

PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

Durante el periodo de convocatoria de la rendición de cuentas públicas 2022 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.
- Planeación / proyectos
- Tutelas.
- Trámites.
- Promoción y prevención / Programas en salud.
- Contratación.

De esta operación en total fueron recopiladas 1324 por motivos de peticiones relacionadas con Servicios de salud, información de red de Servicios, canales de atención, rendición de cuentas y felicitaciones. Como se evidencia en la siguiente imagen:

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

Motivo de las solicitudes	Número de solicitudes	Proporción (%)	¿Cómo lo resolvemos?
Peticiones relacionadas con servicios de salud: citas médicas, portabilidad, etc	914	69%	Un funcionario de mutualser se comunicará contigo para brindarte una solución sin tanta vuelta.
Información de medicamentos	211	16%	Recibirás un mensaje o correo electrónico con la orientación que necesitabas.
Felicitaciones y orientación de canales de atención	199	15%	Agradecemos tu mensaje y seguiremos trabajando para ofrecerte una experiencia de atención, cercana, sencilla y sin tanta vuelta.
Total solicitudes	1324	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 1296 respuestas a usuarios que pertenecen a este grupo:

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
1	Porque mi hijo no me aparece activo para citas	Natalia Andrea Pérez Padilla	Se contactó a la Señora Natalia efectivamente ella comenta que el niño FLOREZ PEREZ ANDRES CAMILO RC 1231839955 cuando fue apartar una cita en la eSe san francisco de Asís no registra Se le informo que en este momento Se encontraba en contributivo y que Se le haría el cambio de ips para la entidad viva 1A cuando Se le informa dice que ella no es contributivo le informo que aparece que es beneficiaria de LA SEÑORA DARIS PADILLA dice que es su mama y no vive con ella Se le dio la orientación respectiva además que Se podía comunicar con nosotros a 01 8000 116882. #603 App mutual Ser www.mutual Ser.org
2	Porque a pesar de haber un derecho de continuidad en los tratamientos médicos, ustedes hacen lo que les da la gana con los usuarios y siempre creen tener la razón, y aún peor pasan una tutela por la galleta sin tener en cuenta los lineamientos de un juez	Martha Isabel Pérez Morales	Se le pide disculpa a la usuaria por los inconvenientes preSentados, y Se le notifica que Se está trabajando para mejorar el Servicio que ella está solicitando.
3	En que horario entregan los exámenes	Lisney Paola nieto barrios	Se brinda información del horario entrega de resultados en la eSe de Sabanagrande de lunes a viernes de 2 a 4 tarde

4	Cómo vamos con la reforma de la salud	Patricia Elena Muñoz Meza	Se contactó a la usuaria con el protocolo respectivo Se le respondió que en este momento la reforma está radicada y estamos esperando que dirección toma que los medio están informando todos los días si hay cambios Se invitó a utilizar los canales virtuales y telefónicos
---	---------------------------------------	---------------------------	--

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
5	Que le espera a la EPS Mutual Ser con los cambios que Se discuten en el gobierno	MILENA SARMIENTO JIMENO	Como Eps esperamos que Se tome la mejor decisión, esa en la que Se garanticen los derechos de los usuarios de la mejor manera
6	Porque últimamente hay inconveniente con las entradas de medicamentos	Liceth pájaro Puello	Se realiza llamada y no responde, Se notificó respuesta vía correo electrónico
7	Por q ya no dan carnet	Yuranis ramirez Franco	Se le informa que la atención actualmente es más sistematizada por lo que tenemos una plataforma donde podemos verificar la atención del afiliado solo con el número de documento de identidad
8	Dónde puedo conSeguir cita	Samery raquel bohorquez Mejías	Brindo información y notifico vía correo electrónico
9	Soy lo mejor EPS. Buen Servicio	Derlis María Jaramillo Diaz	Se le dan las gracias a la usuaria y Se le comenta que Seguimos avanzando para brindarles el mejor Servicio y sin tanta vuelta
10	Por qué la portabilidad solo tiene 1 uno	Carmen Elena Suárez Guzmán	Se realiza llamado en reiteras ocasiones diferentes momentos (7 veces) pero el usuario no contesta número de teléfono
11	Por qué durante la pandemia, pareció que a las personas que les dieron las ayudas fue de forma preferencial o dedocrática mente	José Carlos Pérez Gómez	Se contactó al afiliado Se con el protocolo de atención respectivo Se le pregunto por la duda que tenia Se le aclaro quedo satisfecho Se le invito a utilizar nuestros canales de atención
12	Por qué al usuario lo ponen andar a un lado y al otro, para para una autorización después que sale de médico general, cómo si ellos no tuvieran validez a la hora de dar una orden	Leticia Rosa Ortega alvarez	Se le educa a la usuaria sobre su solicitud, ya que solicitaba la realización de una ecografía por la urgencia de una ips de primer nivel, y queda satisfecha con la orientación dada

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
13	Más oportunidades de citas	Richard José Ávila yanez	Se le pregunta al usuario que nos indique que citas tiene pendiente, y dice no tener pendientes. Sugiere que cuando ellos aparten una cita y les sea asignada el día antes le llegue un recordatorio de esta para no perder la cita ya que a veces se les olvida. Le dije que su aporte me parecía muy bueno ya que así se evitaba que muchos usuarios no asistieran a ellas, y que su sugerencia sería tomada en cuenta para el mejoramiento continuo.
14	Portabilidad , traslado	Verónica Suárez	Se brinda información que se encuentra sin EPS que debe acercarse a la EPS de su preferencia con el documento de identidad y el Sisbén IV para realizar su proceso de afiliación al régimen subsidiado.
15	Citas médica	Roxirys andreina diaz gomez	Se le pregunta a la usuaria si tiene alguna cita pendiente a lo que responde que, se realizó unos exámenes y debe de ir por los resultados, para sacar una cita para mostrarlos. Pero indica que ya sabe dónde va a llevarlos. Se le recuerda que en mutual estamos para servirle, que si tiene alguna duda se comunique o se acerque a la oficina más cercana de mutual Ser EPS
16	Q va a pasar con las eps	Maria JoSefina Fuentes Álvarez	NO RESPONDE NOTIFICO VÍA CORREO ELECTRÓNICO
17	Porque se demoran tanto para dar una cita de especialistas	Paz colombia rojas	Se contactó al usuario con el protocolo telefónico se le pregunto sobre su participación comenta que escribió porque en ese momento viva 1 A no le había asignado una cita en estos momentos el problema solucionado se le invio a conectarse por las líneas de atención al usuario y la página web.
18	Porque demoran tanto en IPS para que el edicto atienda al paciente de leída de exámenes para seguir con los procesos médicos y se vendan los exámenes mandado por el médico	Jaivith Pérez vasquez	La usuaria manifiesta que tiene pendiente una cita para presentar unos exámenes, pero que de la ips quedaron de llamarla el día 18 de abril. Para asignarle cita, se le recuerda que en mutual estamos para servirle y ante cualquier duda comunicarse a nuestros canales virtuales www.mutualSer.org , #603, línea 018000116882 o acercarse a la oficina más cercana
19	No tengo pregunta	Karina del Carmen Díaz López	Usuaria manifiesta sentirse satisfecha con mutual Ser EPS

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
20	Quiero afiliar a mí hijo en la EPS y no me lo quieren afiliar.porque?	Rafael Andrés correa montes	Se realizo protocolo de atención de llamada Se despeja duda de la pregunta del Señor el caso es que el tiene un hijo de 2 meSes y esta con su mama afiliada en cajacopi Se le dio la explicación que todo menor de un año debe estar afiliado con su mama el Señor entendió Se le informo que puede hacer el traslado la mama también para que puedan abalar el traslado Se invitó a descargar el app de mutual Ser a comunicarSe con la linea 01 8000 116882 y al #603
21	Hasta cuándo gozo del eps	Laurena del valle romero morales	Mientras cuentas con Sisbén actualizado de acuerdo con nueva clasificación IV
22	¿Porque no promueven más oficinas para la atención al Servicio de medicamentos al momento de entrega?	Estefany luna Olascoaga	Se le indica a la usuaria que ya Audifarma cuenta con más personal para que su atención Se mas ágil
23	Como hago mi traslado	Wendy vanesa garcia campo	Se educa a usuario como realizar la portabilidad por los canales virtuales
24	Si estoy en Seguros pagos, sacan de la eps?	Brayan Martínez Blanco	Brindo información y notifico vía correo electrónico
25	Muchas gracias por Ser la mejor eps no la cambio por ninguna	Kelly Johana Montaña lanziano	Estamos para Servirle, gracias por depositar su confianza en nosotros.
26	Estar en esta entidad es como no tener ningún Seguro en la parte donde me encuentro no me prestan ninguna atención y quiero afiliarme a otro Seguro y me es imposible	Altemis Isabel ojeda	Se educa al usuario para realizar Servicio de portabilidad y utilizar los canales virtuales para poder acceder a los Servicios desde el lugar de residencia donde no Se cuenta con oficina física de la eps.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
27	Xq Se demoran tanto los paraclínicos de envergadura?	Jesús Emmanuel Severeyn Cobarrubia	Demoran de acuerdo al tipo de laboratorios que le realicen tienen sus tiempos de entregas
28	Porque los prestadores que tienen Se demoran tanto en dar las citas y no tienen una comunicación directa con ustedes para saber cómo deben Ser autorizados los diferentes Servicios	Keynis Julio Mindiola	Se solicitó apoyo con cau turbaco para programación de cita con alergología de hija de usuaria, cau responde ya Se comunicó con usuaria.
29	Más atención al cliente	Yusney Dimas Mendoza	no contesta
30	Dan unos números de teléfonos en los cuales no responden y las citas Se demoran ..creo que no es justo con el usuario	Maritza Torres agresott	Brindo información y notifico vía correo electrónico
31	La portabilidad hacia barranquilla	JoSe del carmen suarez sanjuanelo	Se llama al número telefónico 3016095062 en 5 ocasiones y contesto.
32	Puedo incluirme en el programa de P y P	Nelys Rosa Mendoza manchego	SE EDUCA A USUARIO CON LA RED DE ATENCIÓN Y SE BRINDA CANALES VIRTUALES PARA SOLICITAR CITAS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN
33	Que los especialistas tengan en cuenta nuestra patología y nos valoren por medio de controles médicos para saber q nuestra salud está bien	Yulieth Paola Gutiérrez Osorio	SE LE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE SOLICITUD DE CITAS POR MEDICINA GENERAL POR SI PRESENTA ALGUNA PATOLOGIA Y EL MEDICO ES QUIEN DEBE REMITIR A LAS DIFERENTES ESPECIALIDADES PARA ASI LLEVAR UN CONTROL MEDICO SI SE HACE NECESARIO
34	Tengo algún problema si no me hago la citología	Yoreidis Suarez Tapia	Se llamo a la afiliada con el protocolo de atención Se agradeciendo por participar en la rendición de cuenta Se explicó la importancia de hacer la realización de la citología para evitar cáncer de cuello uterino

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
35	Portabilidad	Sandra yeraldin Cárdenas campaz	Tramite de portabilidad y notifico
36	Ninguna	Daniel Octavio Guzmán Arroyo	Educación al usuario sobre los canales virtuales
37	Que entreguen medicamento en toda la ciudad	Vanessa medina	Los medicamentos no los entrega Audifarma en los puntos habilitados para entrega de usuarios de mutualSer
38	Me dijeron que si no actualizo el sisben me sacan de la eps ya estoy esperando llamada del sisben aun así me sacaran	Karen castrillo	Se educa al usuario sobre la importancia de llegar a la oficina de Sisbén municipal para actualizar su Sisbén y así llegar a la oficina mas cercana de mutual Ser para actualizar los datos,
39	Porque la cita dura mucho. tiempo. Para pacientes	Roberto Ramírez	Manifiesta que preSenta inconvenientes con foca para asignación de citas ya que es muy demorado, Se le informa que debido a la cantidad de pacientes que Se preSentan a diario las citas Se van agendando en eSe mismo orden
40	Más que pregunta me gustaría mucho felicitar a esta empresa de salud por que soy usuaria desde aSe mucho tiempo y me páreSe que es la mejor con la que podemos contar en todo el país	María camila peres martinez	Se responde vía correo electrónico
41	Si	Andrea Carolina pedraza carranza	Se brinda información sobre la red de Servicios de su ips de i nivel de atención
42	De que Se trata esto	Ney JARO HERAZO GONZÁLEZ	Se educa al usuario sobre la importancia que tiene realizar la rendición de cuentas públicas en una eps, y pueda conocer los detalles de la gestión y resultados de mutualSer eps anual

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
43	EscaSe de medicamentos	Hernán Montilla	Recientes comunicados sobre la escaSez y el desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional
44	Para meter a mi bebe en esta eps	Evelyn camacho carrasquilla	Brindo información y notifico vía correo electrónico
45	Cita	Orlando esteban Durán rizzo	Se brinda información sobre la red de Servicios de i nivel de atención
46	Por qué las autorizaciones con los especialistas hay q hacer tanto trámite para dar una cita	Lilineys Martinez Hernández	Información ips de atención notifico correo electrónico
47	Ninguna	Mirleidis Yohana casSeres	Educación al usuario sobre los canales virtuales
48	no tengo preguntas, gracias	Cristian camilo narvaez yepes	Gracias por depositar su confianza en nosotros.
49	ninguna	kely johana toscano padilla	Se llamo a la usuario con el protocolo de atención Se le agradeció por participar en la rendicon de cuentas y Se le informo los canales de atención de mutual Ser app pagina wded líneas de atención al usuario
50	el porque ala Señora ana no le a entregado los médica	ana bertina salgado bustamante	Se contactó al usuario con el respectivo proceso comenta que su hermana tiene vih y desde noviembre la ips de la costa no le entregan el medicamento le pregunte si Se había acercado a una oficina de mutual Ser respondió que no Se invitó para que fuera a la oficina de su municipio con respectiva formula y hacer el debido proceso con la entidad Se le notifico los canales de atención al usuario de mutual Ser

no	preguntas	usuarios	respuesta
51	porque los ospitales vida sinu tiene mala atención con el osuario no responde los teléfonos para sacar citas	kelly johana nuñez ochoa	Se educa al usuario sobre la importancia de utilizar los canales virtuales. Se asigna cita por odontología a su hija en la eSe vida sinu de la granja.
52	recordar las fechas de citas y de igual oportunidad en la entrega completa de medicamentos	betty de jesús egea quant	Las citas que tiene pendiente de laboratorios para el 26/06/2023 y ekg para el dia 28/04/2023 y respecto al oportunidad de medicamentos recientes comunicados sobre la escaSez y el desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional
53	estoy a la espera de un visto bueno para una cirugía que fue cancelada y aun no recibo respuesta	maricela Segunda rivera coronel	Mo responde notifico vía correo electrónico
54	porque la de mora para autorizar los medicamentos	cleiton feria zabaleta	Es algo que ya Se encuentra establecidos 5 dias habiles,por indicacion de la eps
55	donde me pueden atender	maría carolina tovar bideau	Se brinda información líneas Telefónicas de la ips de i nivel de atención y red de urgencias.
56	la pregunta es por qué le tantos números de celular al paciente y no los contestan	mileny lozano	En comunicación con usuario informa no tener citas pendientes por agendar, en su momento no había logrado comunicarSe con ips por no tener los tel actualizados. actualmente no tiene solicitudes pendientes.
57	tener buena atención a los usuarios.	yadira esther rodríguez saumeth	No contesta
58	Ninguna	Yadira del Rosario nobman morales	Estamos para Servirle, gracias por depositar su confianza en nosotros.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
59	Porque Se demora tanto para comprar y buscar el sitio de aplicación de una vacuna de prioridad o un medicamento no pos	Martha LILIANA AMOR SARMIENTO	Brindo información direcciono a oficinas notifico correo
60	Mejorar la entrega de medicamentos	Franklin Rodolfo Collante rebolledo	Recientes comunicados sobre la escaSez y el desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional
61	Por q cuando Se realiza una portabilidad no puede recibir Servicios médicos en el lugar d origen?	Yolanda Elena Gómez Marrugo	No responde notifico vía correo electrónico
62	Me gustaría que me atienda para que me operen	Veronica hernandez	Se brinda información sobre red de atención i nivel de atención para acceder a los Servicios en salud
63	Porque el Servicio es tan malo en Bogotá ..siendo en cartagena la #1 lejos ?	Jorge Raúl moreno Pérez	Se intento comunicación, con el usuario al número indicado, en la pregunta y zsm, el usuario no responde
64	Buenos días Dios los bendiga es que yo tengo atrosis y antes apartaba apartaba la cita con el remautologo por la página y haora la quitaron y tiene uno que estar siendo ala EPS y aves eSe dolor que no quiere uno ni salir Sedemorán mucho para dar una cita	María Cristina Zambrano agresott	Responde persona que no es afiliado
65	No	Arnovis padilla	Informa que no realizo ningún tipo de pregunta
66	¿Por qué Se demoran tanto las citas?	Osiris Esther Ramos de la Torre	Se notifica tiempo establecido dependiendo la especialidad o cita que requiera

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
67	Quiero pedir un traslado para la ciudad de Bogotá cundinamarca	Betty eniht Silva	Se intenta comunicación Telefónica, con el usuario, al número de celular, informado después de varios intentos el usuario no responde.
68	Por favor dígame para que esto me deja intrigada yo estoy esto agradecida por el buen Servicio Servi	Margarita salinas Sánchez	Se brinda información sobre los temas tratados en la rendición de cuentas
69	Seguirán con la misma excelente calidad de Servicio	Julio cesar pretel barriosnuevo	Se informa que Se continuara con el mejor de calidad para nuestros usuarios
70	Por que no permite hacer cambio de ips?	Joshelyn Sarmiento	Se informa cuando Se puede realizar cambio de ips
71	Ninguna	Olga lucia García Barrios	Se contactó a la usuaria con el protocolo respectivo Se le agradeció por participar en la rendición de cuentas comento que para ella el Servicio de mutual es muy bueno no tiene quejas Se le invito a utilizar los emdios de comunicación de mutual Ser app www.mutual.org #603
72	Cómo volver a la EPS después de haberme trasladado	Sandra García	Se informa si deSea trasladarSe a otra eps. Solicita el traslado ala eps que deSea y de informa interna la eps lo solicita a mutualSer.
73	los número que dan de Sincelejo para citas nunca contestan	maitte rocha de arco	Brindo información direcciono a oficinas notifico correo
74	Donde puedo asistir a consulta general	Pedro rafael rivera Muñoz	Se realizaron 5 intentos no fue la comunicación.
75	Excelente Servicio	Yuleizy rincon	Comunico y envió notificación de recibido

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
76	Buenos días necesito información A Serca de mi atención médica y de la ayuda de familias en acción si podría tener yo esos beneficios	Marialbis urdaneta	Se llamo al afiliado con el protocolo de atención Se le respondió la ips de la atención y con respecto al programa de familias acción que nosotros no manejamos eSe programa que Se acercara al a alcaldía municipal de su municipio para esa información Se le invito a consultar nuestra app pagina web y #603
77	NO ME SIENTO A GUSTO CON LA ATENCIÓN DE CENTRO OFTALMOLOGICO EBENEZER MUY DEMORADA LAS CITAS Y CIRUJIA TENFO UNA DIFICULTAD EN MI VISTA Y ES DELICADO	BETTY DE ARCO SALAS	brindo información direcciono a oficinas notifico correo
78	Por que Se demoran tanto para dar una cita ?	Marianella Padilla Rodríguez	brindo información y notifico vía correo electrónico
79	Porque para una cita nos toca esperar hasta Seis meSes	EDNA DEL ROCÍO CARO PEREZ	Se intenta comunicación Telefónica, con el usuario, al número de celular informado y registrado en ZSM, después de varios intento el usuario no responde.
80	Yo quiero estar en su eps porq no me ayudan	Darlein hernandez que	Brindo información y notifico vía correo electrónico
81	Cubren el area de odontologia..?	Daniel Enrique Salas Mejia	Se realizan 5 intentos, pero no fue la comunicación
82	Una buena antencion al publico	Erick vargas	Se informa nuestros Servicios

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
83	Lo difícil que es conseguir una orden que debe ser autorizado, yo lo hago por zona ser pero ahora no se qué pasa que no me dan la autorización, gracias	Dalis Teresa Urzola de Jiménez	Brindo información y notifico vía correo electrónico
84	Como es su Servicio	Esteban contreras	Se informa la prestación de Servicios
85	Odontología	Jose Rafael flores cordero	No es posible la comunicación a los números registrados
86	Saber si mi EPS está activa	Lennon Smith patete tovar	Se informa usuario activo en mutual y se brinda la red
87	Por qué las citas para pediatri son muy retardadas para darlas nunca hay	Gerardo Enrique Mercado caballero	Se brinda información de red de Servicio y trámite para la mejora del Servicio con el prestador
88	Que requisitos se debe llevar para la afiliación de una persona en mutual ser y que tiempo se ve reflejado en sistema la persona	Belkis del Rosario de Ávila Polo	Brindo información y notifico vía correo electrónico
89	buenas atenciones	carolina ortiz baños	Estamos para servirle - Orientación de canales virtuales
90	Mi pregunta es si todavía me sigue atendiendo en la ciudad de Barranquilla Atlántico	Bertha María Álvarez Hernández	Se brinda información red de Servicio y ips asignada
91	Número de llamadas vigentes para trámites	Cristóbal Vargas rojano	Usuario activo eps suramericana s.a.

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
92	Como hago el retiro de la eps	Mary Carmen Cantillo Sandoval	Se realizan 5 intentos y no es posible la comunicación
93	Q la atención sea de mejor atención y importancia al paciente	Yamile yalily fuentes Romero	Realizamos comunicación, con la usuaria, la cual manifiesta que no ha tenido inconvenientes con mutual Ser EPS, sugiere que se intervengan a la IPS, para que mejoren las atenciones en los CALL CENTER, ya que el momento de solicitar las citas, son muy demorados en atender, Se le indica a la usuaria, que nos esforzamos por mejorar los procesos y estaremos revisando su sugerencia, Se le informa los deberes y derechos y Se le indica los medios, para interponer sus PQRD.
94	Bien	Yina marcela ortega padilla	Se realiza comunicación con la usuaria, manifiesta que no tiene queja alguna de Mutual Ser, Se realiza orientación, sobre normatividad vigente, Se informa medios para interponer PQRD, en caso de algún inconveniente
95	Citas médicas muy lejos	Cindy Paola Mendoza otalvaro	Se intenta comunicación Telefónica, con el usuario, al número de celular informado y registrado en ZSM, después de varios intentos el usuario no responde.
96	Porque demoran para atender a los pasiente de las citaSedicas	Oniusca montropez	Se orienta usuario tiempo de citas de acuerdo a cada paciente por atenciones.
97	Porque las citas de Segundo nivel son tan lejos ejemplo oltalmologia	Narlis cabarcas vivanco	Brindo información y notifico vía correo electrónico
98	Mutual Ser tiene atención en todo el país	Claudia Patricia cogollo Fernández	Se contactó al usuario con el respectivo protocolo Se le notifico que mutual Ser es netamente de la costa que el resto del país nuestros usuarios tienen atención realizando una portabilidad que a través de nuestra líneas telefónicas #603 app y nuestra página web podía acceder a nuestros Servicios
99	Uno pude pedir citas por un correo electrónico	Yendry José Acosta villa	Se brinda información de correo de mi red

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
100	para ver como hago para q me den la portabilidad para q me puedan atender en todo lado	yordelis micett	Se le brinda la red de Servicio indicando la ips de atención de su municipio de atención
101	Conocimiento	Yinetsy González	Realizo llamados no responde
102	Porq la demora para dar una cita de oftalmología pediátrica en Ebenezer?	Yineth Pérez Saravía	Brindo información y notifico vía correo electrónico
103	Por que Durán tanto las citas con especialistas	Karleth Lucía izquierdo Villalba	Se realizo comunicación con la usuaria, la cual preSento inconvenientes para solicitar una cita, por especialista a su hijo menor de edad, con pediatría para control, la cual no pudo obtener en la IPS Medisinu, Se le ofreció agendar la consulta, la cual no acepto debido a que manifiesta que esperara, que el niño salga de claSes para retomar sus controles, Se le orienta sobre deberes y derechos del paciente, y manera de interponer su PQRD.
104	¿Por qué razón no llevan un historial médico de los pacientes, ya que cada vez que Se asiste a una cita vuelven y preguntan de nuevo todo lo referente a la salud del paciente? ¿Por qué no colocan médico de familia? A cada rato le cambian el médico y toca repetir la misma historia de por qué Se asiste al médico y el historial	Katia Maria Blanquicett Hoyos	Brindo información y notifico vía correo electrónico
105	Hola buenos días tengo problemas de transporte que no me están recojiendo ni me traen de vuelta no me llaman para saber si me vienen a recoger y me toca cojer taxi y no tengo para eso para poderme trasladar	RAMIRO JOSE PEÑA PEÑARANDA.	Se realizaron tres llamadas al número de teléfono 3165540213 y no fue posible el contactó
106	Porque no responde las llamadas	Jousif calles	Usuario activo en salud total indica que no ha ingresado ninguna solicitud a mutualSer

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
107	Por que hay medicamentos que no los cubre siendo de bajo costo ?	Laidys patricia Martínez Diaz	Realizamos comunicación, con la usuaria, informa que tuvo inconveniente, al reclamar un medicamento, el cual medico habia formulado en cita de pediatria, a su niño, al acercarse a la farmacia, le manifestaron que este se encontraba no cubierto por la UPC, Se le explico que para la entrega de medicamentos, PBS y No PBS, deben estar dentro del listado autorizado por el ministerio de salud, para su correcta dispensación, y en caso de algún inconveniente dirigirse a la oficina de su municipio.
108	Las citas médicas que sean dadas lo más rápido posible	Emelina guerra	Brindo información y notifico vía correo electrónico
109	Por que brinda esas citas médicas tan lejos programadora	Sandra marcela Marquez Diaz	realizo llamados no responde
110	si uno pide una portabilidad por un lapso de tiempo porque muchas veces lo trasladan a otra eps sin haberse cumplido el tiempo de la portabilidad y sin preguntar al usuario ?	Nubia rocío arias Rodríguez	Se le informa que para realizar un traslado de eps solo se puede hacer con autorización del afiliado o por medio del SAT, mutualser como tal no realiza traslados a nuestros afiliados
111	¿Por que demora tanto una cita médica con algún especialista?	Alberto Enrique Barrios Turizo	Se le informa al usuario que normativamente la ips tiene 30 días para realizar asignación de cita para especialidades
112	Porque me atendieron una sola vez en una cita odontológica y luego ya no me quieren agendar más cita	Lismar coromoto yriarte González	Realizamos comunicación, con la usuaria la cual, nos comenta que no conoce su red de servicios para atención de primer nivel, se verifica en zona Ser mercado y se explica que sus atenciones de medicina general y odontología, las puede solicitar en la IPS DAZALUD SAS, se le informa dirección y número de contactos, así mismo se orienta sobre los medios para interponer PQRD y la aplicación zona Ser afiliado
113	Últimamente he llamado para las citas con el control de la vista no responde y por eso mi papá a dejado de ir a sus controles	Pedro José polanco	Se contactó al usuario con el protocolo de atención se le informo que con respecto a su pregunta que puede usar otros medios de atención con la clínica María Auxiliadora de Galeras que es la que le presta la atención al usuario el Wassat que también la clínica se comunicaba con el usuario cuando le tocaba su control me comenta que su medicamento lo tiene al día y se invitó a comunicarse con mutualser por la app nuestra página web #603

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
114	Cómo es posible que una niña de 20 meSes le den cita con un ortopedista de adulto, ameritaba es un ortopedista pediátrico	Orlando Rafael Ruiz Avilez	Se comunico con el Señor orlando con el repectivo protocolo de atención el caul el comenta que tuvo dificultad con el prestador viva 1 a de sincelejo el cual el pediatra le ordeno cita con ortopedia pediatria y viva le asigno cita con un ortopeda de adulto tiene 2 meSes de nacida coloco un derecho de peticion el cual comenta que la repuesta que le dan es que tiene que pasar nuevamente con pediatria para que viva le asigne nueva cita de ortopedia esta muy molesto con el Servicio le infome los canales de atención que tenemos #603 app pagina wed que estariamos pendiente de su caso
115	Citas medicas	Fidela Peña de peña	Se le brinda red de Servicios, contactó de la ips novasalud para agendar sus citas medicas
116	Motivo x el cual en odontologia no extraen piezas ?	Aracelis Ramirez Piñeres	Número no a sido asignado
117	Por qué tan lento los trámites de citas con cirujanos	Alex yamith robles Ramirez	Usuario informa que su cita ya fue agendada para el dia 18/04/2023 en la clinica cehoca pero que fue muy tardio la prestación del Servicio por lo que Se le informa si Se vuelve a preSentar este caso acudir a las oficinas de mutualSer para brindarle una posible solución
118	Porque Se demoran en agendar una cita	Sindy paola guerrero Ruiz	Se intenta comunicación Telefónica, con el usuario, al número de celular, informado después de varios intentos el usuario no responde.
119	No tengo queja o pregunta alguna ,ya que estoy satisfecha con mutualSer	Jadith ariza polanco	Se contacta y Se le brinda red de Servicio
120	Por que cuando llaman para pedir citas muchas veces no contestan	Karianny Veruska Baptista Roo	Se le indica a la usuaria que por Ser un call center debe llamar con constancia ya que muchas personas realizan agendamiento de citas, también Se le brindan todos los canales por que también puede hacer su proceso de citas

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
121	Porque no atienden en sitios diferentes a los afiliados y de los subsidiados, para evitar asinamiento.?	Claudia cuello yepes	Brindo información y notifico vía correo electrónico
122	Ninguna	Zeudys Barrios castro	Se contacta a usuaria e indica no haber realizado ninguna solicitud ante mutualSer
123	Los felicito por tener tan buena atención y Ser así de eficaces,bendiciones	Maria Sierra Peñaranda	Se contacta a la usuaria y Se le brinda red de atención agradeciendo sus felicitaciones
124	En bogota donde tienen punto de atención de la eps	Epifanio Suárez Rodríguez	Se contacta a usuario y Se le brinda la ips de atención en la ciudad de Bogotá y canales de información a donde podrá hacer sus gestiones
125	Me hice unos exámenes médicos nunca me enviaron respuesta	Carlos Alberto amador mercado	Se realizaron tres llamadas al número de teléfono 3044296923 y no fue posible el contactó
126	Cuando Se solicita la cita vía telefónica llega un mensaje de que el usuario no Se encuentra registrado y luego es imposible corregir el problema por otra vía.	Denis Bustos Otero	Nos comunicamos con la usuario el cual efectvamente tuvo una dificultad con viva 1a ya que al momento de apartar una cita medica no aparecia el plataforma verificando en zsm la Señora no tien e Iso Servicios en viva si no en la eSe san francsico de asis además de eso comenta que ya no estaba en Sincelejo si no en turbaco Se le oriento como debe acceder para acceder a realizar una portabilidad para garantizarle los Servicios aya Se le informo de que puede contactarnos al #603 descargar app y nuestra pagina wed www.mutual Ser.org
127	La demora en agendar citas medicas con especialistas está perjudicando a mi hija en su diagnóstico temprano. Si la entidad prestadora no tiene los especialistas para el diagnosticar enfermedad, cambien a usuario a una clínica de mayor complejidad.ya que mi hija está afectada por esta situación.	Maryelis Mercedes Daza Cohen	Usuaria manifiesta que el Servicio prestado por parte de ips viva 1 a no ha sido oportuno ya que las citas de control por neurocirujano son muy demoradas, Se le aclara que el medico es quien decide en cuanto tiempo Se deben hacer los controles de acuerdo a la evolucion de la paciente

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
128	Porque no pagaron la licencia de maternidad de mi hija Alexandra garrido De la ossa con CC :1002489015siendo de la comunidad de desplazados por la violencia y quien con todo el esguerso pago los 6 meSes que cotizo aunque le pagaran atrazado dejaba de comer por reunir la cuota y uds no tienen parte social de forma inhumana Se la negaron cruelmente	Francia elena de la ossa cardenas	Caso gestionado
129	Cita médica	Meris romero	Usuaría indica que necesitaba cancelar cita médica pero no tenía teléfonos para cancelar Se le dieron todos los canales y extensiones para cancelar y agendar cita
130	NoSe	Fabian andres mercado vitola	Me comunique con el afiliado con el protocolo de atención el cual Se le agradece por participar en la rendición de cuentas Se le informo los medios de atención y comunicación de nosotros #630 app y nuestra página web www.mutualSer.org
131	Por qué no Se realiza la entrega del tratamiento completo al usuario	Yenys Méndez	Se valida con usuario si tiene pendiente alguna entrega de medicamento e indica que NO, que está al día en todo su tratamiento, sin embargo ella manifiesta que le gustaría que si el especialista le ordena su medicamento por 3 meses Se le entregue tratamiento en una sola entrega, Se le informa a usuario que mutual Ser eps hace entrega fraccionadas mensuales por el monitoreo, Seguimiento y control de entrega de medicamentos que tiene como finalidad Servir de herramienta de información a instituto nacional de vigilancia- INVIMA
132	Excelente	Vanessa Rodríguez	Se realiza llamada de Seguimiento a usuaria quien indica que Se siente satisfecha con la prestación del Servicio que le brinda mutual Ser eps
133	Una cita de radiografía	Rosalba elaguila	Se contacta a usuaria y Se le indica el contacto del prestador al que debe hacer la solicitud de la cita

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
134	Tengo dos menores una de 8 años y de 6 años el papá de ellas es militar yo no vivo el hace 6 años no Se porque no me permite afiliarla conmigo que porque perrecenen al régimen especial el papá las fue a retirar me dijeron que tenía que llevar un documento que constará yo las estaba afiliando conmigo en las oficinas de mutual Ser me dicen que eso no Se puede quisiera saber porque me obligan tener mis niñas en la sanidad sin yo querer una de ella tiene problemas de salud	Yina Herazo Alvarez	Se contactó a al Señora yina con el protocolo de atención Se le informo cual es el motivo de Se puede afilair a als niñas ya que prima el regimene especial Se le notifico los canales de atención
135	Donde Se reclama los medicamentos no pos	Magalis Blanquicett Pomares	No responde notifico vía correo electrónico
136	Por q los medicos inmediatamente sale de la consulta le generan automatica mente la proxima cita de una ves por q es q esas citas las colocan mui lejos	Osiris Rubio Perez	No responde notifico vía correo electrónico
137	Hola muy buenos dias como estan ustedes.. mi pregunta es la siguiente cuales son las razones por el cual cada vez que solicito una cita me mandan a algún paso de barranquilla.. si siempre me atendian en mutualSer la macarena no entiendo a hora esa situacion si por fa.. siempre me an atendido en mutualSer a hora me mandas a los diferentes pasos del atlantico	Ramon aristides garcia martinez	Se llama en repetidas ocasiones y no responden al número 3182051036
138	Va a Seguir los mismos afiliados a la salud	Belkys leonor Guevara santiago	Usuaría manifiesta que no ha realizado solicitud ni tiene nada pendiente con mutualSer
139	Por qué los fallos de tutela a favor del usuario no las están cumpliendo	Pablo Machado navarro	Número no esta en uso
140	Porque el mensaje	Kelly monsalve	usuaria manifiesta no tener nada pendiente con mutual

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
141	Porque me cuesta tanto obtener una cita tanto para mis niñas como para , si uno llama es porque en verdad la necesita no para hacer perder el tiempo ya que este es valioso para todos ponen a uno en espera y después cuelgan las llamadas me parece una falta de respeto pme ah pasado en varias ocasiones o simplemente no te contestan por favor diSeñar un medio más efectivo dónde uno pueda obtener las citas y aclarar dudas por favor y gracias	Shirley Castillo	Se le brinda red de atención para la asignacion de cita, canales de atención y Se le indica que si tiene dificultad para solicitar citas podra acercarse a la eps para realizar gestion de estas
142	Por qué demoran tanto para contestar los teléfonos al pedir cita. Es casi imposible hacerlo y es el único medio del que Se dispone	Yasmiry Isabel Herazo Mercado	Se contactó al usuario con el protocolo de atención y Se le informo cuales eran las líneas de su ips y las de mutual Ser
143	Porque están pesimo el Servicio de entrega de medicamentos ??	Tania del carmen cabarcas mola	Teléfono apagado
144	Como sacar la portabilidad	Rosnin judith daza vanegas	Se hace la respectiva verificación y la usuaria ya cuenta con portabilidad para el municipio donde esta viviendo actualmente, adicional Se le indica a la usuaria los canales de atención donde puede hacer la gestión de portabilidad.
145	Me gustaría que las citas fueran más en la brevedad posible	Katherine Zamora	teléfono apagado 3176761915
146	Mis citas de control	Janeth María Jiménez reales	Se le brindan canales de atención para gestion de cita
147	Muy buen Servicio me presta la ips	Erika arrieta	Se le brinda información sobre la red de Servicio, Se brinda información sobre los canales virtuales disponibles de la eps

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
148	A qué número llamar para apartar citas	Gladys Villarreal	Brindo información y notifico vía correo electrónico
149	Si un Servicio de salud es prestado por diferentes ips puedo escoger en cual quiero que Se me preste dicho Servicio ? Por ejemplo una consulta oftalmológica que Se preste en cartagena y tambien en el carmen de bolivar pero yo vivo en sanjuan nepomuceno por comodidad, por tiempo y por economía me coviene en el carmen de bolivar ,pero por calidad en la atención yo la quiero para cartagena puedo solicitar la autorización para cartagena ?o es obligatorio irme para el carmen ?gracias	Astrid castellar martinez	Direcciono a oficinas de municipio y notifico vía correo
150	Puedo afiliar a mis hijos a mutualSer si todavía no tienen sisben	Jhusmira JoSefina Gomez Amaya	Se realizaron 3 intentos de llamada el celular Se encuentra en buzón
151	No tengo ninguna pregunta	Oriannys del Valle Ollarves García	Se brinda información sobre red de atención. Se brinda información sobre los canales virtuales disponibles de la eps
152	Q va a suceder con los afiliados con todo este tema de la reforma de la salud	Mónica Patricia Quintero Salcedo	Se contactó a la usuaria donde Se le explico breve mente e invito a consultar por diferentes medio de comunicación lo relacionado con la reforma a la salud, además Se informo sobre los canales virtuales
153	Como hago para q me den la autorización para que me vea el optamologo y dónde debo acudir	Marbelis Urbina	brindo información y notifico vía correo electrónico

