
1657	Cuando se está en el rosal Cundinamarca donde me pueden atender	Ana Miguelina rojas quintana	Se le orienta para que solicite portabilidad si llega a ser necesario ya que comenta que no se regresa pronto a barranquilla
1658	Donde es	Ingrid Isabel Rivero luna	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1659	Apenas recibí una sola ayuda del gobierno lo del COVID y a mí que me dio dos veces y apena me llegó un solo pago	Omar romero	Se educa al usuario sobre como verificar si es beneficiario de las diferentes ayudas que da el gobierno además se habla de estilos de vida saludable
1660	Quiero participar	Ronald David Rodríguez Ayala	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1661	¿Porque no me quieren dar las citas?	Yanderson Josué Prieto González	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1662	Lo que sucede es que no me pueden atender por qué salgo afiliado en soledad y Barranquilla, y lo que quiero es des afiliarme en soledad y quedarme afiliado en Barranquilla, Gracias	Eliecer Junior Jimenez Iglesias	Red de servicio
1663	Cómo hago traslado para Bogotá de la eps	Lolimar Carolina viloria camejo	Se genera portabilidad
1664	Los trámites deben ser eficaces	Yeison Alberto castellanos caro	Usuario manifiesta no tener pendientes y su inconveniente fue subsanado no dio más explicaciones interferencia en la señal

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1665	Seguridad sobre el COVID	Joao mancera Ardila	Se le da la información sobre de que se trata la rendición de cuenta
1666	Que me he cansado de pedirle citas médicas para mí y para mi niña y no me la dan ya llevo meses y nada necesito hacerle unos análisis a mi niña	Yamile caro de la hoz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1667	La demora de citas con especialistas	Andrea Almeida toscano	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1668	Deben agendar cita para vacunarse sus afiliados debido a que en ciertos pasos nos envía a nuestras. Y ya no hay mucho puesto de vacunación	Dianiluz Chiquinquirá espina González	La duda que tenía era agendamiento para colocación de vacunas por los puntos múltiples, ella recibió aplicación correspondiente en el punto donde se acercó
1669	Cómo puedo obtener la portabilidad, que procedimiento se debe hacer, me podrán entregar medicamentos por la consulta de medicina general, gracias buen día	Yulis Arrieta	Se realiza portabilidad y se explica sobre su atención
1670	Qué proceso debo seguir para hacer el traslado del Sisbén de Barranquilla a Bogotá y que documento necesito?	Yesica María Cardozo Barraza	Se dan recomendaciones y contactos me comenta que no se ve reflejado la movilidad al contributivo para poder así disfrutar el servicio
1671	Cuanto tiempo puedo esperar para ser trasladado	Wendy Rodríguez acevedo	Se le informa a usted que se encuentra afiliada a la eps mutual ser régimen subsidiada, se le da información sobre los

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			canales de atención 018000116882 - #603 , app zona ser , zona ser afiliado , www.mutualser.org
1672	¿Por qué ya las citas médicas no se pueden apartar en la misma IPS, si no ahora por teléfono?	Elizabeth Rodríguez Tapia	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1673	Por qué no afilian al grupo familiar de una vez al hacer el ingreso de un padre de familia	Sandra Adrianza	Se orienta en el proceso de afiliación y los entes autorizados para realizar este tipo de proceso, se brinda nuestros canales de acceso oficina de atención al usuario en Barranquilla para realizar afiliación de su núcleo familiar.
1674	estar más pendiente de las llamadas	amira florez	Se contacta a la usuaria y se le indica que mutualser cuenta con el programa ser joven el cual hace un buen seguimiento a la salud de la juventud, se le indica que si quiere pertenecer a este programa en la ips debe acercarse a la oficina más cercana para que le den indicaciones de cómo puede hacerlo
1675	Hola buena que a pasado con mi traslado de una ciudad a otro lo que pasa es que no me quiere a tender mucha gracia	Sandra Milena Trujillo	Se orienta al usuaria a utilizar la red de servicio
1676	Deseo saber qué día pagan la incapacidad por el COVID teniendo en	Leonardo de Jesús Angarita Ruidiaz	Se contacta al usuario y se informa el motivo de rechazo del pago de su incentivo por

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	cuenta que aproximadamente un mes me llamaron y me pidieron el número de nequi para pagarme la incapacidad de \$20000		COVID. Se le brinda información general de los canales de atención de adres y de mutualser eps.
1677	quiero estar en subsidiado	Wendi Paola Berrio aycardi	Se contacta al usuario, y se le indica que ya está en el régimen subsidiado
1678	Me gustaría tener un número de teléfono para pedir las citas y direcciones	Dorys Palacios De Calle	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1679	Se pierden las semana cotizadas y hay un traslado	Sirly johana julio Espitia	Se le da información que si realiza cambio a otra eps no se pierden las semanas cotizadas
1680	Programas de salud	YANITH SONITH Miranda Mercado	Usuaría se informa sobre el programa de obesidad, programa de todo corazón, programa del joven para el hijo
1681	Por qué demoran tanto en la entrega de citas.	Claudia giseth López corrales	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1682	Más prioridades para los usuarios	Kenia Milena Flores	Se le da conocer la red de servicios y se le orienta que puede gestionar la cita por Pediatría en IPS cardio infantil, se agenda a través de llamada al número de citas médicas 7395353, WSP 3173727840 y en la IPS y/o subred norte en esta última es personal.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1683	Porque el servicio de viva 1a, qué queda en Sincelejo- en la carrera 17 presta un mal servicio a la hora de apartar citas?	Saudith tapia Acosta	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1684	porque ya no me atienden en pro-salud SA	kelvis Paola Castro Cabarcas	El usuario comenta que ya su situación fue resuelta y no tiene ningún pendiente, se le informa que la llamada es para realizar seguimiento de la gestión realizada
1685	Que debo hacer para que me hagan traslado al departamento de Antioquia?	Brandon Lee Moreno Barrios	Se explicó el proceso de traslado me informa que ya el empleador le solicitó los datos para afiliarlo al contributivo porque comienza a laborar, se le indicó el uso de canales de atención para que tramite la portabilidad, y que él puede seguir afiliado a Mutual ser contributivo en dicha ciudad.
1686	Para un traslado para medellin	Rosa elena Morelos polo	Se le hizo la portabilidad para Medellín
1687	Dónde atienden la urgencia y dónde se apartan citas	Eliana Lourdes Medina García	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1688	Cuáles son las líneas para apartar citas	Benjamín Mendoza Ruiz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1689	Cada cuanto tiempo hay q actualizarse en la eps	Carlos José montilla Terán	Se le informo al usuario que solo debía actualizar cambios en la eps cada vez que actualizara documentación, datos personales, Sisbén.
1690	Que las citas deberían mejor para poder adquirir la autorización	Baltimore cova	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1691	Quiero. Hacer un traslado para. Bogotá	Beatriz Zuluaga	se le comunico al usuario que debe comunicar con el numeral 603 para que le realizaran la portabilidad
1692	Saber si sigo afiliada a la Eps, pues nunca he usado el servicio	Luisa mattey	Se brinda información de afiliación de la eps y se orienta canales virtuales
1693	Por qué no puede entregar los medicamentos en los Camú sin tanta espera?	Darneydis Del Carmen Morelo Gonzalez	no se logra contactar usuario 3225623833
1694	Sitios cercanos de atención al usuario	Jair alexander padilla Marrugo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1695	Puedo trasladarme a el magdalena	Euripides Alfonso Ortega Quiroz	Se le informo y gestiono al usuario la forma es la que puede realizar esta petición y que requisitos debe cumplir

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1696	No me prestan los servicios de ortopedia para mi hija?	Geraldine Paola Collazo Padilla	Se le informa a usuaria que se le está llamando a penas la clínica materna asigne cita.
1697	Por qué se demoran para responder las autorizaciones a través del Internet supuestamente eran tres días pero demora más de eso gracias	Angel Navarro	Se realiza llamada al afiliado, se le brinda información que las solicitudes deben ser cargadas mínimo 3 días a la espera de dar respuesta a sus solicitudes. Se le indica que el medicamento que anteriormente gestionaba por los canales ya no requiere ser autorizados que se puede dirigir directamente a los dispensarios de medicamentos.
1698	Por qué están difícil sacar citas	Edelmira Vargas Narváez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1699	Buenos días porque la parte de odontología en integral de Colombia en Malambo Atlántico para las limpiezas bucales lo envían a uno para el hospital de Malambo si ellos pueden hacer eso hay en integral sin tener que ir al hospital espero su respuesta y creo que un odontólogo tiene que hacer todo su trabajo gracias	Victor José correa Osorio	Se realiza llamada telefónica al usuario, quien manifiesta que la fecha no tiene pendientes y tampoco inconformidades con la atención recibida por mutualser, solo sugiere que si en el municipio donde radica pueden hacer todo el servicio de la parte de odontología porque tienen que remitirlo a otro municipio,
1700	Como hago para pasar de carmen de la nueva eps a mutual ser	Maira Jiménez pinto	Usuaría solicitaba autorización para realizar ecografía para el papa, más sin embargo me informa que ya se la dieron. Se le indican y se