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
154	Cordial saludo la preSente es para informarle que tenía una cirugía programada y fue cancelada por falta de materiales estoy esperando respuesta de parte de ustedes le agradezco su atención gracias	Germán Castro rivera	Se gestióno procedimiento quirurgico
155	Porque las actividades de la mutual Ser siempre son con los mismos afiliados en lo personal nunk me ah invitado a ninguna actividad pryeba esta la marcha rosa siempre es el mismo personal	Sofanor quinteto	ACTUALIZO DATOS BRINDO INFORMACIÓN Y NOTIFICO CORREO
156	Porque no me han girado la ayuda de covid si salí favorecido con esto por que me dio covid y soy del régimen subsidiado.	JoSe de los santos guevara corcho	Se le indica a usuario que Se hace revisión en la pagina de consulta de compensación económica del régimen subsidiado y Se verifica, giro realizado el día 04/04/2023, cuenta de bancolombia, usuario responde que efectivamente realizo el retiro del dinero girado del pago de compensación económica a la cuenta de bancolombia.
157	porque tienen que demorarSe para la transcripción de incapacidades si el fondo de pensión es quien le corresponde liquidarlas y tras de eso les escribo al correo de prestaciones económicas y no me responden	german evangelista gamero camacho	Se indaga que inconvenientes ha presentado sobre el tema, Se orienta y Se brindan los canales que tiene la empresa para recibir informacion y gestion de casos.
158	podríamos solicitar las autorizaciones por medio de whatsapp	maría angélica carvajal salcedo	Se comento los canales de atención al suario de su ips primaria además los canales de mutual Ser

no	preguntas	usuarios	respuesta
159	porque no entregan los medicamentos completos para poder Seguir los tratamientos juegan con la salud nunca hay sistema o no entregan los medicamentos que mal Servicio	leonel betancourt gamarra	Se explica la dificultad que estan preSentando algúnos medicamentos a nivel general , pero con la devolucion que general la farmacia Se gestiona para la entrega del mismo. Se infoprma de otros puntos de farmacia, red de Servicios y canales institucionales de la empresa para información.
160	cómo pasar mi hija para mutual	glenda carolina martínez oviedo	afiliado que Se contactó Se le informa que puede acercarse a la ofiicna de mutual Ser a solicitar el respectivo ingreso Se le notifica los canales de atención con los que cuenta mutual Ser
161	porque sus aSesores o doctores encargados, siempre demoran mil años para atender a uno, en vez de están en el celular debería Ser más importante los pacientes. en dado caso uno va a citas médicas para saber que tiene no para ver malas caras y recibir regaños.	yeris paola rincón rodríguez	no responde notifico vía correo electrónico
162	complicado sacar una cita medica	nick eric lopez cortes	cualquier inconveniente en solicitud, puede acercarse a oficina más cercana o utilizar nuestros canales virtuales para apoyo en la gestión.
163	cómo aSer para la consulta d medicina generar	melida torres	Se contacta usuaria, Se informa sobre la red de Servicios de salud. Se brinda información sobre los canales virtuales de mutualSer para recibir información

no	preguntas	usuarios	respuesta
164	porque los teléfonos que suministran ora las citas muchas veces no los contestan y no puede un apartar citas por qué aveSeS ni son los números	gladis judith jiménez torres	brindo información y notifico vía correo electrónico
165	porque ahora están atentos e interesados a cuanto Se le refiere a la eps y general	jadit rocio acosta lopez	Se hace Seguimiento telefonico 3165750363, 5 intentos sin embargo no fue posible establecer comunicación con usuaria
166	porq no me quieren entregar los medicamentos	karen mercado catalán	usuario no activo en mutual Ser , si no que es afiliado de salud total , Se le brinda información sobre como puede hacer traslado de eps
167	por qué en cada cita o procedimiento que me hago me toca pagar cuota moderadora si yo soy víctima del conflicto armado por ende y hasta donde me an informado no me toca pagar?	ingry daniela villalba caldera	Se contacta a la usuaria Se brinda información sobre el motivo por el cual le estan cobrando cuotas moderadoras, Se indica que debe hacer y que documnetos proSentar en la oficina de atención al usuario de mutualSer para actualizar la información en el sistema, adicional Se brinda los canales institucionales de mutualSer para cualquier tipo de información que necesite.
168	porque nunca hay cita en medicina general	mercedes maria celin contreras	Se informa al usuario la red de Servicio y los nuevos números para agendar citas a su ips: fijo,whatsapp y correo electrónico. adicional los canales vistuales disponibles de la eps para recibir información.
169	quisiera que hicieran los exámenes para la lucha contra el cáncer	jessica patricia padilla	Se contacta a la usuaria, Se brinda red de Servicios de soledad, que debe hacer para agendar cita, Se brinda información sobre los canales virtuales de la eps

no	preguntas	usuarios	respuesta
170	que nos gustaría que no tuviéramos que esperar tanto para un medicamento medicamento	keila patricia barrios gutierrez	usuaria manifiesta que los usuarios madrugan mucho para tomar un turno de medicamento y por eso es su larga espera , tambien informa que la farmacia trabajan jornada continua pero las personas insiszten en madrugar, Se educa sobre los canales virtuales ,
171	vivía en barranquilla y tenía la potabilidad allá quisiera saber q debo hacer para trasladarla ala ciudad actual, bogotá	elodia padilla romero	brindo información y notifico vía correo electrónico
172	como ago para apartar una cita por pediatria vía virtual o whatsapp	adriana teheran martinez	brindo información y notifico vía correo electrónico
173	yo mi persona podría ingresar un hermana en mi núcleo familiar esa Sería mi pregunta	yasmira morales	Se contacta a la usuaria, informando los requisitos necesarios para poder ingresar a la eps ya que no cuenta con el permiso temporal, adicional todo lo referente al sisben en el municipio de soledad
174	porqué al momento de reclamar una orden de medicamentos (lozartan) en una ciudad distinta a donde me los formularon, tengo qué pagar por ellos?	luis guillermo diaz villalobos	brindo información y notifico vía correo electrónico
175	Se puede solicitar una cita directa con pediatria directo?	liceli valencia	Se contacta con al usuario y informa que las consultas de pediatria son puerta de entrada, por lo anterior si es posible programarla, asimismo Se da información de los canales de atención
176	que va pasar si Se acaban las eps	eduardo josé villarreal	Se realizaron varios intentos de llamada el cel en correo de voz

no	preguntas	usuarios	respuesta
177	hola vivo en bogotá. en dónde me atienden para cita medica	josé rafael madera lara	Se hace Seguimiento telefonico 3224147814 con el sr joSe madera a quien Se le indica que para acceder a Sercicios de salud en la ciudad de bogota debe tramitar portabilidad de Servicio atraves de nuestros canales de atención # 603 - linea 018000116882 - portal web www.mutualSer.org
178	como conSeguir una cita para revisarme la vista	rafael antonio da silva márquez	Se realizaron varios intentos de llamada correo de voz
179	nunca tiene espacio para agenda una cita	ana diz	no cuenta con número notifico vía correo electrónico
180	como ago para renovar mi portabilidad ?	giSel gonzález reyes	Se contacta al usuario el cual indica que ya realizao la portabilidad, Se informa que debe revisar el cooreo donde llegara el certificado de la portabilidad, con la ips asignada, Se dan canales virtuales de la eps para solicitar información
181	que necesito para afiliarme a mutual Ser	miguel mejía gómez	usuario activo en otra eps, no Se pudo contactar al sr, teléfono en buzón
182	xq si hay tantas en audifarma demoran tanto para entregar medicamento ir que unas no buscan las fórmulas y los medicamentos y otras escriben en el computador	lenis. castro	brindo información y notifico vía correo electrónico
183	por qué no contestas cuando llmo para sacar una cita médica y siempre insisto	gribilda rosa triana bohórquez	Se hace Seguimiento telefonico 3117875372 usuaria gribilda trina a quien Se le indica que para la gestion de sus citas medicas en ips salud integral Se debe comunicar a la linea telefonica fija 6047685427 - medicina general 3105483176 - odontologia 3135381624

184	como puedo sacar un cita medica en bogota	carlos andres mendoza martínez	Se hace Seguimiento telefonico 3172170557 - 5 intentos sin embargo no fue posible establecer comunicación con el usuario
185	que significa rendición	eriana sofia	Se contacta a la usuaria, Se informa que la rendición de cuentas es una accion que debe realizar todas las eps que manejan recursos publico, ya que de esta manera expone a conocimiento de todas las personas en que Se invirtieron los recursos destinado para la salud de la poblacion colombiana. Se informa sobre los canales virtualies que tiene la eps para recibir información.
186	porque un medicamento que el médico formula por 6 meSes tengo que andar atrás para que autoricen mensualmente que Se convierten en mes y medio ya que la autorización Se demora más de lo que dicen y peor si lo hago por la zona Ser es más demorado	luz marina núñez	brindo información y notifico vía correo electrónico
187	si yo me mudo de ciudad tengo que hacerlo un traslado de mi eps	angela guillermina benítez bayona	Se contacta a la usuaria , y Se le realiza portabilidad de Servicio para la ciudad de valledupar.
188	mi pregunta es la ips me dio una silla motorizada y no me quieren hacer devolución de otra silla y también estoy solicitando una enfermera y me dice que no Se puede	jesus alberto doria sossa	Se contacta al usuario , a quien Se le orienta que debe enviar la silla de ruedad al prestador medfix para hacer efectiva la garantia y esta pueda Ser reparada o cambiada, ya que es un usuario de tutela. tambien Se le indica que debe solicitar un escala barthel, la cual determina si requiere o no el Servicio de enfermería.
189	como hago para meter en control de crecimiento y desarrollo a mi bebé en madrid cundinamarca	laura vanessa marengo ospina	Se realizaron varios intentos, celular en buzón
190	porque son muy demoradas las citas	marsanty isabel mendoza perruz	usuaria manifiesta inconformidad ya que desde el mes de anero agendo cita por ginecologia y Se la dieron para el 27/04/2023 y en febrero agendo una por pediatria la cual Se la dieron para el dia 21/04/2023 en viva 1a , dice que debio esperar tanto por estas citas, Se le brinda información sobre los canales virtuales y me comprometo a elever su caso a viva 1a para que Se tomen medidas con relaciona la oportunidad

No	Preguntas	Usuarios	Respuesta
191	En cuál clínica me atienden, para chequeo general?	GiSela Barreto	Se contacta al usuario y Se le da información de su red de Servicio
192	porquelosde atencion a el.usuario siau Se niega a atender a los pacientes cuando ya a colocado una queja y dice que lleve los documentos si cuenta con suerte que el vigilante deje ingresar la Señora chicoo y demás de siau Se burla en la cara de los pacientes diciéndole que no hay el medicamento y que puede colocar quejas dónde quieran porque yala súper sabe pero el Secretario de salud de barranquilla dice que no hay desabetacimiento y juega humilla e intrata a los paciente con dolor crónico y enfermedades terminales inhumanos el trato resivido ellos manda más que los eSepecialitas	yadira blanco	Se contacta usuaria quien informa la dificultad que ha presentado con el tema de sus medicamentos, Se explica que algunos medicamentos a nivel nacional presentan dificultades logísticas, que la farmacia se encuentra bajando para que mejore el impacto. Se brindan los canales virtuales de la EPS en caso que requiera algún tipo de información.
193	en donde hay q ir para apartar cita con ginecólogo	angelyn angulo lopez	Se contacta al usuario y orienta el proceso para gestión de citas, además Se informa sobre los canales de atención virtual.
194	mas facilidad para solucitar cita medica y especialista	orlando r guette m.	Se contacta al usuario, Se informa sobre la red de Servicios de Soledad, Se facilita nuevos números telefónicos para agendar citas. Se brindan los canales virtuales de Mutualser para cualquier tipo de información sobre la EPS.
195	las suyas médicas y medicamentos	leucades onil del carmen figueroa herrera	Se estableció comunicación con la tía del usuario quien nos informa que el usuario no se encuentra, me indica número de tel 3207082519 a la cual se le realizan 3 intentos pero no contesta, Se le indica a la tía del sr que puede comunicarse a nuestros canales virtuales para brindarle mayor información
196	cuál es el centro más cercano para mí	ingris patricia benavides valencia	Se intentó establecer comunicación con la usuaria pero no fue posible
197	odontología general	anyuly yajaira guerra caceres	brindo información y notifiqué vía correo electrónico

no	preguntas	usuarios	respuesta
198	por que si en mi casa nadien trabaja a mi hijo lo trasladaron a contributivo el carneht	royer david romero villero	brindo información y notifico vía correo electrónico
199	es para felicitarlos por su exelente Servicio	yudis villalba	Se le agradecio las felicitaciones y Se les dio las lineas de atención para cualquier inquietud
200	ninguna	olga patricia santana jaraba	el usuario no tenía preguntas o solicitudes
201	x que en el archipiélago de san andrés islas no hay Servicio de mutual Ser	lizbeth daza pacheco	Se contacta a la usuaria y Se le explica que no tenemos oficina allá, ya que no tenemos habilitación para operar en san andres islas
202	quiero saber si me puedo trasladar para mutualSer	francisca padilla pardo	Se orienta sobre tramite de afiliacion, usuaria manifiesta que estaba en mutualSer y que la pasaron para cajacopi sin embargo Se le orienta y manifiesta que va a realizar la solicitud de afiliacion nuevamente con nosotros
203	deberían todo las cita Ser por orden de cita y si llega el usuario tarde saber porque fue. y atenderlo no dejar que Se pierda la cita	ruby andrea viveros parra	Se establece comunicación con la usuaria y manifiesta que no Se encuentra satisfecha con la ips ya que llego 30 minutos tarde a la cita y no la atendieron pero Se la reprogramacion y la culpio a la Semana nuevamente , Se le brinda información sobre la importancia de llegar antes de la hora estipulada para evitar eSe tipo de inconvenietes
204	no Se escucha al usuario y por esa razón no Se obtiene resultados satisfactorios para uno ellos siempre tienen la razón	feliciano gutierrez rodríguez	teléfono apagado, Se le dejo un msj de voz transmitiendo las lineas de atención para cualquier duda

no	preguntas	usuarios	respuesta
205	cuáles son los medicamentos que cubren	yeSenia yeSenia herrera nuñez	Se le explico los medicamentos dentro del pos y lineas de atención.
206	por que el.medico general le cuesta enviarme al ginecologo si yo en la antigua eps tenia un control de cada 3 meSes por mi problema q tengo ya tengo más 1 un año con ustedes y no me mandan al ginecologo ni al ortopédica sabiendo q tengo fribomialgia y artrosis y problemas hormonales	dinelis jimenez cantillo	teléfono sin Señal, apagado
207	yo vivo en sucre , pero actualmente estoy estudiando en santa marta ,¿tendría algún inconveniente para traslado??	juliana vanesa gómez castillo	Se establece comunicación con la usuarioa a quien Se le ofrece portabilidad y acepta , procedo a realizarla y Se le indica que en 8 dias habiles le llegara notificacion a su correo
208	que va a pasar con la mutual si la quitan	yair rafael cárdenas herrera	brindo información y notifico vía correo electrónico
209	por qué no me dan las.ordenes de pañales Semestral, trimestral es muy engorroso, además que toca hacerlo atravez de el materno infantil y ellos ni responden lo dejan en visto a uno, toca hacer de tripas corazón, no es posible pedir de manera más fácil esa cita y los panes que Sean Semestrales no trimestrales, y de poderSe enviar a domicilio mejor, es una Señora en estado vegetal y yo trabajo Se me complica, vivimos solo ella y yo.	adolfo perez	las ordenes Se autorizan son mensual a nivel nacional, Se le informa las lineas de atención.
210	es muy complicado para reclamar los medicamentos	ariel acosta bravo	usuario manifiesta que deben madrugar mucho para reclamar medicamentos ya que los usuarios llegan desde las 3 am, Se le indica que nos encontramos en mejoramiento con nuestro prestador audifarma para mejorar la prestacion del Servicio

no	preguntas	usuarios	respuesta
211	si ya sali beneficiada en. una ayuda bace mucho tiempo. xq no podria salir de nuevo	yurismar gonzalez	realizo llamados no responde notifico vía correo
212	por qué demoran tanto autorizar un medicamento tan importante para mi salud? desde diciembre 2022 vengo luchando y rogando la autorización.	irina del socorro jiménez tuñon	Se establece comunicación con la afiliada y Se le genera autorizacion para que reclame pregabalina de 25
213	que debo Ser para cambiar de ips. la que tengo no me brinda los Servicios que requiero	joyner david velázquez rumbo	Se establece comunicación con el usuario , afiliado con portabilidad con sus Servicios en eSe san francisco Se anula pñortabilidad y debemos esperar diez dias para hacer nueva portabilidad para viva 1 a
214	porq tardan tardan tanto en dar respuestas para una operación yo espero respuestas aq.me.llamen desde el 15 d noviembre del 2022 y está son horas y nada e ido varias veces hasta la clínica no obtengo respuesta así cm también me dieron un número d wasapp y tampoco atiende y eso q.la.operacion es ambulatorio no es posible eso ya q yo no vivo en cartagena si no en un pueblo a una hora d dicha ciudad gracias	oneida camacho	caso escalado y en tramite para validacion de Servicio
215	porqué al cambiar de proveedor de Servicios no tienen en cuenta la continuidad del paciente con especialista y tratamiento	ammy luz silvera jácome	lo tendremos en cuenta para realizar una mejora continua
216	porque la demora en una cita de control para un otorrino.	bertha susa muñiz martinez	brindo información y notifico vía correo electrónico
217	no hay problema cuando uno vive en un lugar y constantemente hay que hacer portabilidad es por cuestiones laborales?	cristian antonio montalvo hernandez	realizo llamados no responde notifico vía correo

no	preguntas	usuarios	respuesta
218	nosotros los de veredas nunca nos responde ni atienden las llamadas	osiris torres vega	usuaria con tel 3229135907el cual Se encuentra apago - no pudo Ser contactada
219	porque nunca hay especialista para dermatología	virginia fabiola de león pastrana	Se contacta a la usuaria y Se valida si tiene órdenes médicas para remisión a dermatología y Se evidencia que no; Se le orienta a que saque una cita con su médico tratante para que le de remisión a dermatología, así mismo Se le indican los canales de agendamiento de viva 1 a.
220	como es posible que la persona que la persona que tienen en atención al usuario no sabe o no tiene conocimiento que de las portabilidad me iso perder una cirugía medijo que las portabilidades de moraban dos meSes. y medijo que yo no estaba afiliado y estando afiliado y me iso perder la cirugía que yevaba más de dos años esperando	josé gabriel arrieta aleman	Se contacta al usuario, donde manifiesta que la dificultad que tuvo fue porque fue retirado del contributivo como beneficiario y mientras Se le hizo la afiliación el proceso de cirugía Se detuvo; Se le ofrece disculpas por parte de mutual eps y Se le recalca que nosotros somos garantes del bienestar de nuestros usuarios.
221	mi beneficiaria y yo somos nuevas a mutual Ser éramos sanitas y solicite el traslado a mutual Ser contributivo pero mi madre tiene pendiente una biopcia endometrial y es la fecha y aún no Se la han realizado esperando al ginecólogo que viene de cartagena creo que es algo prioritario el cual hace parte de la promoción y prevencion	yulis yulieth moreno alarcon	Se contacta al familiar de la usuaria y Se le gestiona la cita para biopsia de endometrio, a la espera de confirmación de la cita.
222	quiero mutual Ser tenga mucho más compromiso con sus afiliados	javier espinosa	teléfono apagado notifico vía correo
223	traslado de portabilidad	sandra patricia taján mendoza	realizo llamados no responde notifico vía correo

no	preguntas	usuarios	respuesta
224	porque no programan citas cómo citologías, exámenes médicos rutinarios y llaman al pasiente	zulyrena margarita machado ocando	Se programan cuando el usuario Se acerca a sala y lo ayudamos con la gestion, sin embargo quedan pendiente los controles soportdos por los profesionales de la salud.
225	quiero una cita por medicina general	maria de los angeles simanca viloria	Se contacta a la usuaria y Se le dan los canales de agendamiento de la ips medisinu para que gestione su cita por medicina general
226	ninguna	jorge reyes contreras	contamos con pyp, programa de todo corazon el cual Se llevan los controles.
227	porque no le depositan mejor los pasajes para asistir a la cita y no una buzeta que si sale alas 7 am y yo tengo la cita ala 11'40 tengo que irme pasar toda la mañana esperando y si alas 12'00 no estoy listo Se viene y me deja botao	josé armando moreno meza	Se establece comunicación con la madre del menor y Se le escucha inconformidad sin embargo Se le manifiesta que en buenavista solo contamos con una sola pruta para la presacion de los Servicios de transporte
228	para cuando hay sita de pediatria prececial	greicy jiménez martínez	realizo llamados no responde notifico vía correo
229	q mejoren las tendencias	ana bravo batista	realizo llamados no responde notifico vía correo
230	mandó por mi número de whatsaap la sita o llamó y no me dan respuesta pero	lisbeth ester barrios rodríguez	no responde el teléfono
231	por que no todos lo especialista están aquí para no poder asistir a otros lados	sanía navarro ochoa	brindo información y notifico vía correo electrónico

no	preguntas	usuarios	respuesta
232	tengo desde el año pasado una orden para una cirugía de cataratas de envié la orden médica a la mutual, más tarde llamé y me dijeron que estaban cotizando, han pasado Seis meSes y no ha habido respuesta alguna para mi cirugía y aún sigo esperando, y la incomodidad visual me sigue avanzando. ¿ cuánto tiempo más tendría que esperar? ¿ que más hay que hacer cuando ya la clínica oftalmología a san diego de medellín me habían ordenado para cirugía?	maria esther laguna palencia	caso notificado a area correspondiente para validacion
233	me pueden borrar de esta hp eps a nivel nacional que no conozco. y no hacen sino enviarme mensajes, llamadas.	mónica moreno	Se intenta establecer comunicación con el usuario pero no es posible
234	necesito me informen dónde puedo apartar citas medicas medicina general	maría del rosario sanmiguel ruiz	Se le actualizan datos en zsm, Se le indica a la usuaria red prestadora caminos ips, para ingresar al programa dtc, Se orienta que para inscribirSe en programas sociales, hacer la solicitud en las oficinas de la alcaldía de su municipio
235	como puedo sacar cita	luis eduardo guzmán cordero	usuario que tenia pendiente cita de odontología y no sabia cual eran los canales de comunicación, informa que ya tiene la cita agendada para mañana, refiere no tener más pendientes, Se educa sobre nuestros canales de comunicación, como también Se le indica líneas de atención de medisinu
236	estoy en la guajira riohacha y necesito saber donde puedo buscar medicamento	marcós sslgsdo	Se contacta a l usuario quien manifiesta estar inconforme con el Servicio porque en riohacha la ips que lo atienden no es buena por tal motivo deSe cambiar de eapb por lo cual Se explica el proceso a realizar y entrega información de los canales virtuales.
237	los medicamentos autorizado no los hay	william sanmarti blanco	informa que el no realizo ninguna pregunta

no	preguntas	usuarios	respuesta
238	pago mi salud y quiero saber si pedí que mis Servicios Se dieran en otra institución, la dan en la que ustedes quieren. quiero que el primer nivel oSea promoción y prevención Sea también en la institución requerida y la cual ustedes me dieron opción también de escoger el p y p me la dan en un lugar el cual no me siento agusto ni me da confianza para mi y para mi hijo... mi bb es menor de 2 años y yo estoy embarazada y no he ingresado al pyp por lo anterior nombrado... que solución me pueden dar?	zuleima patricia sanmiguel velasquez	Se contacta a la usuaria e informa porque motivo recibe las atenciones de pym en la eSe samuel villa nueva, además Se orienta sobre los canales de atención virtual.
239	me gustaría sacar desde whatsapp mis agendas de citas	andrés esteban madero paternina	brindo información y notifico vía correo electrónico
240	cómo hago para cambio de dirección ; ahora vivo en galapa atlántico; me gustaría saber a cual dirección me puedo dirigir, por favor	maría leonor barrios camargo	calle 12# 19-37, Se le deja las líneas de atención garantizandole el Servicio
241	mutual Ser va a desaparecer	mónica patricia escobar pérez	Se establece comunicación con la afiliada Se le explica todo acerca e la reforma a la salud quedando satisfecha con la respuesta
242	quiero el traslado a fundación camino de la consolata, para poder acceder con más facilidad al Servicio de la eps, ya que resido cerca de allí	yerimar colón ramírez	brindo información y notifico vía correo electrónico
243	como puedo afiliar a mi hija	wendy johanna charris núñez	Se le explico el proceso de afiliacion y sus respectivos soportes, acercandoSe a nuestras instalaciones.

no	preguntas	usuarios	respuesta
244	es posible que para una cita en. ebenezer tuve que durar 4 horas y media para que me atendieran. Servicio pésimo.	irina del socorro jiménez tuñon	Se establece comunicación con la afiliada y Se le genera autorización para que reclame pregabalina de 25
245	ninguna	andrea parra gutierrez	teléfono apagado
246	que siempre conteste el teléfono cuando llamemos al sacar las cita cita lo demás demás es exelente atención con los usuarios bendiciones	mirtha cecilia narvaez molina	me comunico con la sra mirta, la cual indica que a veces llama lineas que le dan y tiene que insistir en la llamada, pero que siempre le responden, Se le pide el prestador pero indica que no hay problema que siempre le agendan la cita. Se le informa que en caso de preSentar nuevamente falla en la que insista muchas veces sin respuesta efectiva, puede reportar esto a nuestra oficina física o canales de comunicación, Se educan del uso de estos. expresa que "no tiene queja de la eps, buenos Servicios, excelente atención"
247	hice el respectivo traslado de mi hija menor ya que todos pertenecemos a mutual ya hace más del mes y aun me aparece en la otra eps	monica patricia marriaga rivera	Se contacta al usuario e indica cuales son las indicaciones para que el traslado pueda Ser efectivo asimismo Se explica el proceso de como Se realiza y Se brinda los canales de atención virtual.
248	no tengo preguntas	keiderlyn patricia sulbaran ariza	no tiene ningun tipo de pregunta
249	x que una fórmula médica no entregan los medicamentos..?	carolina isabel diaz granados jiménez	Se va a buzón
250	quiero q ayude con la odologia	dailys rusthmerly villamizar rodríguez	brindo información y notifico vía correo electrónico

no	preguntas	usuarios	respuesta
251	porque, quitaron las citas médicas para barranquilla.(algúnas)sin tener en cuenta q somos un régimen subsidiado, lógicamente no hay disponibilidad económica, para otra parte q no sea barranquilla. sin tener en cuenta la capacidad económica, y el gasto que se hace para ser atendido en cartagena.	wilson ospino rodriguez	realizo llamados no responde notifico vía correo
252	que deben de decirles a los doctores que sean más puntuales a la hora de la atención. y también al día que uno aparta la cita por qué siempre nos están atrasando las citas	yurileidys fuentes	brindo información y notifico vía correo electrónico
253	¿por qué no amplían la entrega de medicamentos en otras farmacias?	luis fernando garay gil	Se le explica al usuario la cobertura en farmacias y líneas de atención
254	atención al cliente porque yo he intentado marcar #603 y no me deja	luminada romero ospino	Se le explico que debe marcar de un tigo, claro o movistar
255	mutual Ser es una entidad de la salud que actualmente ofrece uno de los mejores Servicios, gracias a los buenos manejos administrativos de esta que se convierte en el principio de eficiencia y oportunidad. por lo que muchos afiliados de otras eps piden traslado a esta, con la finalidad a que las ordenes medicas u otros procedimientos sean más rápidos, ahora si bien, de acuerdo a lo anterior hago la pregunta ¿cómo se seguirá manteniendo en el mercado durante en unos años más de la misma forma como viene operando, sin llegar a un colapso debido al recibimiento demás y más usuario?. y por supuesto ¿cómo lograra la solvencia y liquidación de la administración financiera?	belkis españa márquez	Se establece comunicación con la usuaria a quien se le agradece por su comentario

no	preguntas	usuarios	respuesta
256	poq Se demoran tanto para dar el resultado de la citología?	elvía isabel aleman 5	Se realiza gestión con funcionario de Sersocial para verificación de resultado de citología, Se envía información a funcionarios del municipio de sahagún para entregar resultado a usuaria
257	cómo hago para realizar un traslado de departamento	enelvis cantillo silva	Se contacta al usuario y explica el proceso para realizar portabilidades además beneficios, también Se informa sobre los canales virtuales
258	que clínica puedo acudir a pedir cita médicas	yosmelin brigitt bautista marcano	Se le explico que es en perez radiologo y Se le dio la direccion.
259	con la reforma a la salud que pasará con mutual Ser. ustedes son una eps excelente.. no tengo quejas y escucho a muchos q piensan igual. son dos tipos con una tradicional cebollita de cilantro aquí limón Ser	inés choperena lópez	Se realizo varias llamadas no responde
260	no	césar tulio delgado pacheco	Se realiza preSentación y Se indaga acerca de la pregunta, Se explica los requisitos para la afiliación y acerca de la plataforma mi Seguridad social, Se amplia información con respecto a portabilidad en caso de usuario decida realizar un cambio de domicilio.
261	mi eps estaba en la obligación de darme la cita médica que es a ellos quien les compete	yudiley del carmen gómez marquez	Se contacta usuario quien manifiesta estar muy molesto, Se queja y cuelga la llamada, por lo que Se intenta de nuevo y no contesta al final no Se logra comunicación.
262	por qué la cita con los especialista demoran tanto?. tengo pendiente una cita de control con el urólogo desde octubre del año pasado y no Se pudo. ya Se venció la orden y ahora tengo que empezar nuevamente el procedimiento solicitando una cita de medicina general que me vale \$43.000	edgar emiro altamar colón	pct Se encuentra en categoria c, Se le dejo msj de voz explicandole, no responde
263	realizar tomografías	erika maria osorio salcedo	Se establece comunicación con la usuaria a quien Se le brinda orientación del Servicio y Se le dan los canales virtuales

no	preguntas	usuarios	respuesta
264	necesito atenciones médica yo sufro de una esquema celebrar por lo tanto necesita atención médica y los remedios	humberto luis cantillo camaño	Se realiza llamado en repetidas ocasiones siendo las 3:25 pm y no contestan. 3197305237
265	porque la farmacia de turbaco bolívar no le funciona la máquina de de turno que tienen una Sea dando lengua y estrilando para dar un turno fuera de eso llegan personas que Se rebuscan para reclamar medicamentos, pero como le dan para la gaSeosa la pasan sin ningún problema le dan hasta 5 recetas y uno puede reclamar dos familiar no es justo si es la coordinadora nunca está por favor una visita inesperada y los viernes como. a las 12 Se va el sistema y Se van eso es todos los viernes yo tengo que buscar mis medidas en cartagena por la mala administración de esta farmacia gracias pido una revisión sin avisar un viernes	patrick castillo puello	teléfono apagado notifico vía correo
266	que no Se demoren las citas para dárSelas	angélica maría hernández camargo	Se realiza llamado 3046381433 en repetidas ocasiones y celular apagado. siendo las 3:28 pm
267	por qué el transporte que da mutual Ser no cubre hasta los corregimientos mi mamá es una Señora de la tercera edad y tiene problemas para caminar y mutual Ser no le da transporte desde donde vive sino q tenemos q trasladarla sacando plata para el transporte de su bolsillo y otra cosa forman un solo problema para entregar lo poco q dan por q nunca q vamos a buscar la plata hay deberían tener más atención en eSe aspecto con personas de bajos recursos q no tienen con q movilizarSe para ir a una cita	mirledis suarez contreras	usuario no contactado tel 3123671371- apagado

no	preguntas	usuarios	respuesta
268	porque es tan complicado sacar cita uno llama y nadie contesta	carlos arturo rojas molina	Se realiza llamado siendo las 3:32 pm usuario manifiesta que ya pudo contactar con las líneas y que le han realizado los estudios y exámenes que no tiene nada pendiente.
269	mi hijo es mayor edad, y quiere salir de su casa ya que él no puede pagarle a su mamá ya que su papá no le paga los copagos, y quiero pertenecer a mutual	maría caro herazo	no responde notifico vía correo electrónico
270	quiero entrar a controles pero no sé en qué clínica estoy afiliada	yulideth dayana colon ramírez	Se realiza presentación, se verifica sistema y se indica atención en Fundación Sersocial, se explica la integralidad de atención del programa
271	hola necesito un traslado temporal para la ciudad de Bogotá y entrega de medicamentos	patricia gonzález camargo	Se realiza llamado siendo las 3:34 pm usuario manifiesta que se le realizó portabilidad para Bogotá, se le dan los canales de atención y se brinda información oficina mutual Ser Bogotá.
272	cómo hago para continuar mis medicamentos soy hipertenso y tengo dos infartos miocardio	blas antonio núñez rodríguez	teléfono apagado notifico vía correo
273	hay medicamentos que tienen un alto costo que no tenemos los recursos para comprar y la IPS no los da	rocío del carmen rodríguez rodríguez	me comunico y me informa que no realizó ningún tipo de pregunta
274	buenos días, deseo planificarme para citas ginecológicas ya que presenté en diferentes ocasiones sangrados incontrolables	elianny paola gonzález guerrero	Se realiza búsqueda del usuario en mercadeo por nombres y tipo de documento no registra datos con el número de documento cc 23495326 se valida en adres y registra con otro nombre diferente elianny paola gonzález guerrero

no	preguntas	usuarios	respuesta
275	si ayuda a niño de bajo recurso	eliana cerdas gomes	Se realiza llamado contactó 3012829560 siendo las 3:42 pm no tiene mas números en mercadeo teléfono apagado.
276	¿a qué tiempo Se vence la orden de laboratorio y exámenes??	sorelys andreina acosta figueroa	Se realiza llamado siendo las 3:51 pm Se le informa que las ordenes tienes hasta 3 meSes para vencerSe que debe renovar ordenamiento ya que su orden es de diciembre, Se le informa los canales de atención y Se le notifica a su Segunda pregunta que Se debe hacer para agendar una cita por oftalmologia canales y lineas de atención de instituto de la vision del norte
277	no gracias	royner rafael pacheco diaz	no tiene ningun tipo de pregunta
278	¿porque no me permiten acceder a una cita médica si hago todo el proceso?	katherin tatiana castro orozco	Se realizó preSentación de funcionario, Se realiza verificación de portabilidad, Se da el correo de prestador atencionalusuario@proSeguir.org e indica que portabilidad Se vence el dia 20/04/2023, Se entrega número para realizar portabilidad 018000116882 y #603.
279	por qué no reestructuran la formalidad de la entrega de medicamentos, ya que hay déficit en el Servicio de la entrega de estos ,y esto ocasiona perjuicios para el usuario en general	wilson rodríguez	brindo información y notifico vía correo electrónico
280	para afiliar una persona	jenny cecilia ricaurte espinoza	Se le informa a la usuaria que si la afiliación es para el régimen subsidiado debe de tener sisben y debe preSentarSe a las oficina de atención al usuario de mutual Ser eps del municipio el cual esta radicada para realizar el proceso de afiliación y preSenta copia del sisben y del documento de indentidad para mayores de edad el documento apreSentar es la cedula de ciudadnia mayores de 7 años tarjeta de identidad y menores registro civil. si la afiliacion es contributivo independiente debe preSentar copia de documento de identidad - certificado bancario si la afiliacion es contributivo dependiente es la empresa con la que labora la cual debe realizar la gestión de su afiliación atravez de nuestros gestores comerciales

no	preguntas	usuarios	respuesta
281	no tiene preguntas	cristian José Cuadrado ramos	Se realiza llamado siendo las 3 pm Se le informa canales atención # 603, y la línea gratuita 018000116889 y Se le educa para utilizar canales virtuales Se le brinda información sobre su red primaria
282	las atenciones son muy insuficiente pide una consulta con el médico que se requiere y no la dan si para a donde ellos quieren no para como usuario la necesito y por esa razón me quiero cambiar	héctor Enrique Martínez landero	brindo información y notifico vía correo electrónico
283	donde me atienden	iris arrietairis37@gmail.com	realizo llamados no responde notifico vía correo
284	que pasara con el sistema de salud si aprueba la reforma?	luz daneris santana obregón	brindo información y notifico vía correo electrónico
285	si tengo que viajar a la ciudad de cartagena a citas la eps siempre debe de costear mis gastos de transporte, comida y estadía ya que no tengo donde llegar ?	merlis adriana alemán castro	brindo información y notifico vía correo electrónico
286	cuáles son las líneas de atención al cliente	joeldruyns noguera	Se realiza llamado siendo las 3 pm a la línea telefónica 3245089370 y no contestan.
287	últimamente en las farmacias audifarma hay mucho medicamento en desabastecimiento, como el deflazacort 6mg, diclofenaco gel entre otros. soy paciente con varias comorbilidades	nohemí hoyos	Se realiza llamado en repetidas ocasiones siendo las 3 pm al número de contacto 3145533594 y no contestan. Se le deja mensaje de voz con la información de los canales virtuales y línea de atención.
288	planificación familiar	nicolle andrea roSero ospina	Se realiza llamado siendo las 3:05 pm Se le informa su estado de afiliación activo red de atención primaria y Se educa con los canales virtuales para agendar citas.

no	preguntas	usuarios	respuesta
289	q no me parece lo q hacen con uno necesito entrar a el programa de impertencion y hasta la hora no contestas y mi niña necesita un rayo x y hasta la fecha ni contesta	ana paola martinez chacon	usuaria informa que ya pertenece al programa y q a la hija le realizaron el rx Se le indica tramites a Seguir en caso le vuelvan a ocurrir este tipo de inconveniente
290	en medellín bantioquia no tengo atención	luis gustavo fernández cassiani	usuario del municipio de cartagena, de dnp, refiere que no tenia conocimiento como acceder a los Servicios de salud puesto que ha ido a varios prestadores y no lo reciben, Se le realiza portabilidad para medellin, donde actualmente vive, Se educa de los canales de comunicación.
291	puedo pedir traslado para q me atiendan a un punto mas cercano	yamelys sofia mejia charris	Se realiza llamado siendo las 3:11 pm usuaria manifiesta que quiere que la atiendan en los paso para una cita de ginecologia Se valida en mercadeo ya tiene asignada la ips mired Se le dan canales virtuales y números de contacos para agendar citas.
292	muchas veces hay muchos incovenientes con los medicanentos	sixta antonia medina solano	Se le informa a la usuaria que Se indagara con las droguería para verificar que es lo que esta sucediendo con la expuesto por ella y aplicar las mejoras pertinentes.
293	que indicaciones debo Seguir para afiliarse a mi pareja a mi grupo familiar, ¿que debo hacer para pasarlo a mi carnet?	dalia rosa contreras berrío	Se establece comunicación con la usuaria a quien Se le brinda información sobre los distintos canales para realizar la afiliación , adicional Se le brinda la pagina de www.miSeguridadsocial.gov.co donde puede realizar su cambio de eps de manera rapida
294	autorisar unas orden	maritza vivero barreto	brindo información y notifico vía correo electrónico
295	kas asignaciones de citas direcciones como tale	enadis judith velasquez baltazar	me comunico a la linea 3148291235, responde la sra enadis, la cual refiere que Se acercó a unidos por el mañana y le indicaron que su atención ya no era allí, Se verifica y usuaria actualmente en regimen contributivo, con accion salud, Se educa de los canales de comunicación de prestador y de la eps.

no	preguntas	usuarios	respuesta
296	ninguna	ana cristina ortega doria	en comunicación con la usuaria por medio de llamada telefónica nos manifiesta que no tiene ninguna pregunta o inquietud
297	no ninguna	nestor manuel berna florez	usuario quien no tiene Servicios pendientes ,
298	no hay pregunta	delfida del carmen babilonia díaz	Se logra comunicar con usuaria por medio de llamada telefónica, la cual manifiesta Sentirse agradecida con mutual Ser, ya que ha Sentido que los Servicios prestados han sido oportunos
299	quiero afiliación	stephany tirado martínez	Se intenta comunicación con la usuaria en 5 ocasiones, pero hay mucha intermitencia y la Señal estaba inestable para ella, no Se pudo entablar una conversación con la usuaria
300	por que no le comunican a los afiliados cuando no hay medico disponible	yuris paola restrepo rojano	Se le informa a la usuaria que Se esta trabajando en conjunto con las farmacias para cuando Se preSenten estos tipos de casos nos informen tanto a ustedes como afiliado como a nosotros como entidad encargada
301	estoy muy congestionado con gripe y fiebre	otoniel ospino	Se intenta comunicación con el usuario el dia 14 y 15 de abril, pero las llamadas Se iban directamente al buzón de mensajes
302	¿porque Se demoran para entregar los medicamentos?	maría ignacia herrera arrieta	en comunicación por vía telefónica, usuaria manifiesta que en ocasiones la espera en entrega de medicamentos es muy demorada, pero que actualmente ya tienes los medicamentos necesarios para su tratamiento
303	cómo incluir mis hijos en la eps	jean carlos chiriti lópez	en comunicación con la esposa dorys Se le brinda información y soportes que necesita para afiliar a todo su núcleo familiar y Se educa para utilizar los canales virtuales

no	preguntas	usuarios	respuesta
304	sobre los pendientes de medicamentos si salgo de urgencia y me mandan para un especialista en urgencia no me entrega resultados y si no los llevo al especialista no me atienden	vilma del rosario sandoval de silvera	Se realiza llamado siendo las 3:18 pm al número de contactó 3025052546 en repetidas ocasiones y no contestan.
305	no opino	angela vanesa romero goenaga	Se realiza llamado solicitandole al usuario en que Se le puede Servir y orientar , informa que ya le dieron una cita para el 3 de mayo Se educa al usuario para que utilice los canales virtuales
306	por qué si estipulan una fecha de operación siempre cuando va llegando la fecha programada siempre la terminan reprogramando la cita para otra ocasión y simplemente hacen perder el tiempo de los demás	yirleys simancas franco	brindo información y notifico vía correo electrónico
307	yo tengo portabilidad px trabajo y me dejaron este año otra vez en sincelejo sucre Será q ustedes me dan la portabilidad otra vez	yaneth del socorro diaz enriquez	usuaria con portabilidad activa de manera pérmanete hasta que cambie su sisben , Se le informa que su atención en la cuidad de sincelejo no Sera interrumpica, manifiesta agradecimiento a la eps por todos los Servicios prtestador Se le dan los canales de virtuales de atención
308	mutual Ser desaparecera con la nueva reforma a ala salud	aura emilSe sarmiento rosario	Se intenta establecer comunicación con la usuaria los días 14 y 15 de abril, pero su teléfono no tenia tono, como si no tuviera Señal Señal
309	buenos días me gustaría saber x que cambian tanto a los usuarios de eps por qué ami en menos de 4 meSes me han pasado para 3 eps diferentes en el municipio gracias	maría alejandra lópez manjarrez	brindo información y notifico vía correo electrónico

no	preguntas	usuarios	respuesta
310	porqué siendo ustedes una de las mejores, que invierte en el bienestar de sus afiliados; no expanden las posibilidades, de adultos mayores en absoluto vulnerabilidad, para que reciban atención en casa incluso de especialidades diversas, sobretodo quiénes viven fuera de la ciudad. me refiero en el caso de mi padre pedro ortega coneo, atención con cardiología, oncología, laboratorios especializados, urología, etcétera etcétera.	sandra elena ortega morales	no responde notifico vía correo electrónico
311	ninguna	luz nelis carrillo julio	realizo llamados no responde como no tiene nignun tipo de pregunta no genero notificacion
312	¿que tengo que hacer para pasar de régimen contributivo a subsidiado?	yeimi patricia caballero galvan	Se logra comunicación con la usuaria la cual manifiesta ya haber logrado el cambio de regimen, y tambn solicita pide orientación para empezar a planificar planificar, Se le brinda información y números de red prestadora
313	respecto ala reforma de la salud ,como queda la atención. como usuarios ,y los procedimientos que tenemos en curso.	pablo hernandez mercado	realizo llamados no responde notifico vía correo
314	por qué no atender los casos de alta prioridad directamente	maría katusca navarro villamizar	Se realiza llamado 3023099174 siendo las 3:26 pm y no fue posible la comunicación (no contestan)
315	porque restricciones cada rato ?	orlando aragon	no Se logra comunicación con usuario ya q el número de contactó suministrado esta imcompleto, Se busca usuario en zonaSer con el número de id que esta en planilla en nuestra baSe de datos y no registra ningun afiliado
316	Se están entregando todos los medicamentos?	alcira maría palma royero	Se realiza llamado Se le informa que no hay inconvenientes con la entrega medicamento a menos que el medicamento tenga dificultad logistica Se realiza solicitud de compra del insumo para garantizar Servicio, usuaria manifiesta que ya la Semana pasada hicieron entrega de medicamentos sin ningun inconveniente.

no	preguntas	usuarios	respuesta
317	por q en ningún momento he podido gozar de medicamentos o ecografía gratis todo hay q pagarlo si yo soy una persona de escaso recursos	carolina del carmen villalobos machado	Se valida sisben de la usuaria grupo d9 Se le informa a la usuaria que debe acercarse a las oficinas del sisben barranquilla solicitar reencuesta y acercarse a las oficinas de mutual Ser eps para la actualizacion en la base de datos.
318	me gustaría más información sobre el tema de la afiliación y traslado	marelys esther romero hernández	Se le informa a la usuaria que para el proceso de afiliación y traslado debe acercarse a las oficinas de atención al usuario de mutual Ser eps presentar copia de del documento de identidad y del sisben nivel i ii y tambien puede realizar el traslado a través de la pagina de mi Seguridad social y Se le indica como hacerlo
319	por qué solo me dan cita virtual	dayana villa herrera	realizo llamados no responde notifico vía correo
320	por que tienen tanta demora en dar una cita con especialista sabiendo de mis antecedentes de salud, sabiendo la eps que cada 18 meses tienen que realizarme una panangiografía cerebral (aneurisma cerebral)	ginna de alba ebrath	Se realiza llamado al número 3003972723 con protocolo de atención, Se le informa que estamos en mejora continua y cada vez que tenga un inconveniente se acerque su punto de atención oficina mutual Ser o nuestros canales virtuales a la fecha tiene cita asignada para procedimiento y valorado por especialista.
321	buenas tarde mi nombre es tomasita yepes quiero decir algo mas cuando va buscar el medicamento no hay le manda a uno control por dos meses cuando uno va buscarlo nada más le da un solo mes cuando uno por el otro no lo da ami me a pasado	tomasita yepes miranda	Se realiza varios llamados al número 3013957276 arroja mensaje de voz que la persona no se encuentra disponible.

no	preguntas	usuarios	respuesta
322	por q siempre Se demoran al dar una cita	sonia ruiz donado	Se realiza llamado al número 3016346898, Se orienta y Se le informa los tiempos de la citas cuando estan dentro del tiempo o extemporanea, Se le indica que nuestro prestador esta en mejora continua. en caso de preSentar algún inconveniente acercarse a nuestras oficinas y/o canales virtuales. Se ofrece disculpas por los inconvenientes preSentados.
323	mejorar la atención del usuario en las ips por parte del asistente administrativo	sandy vanessa domínguez medina	usuario no contactado
324	ninguna	lucelly bermudez lopesierra	el usuario no tenía preguntas o solicitudes
325	porqué la portabilidad no Se renueva si el cotizante no informa lo contrario	josé m arrieta	usuario con portabilidad activa hasta el mes de Septiembre Se le informa que cuando el quiera renovar la portabilidad puede hacerlo a traves de nuestros canales virtuales, agradece toda la información brindada
326	ninguna	domayra covis	Se realiza llamado al número 3216540009 no tiene ningun inconveniente Se le orienta en caso de alguna novedad acceder a nuestros canales virtuales o oficina de atención al usuario.
327	como hago para realizar una portabilidad?	tatiana margarita polo guerrero	Se realiza llamado al número 3007121748, Se le orienta en como realizar portabilidad a traves de nuestra linea de atención # 603 sin salir de casa o nuestras oficinas de atención al usuario.
328	neSesito una cita	omar yesid madera anaya	no Se logra comunicación con usuario ya q el número de contactó suministrado esta imcompleto, Se busca usuario en zonaSer con el número de id en nuestra baSe de datos y no registra ningun afiliado

no	preguntas	usuarios	respuesta
329	cómo hago para retirar a una persona de mi núcleo que ya no convive conmigo	prisco alvarez	Se le suministra la información pertinente a usuario , el cual comprende toda la información y Se dispone a realizar la gestión pertinente
330	por qué cuando Se hace un traslado a mutual no hacen la respectiva notificación de una vez a la ips asignada para evitar inconvenientes	luz mery muñoz rivas	Se le suministra información pertinente al usuario, comprende información y esta manifiesta la inconformidad era de un vecino, pero que no tiene quejas sobre mutual Ser . Se le envía correo .
331	sobre los medicamentos que no entregan	míriam patricia navarro lópez	Se realiza llamado al número 3025056400, Se informa sobre la dificultad que Se esta presentando a nivel nacional con los medicamentos donde estamos preocupados por el desabastecimiento, sin embargo Se le orienta en caso de tener dificultad acercarse a nuestra oficina de atención o canales virtuales con el ordenamiento para realizar gestión y búsqueda del medicamento.
332	citas medicas	katya isabel castillo castro	Se realiza llamada , la usuaria no Se encuentra en casa , Se le envía correo con información pertinente
333	muy buenas atención	yarilin paola arreola zanbrano	Se realiza llamado 3005652800 Se le da las gracias por tan bonita referencia y dejar en alto nuestro nombre mutualSer eps, en caso de presentar novedad acceder a nuestros canales virtuales y oficina de atención al usuario.
334	cambio de eps porque donde estoy los números telefónico nunca sirven y mis nielas están atrasadas	maria faustina arias rangel	Se gestiona llamada con la usuaria y Se logra comunicación, ella manifiesta que ya no necesita el cambio de eps y que actualmente reside en la ciudad de bogota
335	todo claro	josé luis barreto herrera	Se realizan 4 llamadas no fue efectiva la comunicación, Se le envía correo notificando puntos de atención

no	preguntas	usuarios	respuesta
336	donde me dan incapacidad	yuranis pertuz rodriguez	Se realiza llamado al número 3004953282, Se le brinda orientación de nuestra red de urgencia y punto de atención médica en caso de requerir incapacidades por el personal médico.
337	¿porqué exigen tantos días para la solicitud y aprobación del transporte a los usuarios cuando requieren de un Servicio médico fuera de su comunidad? Se dice de 5 días hábiles entre los cuales no se cuenta el día de la solicitud y tampoco el día de cita: esto suma 7 días en total; si muchas veces requerimos un Servicio de manera pronta y pasa que lo hay, pero debemos esperar y perdemos la oportunidad de acceder a dicha atención y quedamos sujetos a un agendamiento de citas a largo plazo	enilda flórez	Se realizan 2 llamadas a la usuario teléfono en buzón de voz, Se le envía información vía correo electrónico
338	porque no mandan al usuario a una entidad buena para optometría	erika del rosario gomez morales	Se realiza llamado 3136538893, Se le ofrece disculpa por el inconveniente sin embargo, Se indaga manifestando que fue atendida en óptica romana en el 2022, Se le indica que a la fecha contamos con nuevo prestador óptico una vez tenga nuevo ordenamiento podrá solicitar su cita, Se brinda canales de acceso y oficina de atención al usuario.
339	porq las citas especializadas, las asignan para mucho tiempo hasta para tres meses, no es gusto las dan muy lejos	edilsa judith montenegro garcia	Se le informa a la usuaria que las citas por los especialistas se asignan de acuerdo a la disponibilidad de la agenda que manejan en la IPS o ESE y que estamos trabajando junto a la entidad para la mejora en el proceso. Se le pregunta si tiene alguna cita pendiente por alguna especialidad por gestionar e informa que no.

no	preguntas	usuarios	respuesta
340	¿por qué si uno está en subsidio tenga que por una tomografía estoy en sisbén b4?	cilena moreno acuña	Se le suministra información a familiar ana moreno ,esta recibe toda la información pertinente , Se le envía correo a usuaria para ratificar información
341	¿como hacer si el medicamento que me receta está agotado?	roy eduardo jinete alvarez	usuario nos informa que ya solucion inconvneite con medicamento y no tiene pendientes
342	quisiera que por favor ya Sería tiempo que enviaran médicos especialista a nuestro municipio de campo de la cruz ,ya que tenemos que viajar a la ciudad y cuesta mucho conSeguir dinero y aa veces nos cuesta conSeguir cita al debido tiempo	rosa agustina brochero orozco	Se realiza llamado 3003641551, Se le brinda orientacion que nos encontramos mejoras contunua para fortalecer nuestro equipo medico y instituciones en caso de preSentar alguna novedad la invitamos acceder a nuestros canales virtuales y/o oficina de atención al usuario.
343	por qué no hacen traslado	omaida luz duarte velázquez	Se marca al número registrado por 3 intentos y no contesta
344	los médicos deben Ser puntuales así como le exigen puntualidad al usuario	adriana angelica gamboa mercado	Se le informa a la usuaria que los medicos muchas veces tienen dificultades o Se pueden demorar mas con otros usuarios en consulta
345	hola. mucho gusto. ^ me estaba preguntando para qué es todo esto. la razón de responder las preguntas de esta página, más que todo para ver si puedo tener alguna oportunidad laboral y si hay algún beneficio del gobierno mediante la mutual Ser. agradecería mucho su apoyo. buen día.	jesús abraham sarmiento cardenas	Se realiza llamado al número 3005304801, Se le brinda orientacion sobre la rendición de cuenta en que Se invierten los recursos y de los programas de salud que ofrece la eps. para acceder algún beneficio del gobierno puede acercarse a la alcaldia de su municipio y validar a programa de ayuda que este ofreciendo el ente en estos momentos.

no	preguntas	usuarios	respuesta
346	¿van a quitar los Seguros?	liliana patricia fabra urango	Se marca a número registrado y Se va a buzón de voz
347	en qué hospitales me pueden atender en bogotá, estando afiliado a mutual Ser?.	robinson josué navarro mejia	Se le suministra información pertinente al usuario, comprende información . Se le envía correo de soporte correspondiente
348	más que una pregunta, es solicitarles un parte de tranquilidad ante todo este asunto de la reforma a la salud. creo que ustedes están haciendo un buen trabajo y nos gustaría Seguir contando con los magníficos Servicios que nos prestan.	orlando e. martínez pájaro	Se realizan 3 llamadas a número de contactó y no es posible la comunicación , Se envía correo notificacion
349	aparte de los pasos donde Se puede sacar cita sin necesidad de órdenes	yiSeth paola balza pacheco	Se realiza llamado 3013525137, Se le orienta sobre nuestras ips de atención para acceder a cita de primer nivel pasos y caminos de mired y las especialidades central de especialista viva 1a, enc aso de preSentar dificultad puede acceder a nuestros canales virtuales y/o oficina de atención al usuario.
350	vamos a Seguir como usuario afiliado de mutualSer, porque yo quiero Seguir pertenece permanecer. ya que agradezco mucho su excelente atención?	sandra isabel de la rosa gonzález	usuaria no responde a número de teléfono Se marca 3 veces
351	atención oportuna	joSe arnoby pava	Se le suministra nuevos números de atención de eSe san francisco de asis ya que el usuario comenta que tiene mucha demmora en programacion de citas

no	preguntas	usuarios	respuesta
352	los tipo de cirugía k cubre la ips	riguey patiño	Se brinda información que mutual Ser cubre todas las cirugías que estén contempladas en el pos y las no pbs aprobadas por mipres paciente no cuenta con ordenamientos
353	porque colocan las citas de pediatría tan lejos	jailin miranda	Se le informa a la usuaria que las citas de pediatría se asignan de acuerdo a la disponibilidad de las agendas de los pediatras que manejan en la ips o eSe y que estamos trabajando junto a la entidad para la mejora en el proceso. Se le pregunta si tiene alguna cita pendiente por esta especialidad u otra por gestionar e informa que no.
354	buenas por medio del la eps me pueden operar para volver a tener hijos	candelaria del carmen santos mendoza	Se le realizaron 3 intentos de llamada- no contesto
355	para las citas	luisdavivcardenasmendoza	usuario manifiesta que no tiene citas pendientes y que lleva sus controles al día
356	por q no usan carnet	jazmin mena	Se realiza llamada a usuaria y se informa que por la ley antitramite decreto ley 019 de 2012 ya no se solicita el carnet el usuario solo debe identificar se con su documento de identidad cedula / ti / rc
357	por que nunca hay medicamentos completos a la entrega de una fórmula	iris mercedes arias diaz	Se realizan 3 llamadas usuario no responde
358	tienen Servicio de fertilidad, algún programa en especial.	gloria esperanza jaraba vergara	teléfonos apagados
359	¿cuáles son los números de atención al cliente para solicitar citas médicas?	angie melissa garcía herrera	Se contacta a la usuaria y se comenta que lo que requiere es una portabilidad para bogotá para lo cual se le indica que se debe comunicar al #603 o por medio de la aplicación o página de mutual para realizar nuevamente la portabilidad
360	podría mutual Ser, hacer contratación con otros hospitales o clínicas ? hay unos centros asistenciales dónde los funcionarios dan una atención muy mala pésima horrible .	efraín salgado caceres	usuario informa que tuvo mala experiencia con viva 1a en medellín pero que ya retoma a su municipio en san marcos donde los Servicios le han mejorado

no	preguntas	usuarios	respuesta
361	proyectos para los asociados	maría alvis alvis	Se le suministra información pertinente al usuario esta manifiesta ya Se le despejo su duda y actualmente Se encuentra en uno de nuestros proyectos
362	por qué dan unas líneas de atención de la clinica crecer y nunca responden? por qué dicen qué la atención es por whatsapp? y no Se sabe si la cita es asignada o no.	elsy yonaira gaviria calvo	usuaria manifiesta la cita ya fue asignada , pero no tiene conocimiento de la hora y fecha de esta , Se le suministran canales de atención por vía correo para la clinica crecer y Se le comenta Se aceque al ips para que le sumistren el resto de inforacion .
363	no tengo preguntas. su atención es muy eficiente	adriana del rosario lora niño	usuaria Se siente contenta con mutual Ser eps
364	eso demora mucho para atender	johanna	Se realizallamada a usuaria manifiesta demora en asignacion de cita por especialidad, en el momento no tiene citas pendientes pero informa demoran mas un mes Se brinda canales de atención cuando exceda la asignacion de cita mas del mes para gestion con prestador
365	por que Se demora tanto una cita con especialista . y Se gue realizarSe algún procedimiento todavía Se demora meSes	moiSes de jesus acendrS orozco	Se le informa al usuario que estamos trabajando dia a dia para mejor nuestro modelo de atención , sin tanta vuelta
366	por que la entidad no está entregando los medicamentos completos al usuario, si son los que puede entregar la entidad?	deysi del carmen sandoval hoyos	Se estable comunicación con el afiliado y Se le orienta con el medicamento pendiente , satisfecho con la información brindada
367	las personas que somos de zona rural como apure como debemos buscar orden para que nos agan unos laboratorios y nos entreguen las formulas	maria alejandra maestre vargas	Se le informa a la usuaria que debe de acercarse a las oficina pertinente a realizar los tramites requerido si no puede realizar a través de la app de mutual Ser eps
368	me gusta como me atiende medan buena atención	víanys paola grisolles angulo	Se contacta a la usuaria y ella responde que está conforme con la atención recibida por mutualSer

no	preguntas	usuarios	respuesta
369	cuál es el programa?	roxany esther fernández herrera	usuaria manifiesta ya la llamaon del programa Ser joven sumistrandole información pertinente , Se le envía correo con la información solicitada
370	dónde puedo consultarme para q me atienda aquí en bogotá	dinaluz Muñoz mendoza	Se contacta al usuario el cual al ver en zonaSer mercadeo ya tiene la portabilidad para bogota Se le consulta si tiene alguna otra duda la cual responde que no
371	donde me atienden urgencia por favor	diana patricia morales zappa	usuaria Se le da información correspondiente , Se le envía correo soportando sus putos de atención
372	neSecito informar q soy madera sustituta y ya no es obligatorio Seguir cotizando en salud q debo hacer en este casa ? y tengo alguna deuda estoy interesado en cacelar bajo modalidad	nazly arzuza díaz	usuaria Se le brinda información , Se soporta con envio de correo
373	quiero saber cómo solicitar la ayuda de una enfermera para atender ami mamá que tiene 95 años demencial Senil agresividad factura de cadera sin poderla operar por cormobilidad por lo tanto Se mantiene encamada con graves lecciones en su cuerpo por presión del colchón es hinpertensa sufre de alucinaciones y delirios no duerme ni de día ni de noche por lo tanto yo como hija de 60 años y problemas en mi columna solicito que me ayuden mi mamá merece pasar sus últimos días bien atendida y yo personalmente no puedo y carezco de recursos vivo en zona rural de galapa atlantico gracias x su atención	martha lozano pacheco	Se realizaron varias llamadas al número 3014101467 y no hubo contesta. Se iba a buzón de voz.
374	como hago para sacar una cuenta de ban colombia	iriannys barrientos	usuario Se equivocó , pero de paso me expone el caso que Se está intentando comunicar con óptica de la costa y no le dan respuesta , Se le envía correo con información
375	porque son las citas tan demoradas ?	osmari carolina casanova	Se le suministra información a la usuaria sobre todo los lugares de atención oportuna, Se le envía correo con información

no	preguntas	usuarios	respuesta
376	cómo hago para pedir cita	daniel fonSeca	Se le informa al usuario que actualmente esta activo con nosotros con ips de atención mi red barranquilla, que son todos los pasos y caminos cercanos a su paso
377	para una cita de puesto de salud está uno marcando y eso teléfono no lo cogen	carmelina torres rolon	cuando usted esta llamando y no le contestan es porque las lineas no Se encuentran disponibles en el momento o en mantenimiento
378	después de que tiempo de no pedir citas lo sacan d l sistema?	marylin dean romero	Se le realizan 3 llamadas ,no hubo respuesta Se le envía correo con información solicitada
379	no me dan citas medicas	denis judith castro palacio	Se le realizaron varias llamadas al usuario y no contesta
380	ninguna	nancy torres garcía	Se contacta a la usuaria y Se le pregunta si tiene alguna otra consulta la cual reitera que no tiene
381	porqué razón tienen "médicos" que diagnostican a un paciente sin siquiera tocarlos porqué hacen una historia clínica con unos datos supuestos porqué en mi caso eSe Señor no sabe cuanto peso no sabe cual es mi presión y más sin embargo el escribe eso en la historia clínica.... datos que el no sabe en realidad pero los pone	lina paola salcedo lugo	Se contacta a la usuaria la cual tenia inconformidad por la atención de un medico general de medisinu pero que hace un mes cambio de doctor y ya esta conforme con su nueva atención Se le indica que si tiene algún otro inconveniente podia realizar su queja en el siau de la ips
382	cómo puedes ayudar a las personas para las cita por wo	yasmin isabel escorcía aragón	Se le informa a la usuaria que actualmente cuenta con atención en viva1a y que para apartar su citas medicas debe acercarse a la Sede a en su defecto llamar al call center 3851731
383	porque no me puede atender en la ciudad de moteria	yarlenis elianis solano rodelo	Se contacta a la usuaria la cual Se le explica que para Ser atendida en montería tenia que realizar una portabilidad ya Sea por medio del #603 , la pagina o la aplicacion de mutual.

no	preguntas	usuarios	respuesta
384	sobre la desconexión en las mujeres	mily contreras escorcía	Se intenta contactar al usuario para responder su inquietud pero Se va a buzón.
385	porque ya mutualSer ya puede hacerme los exámenes médicos	neyda edith sánchez jiménez	porque mutualSer es solo Servicio administrativo si usted necesita unos exámenes debe aparta cita por medicina general y el medico Se los ordena y si necesita autorizar Se acerca a la oficina y Se le orienta
386	porq si uno no va por urgencia no lo quieren atender y no hacen un elctro si uno no lo paga	delmys patricia alfaro lopez	si no le hacen el electro al momento de acudir a la urgencia es porque el profesional determina que esn eSe momento no lo requiere
387	estoy bogota temporariamente cómo podía pasar mi eps asta acá	joSe ramón arias diaz	Se contacta al usuario el cual Se le indica que debe hacer una portabilidad para bogota por medio de la app , pagina de mutual o el #603.
388	porque el afiliado no puede elegir el lugar donde quiere q Sea la cita	aída luz caro imbrehit	Se comunica con el usuario Se le brinda toda la inforamcion , esta comenta que solo llega una brigada de salud al mes y no es suficiente los especialista para las atenciones ella Se encuentra en barranco de loba y ella deSea que la remitan a otra ciudad sin importar ella tenga gastos
389	saber porque los exámenes especiales como cardiologos entre otros no Se pueden realizar aquí en turbaco	hellen aguilar rodríguez	comenta que la atención es oportuna y tiene una excelente experiencia con mutual , pero en las citas medicas un lazo de demora , Se l envía correo notificando información
390	es buena la eps mutualSer	leonel boscán lópez	comenta que mutal es una excelente eps no tiene quejas , apenas va a realizar la afiliacion a esta

no	preguntas	usuarios	respuesta
391	citas odontológicas para mí	fredy mauricio cruz sánchez	Se realiza llamado siendo las 3:05 pm Se le informa su estado de afiliación activo red de atención primaria y Se educa con los canales virtuales para agendar citas.
392	para ver si ya quedé afiliado a mutual Ser y dónde me pueden atender	joSe daniel siado macías	Se realiza 3 llamadas no Se logra comunicación , Se le envía a correo con información solicitada
393	no me han trasladado de contributivo a subsidiado	katty johana caldera ortega	usuaria de montería que ha presentado inconvenientes desde hace años ya que aun no pasa de contributivo a subsidiado, la cual Se le explico en forma clara y precisa el conducto a seguir Se envía correo a la jefe carolina para tener en cuenta la inconformidad de la usuaria. a su vez Se le informa que si Se le presenta algún inconveniente favor acercarse a la oficina para gestionar su queja
394	porque para ingresar una incapacidad después de los 180 días demoran tanto tiempo en dar respuesta al usuario y no contestan los email q Se les envían responden por responder el usuario queda en las mismas porfavor den la información completa y verdadera no responder porq nada tengan conciencia de que el usuario neSecita q le den información sin tanta paSeadera de	liliana franco muñoz	Se le comunica ala usuaria que debe acercarse a su empresa para gestionar los demprendibles de pago y llevarlos a su fondo de pension para pago incapcidades , Se envía correo notificando información
395	que las citas médicas no Sean tan demorados	ingrid esther carmona ayala	Se le informa al usuario que estamos trabajando en busca de un modelo de atención sin tanta vuelta
396	la demora en la entrega de medicamentos que no Se encuentran en la droguería	rubiana garcia leones	el usuario responde llamada, pero no puede continuar en la llamada porque tiene una calamidad familiar , Se le envía correo de notificación

no	preguntas	usuarios	respuesta
397	porque autorizan medicamentos y cuando lo voy a reclamar dicen que ya no hay proveedor para este medicamento es el oxaproxim	adriana atencia gonzález	Se le realizan 4 llamadas es fallida la comunicación , Se le envía correo indicando infomacion
398	por que demoran mucho al dar una cita	cheyla maria fonSeca escorcia	Se informa al usuario que estamos mejorando para que tengan una mejor atención en la contratacion de nuevas entidades con mas oportunidades de agenda para una atención sin tanta vuelta
399	la.mutaul q operaciones cubre con mi sisben por ejemplo yo quiero el.abdomen si cubre una operación de esta	sindy herrera herrera	Se comunica con el usuario y Se le brinda toda la información ella solicitaba una cirugia estica , Se envía correo soporte de respuesta
400	todas son buenas	mirales gonzalez	ninguna
401	porque demoran para dar una cita de expecializta	ánafel santiago díaz hurtado	Se comunica con usuario , este manifiesta tenia duda donde podian brindarle atención , ya tuvo un atención oportuna , Se le soporta con correo
402	mutual Ser con una eps muy buena. en bogotá hizo la contratación con proSeguir que es una ips. que no tiene empatía con la comunidad	jhayleth de la rosa cervantes	ips psq y la tras ladaron para proSeir, la cual no ha sido conformr con la atención que Se le esta brindando, manifiesta que Se acerco a la oficina y la persona encargada le respondió que ella no podia hacer nada al respecto, por lotanto que manejara su inconformida por la pagina. Se hizo una explicacion de que el caso Se va atener en cuenta para mejorar la prestacion del Servicio
403	porque la eps no estimula una prevención más asistencial hacia la enfermedad más relevante en el Ser humano si no que solamente envía un aviso ,debería hacer Seguimiento al paciente más profundo cuando Se le detecta lis primeros síntomas de la enfermedad.	orlando rafael hernandez gomez	Se comunica con usuario este es operado de prostata , el usuario expresa que deben de crear un programa para estimular al usuario de estar Seimpre atento a su salud si como eps Se nota no ha asistido a controles medicos , Se le indica al usuario que hay programas de promocion y prevencion donde puede asistir y tener apoyo medico . expresa no tener quejas con su eps .Se le envía correo soporte .

no	preguntas	usuarios	respuesta
404	estaba en el departamento de atlántico pero me mudé hacia medellín, como puedo hacer para que me puedan atender aqui	dorian valecillos	Se le informa al usuario que tramites de portabilidad debe marcar a nuestra linea #603 o 018000116882
405	apartar citas medicas por celular	xiomara guerrero diaz	Se comunica con usuario Se la suministra información números telefonicos ips caminos . Se le envía correo de soporte
406	por que tanta demora en las farmacia	michelle lopez elles	Se le realizan varias llamadas al usuario pero no hay respuesta
407	saludos quisiera saber si ya estoy inscrita en una eps	joSelyn albornoz	Se intenta contactar al usuario pero no contesta
408	cita para la azúcar	luz estrella molano torrijo	Se le informa al usuario que actualmente tenemos un programa exclusivo para paciente con diagnostico de diabetes e hta con la ips viva1a, para ingresar a este programa solo tiene que llamar a la central de citas del programa de todo corazon 6053851734, o acercarse
409	porque tanta demora dar una cita con un otorrino dónde ya tengo toda mi examen médico para una operación y después me salga conque los examen ya examen ya esté vencido y me dieron la cita para 3 meses	leiny patricia Serrano	porque las ips tienen unas agendas programadas por especialistas de acuerdo a esa programación así se van asignando las citas
410	como pasar a mi hija a esta eps	luzdy caraballo	Se comunica con usuaria Se le suministra toda la información de afiliación para su núcleo familiar , Se le envía correo con toda la información

no	preguntas	usuarios	respuesta
411	porque no lo atiende las emergencia en cualquier hospital mutual Ser	elys noel figueredo linares	Se le informa al usuario que actualmente mutualSer eps cuenta con varias clinicas para Servicio de urgencia, ademas de atención en caminos cercano a su barrio.
412	en cuestión de solicitar una cita, la coordinadora le da un número de teléfono al usuario, por ejemplo clínica de el río magangué, le sale un tono usted es la llamada número 12 por ejemplo y ahí va bajando y cuando llega a la número dos la llamada Se corta y nunca responden, así me pasó con una cita de mi madre desde enero del año pasado y la vinieron atender en agosto, y eso porque me queje en la súper intendencia de salud. dos los transportes acá los autorizan llegan a la oficina de brasilia y dice que aún los transportes no están autorizados y algunas personas Se regresan y otras los compran personalmente. que oso?	pedro claver martínez torres	Se comunica con usuario este comenta que la queja es por su madre , ya que la ios del rio en magangue no le contestan y solicita las llamadas Sean mas oportunas con esta igual que las citas,comenta que mutual si cumple con los transporte , pero cuando llega a la terminal la trasportadora brasilia les niega la asistencia , Se le comenta Se trabajara para la pronta mejora , y Se le envía correo
413	por que hay pocos puntos de atención para la gente subsidiada, por que no sirve el Servicio de whatsapp para sacar citas con medico general para régimen subsidiado ?	alexandra de luque barros	Se trata de establecer contactó con el usuario al número 3123004913, pero Se va a buzón.
414	si uno no tiene el documento no lo actiende el médico	runelis maria romero	Se trata de contactar al usuario pero el número dejado Se va a buzón.
415	cm ago para mi carne eps y para veneficios para mi familia y para mi	karina del valle mujica andara	Se realizan 4 llamadas , fallidas Se va a correo de voz . no Se le envía correo este no tiene ni aparece en baSe de datos de mutual mercadeo .

no	preguntas	usuarios	respuesta
416	como.Seria la atención al cliente con las citas	marielys medina	usuario de venezuela que reside en soleda atlantico, quien manifiesta como es usuaria nueva queria saber en que ips tenia su atención, comenta que todo lo hace por de la lina de mutual Ser. Se siente satisfecha con la atención que ha recibido en mutual Ser Se le explica que si preSenta alguna inconformidad puede acercarse a las oficinas de mutual Ser
417	no tengo ninguna	jean carlos arcia pabuena	Se realiza llamada Se va a buzón de voz , Se envía correo
418	traslado para acá donde vivo	freddis bravo bello	nos comunicamos con usuario al cual se le realiza portabilidad al departamento de caldas
419	nada	edwin cabarcas diaz	ninguna
420	quiero saber si yo sigo afiliada a mutual cer y como ago para sacar cita	yarelis ester bocanegra de moya	Se le informa a la usuaria que aun estaba activa con nuestra eps mutual Ser y que sus citas medicas puede apartarla en el maternno infantil de su preferencia, ya su dnp estaba actualmente en soledad
421	diabético	daniel josué urdaneta arenas	Se realizar llamada vía telefónica al cel 3006636895 no fue efectiva mensaje la persana que ha llamado no se encuentra disponible
422	porque a muchos con cobivi le dieron un bono de 210.000 peso y amo no me lo dieron	emer antonio gonzalez carrascal	usuario con telf apagado
423	referente a los especialistas que porque se demora tanto apartar una cita con ellos	javier imitola murillo	Se comunica con el usuario el expresa que si lleva un control con un especialista no deben de volverlo a remitir a el medico general , de resto no tiene ninguna inconformidad y se siente muy satisfecho con el Servicio , Se envía correo soportando
424	n a	domingo jose bohorquez diaz	Se llama el usuario para preguntarle acerca de su inconformidad y responde que no tiene ninguna

no	preguntas	usuarios	respuesta
425	en cuanto quedara la cuota para las citas?	nayesli valverde carrillo	Se actualiza datos de direccion y correo electrónico y Se informa a usuaria que la cuota moderadora para este año esta 4100 pesos
426	necesito abrir la historia clínica	lucia vallejo vergara	Se comunica con usuria Se le suministra toda la información , de lugares de ips pára atención medica y farmacia , Se envía coreo soportando
427	llegas unos minutos antes de la cita como normalmente les dicen a los usuarios y el médico llega media hora después y hasta más ! entonces si es el usuario que llega unos minutos después me cancelan la cita	wendy neliana diaz perozo	Se actualiza datos de afiliada direccion correo y teleno Se le informa que cuando tenga algún inconveniente con el horario del medico que llegue tarde, Se puede dirigir al area de siau de atención al usuario de la ips o apoyo con nuestra linea gratuita de atención al usuario #603
428	que derechos tengo como afiliado de mutualSer	luis felipe fragozo jaimes	no Se pudo contactar a el usuario Se hizo varios intentos y jamas contesto
429	como realizo mi traslado de mi eps	nadia milena naguib tapias	Se actualiza datos del afiliado correo celular y direccion y Se le informa que relaizar cambio de municipio definitivo el afiliado debe hacer primero el cambio del sisben, actualemnete cuenta con portabilidad hasta el 29/03/2023
430	tener citas prioritarias al sistema subsidiado	alba cecilia sotomayor pernett	Se realizan 3 llamadas a movil celular y 2 llamdas a teléfono fijo y estas son fallidas Se le envía correo enviándole recordatorio de sus puntos de atención .
431	promoción y prevención en salud	joSefinadel socorro garcia montoya	Se comunica con usuario , comenta lleno la encuesta y coloco el item de promocion y prevencion como requisito , Se encuentra muy contenta con los Servicios , Se envía correo
432	cómo podemos mejorar la oportunidad de citas de la red prestadora de procedimientos como imaginologias	yiSela durant castillo	Se comunica con el usuario dice que tuvo incovenientes con el prestador clinica de la mujer para una endoscopia , pero esta ya fue realizada . Se corta comunicación la usuri ay no es posible comunicación Se envía correo soportando pero este correo rebota

no	preguntas	usuarios	respuesta
433	tengo un niño que está en control de neuropsicología, psicología y no tengo plata para los pasajes cómo hago para que la eps me ayude?	angelica maría torrente molina	Se realizo vrios intentos de llamada y el número no esta en Servicio, por tal motivo no Se logro contactar a la usuaria
434	explicar a qué Se debe todo esto	camilo andrés hernández durango	usuario de san pelayo que manifiesta que esta viviendo actualmente en chinu, el cual manifiesta que no ha tenido ninguna queja o inconformidad, Se le explica que si va a vivir en chinu puede dirijeiSe a la oficina de mutual chinu patra que le hagan el traslado para que tenga la atención en chinu
435	buenas, como es posible que balla a partir una cita en programación de cirugia en cof de la sábana en sincelejo y la respuesta que me da la encargada de apartar las citas es que no hay citas, porque hay gente esperando citas desde el mes de octubre del año pasado, me parece una falta de respeto y que estén jugando con la salud de los usuarios y también me dice que el mes de marzo y abril ya están copados, de ante mano les pido que tomen cartas en el asunto ya que mi operación es de una amigdalitis crónica, muchas gracias por su atención prestada y ojalá tengan encuesta mi petición.	luis	usuario que manifiesta que interpuso tutela por demora en programacion de cx en cof de la sabana y que esta a la espera de la misma
436	¿por qué razón a los que sufrimos de presión arterial alta, los controles ahora Se hacen cada 6 meSes? este tipo de patología, debe controlarSe con frecuencia.. Se correo mucho riesgo con el corazón.	myriam stella vásquez arias	no Se le puede dar una cita antes / por normatividad y por la clasificacion del riesgo que indique el profesional

no	preguntas	usuarios	respuesta
437	porque tardan tanto en dar una cita si el paciente tiene una urgencia muere esperando?	francisco claver gómez duque	octubre del 2022. posteriormente preSento complicaciones y entro por urgencias para que le hicieran la cirugia, el cirujano manifiesta que no esta en condiciones para realizar la cirugia, la cual ya tiene la remision para el cirujano y aun no le han dado la cita . Se le hace una explicacion clara que Se traslade a las oficinas de mutual Ser para apoyo con esta cita prioritaria
438	por qué no responden cuando uno llama para pedir cita?	zaimar medina rodríguez	Se actualiza datos del afiliada y Se le informa donde debe solicitar sus citas de primer nivel y especialista Se le informa de todos los canales de atención de mired ips fijo celular y correo electrónico
439	por qué mandan un medicamento y cuando uno va no hay y dicen que tengo que volver a sacar cita para que me den otro medicamento	johanna patricia luque vizcaino	Se realiza llamado siendo las 3:05 pm Se le informa su estado de afiliacion activo red de atención primaria y Se educa con los canales virtuales para agendar citas.
440	he tenido inconvenientes con la entrega de varios medicamentos y cuando ya llegan me dicen que está vencida la fórmula	oliva ballesteros garcía	Se actualiza datos de afiliado direccion correo celular y Se informa que la farmacia esta en el deber de entregarle un pendiente cuando el medicamento no Se lo entregan al primer contactó y si le entregan un vacuher de desabastecido o dificultad logistica debe acercarse a la oficina de mutual Ser para realizar gestion con farmacia o ips
441	por que en siertos medicamentos cuando no lo hay la farmacia no brinda un pendiente?proparami me queda dudas por que la receta queda firmada y puede pasar como los antiguo Seguro social con fraudes ?	delio de jesus guerrero castro	Se actualiza información del usuario direccion barrio correo celular y Se informa al afiliado que la farmacia y mutual Ser eps tiene un sistema de información que nos permite saber que medicamento esta entregado y cual no , que medicamento esta desabastecido y cual no de igual manera Se agradece por su retroalimentacion y si siente quela farmacia esta haciendo algo indebido que no dude en iformarnos a nosotros por cualquiera de nuestros canales de atención

no	preguntas	usuarios	respuesta
442	si no estoy en el siabem igual me cobran por q tengo cita por cirugía ernia	marianny lugo	Se informa a usuaria que para relizar tramite de afiliacion en la eps debe estar inscrita en el sisben del municipio donde reside para luesgo acerce a la oficina de la eps de su preferencia y poder realizar tramite
443	buenas tardes tengo una inquietud por qué no me an querido dar la cita con pedriatria nutricionista es control médico	yulieth paola mendoza navarro	Se actualiza información de usuario direccion barrio celular correo, Se informa que por la portabilidad que tiene en el municipio de soledad debe llamar a los maternos a solicitar cita de nutrcion y cita de pediatria en nova salud
444	podré afiliar a un familiar a mi eps	lisbeth milexi montiel paz	Se actualiza información de afiliada direccion barrio celular y correo Se le informa que si puede afiliar a hijo y conyugue en el caso de no tener alguno de los 2 anteriores podria afiliar en su nucleo a sus padres
445	en qué hospital o clínica puedo acurrir en una emergencia	glenyelis diosmalis naranjo acosta	usuario no aparece en zonaSer ni en adres para verificar la red de Servicio y la ubicacion
446	porque aquí en puerto rico no ay oficina de la nueva eps	doris ysabel ricardo ardila	usuaria no aparece en baSe de datos de mutual , Se verifica en adres Se encuentra afiliada a nueva eps
447	pues que el dispositivo de cualquier enfermedad Sea vista y tratada con tiempo	belky revolledo mercado	Se actualiza información del afiliado correo celular direccion Se le informa que efectivante gracias a que mutual Ser tiene programas para cada enfermedad alto costo las atención de los afiliados son a tiempo siempre y cuando el medico tratante envíe y solicite todo bien justificado
448	¿porque tanta demora en dar las citas y mucho tiempo para realizar las cirugías?	dora díaz	al comunicarnos con la usuaria al número suministrado , informan que el número marcado no ha sido activado

no	preguntas	usuarios	respuesta
449	quiero hacer una afiliación	yarlis ripoll rivera	Se actualiza información del afiliado dirección correo celular Se le informa al usuario que para el proceso de afiliación lo único que se requiere es el documento de identidad y hoja del sisben actualizada
450	por que se tanta demora en las citas para consulas con especialistas?	yeSenia rosa diaz ramos	Se procede a comunicar con la usuaria la cual expone que en el mes de diciembre solicitó una cita por ginecología en viva 1a la cual le demoraron casi 20 días para asignársela y cuando fue la fecha de la programación la llamaron a reprogrársela por que la doctora no podía asistir para dentro de ocho días más. en la actualidad comenta que solicitó una cita y se la dieron para el mismo día que solo fue en esa ocasión y que de igual manera el camu es demorado e se camu iris lopez duran de san antero por lo cual facilitamos los número a donde pueda solicitar sus citas con mayor facilidad y sin tanta demora
451	todo hasta ahora ha sido excelente , no cambien en la prestación del Servicio en general	noris esther gual molina	Se actualiza información del afiliado dirección barrio celular , Se agradece en nombre de toda la empresa y que estamos siempre en mejora continua
452	Se demoran mucho las autorizaciones para radiografía y ecografía	greisbely ollarves	Se actualiza información de afiliado dirección, barrio y celular Se le informa al afiliado que este tipo de ordenes no hay necesidad de autorizar se debe comunicar con mired ips para la asignación de cita
453	por qué no puedo trasladar a mi hija a mutual ser	daniel eduardo tapia rodríguez	Se comenta con el usuario , ya resolvió su duda no puede afiliarse a su hija porque esta activa en la nueva eps y no se puede desafiliarse , se envía correo al usuario
454	x q no entregan los medicamentos sin necesidad de autorizar	midrelly maria bernal roa	Se realizan 4 llamadas , fallidas se va correo de voz , se envía correo dándole respuesta a su inquietud .