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			le sugiere utilizar los canales virtuales de mutual ser
1701	Cuáles son los beneficios de mutual ser	Rina marcela herrera parras	orientación de la app zona ser afiliado
1702	porque la demora en el prestador de servicios de atención con los médicos citas muy tardes	María Isabel montes Álvarez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1703	Porque demoran tanto para remitir al paciente con un especialista, ponen muchas trabas y exigen mucho papeleo	Marisela del Carmen Vera Arrieta	Se contacto con familiar de usuario wilman Cassiani guerrero (esposo) el cual informa la señora no se encuentra actualmente en el país ya que viajo a Venezuela, se le educa y s ele brindan los canales de atención para cualquier inquietud
1704	En que dentro de salud me pueden atender consulta externa	Jose Luis Mejía peña	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1705	Cómo puedo tener mi historia clínica de mi último parto	Luz Meris Flórez altamar	Que debe acercarse a la oficina de mutualser en el municipio que reside actualmente con copia de documento y copia del Sisbén ya actualizado para hacer el cambio de municipio.
1706	Si no puedo asistir a la rendición de cuenta me llegaría la información	Kellys Maria Cortes Rangel	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1707	Como hacer un traslado	Vanessa Esther sosa Camargo	Usuaría que solicita traslado, se orienta a realizar la portabilidad, en el momento no tiene la información completa, se informa que lo puede realizar por medio de nuestros medios virtuales y se le dice la información que debe tener a la mano para poderla realizar
1708	Cómo mejoraría	Sayuris Paola ahumada villa	En comunicación con el usuario no manifiesta que solicita una orientación para unos controles prenatales del cual se le indica que para solicitar esta información se puede acercarse a la oficina más cercana de atención al usuario de mutualser o también comunicarse por la línea de atención o los canales virtuales
1709	Quiero trasladarme de eps	Simón Andrés blanco Díaz	Se verifica el comentario realizado, con el usuario para identificar su necesidad y manifiesta que no tiene nada pendiente, que después de haber hecho el comentario fue que se percató que ya le habían aprobado una solicitud de retiro para poderse trasladar a otra eps, ya que donde reside actualmente, mutualser no tiene cobertura.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1710	Quiero saber cómo apartar una cita y comunicarme con usted.	Eric sael bello lesal	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1711	Me mandaron esto	Angela María Arroyo Feria	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1712	Por qué a veces tardan en dar las citas	Stephanie paz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1713	Donde puedo solicitar atención medica	Claudia Rosa Cuadrado Diaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1714	Buenos días mi preocupación es que la EPS mutual cumpla con su eslogan primero el paciente a veces se le pierde una cita por que el bus se fue es preocupante está situación busquemos	Sebastián Díaz Julio	Se orienta y se le brinda nuestros canales de acceso y oficinas de atención al usuario, sin embargo, manifiesta que es la mejor eps felicitaciones.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	solución a este problema nos están violando un derecho como es el transporte ya que están poniendo un bus a las 4y30 de la mañana y si misita es a las 2 de la tarde y si no me voy a esa hora pierdo ese derecho lo cual es una violación a ese derecho por esta razón estamos solicitando que y se tomen los correctivos		
1715	Quiero saber si aparezco activa	Francia Helena rolong nieto	Se oriento al usuario sobre portabilidad que requería para un familiar y manifiesta no tener pendiente
1716	Por qué en las farmacias de mutual ser municipio de san Pelayo se tiene que hacer filas hasta de 2 horas para reclamar un medicamento que haberes resultamos comprándolo para no estar en esas condiciones inhumanas	Jose inginio caballero Hernández	Se escucha a el familiar donde indica que la fila de la farmacia para reclamar medicamentos es muy demorada se orienta a la usuaria ofreciéndole disculpas e indicándole que estamos en proceso de validación del caso
1717	Estoy en salud total gestione para mutual ser y nada	Jose quintero pisciotti	Se le informa al usuario que su solicitud de traslado de eps aún no ha sido validado se le orienta sobre el proceso y se le brinda información sobre los gestores comerciales para que den tramite a su solicitud
1718	Porque sólo le dan viáticos a los de veredas y personas discapacitadas, y no a los estratos 2	Katherine romero Álvarez	Explicarle detalladamente por que suministran los transportes

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1719	Donde mi atiende en urgencias	Jesús David Chávez ayazo	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas e inquietudes, e invita a la oficina antes de radicar una queja
1720	Prevencciones de la diabetes	Johana Martínez pianeta	Se educa usuario sobre una dieta balanceada ricas en vitaminas hacer deporte, consultar a su médico.
1721	Los contactos para llamar para citas	Luis iriartes tortes	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1722	Porque hay un solo odontólogo en la IPS viva 1a y solo atiende en la mañana	Iris Maria Caro Morales	Manifiesta que en ips viva 1a solo atienden odontología en horas de la mañana y la información que le brindan es que ese agendamiento es porque solo hay 1 odontólogo, ella indica que se le hace difícil seguir con su proceso ya que es trabajadora doméstica y los permisos son difíciles para que se los den
1723	Cuanto demora el traslado	Anysis Marcela Olascoaga Martínez	En llamada con la usuaria le informe que para realizar el traslado de municipio debe estar sisbenizado en el municipio actual de residencia y para verse reflejado son aproximadamente 10 a 15 días o si no se encuentra en el Sisbén de ese municipio

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			puede solicitar una portabilidad comunicándose al #603
1724	Cuando tienen brigadas de vacuna COVID 2da dosis	Arnovis Bolaño argote	No pude conversar bien con el usuario porque la señal estaba mala
1725	Promoción	Maryelis susana cantillo mercado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1726	A que numero me comunico para sacar citas	Miladys Sánchez blanco	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1727	porque las llamadas no cogen para agarrar citas?	Rannyell Antonio Hernández Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1728	Cómo es el servicio de la eps	Riquilda Villalobos	Se realiza llamada a usuaria, quien manifiesta sentiste satisfecho con sus servicios en mutualser, indica que a la fecha no tiene pendientes, muy agradecida con la eps
1729	Soy subsidiada como hago para agarrar citas	Lisbeth jusseth luquez petit	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1730	Estoy en Bogotá donde queda acá mutual ser por favor gracias	Yesenia del Carmen A costa comas	Se contacta al usuario se le informa sobre nuestros canales virtuales en la ciudad de Bogotá para poder ser atendida en la ciudad de Bogotá
1731	Como son las encuestas de Sisbén	Shannen Melissa Del toro restrepo	Se llama usuario y manifiesta no haber realizado o solicitado información, tampoco haber colocado ninguna clase de queja.
1732	Gracias por su atención	Gabriela lucia Canchila Díaz	Usuario satisfecha con el servicio brindado en la eps
1733	Si puede haber planes de salud para personas de tercera edad	Richard Oswaldo Rivero Silva	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1734	Porque se demoran para dar citas con especialistas	Elena Giraldo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1735	¿Cómo habría una contratación de empleador en la entidad de Mutual Ser Eps?	Berney Alberto Guzmán Mercado	El usuario manifiesta que tiene una consulta odontológica y que hasta el momento no ha podido ir por muchos inconvenientes que se le han presentado. Resalta que hasta ahora está satisfecho con mutual