no	preguntas	usuarios	respuesta
455	uno llama o escribe para las citas nunca contestan	jafet enoc gonzalez santiago	Se actualiza información del afiliado dirección barrio celular correo del afiliado Se le informa las líneas actualizadas de nuestros prestadores míred y viva 1a adicional Se le hace inducción en la página web de viva 1a para solicitar cita de laboratorio enviados por especialista
456	cómo se maneja el tema propuesto por el Señor presidente de Colombia Nicolás Petro	luz mery franco marimón	Se comunica con la usuaria y esta está agradecida con la atención de los medios informativos de nuestra EPS, de igual manera solicita siempre le envíen información actualizada a su correo de los programas educativos. Se envía correo
457	como hago para la portabilidad	milena naranjo pastrana	Se procedió a llamar a la usuaria al número suministrado, la cual expuso que ella quería un cambio de atención de municipio permanente para el municipio de Sahagún no una portabilidad temporal pero al no tener todavía el SISBEN el municipio de Sahagún no podía hacer el trámite aun, se sugirió realizar el cambio de SISBEN y una vez realizado el cambio se dirigiera a las oficinas de MutualSer del municipio de Sahagún Córdoba para realizar la respectiva novedad para ella y su hijo quien también tiene el mismo inconveniente y no encuentra barreras al momento de requerir los servicios los servicios
458	estos últimos meses para dar una cita ha sido tan difícil sacarla nunca responde o deja a uno esperando por horas	hortencia carolina rua garizabalo	Se actualiza información del afiliado dirección barrio celular correo, se le indica al usuario los canales de atención de Novasalud como fijo y whatsapp y se le brinda información también de viva 1a calle 30 para demás especialidades que no garantiza Novasalud

no	preguntas	usuarios	respuesta
459	que me descuentan	marcey jimeno salabarria	Se realiza llamada a números telefónicos suministrados y estos están errados, Se envía correo.
460	porque no tienen un nr establecido para poder agendar citas más rápido	nailyn torres	Se actualiza información del afiliado dirección barrio celular y correo, Se le informa al usuario los canales de atención de Mired que es su IPS de primer de igual que los de viva 1a para sus citas con especialidades
461	comunicación para citas médicas	ana karina galvis garcía	teléfono no disponible
462	los que tenemos EPS podemos recibir atención médica(?)	elianny carolina montilva buitrago	Se actualiza información del afiliado dirección, barrio, celular y correo. Se le informa a la usuaria que ella está afiliada en Mutual Ser en el municipio de Soledad. Se le informa la red de atención de Mutual Ser en Soledad y canales de atención para la solicitud de la cita. Además, se informa que para realizar afiliación el usuario debe contar con SISBEN y documento de identidad colombiano.
463	no tengo	elianys narvaez	usuario manifiesta no tener dudas o solicitudes
464	como puedo afiliar a mi nieto en mi grupo	carlota soto	Se comunica con usuaria, se le explica todo lo pertinente al traslado de EPS de su nieto y se le envía correo soporte de la atención
465	que mi hijo necesita una ecografía y los teléfonos que uno saca la cita siempre parecen ocupados	liSeth regina ruiz tobias	Se llama usuario al número contesta
466	porque las citas de la prevención y programas de salud no se hacen 3n la misma donde se está atendiendo el usuario.	miguel andrés martínez martínez	Se trata de comunicar con el usuario por más de dos ocasiones y no fue posible su contacto tel.. 3007855902

no	preguntas	usuarios	respuesta
467	si pueden atender al afiliado en cualquier ciudad o dpto	normando fuentes	Se valida con el afiliado en que ciudad Se encuentra y donde deSea realizar su portabilidad le brinda información de la red de atención nacional y los canales donde puede solicitar su portabilidad
468	porque demora el Servicio de confirmar citas	beatriz isabel rico blanco	Se pide dfe información al usuario donde y que manera esta solicitando la confirmación de citas Se la informaciones de canales de vía de acceso mas rapidos como número de whasaap correo electro y call center
469	cómo es el sistema que va a quedar haora con la reforma de salud	herminia dolores guette jimenez	Se le brinda horientacion al usuario del modelo de atención que deSea imponer el gobierno en lo beneficios y no beneficios de estos ya que esta en manos la garntia de la presrtacon de salud d cada uno de los colombianos
470	porque las citas medicas Se dan muy lejos	divina rosa camargo jiménez	Se reliza llamada al número '3007222699 para asi porder dar respuesta a su solicitud Se realizoarn tres intentos telefonicos usuario no contesta llamado
471	como hago para hacer cambio de apartamento	iralis sarai quiroz mavarez	usuario quien Se encuntra en uribia lugar donde no tememos cobertura solo para la atemncion de urgencia usuario no deSea cambiarSe de eps pero Se le inidica que puede realizar su solicitud en cual entidad activa ,mas cercanada em el lugar donde Se encutra actualmete
472	porque los pendientes no los entregan y porque siempre dicen que están vencido	julia guillermina salcedo de romero	Se comunica con la usuaria la cual explica que no le entregan los medicamentos cuando Se vencen y no le dan vaucher de pendiente .y tampoco hay turnos preferenciales ni bancas . ella expresa que por favor mejoren eSe tema de la entrega de estos . Se envía correo para soportar

no	preguntas	usuarios	respuesta
473	tengo consulta progamada	anndrill moiSes leal young	Se comunica con usuario , muy contento con la eps , Se le envía correo soporte
474	cómo trasladar una eps	iglesol rebolledo	Se valida información usuario quien indica que deSea trasladar un familiar que Se encuentrac activo en otra eps de Sea trasladarlo para mutual Ser Se le inidca que dbe por lo menos tener un mes activo trer coipa del documento sisben actualizado hzacerSe a una oficina mas cercana o en nuestra app Ser afiliado
475	¿buenas tarde, mi pregunta es? porq dan las citas de especialistas tan larga hasta te meSes y muchas veces llaman para decirnos a mi y a mi esposo que quedan aplazada las citas después de esperar tanto sobre todo las citas del psiquiatra que son muy importante ya q trata de la salud mental de una persona	delsy esther polo parejo	ips viva 1a -usuario de cienaga- solicito la cita en diciembre 2022- le realizaron consulta virtual el 8 de abril y cita de control para mayo
476	si aSen tratamiento de conducto en una muela	emilia betzabeth jiménez orozco	Se comunica con usuaria Se le suministra toda la información de sus centros de atención para consultas medicas . Se envía correo soporte
477	responder el teléfono cuando uno llame a sacar una cita	tania paola arias amaya	usuario quien Se le realiza llamada telefónica para brindarle información usuario no responde despue 3005185598s de tres intento
478	donde puedo apartar una cita por consulta externa	ana elena arrieta ruiz	usuaria no contesta la llamadas
479	excelente eps mutualcer	kelly giraldo	usuario con el cual Se establece una comunicación nos brinda unas calidas felicitacines por la calidad de prestacion de Servicio

no	preguntas	usuarios	respuesta
480	por qué tuve que cancelar 62.000 mil pesos por una biopsia que salió equivocada la muestra la tomaron en el nódulo equivocado ahora hay que retomar el proceso por qué suceden estas cosas yo pierdo eSe dinero	dilma luz martinez de meriño	Se valida información y le estan realizando el cobro porque su nivel de sisben esta generando copagos Se le indica que debe hacercarSe ala oficinas dle sisben bajar el puntaje y actualizarlo ante la eps
481	como trasladarme a mi pueblo porque Se me hace difícil viajar a barranquilla y aya es donde me atienden	nairobis vanessa padilla caicedo	no Se estableSe comunicación con el usuario
482	como puedo utilizar el sistema de salud	roxy mar lugo piña	Se llama a usuario Se le indica su estado actual de afiliacion Se le brinda información de ips basica Se le suministra canales de atención
483	yo era de la mutual y ahora y q soy nueva es y ahí no quiero	yenis de jesús ayala torres	usuario no registrado en zona Ser mercadeo
484	espero que mejoren con la entrega de medicamentos. como también tengan prioridad con los usuarios de 3era edad.	dina maría calderón jimenez	Se hacen varios intentos de llamadas, usuaria no responde el teléfono
485	la tardía para dar las citas medicas por enfermedad del momento, y las de los especialistas	alejandro vicente gallardo maya	Se comunica con el usuario , manifiesta el delta la atención es excelente , pero las ips prestadora estrios no contestan para darle las consultas medicas y es una persona de la tercera edad . Se envía correo notificando. antualmente Se encuentra en mora
486	por qué en la cita solamente podemos expresar solamente una inquietud , un cuadro , o un síntoma si es engorroso pedir una cita , gracias .	david antonio perez campo	no Se establece comunicación
487	por qué trasladan al usuario de un lugar a tro si consultar con el usuario	yenian rocío torres gurrero	Se comunica con la usuaria esta refiere es de la isal de santana, y la hija tiene la atención en cartagena . Se le explica debe hacer una portabilidad comunicándose a las líneas de atención, Se soporta con correo

no	preguntas	usuarios	respuesta
488	por qué la demora en la asignación de citas con especiales	martha cecilia mendoza julio	Se procede a llamar a la usuaria al número suministrado la cual nos respondió pero luego de realizar la explicación Se cae la llamada y no respondieron más el celular después de varios intentos al celular 3128395279
489	¿por qué las citas de oftalmología las dan para después de 5 meses de haber pedido la cita?	luz mery ramirez baldovino	Se comunica con la usuaria esta expresa que las citas de ebenezer están muy lejos después de 5 meses, esta Se encuentra molesta en esto.
490	quisiera mayor atención	greys patricia coba ruiz	usuaria expone que al momento de la atención con el médico general este no demora ni cinco minutos reconociéndola por tal motivo sugiere intervención ya que casi siempre hay muchos usuarios en espera del hospital hospital san andrés apostol de san andrés de sotavento Se procede a realizar la sugerencia al aplicativo de pqr, como una sugerencia para mejorar el Servicio y la atención
491	en cuanto tiempo me pueden atender	otilia coronel	la usuaria coronel garcia otilia cc 51862103 expone que ya le dieron todas sus atenciones al momento de la llamada y no tiene ninguna queja con relación al Servicio
492	es necesario enviar pre formulario de Servicio porque los ips no la aceptan con signos especiales ** en la numeración.	jenny valderama de godoy	celular apagado- Se realiza consulta en zona Ser mercadeo - no tiene más números de contacto registrado
493	los números para sacar las citas	julio cesar gomez vargas	Se procede a llamar al usuario al número suministrado el cual expone que requiere de los números para solicitar citas en la ciudad de montería, Según la red del usuario Se procedió a hacer envío por whatsapp de números de red de Servicio para solicitar sus citas Según su red de Servicio
494	por qué motivo y sin consultarme me retiraron de mutuales ami y a mis hijos y dejaron solo a mi esposa	joSe luis medina camargo	Se valida y Se le indica que anteriormente venían cotizado la salud al momento del sistema realizar la novedad valida si aplican para pertenecer la regimén subsidiado los cuales los menores no cuentan con sisben actualizado se le pide dirigirse a la oficina más cercana del sisben para actualización y así poder realizar nuevamente el ingreso al sistema de salud

no	preguntas	usuarios	respuesta
495	por que nos pasan aún eps que nos atiendan y ña atención es malisima y nos atienden doctores pasantes que aveces no saben mucho de lo que uno tiene	nini johana rodriguez torralvo	usuario no responde las llamadas telefónica
496	deSeo que para cualquier examen o cita con especialista no aya que hacer tantas autorizaciones en las oficinas de las eps porque hay días que no hay psra transportarse y uno tiene a veces que perder esas oportunidades ponerlas que uno llame y lo autoricen gracias	carmen elena asis carcamo	Se le indica al usuario que puede utilizar las plataformas digitales para poder realizar los tramites
497	porque en urgencias no me pueden dar incapacidad?	mario alejandro arenas bolivar	Se le indica que contamos con una ips aliada exclusiva para ellos donde ellos con la remisión de la urgencia
498	cita medicas	maria carolina blanco garcia	Se procede a llamar al usuario al número suministrado el cual expone que no ha tenido ningun inconveniente con la atención por parte de las ips de mutual Ser ni con la red de Servicio que por portabilidad le han asignado que todas sus citas Se las asignado de manera correcta
499	el tema de los medicamentos con audifarma , que ellos hay me ses que no le dan los medicamentos a los usuarios	angelica ramirez arsuza	Se realizan 3 llamadas al celular fallidas, Se envía recibido al correo
500	nunca avía el medicamento o me daban uno y otros no	josé luis zambrano	Se realiza llamada , Se indaga Se le informa que efectivamente hay medicamento que a nivel general esta presentando dificultad para entrega , de igual forma estamos trabajando en conjunto con farmacia e ips , Se le brinda los canales de atención por si presenta alguna dificultad o inquietud . queda satisfecha de la orientación .

no	preguntas	usuarios	respuesta
501	cómo hago para cambiarme de entidad dónde me prestan mi atención a citas medicas	irlen yulieth romero benitez	Se realiza cambio de ips de atención para apartar citas con medicina general
502	buena atención	eduardo enrique álvarez diaz	Se realiza llamada usuario manifiesta estar satisfecho con el Servicio
503	las citas medicas generales y especialistas son tediosas y demoradas. ¿que plan piensa la entidad que podrían mejorar para nosotros los usuarios?	deysi amparo rivas salcedo	Se realiza varios intento de llamada y no contesta tel 3012024433
504	los subsidiados tenemos que pagar copagos por una cirugía de la vista	Seidy cantor mercado	Se comunica con usuria . Se le suministra información era para una tia la pregunta ya Se le envía correo con soporte .
505	como obtener citas médicas rápidas	yeni bracho	Se realiza llamada Se indaga sobre cuales la dificultad de atención , Se le orienta y Se le brinda los canales de atención , comprende y entiende queda satisfecha con información brindada
506	pertenezco a mutual delta y en las oficinas de esta dependencia en cartagena envía a los usuarios a Ser atendidos a direcciones que no existe personas de la tercera edad. poniendo en riesgo a los usuarios	alejandro vicente gallardo maya	Se comunica con el usuario , manifiesta el delta la atención es excelente , pero las ips prestadora estrios no contestan para darle las consultas medicas y es una persona de la tercera edad . Se envía correo notificando.actualmente Se encuentra en mora
507	cómo saber si me eps mutual Ser está activa	daniela darlin ascanio leon	Se realiza varios intento no contesta 3052089249

no	preguntas	usuarios	respuesta
508	hagan visitas	yidisneis bolaño jiménez	Se comunica con usuario quería saber si su hijo Se encontraba activo en mutual , Se le suministra información y Se envía correo
509	porq el traspaso demora mucho	uger miguel montes leones	Se comunica con el usuario y Se le indica realizacion de portabilidad , Se envía correo
510	porque en todos los procesos de atención del usuario Se espera mucho tiempo.hasta3 y 4 horas y hasta más.	diana calderón jimenez	Se hacen varios intentos de llamadas, usuaria no responde el teléfono
511	por qué no contestan los teléfonos fijos a los que llamamos para apartar las citas?	josé manuel cañizares nieto	Se realiza llamada el Señor joSe manifiesta que ya la ips le brindo otros canales y por whatsapp le resulto excelente . esta satifecho con el Servicio de mutual
512	en un caso dado que el gobierno acabe con las eps como quedamos los usuarios para la atención en salud me preocupa por que soy una persona con problemas psiquiatricos y no pueden fallar los medixamentos	rosalba pareja tejada	Se da orientacion sobre caso de la reforma la cual esta en propuesta aun no hay nada concreto
513	por que no soy beneficiario de los que da la eps	jeraldo manuel vizcaya camacho	Se realiza llamada , Se indaga y Se le aclara que los beneficio que esta solictando no lo dan la eps , eso es con alcaldia .
514	como ago para saber si el resultado de una biopsia está lista	bienv	Se realiza llamada , Se indaga si ya le dieron los resultado , manifiesta que si y que el medica ya la vio , Se le explica para futura que una vez que Se realice un estudio pueden solicitar en la ips donde o como pude descargar los resultado . Se le brinda los canales de atención
515	bnas mi pregunta es porq los niños menores de un año no tienen prioridad para viajar porq no m parece q un bb de Seis meSes tenga q madrugar porq en ocasiones el transporte hace un solo viaje pienso q ellos deberían tener prioridad porq así Sería exponerlos a q Se enfermen muchas gracias.	osmalia navarro bohorquez64	Se le brinda educación, sobre el tramite de transporte, mutual Ser esta trabajando para mejorar los Servicios, informa que no fue su caso si no de su familiar.

no	preguntas	usuarios	respuesta
516	me mude de departamento...el grupo completo como hago para la atención	jaime Muñoz díaz	Se comunica con el usuario y Se le indica como realizar el retiro de eps Se encuentra en la ciudad de cali y no podemos ofrecerle nuestros Servicios . Se envía correo soporte
517	Se darán medicamentos por urgencia	rocio rociris sarmiento banguera	Se realiza llamada , no Se puede establecer llamada número de tel 3003810278 apagado
518	por que no entregan todos los medicamento	gloria garcia	informa que efectivamente hay medicamento que a nivel general esta preSentando dificultad para entrega , de igual forma estamos trabajando en conjunto con farmacia e ips , Se le brinda los canales de atención por si preSenta alguna dificultad o inquietud . queda satisfecha de la orientacion .
519	necesito saber el porqué no me dan mis medicamentos por no tener el carnet en físico por qué solo cuento con un papel que abala que tengo mutualSer por qué que tengo una discapacidad metabólica altay cuento es con esa hoja q hace constar q tengo ips y no me dan mis medicamenos	aidemir del valle carrasquero de quiva	Se realiza llamada , Se valida no reporta en nuestra en nuestro sistema , ni en adres , Se establece comunicación con la Señora manifiesta que tiene inconveniente con la documentacion , y le dice que debe tener carnet para entrega , Se le explica que debe realizar primero debe resolver lo de su documentacion para reañlizar proceso de afiliacion si no la tiene , no Se pudo verifica número de documento ya que no Se lo sabia y no lo tenia a la mando , de igual forma Se le brinda los canales de atención
520	ninguna	david agosto chaljub guzmán	el usuario no tenía preguntas o solicitudes

no	preguntas	usuarios	respuesta
521	los felicito, para mí he tenido atención excelente en todos los aspectos. sólo me quejo de lo comentado en la Sección preguntas. muchas gracias.	josé manuel cañizares nieto	Se realiza llamada el Señor joSe manifiesta que ya la ips le brindo otros canales y por whatsapp le resulto excelente . esta satisfecho con el Servicio de mutual
522	pedí q me adelantará una cita y no lo necesito por unoexámenes	nayibedelcarmenpolopineda	Se realiza varios intento de llamada no contesta tel 3005879643
523	entrega de los medicamento	maria bernarda pertuz niño	Se realiza varios intento de llamada no contesta 3135921402
524	xxxx	zoraidy marcela duque caraballo	Se le relaizan 3 llamadas a los números de contactó fallidas, Se le envía correo para actualizar datos
525	todavía hay vacunas y las están realizando?	javier ignacio argel ramos	Se da información sobre la disponibilidad de vacunas en su centro de atención que corresponde en cami santa teresita de lorica porque no ha iniciado el esquema contra el covid 19
526	eps	alan carlos contreras cortes	Se realizan 3 llamadas fallidas , Se envía correo soporte
527	traslado	ronal montiel	usuario no responde las llamadas en el número registrado - Se realiza consulta en zona Ser mercadeo y no tiene mas números de contactó resgistrados
528	porque si mandan un tratamiento por 3 meSes uno tiene que ir todo los meSes a buscar el medicamento	olga lucía hoyos hernandez	Se le brinda educacion al usuario sobre los canales de atención de mutual Ser, y que la razón por la cual Se tiene que autorizar es porque son medicamentos controlados
529	dan las cita muy tarde	ingrid johanna Muñoz gonsalez	Se realiza varios intento de llamada no fue posible establece comunicación no contesta 3024515122
530	necesito afiliar a mis hermanos.	eduardo bohorquez	Se realiza llamada y establecemos comunicación con el padre edumar Se indaga , Se le informa el proceso de afiliacion primero debe tener la documentacion y sisben y con gusto Se puede realizar el tramite de unificacion a la eps

no	preguntas	usuarios	respuesta
531	porque toda la medicina no la entregan completa ?	ana carolina rodriguez rivera	Se brinda educacion sobre los canales de atención y Se le explica que existen varios modelos de entrega de medicamentos y de ellos dependen el proceso de autorizacion
532	las citas las dan muy lejos	norelvis abad	Se le brinda educación sobre los canales de atención, y Se le informa que mutual Ser esta contratando prestadores que cuenten con gran número de especialistas para asi no demorar la atención de los afiliados
533	entregas de medicamento que no quieres entregar con autorización de mutualSer con informe médico y no me entregaron unos parches después q hice todo lo q me dijeron busque autorización me hicieron perder el tiempo	norelys vásquez	Se le pide disculpa por las molestias causadas por parte del prestador audifarma por la no entrega de medicamento para su recuperacion y Se le da la indicacion que puede solicitar nueva cita por su red de Servicio para nuevo tratamiento ya que este lo compro
534	por que sin tan demorada las citas de dermatología y otorrinolaringología	carmen de oro yepes	Se comunica con el usuario , este comenta que ya las citas estan asigandas , solo que estan demasiado demoradas la cita de otorrino fue dada para el 25 de agosto . Se envía correo soporte
535	muy complicado sacar citas médicas	eileen carolina suaza urango	Se realiza varios intento de llamada no fue posible la comunicación no contesta 3246829405
536	por que si mí mama hace parte del control de hipertensión, no la quieren atender en el hospital porq Según mutual no paga esas consultas	karina de la hoz reales	Se comunica con el usuaria , este comenta que le realizo portabilidad a su mama en calamar porque en arroyo hondo no le quieren brindar la atención primera .y esta esta en el programa de todo corazon , Se envía correo notificando
537	citas medicas	linyerve yaneidy bolaños	la atendieron mal en el hospital de nueva granada - fue por urgencias estaba embarazada -le ordenaron un medicamento pero le dijeron que debia comprar el medicamento porque no cubria - no recuerda el nombre - Se fue a otro hospital y le dieron la atención . no recuerda el nombre de ninguno de los hospitales. - Se informa al area de coordinacion de Servicios para revisar el proceso

no	preguntas	usuarios	respuesta
538	como hago para retirar un certificado q	elizabeth villalba	Se comunica con usuaria , necesita certificado de afiliacion Se le genera y Se envía al correo
539	no	emanuel sierra blanco	Se realiza llamada abriren la llamada y colgaron , Se realiza nuevamente intento de llamada pero no contesta
540	pronta respuestas a las citas medicas	ana karina lopez paz	caso preSentado en su momento por no conSeguir citas con medico general en el hospital san martin la cual ya fue resuelta por los numerosa suministrados para las citas estabas errado ya fue atendida con Seguimiento de especialista la cual Se encientra satisfecha con el Servicio
541	¡desde el 8 de noviembre del 2022 estoy solicitando cambio de documento y nivel de sispén y ya ha pasado más de 4 meSes y aún no me han resuelto! ¡los medicamentos tardan mucho en entregar y Se excusan para no entregar en qué el medicamento está discontinuado! las citas médicas las dan muy lejos y en mi condición por Ser lesionada del hígado en la clínica de la costa y luego me dio una trombosis y ahora estoy padeciendo una neuropatía todo conSecuencia de la lesión del hígado causada por la cirugía de la vesícula! necesito respuesta y mejor atención	maría del carmen pérez	Se realizan 4 llamadas y no contesta
542	más accesible para los usuarios como para participar en las ofertas laborales que suministra mutual Ser	ildemar peluffo	usuario no Se encuentra disponible// contesta familiar
543	adonde puedo ir de emergencia cuando me sienta mal	leonardo fabio avila zapa	a peticion del usuario Se envía red de atención por correo leoavilazapa@outlook.com

no	preguntas	usuarios	respuesta
544	como hago para Ser traslado de municipio, porque ya Se me estará finalizando la portabilidad	edelmira arrieta orozco	Se comunica con usuario Se envía información para la portabilidad . Se envía correo
545	como usuario del Servicio de urologia solicito mejorar la oportunidad en el acceso de citas, debido a que diagnósticos de baja complejidad Se convierten en pacientes crónicos y hasta paliativos, generando una mayor carga financiera en materia de costos y administrativa, al requerir mayores asignaciones de citas de control, laboratorios e imágenes de consulta. ¿que política de Seguridad del paciente Será implementada por mutual Ser para evitar el incrementos en los estos costos, que generan detrimento financiero e impacta negativamente su indicador de satisfaccion del usuario?	federico brokate moran	Se obtiene comunicación con afiliado el cual informa que Se encuentra a la espera de programación ya que el profesional asignado esta fuera de la zona pero que el estaría esperando ya que es el quien le lleva el control Se le notifica vía correo electrónico para evidencia de tramite y Seguimiento.
546	a que pacientes mutualSer le da transportes para citas medicas a otra ciudad diferente al de residencia	aury elena brun montes	Se le explica sobre la upc difenrecial con la cual no cuenta el municipio de sahagun a lo cual entiende y acepta
547	por qué en camun el electro es pago	josé rafael garcía mendoza	usuario de purisima le cual Se acerco a la eSe camu y le cobraron 10.000 la cual no contaba en su momento y los tuvo que prestar Se da orientacion para acercarsae donde compsañero deivis para que realice respectiva escala a jefe sandy contratacion para intervenir a prestador
548	que la cita son demorada	javier antonio herrera galvis	Se realiza llamada número no pertenece al usuario
549	porque no agendar cita.	noris esther cocom vargas	Se contacta al usuario y brinda información de los canales de atención de las ips

no	preguntas	usuarios	respuesta
550	la calidad de médico y especialistas en la ips	mercedes elena paternina rebollo	usuaria manifiesta unas felicitaciones a la eps por los Servicios prestados
551	sirven	maria alejandra bermudez	no Se evidencia número de teléfono ni registro de afiliacion con número de documento
552	xq solamente en los hospitales q esta eps pueden atender	patricia garcia	Se realizaron 4 llamadas y Se va a buzón
553	Ser más conscientes con las citas qué dan	jacquelin vargas martinez	Se brinda orientacion ya que no cuenta con ordenamineto para esta especialidad.
554	número de teléfono para apartar cita odontología	andrés enrique blanquicett atencio	Se comunica con el usuario. Se le envía información vía correo para apartar su cita en delta
555	no Se	jancarly maria hortua caSeres	Se brindan canales de atención mi red
556	verificar di estoy en la eps	rosa valbuena	Se realizan 4 llamadas y no contesta//
557	los Servicios q presta si son de buena calidad	doris vergara	usuaria que asiste a cita con médico general en la casa cural el cual rodeneo terapias físicas y no coloco cantidad ordenada la cual la ips no garantizo por mala transcripción medica
558	¿el trabajo diario tiene su liquidación?	gregori alexander páez medina	Se da respuesta a su inquietud, explicando temas sobre regimen contributivo, tipos de contratos dependiente e independiente. usuario manifiesta no tener más interrogantes y queda satisfecho.

no	preguntas	usuarios	respuesta
559	por que si autorizan un medicamento y por algún motivo no Se puede ir por que lo anulan	yarlis yajaira herrera figueroa	Se comunica con usuario , comenta le entregaron los medicamentos y le solucionaron en farmacia . Se envía correo
560	aún no sé si aparezco afiliada	marbelin esther marquez peñaloza	Se brindan canales virtuales: sat y correo: afiliacionesatlantico@mutualSer.org
561	porq todas las citas medicas son el eduardo arredonzo daza y no en otra entidad, ya q muchas veces uno necesita ir al medico y este hospital no cuenta con citas y ay q esperar hasta un mes do meSes q hayga citas para poder apartarla.	belkis yaneth rodriguez gomez	Se contacta a la usuaria Se le explica el porque Se debe contratar con un primer nivel en cada municipio donde haga preSencia mutualSer, Se actualizan datos de la usuaria, Se brinda información sobre conformación de núcleo familiar, usuaria queda satisfecha con la información recibida.
562	porque a algunos usuarios que nos dió covic le dieron un auxilio de 200 000 y a mí y toda mi familia no nos dieron?	adolfo salcedo gamarra	Se le brinda educacion sobre los canales de atención, y Se le informa que el gobierno decreto terminada la emergencia sanitaria en junio 2022.
563	bien	rudis gomez cardales	Se comunica con el usuario manifiesta que hasta el momento no tiene quejas de mutual
564	por que las entidades que prestan Servicios para exámenes críticos no tienen citas	marcos joSe martinez	Se realizó 4 llamas y no contestó// usuario sura
565	atención al usuario	anayivis carolina arellan	Se realizó 4 llamadas: el usuario no esta disponible// no tiene buzón de voz
566	me encuentro afilado en otro lugar de mi residencia	enrique de jesús espinosa fontalvo	Se orienta sobre afiliacion

no	preguntas	usuarios	respuesta
567	cómo ago para meter ami hijo en la eps	alfonso reverol	Se brindan herraminetas virtuales sat y correo de afiliacionesatlantico@mutualSer.org ya que el usuario no tiene tiempo de acercarse a las oficinas
568	cómo hacer que me atiendan a mi mamá con el siquiatra preSencial no por llamadas	mary luz romero guerrero	Se orienta sobre tramte de portabilidad, y Se hace correccion de su nucleo familiar
569	cuales son los derechos del paciente y sus deberes también yo lo entiendo pero ay personas que no	alejandro escorcia bossa7	Se comunica con el usuario no Se encuentre , Se le da información a yarli figueroa esposa , Se le envía soportes al correo
570	quisiera saber donde puedo hacer atendida	yamileth mejia	Se le envía a su correo electrónico la red de Servicios magdalena
571	me intereza	durailles del valle pereira chourio	usuario no tiene ninguna inquietud
572	por que me desvincularon de la eps el año pasado en diciembre, no quiero estar mas vinculado con ustedes	ivan dario peñafiel payares	Se realizan 4 llamadas al usuario Se va a buzón// usuario sura
573	mala atención	katerine maría torres diazgranado	Se realizan 4 llamadas y no es posible establecer contacto
574	soy hipertensa con posible diabetes en junio del 2021 sufrí una isquemia en la actualidad tengo 8 meses que no me realizan exámenes de laboratorio para mi control periódico cuál es la razón por la que no me los han realizado ? me atienden en la ips medisan en san juan nepomuceno	elizabeth Serrano castellar	Se comunica con la usuaria ya le brindaron la atención y Se encuentra en el programa de todo corazón , Se envía correo

no	preguntas	usuarios	respuesta
575	como Se hace para apartar citas médicas general	madelen carolina hernandez osso	Se educa en red de Servicio// y canales de atención// Se orienta sobre sisbenizacion //
576	afiliación de un miembro familiar	kenny bryant lira linares	usuario manifiesta logró hacer exitosamente la solicitud de afiliacion.
577	si puedo afiliar a mi hijo menor. y como hacer para poder desconectarme	luisana paola chica guerrero	Se realiza llamada a la usuaria, quien brinda documento del hijo el cual es una cédula peruana, Se le indica que debe realizar trámite para documento de cédula de extranjería y sisbenizacion para realizar afiliación a mutual. Se le informa que debe pasar por consulta médica para definir método de planificación.
578	donde están ubicadas las Sedes	alejandrina enamorado gutierrez	Se contacta al usuario informando dirección exacta, adicional también Se le suministran datos y contactos de su primer nivel de atencio, entrega de medicamentos, Se actualizan datos y Se le informa sobre la importancia de unificación familiar.
579	mejor el Servicio médico	ismero enrique martinez terán	Se realiza llamada al usuario a la línea 3052046979, timbra y no responden
580	porque cambia él lugar de atención	hermes araujo fernández	Se realiza llamada al usuario a la línea 3003529801, no Se logra contactó, no responde la llamada.
581	ninguna	alberto jesus perez pedroza	Se llama Se encuentra en buzón de voz , Se envía correo
582	porqué cuando voy a urgencia si yo soy subsidiada me tienen q cobrar para colocar algún medicamento? Según ellos es xq mi sisben está en c8 y no entiendo xq si yo vivo en una estrato 1 pobreza extrema	maria isolina montero vargas	Se verifica usuaria activa en mutual Ser, nivel ii del sisben c8, Se establece comunicación, Se le informa del pago de copagos del nivel 2 del sisben, usuaria indica que ya Se acercó al sisben y solicito nueva encuesta, le informo que si le realizan actualización Se acerque a la oficina de mutual más cerna para actualizar dato.