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1736	Es para saber si este MSJ que me enviaron es por cambio de Barranquilla para Medellín	Yajaira Vázquez	ella solicito una portabilidad y el cual o sabia donde era la atención VIVA 1A IPS SA CALLE 56B #41-28 6046219
1737	Por qué los trámites demoran mucho	Janed Michelle Martínez mesa	Se contacta usuaria, ella indica que tiene una formula por reclamar, se le pregunta el nombre de los medicamentos y no requieren autorizar, se le indica que con la formula médica y el documento de identidad se acerque hasta la droguería audifarma a retirar sus medicamentos
1738	Mi pareja está en mutual ser y quiero que esté en el núcleo mío	María Cristina Rodríguez Ramos	Se le realizo unificación de núcleo familiar
1739	Por qué no aparezco en viva uno afiliada ya yo entregué papeles	Carmelina torres Rolón	Dice que hasta el momento no tiene ningún pendiente
1740	Tengo algo pendiente en mutual ser?	Eradis Margoth Alemán Castro	Se contacta afiliado en 5 ocasiones sin obtener respuesta al número celular: 3206095137.
1741	Cuál es la totalidad de mortandad del COVID	Kelly mileth Hernández cordero	Se da orientación consultando de la página de mi salud sobre cobertura de vacunación por COVID 19 en el municipio de Tierralta Córdoba
1742	Esta encuesta para qué es	Liseth Del Carmen Avila Zapateiro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1743	¿Como Actualizo mi fosalga?	Katherin Paola Cantillo Sierra	se le comunico que se podía acerca a la oficina más cercana para la solicitud
1744	rendición d cuentas	GINNA LOPEZ OLIVELLA	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1745	Por qué no nos pagaron la incapacidad después del COVID	Justin reales	Se le explica al usuario que por pertenecer al régimen subsidiado no le hace pago de incapacidades ya solo aplica para trabajadores dependientes e independientes
1746	Estoy apartando una cita con pediatría y nada q me la dan	Yeini Carina campo Angarita	Usuario me informa que no tiene citas de pediatría por agendar, y que ella no realizo sugerencias a la eps
1747	Para cuando las ayudas que nos brinda el gobierno para los salieron positivos para él COVID	Eduardo Luis bravo Yepes	Al momento de contactar al usuario manifiesta que ya recibió lo que estaba esperando y no dio más explicación.
1748	Que tan fácil es acceder a citas con especialistas	Leticia rosa ortega Álvarez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1749	Porque hay que ir a las oficinas cada mes a autorizar los medicamentos no pos	Oliva Ballesteros Garcia	Se indica ir a la ips para que el medico valide cambiar el tratamiento
1750	Quisiera que le colaboren alas embarazada con alimentó para los BB	Ramona Manchego	Se orienta al usuario que debe solicitar cita para realizar de tramite servicio no pos
1751	Que es redención de cuenta	Elizabeth Acuña Fajardo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1752	Porque los números dados en dicha EPS no se encuentran disponibles a la hora de llamar	Andreina Coromoto flores Hernández	se realiza llamada al afiliado, se le brinda información que no se encuentra en mutual ser eps. que su eps asignada es entidad promotora de salud mallamas epsi, que por ende debe solicitar a su eps información de números telefónicos para su prestación de servicio
1753	Por prueba positiva del COVID	Sebastián cordero arroyo	se le informa al usuario que la Compensación Económica Temporal es un auxilio monetario para apoyar el sostenimiento de las personas afiliadas al Régimen Subsidiado de Salud con

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			diagnóstico confirmado de Coronavirus COVID-19 posterior al 10 de agosto de 2020 y se orienta de cómo debe consultar para verificar si es beneficiario de este.
1754	¿Ese evento se realizará en Magangué?	Eloísa María Sierra Diaz	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1755	Porque demoran tanto en la atención	Ana eolisa barrera solano	Se llama a usuaria quien manifiesta que a la fecha no tiene pendientes, que lo que ella solicita mejorar es la espera en sala cuando va a citas médicas que sea tan demorada la espera para que el medico la atienda
1756	Quién da razón de los trámites de entrega de medicamentos No pos.?	Irina del Socorro Jiménez Tuñón	Se educo al usuario en el uso de los canales virtuales
1757	Una cirugía plástica por salud la cubre la eps	Juana María polo Rivero	orientación al usuario sobre servicios de salud.
1758	Quiero pedir traslado para Bogotá Cundinamarca	Betty Enith Silva Artiaga	Realización de portabilidad
1759	Porque demoran para dar Las citas con los especialistas	Vilma Enith Pérez Ortega	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1760	Quando se traslada las oficinas acá en Sincelejo a la nueva sede en la dirección o Cerca de la calle Cruz de colorado gracias	Arturo Hernán Domínguez Urueta	Se le notifica al afiliado que las nuevas instalaciones aún están en contracción, que en el momento que se realice el traslado de la sede se le realizara notificación masiva a toda la población afiliada
1761	Por qué las citas de odontología son tan lejanas	Alejandro José Orozco Pantoja	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1762	Que hago para sacar mi EPS	Adonay Antonio Benítez de la hoz	usuario no tenía eps y deseaba tener una eps se le indica que ya tiene una afilaron activa en mutualser eps
1763	Bueno les doy gracias por su afiliación	Ana Elvira Acosta polo	Se le agradece a la usuaria por es tan feliz en mutual ser y se le invita a seguir gozando de nuestro servicios
1764	Programas a los que me puedo vincular	Alix viloria	Se le educa que somos una entidad promotora de salud, la cual vela por la salud de nuestros afiliados
1765	No responden el teléfono para citas	Emilia hurtado	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1766	Que es rendición de cuentas	Carolina Acuña Ortega	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1767	Salud a enfermedades huérfanas	Luz Dary Vidales Ávila	Exponerles nuestros canales virtuales
1768	Punto de atención	Arbey Gómez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1769	¿Para recibir los servicios de la empresa necesita copado o no?	Julio cesar Hernández Hernández	orientación al usuario sobre cuando debe realizar copagos por atención recibida en la ips
1770	Porque hay algunos medicamentos que no los dan igual que porque casi nunca hay citas para rayos x	Isaac David derzi mejias	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1771	Tengo dos los para q me afilien a mis niños y no lo han podido hacer	Diala Marcela Villarreal Martínez	se verifica proceso de traslado realizado en ZSM
1772	Porque no puedo apartar cita en Barranquilla	Gina charri Suarez	Usuaría se le indica cada uno de los canales de atención y así mismo se le indica el prestador de primer nivel en la ciudad de

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			barranquilla y se le dan los teléfonos de asignación de cita en ips mi red. De igual manera se cancela portabilidad para la ciudad de Bogotá
1773	¿Qué es rendición?	Mirleidis Ester Mariotis Ricardo	<u>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario.</u> La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1774	Ya queremos mejor nuestro trabajo	Sandra Sanmartín	no tenía inquietud
1775	Necesito trasladarme	Maritza Esther Madariaga guerrero	comenta el usuario que ya hizo el proceso de traslado
1776	porque retiraron a mi hijo	Jackelin Jiménez rojas	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1777	Porque todo lo mandan para barranquilla	Karen milena garcia duran	Se le oriento a la usuaria que hay servicios que no se prestan en el primer nivel de atención y que en barranquilla está el segundo nivel de atención para el municipio de Sabanalarga.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1778	Si están satisfechos con la atención	Diana Montes	Se educa sobre los canales de atención a nivel nacional y la forma de gestionar este trámite.
1779	A qué programa tenemos derecho	Lilia Rosa cantillo Ortiz	Se le brinda información de los programas pyp y se le informa que ips le garantiza estos servicios
1780	Necesito un traslado	Sindy patricia colon Hernández	Se realizo portabilidad y se le indico los múltiples canales de atención y la dirección de la ips asignada
1781	Números de atención para citas	Edwin Enrique Espinosa Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1782	Mas atencion al paciente	Eucaris prieto	Se le escucho al usuario el motivo del cual ella decía que necesitaba más atención porque se habían demorado para darle una cita la cual tenía mucho dolor
1783	Quiero saber si me pueden trasladarme de un todo aquí en Barranquilla	Lindy María Rodríguez Márquez	Usuaría con DNP de El Carmen de Bolívar, pero está viviendo en Barranquilla y quiere tener los servicios en esta ciudad, se le informa que si es temporal puede solicitar portabilidad, pero si ya está radicada en esta ciudad, debe sisbenizarse y cuando tenga dicha encuesta debe acercarse con dos copias del documento y dos copias del Sisbén por cada usuario del núcleo, a la oficina de

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Mutual Ser más cercana para solicitar el cambio de municipio.
1784	Necesito un traspaso porque en la pandemia estaba en sucre y ahora no me quieren atender en mi municipio	Argemiro Vergara Mendoza	el realizo 2 preguntas, el cual necesitaba un traslado el cual estaba en Sucre en la pandemia. ya él se acercó a la oficina y ya tiene su atencion en el municipio e Malambo.
1785	Necesito un traslado estaba en sucre en la pandemia y ahora en mi municipio no me quieren atender	Argemiro Vergara Mendoza	el realizo 2 preguntas, el cual necesitaba un traslado el cual estaba en Sucre en la pandemia. ya él se acercó a la oficina y ya tiene su atencion en el municipio e Malambo.
1786	Porque nunca hay citas médicas con especialistas	ANA lucia Suárez péñate	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1787	Porque todo es para barranquilla	Karen milena garcia duran	Se le oriento a la usuaria que hay servicios que no se prestan en el primer nivel de atencion y que en barranquilla está el segundo nivel de atencion para el municipio de Sabanalarga.
1788	Sí en un control de seguimiento, el especialista manda un tratamiento, ¿por qué nunca están completos y pueden tardar en llegar hasta un mes después y luego no se lo entregan porque ya se pasó la fecha? ¿Qué sucede con esos medicamentos que no nos entregan?	Margarita Morelo Díaz	La usuaria informa tener inconveniente con la farmacia por la entrega de los medicamentos, porque la mayoría de la veces están desabastecidos y no le dan ninguna solución, le informo a la usuaria que se acerque a la oficina más cercana de su regional para darle solución a la entrega de sus medicamentos.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	¿Por qué el servicio de entrega de medicamentos es a cada tres meses, sonde puede ser una vez? ¿Por qué el servicio de entrega de medicamentos es pésimo? ¿Por qué no ha en capacitaciones a las personas que atienden en las farmacias? Ya que, son insolentes.		
1789	Porque están complicada la entrega de medicamentos.	Rocío Estella Gómez Galarcio	Contactar a la usuaria y manifestar que en mutual estamos para servirle
1790	Porque un medicamento que se debe administrarse todo el tiempo solo lo entregan cada mes y el usuario debe ir a reclamarlo todos los meses y gastar transporte por un medicamento que sólo tiene un valor comerciar de 15 mil pesos	purificación peñaranda Romero	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1791	Como hago para poder sacar una cita sin ir hasta el hospital	Estefany Paola Llanos Hernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1792	Porque van a hacer cambios de rendición de cuentas	Mayuris Beltrán Teherán	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1793	Como hacer mi traslado a medellin	Glendy del Carmen Cardenas chourio	Se orienta al usuario que puede realizarlo por el # 603 opción portabilidad y solicitar el traslado de sus servicios a la ciudad de Medellín para que le garanticen los servicios por medio de autorización.
1794	Portabilidad	Ana Cecilia zabala alean	Se llama ala usuaria y se le indica que la portabilidad que solicito se encuentra activa se educa sobre la importancia de utilizar los canales virtuales
1795	Porque en casualidad cambian de médico con frecuencia me gustaría que me atendiera siempre el mismo gracias por su atención que Dios los continúe bendiciendo	Ludys Mendoza Caldera	Se oriento sobre el agendamiento con su médico tratante al momento de programar citas
1796	Traslado urgente	Jhan Carlos Suárez Guzmán	Se le brinda portabilidad para la ciudad de Bogotá, el usuario solicita traslado para Bogotá
1797	Quiero saber si estoy afiliado ya	Jaison Alfredo Jiménez gallardo	quería saber si estaba en base de datos
1798	Porque demoran tanto en otorgar citas	Bleidy Katherine Alfaro Sandoval	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1799	Promoción y prevención/programa en salud	Eddy Rafael Montiel González	Se aborda al usuario y manifiesta que solo realizo un comentario por tema expuesto
1800	Tener más atención hacia el ciudadano	Maritza torres agresott	Se contacta al usuario sobre su petición, indica que no sabe quién la realizo porque ella no fue la que hizo la pregunta ni se conectó.
1801	Porque se tardan tanto en el proceso de cirugía	Adriana María Bracho Fernández	En forma clara se le dio una corta explicación para poder satisfacer su inconformidad. Canales virtuales solicitud de inconformidad o quejas en las oficinas de mutual ser
1802	Porque mutual ser no le consigna el dinero del transporte a los usuarios	Diana marcela Castro rivera	Se le indica que todo ese tipo d inquietudes se toman para revisar y mejorar en nuevas estrategias para brindarle una mejor atencion.
1803	No entiendo las preguntas 6. Y 7.	Cristhian Alexander Moreno Ortega	el usuario manifiesta no estar afiliado a nuestra eps mutual ser, se verifica en zona ser mercadeo y efectivamente es usuario de emssanar s.a.s en alban nariño, se le explica que fue relacionado en un listado adquirido en la rendición de cuentas mutual ser, del 10 de junio realizada en Barranquilla, el cual manifiesta que él pensaba que había sido citado para rendir cuentas por sus ingresos económicos durante el año 2021, aclarado el asunto se le informa el objetivo de nuestra empresa, los servicios y canales de atención que prestamos.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1804	Como mejorarían los procesos de atención al usuario en las sedes administrativa (Demoras de atención, exceso de personas en el entorno interno)	Moisés Aníbal Peña Osorio	Usuario se le invito usar nuestros canales virtuales
1805	Atención al usuario	Marta Cecilia Cabeza Diaz	Me comunico vía telefónica y la usuaria informa que no tiene inconvenientes con la eps, solo que le gustaría contar con la eps en todo el país
1806	Cómo es posible que la salud en Córdoba es tan ineficiente	Luis Carlos ramos Mendoza	Se le informo que debía de acercarse a la oficina de atención al cliente o utilizar los medios de comunicación virtual, sin embargo fue en fatigo de decir que la ips presta un mal servicio
1807	En vista de que llevo tres semanas esperando por una cita optometría y no me la asignan me voy a ver en la lamentable situación de interponer una tutela	Dania Arias De La Hoz	Se contacta al usuario vía telefónica y se valida que ya realizo asignación con fundación oftalmológica del caribe por especialidad oftalmología
1808	Por qué los médicos no pueden mandar más de un (1) medicamento porque el sistema no lo permite. También no se le puede decir de más de un solo malestar que sentimos porque tenemos que sacar nueva cita, si son 3 molestia que presentamos no se la podemos decir sino una sola, ni le manda nada. Me manda a sacar nueva cita no me parece	Denis Esther Ferrer Villalobos	Se contacta al afiliado el cual manifiesta que no tiene solicitudes pendientes

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	así se puede empeorar un paciente. Ante mano le agradezco su aclaración.		
1809	Como podría hacer el traslado?	José domingo Barreto García	Usuario se le informa que se encuentra afiliado a la eps mutual ser régimen subsidiado se le informa sobre los canales de atención se le informa sobre los canales de atención 018000116882 - #603 , app zona ser , zona ser afiliado , www.mutualser.org y para más información llegar a la oficina de su localidad .
1810	Que medidas están tomando con las entidades que tienen convenio con mutual ser y tienen un deficiente servicio para con el usuario?, Lo pregunto porque llevo casi dos meses intentando conseguir una cita para mi hija con el optómetra y hasta la fecha no he podido porque resulta que los números que me dieron en mutual ser para que me comunicara, no contestan el fijo y el celular está en sistema correo de voz y si se escribe al WhatsApp contestan es al mes les comento esto porque me está pasando con opticoستا en Sincelejo y me parece una falta de respeto para con el usuario sino van a prestar bien sus servicios porque siguen contratando con ellos	Miriam canchila Estrada	Se ingresa queja en aplicativo no cuenta con información de orden para validar si la remisión aún está vigente. Numero de queja 206196.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1811	Donde puedo hacerme exámenes de laboratorio en Sincelejo	Jhoseth polo Avila	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1812	Por qué existe tantos impedimentos para tramitar los transportes?	Álvaro Rodríguez Herrera	Se orienta al afiliado que por ser afiliado del departamento de sucre tiene derechos a solicitar el servicio, el cual debe solicitar 5 días hábiles antes de la cita y notificar si tiene algún requerimiento puntual que amerite acompañante
1813	Explicar que es rendición de cuenta?	María de los ángeles Marín Gutiérrez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1814	De que se trata él evento	Maritza Esther Garizado Alandete	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1815	Porque mi hijo menor no está afiliado si toda la familia está incluida menos el si yo metí todos los papeles?	Dina bolaño	Se orienta al usuario acerca del proceso de afiliación desde oficina o canales virtuales como el sat