no	preguntas	usuarios	respuesta
583	porque cobran por cada consulta	raúl miranda acosta	Se comunica con el usuario y Se le explica el cobro de cuota moderadora por su regimen contributivo , Se envía correo
584	porque tengo que demorar mucho para hacer un traslado y no me permiten	jabledis contreras herrera	Se verifica usuaria activa en mutual Ser, Se evidencia negación de traslado por no solicitud del núcleo familiar completo, Se realiza llamada a la usuaria quien indica que el esposo esta en regimen contributivo en salud total y él deSea completar el núcleo familiar en esta eps, Se le informa como es el proceso correcto de traslado y formulario de la otra eps para preaprobado
585	de que Se trata	luis alberto bolaño puello	Se verifica usuario, activo en coosalud, Se realiza llamada la cual no es efectiva, no Se logra contactó.
586	¿aún sigo en la eps?	maría gabriela bracho cabrera	Se verifica usuaria en zsm Se evidencia que Se encuentra activa con pt 6076624, Se realiza llamada a la usuaria a la línea 3172994371, Se encuentra en buzón de voz.
587	por que demoran tanto para dar una cita	claudia isabel martinez santos	Se comunica con la usuaria esta comenta que Se demoran mucho con las citas medicas en estrios .Se envía correo soportando
588	por que meSes que me llego	marina morales miranda	Se verifica usuaria activa en mutual Ser, Se realiza llamada para a la línea 3015920518, no contesta la llamada
589	pacientes con enfermedades huérfanas necesitan un monitor en cargo del acompañamiento desde el suministro de medicinas,citas y evolución.	luis fernando meza gil	Se comunica con el usuario , comenta que le hizo falta 1 entrega de medicamnetos , peor de resto todo va bien , si recomienda crear un programa para el Seguimiento de pacientes enfermedades huerfenas . Se envía soporte correo
590	ablar sobre planificación	kiara patricia rodríguez solana	Se verifica usuaria activa en mutual Ser, Se realiza llamada a la usuaria a la línea 3017597178, contestan, sin embargo, no hablan, Se realizaron tres intentos.
591	que hacer en caso de no recibir el reporte neurología del pasiente	ingrid johanna cervantes castilla	Se realiza llamada a la usuaria, quien manifiesta que tenía pendiente reporte médico del neurólogo, pero ya le fue notificado.
592	una cita para medicina general	rosalyn del carmen simancas castro	Se realizan 4 llamadas fallidas, Se le envía información vía correo

no	preguntas	usuarios	respuesta
593	nunca contesta los teléfono	maryuri esther díaz velilla	Se realiza llamada a la usuaria, quien indica que habia intentado comunicarSe con novasalud del caribe, pero que ya logro contactó.
594	necesito una cita médica..como hago para que me la den urgente	sandra liliana gallego	Se insiste varias veces al contactó 3004671061 el cual tiene inconvenientes con su linea porque Se escucha solo un ruido
595	más facilidad al momento de apartar citas	orlenis lora	See establece comunicación cocn el afiliado donde manifiesta que tenia incovenientes para agendar cita pero hizo su cambio de ips y actualmente no tiene dificulta Se le brinda infirmacion sobre nuestro canales virtuales
596	porque cuando uno va apartar una cita telefónica no responden o no actualizan los números de teléfono	diostilia gonzalez altahona	Se comunica con usuaria esta comenta en idimag le dijeronq ue no le contestaban porque losnúmeros no estaban actualizados y con la ips crecer igual no le constentaron vía telefónica Se acerco y le asignaron su cita . Se envía correo
597	citas médicas	astrid garcía paternina	contesta afiliada informa que nunca la han llamado, no ha hecho preguntas
598	por que re meten para viva macarena para hacer eco grafía si hay no las hacen bien	osvaldo rafael montalvo garrido	Se realiza llamada al usuario en varias oportunidades a la línea 3043460078, no Se logro contactó
599	que tipo de atención prestan?	yasmely vilchez	Se contacta al usuario vía whapssa, dado que Se pudo por llamado ya que no contesto por mas que Se le insistió, Se el explica sobre todos los Servicios brindados por la eps, sus diferentes niveles y puntos de atención, adicional Se actualizan datos y Se le informa sobre unificación familiar

no	preguntas	usuarios	respuesta
600	estoy afiliada todavía?	raquel silvera plaza	Se verifica usuaria en zsm Se evidencia que Se encuentra activa, sin embargo, está desactualizada la encuesta del sisben. Se realiza llamada a la usuaria, Se brinda información de red de Servicio e información para actualización del sisben.
601	cada cuánto hacen esto	eder josé rivero arrieta	Se llama a usuario y Se le indica el tramite a realizar, los documentos correspondientes y que puede realizarse por la pagina web y oficinas de mutual Ser eps
602	ninguna	dary esther pardo cotera	Se realiza llamada en varias oportunidades no contestan
603	buenas me gustaría que me ayudarán mi madre es diabética y le enyectan insulina y ella neSecitas un lucometro y la mutual quedó a dárSelo en enero y asta el sol de hoy no Se lo andado por favor Se lo agradezco nosotros somos de bajo recurso abetica	yoicex simena peña	usuario no registrado en zona Ser mercadeo
604	a que Se refiere	aleida cogollo	Se comunica con la usuaria y esta comenta esta muy contenta , Se equivo . Se envía correo
605	la entrega de medicamentos para la hipertensión mucha demora y mala a tensión de los funcionarios de audifarma	aviles salgado carlos alberto	Se contacta al usuario, Se escucha sus inquietudes, Se le brinda información que debe acercarse a nuestras oficinas para plasmar las informidades y así buscar estrategias que ayuden a resolverlas, usuario queda satisfecho con la información.
606	por que som tan de moradas las sitas com especialista	greis liceth moras urango	usuaria manifiesta que el año pasado le dieron cita de ginecología muy lejos en la ips perez radiólogo y con ortovital para ortopedia, la cual tiene cita asignada para el 25/04/2023, Se le agradece haber manifestado sus inconformidades y Se le indica que Se realizara mejoras en el procesos con las ips. Se ofrecen disculpas
607	quiero saber cuál es la manera más eficaz para apartar citas con especialistas	evelio jesus figueroa acevedo	Se realizan 3 llamadas fallidas , Se envía correo soporte

no	preguntas	usuarios	respuesta
608	cuál son los exámenes de ginecólogo de rutina diaria	yeSenia dehayos	Se insiste al número en diferentes horarios en la mañana estaba sin Señal a me dio dia en buzo, y por la tardecita Seguía en buzón.
609	soy venezolana y no tengo manera de saber si me sacaron de régimen subsidiado necesito exámenes médicos que debo hacer	maría gabriela amaya escalona	Se realiza llamada a la usuaria contesta el Señor alex de arco quien indica que es la pareja, Se le informa que está activa y Se brinda red atención
610	porque no atienden en viva 1a a los subsidiados	yulexy noemy calzadilla velasquez	Se le informa cual es su ips de primer nivel de atención y Se le envía la red de Servicio
611	¿porque si el médico me indica una cantidad de medicamentos por qué la eps no entrega la cantidad que indica el médico?	cris Serpa	Se tiene contactó con la usuaria y Se le manifiesta que medicamento es controlado por lo tanto mensualmente Se le debe entregar la cantidad ideal que el medico receta.
612	quiero tener mi mutual Ser del atlántico que debo hacer	mayerlines lora salas	Se verifica usuaria activa en mutula Ser, grupo poblacional víctima del conflicto armado, Se realiza llamada, Se le informa que con el certificado de víctima Se puede realizar cambio de municipio definitivo, Se le brindan canales para realizar el tramite.
613	en qué Sede estoy ubicada	gabriela alexandra josa medina	Se verifica usuaria en zsm Se evidencia que Se encuentra activa, ips de atención asignada mired barranquilla, Se verifica sisben usuaria no Se encuentra en baSe de datos, Se realiza llamadas a la línea 3004414473, en varias oportunidades y no responde.

no	preguntas	usuarios	respuesta
614	mas números para que uno pueda agendar citas sin pasar 2 horas al teléfono	maryuri del carmen padron rivas	responde la hija alisson ruis, Se le brinda información al usuario sobre su red de Servicios y Se le indican los diferentes medios sobre los cuales puede solicitar o gestionar sus citas medicas tanto para primer nivel como para especialidades
615	quiero saber si ya salgo afiliada	katuska del carmen henriquez gonzalez	Se contacta a la usuaria, Se realiza la respectiva verificación, en adres aparece retirada de salud total, no tiene sisbén, no es victima, manifiesta pertenecer a un cabildo indígena, Se le informa sobre los requisitos para una afiliación acepta y Se compromete a realizar gestión en oficina de su municipio.
616	mejoraría el Servicio de salud	camila andrea solar joly	Se comunica con la usuaria , comenta que no ha comentado nada y fue un error . Se le envía correo soporte
617	porque todos los años trasladan para otros centros de atención	elsa mery gómez cuesta	Se realizan varios intentos y no Se logra contactar a usuario
618	sobre las citas	wilis gutiérrez	Se le brinda información que Se encuentra activo en el municipio de malambo donde el usuario manifiesta que no Se encuentra radicado, Se validan los datos y Se le orienta a usuario como puede hacer el proceso de cambio de municipio
619	muy demorada para dar la cita en los puestos de salud y cuando Se solicita los medicamentos no hay	elvía milena gómez sarmiento	Se comunica con la usuaria , la cita es para la hija para planificación y la cita es muy demorada . Se le dio el información y el correo notificación
620	la falta de respeto a los usuarios	julieth paola caballero rodriguez	Se contacta al usuario el cual indica que tiene cita pendiente por ginecología, Se le explica el proceso y quedamos en contacto para la gestión del mismo, adicional Se actualiza contacto y adicional Se le explica sobre la unificación familiar.

no	preguntas	usuarios	respuesta
621	porque nunca contestan los teléfonos? necesita uno una cita urgente y nunca contestan muy mal Servicio	isabel saray vesga tapia	no reponde la llamada al 3017650399 usuario no Se encuentra afiliado
622	q tengo que hacer	odalis polanco romero	Se comunica el usuario no Se encuentra en casa y el familiar no tiene conociminientio , Se envía correo
623	por qué cuando unova a una sita médica los médicos no lo tocan a revisar bn si no que es como a la carrera	nelson fabián arango huertas	Se realiza llamada teléfono en buzón de voz . Se envía correo
624	quiero retirarme de mutual Ser	maría angel suarez	Se contacta al usuario el cual manifiesta que deSea su retiro por no tener cobertura en la ciudad donde Se encuentra, manifiesta que mutualSer es una excelente eps, Se le explica el proceso comprende y acepta.
625	consultas	daniela cecilia martínez trujillo	no fue posible contactó con el usuario Se le realizaron varias llamados
626	me gustaría saber si soy cabeza de hogar soy nivel vulnerable el porque el gobierno no me apoya a ningún suscidio	cesar emilio grau cabana	no afiliado no contesta - Se intenta nuevamente el 14/4/23 sin obtener comunicación
627	no entregan los insumos completos, medicinas y ensure	carmenza henao gomez	Se comunica con la usuaria la cual esta inconforme con la farmacia por el tema de medicamentos , no le entregan los pendientes . Se envía correo notificacion

no	preguntas	usuarios	respuesta
628	no me quieren dar una cita	adriana muleth blanco	Se comunica con la usuaria esta esta intentando tomar en vida y salud en magangue y no ha sido posible ,Se le indica esperar respuesat ya que la colicitud fue reciente , Se corta la comunicación , Se envía correo
629	cómo hago para trasladar la eps a cartago valle	maría alejandra buendía martinez	Se le informa al usuario que debido a que no tenemos cobertura en dicho municipio lo ideal es solicitar trasladod eps y Se le orienta como puede realizar el proceso
630	puedo pedir una orden de operacion de amigdalas por este medio	jesuanny ferrer	Se le brinda información al usuario sobre su red de Servicios y Se le indican los diferentes medios sobre los cuales puede solicitar o gestionar sus citas medicas tanto para primer nivel como para especialidades y Se le indica que toda cirugía es pertinencia medica
631	por qué el plazo en que Se dan las citas siempre es de aproximadamente 1 mes mínimo ?	jesús david padilla fontalvo	Se realizan varios intentos y el número telefonico Se encuentra en buzón de voz
632	deSeo aparecer en su baSe de datos como persona en condicion de discapacidad física que soy	carlos arturo olivo abello	Se le brinda información al usuario de como puede realizar novedad de discapacidad en nuestro sistema de información
633	como puedo pedir el traslado para bogota	darlyn fernandez	Se comica con usuario vía telefónica, Se le explica lo es que termino traslado y portabilidad, Se le evía vía whatsapp certificado de portabilidad y explica red de atención que le correspond en ciudad actual, d eiagul amanera Se le informa que si regresa antes a su ciudad barranquilla pude hacer una cancelación de esta y Seguir ocn sus Servicios

no	preguntas	usuarios	respuesta
641	si yo pertenezco al regimen contributivo ,mis hijas obligatoriamente deben pasar al contributivo sin yo afiliarla?	karina patricia salas zuñiga	Se comunica con la usuaria Se le brinda información , Se envía correo
642	es que tengo que apartar cita preSencialmente porque nunca me puedo comunicar a través del 018000 que tienen "disponible". y quiero apartar cita.	dulce maría urdaneta montero	Se le brinda información al usuario sobre su red de Servicios y Se le indican los diferentes medios sobre los cuales puede solicitar o gestionar sus citas medicas tanto para primer nivel como para especialidades
643	sobre la cita medica	johana del valle toro campos	la usuaria tenia dudas sobre los tiempos en asignaciones de citas medicas, Se le brinda orientacion sobre la red de Servicios y sobre los tiempos de oportunidad de las citas medicas, usuaria manifiesta entender información claramente
644	porque no contestan el número	yeSenia silva	Se realizan varias llamadas y no es posible contactar al usuario
645	a donde me dirijo si necesito atencion	tivisay pomares guzman	Se realiza llamada , el número marcado no ha sido activado , Se envía correo para actualizar datos
646	donde me atenderan	ismarys carrillo	Se le brinda información al usuario sobre su red de Servicios y Se le indican los diferentes medios sobre los cuales puede solicitar o gestionar sus citas medicas tanto para primer nivel como para especialidades

no	preguntas	usuarios	respuesta
647	porque las citas son con largo tiempo	dominia estely patiño pérez	teléfono como sin Señal, timbra 2 veces y Se va a buzón. Se intenta nuevamente el 14/4/23 y tampoco Se logra contactar
648	donde me atiende	wisman enrique pabuena salcedo	Se realizan 3 llamadas Se va buzón de voz , Se envía correo con información
649	ninguna	joSe ricardo rios valdes	Se comunica con la mama zenilda valdez , esta comenta el usuario esta trabajndo , no tiene queja alguna d ela eps , Se envía correo
650	por que las citas con especialistas demoran en darlas hasta tres meSes, y en la entrwga de medicamentos dicen que no hay la medicina pero cuando es un tratamiento por variis meSes le dicen a uno que vaya por la Segunda dosis cuando no han entregado ni la primera.	edith reyes	Se realizan varios llamados y no es posible contactar al usuario
651	yo gano solo un salario mínimo y en mis copago esta muy alto	carlos andres orozco de la hoz	Se realizan tres llamads al número de teléfono 3042112838 y no responde
652	por qué si estoy afiliada con mutual Ser por que me pasaron para integral de colombia	maría miranda	Se contacta usuaria y Se le brinda red Servicio, Se le infirman de las ips que funcionan en soledad
653	tiene derecho mi mamá que es afiliada a mutual Ser a qué le deSembolSen los pasajes cuando le toca cita de control por qué hasta la fecha nunca le han colaborado con ningún pasaje	jairo antonio polo trejo	Se realizan 3 intentos a usuario pero desvían la llamada por lo que no Se logra tener comunicación

no	preguntas	usuarios	respuesta
654	me quiero cambiar de departamento	luis ibáñez	Se contacta y Se le brinda información de como cambiarSe de departamento
655	ninguna.	oscar manuel perez corcho	el usuario no tenía preguntas o solicitudes
656	como hago para afiliar a mis hijos a mutuales subsidiado	carmen alicia orellano castro	Se realizan llamados al número 3044279704 pero no es posible la comunicación
657	ninguna	olimar barbosa	manifiesta no tener ningun tramite pendiente en la eps
658	ninguna	yudihza	usuario manifiesta no tener ninguna pregunta a realizar
659	citas programadas y no atendidas sin dar explicaciones	ana aguilar arellano	tuvo inconvenientes en deltas , fue a una cita y no aparecia agendada, no atendieron venia desde villanueva
660	q puedan asistir al enfermo en las entidades de puesto de salud q no atiende	jazmín coromoto castro gutiérrez	usuario no registra afiliado a ninguna eps
661	para sacar una cita para retiro del implante subdermico	ana belen vargas tovar	Se comica vía telefónica con usuaria explica el procedimiento para solicitud de un retiro de implante y ips que s elo realiza, de iagul modo usuaria realizó otra pregunta la cual también Se le dio explicación e indicó lo que Se requiere para la solicitud de un traslado no automático
662	nada	danilo paternina	usuario manifiesta no tener ninguna solicitud y manifiesta estar satisfecho con el Servicio

no	preguntas	usuarios	respuesta
663	yo puedo pedir citas médicas	geovanni antonio faneite borjas	informa que la llama mas tardes que va en la vía
664	como hago para que mi núcleo todo esté en mutual Ser	lucila del rosario alfaro diaz	Se realizan tres llamados al número 3023993111 y no fue posible el contactó
665	porque siempre no hay agendas a vierta	deris tarra	ya tiene todas sus citas agendadas
666	citas médicas que no las coloquen tan demoradas	cristina estrada	Se contacta a usuaria y Se le indica que al preSentar inconvenientes podra acercaSe a las oficinas de mutual para gestionar las inconformidades que tenga
667	1- porque las citas con especialistas la mayoría de las veces no tienen agenda. 2 - y que pasa con Servicios cuando paso de régimen contributivo a subsidiado .	roger rafael rodríguez romero	comenta la ips cuidado Seguro en casa le presta un pesimo Servicio y que tambien tiene en equipo de sipa que esta en mal estado desde hace una Semana y no hay quien le brinde solucion
668	que tan profesional son los trabajadores de estas entidades, tienen una forma groSera de tratar a los pacientes, el caso de una Señora que no alcanzó a llegar a tiempo a una cita médica y cuando pidió que le colaboraran, la respuesta recibida es que siempre dicen lo mismo y por eso es que están mal acostumbrados. esto sucedió en medisinu 8 con 25	alex gabriel ortiz murillo	usuario verificado en adres pertenece a salud total cc 15077468 alex gabriel ortiz murillo salud total entidad promotora de salud del regimen contributivo y del regimen subsidiado s.a
669	como puedo sacar una cita	rosaris nazareth rengifo bello	Se contacta y Se le brinda red de Servicio para gestion de citas
670	debería Ser mejor dar las tuyas diarias y no al día siguiente pues los que pagan pasaje que prioridad tienen	eliana trespalacios	Se le brinda teléfonos de contactó de la ips que tiene asignada para que solicite sus citas sin tener que desplazarSe hasta aca a cartagena , vive en maria la baja

no	preguntas	usuarios	respuesta
671	que tengo que hacer para pedir un traslado	darlis ospino teran	3217167550 no responde Se va al buzón -3126656113 fuera de Servicio
672	¿¿como puedo trasladarme para que me atiendan en los pasos??ya que no cuento con recursos para trasladarme en bus	dorie suarez villa	Se establece contacto y Se le indica que podrá solicitar cambio de ips de manera personal en las oficinas de mutualSer o por el #603
673	hasta ahora la atención de mutual Ser ha sido óptima en mi opinión.	nazla esther sategna moreno	dejo felicitaciones no tiene ninguna queja
674	no entiendo para q es estas preguntas	jhon jefferson barajas curis	teléfono timbra y no contestan Se vuelve a intentar el 14/4/23 y no Se logra establecer comunicación
675	muy demorado, la entrega de medicamentos	sara marrugo de walker	llamada transferida al buzón de mensaje
676	para que sirve la eps	leonel antonio neló vázquez	Se verifica documento en znm el cual no arroja resultados, Se va a la dirección el cual dice pertenece a usuario fallecido caja de compensación familiar de cordoba- comfacor, usuario venezolano el cual debería aportar pt Se le explica que debe hacer su afiliación con su pt en las oficinas de la eps
677	puedo pasar para mutualSer a mi sobrina?	karen patricia simanca palma	Se le orienta sobre el proceso de afiliación
678	llevo tiempo esperando una cita de dermatología, asignada por la eps	maría josé licona oliveros	3005145346 no responde - 3044442227-buzón de voz Se le envía notificación al correo electrónico

no	preguntas	usuarios	respuesta
679	me encuentro en embarazo ...cuando nazca la bebé..cuanto es el valor que mutual Ser pagará por mi licencia	katherine escorcia castro	Se le orienta sobre el proceso de pago de incapacidad por licencia de maternidad
680	soy venezolana	tatiana paola urribarri garcia	número de teléfono apagado 3012341234
681	citas con especialidad	aliris magrith españa tapias	Se comunicó con usuario vía telefónica la cual manifiesta estar esperando una cita que le reprogrmaron y a la fecha no se comunican con ella, se le explica que se acerque a Sede esp para que le colaboren comunicándose con la ips para el agendamiento de esta.
682	cómo aSer me un chequeo general	lindomar rafael ruiz Sequera	linea fuera de Servicio
683	necesito una portabilidad a otro lugar	yuleimis cabarcas	Se le brinda la información de como realizar el cambio de la ips asignada para sus consultas
684	que las citas con los especialistas no se demoren tanto	dagoberto entrada	Se le informa al usuario que existen unos tiempos minimos para dar respuesta a la solicitud de citas, esto depende de la especialidad y prioridad de cada caso, usuario demoro 3 meses en ser respondida la consulta que requería por medicina interna, de igual manera informa que ya fue atendido en el febrero, hasta la fecha no tiene nada pendiente
685	citas	michel joSefina moreno villasmil	número de documento errado
686	afiliaciones	angelica maria gamero carrilo	Se realizaron 3 llamadas a los números registrano y no se obtuvo respuesta

no	preguntas	usuarios	respuesta
687	di	jimena mercado arteaga	Se le brinda la informa al usuario que para poder la eps aceptar el traslado, debe escoger una eps de su preferencia y realizar tramite correspondiente, debido a que no Se puede retirar a un usuario a menos que vaya hacer parte de regimen de excepcion o haya fallecido, tambien Se le indica que el ministerio de salud tiene habilitada una pagina donde tambien puede hacer este proceso, que Se llama mi Seguridad social
688	porque están demorado la citas médicas	rosa maría villalba martelo	Se le brinda información de sus ips para la atención Se les suministra teléfonos de contactós
689	todo bien	yailin siritt	Se realiza verificacion de derecho en zona Ser mercadeo, buscamos la ips que tiene asignada y Se le brindan todos los canales de atención para que pueda programar su cita, sin ningun inconveniente
690	llamo para agendar cita y nada	jussara puche	teléfono errado
691	me gustaría saber porque para el municipio de san cristóbal no hay contratación en fonoaudióloga? y en educación especial,? sólo pregunto por este municipio porque no tengo información de los demás de la línea	zunilda torres ballestas	Se le brinda información de sus ips para la atención Se les suministra teléfonos de contactós
692	¿porque al momento de querer quitarme el implante y hice mis vueltas para quitarme aún no me an dado respuestas?¿cuánto tiempo tengo que esperar?	luz elena liñán oñate	Se verifica el caso y usuaria manifiesta que el retiro del implante ya fue efectuado en la ips profamilia, le informaron que la demora Se dio debido a que no contaba con el tiempo minimo.
693	porque hay medicamentos que Se agotan y los entregan parada la fecha	yomaira murillo	usuaria no contesta a los números registrados en la plataforma, Se realizan 4 llamadas
694	por que opticosta cobra tanto por una montura china,que en otras opticas valen 30% menos y la entregan en 2 dias.y opticosta tarda 2 meSes en entregar?	aner cardenas lopez	usuario es consultado en zona Ser mercadeo y Se evidencia que tiene solicitud pendiente de retiro por traslado, ademas que no tiene red prestadora asignada por dicha novedad

no	preguntas	usuarios	respuesta
695	de qué Se trata esto	josé jorge silgado arroyo	Se realizan 3 intentos a usuario y no es posible la comunicación con el
696	porque demoran en dar la cita de medicina general	karen barrios galindo	Se realiza verificación del caso, el familiar indica que el cx pediátrico le ordeno control para 6 meSes, debido a que fue atendida en el mes de febrero del preSente año, pero que la usuaria ha preSentado mucha molestia en el abdomen y requiere que le asignen cita lo mas rapido posible para mostrar resultados de estudios y laboratorio, Se realiza gestion para el agendamiento de cita con la coordinadora de siau correspondiente
697	si pueden mejorar la eficiencia en atención	maria del carmen gonzalez	usuaria manifiesta que en ocasiones la red prestadora no atiende las llamadas y basicamente realiza sugerencia con respecto a los canales de atención, Se le brinda todos los números de teléfono, correo electrónico y ubicacion, al igual que el nombre de la trabajadora social para cualquier duda o inquietud que tenga
698	por qué las citas médicas con los especialistas son tan demoradas, en mi caso estoy con una traquio, y me dieron una cita para dentro de 3 meSes	germaile castro polo	informa que todo Se normalizo y ya ,le estan suminitrando sus citas bien
699	que den las citas rápido y que atiendan a los usuarios	yarima pérez garcía	usuaria contenta con el Servicio hablada de experiencias del año pasado, pero que actualmente todo funciona muy bien, "felicidades para la eps"
700	que Sean mas concientes al dar las citas. ya que es imposible llamar alla y que atiendan a uno para dar dar las citas. es un desastre eso debe cambiar.	maria magdalena vergara ricardo	Se tiene comunicación con usuaria y Se le manifiesta si tiene alguna inconformidad con alguna cita medica, pero me dice que tiene 2 años que no asiste a medicina general por lo tanto Se le informa su red prestadora, direccion, teléfonos y manifiesta que gestionará cita.
701	como Ser subsidiado	ernesto josé mendoza latouche	buzon de mensaje

no	preguntas	usuarios	respuesta
702	pedí la portabilidad para santamarta y nada	olaris del rosario díaz hernández	Se consulta al afiliado evidenciando que aun tiene su red prestadora en la ips de plato magdalena, Se le da el acompañamiento e indicaciones para que ella realice el proceso por la pagina de mutual, tanto para ella como para sus beneficiarios.
703	como hago para que me den una cita medica	yuranis loscarro vertel	Se realiza verificación de red en zona Ser mercadeo y Se le brinda todos los canales de atención para la asignación de cita
704	en eSe Seguro inciuye operaciones	ninoska carolina avila sulbaran	Se le realizan 4 llamadas a las cuales los números registrados informa que estan en buzón, es decir, apagados
705	desde diciembre me inscribí y todavía a la fecha voy y no salgo afiliada que por que Se duplicó que por que estoy bloqueada más excusas no me pueden dar	wendy july pastrana granados	Se pasa el caso al compañero aronis maiguel de operaciones quien Se va a comunicar con la sra el proximo lunes para hacerle el traslado por sat ya que este tuvo glosa de adres
706	buenas tardes quisiera saber que requisitos necesito para retirarme de mutual Ser ya que desde el mes de octubre estoy solicitando una cita para optometría pido cita con medicina general llevo la orden que el médico me da a mutual Ser soledad y allá me mandan a optcosta llegó allá y esas jovencitas lo que hacen es que me dan un número el cual no existe y lo digo por qué primera ves que veo un número de teléfono que comience en 333 y un número de whatsapp el cual es para sacar la dichosa cita y nunca responden entonces estoy solicitando mi retiro de la eps y necesito saber que puedo hacer para retirarme	darío ariza	Se llama al usuario preguntandole cual es la inconformidad con el Servicio para retirarse de mutual Ser Ser. el manifiesta que mas que todo es para estar en la misma eps con su esposa y sus hijos.

no	preguntas	usuarios	respuesta
707	odontología	david ignacio lemos castillo	dificultad en odontologia con la ips caminos, informa que retomara cita para controles
708	portabilidad	lu dary hernández roSero	número no activo
709	operaciones	javier José arrieta petano	el usuario manifestó que escribió el comentario por participar, pero que Se siente bien con el Servicio que brinda mutual Ser
710	ningún	janeth del carmen ángulo vasquez	no contesta
711	cómo hago para que me atiendan en el nuevo centro de salud de el pueblo de baru	antonio vargas peralta	Se contactó Se le brindo la información
712	deSearía que nos entregaran los medicamentos completos que nos recete el medico	gladys de Jesus anaya benitez	Se le brinda la información sobre el tramite en caso de entrega de su medicamento en farmacia
713	como hago para pasar mi carnet para barranquilla	edna vanegas	no responde llamada
714	porque no hay citas de medicina general en el hospital de santa maría	miriam del valle gonzález velásquez	Se contacta al usuario en mencion y Se le indiga sobre su inquietud para la cual responde que fue atendida por medicina general y que para cambio de atención al hospital santa maria Se le invitó a acercarse a oficina de atención al usuario mas cercana para su cambio de ips. asi mismo Se le indicó que contamos con los canales virtuales para adelantar sus tramites sin necesidad de llegar a la oficina de atención al usuario.

no	preguntas	usuarios	respuesta
715	porque cuando cojo una cita no aparesco	meralin isabel corrales arboleda	Se le brind la información de su ips para Servicios medicos
716	a q eps me van a pasar	anyi paola negrete padilla	Se intenta comunicar a la usuaria en varias ocasiones pero la comunicación es fallida
717	mejorar el manejo de cita por teléfono	merac rebecca Señá alvarez	Se intenta comunicación con la usuaria pero es fallida, puesto que no contesta al teléfono indicado.
718	es una entidad de salud mui buena	evelcy tobar hernandez	felicitaciones
719	quiero saber como ago para el canvio de residencia	joSe gregorio fonSeca	al validar datos suministrados del usuario este no pertenece a mutual Ser, ni tampoco registra con eps, por lo cual Se hace imposible su comunicación.
720	afiliación	elena isabel anchila jaraba	buzon de mensaje los número que tiene de contactó 3006894999-3178145306
721	no quiero que quiten a mutualSer	maria leonor rivera contreras	Se tiene comunicación con usuaria y Se le manifiesta si tiene alguna solicitud pendiente con mutual Ser eps, ademas Se le indica que antes cualquier solicitud Se encuentran habilitadas nuestras lineas telefónicas, pagina web, plataforma digital y oficinas fisicas.
722	la eps cubre operación de muelas	doris gabriela duarte osorio	teléfono timbra y no contestan Se vuelve a intentar el 14/4/23 y no Se logra establecer comunicación
723	me páreSe un buen Servicio	sandy castellón lan	felicitaciones
724	que siempre esté este Servicio eficiente como asta ora	juan de dios terán díaz	Se realiza llamada al usuario, Se le agradece por el comentario realizado de felicitaciones para la organización; además, Se le hace educación en el manejo de los canales virtuales de atención de mutualSer, para que realice solicitudes desde casa, sin tener que llegar a la oficina de atención y Se le recuerda que en mutualSer estamos para Servirle.
725	no tengo pregunta	leidy paola cortecero ramirez	no tiene inconformidad alguna

no	preguntas	usuarios	respuesta
726	cita odontología	maria alexandra molinares jimenez	Se realiza llamada a la usuaria, Se le informa que recibimos un comentario de su parte el día de la rendición de cuentas, referente a consulta con odontología, para lo cual Se verificó que tiene cita pendiente o ha tenido dificultades para acceder a la consulta, quien manifiesta que no, que no necesita la cita, que tal vez fue un error de dedo, que todo hasta el momento está bien y que sabe que la atienden en la eSe Juan de Dios y tiene los números de contacto; adicional, Se le indican los canales de atención al usuario virtual de mutualSer para realizar cualquier trámite, sin salir de casa.
727	porque debo pagar un copago por una beneficiaria con discapacidad por un valor de exámenes médicos por valor de \$10.400 de un smlm ,	ernesto emilio ariza manjarres	pendiente validar exoneración de copagos hija discapacitada informa que delta la cobro copago por laboratorios 11.000 mil pesos
728	mi madre tiene un asma Será posible la atención de médico en casa	deisy judith	en comunicación con el usuario Se le indica que la tutela integral es el juez quien ordena el fallo
729	si cuento con ginecóloga	sindy paola navas padilla	Se realiza llamada a la usuaria al número 3024477087 me presento con respecto a la pregunta le informo tiene el Servicio de ginecología ips union temporal cecac san martin urueta. me pregunta como hace para una ecografía transvaginal no la tiene ordenada, le indico que el medico general debe darle la remisión para ginecologo y el especialista es el que Se la ordena.
730	¿por qué aún no salgo afiliada?	nellys del cristo vergara solano	Se realiza llamada telefónica telefónica a la usuaria al número 3024380716 Se verifica en nuestro portal Se evidencia, actualmente está afiliada al régimen subsidiado desde 01/03/2023
731	para el hacer el traslado de mis hijos para ips en soacha	beatriz elena román	Se realiza llamada telefónica al # 3143125630 donde Se brinda información acerca de la solicitud y Se procede a realizar portabilidad de Servicios por petición del afiliado

no	preguntas	usuarios	respuesta
732	por que en este departamento no hay las respectivas oficinas de atención al cliente??	jaime luis bello torres	Se habla con el usuario y Se le manifiesta que la eps mutual no tiene oficinas en barranca guajira por que en eSe departamento mutual no tiene cobertura, solo Se prestan Servicios en eSe departamento por portabilidad a auqellos afiliados que Se vayan para allá por un tiempo definido y Se sugiere hacer cambio de eps en caso de que decida quedarSe a vivir en eSe municipio.
733	porque aun no hay un medico para que me vea ya que llevo un mes traltrado un lipoma que tengo Serme inflamo la gargata y no puedo comer y siempre me dice los mismo escribe a correo o no hay ageda	yudis del carmen vargas ruiz	desvía la llamada mas de 4 intentos
734	una cita médica	cindy vides polo	Se realiza llamada telefónica al # 3043942529 y no Se logra comunicación ya que esta apagado y tampoco suministra numer de identificación, Se realiza búsqueda avanzada en nuestro sistema con apellidos y nombres y no registra nadie con los aportados
735	porq dan unas citas a tan largo plazo	wilson antonio giraldo balletero	Se realiza llamada telefónica al # 3126130907 y Se brinda información acerca de a red de Servicios y como realizar solicitudes en nuestro sistema, para la oportunidad de la atención
736	cobra los medicamentos	alberto de jesus alvarez garcía	Se le informa al usuario que su estado es activo, y su red de atención primaria la tiene en hospital local de santiago de tolú
737	que mejoren el Servicio	yovanis castro salcedo	felicitaciones
738	porque las citas con especialista son demoradas y cuando ahí cita algúnos médicos son groSeros	liibeth esther camacho gonzalez	no fue posible la comuncacion con el usuario
739	muy excelente Servicio	norelbis alvíarez	Se le dan las gracias al usuario y Se le indica que contamos con los canales virtuales para gestión de las solicitudes desde la comodidad de su casa

no	preguntas	usuarios	respuesta
740	en el sur de bolívar la atención con las oficinas no son muy satisfactorias	angee pola cárdenas florez	buzon de mensaje
741	centro dinde atienden	mirian contreras v	correo de voz
742	cuántas personas han ayudado en tutelas integrales ?	eduvina bravo	Se realiza llamada al usuario y Se le indica que el objeto social de las esp es la prestación de Servicios de salud y por ende no somos prestadores de Servicio de de transporte tambien Se le indica que la usuaria tiene portabilidad en medellin
743	porque un descacitado tiene que estar pagando cirugias	osvaldo enrique madera hernández	Se le explica que no Se ecuentra marcado con ninguna discapacidad Se le informa como realizar el tramite
744	las citas siempre hay un problema para que las den	katherine katuska jiménez cortina	Se le facilito las lineas del cal center para gestionar la citas
745	cuando me visitaran. ?	adriana chiquinquirá ramirez florezz	le informe la encuesta no es por que la eps la visitaria, le informe, que la encuesta es para saber que piensa de la atención que Se le brinda, tambien le dije que para cualquier inquietud llegue a la ofisina mas cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer
746	do de dan los medicamentos	leonardo mesina	le informe que los medicamento en el municipio de magangué los entregan en audifarma en la cra. 14 #17-1, magangué,, tambien le dije que para cualquier inquietud llegue a la ofisina mas cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer
747	q si ledan una cita y. día y uno quiere sacar otra por q tiene otra cosa no Se la dan por q ya en este mes ya el .medico labio	maría gregoria bocanegra guette	le informe que Se acerque a la ofocina mas cercana de mutual Ser para que tengan conocimiento y también hable con la siau de esa institución y le exponga el caso, tambien le dije que para cualquier inquietud llegue a la ofisina mas cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer

no	preguntas	usuarios	respuesta
748	porq uno como contributivo tienes q pagar cada ves q va a una cita medica	jesus manuel yanez paternina	Se le brinda la información que es deber del cotizante contributivo cancelar cuotas moderadoras
749	quisiera que la eps tuviera más control con la empresa que sumistra los medicamentos, muchas veces éstos Se pierden por qué dicen que no hay en existencia.	manuel arroyo jiménez	le informe al usuario que en estos momentos Se esta preSentando algunos inconvenientes con ciertos medicamentos los cuales a nivel nacional estan preSentando desbastecimiento, pero que una opcion para este es que saque una nueva cita con el medico tratante para que le ordene uno diferente que si este en farmacia, y cualquier inquietud o duda Se acerque a la oficina mas cercana, tambien le informe que para cualquier inquietud llegue a la ofisina mas cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer
750	porque cuando uno va a una cita solo pueden tomar 2 enfermedades que uno tenga que Según hay que agarrar otra cita	elizabeth saucedo martinez	buzon de mensaje
751	por q no puedo cm usuaria apartar una cita directamente con el especialista, mientras q tardo tiempo pasando por medico general que no sabe tratar mi problema de salud.	lilibeth rodriguez sanchez	buzon de mensaje
752	¿porqué no hacen contrataciones de atención por optometría en las ópticas de malambo(atlántico), ya que también cuentan con los equipos y personal necesarios para la prestación de un óptimo Servicio?.	cilis thomas herrera	le informe que debe llega a la oficina mas cercana de su municipio y le expone el caso, a ver si tienen otro contactó o si tienen un correo de opticosta, ya que los números que intente llamar para colaborarle tampoco los contestan. tambien le dije que para cualquier inquietud llegue a la ofisina mas cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer

no	preguntas	usuarios	respuesta
753	pertenezco a la eps clínica del norte que debo hacer para hacer afiliarme con mutual ?	carmen cárcamo martinez	Se le brinda la información de que no puede trasladarse con nosotros porque pertenece al régimen especial
754	quisiera saber que ayuda me da mutual si me arreglo mis muelas en clínica dental	amanda gregory pirela de valero	Se le brinda la información de su ips de v red para prestar el Servicio de odontología
755	como podemos mejorar la atención rural en los municipios	dolores vásquez orosco	Se le brinda disculpa
756	gracias mutual Ser x tan buen Servicio eps	pedro emiro carmona martinez	Se realizan 3 llamadas a usuario y no logramos tener comunicación en ninguna de ellas, no respondió
757	me regalaron el número para sacar una cita en bogotá por favor	sindy carolay rivas peña	a la usuaria le informe sobre facilite algunos contactos, la dirección de la ips asociación de amigos contra el cáncer proSeguir, y a su whatsapp le envíe el certificado de la portabilidad, también le dije que para cualquier inquietud llegue a la oficina más cercana o se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer
758	cómo puedo aSer mi portabilidad	bernardo rafael garcía polo	Se realizan 3 intentos para comunicarnos con el usuario pero tiene teléfono apagado
759	a qué se debe que los especialistas no sean puntuales a la hora de las citas si tienen un tiempo estimado	noemi gulfo	le mencione que si nuevamente se le presenta el caso de llegar 5 minutos tarde hable con la siau para que le colabore y no pierda la cita y también le mencione sobre el caso de los médicos que muchas veces llegan tarde para que mejoren esa parte, también le dije que para cualquier inquietud llegue a la oficina más cercana o se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer

no	preguntas	usuarios	respuesta
760	porque Se demoran para dar una cita médica	liliana martínez	Se relaiizo el ejercicio, pero los números 3185324761 y 6053198720 no contestaron, le sugeri llegar a la ofocona mas cercana de mutual Ser a exponer el caso y tengan conocimiento, sobre los contactós que noresponden, tambien que Se acerque con la siau de la ips mencionando lel caso. tambien le dije que para cualquier inquietud llegue a la ofisina mas cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer
761	ninguna	luis fernando bohorquez palencia	no tiene ninguna solicitud ni sugerencias
762	mal trato en laboratorio me parece muy mal como ka muchacha retrato muy groSera mente y nome hice los exámenes soy diabética espero una llamada para explicar mejor gracias	amparo argel gonzalez	le informe que debe llegar a la oficina de mutualSer a exponer el caso para que le hablen con las funcionarias del laboratorio a verificar lo Secedido y corregir para que no vuelva a pasar,tambien le dije queen cuanto al control del programa todo corazon Se acerque a realizarse los examens llevando una copia de la cedula, una muestra de orina y en ayuna para que otravez Se ingreSe y no tenga que comprar los medicamentos, le mencione para cualquier inquietud llegue a la ofisina mas cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer