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1816	Tengo más de 15 días esperando la autorización de una endoscopia y una cirugía	Stefan Johansson Pedroza Araujo	Se llama al usuario el cual informa que la endoscopia fue realizada el 30/06/2022 y que tiene cita con especialista para el 29/07/2022 para llevar resultado de patología para programación de cirugía.
1817	Dónde atienden las citas prioritaria ya que no tienen un punto exacto	Olga Patricia Alvarez Méndez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1818	Yo quisiera hubiera más atención y más servicio aquí en Cundinamarca	Pedro cantillo Mendoza	Se brinda información sobre los canales habilitados por la organización para recibir información y solicitud de servicios.
1819	Necesito por favor u. Traslado para barraquilla	Carolina Esther viloria Miranda	Se le orienta al usuario a solicitar portabilidad, ya que su DNP es de malambo y se trasladó a soledad, se explica que si ya vive definitivamente a donde se trasladó, se debe sisbenizar en su nueva localidad para hacerle el cambio de municipio
1820	La red de prestadores por niveles de atención que tiene mutual ser en Barranquilla	guido santander caballero	Se contacta al usuario para informarle su atención en viva 1a y control de hipertensos en viva 1a de la 16 en el programa de todo corazón, y se le brinda la red de urgencia.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1821	Porque hay tantos cambios de la ips	Belkis Patricia Ancine López	Se le explica la red de servicios y se le informa el motivo por el cual se manejan diversas ips para los usuarios
1822	Acerca de los venezolanos no registrados	Yosbeidy Englimar Rivas Peña	No tiene pendientes
1823	No aparezco en el Sisbén quiero actualizar	Sol María Mendoza Orozco	Se realiza portabilidad para Valledupar y se orienta sobre el acceso a la aplicación de encuesta Sisbén
1824	Programas en salud que puedo adquirir	Paula Andrea González navarro	Se da educación al usuario sobre los canales virtuales y de comunicación como zona ser afiliado, página web, línea 018000 y #603, se resuelven dudas
1825	Porque se demora la afiliación	Johnjeidy Katrina Matos Hernández	Se le brindo información de su ips de atencion
1826	De que trata la rendición de cuentas	Jenifer Romero	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1827	Citas para pediatría y consulta general	Yakenia Urimary Lugo Blanco	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p> <p>¡Evolucionamos para ti!</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1828	Porque demoran en dar una autorización	Patricia Polo Díaz	Se le indico acercarse a las oficinas de mutualser barranquilla para iniciar nuevamente y se le pidió disculpas por parte de la APB ya que no es el servicio que le queremos brindar a nuestros usuarios, también se le indico al usuario que cuando evidencie demora en la atención por parte de los prestadores o malos tratos de parte de estos comunicarnos para intervenir al prestador.
1829	Porque aparezco activo en emergencia	Mirna Mayerly mercado montes	Se le informa al usuario para que se acerca a la oficina de atención al usuario o que puede hacer la solicitud a través de los canales virtuales como #603 etc.
1830	Tengo dificultades con la plataforma para apartar citas	Liliana Carolina lascarro meza	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1831	Como podría hacer para pedir un traslado a otra ciudad	Andres Felipe Berrio Zambrano	Informarle sobre los canales de atención
1832	Afiliación a mi núcleo familiar	Yesenia Maria Ospino Santana	Se orienta a utilizar la plataforma de mi seguridad social
1833	Si no trabajo siempre he estado en mutual con mis hijos	Carmenza Vega Guzmán	Se contacta e indaga, y se le explica que ella se encuentra afiliada en el régimen contributivo y si los hijos quieren pertenecer a mutual pueden hacerlo por las aplicaciones o

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			ir hasta la oficina más cercana para su solicitud de traslado, se le da también la página de mi seguridad social
1834	Como hago para desactivar mi RPS mutualser ya que me encuentro en Cali y acá no hay esa eps	Yohanny chirinos	Se le educa al usuario a solicitar el servicio de portabilidad para la prestación del servicio en el municipio de ubicación a través del #603
1835	Indemnizaciones por COVID 19	Jonatan de Jesus Rodriguez Salgado	se le comunico al paciente que esto se les daban a los usuarios subsidiados, y que se comunicaban con ellos(adres)
1836	Buenas, ¿ por qué la portabilidad solo la realizan por 1 año.	Rafael del Cristo Martínez palacio	Preste la información correspondiente sobre la portabilidad y su duración.
1837	Quiero saber si las tutelas tienen tiempo de vencimiento	Verena Isabel Leiva Leiva	manifestar sus inquietudes y realizar trámites a través de la página web o # 603
1838	Mejorar la atención	Lenis Teresa Díaz soto	se contacta a usuaria y se indaga sobre sus percepción sobre la atención de los servicios de salud recibido y manifiesta que le gustaría que mejorara el tiempo de espera en la farmacia para en la dispensación de los medicamentos ya que siente que demora mucho
1839	Porque es tan malo el servicio a los usuarios?	Vanessa Johana De la hoz Rico	Se le indica a la usuaria que por favor se acerque a la oficina de atención al usuario y coloque la queja sobre el mal servicio que presta el hospital de su municipio, ya que eso fue a lo ella hizo referencia cuando se le pregunto.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1840	como bajar el resumen de planilla de pago	Liliana Inés molina Chávez	Se le indica a la usuaria una relación de distintos canales de atención para distintas operadoras de planilla y formas de ingresar y descargar su solicitud.
1841	En donde me atienden si pido mi portabilidad para Bogotá	Patricia Gonzáles	Se le oriento que si se puede reclamar los medicamento en el lugar donde realizo la portabilidad
1842	Mutual me está mandando mensajes y no entiendo mucho	Saray Elena Cano Rangel	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1843	soy afiliado a mutual ser, tengo derecho a pago por haber tenido COVID 19	EDUARDO MANUEL	Se llama al usuario y se le brinda toda la información sobre compensación económica COVID 19, y se le orienta.
1844	Porque para reclamar algunos medicamentos es necesario pedir autorización?	Juan Canabal Bossio	Le explique a este mismo que son medicamentos controlados los cuales necesitan autorizaciones
1845	QUE bueno sería que esto siempre quedé así con las personas ya inscritas a la EPS	Alex Antonio Mercado García	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1846	Yo tengo una inconformidad con el servicio de mutual a me atendía en consulta general heesalud y ahora me traslade para el hospital local de Arjona tengo más de 2 meses para sacar una cita y no he podido llamo y no contesta los teléfonos va uno allá y el portero dice que no hay fichas, que no hay sistema, quien da la cita no está allá	Yuseilis Valenzuela Escallón	Se gestiona cambio de IPS
1847	Porque me cobran copago	Elisa. Elena ortiz mosquera	Se informa a la usuaria que los usuarios en el régimen contributivo cancela una cuota moderadora por cada servicio recibido
1848	Las citas para operación son muy difícil	Luis Miguel romero estrada	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1849	Dónde pido cita médica	Mónica Rico	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1850	Entrega de medicamentos autorizados de alto costo	Alfonso Moreno Beltrán	Se orienta sobre los puntos de entrega de medicamento, control de estos y la importancia de seguir los controles.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1851	Si voy a una consulta de mi eps en este caso mutual ser y no quedo satisfecha con el tratamiento entonces busco otro médico particular, porque la eps no puede continuar con el tratamiento del médico particular?	Elisveth Visbal	Se indaga a la usuaria acerca de su comentario, quien manifiesta que por la no oportunidad en la cita por Psiquiatría, asistió a consulta particular para que le ordenaran medicamento para su tratamiento, se le indica que para que la eps le garantice medicamentos comerciales, se requiere de una formula MIPRES o foream o recetario de control especial
1852	Si un hospital no quiere responder con el servicio del usuario que se pude hacer en ese caso?	Sarlys Sandy Saavedra Ramos	Se orienta a la usuaria a elevar su solicitud ante siau de la ips o en las oficinas de atención al usuario de su municipio, igualmente se le ofrece cambio de ips pero no acepta.
1853	Porque no dan los pasajes en efectivos, perdemos citas programada por la capacidad del bus no alcanza a llevar todas las personas que tienen cita en el mismo día.	Nellys Ríos Pérez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1854	Porque no recibo ningún beneficio	El de Ende Escorcia	Se brinda información al usuario sobre portabilidad llamando al #603 para poder brindar su atención en Bogotá.
1855	Por qué demoran en dar citas pediátricas	Rafael Antonio bellido Sánchez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1856	Tengo discapacidad auditiva	Omar Gabriel Ribon Miranda	La eps no genera certificaciones de discapacidad
1857	Calidad del servicio	Astrith Maria Gutierrez Amaris	Se le agradece por su participación
1858	Quiero afiliar a mi hijo	Antonio José Jiménez Medina	Ofrecer nuestra oficina virtual
1859	Porque la farmacia audifarma no la descongestionan	Cecilia Romero Hincapié	Se oriento sobre atención preferencial mayor de 60 años
1860	Como hacer para beneficiarse por primera vez del servicio	Lorenzo José matheus	orientación de la red de servicio
1861	Soy paciente trasladada de Coomeva a Mutual ser con un tratamiento por obesidad II grado y problemas de columna (fibroartrosis y deshidratación de vértebras lumbares y cervicales) el tratamiento para bajar de peso en Coomeva lo inicie con el MI y las plumas de SAXENDA (Liraglutida) desde que hicieron mi traspaso a Mutual ser el tratamiento no ha continuado porque no es el internista el encargado de darme dicha fórmula médica, que debo pasar por el endocrino y nunca hay cita para agendar con dicho especialista y en ese son ir y venir se han pasado más de 3 meses y el tratamiento no está detenido porque nada me definen. Qué	Yesmid Rosario Torres Rodríguez	Se radica para continuación al programa de obesidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	debo hacer para que se continúe con el tratamiento para bajar de peso? Ahora me dieron unas orden para lentes progresivos eso lo cubre o no la EPS o IPS, ya que la óptica a la que me remitieron me cobra \$130 mil pesos por los lentes sin contar con la montura, ese dinero no lo tengo ya que estoy desempleada y enferma. Mi pregunta lo cubre o no la EPS o IPS a la que me afiliaron?		
1862	Para cuando el pago de los que salieron con COVID	Eduardo Luis brevo Yepes	Al momento de contactar al usuario manifiesta que ya recibió lo que estaba esperando y no dio más explicación.
1863	Porque uno se cansa de llamar a esos teléfonos que dan para las citas y no responden	Yerwin Josué Quero canache	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1864	Cómo aparto una cita para medicina general	Lía Daniela Ochoa Altamiranda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1865	Cuando nos darán el incentivo que nos prometió el gobierno por darnos covid19	Amaury Rafael murillo solano	Pago de compensación temporal