no	preguntas	usuarios	respuesta
763	Se unirán todas las eps	mariangel isabel urdaneta montero	le informe que la reforma no busca unir a las eps, la reforma habla de la territorialización de las eps. . es decir, que estas concentren su operación en ciudades y departamentos donde tengan el mayor número de afiliados y mayor organización de la prestación de Servicios, en cada hogar todos sus miembros deberán estar afiliados a una misma eps, si cumplen con las disposiciones técnicas de la ley, podrán ejercer la creación y administración de centros de atención primaria en salud, caps, de los territorios asignados, así como también otros puntos. también le dije que en cuanto al control del programa todo corazón Se acerque a realizarse los exámenes llevando una copia de la cedula, una muestra de orina y en ayuno para que otravez Se ingrese y no tenga que comprar los medicamentos, le mencione para cualquier inquietud llegue a la oficina más cercana o Se comunique a la línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882 # 603 desde celular o descargue la app zonaSer
764	como hago para incluir a mis hijas	sandra Josefina adriana cruz	Se realiza 7 llamadas telefónicas a la usuaria pero no responde
765	que debo hacer para afiliarme o como me afilio	luis eduardo pomares mendoza	Se realiza llamada telefónica el número Se encuentra fuera de Servicio
766	como hacen para afiliar usuarios que no hacen parte de grupos familiares?	luz esperanza jiménez moncada	Se realiza llamada telefónica a la usuaria Se informa al usuario que mutualSer le realizó trámite del retiro por traslado a la eps que está solicitando
767	por que la de especialistas las tiene que mandar medicina general y no las toma uno mismo cuando lo amerite nuestra salud	ana herlinda vasquez cerpa	no tiene ninguna inconformidad no ha hecho ninguna sugerencia
768	por los momentos ninguna	genesis naitel montero nava	Se realizan 8 llamadas telefónicas Se va a buzón

no	preguntas	usuarios	respuesta
769	si me dan mi tratamiento	claudia patricia vergara buevas	Se le brinda la información ,
770	buen estado	yohan miguel brochero salas	Se realiza llamada telefónica al usuario lo invitamos a utilizar nuestros canales de atención
771	como trasladarme	ana karina mojica	Se indaga en la pregunta del usuario y Se verifica que el usuario necesita un traslado de Servicios de un municipio a otro, Se dan indicaciones sobre el proceso y Se culmina la llamada
772	soy paciente de alto costo con un pronóstico de c.a de mamá por que mi eps mutual Ser no me ha querido aprobar mis transportes urbanos para mi y mi acompañante en la ciudad de cartagena donde es mi tratamiento y citas de control siendo yo un paciente con un sisben de pobreza extrema y cuento con escasos recursos.gracias quedo atenta .	míriam torres martonez	pendiente validar con area de estos tramites
773	sobre los medicamentos	patricia terán perez	buzon de mensaje
774	que a yudarla más al usuario	yamilitza pena	usuaria Se acerco a sala de atención sincelejo y solicito cambio de ips y le fue asignada viva 1a ips
775	mejorará sus Servicios?	delis del carmen jiménez vivanco	no responde llamada
776	como afiliar a una persona con ppt sin sisben	karliannys joSe maita boada	Se realiza llamada telefónica Se le indica al usuario, que Secretaria de salud puede solicitar una afiliación por oficio o lo puede realizar por el sistema sat

no	preguntas	usuarios	respuesta
777	mis beneficiarios son nivel muy costoso los vopagos me los cobran en 18600 y q puntos de salud llevo a mis hijos en caso emergencias	milena patricia gomez herrera	Se realizan 6 llamadas telefónica al usuario pero no responde
778	porque Se demoran tanto en dar una cita médica?	angélica maría negrete martínez	Se realiza llamada telefónica a la usuaria informa que la cita que tenia pendiente por optometría para su hija ya fue agenda para el día 21 de abril del 2023,
779	que necesito enviar para que Se oficialice mi portabilidad	yiSeth gil ramirez	no responde al llamado Se le envía correo con indicacion para portabilidad
780	por qué nunca contesta el teléfono para solicitar una cita	juan díaz ortiz	Se realiza 6 llamadas telefónica al usuario no responde
781	mejorará el Servicio?	delis jiménez vivanco	no tiene inconfomidad alguna
782	¿por que si hay ya la clínica de los ríos le dan la cita para magangue pudiendo que lo atiendan aquí en santa ana magdalena que aveces no hay los recursos para ir alla ?	mercedes del carmen lopes jiménez	Se insistió múltiples veces al teléfono del usuario (313 504 6448) y no Se obtuvo respuesta nunca contestaron.
783	el por qué no dan las citas rápidas si por lo menos hay emergencias de citas por que las dan que par un mes después	viviana carolina arroyo gil	Se realiza 6 llamada telefónica linea no disponible
784	¿qué hacer para pedir el traslado?	tomasa martínez morales	Se orienta al usuario y Se le explica pasos a Seguir y documentación necesaria para gestión de traslado
785	me páreSe exelente	yorleidis padilla de león	Se le agradece al usuario por su comentario y Se le invita a usar los canales virtuales para gestion de Servicios

no	preguntas	usuarios	respuesta
786	el pasiente le ponen un horario ,y no lo atienden en esa hará que le asignan atiende el pasiente una o más horas después que falta de respeto	álvaro manuel hernández avila	Se indaga sobre la queja del usuario Se explica que los tiempos de atención para cada un de los pacientes no puede Ser igual y esto puede afectar la agenda, sin embargo Se queda con el compromiso de gestionar con la ips viva 1a los tiempos de atención
787	quisiera ir a odontologia	dainarys daniela paez reyez	Se le informa al usuario red de atención para odontología y consulta externa
788	casi no me dan los medicamentos que me me mandan	jair samir monsalvo angarita	Se le informa a familiar de usuario acercarse a oficina mas cercana y solicitar apoyo para entrega de medicamentos
789	como hago para afiliar a alguien sin tanta demora	yuliana solano grau	Se le brinda la información de la afiliacion
790	para trasladar hacia bogotá	Sergio luis castro leiva	Se trata de establecer comunicación con el usuario y no contesta, Se le deja mensaje por whatsapp los canales virtuales para gestiones
791	¿como saber si estoy afiliada ?	marielkys bertiz	Se le suministra información y Se le envía la correo certificado .
792	listo eso es todo	maigeliz andrade	Se le agradece al usuario por su comentario y Se informa al usuario red de atención para odontología y consulta externa
793	más información al usuario	damianasantos guerra	Se le brinda información de su estado de afiliaciones
794	como afiliarme subcidiado	jeisson oswaldo pacheco abreu	número no esta uso

no	preguntas	usuarios	respuesta
795	estoy en espera de una siga médica	doris mariela velasquez ortega	pendiente cita de urologia prioritaria en carmen de bolivar
796	necesito con urgencia la cita de psicología	stennyn josé antuna gomez	Se le informa al usuario red de atención para psicología y consulta externa
797	por qué no Se facturan los análisis aquí en turbaco	carmen rosa puello taborda	correo de voz
798	¿porque no Se ha hecho posible el traslado de mis hijos de cajacopi a mutual Ser?	adriana martínez	la usuaria comenta que Se acerco a la oficina de toluviejo y el sr omar le soluciono el inconveniente con dicho medicamento , por otro lado comenta que solicita traslado de sus hijos a mutual Ser, pero que no ha sido posible, Se le educa que las afiliaciones hechas en la oficina dependen del aval de la otra eps, por tal motivo Se le orienta hacer la solicitud por medio de la pagina del ministerio (sat) que es mucho mas rapido y efectivo, tambien Se le da a conocer los canales de atención habilitados.
799	¿cómo hago para pedir una cita?	manuela isabel barros borrero	Se intenta comunicar con el usuario y no contesta, Se le deja mensaje de texto dándole respuesta a su pregunta del día de la rendición de cuentas
800	la eps le hace auditoría a todos sus prestadores de Servicio y quienes son encargado de hacer esa auditoría y bajo que criterio	carlos hernandez chavez	Se le agradece su compromiso de velar por los diferentes usuarios, Se le pide disculpa en nombre de mutual Ser por que esa no es la imagen que queremos que Se lleven nuestros afiliados, y Se le orienta que en esos casos particulares los usuarios deben acercarse directamente a las oficinas de atención para que el cordinador regional tenga conocimiento de la situacion y puedan tomar los correctivos necesarios o utilizar los medios de comunicación que mutual Ser tiene a su disposicion.

no	preguntas	usuarios	respuesta
801	por qué en chinú córdoba, donde hay cientos de usuarios solo hay una persona para apartar las citas, lo que ocasiona unas colas inmensas bajo el sol abrazador ?	geovanny alfonso jurado dominguez	Se realizan 3 llamadas y usuario no contesta, Se le deja ,mensaje de texto invitándolo a usar los canales virtuales de mutualSer
802	q todos los medicamentos Se entreguen en la misma parte	maria yenis martinez blanco	Se le brina
803	administración financiera	duban hernando suarez ocampo	Se realiza llamada al usuario quien indica que a la fecha la la incoformidad preSentada es referente al prestador viva 1 a , manifiesta que los funcionarios de la ips no son humanizados con los usuarios ademnas indica que la citas especialistas demoran hasta 15 dia para brindarles el Servicio, Se le explica los tiempo Segun la norma los cuales tienene las ips para garantizar los srevicios a los usuarios.
804	por que Se demoran tanto para dar medicamento	lorenza lopez ruiz	Se realiza llamada telefónica a la usuaria, quien manifiesta a la fecha no tiene ninguna incordidad con mutualSer, en embargo Se le explia que cuando preSente algún inconveniente con nuestro prestador de farmacia Se puede acercar a las oficinas de mutualSer donde vive para preSentar su inconveniente y Se le de solucion, igualmente Se le brinda información de nuestros canales de atención virtual orque donde tambien puede hacer sus solicitud.

no	preguntas	usuarios	respuesta
805	porque tardan en dar una cita	mirtha del carmen herrera palencia	me comunico con la sra mirta, la cual indica que a veces llama lineas que le dan y tiene que insistir en la llamada, pero que siempre le responden, Se le pide el prestador pero indica que no hay problema que siempre le agendan la cita. Se le informa que en caso de preSentar nuevamente falla en la que insista muchas veces sin respuesta efectiva, puede reportar esto a nuestra oficina física o canales de comunicación, Se educan del uso de estos. expresa que "no tiene queja de la eps, buenos Servicios, excelente atención"
806	porque danlas citas con especialista cada tres meSes	neifi montalvo leiva	Se realiza llamada al usuario a la linea 3243308069 no fue posible la comunicación usuario no contesta, teléfono apagado
807	ayudaría a los más necesitados a personas q no tengan el permiso permanente	raiza joSefina montilla rivero	no Se pudo realizar gestion Se realizo llamada telefónica a la linea 3046016159 teléfono Se encuentra apagado
808	¿porque tanta demora para contestar para poder sacar una cita ?	yoliceth castillo ayala	Se realiza llamada telefónica, Se le explica a la usuaria que hay que tener un poco de paciencia ya que las lineas de nuestros prestadores son abiertas al publico, sin embargo si responde los teléfonos, igualmente Se le dice Se tendra encueta la información que nos indica para intervenir a nuestros prestadores y Se realicen los correctivos para mejorar, igualmente Se le da las indicaciones que cuando preSente alguna inconformidad con alguno de nuestros prestadores Se puede acercar a la oficina de atención mas cercana o puede utilizar nuestros canales de atención virtual

no	preguntas	usuarios	respuesta
809	en	osmaira isabel martínez martínez	no tiene inconformidad
810	por qué. está el error de que hay personas de muy bajos recursos y aparecen con un puntaje alto?	pedro luis fuerte	buzon de mensaje
811	por qué tardan para dar cita de especialistas	katina luz valdes espinosa	la cita era por internista pero ya cuenta con su cita asignada
812	hay Servicios de odotologia	nancy maria valera	Se le brinda información al usuriao y s ele envía su red prestadora por correo .
813	la mala atención en la entrega de medicamentos	maríaines	al momento de la llamada la situacion ya habia sido resuelta , Se le orienta que si la situacion Se vuelve a preSentar acercarse a la oficina de atención de su municipio para que el cordinador haga la gestion pertinente.
814	pues me toca decir que es una buena ips	yerlis andrés perez hernandez	Se realiza llamada telefónica a la usuaria quien manifiesta estar satisfecho con los Servicios que viene recibiendo
815	atendecia en otro ciudad	kelly johana ramos martínez	Se realiza yamada movil sistema correo de voz
816	buenas tardes me gustaría saber cuando yo me afilie a mutualSer por atendían todo hay ahora todo pyp toca en el hospital y por eso me paSe ala esta ips	adriana del pilar forero quiroga	Se realiza llamada telefónica Se le explica a la usuaria que el Servicio de pyp es garantizado en el hospital, puesto alal Se encuentra contratado el Servicio ya que este es manejado por la ips de primer nivel, indica a la fecha no tener ninguna inconfomidad Se siente satisfecha con los Servicios.

no	preguntas	usuarios	respuesta
817	como hago para poner a mi hijo en el eps	yerliuska aguilera	Se le realiza llamada a la usuaria Se le explica la documentacion pertinente en el rproceso de afiliacion, manifiesta su hijo no tener sisben, Se le da indicaciones que en eSe caso debe acercarse a la oficina del sisben en su municipio y solicitar la encuesta sisben del menos, ya que para el proceso de afiliacion este es un requisito indispensable, Se le indica apenas tenga los soportes Se debe acercarse a la oficina de mutualSer esp y solicitar la afiliacion de su hijo.
818	porque las citas médicas no la dan cuando la persona está preSente en la instalación	victor manuel perez garcia	Se le informa al usuario que nuestras oficinas de atención al usuario no asignamos citas, en nuestras oficinas le gestionamos las autorizaciones de Servicio, sin embargo Se le infroma al usuario si tiene algún inconveniente con uno de nuestros prestador para agendamiento de sus citas Se puede apoyar con nuelas oficinas de atención al usuario o con nuestro canaes de atención virtual donde Se le puede brindar apoyo
819	en cartagena la única ips que tiene mutual Ser es caminos ips? porque su atención es muy mala y las citas siempre son muy lejanas o no hay	nicole mendez gonzález	buzon de mensaje
820	por que en varias oportunidades he querido apartar cita y no me contestan el teléfono.	edin rafael perez ibarra	Se le brinda la información de la ips Se le suministran los números telefonicos de citas

no	preguntas	usuarios	respuesta
821	ninguna	adela moreno	el usuario no tenía preguntas o solicitudes
822	cuáles son los requisitos para el traslado de turbaco para cartagena	guido antonio arnedo maury	Se le suministra la información de línea de portabilidad para que realice un cambio de ips
823	me gustaría que me ayudarán a incluir a mis hijos a mutualSer, ellos están en otra eps capital salud en bogotá , y no he podido realizar el traslado de manera virtual , ha sido infructuosa, si pudieran darme una cita preSencial y que me digan que requisitos Se necesitan para incluir a mis hijos como mi grupo familiar, soy cabeza hogar.. gracias	lisbeth del carmen zárraga navarro	buzon de mensaje
824	necesito saber el estado de afiliación de mi beneficiario ya que fui a apartar una y me dijeron que no podían atenderlo porque no he llevado la tarjeta de identidad cita	heyder gómez	Se le brinda la información Se valida estado de su beneficiario
825	como es posible que desde diciembre que me vio el especialista en ortopedia y me ordenó una resonancia magnética de hombro derecho preciso un día antes me cancelen la cita argumentando que los equipos Se dañaron	lesly franco quiroz	no responde llamada

no	preguntas	usuarios	respuesta
826	xq la mutual no me ha podido dar un formulario de discapacidad	antony alexander domínguez valencia	Se le brinda la información de como Se realiza el tramite
827	no	wilfrido miguel montero rico	no tiene pregunta a realizar
828	que posibilidad es que enSeguida los medicamentos que hay que autorizar nos entreguen en Seguida la autorización o nos la envíen los códigos en un msj de texto en menos de 24 horas?	carlos alberto herrera paz	en conversa con el usuario informa algo diferente ala pregunta pero Se infama que ya muchos medicamentos no hay que autorizar que de pende que me documentos Sea Se autoriza inmediato
829	porque cuando aparta una cita no hay agendas?	osvaldo acuña gutierrez	número no esta en uso notifico vía correo electrónico
830	puedo tener mi portabilidad	erika patricia	en conversa con la usuariaerika le preocupava que la portabilidad cele iva avcencer , no savía que podia hacer Seda información sobre los canales de comunicación acepta queda satisfecha # 603www.mutualSer.org
831	el Servicio en la farmacia es malo por que no quiere entregar los medicamentos	carlos manuel ortega perez	brindo información y notifico vía correo
832	¿que acciones de tomarán para este año para evitar que los medicamentos Sean entregados completos y evitar los retrocesos en los procesos de entregas?	erika teresa rodríguez castaño	tuvo dificultad para llegar por ques por la calle 90 quisiera que fuera en calle 10 con murillo ya que Se le dificulta llegar le informo de nuestros canales de comunicación #603, www.mutualSer.org, 018000116882 por motivos desabastecimiento de medicamento cele informa ips que le informa a sus profesionales remplazo de formas terapéuticas

no	preguntas	usuarios	respuesta
833	excelente	maruja	realizo llamados no responde notifico vía correo
834	porque le cambian el centro de atención a uno a otra ips donde la atención es muy mala me cambiaron los medicamentos el medico especialista y quiero que me regreSen a mi centro de atención	astemis e perez durango	brindo información y notifico vía correo
835	ninguna	omar de jesús castaño	el usuario no tenía preguntas o solicitudes
836	porque mutual Ser no maneja directamente sus especialidades ejemplo optometria	daniela del socorro bustamante utria	brindo información y notifico vía correo
837	puedo afiliar a mi madre en mi núcleo familiar	andreina del carmen navea burgos	Se le responde a usuaria que si puede afiliar a su madre en su nucleo
838	me hicieron cirugía de la vista y estoy mal y me dicen q yo estoy bien y no veo más bien q puedo hacer gracias	danilza romero cogollo	Se le brindo orientacion a usuaria de Seguir con consulta de control oftalmologia para hacer Seguimiento al caso
839	por que todavía las eps le dan a los usuarios-afiliados medicamentos que parecen tizas, como por ejemplo ejemplo vitamina c óvulos vaginales,es decir de liberación retarda? además de q no sirven para nada ocasionan más problemas de salud	maty luz oquendo mercado	teléfono no corresponde a la usuaria
840	muy buena atención	evelyn yohana pino alcántara	le brindamos las gracias a la usuaria por sus felicitaciones y la motivamos a que de eSe buen mensaje a todo el que conozca

no	preguntas	usuarios	respuesta
841	como hago para afiliarse a la eps a un familiar	faiber antonio toro	la respuesta brindada fue que para hacer afiliación de un familiar, la persona a afiliarse debe de llevar copia de documento de identidad a oficina de atención al usuario más cercana, debe de estar sistematizado, también que podía hacer afiliación por la página web mutualSer
842	mutualSer es eSalente eps	luz mayerli velez sarmiento	le brindamos las gracias a la usuaria por sus felicitaciones y la motivamos a que de eSe buen mensaje a todo el que conozca
843	mi nombre es José Muebles Castro me gustaría saber dónde me pueden atender por qué no he podido asistir a medicina general por qué no sé dónde me atiende y en estos momentos me siento mal de la columna tengo hernia discal	José Domingo Muebles Castro	Se le informó al usuario que el centro de atención primer nivel es eSe Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad Carrera 40 No. 33-12 3004857789-6053930831
844	buenas noches quisiera saber si puedo optar por algún Servicio de odontología y si cubre prótesis	victor lugo gomez paez	contactó de usuario en buzón
845	las citas médicas y medicamentos	jorge eliécer arellano cerda	realizó llamados no responde notifico vía correo
846	los medicamentos casi siempre nunca hay o la fórmula no la entregan completa	karen zubiria	Se invitó al usuario a acercarse a la oficina de atención mutualSer de su ciudad para informar y así poder gestionar la entrega oportuna de sus medicamentos
847	una autorización de una ecografía nunca me responde para que me la den	rosa angelica riveros mesino	brindó información y notifico vía correo

no	preguntas	usuarios	respuesta
848	citas médicas	yaneth margarita carmona gonzález	Se le informo a usuario que su centro de atención primer nivel es viva 1a ips sa calle 47 n° 16 - 154 programa de todo corazon 3851731-3850295 - 3183280097
849	las citas con especialistas las autorizan y el tel que dan no responde y si va personal dicen que llame	berena deulofeut airiarte	usuario no contactada hace desvio de llamadas, Se contacta vía whatsapp, usuri inconforme porque desde el año pasado tiene resultados de reumatologia os cuales debe precentarcelos al neurologo y no le han dado cita en mired barranquilla ips sas, la usuaria manifiesta Ser hipertensa hace 4 años y le dio una hemorragia subranoidea, me compromiti para el dia de maña hcer gestion del las solicitudes de la usuaria.
850	cómo hago para afiliarse hijos	yuris pilar lópez salcedo	Se educa al usuario y de direcciona al usuario sobres nuestros canales virtuales, app e ingreso a la pagina para haces sus procesos en este caso traslado o en su defecto tambien es opcional acercarse a oficina usuaria sasifecha con educacion
851	yo quiero pasar mi eps para él munisipio de san juan nepomuceno bolivar	griSelis cassiani cabarcas	Se obtiene comunicación con afiliado la cual informa que el tramite de cambio de dnp ya fue realizado Se le notifica vía correo electrónico con evidencia de gestión de requerimiento
852	podemos recibir medicamentos los emigrantes con el permiso especial temporal	virginia carolina garces	Se indaga en la pregunta al usuario la cual sigue siendo igual, Se le aclara que si posterior a una atención por Servicios de salud le es ordenado medicamentos la eps en la obligación de suministrar todos estos que Se encuentren bajo la cobertura del plan obligatorio de salud y si son no cubiertos por el plan obligatorio de salud la ips en conjunto con la eps tendrá la obligación de utilizar los requisitos de ley dispuestos para el suministro de estos

no	preguntas	usuarios	respuesta
853	Se parece que Seria importante que Se amplie qun.mas el.Servicio.	audrey rosa molinares	Se le indica al usuario cual es su red prestadora, y sus números de contactós,calle 23 # 5 50 (605)31 98720 - whats 3154056834 Se hace educacion de nuestros canales virtuales y app me pongo a su disosicion para gestionarle la cita pero indica que la necesita para mayo que muchas grcias y nos felicita por el buen Servicio (no tengo queja alguna de mutual me a brindado un excelente Servicio
854	como realizó renovación de portabilidad	viviana coronado muño	usuario contactado el cual hace traslado a otra ciudad el cual Se educa, sobre nuestro canale de atención virtual y precencial, conlos paso apaso de ca gestion
855	las citas que da la ars, no son contundentes, porque le dan un número de teléfono que casi nunca lo contestan, que Servicio pésimo	pedro claver martínez torres	Se comunica con usuario este comenta que la queja es por su madre , ya que la ios del rio en magangue no le contestan y solicita las llamadas Sean mas oportunas con esta igual que las citas,comenta que mutual si cumple con los transporte , pero cuando llega a la terminal la trasportadora brasilia les niega la asistencia , Se le comenta Se trabajara para la pronta mejora , y Se le envía correo
856	porque debo solicitar todos los meSes un codigo para que me entreguen mi medicina , gabapentino de 800 ml, si soy una persona adulta sola y enferma para estar en esos tramites todos los meSes jy casi siempre me quedo sin medicina porque no generan el codigo para aitorizacion de mi medicina ?	eddie felipe padilla merlano	Se le solicita los soportes de formula e historia clinica para realizar el respectivo cargue de la autorizacion
857	porque tanta demora a la atención de de pacientes para los especialistas	manuel roberto molina terril	Se contacta al usuario para gestionr y solucionar inquietudes, usuario manifiesta ya no tener inconvenientes que fue atendido que el impace fue en pandemia y que recomienda a mutual como la mejor al igual Se educa sobre nuestros canales virtuales de atención

no	preguntas	usuarios	respuesta
858	por qué dura tanto tiempo el cambiarme de eps	darwin joSe almarza hernández	Se realiza gestion del caso y Se educa a usuario sobre la ruta de nuestros canales de atención virtuales usuario nos recomienda por nuestra buena gestion
859	si estoi afiliado a mutual Ser	jhonny enrique cabrera roa	Se le brinda información sobre su estado de afiliacion
860	ninguna	nilda elena amaya rodríguez	Se contacta a la usuaria vía celular para gestion del caso usuaria maifiesta que ya fue resuelta su solicitud de agendamiento de cita por medico general, Se educa al usuario sobre la importancia y manejo de nuestra oficina virtual usuaria dice estar satisfecha y sin duda en el momento
861	por qué tanta demora y garantía para el suministro de los medicamentos para los usuarios	david torres maza	teléfono no activado
862	quisiera saber si la eps tiene cobertura en bogotá. para hacer cambio	andreina rodríguez	"usuaria la cual Se traslada de ciudad y desea saber donde la pueden atender Se da orientación bogotá hotel maría isabel, carrera #15 #33-26 piso 1 3145954075, Se educa sobre nuestros canales de atención"
863	como podemos obtener citas médicas	junior joSe zabala sangronis	Se contacta al usuario y Se realiza verificación en plataforma, usuario de coosalud Se educa sobre nuestra atención y canales de atención, donde usuario decide hacer traslado a mutualser en cuanto tenga su tiempo mínimo de permanencia en su eps actual
864	como es posible que un gastroenterologo ponga un control a 6 meses , sin recetar bien exámenes ni medicamento, siendo esa cita una prioridad	tilsa torregrosa	como es posible que un gastroenterologo ponga un control a 6 meses , sin recetar bien exámenes ni medicamento, siendo esa cita una prioridad

no	preguntas	usuarios	respuesta
865	por que a los usuario no le estan dando los viáticos de el mismo municipoo si no Se lo dan del municipio vecino por ejemplo no sotros somos del municipio de san jacinto del cauca y nos dan los viáticos es de guranda sucre y nosotros no somos de guranda si no de san jacinto del cauca Sea anciano joven o niño nos toca de pagar el traslado hasta el municipio de guranda	feliberto lopez rivas	por que a los usuario no le estan dando los viáticos de el mismo municipoo si no Se lo dan del municipio vecino por ejemplo no sotros somos del municipio de san jacinto del cauca y nos dan los viáticos es de guranda sucre y nosotros no somos de guranda si no de san jacinto del cauca Sea anciano joven o niño nos toca de pagar el traslado hasta el municipio de guranda
866	si neSecito q me inyecten una inyección de alto riego la eps lo puede hacer	yabrudis salcedo vélez	nos comunicamos vía telefónica con la usuaria nos informa que tiene medicamento penicilina con prueba antialergica, Se le informa que puede acudir al centro salud mas cercano para que le ayuden la prueba y mirar si es alergica o no al medicamento.
867	mi portabilidad	oscar rafael mercadohernández	movil apagado
868	¿por que demoran tanto en volverme a operar?	osvaldo josé londoño martelo	Se hace revisión del caso usuario de baranquilla con cirugía de femur, manifiesta familiar que el Señor está en depresión Se hace la consulta si el usuario está dispuesto a Ser valorado por psicología, manifiesta que sí y Se invita a solicitar la cita para esta especialidad. la Señora me dice que fue valorado por cuidado Seguro en casa, lo remitieron para internista y no ha sido visitado aún. la valoración fue en febrero y requiere pañales, pregunto si tiene la formula mipres y me dice que Se la enviaron por whatsapp a lo que le informo que paSe por audifarma, usuario fue valorado por ortopedia quien le indica que por Ser diabetico, no puede Ser operado nuevamente, que ya el hueso tomó su lugar.
869	me pueden atender en cualquier parte del departamento?	diana isabel barboza alvarez	Se verifica en zsm y Se le informa que apartir del 01/05/2023 estara activa en mutual Ser

no	preguntas	usuarios	respuesta
870	donde voy al especialista	daniel enrique creso logreira	nos comunicamos vía telefónica con el usuario, el cual le informamos que su ips de atención es novasalud ips, la cual puede solicitar sus Servicios y ante cualquier duda nuestros canales de atención.
871	por que en el municipio de san onofre. no le agendan citas a las personas que somos contributivos .aveSes neSecitamos atención y no tenemos el tiempo para estar en espera por horas .por el empleo	norelis barrera luna	al momento de la llamada su situacion ya habia sido resuelta y le asignaron su cita en horas de la tarde.
872	quiero saber si aun estoy en el Servicio	javier hernández	nos comunicamos vía telefonico con el usuario y le informamos que Se encuentra activo con mutualSer, pero que debe acercarse a su oficina de sisben ya que no cuenta con encuesta de sisben
873	porque demoran tanto para autorizar una cirugia ?	daviris arrieta	movil apagado
874	todo	milton rodríguez cuadrado	no neSecvita nada
875	por qué no explican cuando hay que autorizar una cita de Segundo nivel,es decir con internista, ginecología, cardiología etc	celenis velasquez santos	nos comunicamos con la usuaria vía telefónica y le informamos que todas las sugerencias son valiosas y que le haremos retroalimentacion a los compañeroa para orientar mejor a los usuarios
876	porque la potabilidad no incluye Servicios de transporte	arledis Sequea barrios	Se aclara que es una portabilidad y Se indica que el Servicio de transporte no es un Servicio incluido en el plan de beneficios en salud y solo Será cubierto por la eps en algunos casos especiales bajo gastos administrativos de la eps con la finalidad de brindar la cobertura en salud
877	actualización	mildred nohemí acosta casanova	el número marcado no ha sido activado

no	preguntas	usuarios	respuesta
878	por q no llaman	johanna castillo	Se verifica en adres usuaria activa en salud total
879	la eps podría dar el Servicio de unas muletas a su usuario	henry llorente espitia	nos comunicamos con el usuario y le informamos que el Servicio de muletas Se puede brindar en calidad de prestamo si el medico tratante ordena.
880	trabajar	jean carlos	no Se logra establecer llamada con el afiliado Se le realiza varias llamadas
881	necesito saber pir qué me desafiliaron a mi hija de 11 años....la cual tenia priceso de aclaracion y actualizacion de registro civil. el cusal fue ordenado por un juez de familia bajo Sentencia 009, el cual el Segundo con Serial de 2018 reemplaza a 0053558361 de abril de 2013. me la dejan por fuera del sistema de salud vulnerandole el derecho a la salud y a la vida. mi hija Se llama valery deavila barrios. l	luis ricardo deavila muñoz	buzon de mensaje
882	yo tengo el ppt pero mis hermanos no tienen está en proceso lo pueden atender en cualquier clientes	mairelis fernández	Se le informa a la usuaria que para poder hacerle la afiliacion a mutual Ser deben tener el ppt en fisico y estar sisbenizados si son mayores de edad
883	cómo hacemos si tres meSes nos dijeron que los medicamentos están agotados,cómo hacemos cuando eso Se preSenta	vera perea de lechuga	Se orienta a la usauria que en el caso de la de que no le hagan entrega del medicamento solicite la carta de desabastecimiento y Se acerque a la oficina de atención al usuario de su municipio para que la cau haga el respectivo tramite.
884	una eficacia atención prestada	dilson joSe riaño hernandez	movil apagado

no	preguntas	usuarios	respuesta
885	para cuándo estaré afiliada a mutualSer?	alondra isabel acosta barragán	Se insistió múltiples veces al teléfono del usuario (301 377 7448) y no Se obtuvo respuesta nunca contesto.
886	como puedo apartar cita	luis fortich	buzon de mensaje
887	porque no hay urología en ips delta mutualSer?	kevin andrés ospino peñalver	no preSenta ningun inconveniente
888	que las citas y consultas especialidades Sea más rápida y tengan atención l los sábados gracias	sandra lucía romero pérez	Se le informa que la asignacion de citas esta sujeta a la disponibilidad de la agenda de la ips
889	estoy sola citando una cita en el oncológico desde enero, me solicitaron la historia la cual las fotos fueron rechazadas la cual mandé a scannear para poder enviarlas luego después de veinticuatro horas me respondieron que necesitan los estudios, sabe cuántos estudios son no mano, por una cita dede cirugía gastrointestinal	sandy andrea ubaque diaz	Se le brinda la información de la ips para realizar el agendamiento de citas
890	porque la los demora tanto para la cita especialista sobre todo aun adulto mayor	claudia patricia romero cohen	Se realizan cuatro llamadas y no responden
891	cómo obtener todos los beneficios	keilyn thaiza baute crespó	Se le brinda la informa de su ips primaria y sus teléfonos de contactós para las citas
892	quiere una portabilidad en barranquilla atlético	marelis madera alvarez	no Se logra comunicación con el interesadol movil sin Señal
893	que motive a mi epe eSe	ludaris gil	Se le brinda la información de que Se encuentra activa en mutual subsidiada

no	preguntas	usuarios	respuesta
894	x q Se demoran tanto las citas y x a el municipio de since no cuenta con especialistas tiene uno q trssladsrSe hsts sincelejo y pagr pasjes	yenny iriarte	no responde llamada
895	atención al emigrantes	virginia carolina garces	el usuario indico que ya recibió una llamada donde le ampliaron su duda y no permitió continuar con la llamada
896	b día nunca a mi me llaman cuando es teleconsulta de nutrición y soy del grupo de hipertension	amira hernandez	Se le brinda la información y solicita la ips su cita por nutricion
897	atención médica y medicamento a emigrantes	cristofer jesús garcés garcés	el usuario indico que ya recibió una llamada donde resolvieron duda y no permitió continuar con la llamada
898	cómo hago para pertenecer a mutual Ser , quiero hacer un traslado	yuranis particia mart	Se verifica en zsm donde Se evidencia en estado pendiente , Se le informa a la usuaria que estamos a la espera que su eps de el aval de traslado, tambien Se le informa que puede realizar la solicitud de traslado por medio de la pagingina del ministeri mi Seguridad social para mayor efectividad.
899	atención al emigrantes	rouxett guadalupe quintero alonso	Se contacta al usuario quien solicitaba orientación de donde podía programar cita por lo cual Se brindan los canales de atención de la ips y eapb.
900	atención al emigrantes	bienvenida rosa garcés ferrer	Se contacta a usuario quien solicita información de la red de Servicios por lo cual Se brindan los canales virtuales de la ips y la eapb.