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1866	Para saber cuándo aparezco socia de mutualser	Margarita del Carmen Buelvas Polo	El usuario quería saber cuál era su ips prestadora
1867	Números de teléfono para citas	Liz Marina Ramirez Gelvez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1868	Cómo hago para afiliarme soy venezolano	Oswaldo Jose Mendoza Hidrobo	Se brinda información sobre traslado de eps y sobre como inscribirse en el Sisbén.
1869	Que es rendición de cuenta	Wilmer Orozco Polo	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1870	Por qué cuando tiene que pedir una cita especializada no hay supuestamente agenda y se pasa hasta 3 meces para que le den y cuando la dan para fechas de más de 15 a 25 días mes siguiente y el proceso se interrumpe	Delio de Jesus Guerrero Castro	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1871	Me gustaría que atendieran a mi papá en casa	Sadoc bautista Ramos Pérez	Se orienta al familiar del usuario ya cuenta con manejo en casa, sin embargo en caso de tener alguna dificultad acercarse a la oficina de atención al usuario de su municipio.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1872	Por favor necesito traslado a otra eps	Olga María Meriño meriño	Se le explica cómo hacer el traslado por mi seguridad social, ya que por su comodidad es mejor el traslado ya tiene Sisbén de ese municipio
1873	No me atienden en ninguna parte y estoy enfermo de la vista	Dairo Enrique mata cabeza	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1874	Nesesito una apartar una cita y no me responden	Diomedes Sánchez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1875	Quere una buena atención tanto como en nuestro municipio Repelón Atlántico. Como en las ciudades de donde mutual ser tenga cobertura y nos atiendan bien	Yenis Pérez Mendoza	Se le informa a la usuaria que ya no se entrega carnet, que las actualizaciones de datos se realizan en sistema.
1876	Que beneficios contamos con la eps	Virgilia Meléndez Blanco	se le informa al usuario que se le garantiza atención sin tanta vuelta donde las ips cuentan con portal para cargar solicitudes, se les ofrece los canales virtuales donde puede tramitar solicitudes.
1877	Cita x especialistas la dan muy lejos	Edilsa judith Montenegro Garcia	Acercarse a las oficina de su municipio, definir con el prestador viva 1a para la oportunidad en las citas que necesitan sus familiares.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1878	Atencion al usuario	Jorge José Cabarcas castro	quiero indicarle que con qué tipo de documentos podía solicitar actualización del Sisbén
1879	Porque me piden actualización si eso no tiene ni un año de haberlo actualizado	Martha Irenia miranda Olivares	Ninguna
1880	Aun no me dan atención medica no dan respuesta a mis correos	Ana Díaz aguas	Usuaría le asignaron su cita medica
1881	Qué beneficios tienen	Nelson Rangel Nuñez	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1882	actualizar datos	Sor angélica Montenegro Barragán	Se realiza actualización de datos en ZSM y se orienta para trámite de Sisbén
1883	Quiero pertenecer nuevamente al régimen subsidiado	Yessica polo Camargo	Usuaría requiere información de traslado de eps para familiar se da orientación
1884	Por qué las citas las dan tan lejos	Marvin Porras	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1885	Por cual teléfono puedo apartar cita médica de mutual ser	José Miguel bornachera Díaz Granados	en comunicación con el usuario me indica que ya no hay ningún inconveniente que ya

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			obtuvo la atención prestada y manifiesta no tiene pendientes
1886	cuál es el número de mutualser para apartar citas	Dayana Isamar herrera Iriarte	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1887	¿Qué es rendición de cuentas?	Amida Maria Rodríguez Sulbaran	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1888	Citas medicas	Juan Vicente Gutiérrez cárdenas	Se realiza comunicación con Natalia (hija) manifiesta no saber nada sobre la solicitud expuesta por su padre y me informa que los padres no me pueden atender porque está ocupado.
1889	Por q demoran tanto para dar una cita con especialistas	Maria luisa mora florez	Recibe llamada esposo comenta que la Sra. María está en la finca y que tiene pendiente cita con el otólogo
1890	Porque siendo Sincelejo un municipio tan grandes ustedes tengan contrato con una sola droguería para tanta gente, que difícil es reclamar una droga con tanto	Orlando Rafael Ruiz Avilez	Se realiza contacto con el coordinador de las oficinas de Sincelejo, notifica que ya cuentan con otro punto de entrega de medicamentos san francisco ubicado en la CRA 20#17-32 se

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	usuario reclamando en una sola droguería, deben mejorar y contratar con otras droguerías		le informa al afiliado, manifiesta que en ese punto entregan otras eps y también se generan congestiones
1891	Quisiera hacer traspaso a Medellín Antioquia	Leidy Johana Guillén Escobar	Se le realiza portabilidad la usuario y se le suministran los canales de atención de mutualser eps.
1892	Porque es difícil pedir una cita médica	Jailer Rafael rojas Martínez	orientación ips red prestadora
1893	Hola por que se demora tanto para dar cita a especialista	María Cristina Mattos torres	Usuario manifiesta no tener servicios ni inquietudes pendientes
1894	Porque todo es para barranquilla	Karen milena garcia duran	Se le oriento a la usuaria que hay servicios que no se prestan en el primer nivel de atención y que en barranquilla está el segundo nivel de atención para el municipio de Sabanalarga.
1895	Apartar citas	Yessica Pérez Pineda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1896	Aún pertenezco a mutual ser	Rosaura llamas torres	se le sugirió asistir a la oficina de Sisbén de su localidad para que le realizaran nueva encuesta y actualización de ficha del Sisbén a su vez se le indico que debe de solicitar una novedad del Sisbén ya que se encuentra activa en mutual ser eps
1897	Como para seria todo esto	Cesar Manuel Castilla Castro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1898	Como pedir citas	Eligio simón arroyo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1899	Número de teléfono para cita médica mutual ser Barranquilla	Damaris de Jesús Narváez Hernandez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1900	porque no puedo apartar citas	Esperanza Liliana Vellozo Pertuz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1901	Buenas tardes, la pregunta está relacionada con la entrega de los medicamentos ordenados por el médico tratante al paciente, el cual la IPS Audifarma manifiesta que quedan pendientes, pero este medicamento se pierde el cual la entidad encargada de	Gerardo Garcia Hernandez	Se contacta al usuario y se le informa que se estará tomando correctivos para mejorar el servicio y que los medicamentos sean entregados de forma oportuna y se estará garantizando su entrega.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	<p>suministrar los medicamentos vulnera los derechos que tenemos como afiliados de la EPS; existen tiempos establecidos en la normatividad vigente para entrega de medicamento. El boletín N° 112 de enero 2022 manifiesta: que la resolución 1604 de 2013 del ministerio de salud, establece que todas las empresas Administradoras de Planes de Beneficios y las IPS de todos los regímenes deben entregar los medicamentos a sus afiliados en no menos de 48 horas; esta norma no se cumple por parte de la IPS Audifarma. muchas gracias por su respuesta.</p>		
1902	<p>¿De Qué Se Trata Dicho Programa?</p>	<p>Jorge Luis Vélez Pérez</p>	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1903	<p>Como vincular a mi hija</p>	<p>Marianela yerena fajardo</p>	<p>Se llama al usuario el indica que se dea trasladar a su hija RC 1048463223 a mutual ser brithany Sofia López Yerena a mutual ser se brinda la información. Para realizar traslado de Eps realiza los</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			<p>siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a www.miseguridadsocial.gov.co 2. Crear usuario y solicitar traslado los primeros 5 días del mes 3. Verificar la página www.adres.gov.co el primer día del mes siguiente de haber realizado el proceso 4. En caso de encontrarse activo con el documento de identidad original Dirigirse a Mutual Ser Eps, a legalizar afiliación <p>Nota: para inclusión de beneficiario crea el usuario el cabeza de familia y solicita la inclusión de beneficiario, el mes siguiente realiza la solicitud de traslado del beneficiario incluido, y al mes siguiente de haber realizado el traslado debe dirigirse a Mutual Ser Eps a legalizar la afiliación</p>
1904	Porque el cambio rendición de cuentas	Yilis Esther Arias Arias	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1905	Necesito una cita por urgencia	Ana Milena Paternina Madera	<p>Se le solicitan los requisitos y se realiza la portabilidad le informa que a su correo le llegara la certificación de portabilidad con la</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			red de servicios y se le recuerda que la portabilidad se vence en un año.
1906	Como hago para hacerme la prueba de COVID 19	Diana marcela cortes González	Que esta recién ingresada a mutual ser y por lo tanto no da referencia alguna, se le informa sobre los canales virtuales para la solicitud de la prueba COVID 19
1907	Me atienden en cualquier lugar del país	Rosana Paola Oquendo Fernández	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1908	Del COVID 19	Diana Janeth llano posada	Se le explica a la señora diana que en el Sticker que le dio la ips se encuentra el usuario y la clave para ingresar a la página y poder descargar los resultados, se le informa en cómo utilizar los canales virtuales
1909	Que pasara con las personas que cuenta con mutual set	Dianis Beleño Nieto	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1910	Quiero hacer la potabilidad para Bogotá como hago	Juan Carlos Pirela Rangel	Se llama para realizar la portabilidad pero no cuenta con la dirección de residencia, se le brinda los canales virtuales

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1911	Cuanto demora	Maria Angelica Flórez Villa	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/</p>
1912	Mejor atención	Hilda rosa Argel mora	<p>Usuaría se le explica que la normatividad vigente exige que los usuarios de régimen subsidiado sean atendidos por su sede de cada municipio, por lo tanto en ese orden de ideas puede acercarse a la oficina para validar el cambio de ips según su inconformidad</p>
1913	Como sacar una cita de crecimiento y desarrollo en Bogotá	Francia Isabel Terán cardona	<p>se llama se le informa que ya está en proceso la portabilidad, se le da la ips primaria migos contra el cáncer proseguir</p>
1914	Como buscar la oportunidad de estudiar gratis	Stiven	<p>Se comunico con el usuario contesta familiar e informa que ello no ha colocado ninguna inconformidad</p>
1915	Necesito apartar cita medicina general en la ciudad de Sincelejo	Rosa Mery Mejía herrera	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1916	Porque le cambian a uno la dirección de usuario	Benigno Rafael Torres Coba	El Usuario necesitaba saber por la capital de mutual ser (viva 1, viva de la 16 y mi red)
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual que allá	Nazly blanco batista	Se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que somos régimen subsidiado por el gobierno como a somos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	Usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	El usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulanis González	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola Merlanos Tovar	Sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	Sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	Se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	Se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	En llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	Se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1892	Porque es difícil pedir una cita médica	Jailer Rafael rojas Martínez	orientación ips red prestadora
1893	Hola por que se demora tanto para dar cita a especialista	María Cristina Mattos torres	Usuario manifiesta no tener servicios ni inquietudes pendientes
1894	Porque todo es para barranquilla	Karen milena garcia duran	Se le oriento a la usuaria que hay servicios que no se prestan en el primer nivel de atencion y que en barranquilla está el segundo nivel de atencion para el municipio de Sabanalarga.
1895	Apartar citas	Yessica Pérez Pineda	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1896	Aún pertenezco a mutual ser	Rosaura llamas torres	Se le sugirió asistir a la oficina de Sisbén de su localidad para que le realizaran nueva encuesta y actualización de ficha del Sisbén a su vez se le indico que debe de solicitar una novedad del Sisbén ya que se encuentra activa en mutual ser eps
1897	Como para seria todo esto	Cesar Manuel Castilla Castro	Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/
1898	Como pedir citas	Eligio Simón arroyo	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1899	Número de teléfono para cita médica mutual ser Barranquilla	Damaris de Jesús NARVÁEZ Hernandez	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1900	porque no puedo apartar citas	Esperanza Liliana vellozo Pertuz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1901	Buenas tardes, la pregunta está relacionada con la entrega de los medicamentos ordenados por el médico tratante al paciente, el cual la IPS Audifarma manifiesta que quedan pendientes, pero este medicamento se pierde el cual la entidad encargada de suministrar los medicamentos vulnera los derechos que tenemos como afiliados de la EPS; existen tiempos establecidos en la normatividad vigente para entrega de medicamento. El boletín N° 112 de enero 2022 manifiesta: que la resolución 1604 de 2013 del ministerio de salud, establece que todas las empresas Administradoras de Planes de Beneficios y las IPS de todos los regímenes deben entregar los medicamentos a sus afiliados en no menos de 48 horas; esta norma no se cumple por parte de la IPS Audifarma. muchas gracias por su respuesta.	Gerardo Garcia Hernandez	Se contacta al usuario y se le informa que se estará tomando correctivos para mejorar el servicio y que los medicamentos sean entregados de forma oportuna y se estará garantizando su entrega.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1902	¿De Qué Se Trata Dicho Programa?	Jorge Luis Vélez Pérez	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía. Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1903	Como vincular a mi hija	Marianela yerena fajardo	<p>Se llama al usuario el indica que sede a trasladar a su hija rc 1048463223 a mutual ser brithany Sofia López yerena a mutual ser se brinda la información .</p> <p>Para realizar traslado de Eps realiza los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a www.miseguridadsocial.gov.co 2. Crear usuario y solicitar traslado los primeros 5 días del mes 3. Verificar la página www.adres.gov.co el primer día del mes siguiente de haber realizado el proceso 4. En caso de encontrarse activo con el documento de identidad original Dirigirse a Mutual Ser Eps, a legalizar afiliación <p>Nota: para inclusión de beneficiario crea el usuario el cabeza de familia y solicita la inclusión de beneficiario, el mes siguiente realiza la solicitud de traslado del beneficiario incluido, y al mes siguiente de haber realizado</p>

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			el traslado debe dirigirse a Mutual Ser Eps a legalizar la afiliación
1904	Porque el cambio rendición de cuentas	Yilis Esther Arias Arias	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p>Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1905	Necesito una cita por urgencia	Ana Milena Paternina Madera	Se le solicitan los requisitos y se realiza la portabilidad le informa que a su correo le llegara la certificación de portabilidad con la red de servicios y se le recuerda que la portabilidad se vence en un año.
1906	Como hago para hacerme la prueba de COVID 19	Diana marcela cortes González	Que esta recién ingresada a mutual ser y por lo tanto no da referencia alguna, se le informa sobre los canales virtuales para la solicitud de la prueba COVID 19
1907	Me atienden en cualquier lugar del país	Rosana Paola Oquendo Fernández	<p>Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado</p> <p>https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!</p>
1908	Del COVID 19	Diana Janeth Ilano posada	Se le explica a la señora diana que en el sticker que le dio la ips se encuentra el usuario y la clave para ingresar a la página y