no	preguntas	usuarios	respuesta
901	cómo obtengo más información de los Servicios que prestan	wilberto suarez lozano	nos comunicamos con usuario y le informamos que puede utilizar nuestro canales virtuales y app y oficina de atención al usuario
902	porque la eps no cubre en el programa de subsidio optometría?	karina rosa miller sandrea	la usuaria lo que solicitaba era cita con optometria- la cual ya tiene agendada para el dia 05/04/2023 a las 8:50am en ips opticosta (barraquilla)
903	hay una manera más ágil para obtener citas?	danny alberto gómez figueroa	no tiene ningun inconveniente con la asignacion de sus citas
904	muy buenos días me gustaría saber xq aún nom han hecho el cambio de portabilidad a bogotá	belkis esther florez jiménez	usuaria no contesta las llamas. pude verificar que el szm y en adres el estado es retirado desde el 28/09/2021
905	buenos dias sr mutualSer mi madre es de la tercera edad y tiene una cita con reumatologia ,la cual aquí en barranquilla no hay esa especialidad, quisiera saber donde la pueden atender .les agradezco pronta repuesta o un número donde los pueda llamar y hablar bien del tema muchas gracias	eligia noya morales	Se contacta al usuario y valida información, ya que la afiliada tiene una solicitud cargada, sin embargo deSea cambiar de ips, por lo cual Se remite caso a la funcionaria del municipio para el apoyo, asimismo Se vuelve a contactar a la afiliada para confirmar l agestión y menciona que ya fue realizado. Se comparten los canales de atención virtual.
906	porque ya no aSen las teleconsultas	yohaira olivía pantoja cantillo	Se le indica a la usuaria, que la modalidad de teleconsulta Se implemento en la mayoría de las consultas medicas cuando estabamos en pandemia, para evitar los contragios por covid 19. y que poco a poco las citas medicas en modalidad preSencial Se han ido reanudando. dibido a los bajos indices de contagios con covid 19, pero debemos Seguir con el autocuidado

no	preguntas	usuarios	respuesta
907	buen Servicios	marcelina miller pizarro	usuaria nos felicita por el buen Servicio que le hemos brindado.
908	porque no entregan las fórmulas completa expedida por el médico no entrega ficho preferenciales a los adultos mayores en la ciudad de montería en audifarma en audifarma no entregan los medicamentos a tiempo y después salen diciendo que la fórmula está vencida, en audifarma atiende muy mal al adulto mayor	laureano blanquicett berdugo	me comunico con el usuario y le indico que no Se debe entregar dos formulas en el mismo mes, me comenta que la fecha de entrega de un mes fue el 6 y luego fue el 20 del mismo mes, por lo que le informé que no Se puede, debe esperar mes a mes. con respecto a que no están entregando fichos preferenciales, le comenté que todas las obServaciones Serán tomadas en cuenta para mejorar el Servicio, para lo cual estaremos realizando una una gestión interna.
909	estoy en estado de embarazo, y tengo una cita con la especialidad de hematología, llevo dos meSes llamando para pedir la cita, y noe ha sido posible obtenerla, cuál Sería el Segundo paso a Seguir, ya que esa cita es fundamental para preSerrar el derecho a mi salud y la del bb.	heydict maría barreto vanegas	me comuniqué con cecac al call center 605311178 para que le agendaran cita con hematologia para la usuaria, la cual quedo agendada para el dia 25/04/2023 a la 01:45pm con el dr tomas romero narvaez
910	porque mutualSer, viva1a, esta dando tanta vuelta para realizarme una cirugía de hernia umbilical y diastasis de los rectos anteriores, y que ya está autorizada, y no dice francamente que no la van a realizar, para poder yo a que atenerme?	lucia de la rosa de lima	pude verificar que a la usuaria en viva 1a no le realizaban los exámenes de laboratorios prequirurgicos porque no tenia portabilidad, procedi a realizarcela. le indique a la afiliada que en maximo 10 dias le llegaria la portabilidad al correo. porteriormente Se puede acercar a viva 1a para que le realicen los laboratorios que solicita para que le puedan programar el rprocedimiento quirurgico

no	preguntas	usuarios	respuesta
911	¿¿porque es tan difícil conSeguir una cita médica con un especialista la cuál me dieron y aplazaron y más nunca me la volvieron a dar??	elizabeth agudelo parra	me comunique con el call center de viva 1a. aignaron la cita para el dia 07/07/2023 a las 10a.m con al dra. vilma roncallo en viva 1a Sede macarena
912	donde Se hacen los exámenes de odontología?	joheleny carolina morales martinez	revido información en zss, me comunico con la usuaria y le informo que su red de Servicios es en eSe vida sinú en la ciudad de montería, donde además de odontología, le ofrecen Servicios de ce enfermeria ce medicina general ce odontologia general laboratorio clinico transporte asistencial basico urgencias hospitalización adultos hospitalización pediátrica radiología odontológica imagenes diagnosticas ionizantes
913	por que Se demoran tanto con las citas de especialistas?	cindy gonzález	me comunico con la afiliada y le consulto qué cita tiene pendiente, le informo que puede comunicarSe al número 6046048779 que es de su red de Servicios en medisinú y si no obtiene una información puede dirigirSe a la oficina de mutualSer más cercana para que puedan gestionar internamente su cita.
914	mala atención en los camus-dificil sacar citas medicas	maritza isabel piñeres martínez	Se brinda información sobre los canales de atención eh ingreso a la ruta de hipertensión.
915	estoy esperando visita, a que número me puedo comunicar	ofelia ospino	Se establecio comunicación con la afiliada donde Se le realiza portabilidad para la ciudad de barranquilla

no	preguntas	usuarios	respuesta
916	por que colocan mucha traba para afiliar a un familiar	liney	Se le indica a la usuaria que nosotros no colocamos trabas para ingresar a usuarios en traslado de otras epss, le explico que las afiliaciones Se realizan por unificiones y manifiesta menor Se encuentra afiliada a saludtotal con el papà y el no quiere estar en mutualSer. le explico lo beneficios y la buena atención que Se les garantiza a los afiliados a mutualSer. cuando Se decida puede realizar la solicitud por la pagina web https://www.mutualSer.com/formulario-afiliado-subsidiado/ . o acercarse a la oficina de mutualSer mas cercana
917	porque Se demoran tanto para dar una cita	yoSelin johanna iyerena borja	usuario no contactado
918	porque no lo pueden atender en otro departamento	tibisay giSell villera ortiz	usuaria tiene el celular apagado
919	porque la clínica mar caribe solo tiene dos oncólogos clínicos a mi me atiende el doctor abuchar y nunca hay agenda con el solo hay cita con el doctor manuel dangond el me atendió al inicio de mi proceso y me fue muy mal	ada esther meléndez quinto	celular apagado Se hacen 10 llamadas en días y horarios diferentes
920	como pedir una cita medica a un especialista	jorge luis peñaranda velilla	no contesta, 5 intentos realizados

no	preguntas	usuarios	respuesta
921	como puedo meter a mi hija en la eps	tania san juan	la niña gomez san juan mia sophia rc 1240698115, hija de la usuario si está afiliada a mutual Ser. Se le indica a la mamá que el Servicio de primer nivel lo tiene asignado en mired
922	por que no aparezco afiliado a la eps	ever martinez guzman	realicé 5 intentos usuario no contesta. esta afiliado a nueva eps desde 01/11/2019 regimen contributivo
923	mutual Ser esta en antioquia y donde?	ludis castellar	Se lw brinda la información de las ips en medellin
924	como puedo saber en que clínica me atienden	novía peña	Se le indica a la usuaria que el Servicio de primer nivel lo tiene asigna en ips mired direccion: calle 23 # 5 50 call center 3185324761
925	tengo q actualizar mutualSer	delmis paola menco cano	Se brinda información sobre los canales de atención, dirección y horarios de atención preSencial en la oficina.
926	po que demorar para darle sita auno con especialista	erniles rodríguez blanco	no Se puedo establecer comunicación con la usuaria intentos 3 realizados

no	preguntas	usuarios	respuesta
927	an tardado en atenderme para mi operación	freddy manuel abreu zaragoza	Se brinda información sobre los canales de atención, dirección y horarios de atención preSencial en la oficina para tramites y dirección de laboratorios
928	xq aún cobra por una cirugía a pesar q tengo mutual Ser	rosa medina castillo	explica no le estan cobrando nada , es solo que no habia podido programar un electrcardiograma que tiene pendiente ante de su cirugía
929	traslado de la eps	jader gomez	usuario contesta las llamadas, intentos realizados 7
930	que mecanismo, pueden implantar, para que las citas especialistas Sean más ágiles	josé de los santos olivo maza	usuario actualmente no tiene citas pendientes, Se le explica porque en algunas ocasiones los especialista no tienen agenda disponible para para una o dos Semanas pero si preSenta alguna inconveniente puede llamar a al #603 o acercarse a cualquier oficina mutualSer para que le brinden solicion a la inquietud por si Se llagara a preSentar



no	preguntas	usuarios	respuesta
931	cuando van a contratar una ips oftalmológica en el municipio de ciénaga magdalena?	adalbanis de oro royero	Se le explico el convenio que tenemos con foca y el manifiesto que quería una ips en ciénaga para no trasladarse a foca porque menciona que es demorado, Se le dieron los número de atención de foca ya que tenia un contactó errado. el comento que la persona que veia que lo envían para foca el mismo le gestionaba todo incluyendo los lentes con un amigo que tiene de bogotá
932	deSeo q otro miembro de mi familia reciba el Servicio de mutualSer ,ellos estan afiliados en cajacopi ¿como pueden cambiar de eps?	yersinio ramo sierra	Se le explica el tramite de traslado de grupo familiar a la eps mutual
933	ninguna	crístóbal Segundo madera caraballo	afiliado no sabia donde tenia los Servicios de primer nivel, le indique que son en ips perez radiologos carrera 57 n° 70-89 Sede prado 6056549987
934	como saver si siempre hay medicamentos	solani solanher sulbaran gonzalez	Se le informa a la usuario que la farmacia audifarma que es la que entrega medicamentos a usuarios afiliados a mutualSer, siempre cuanta con disponibilidad para la dispensacion de los medicamentos. en el caso que no lo tengan en el momento audifarma le entrega un pendiente con promesa de entrega del medicamento de 5 dias habiles
935	por que no puedo afiliarme	maira alejandra gonzalez ascanio	le indico a la usuaria que para afiliarse, Se debe acercarse a la oficina de sisben mas cercana para que le agenden la encuesta sisben. posteriormente puede realizar la solicitud por la pagina web https://www.mutualSer.com/formulario-afiliado-subsidiado/ . o acercarse a la oficina de mutualSer mas cercana

no	preguntas	usuarios	respuesta
936	como ago para acerme la baSetonomia que requieren para aSerme eso	jhon jairo zambrano zambrano	Se orienta al usuario sobre la información solicitada, Se le consulta la red de su primer nivel
937	buenos días espero que estén muy bien quiero saber el porqué no me quieren aceptar a mi nieta en la eps de mutualSer gracias	yetzy yudith	Se contacta al usuario, Se valida el número del excel estaba errado por lo cual Se corrige y brinda la información del proceso de afiliación de acuerdo a lo indagado, asimismo Se dan los canales de atención virtual de al eapb.
938	por qué no dan las citas uno llama y llama y no atienden y por vía whatsapp es peor por q no atienden y si atienden dicen q no hay agendas llegó mucho tratando de apartar una cita y nada	anyi paola castillo herrera	Se realizaron variso intentos de llamadas, pero Se va sistema, Se valida en szm, Se establea comunicación al # opcion donde contesta andres medina, y manifiesta no saber información.
939	falta de citas	nathaly gordillo	Se establecio comunicación con el afiliado Se le brindo todos los canales virtuales y Se le indico punto de atención para sus citas y demas
940	si un afiliado del mismo departamento pero viene de otro pueblo q hay que hacer para que pueda aparecer en mi núcleo	mary luz romero guerrero	Se orienta sobre tramte de portabilidad, y Se hace correccion de su nucleo familiar
941	kiero acer el traslado para pasacaballos volivar	yilda meza herrera	Se realiza portabilidad para pasacaballos bolivar

no	preguntas	usuarios	respuesta
942	estado de mi traslado en curso	diana patricia herazo hoyos	Se le orienta sobre tramite de portabilidad, no la gestiona xq Segun su esposo ya realizo novedad de traslado ya que esta radicados en mosquera cundinamarca
943	que hayan más farmacias en santa lucía siempre es un problema retirar un medicamento por la cantidad de personas que hay	narlys taborda guzman	usuaria manifiesta que Se le dificulta reclamar la entrega de medicamantos ya que en caf santa lucia siempre es demasiado lleno y Se acerco al pie de la popa y tambien es super lleno, ella sugiere que habiliten mas puntos de entregas de medicamentos para que no Se congestionen tanto.
944	cómo afiliar a una nieta mayor de edad	carmen elena ibarra solano	Se orienta sobre tramite de afiliacion
945	cómo saber dónde me prestan los Servicios médicos, como citas especialistas	ciprina pérez arias	Se realiza cambio de ips primer nivel a solicitud de la usuaria
946	no puedo apartar cita	daniel lópez gaspar	Se realiza portabilidad a la ciudad de bogota
947	más que una pregunta es decirles que me gusta la atención Se que las citas son un poco demoradas para salir pero en general es un buen Servicio gracias	yuris fernández	usuria agradece x haberla llamada, y manifiesta que el Servicio como tal es muy buen
948	las demora para contestar las llamadas para pedí las citas	patricia ines jiménez guerrero	usuario manifiesta que no tiene nada pendiente y no da mas información, agradece x los Servicios
949	información clara al usuario para resolver caso medicina laboral y concepto medico.	julio cesar duque simanca	Se intenta establecer comunicación con el usuario, teléfono Se va a sistema correo de voz

no	preguntas	usuarios	respuesta
950	yo como usuario quisiera saber como reparte los insumos de los paciente	juana margarita perez pacheco	Se intenta establecer comunicación con el usuario, teléfono Se va a sistema correo de voz
951	por las eps sin uno da autorización de traslado unos traslata	francisca ines padilla pardo	Se orienta sobre tramite de afiliacion, usuaria manifiesta que estaba en mutualSer y que la pasaron para cajacopi sin embargo Se le orienta y manifiesta que va a realizar la solicitud de afiliacion nuevamente con nosotros
952	nunca he podido apartar una cita medica	juan antonio salas mercado	orientacion sobre red de Servicios de ips primer nivel
953	cómo aga para sacar mi primera cita	josmil joSe martínez yoris	Se orienta sobre red de servicios, Se le dan los difinetes canales de comunicación con la ips mi red
954	buenas tardes mi pregunta es por q tienen que cobrar para dar un medicamento	diana carolina villa	Se valida soicidad con la usuaria, manifiesta que hizo la pregunta por un miembro del nucleo familiar que Se encuentra realizando practicas con una empresa y Se da orientacion sobre movilidad contributiva.
955	es una buena atención	carolay juliana boscan valbuena	agradece x los Servicios prestados, manifiesta buena atención
956	no me dan autorizacion para las cutas asignadas y no me atienden	humberto rafael arroyo peluffo	Se llama al usuario en 3 ocasiones y el celular esta apagado

no	preguntas	usuarios	respuesta
957	atención al cliente	alfonso mario castañeda mendoza	usuario requería información de como realizar una portabilidad pues cambio de lugar de residencia y estaba preSentando molestias en una pierna por lo que solicitaba valoracion por medicina general. Se le indica como realizar el proceso, usuario refiere entender y aceptar la información
958	entregar medicamentos a tiempo	daira perez escorcia	Se realiza llamada, usuaria aun no es afiliada a mutual Ser, esta en proceso de afiliación pero desconocía como eran los tiempo y pesaba que desde el momento en que fue a oficina mutual Ser ya estaba afiliada, Se le explica que es un tramite que lleva tiempo y que sus Servicios aun están en coosalud , refiere entender
959	como Se piden las citas . y por q medio	jennifer carolina morales otalora	Se realiza llamada, número de teléfono no disponible, Se procede a buscar otro número de contactó pero esta fuera de Servicio
960	en cartagena donde o como hago para apartar una cita medica	nelson javier villalobos ruiz	Se realiza llamada, usuario requería números de teléfonos de su ips primaria para poder acceder a Servicios de salud. Se contacta con el paciente y Se le brinda la información, refiere entender y aceptar.
961	dónde queda la dirección para agarrar cita	elimar del valle garcía hidalgo	Se realiza llamada, usuario requeria números de teléfonos de su ips primaria para poder acceder a Servicios de salud. Se contacta con el paciente y Se le brinda la información, refiere entender y aceptar.
962	la farmacia nunca tiene disponible el medicamento para la presión losartan - amlodipino 100mg/5mg tabletas en un tratamiento de 6 meSes un sólo mes entregaron el medicamento pat los triglicéridos y colesterol	alberto rivero payares	Se realiza llamada, Se indaga con farmacia y Se contacta a usuario el cual indique el medicamento ya le fue entregado

no	preguntas	usuarios	respuesta
963	como es posible trasladarme para la atlántico	glendy ruiz ortiz	Se realiza llamada, usuaria quería saber como cambiar su municipio de atención, Se le brinda información de los canales virtuales para dicho proceso al igual que puede acerlo directamene en la oficina de mutual Ser mas cercana, refiere entender, aceptar y quedar satisfecha con la información
964	que hable sobre el traslado al régimen subsidiado	lina lucía córdoba blanco	Se realiza llamado en reiteras ocasiones diferentes momentos(7 veces) pero el usuario no contesta número de teléfono
965	como socio fundador de mutual Ser quiero saber a que beneficios tengo derecho en ya que fui desplazado de de mí pueblo córdoba bolívar.quiero que me envíen los estatutos actuales muchas gracias	guillermo márquez salazar	Se realiza llamada,Se establece contactó con el usuario y Se indica que puede accederá a la pagina de mutual Ser eps donde podrá consulta los estatutos y demás beneficios
966	porque Se demoran en dar una cita prioritaria para un especialista, que es caracter urgente y más para menores de edad .?	mayra alejandra reyes caro	usuario con cita de endocrino pendiente para sus dos hijos, hasta el momento solo le asignaron una sin embargo el día 4 de abril quedaron en darle respuesta de la próxima cita, Se le brinda información sobre los canales de comunicación directa con la eps -Sede prado
967	cómo puedo saber si ya estoy afiliada siendo extranjerra	maryarith figuereo	Se realiza llamada, usuaria con pt que deSea saber si Se encuentra afiliada a mutual Ser eps, Se hace la respectiva verificación de derechos, en el momento no esta afiliada pero Se orienta que puede realizar el tramite en la oficina mas cercana a su residencia, la usuaria refiere entender, aceptar y quedar satisfecha con la información
968	pr q Se demoran mucho en dar una cita	alexander casares	Se realiza llamada, usuario con dificultad para agendamiento de cita medicina general, Se orienta sobre los procesos de agendamiento y Se le brindan los canales virtuales para solicitar información

no	preguntas	usuarios	respuesta
969	todo bueno	sandra del carmen acosta romero	Se realiza llamada, usuaria que Se encuentra muy satisfecha con los Servicios prestados por mutual Ser, indica que esta muy contenta y agradecida porque le han cumplido con todo y Se le ha garantizado todo. muchas felicitaciones
970	.	adriana elguedo	Se realiza llamada, usuaria no tiene preguntas, manifiesta que ha tenido un excelente Servicio con la eps
971	comité de usuarios	durley roldán restrepo	Se realiza llamada, usuario solicita ampliar información con relacion a la conformación de alianza de usuarios, Se le da la orientación al respecto para que puede hacer parte de la misma
972	cada cuánto tiempo Se requiere para solicitar cita medica	mildred martínez	Se realiza llamada, usuaria con solicitud para información de agendamiento de cita por el Servicio de odontología, Se explica como debe realizar el proceso, refiere entender, aceptar y quedar satisfecha con la información
973	como hago para vincular a un miembro de mi familia	elvis navarro	Se realiza llamada, usuario con inquietud para afiliar a un usuario, Se brinda información de los canales virtuales para este proceso y que de igual forma lo puede hacer preSencial en una oficina de mutual Ser eps, usuario refiere entender, aceptar y quedar satisfecho con la información
974	no ninguna pregunta	nanci benavides	Se realiza llamada en reiteradas ocasiones, número de teléfono inactivo, Se procede a buscar otro contactó pero solo Se registra el mismo número.

no	preguntas	usuarios	respuesta
975	una pregunta yo estoy en mutual Ser y me atiende en mired pero ahí no me atiende bien y entonces es posible pasarme para otro entidad de ips?	joswar castrillo barraza	Se realiza llamada a usuario quien deSea cambiar de ips primaria, Se brinda información para el respectivo proceso, usuario refiere entender, aceptar y quedar satisfecho con la información
976	dónde Se realidad los exámenes de laboratorio indicados por el médico	mariangel veloz	Se realiza llamada a usuario que manifiesta que la solicitud era con relacion a su hijo que Se encontraba enfermo, nos indica que la eps le cumplió con todo, exámenes médicos, citas medias y medicamentos, refiere que esta muy satisfecho con el Servicio
977	para que es la encuesta	oneldad patricia orozco balvin	Se establece comunicación con la afiliada donde manifiestar estar agradecida con mutual Ser por el buen Servicio que le an brindado
978	mire siempre meban atender tengo 6 meSes de enbaraso uno e podido meterme a control por que estoi esperando que me a han la potabilidad colaborenme cual n esa portabilidad ya yebo mucho esperando	darle y socia soto pestana	Se contacta al afiliado y efectivamente no hace la misma pregunta , que dejo plasmada en dia de la rendición , Se le contesta y Se le hace la respectiva portabilidad dandole las respectivas indicaciones
979	el agente virtual gabriela de la ips me asignó una cita de odontología el día 5 de marzo del 2923 para el día 16 de mismo mes y resulta queme llaman el 15 del mismo para desirme que no podía asistir a esa cita porq en viva1 no me iba atender que falta de respeto contra los pasientes que espere casi 10 díaz y me salieron con esa falta ,no c justifica	edilsa judith montenegro garcia	Se le informa a la usuaria que las citas por los especialistas Se asignan de acuerdo a la disponibilidades de las agenda que manejan en la ips o eSe y que estamos trabajando junto a la entidad para la mejora en el proceso. Se le pregunta si tiene alguna cita pendiente por alguna especialidad por gestionar e informa que no.

no	preguntas	usuarios	respuesta
980	favor necesito una cita con oftalmología para operación de la vista	rayde martinez torres	Se contacta al afiliado quien nos indica como hace para solicitar una cita con oftalmología ya que la necesita porque al parecer necesita una cirugía , Se le dice e indica que Se puede contactar con el prestador aliado para solicitar la cita o simplemente acercarse a las oficinas si es necesario para que le colaboren en contactarlo y poderle ayudar a que Se la asignen
981	porque en muchos casos tenemos que ir a la ips a Separar cita	aida rosa pardo de púa	en algún momento tubo inconveniente con viva 1a y realizó colas extensas, pero ya no Se ha presentado este inconveniente. muy agradecida por la atención recibida en mutualSer eps.
982	ccuando ayudaran nueva mente con ayuda humanitaria	alexander mujica	Se contacta con el afiliado , el cual no nos manifieste ninguna clase de pregunta , no dudas ni inquietudes , solo donde podia reclamar un medicamento Se le dio la información de la drogueria audifarma y el afiliado muy cortes Se despido
983	como ingresar a mi hijo también en mi afiliación	alfonso josé rua roo	Se establecde comunicación con el afiliado y Se le indica como Se debe gestionar la portabilidad
984	traslado	carlos eduardo castellan martiez	tenemos comunicación con afiliado quien nos manifiesta su inconformidad en la ips en la que Se encuentra , le hacemos cambio y le decimos que en los proximos 8 dias Se verá reflejado el cambio y podra solicitar sus citas
985	porque no pagan los transportes de remisión a otra ciudad a los afiliados contributivo	bernardo pomares rangel	Se contacta afilado Se le explica que no cuenta con ningún grupo poblacional por lo cual debe cancelar sus viáticos , porque solo aplica para personas víctimas , indigenas , desplazados , menores con ca

no	preguntas	usuarios	respuesta
986	no me han llamado para los exámenes soy hipertensa no tengo medicamentos	nohora mercedes de aguas de peralta	Se llama al afiliado por 7 veces y no Se pudo contactar por dos días
987	porque el Servicio con foca no tiene convenio con optometría pediatra y evaluación ortoptica hago está pregunta mi niño de 4 años tiene extravismo el ojo izquierdo la verdad no me gusta la atención de optocosta me parece muy mal Servicio y la otra pregunta es el whatsapp de la mujer sana contestan me parece muy mal necesito un unos exámenes que me mandó la ginecóloga desde día 14 marzo miran nada más el mensaje no dicen nada es lo peor eSe whatsapp de mujer sana no debería Ser así nunca me quejado de mutual Ser hasta momento a sido bueno	judith sofía gonzalez iguarán	Se contacta afiliada Se indica prestador aliado y acepta sin ningun inconveniente llevar sus controles
988	porque audifarma, no entrega el medicamento psiquiátrico a tiempo, teniendo pleno conocimiento que el formulario especial tiene un tiempo límite y no genera un pendiente para que el paciente no vuelva a pedir el formulario ya que este solo lo entregan una vez al mes gracias	rosmary tejeda aguilar	Se contacta con usuario nos comenta que ya esta solucionado el impaSe , y el medicamento Se lo enviaran hasta su casa , porque fue contactada por la siau del municipio
989	con la reforma a la salud que va a pasar con la mejor eps que tenemos en el departamento de cordoba?	adela perdomo Sepúlveda	Se brinda información solicitada, igualmente sobre los canales de atención, dirección y horarios de atención preSencial en la oficina, usuaria muy agradecida por la atención en la eps

no	preguntas	usuarios	respuesta
990	el tiempo exagerado de las citas con los especialistas y cita de control	luisa pitre guerra	Se realizan llamas en diferentes días . usuaria no Se encuentra y el celular no es de ella
991	sobre el covib	ana veronica lemos mosquera	Se contacta usuario queria saber un poco mas sobre la enfermedad , Se educa entiende y acepta la información
992	salud	luis alfredo	nos contactamos con el usuario no tiene dudas , no quejas al contrario contento con el Servicio de salud que sigamos asi
993	como consigo un certificado de esta entidad	yeimer antonio acosta peralta	Se brinda información solicitada, igualmente sobre los canales de atención virtuales , dirección y horarios de atención preSencial en la oficina
994	odontología	dolys ortega palencia	no Se pudo contactar a usuario después de 7 llamadas realizadas
995	¿por que la eps no llega al Sector pantano de vargas del barrio nuevo paraíso a afiliar las familias sin eps?	edgar hoyos garcía	Se contacta usuario , le aclaramos dudas sobre la pregunta y queda satisfecho , sin embargo nos deja una sugerencia y es que cuando Se vayan a escoger la alianza de usuarios favor hacerla publica para ellos sabr quienes son las personas y asi poder participar
996	me parece muy excelente el trabajo realizado por el personal de farmacia	franchely carolina vera sánchez	Se indica utilizar canales de atención, virtuales para acceder a todos los Servicios de salud

no	preguntas	usuarios	respuesta
997	porque en casa paso no hay una farmacia para los medicamentos de los pacientes para retirarlos de una vez	danelly vargas	para poder reclamar los medicamentos en la ciudad de barranquilla debe acercarse a un punto de audifarma mas cercano, ya que no se puede reclamar en otra drogueria distinta
998	porque en casa paso no hay una farmacia para los medicamentos de los pacientes para retirarlos de una vez	danelly vargas	para poder reclamar los medicamentos en la ciudad de barranquilla debe acercarse a un punto de audifarma mas cercano, ya que no se puede reclamar en otra drogueria distinta
999	cuando se realizarán convocatorias para trabajar con mutual Ser?	mercedes astrid poveda torres	debe estar atenta a las publicaciones de redes sociales, facebook,, twitter y pagina oficina mutualSer.org pestaña convocatorias
1000	muy excelente el Servicio	eucarisrico	Se brinda información solicitada, igualmente sobre los canales de atención virtuales , dirección y horarios de atención presencial en la oficina, usuaria muy agradecida por la atención en la eps
1001	cómo me podrían entregar mi esquema de vacunas ya q no lo tengo	mauren alexa melo yepes	Se le realizan tres llamadas en diferentes días al usuario y no contesta
1002	porque si un doctor formula 3 cremas para un tratamiento sólo entregan dos la otra que la hacen?	berenice del carmen guerrero morales	para poder reclamar los medicamentos en la ciudad de barranquilla debe acercarse a un punto de audifarma mas cercano, ya que no se puede reclamar en otra drogueria distinta, y validar que medicamento es, caso contrario que no lo haya deben de hacer un pendiente

no	preguntas	usuarios	respuesta
1003	porque si un doctor formula 3 cremas para un tratamiento sólo entregan dos la otra que la hacen?	berenice del carmen guerrero morales	para poder reclamar los medicamentos en la ciudad de barranquilla debe acercarse a un punto de audifarma mas cercano, ya que no se puede reclamar en otra drogueria distinta, y validar que medicamento es, caso contrario que no lo haya deben de hacer un pendiente
1004	por qué las citas especializadas demoran mucho para darlas	angela rosa avilez	Se intento comunicar con el usuarios los dias 17,18 y 19 de abril del año en curso
1005	como acceder más fácil a la obtención de citas medicas	roward emiro chourio duran	para agendar citas medicas puede acercarse a la ips mired asignar citas en los números 318532461 y 3225737
1006	mutualSer la mejor atención	rina fernanda ramirez paz	Se indica utilizar canales de atención, vituales para acceder a todos los Servicios de salud, mutual Ser eps atención sin tanta vuelta
1007	porque median las citas medicas muy lejos	alfredo cortes rangel	para validar los dificultades medicas, puede acercarse con trabajo social o la coordinadora de atención al usuario para acceder ayuda para asignacion de cita con mayor oportunidad.
1008	porque sólo nos quieren atender en una sola cosa cuándo vamos a las consultas si aveces uno va con varios problemas de salud yms uno que ya está en edad adulta deberíamos tener prioridad en la. salud	luz marina naranjo castro	Se explica al usuario que cada medico es autonomo en preescribir necesidades Segun la prioridad la afeccion, Se indica que es necesario que debe asistir a medicina general para generar remision a la especialidad o subespecialidad que requiere
1009	cómo realizo la portabilidad de un departamento a otro??	mallalis sierra vergara	Se establece comunicación con el afiliado y Se le explica los documento que debe en vlar para hacer el cambio de mnpio

no	preguntas	usuarios	respuesta
1010	por qué tanto pospago	farid mendoza blanco	Se indica que todos los usuario del regimen contributivo realizan cuotas moderadoras, que los coopagos los realiza los beneficiarios cuando tienen estancias hospitalarias
1011	niños especiales	elizabeth villalobos	usuario que no es de mutual Ser eps y número esta incompleto
1012	que ayuda recibo	astrid rodríguez	para acceder a ayudas económicas debe acercarse con la administracion municipal. los beneficios que tiene siendo usuaria es acceso a los Servicios de salud, y tecnologías financiadas
1013	es posible que todavía estoy esperando la llamada de caminos ips para una cita con dermatología?	karelis del carmen anaya diaz	no Se logra establecer comunicación con el afiliado Se le realizo varios llamadas
1014	para afilar a mi esposo que tengo que hacer	ines morelo avila	Se dan indicaciones de como afiliar a regimen subsidiado
1015	no eh podido sacar cita por que el ppt no me aparece registro	wildelys castilla	Se dan indicaciones que debe tener actualizado pt para generar novedad
1016	me gustaría sobre los Servicios de salud	liz enith caballero jinete	Se indica a usuaria que Se encuentra afiliada recibiendo Servicios a traves de eps estado activo y Se orienta red Servicios
1017	para que es este formato	elgidia yusneyda coronel urdaneta	Se realiza llamada telefónica al # 3043942529 y no Se logra comunicación ya que esta apagado y tampoco suministra numero de identificación, Se realiza búsqueda avanzada en nuestro sistema con apellidos y nombres y no registra nadie con los aportados
1018	sin comentarios	belkis zabala	usuaria manifiesta quedo sin nada mas que decir muy buenas expectativas

no	preguntas	usuarios	respuesta
1019	atenckiomion	sayda paola royetts pírez	Se brinda información solicitada, igualmente sobre los canales de atención virtuales , dirección y horarios de atención preSencial en la oficina, usuaria muy agradecida por la atención en la eps
1020	embarazo	yuliana patricia ávila polo	estaba embarazada en eSe momento y ya tiene el bebé, no tiene ninguna pregunta o sugerencia
1021	la antencion al usuario	zoraida castro beltrán	atencon usuarios equipo comprometido con sus usuarios
1022	cuánto por sientto nos colaboran para unas gafas	arelis díaz amigo	Se brinda información solicitada, igualmente sobre los canales de atención virtuales , dirección y horarios de atención preSencial en la oficina
1023	cuales son las modificaciones en la mutual.	henry rueda vera	eps Se encuentra en proceso de modificacion permanentes cambios para buscar mejorar procesos de atención y humanizacion a sus usuarios
1024	que quiero saber por qué la ips me saco del viva 1a y me pasó paro los paso los paso tienen muy mala tención	eleicis marya arrieta machuca	Se verifica a usuario y Se encuentra activa en red de Servicios ips viva1a
1025	¿cuánto tiempo demora la portabilidad?	lina julio de blanco	portabiidad demora Segun necesidad de usuarios max 1 año

no	preguntas	usuarios	respuesta
1026	el porque un.prestador de Servicios no tiene un.anestesiologo para realizar un estudio y prestar mejor atención alpaciente	martha yulieth yepez hernandez	el celular es del esposo y llega a la casa después de 6:00 pm
1027	más atención al usuario	adalberto martines torres	Se intento contactar al usuario los días 17,18 y 19 de abril y no Se pudo lograr comunicación
1028	voy a coger una cita y me dicen q todavía no a parezco en sistema	liSeth paola valencia perez	usuaria activa desde dia fecha inscripción: 16/02/2023
1029	por q tengo un proceso con psicología y psiquiatra y cuando yo llamo.me.dicen que tengo que esperar llamada y nunca llaman no pude Seguir mi proceso	yiSel rodriguez	disponibiidad de citas especiaizadas, agendas medicas. usuaria indica que si recibio atenciones medicas
1030	porq la demora en dar respuestas a una solicitud ?	ramiro alfonso angulo acosta	dependiendo procesos y novedades generadas a traves de sistema
1031	ustedes disque son los que atienden la salud de los colombianos, mi mamá con cáncer un afiliado priorizado por la enfermedad y llegar hasta una tutela para poder que autoricen los medicamentos no les da ninpena	milton alexis rivera cortes	en mutua Ser eps trabajamos diariamente por satisfacer necesidades de cada uno de nuestros usuarios

no	preguntas	usuarios	respuesta
1032	necesito un número de teléfono o algún contacto que me puede comunicar a la eps	yunior joSe Segovía torrealba	no es posible la comunicación con el usuario Se le hizo varias llamadas
1033	porque demora entregarme mis medicamento	maríacristina zacaro	Se establece comunicación con la usuaria donde manifiesta que ya le entregaron medicamento y no tiene entregas pendientes
1034	porque nunca consigo cita enSeguida	angela dolores garcía reales	Se estableció comunicación con la usuario donde Se le informa que debe acercarse a las oficinas de mutual para un apronta respuesta de su caso
1035	quiero saber cómo puedo coger una cita porque estoy llamando a los números que me dieron y nada	maría gregorio rincón ramírez	Se le realizan varias llamadas a los números donde no es posible la comunicación
1036	¿me gustaría saber como puedo saber si sigo afiliada ya que soy venezolana y saque el ppt nuevo.?	maryuri esmeralda aristigueta blanco	no es posible establecer comunicación con la afiliada
1037	como.poder realizar citas para especialistas directamente von ips	carolina fajardo ferrer	Se le indicaron las lineas de atención al usuario para que agende su cita

no	preguntas	usuarios	respuesta
1038	deSeo saber si con la reforma de la salud puedo continuar con mutual Ser?!	nancy garcía simancas	no es posible establecer comunicación con el afiliado Se le realizo varias llamadas
1039	me gustaría saber porque no tenemos especialista en los municipios del bolivar	yaudis ortiz reales	Se establece comunicacion con la afiliada Se le educa sobre la red de Servicio y hace como obServacion que Se tengan encuentra brigadas que lleguen a los municipios
1040	buenas, por qué me dan una cita a una hora específica y llegó antes o puntual y debo esperar hasta más de dos horas sabiendo que mucha gente necesita de su tiempo y no me parece justo que esto esté pasando y es siempre, esto sucede en cerete departamento de córdoba viva 1a ips ..hay que sacar toda una mañana o toda una tarde para que lo puedan atender en una cita me refiero a diferentes especialistas siempre me pasa.....gracias.....y las colas para ingresar a la ips ni Se diga	ana milena rodríguez osorio	nos comunicamos con la paciente y ofrecimos disculpas por la inconformidad preSentada con la ips, recordamos los medios virtuales de citas, y Se notifica a la cau del municipio para intervención con el prestador.
1041	buenas, por qué en las instalaciones de cerete cordoba las personas tienen que estar paradas unas colas eternas desde las 4 de la mañana para sacar cita encima la esperadera de horas para que un especialista lo atienda y no que decir de la demora en las citas con especialistas ..gracias ...	ana milena rodríguez osorio	nos comunicamos con la paciente y ofrecimos disculpas por la inconformidad preSentada con la ips, recordamos los medios virtuales de citas, y Se notifica a la cau del municipio para intervención con el prestador.
1042	como hago para afiliarme a mutualSer	ruth yanelly marriaga turixo	Se establece comunicación y Se le orienta como debe afiliarse con nosotros su nuclero familiar

no	preguntas	usuarios	respuesta
1043	Señores soy paciente con problemas neurológicos. de columna vertebral. estuve en cita con mi especialista y me formula un medicamento que dice que ya no necesita que lo autoricen. ayer voy a buscarlo sorpresa... deben autorizarlo. por dios hasta cuándo?ayer salí con tanto dolor a buscar mis derechos y me encuentro con esto lamentablemente. el medicamento es Lyrica de 25 mg. para tres meses. cc.45479051. irina jiménez.	irina del socorro jiménez tuñon	Se establece comunicación con la afiliada y Se le genera autorización para que reclame pregabalina de 25
1044	por que no hace charlas con los afiliados de mutual Ser en turbaco/ bolivar para tratar nuevo tema como por ejemplo de medicamento,horarios de atención al cliente, etc.	vanessa buendia	Se establece comunicación con el afiliado y Se le educa como reclamar medicamento y cuales son las droguerías en las que puede reclamar
1045	porque me cambiaron de ips sin mi consentimiento antes estaba en camino y no he podido sacar citas desde que me cambiaron y tengo problemas de salud	candelaria de jesus vanegas murillo	no Se logra establecer comunicación con la afiliada Se le realizo varias llamadas
1046	porque o se pagan tan poquito las eps a las ips por este motivo nos prestan un mal servicio	ismael caraballo cano	no Se logra establecer comunicación con el afiliado varias llamadas
1047	que porque las citas son dadas por páginas y whatsapp y no responden para dar la cita y vamos a la eps y no la quieren dar	katia galarcio	no Se logra establecer comunicación con el afiliado no se encontraba en casa

no	preguntas	usuarios	respuesta
1048	como hago para cambiar a mi hijo de caja copi a mutual Ser	mauribel ariana colina noriega	le pregunté a la usuaria a qué eps está afiliada, responde que a mutual Ser. ella deSea afiliarse al hijo menor de edad, el cual está activo en cajacopi, pero tiene un problema y es que tiene inconvenientes con su documento, Se le explica que una vez le llegue el pt y lo tenga en físico Se acerque a la oficina para que le realicen el traslado de eps , por medio de la opción unificación de núcleo familiar.
1049	no sé cuál es el número para agendar citas medicas	fabían meriño	Se establece contacto con el usuario, Se le informa la ips de primer nivel que tiene asignada, Se le dan los números p 3185324761/3225737 para realizar las llamadas
1050	por que no queda una solo régimen	ana lucy torres guerrero	la usuaria deSeaba saber por qué hay dos regímenes: Se le explica que las personas subsidiadas son financiadas por el estado y que las personas que laboran están en contributivo, porque devengan un salario y que a demás hacen aportes para financiar el sistema de salud. ella Se siente satisfecha con la explicación brindada.
1051	mutual Ser es la mejor eps	claudia patricia mercado puentes	Se llama a la afiliada y manifiesta Sentirse muy satisfecha con mutual Ser y confirma su buen comentario al decir que es la mejor eps.
1052	tengo más de 6 meSes tratando de q me agenden una cita para la especialidad de urología para un pronóstico y me a sido imposible	juan carlos narváez torres	Se indaga al usuario, pero realmente no ha sido remitido al urólogo, Se le explica que debe apartar cita por medicina general; manifiesta saber dónde tiene asignados sus Servicios y que no tiene quejas con su eps.
1053	son muy eficiente en la entrega de medicamentos	carlos antonio franco rodriguez	el afiliado manifiesta tener gran satisfacción por los Servicios prestados por su eps mutual Ser. confirma su contentamiento al haber escrito.
1054	ninguna	ysabel karlina fernández urdaneta	que no tiene ninguna inconformidad, Se siente satisfacción con lo Servicios de mutual Ser.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1055	para que es esto	katerin volpe	no Se logra establecer comunicación con el afiliado
1056	donde me a tienden por qué me pasaron a contributivo	anyeli altamar jinete	Se establece contactó, Se le brinda información de la atención de primer nivel y a demás Se le explica sobre su afiliación a contributivo (tenía una relación laboral)
1057	ninguna gracias	delfina montes rios	Se estable contactó con la usuaria, manifiesta SentirSe satisfecha con su eps mutual Ser. no tiene quejas ni sugerencias.
1058	tienen un programa de lactancia	neimar coromoto labori castañeda	Se le informó sobre el programa Ser madre e hijo, pero que no contamos con un programa como tal. sugiere un programa para lactancia para madres primerizas. Se le agradece su intervención.
1059	donde puedo reclamar medicamentos	caliaxi campos	Se le marca en varias oportunidades pero está fuera de Servicio.
1060	por que tardan tanto tiempo en dar respuesta a las incapacidades y cuando lo aSen los datos no corresponden al del usuario	victor perez	el afiliado, a la fecha no tiene nada pendiente, puesto que ya le cancelaron la incapacidad. solicitó información sobre una portabilidad y Se le explicó que podía marcar al #603 y que tuviera a la mano los datos..
1061	reafiliacion	emiro rafael vergara escamilla	Se le realizan múltiples llamadas al número 3135521842, no obteniendo ninguna respuesta.
1062	ninguna	thomas barceló	no Se logra establecer comunicación con la afiliada

no	preguntas	usuarios	respuesta
1063	si vamos a una cita medico general porque no manda citologia examen de cáncer examen de mamá ecografia trasvaginal profunda y todo lo que tenga que ver con medicina general para evitar a tiempo cual quier enfermedad ya que solo vamos una vez por año	dina luz gonzales	Se le indico que Se los puede realizar atravez de zona Ser afiliado #603 o Se puede acercar a las instalaciones de nuestras oficinas
1064	cómo ago para que me saque de data crédito	cómo ago para que me saque de data crédito	Se le indico que puede comunicarSe a las líneas de atención #603 01 8000 116882
1065	xk mamam gallo para dar citas	joSe del carmen rodriguez santiago	Se le brindo la información que Se puede acercar a las oficinas principales en barranquilla para dar prioridad a su solicitud
1066	porque no dan coches neurológico si no es con tullelas	brelinyer cristina chirinos araujo	Se establece comunicación con la usuaria donde le indico que los coches neurológicos no están contemplados dentro del plan de beneficios
1067	porque dan la citas tan lejos y porque si es urgente algún estado de salud no Se podría tener prioridad y darle la atención que corresponde más ágilmente	jesus enrique rodríguez gonzález	Se le indico al afiliado acercaSe a las oficinas de atención al usuario en barranquilla para dar prioriridad a su solicitud
1068	x q no me estandando la medisina	nicolas paez mendoza	Se le indico que Se acerque a las oficinas de barranquilla para que le gestionen los medicamento