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			poder descargar los resultados, se le informa en cómo utilizar los canales virtuales
1909	Que pasara con las personas que cuenta con mutual set	Dianis Beleño Nieto	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p>Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1910	Quiero hacer la portabilidad para Bogotá como hago	Juan Carlos Pirela Rangel	Se llama para realizar la portabilidad pero no cuenta con la dirección de residencia, se le brinda los canales virtuales
1911	Cuanto demora	Maria Angelica Flórez Villa	<p>Respuesta: Mutualser EPS agradece tu comentario. La rendición de cuentas es un evento donde Mutualser informa acerca de su gestión y los resultados del año anterior, con la finalidad de mostrar transparencia y recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía.</p> <p>Conoce más aquí https://afiliados.mutualser.com/</p>
1912	Mejor atención	Hilda rosa Argel mora	Usuaría se le explica que la normatividad vigente exige que los usuarios de régimen subsidiado sean atendidos por su sede de cada municipio, por lo tanto en ese orden de ideas puede acercarse a la oficina para validar el cambio de ips según su inconformidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1913	Como sacar una cita de crecimiento y desarrollo en Bogotá	Francia Isabel Terán cardona	se llama se le informa que ya está en proceso la portabilidad, se le da la ips primaria migos contra el cáncer proseguir
1914	Como buscar la oportunidad de estudiar gratis	Stiven	Se comunico con el usuario contesta familiar e informa que ello no ha colocado ninguna inconformidad
1915	Necesito apartar cita medicina general en la ciudad de Sincelejo	Rosa Mery Mejía herrera	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1916	Porque le cambian a uno la dirección de usuario	Benigno Rafael torres coba	El Usuario necesitaba saber por la capital de mutual ser (viva 1, viva de la 16 y mi red)
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	Se educa sobre su punto de atencion en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que somos régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y atención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	Usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	El usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	Sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	Sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	Se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	Se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	En llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	Se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	Se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	Usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	El usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	Sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	Sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	Se le oriento a la usuaria, que lo que esta solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	Se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	En llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	Se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	Se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	El usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	Se le informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tov	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	respuesta: mutualser eps te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la app zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a atención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	sí, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tov	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	maría Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ ciénaga magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	sí, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los trasportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tov	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	maría Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	Se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	Se le informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	Se le informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí por medio de Mutual sé puede cirugías de párpado	maría Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	Se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	Se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a atención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	respuesta: mutualser eps te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la app zona ser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atencion en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que somo régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	sí, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	respuesta: mutualser eps te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la app zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ ciénaga magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	respuesta: mutualser eps te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la app zona ser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tov	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no esta afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienen igual q allá	Nazly blanco batista	SE EDUCA SOBRE SU PUNTO DE ATENCION EN MEDELLIN QUE ES EN VIVA 1A EN LA CALLE 56B #41-28, Y QUE SU PORTABILIDAD ESTA HASTA EL MES DE OCTUBRE DEL AÑO EN CURSO
1919	Yo quiero saber los que somo régimen subsidiado por el gobierno como	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con medico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
	hacemos para tener una buena salud y atención que no sea en el puesto de salud		pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	respuesta: mutualser eps te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la app zona ser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	se le informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que esta solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	Se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	Se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que como régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a atención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	Usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	El usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	Se le informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	Se le informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que esta solicitando es una cirugía estética, la cual no esta afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ ciénaga magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atención en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que somo régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requiere de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ Ciénaga Magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	SE EDUCA SOBRE SU PUNTO DE ATENCION EN MEDELLIN QUE ES EN VIVA 1A EN LA CALLE 56B #41-28, Y QUE SU PORTABILIDAD ESTA HASTA EL MES DE OCTUBRE DEL AÑO EN CURSO
1919	Yo quiero saber los que somo régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	SI, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	Se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al Régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	el usuario manifiesta que se demoran en entregarles los medicamentos usuario de la nueva eps se educa sobre estilos de vida saludables
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido?	Martha Cecilia García Cárdenas	explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>respuesta: mutualser eps te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la app zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1930	Sí x medio d Mutual sé puede cirugías d párpado	María Eugenia Avilez Lázaro	se le oriento a la usuaria, que lo que está solicitando es una cirugía estética, la cual no está afectando su salud,
1931	Resultado de COVID	Maritza Rodríguez	se envió por wasap el resultado de la prueba COVID 19
1932	Para ver si ya estoy afiliado	Bernardo Rafael García Polo	en llamada con el usuario le informe que efectivamente aparece activo en mutual ser eps, y para la portabilidad le mencione que en los canales virtuales de mutual, en el #603 puede solicitar la portabilidad.
1933	Si puedo echar para atrás la afiliada a otra EPS y como lo haría es mi caso	Belén Esther Montes romero	se le informa que la solicitud de traslado no se vio efectiva por causal la fecha en que solicita el afiliado no es válida, ella agradece que se ha cancelado la solicitud
1917	Podría trasladar mi salud a otra ciudad dejando la salud de mis hijos en la misma ciudad donde los afilié	Yised Johana barrios Arévalo	se le explica a la usuario que con la portabilidad solo cambia el municipio de atención solo a ella y sus hijos quedan recibiendo su atención en su municipio _ ciénaga magdalena
1918	Estoy trabajando acá en Medellín pero soy de Cartagena quiero saber si acá en medellin me atienden igual q allá	Nazly blanco batista	se educa sobre su punto de atencion en Medellín que es en viva 1a en la calle 56b #41-28, y que su portabilidad esta hasta el mes de octubre del año en curso
1919	Yo quiero saber los que somo régimen subsidiado por el gobierno como hacemos para tener una buena salud y a tención que no sea en el puesto de salud	Viviana pareja pinto	sí, usuaria interpone queja por demoras en gestiones de citas con médico general en los centros de salud, la cual nos comunica que a

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
			pesar de la demora si le han asignado la cita con el médico, no tiene pendientes
1920	Que papeles tengo q llevar para desafiliar a mi hijo	Sayeris Burgos	se le solicita una carta o certificación por parte del padre para afiliar al niño al régimen especial
1921	¿Por qué la atención es tan tardada?	Dina Esther Barrios Paternina	se le pregunto sobre que dificultad ha tenido, responde que no tiene ninguna desde que lo pasaron de ips.
1922	Quiero la portabilidad por un año así medellin	Dairo Antonio sedán argumedo	usuario requería de una portabilidad hacia Medellín ya realizo su trámite y cuenta con su certificado
1923	Mutualser atiende en cualquier ciudad solo urgencia por que no sacar citas tiene que ser donde uno es	Yasmina soto Díaz	Respuesta: Mutualser EPS te informa, tu red de atención la puedes consultar ingresando a la App Zonaser afiliado https://afiliados.mutualser.com/ ¡Evolucionamos para ti!
1924	Porque demoran con un medicamento como es la olanzapina que es un medicamento de suma importancia y de urgencia	Jorge Orlando Tabares	EL USUARIO MANIFIESTA QUE SE DEMORAN EN ENTREGARLES LOS MEDICAMENTOS USUARIO DE LA NUEVA EPS SE EDUCA SOBRE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES
1925	Números de atención al usuario	Yulsnis González	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1926	Tema de los transportes	Rosa Paola merlanos Tovar	Se le informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1927	Tema los transportes	Rosa Paola merlanos tovar	sele informa a la señora rosa que el transporte es solo para desplazados y municipios con upc diferencial
1928	Porque hay muchos medicamento que el médico o especialista ordena al paciente no es entregado por tal motivo en la farmacia les dicen q el medicamento está desabastecido ?	Martha Cecilia García Cárdenas	Explicarle a la usuaria por qué se debe el desabastecimiento de algunos medicamentos?
1929	Atención al usuario	Lucy esperanza Basanta hoyos	<u>Respuesta: Mutualser EPS te informa, conoce nuestros canales de atención ingresando a la App Zona ser afiliado</u> https://afiliados.mutualser.com/