no	preguntas	usuarios	respuesta
1069	si estamos en un programa de salud por qué no envían los medicamentos de una sola vez por los tres meSes que envían la fórmula o la otra si ya saben que mensual tienen que darnos los medicamentos porque no los envían a la casa	lacidés rafael velasquez buevas	Se establece comunicación con el afiliado donde Se indica acercarse a la eps para que ellos llamen al prestador y le puedan dar una respuesta
1070	puedo tener cita psicologica ?	javier stivens consuegra solera	Se le indico que debe acercarse a su ips primaria para agendar cita de medicina general y una vez tenga el ordenamiento Se puede acercarse a la ips viva 1 a para agendar cita
1071	porque dan las citas de especialistas tan lejos	evaristo rafael roa patiño	Se le indica que Se acerque a las oficinas de atención al usuario para que ellos la gestionen una cita prioritaria
1072	que Sean oportuno	antonio de jesús ferrer cantillo	Se establece comunicación con el usuario donde Se le manifiesta que Se acerque a las oficinas de atención para que ellos le hagan intervención al prestador del programa de todo corazón

no	preguntas	usuarios	respuesta
1073	xq las personas con eps subsidiadas solo puede usar mi red	yuni maría veloz garrido	Se le indico que Se puede acercarse a las oficinas de atención al usuario para que ella llene el formato de cambio de ips y Se le pueda hacer el cambio de atención primaria
1074	puedo recibir alguna ayuda por partes de multuaSer	candelaria del carmen simanca perez	Se establece comunicación donde Se le manifiesta que las eps no dan ninguna clase de dineros a los usuarios
1075	porque no le dan glucómetro y tensiómetro al usuario hay muchas personas que no tienen recursos para comprarlo como es mi casa pero es tan necesario	eilin ramos iriarte	Se le debe indicar que debe ingresar al control de todo corazón para que le haga exámenes de ingreso y se le pueda garantizar el insumo si el médico tratante lo amerita
1076	porque se tardan en rspd	charlott. carolina chirinos barboza	Se contacta al usuario y se le orienta
1077	x ser paciente de alto riesgo he estado luchando x svc de mis medicamentos me los envíen a mi casa yo pago la mensajería al momento tengo 22 patologías debidamente avaladas x med.especialistas	william cuervo diaz	Se contacta al usuario se le educa y se orienta se acerque a la oficina de soledad para apoyo con la coordinación

no	preguntas	usuarios	respuesta
1078	citas	mailis jimenez	Se contacta a la usuaria Se orienta y Se educa dirigirSe a oficina de soledad para gestión de citas
1079	porque no entregan los medicamentos completos y no lo dan más	martha leonor rambao niebles	Se le realiza llamada al celular 3004106795 sin resultado, apagado
1080	soy diabético	daniel josué urdaneta arenas	Se realizar llamada vía telefónica al cel 3006636895 no fue efectiva mensaje la persana que ha llamado no Se encuentra disponible
1081	no tengo ninguna	calixto gómez sarmiento	Se estubo contactando al celular 3015608822 el cual no fue efectiva la comunicación
1082	soy afiliado en esta eps	marelys sofia barros padilla	usuario no es afiliada de mutual Ser en adres esta activa en coosalud eps
1083	por que tardan tanto para una cita	yury del valle rivera	Se contacta al celular Se le informa que pude solicitar las citas al prestador mired barranquilla ips sas calle 23 # 5 50 call center 3185324761/3225737
1084	por que tardan tanto para dar una cita	alberto josé linares méndez	Se contacta de le da la información para solicitar sus citas mired barranquilla ips sas calle 23 # 5 50 call center 3185324761/3225737
1085	cuáles son las lineas de atención?	Sergio andrés movilla zárate	Se contacta Se le informa a la madre el prestador que tiene asignado para su atención; mired barranquilla ips sas calle 23 # 5 50 call center 3185324761/3225737

no	preguntas	usuarios	respuesta
1086	porque dan lejos las citas de especialistas	zuleimy patricia casadiego avila	en comunicación con la usaria informa que le asignaron la cita dermatologia para el mes de noviembre del 2023 informa que trabaja en casa de familia y va aenvía un familiar a la oficina mas cercana a solicitar apoyo con el coordinador
1087	porque siempre para una cita con especialistas uno Se tiene que comunicar con la eps	betzabeth margarita berty espinoza	me ccontactó con la usuaria con el compromiso de conSeguir cita de oftalmologia en ins vision del norte
1088	porque si ya me afiliaron y saben que t no un buen be de 1año me dicen q no pueden darme cita por q no tengo sisben	luz katheryn garcía miranda	Se contacta la usuaria Se orienta para que Se cerque a las oficinas del sisben actualizar la encuesta del sisben vi
1089	yo no Se si estoy afiliado y como hacer para pedir una cita	yilmer rafael baez echeverria	Se le informa al usuario acercarse a las oficinas mas cercana de su barrio a solicitar la afiliacion a mutual Ser
1090	ninguno	eliana patricia barroso gonzalez	en comunicación con la usuaria manifiesta no tiene pendiente ninguna solicitud , no tiene pendiente citas medicas
1091	xq m queda lejos la eps ips	yusnaidy carolina sanz colmenares	en communication con la usuaria manifiesta que la ips de atención le queda muy lejos de su residencia, solicito cambio de ips y Se lo negaron ya que no hay ips que tenga contrato que quede cerca
1092	quiero hacer un traslado como hago	nakarina márquez	en comunicación con la usuaria me informa que Se cambio de municipio y requiere un traslado, Se informa sobre la portabilidad y estuvo de acuerdo , Se realiza portabilidad a ella y a sus dos hijos, usuaria satisfecha

no	preguntas	usuarios	respuesta
1093	q Sean siempre puntuales en todo los Servicios	yenny del valle navarro garcía	Se intenta comunicación con la usuaria la cual no fue posible, Se marca varias veces y no responde
1094	ninguna	robinson miguel olivo castillo	el número de teléfono no Se encuentra disponible
1095	porque tanta demora para dar una cita médica?	nicolas enrique vargas diaz	en comunicación con el usuario Se le informa sobre su red de Servicio y Se le facilita los medios de comunicación, usuario satisfecho
1096	xq llamamos a los números y nunca responde en	peggi chiquinquirá gonzalez rincón	en comunicación con el usuario Se le informa los medios actualizados para apartar sus cita medica
1097	quiero hacerme la baSestomia	giovanni javier arriagada garcia	en comunicación con el usuario Se le informa la red de svicio y el proceso cuando tenga la remision medica
1098	quiero saber si los médicos generales nos pueden atender en otra parte que no Sea la maternidad ya que siempre ay muchos inconvenientes con las citas	carmen virginia urbina manares	en comunicación con el usuario Se le informa que puede solicitar cambio de ips si no esta conforme con la que tiene asignanda
1099	la consulta general debería Ser por orden de llegada y no por cita ya que hay pacientes que Se siente mal u no esx una urgencia pero si emergencia y no siguiera te lo ven te envía agarrar cita que te la dan como para 15 días y entonces el paciente vive durante un lapso ore escribiendosr medicina ya que en lo.Se ni lo tomaron en cuenta	marianela joSefina lugo de comelin	en comunicación conla usuaria Se le informa que Se tiene en cuenta su sugerencia y Se le envía al prestador

no	preguntas	usuarios	respuesta
1100	x que esas droguerías casi nunca entregan los medicamentos	maribel ortiz solaez	en comunicación con la usuaria me informa que tiene varios nmedicamentos sin esntregar, Se valida en la farmacia y me informan que ya estan disponibles que Se puede acercar
1101	me pueden atender en cualquier hospital siendo venezolano?	luis alfredo perez	Se le brinda información del número de celular de su institución primaria mired. Se le sugiere acercarse a la oficina más cercana a solicitar la red de Servicios.
1102	porque dan las citas muy lejanas	keilis milagros pérez flores	Se le explica acerca de la disponibilidad de agendas y entiende y est� de acuerdo.
1103	he podido notar que mi puntaje en salud a sido modificado , viéndome afectada de manera notoria , ya que soy de escasos recursos manera	tatiana maría mercado castro	su pregunta Se refería al puntaje de sisben el cual lo v� aumentado, Se le explicó que no es responsabilidad de la eps el aumento de este.
1104	qué la atención Sea más rápida	sabrina elena herrera mendoza	Se verifica en el sistema el estado del usuario el cual Se encuentra en validación, por que Se orienta sobre el proceso y entrega de los canales de comunicación virtual
1105	hasta cuando es mi portabilidad	isabel santamaria reyes	Se verifica con la usuario e informa que la portabilidad ya fue aplicada
1106	porque por la aplicación no responden ls solicitudes de citas	oswell rafa�l mogollon rangel	correo de voz/ sin Señal
1107	como afiliarme	yalismar arape	número esta equivocado

no	preguntas	usuarios	respuesta
1108	no tengo ninguna pregunta	ledis venera	el usuario no tenía preguntas o solicitudes
1109	por qué es tan difícil obtener una cita por vía telefónica	luis martinez	han mejorado las respuestas de oportunidades de las citas
1110	buenas tardes xq la mayoría de veces no atienden las llamadas	maría colina	Se le explica al usuario los posibles motivos de la no atención de las llamadas y que puede ser gestionadas en otros canales de comunicación como son líneas de whatsapp y canales virtuales
1111	las medicinas son insuficientes	jorge luis russo lopez	Se explica la situación de escasez y el desabastecimiento de medicamentos en el país.
1112	porque se tardan en dar citas citas ecografía	zoraida del carmen zambrano velasquez	la sra manifiesta que se tarda mucho en dar la cita para las ecografías, ya se las realizaron, sin embargo se explica que estamos trabajando en eso para dar mejor oportunidad en la atención
1113	porque joden tanto para dar una cita	john jairo borja zapa	nos comunicamos con el paciente e indagamos con cuál ips se presenta esta inconformidad, afirma que es en su ips medisinu, por lo cual se le facilitan los canales virtuales de atención para citas y manifiesta utilizarlos en una próxima ocasión.
1114	¿porque demoran las citas de especialistas?	maria angelica caballero doria	la usuaria manifiesta que su cita ya fue asignada
1115	mejoras en el sistema de control de citas, mayor atención	jorge luis carreño indriago	Se llamo varias veces y el usuario no responde

no	preguntas	usuarios	respuesta
1116	citas con especialistas demoradas	sandra mendoza coronado	usuaria manifiesta que ya fue asignada su cita con el especialista
1117	vivo en puerto colombia atlantico, por que me toca realizarme los laboratorio que no hace el hospital de puerto,toca ir a viva 1a macarena, igual atención con especialista y estudios me queda demasiado lejos tomo dos buSes con dificultad y por mi artrosis de rodilla, conozco otros puntos de viva 1a que me queda mas cerca donde pueden atender y tomar un solo transporte. el Servicio es muy bueno pero me queda lejos.espero me colaboren.	zuleima de jesus viloria suarez	Se le respondió al usuario que Se le asignó a viva 1 porque allá es donde tenemos el Servicio.
1118	cómo hago para incluir a mi hija en mutual Ser	yolis garcía batista	Se le informo al usuario sobre los requisitos que debe cumplir y la documentación que debe llevar para poder realizar la inclusión de la menor, y que el tramite Se debe realizar en la oficina de mutualSer eps.
1119	Seguro para venezolanos	naiberson josé mora rangel	Se llamo al usuario y al abrir la llamada no responden.
1120	en el momento solamente espero que mutual Ser cumpla con todos las atenciones y necesidades de los usuarios	marelvis donado hernandez	la llamada no sale, Se cuelga

no	preguntas	usuarios	respuesta
1121	no la eps es muy buena	melfi maría manotas diaz	usuario no tiene ninguna inquietud
1122	,	jhon gulfo	usuario no tiene ninguna inquietud
1123	porque no Se hacen entregan medicamentos que en atención médica Se recetan y cuando uno llega a la farmacia no los cubre o hay que hacer otro trámite para obtenerlos?.	leonel enrique cervantes morales	el usuario manifiesta no acordarse de haber realizado ningún comentario, al contrario nos felicitó por nuestro buen Servicio y entrega oportuna de los medicamentos.
1124	que el traslado de la capital aún municipio es demorada	zuleima angela osorio cabarcas	usuario no contesto llamada
1125	desaparecerán la eps	maribel joSefina urdaneta de buelvas	Se le explico que es un proyecto de ley que aun eso no esta definido y que nosotros Seguimos trabajando sin tanta vuelta
1126	últimamente no dan pendiente en las farmacias y ay medicamentos que uno no a reclamado y dicen que ya lo an entregado o Se hacen los deSentendido y Se quedan con medicamentos si uno no reclama toda la fórmula	maría concepción mantilla benavides	Se contacta a la usuaria e informa las dudas en cuento a los medicamento pendientes Se orienta y brindan canales virtuales.
1127	cómo hago para un traslado	vanessa paola peñaranda padilla	la Señora requería saber como hacia para que atendiera a su esposo y su hija en el mismo sitio donde la atienden a ella, Se le oriento donde debe solicitarlo
1128	¿para que es encuesta?	jhon cera camargo	me contesto el papa ronal cera, por que el Señor jhon es menor de edad y estaba en el colegio , Se le da la información al Señor ronal

no	preguntas	usuarios	respuesta
1129	soy subsidiado	maría flores herrera lopez	la Señora solo quería saber para que Se le envió la encuentra Se le aclaro y esta satisfecha con la atención de su eps
1130	¿para que es la encuesta?	natán samuel cera camargo	el afiliado relacionado es menor de edad me contesta el padre quien manifiesta que esta contento con el Servicio , Se le explica que la encuesta es para medir el nivel de satisfacción de nuestros usuarios
1131	mis...más sinceras felicitaciones por Ser la prestadora de salud más eSencial. y eficiente en prestar sus Servicios..al usuarios....muy excelente	juan carlos sierra salcedo	Se contacta usuario quien Se encuentra satisfecho.
1132	para trasladar a mi hija para sura	yolanda beatriz romero goenaga	Se dan las indicaciones de proceso de traslado, vía telefónica y vía correo electrónico
1133	¿para que es la encuesta?	ronald deivi cera pacheco	Se contactó al afiliado y Se indagó si tenia alguna inquietud especifica, manifiesta total satisfacción con los Servicios recibidos
1134	por que las citas medicas son tan demoradas para los especialistas y aveces no hay agenda.	dolores esther henrique bermudez	Se le indicaorn los tiempos promedios para atención de especialistas

no	preguntas	usuarios	respuesta
1135	hay beneficios de vivienda para mí como afiliada?. gracias	dalia joSefa epieyu	Se indico que mutual Ser maneja salud y los beneficios de vivienda Se aplican para asociados dentro de la parte social de la organizacion
1136	cuando puedo tomar más cita para ginecología	riswell rosanna fernández bohórquez	no Se pudo contactar por celular, vía correo Se le indico la ruta de atención para ginecologo
1137	como me afilio	dahil garcía	Se le indico a traves de llamada y correo los medios para solicitar traslado de eps y los requisitos
1138	cuando uno llama para una cita Se demora mucho para darcela	anuar josé estrada medina	no Se logro contactar
1139	me llego este mensaje	brisa valentina cortes chara	nro telefonico errado, afiliado vive en cali afiliado a emsanar
1140	por qué cuando uno llama no responde o demora para responder	maría del carmen bolaño zabala	Se trata de una ips externa a mutualSer eps por lo cual le invitamos a asistir directamente a la ips para que le indiquen si tiene algún inconveniente con la línea telefónica
1141	x q demoran los prodecimiento	ledi peralta gonzález	las citas para procedimientos de medicina especializada debe Ser gestionadas en la ips prestadora, si considera que las citas están extemporáneas, la invitamos a acercarse a la oficina de atención al usuario de su ciudad de residencia

no	preguntas	usuarios	respuesta
1142	porque si tengo más de dos años con la portabilidad de barranquilla a cartagena me ha dado la portabilidad	teresa castro castro	Se confirmó con la usuaria que Se encuentra en la ciudad de cartagena y Se procedió con el registro de la portabilidad
1143	cuales son las mejoras en que Se realizan en la prestación del Servicio?	marelys orozco rodriguez	el prestador le indicó que cuando Se contara con el número suficiente de usuarios para realizarSe el examen optométrico, trasladarán al optómetra para realizarlos todos en un mismo día, Se orienta al usuario a que Se acerque a la oficina de atención al usuario para gestionar la cita
1144	xq tienen tan mal Servicio de citas medicas	kelen alejandra medina valero	Se colocó pqr para darle respuesta de fondo a la usuaria
1145	saber si mutualSer cubre las prótesis dental	lucila isabel herrera gómez	Se le indica al usuario que el pbs solo cubre prótesis dental total, Se le indica que debe gestionar cita odontológica para que le realicen la valoración y le indiquen que tipo de prótesis necesita
1146	son lo peor para el afiliado contributivo. perez radiólogos es una porquería lo peor que han hecho. dañando mutual Ser.	heiner rodríguez	no Se logró contactar al afiliado
1147	necesito q mi puntaje suba ya q soy una persona con problemas de salud	olga patricia gamez de la ossa	Se le indicó al afiliado que debe acercarse a la oficina de sibsén de su ciudad de residencia y solicitar nueva encuesta, Se le actualizó la portabilidad y Se le orientó para que solicite traslado a una eps de medellín donde actualmente vive
1148	me pueden atender en otra ciudad	leonel jimenez bernal	no Se pudo contactar telefónicamente con el usuario.
1149	porque son muy domoradas las citas con especialistas porque cuando ya uno tiene proceso le hacen cambio	lina jinette mantilla	Se contactó telefónicamente con la usuaria y me indicó que ya tiene una cita agendada con especialista para 26/05/2023.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1150	como puedo asociarme	lilia rosa torres marriagas	Se le indico a la usuaria que Se acercara a la oficina con la persona encargada de alianza de usuarios.
1151	felicitarlos por su atención siempre	nohemí mercado camargo	usuario no tiene ninguna inquietud
1152	citas medicas	sikarelis tabata	Se contactó con la usuaria y Se le indicó la red de Servicios con los teléfonos correspondientes para sacar cita .
1153	cita	cindy paola barrios uribe	Se contactó telefónicamente con la usuaria y me índico que ya pudo gestionar su cita.
1154	medicamentos para la presión arterial	larry joSe nuñez colina	Se contactó con el usuario y le índico que Se acercara a la oficina de mutual Ser barranquilla para que lo registren en el programa de los hipertensos y le den una información detallada de la entrega de medicamentos.
1155	¿por qué Se demoran mucho las ecografías y especialistas?	yiSela maria	Se contactó telefónicamente con el usuario y Se le índico la respuesta sobre la pregunta que realizó.
1156	he pedido citas por whatsapp y no me responde explíqueme cuales son los número por los q me puedo comunicar	zoraida dias	Se contactó telefónicamente con la usuaria y Se le explico la ips primaria que tiene con su red de Servicio actualizada para que saque la cita con los teléfonos soportados.
1157	dónde debo ir. para que me atienda. sí. la eps. sale. en barranquilla y yo vivo en soledad	zulay castellanos	Se le realizo portabilidad
1158	por qué Se demoran en responder y citar las consultas externas ?? debo hacerme un examen de tac craneal y encefalograma y no me han respondido el correo para la citación	hugo andrés margarita acosta	le facilite contactó del prestador perez radiologos sas

no	preguntas	usuarios	respuesta
1159	como Se q estoy afiliada	johanna maria vega contreras	le informe que esta activa en la eps savisalud
1160	como puedo obtener mi portabilidad ya q soy d cereté córdoba y vivo en bogotá	naidy hernandez	ya realizo la portabilidad
1161	por que le cambian la red de atención al paciente sin un aviso previo	edith milena antequera marrugo	Se le informa los motivos y Se le da teléfono para que aparte citas
1162	nada	yasmin gonzález	usuario no tiene ninguna inquietud
1163	la incapacidad por paternidad	gabriel sugel castro barros	si
1164	quiero ir a cita médica	yair antonio mendoza angulo	Se le facilita número del teléfono de la ips
1165	a mi hija la atendía en novasalud y ahora en materno y mi hija lleva un control en novasalud	yoleide patricia pallares ferrer	no contesta
1166	realizan consultas domiciliarias	maria de los santos roncallo diaz	Se le indica que debe Ser remitida por el internista a cuidado Seguro en casa.
1167	porque mi grupo familiar aparece contributivo si ya hemos trasladado varias veces a subsidiado	yurleidis pallares de la asuncion	Se le envía certificado de grupo familiar en estado subsidiado con su grupo familiar.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1168	si todavía sigo activado	walter antonio orozco niebles	Se le envía certificado y red de Servicios al usuario
1169	quiero que la salud sea mejor	shirley paola carrillo angulo	Se contacta al usuario quien manifiesta no tiene ninguna inquietud, Se brinda información de los canales de atención virtual.
1170	donde me atienden en una emergencia	yolima paola jiménez bravo	Se le indica ips de atención.
1171	porque me dan las citas demasiado lejos	angel arcon diaz	Se le envía nombre de la ips de atención y respuesta.
1172	xq cada cita las ponen a un mes o mas	cesar silvera	Se explica al usuario que el ministerio de salud tiene unos tiempos de oportunidad en atención donde indica a término se puede programar una cita oportunamente, Se da información de los canales virtuales

no	preguntas	usuarios	respuesta
1173	si desaparece mutualSer como eps?gracias	estoy afiliado hace ya mucho tiempo como pensionado y mi esposa como beneficiaria no he tenido la oportunidad de ocupar sus Servicios por goza de muy buena salud pero si me enterado que son muy buenos por lo cual los felicito, gracias.	espero no Se acabe mutual Ser eps.
1174	todo sobre las citas	joSe ignacio fonSeca acuña	Se le envía datos de red de atención y Se le informa el modelo de autogestión
1175	en qué lugar puedo Ser atendida	adriany joSefina rosal millán	Se le brindo información sobre la app zonaSer, además Se le entrego el número de contactó de la red de atención del usuario mired barraquilla
1176	cómo hago para saber si soy beneficiario de ayudas	leonardo enrique ramirez castro	Se le informo que mutualSer eps no entrega ayudas a las personas con sisben que debe acercarse a la alcaldia para recibir mayor información y Se le invito a descargar la app zonaSer para gestionar todas sus solicitud ante nuestra entidad

no	preguntas	usuarios	respuesta
1177	más que pregunta, es felicitarlos por la gran calidad humana que siempre han dado importancia y prioridad a todas nuestras necesidades... gracias, mil y mil gracias	alejandro martín rodríguez	Se le dio las gracias al usuario por el mensaje y Se le invito una vez mas a Seguir siendo participe de la mejor eps del pais
1178	porq los medicamentos siempre escaSean y uno como usuario le toca regresar y gastar más para ir a buscarlos	adriana patricia echeverry osorio	Se le informo a la usuario que la escaSes de medicamentos Se debe al alza y escaSez de algunas moléculas las cuales dificultan la produccion de medicamentos pero además Se le informo que puede solicitar en la pagina la entrega de los faltantes
1179	porque tanta demora para hacer un traslado	isabel vargas	Se le brindo la ruta a Seguir para gestionar su proceso de traslado con efectividad por medio del sat
1180	porq esperaron la.reforma para poder medio asistir al.jsurii	mónica patricia vargas villa	no tiene conocimiento
1181	hace 3 meSes e intentado salirme en la eps de sanitas y me tienen detenida hay necesito que me colaboren para poderme pasar a la nueva eps	giuliana vanessa silva garzón	deSea cambiarSe a la nueva eps.
1182	por demoran las citas	wuilquin alonzo	Se dio información al afiliado
1183	si	cesar alfonso díaz tapia	no tiene quejas de la eps

no	preguntas	usuarios	respuesta
1184	estarian de acuerdo a mejorar. mucho mas el Servicio a todos los afiliadoso	ana dolores montt ibañez	no tiene quejas de la eps, solo que mejoren la oportunidad de las citas en la ips novasalud
1185	como hago para afiliarse a mis hijos y esposo	charly johanna mayorga de rodriguez	Se dio información de gestión por sala, o por la página de mi Seguridad social.
1186	porque la solución a la falta de algunas medicinas tiene que resolverlas el paciente y no el médico. la comunicación de la farmacia con la eps y la de los médicos con la eps no es buena. no se comunican de las novedades y quien paga las consecuencias es el usuario todo el tiempo.	elena morales vda.de sierra	recomendación; muy buena eps, que haya comunicación entre médicos y farmacia para que no se pierda el tiempo buscando medicinas que no están entregando, para que no sea con tanta vuelta
1187	porque demoran mucho en atender un usuario	francia elena caballero noriega	no tiene quejas.
1188	deSeo saber si se afiliaron a otro miembro de mi familia.	santiago José guzmán mejía	Se le dice que el familiar no se encuentra afiliado y manifiesta que ya no quiere que lo afilien.
1189	cm a ser traslado a río negro antioquia	leoneidys guadalupe revilla gómez	Se le informa que debe acercarse a la eps que desea para que le hagan la solicitud de traslado, manifiesta que se va a acercar
1190	porqué foca, en mis dos últimas citas, no me entregó el medicamento, gotas systane, sino que me ordenó comprarlas, y valen \$55.000 cada frasquito.	lucía de la rosa de lima	pude verificar que a la usuaria en viva 1a no le realizaban los exámenes de laboratorio prequirúrgicos porque no tenía portabilidad, procedí a realizarla. le indique a la afiliada que en máximo 10 días le llegaría la portabilidad al correo. posteriormente se puede acercarse a viva 1a para que le realicen los laboratorios que solicita para que le puedan programar el procedimiento quirúrgico

no	preguntas	usuarios	respuesta
1191	más rapidez en las citas	bertilda elena cortina arrieta	manifiesta que no sabía cuando tenía la cita por eso penso que había demorado pero que verifico y no era así
1192	nada	maría teresa quintero giménez	usuario no tiene ninguna inquietud
1193	por qué me hicieron cambio de ips.?	elvía maría henriquez menco	no Se encuentra la usuaria en la ciudad y no tienen comunicación con ella
1194	porque nunca hay cita	luitsandra gomez	manifiesta que ya pudo apartar su cita pendiente
1195	que es buena la eps tiene buena atención	eleidimar bozo chirinos	manifiesta estar conforme con la eps y no tener ninguna duda o queja
1196	como puedo Ser atendido en menor tiempo posible	césar méndez	manifiesta que tenía cita pendiente porque no sabía donde lo atendían, Se le brindó la información y número telefonico para apartar la cita correspondiente
1197	me gustaría saber cómo hacer para que los derechos de peticion salieran más rapido	yecsalis marquez	Se aclaro la inquietud en cuanto a la pregunta pues la usuaria no tenía claridad en cuanto a los tiempos de respuesta para estas solicitudes, además Se brindaron los canales de atención.
1198	dónde sacar mi cita	yeSenia cira	Se contactó al usuario y brindo información de la ips de atención para ella y sus hijas, también Se informo sobre los canales virtuales.
1199	estoy en espera de medicamentos biologicos	yanelly ramona briceño bozo	Se contacta al usuario y orienta en el proceso de la entrega del medicamento además Se brinda información de los canales de atención.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1200	porque la eps no tiene convenio con audifarma?	amidsaday zoari zambrano sánchez	usuaria que fue atendida por Servicio particular y fue a reclamar medicamento en audifarma, Se le explico la importancia de Ser atendida por nuestra red y brindo los canales de atención de las ips y eapb.
1201	porque no puedo afiliarse a mi hijo desde la app	willian padilla villalba	Se contacta al usuario y orienta sobre el proceso de afiliación además Se brinda información sobre los canales virtuales
1202	neSesito Certificado	jesús villarreal	Se contacta al usuario quien manifiesta no requiere el certificado pues Se encuentra afiliado a otra eps
1203	porque cambiaron el método de Selección de citas medicas atravez de la aplicación	edita rosa galindo villanueva	Se contactó al usuaria a quien Se le brinda orientación y los canales de atención de las ips y eapb
1204	las portabilidades Se van a Seguir realizando?	corina mercedes guerra garcia	Se indago más acerca de la pregunta, oriento frente al proceso portabilidad ya que manifestaba que no sabia cuanto tiempo dura y si Se podía renovar, tambien Se le brindo información de los canales virtuales
1205	primero atención al usuarios, no sabe dónde ir a reclamar sus derechos, la atención que brinda la ips, viva es pexima, en cuanto a la entrega de medicamento no se están entregando los medicamentos completos y los pendientes no lo entregan, no están entregando los transportes a los usuarios y familiares, cuando tienen cita médica fuera de su territorio, que es un derecho fundamental que le corresponde al afiliado y usuario, la eps, mutual Ser no está haciendo prevención y promoción a sus afiliados, cómo lo viene haciendo la nueva a eps. su Servicios especximo, el local donde atiende ips, viva 1, es muy pequeño para el personal que se está atendiendo, debe ser más amplio y grande..	antonio José carrillo ruiz	Se explica a usuario, que los medicamentos no son fraccionables Según la normatividad de dispensación de medicamentos. que los transportes se entregan a los municipios con prima adicional o en su defecto a usuarios con atención diferencial, Se va a reportar a viva la situación de viva 1a con la crs de atlántico.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1206	en dónde me atienden a mi	reynaldo antonio gutiérrez villarreal	no responde la línea 3005950445 Se envía correo con certificado de afiliación donde indica la ips de atención
1207	porque eSe mal Servicio de proSeguir si antes era mejor psq	yonadis barrios	cita por oncología por masa en Seno, Se envía correo a gestor de cáncer
1208	porq si mandan un tratamiento de tres meSes no lo entregan todo en la farmacia enSeguida	shirley graciela hernandez charris	3024336103 la línea la respondió la sobrina de la usuario e indica que Se debe volver a llamar cuando sra. salga de cx
1209	la manera con mi atiende a los usuario	gabriela chiquinquirá cumares estrada	3024538402 Se realizan más de 3 llamadas y no responde
1210	por qué siguen contratando con la clínica centro cuando la atención administrativa no es muy buena. porque los medicamentos no los Se entregan después de cinco días? y mientras que hace el paciente? sufrir todos los procedimientos, si la atención administrativa es regular?	maría barraza de de la peña	Se envía correo a la crs de atlántico
1211	mejorar el Servicio de entregas de medicamentos	silvía mercedes martínez de castro	la falta de medicamentos en la droguería ub. en la 12 con 21 por las nieves y en cambio en el punto de la murillo, Se hace notificación a crs y jefe marlys romero
1212	la eps me esta gobrandocuota m8deladira a Oesar de que tengo sisven y pertenezco al grupo b3 y mi afiliación es subsidiada	eduardo madroñero calvache	Se hace validación en zsm donde hay un error y Se hace novedad de sisbén a grupo b3 Se indica canales virtuales.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1213	me encanta la atención de todos ustedes	yojana paola arroyo godin	usuario no tiene ninguna inquietud
1214	buenas q pesar q el Servicio es pesimo tengo un problema de salud q delicada llego a la intusio x urgencias y el desir de los medicos q tiene q estar casi muerta para poderla antenerla la salud de emsanar es efisiente x q tengo un tumor en higado solo me me da para el dolor y me despacha para con eñ calmante gracias	marybelly melendez	Se valida en adres la usuaria no esta activa con nosotros esta en la eps emssanar santiago cali
1215	las citas medicas	diana patricia quinto echeverria	Se orienta al usuario y Se le da la información de red perstadora
1216	q posibilidad hay para cirugía plásticas	bleidys luz gonzález madera	Se orienta a usuaria sobre la pregunta realizada y Se despejaron dudas
1217	por qué las suyas las dan retardadas?	ana isabel cassiani herrera	Se indaga al usuario y manifiesta que solo una cita fue reatrdada pero que ya Se las estan agendando oportunas Se siente co9ntenta de pertenecer a la eps mutual
1218	¿por qué si vienen atendiéndome ya que soy un usuario protegido por una acción de tutela cada vez que me van a entregar los lentes me forman problemas para entregármelo y tengo que hacer la misma línea de demandas y usar de nuevo la tutela?	adalberto gonzález ortiz	Se orienta usuario Segun la pregunta realizada para aclarale las dudas

no	preguntas	usuarios	respuesta
1219	sobre la eps	lisannny del carmen centeno rengel	e orienta al usuario y Se aclara la duda direccionandolo a la ips de atención
1220	por favor número de teléfono para averiguar citas	gabriela maria guerra chavez	Se oriente usuario y Se le da número telefonico de red prestadora
1221	para que Seria necesario estas medidas	ever wilfredo chipiaje cariban	Se indaga al usuario Se valida y esta activo en la eps mallamas manifiesta no acordarSe cual pregunta realizo y que no tiene dudas
1222	quiero Ser de la mutual Ser	yenis de jesus ayala torres	usuario no registrado en zona Ser mercadeo
1223	ya afilie al niño pero no me deja afiliar ala niña	delibeth cantillo	Se logra comunicación con la usuaria en donde Se le pregunta si, la niña que falto por afiliacion tiene sisben de lo cual informa que no. Se le orienta que debe realizar la sisben y luego esperar el puntaje para ir a la oficina de mutualSer y la niña pueda Ser incluida al nucleo familiar
1224	para afiliar a mi hija menor	luz mery gonzalez	no Se pudo contactar a la usuaria debido que el nuemro registrado esta incompleto y el que registra en zsm sale apagado

no	preguntas	usuarios	respuesta
1225	me vio mesico laboral y me entrego de enfermedad comu conpeoblema en l5,s1 y satica y no me quieren dar mis restricciones para comenzar el proceso con arl y empresa para la que trabajaba	fredy alberto caraballo barrios	no fue posible la comunicación con el usuario para orientar.
1226	hacerca de los métodos de planificación	milena milagro sierra navarro	Se contacta a usuaria Se validad su red y Se le orienta sobre los distintos metodos de de planificacion y sobre el programa de que lleva mutualSer Se le informo que debia de apartar una cita de planificación para el ingreso al programa en su ips de primer nivel asignada
1227	porque no sigo en la eps de parte de portabilidad	byleydis paolis torres garcia	no fue posible comunicar a la usuaria con los números registrados
1228	que tengan citas más rápidas para los estudios especiales	yulimar Seijas	Se contacta a usuaria Se le orienta sobre los tiempos para realizacion, Se le da información sobre los canalez virtuales mutualSer para diferentes solicitudes y por ultimo informa que no tiene nada pendiente.
1229	porque demoran para entregar algunos medicamentos	victor manuel correa	no fue posible la comunicación con la usuaria en mencion para dar información

no	preguntas	usuarios	respuesta
1230	he pedido el favor de hacerme un traslado pero no han querido	geraldinne paola joSepa rodríguez	Se le informa a la usuaria que puede realizar portabilidad o movilidad por la app de mutual Ser, que no es necesario el traslado de eps .
1231	estoy afiliado a contributivo	yaidris jimenez	Se le realizaron llamadas tres intentos y fue posible la comunicación
1232	porque muchas veces los medicamentos no los hay	silvia rosa macías pastor	la Señora silvia informa que no ha tenido inconvenientes con medicamento que esta satisfecha con la atención que le brinda mutual Ser
1233	por que es imposible comunicarSe a los números de celular que suministran para pedir una cita y luego va uno presencial y le responden no hay con tal médico o no an activado las citas entonces den esa respuesta por teléfono y no perdemos tiempo ni dinero. y ni que decir de la pagina web	lila me5lecia pérez osorio	Se gestiona cita con medicina general en la eSe san francisco de asis
1234	atención ofontologica	mirtha luz fernández orozco	no fue posible la comunicación con el usuario teléfono apagado
1235	porque no ponen una farmacia y una Sede de atención más cerca q la de la macarena	keyla usuga	Se le informa al usuario que hay una drogueria cerca a la Sede macarena calle 56 n° 6 -06 referencia al lado la tienda el Serrucho

no	preguntas	usuarios	respuesta
1236	buenas noches es para preguntar porq aún no han afiliado a a mi pareja si ya les mandé todos sus datos	david villa diaz	Se le comunica al Señor david por mensaje de texto que la sra angie paola ledezma Se solicito por traslado y su afiliacion es efectiva el dia 1 de mayo 2023
1237	sobre las citas	walter jesús arrieta medina	el Señor walter informa que no tiene inconveniente con la citas esta satisfecho con la atención de la ips y mutualSer
1238	como haría para contactar citas médicas.....???	yoryi wendy hernández de romero	Se le realizaron varias llamada a la linea 3043906922 Se deja un msje de voz y Se le informa que puede acceder a la app de mutual Ser y verificar donde puede solicitar citas
1239	por que	francys vasquez	la usuaria, Se estaba contactando a la ips equivocada, Se le orienta que su red de atención es mi red barranquilla, Se le informa acerca de los canales de atención para el agendamiento, ademas Se recomienda el uso cuando lo amerite, de nuestra app y linea telefónica #603.
1240	yo estuve embarazada y. si aluz esperando. la orden de desconectarme	yaidelic torres	Se contacta a la ips integral de colombia por medio de la línea 6053092014 y Se programa cita para el miércoles 11/04/2023 a las 10:00 a.m., con la medico yurleis fontalvo remisión a ginecología. ubicada en la cli 18 #26 ^a -19 barrio oriental cerca a la campbell de soledad.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1241	por q siempre demora para entregar el medicamento	viviana ramos	Se le explica que la situación de escasez en el mercado, donde los laboratorios han manifestado: aumentos de demanda, novedades en la aprobación de las bpm, cierre de planta, sumado los problemas que aún mantiene la logística mundial, entre otros, han dificultado el normal abastecimiento de varias moléculas. las anteriores dificultades Se han expuesto frente al ministerio de salud, el cual ha estado trabajando en acercamientos con los laboratorios para explorar alternativas frente a esta problemática.
1242	quiero que la atención al usuarios Sea más eficaz yo soy diabetico y siempre entregan los medicamento incompleto porqué no los hay porfavor	walberto orozco suárez	Se le informa que tenemos varios medicamentos desabastecidos debido a la dificultad logistica y escases de materia prima, para la fabricacion de estos. Se le insiste que por favor exija el pendiente cuando no le haga falta algún medicamento, ya que el manifiesta que no le Se lo entregan.
1243	mejor calidad en los Servicios prestados por la eps	juan alberto jimenez payares	Se contacta al usuario cia telefónica quien manifiesta que cuando Se acerca a la urgencia el Servicio es demorado, Se le explica que dependiendo del diagnostico con el que lleguemos al Servicios de urgencias, asi nos van a brindar la atención, en el Servicio urgencias Se prioriza la atención por la gravedad del paciente y no por el orden de llegada
1244	por k no dan las citas con los especialistas	geni maria gonzalez ayala	usuaria manifiesta que Se quedo esperando cita para realizacion de una electriografia por por parte de su ips asignada, la cual fue solicitada por correo electronico. a la fecha aun no Se le ha realizado Se le informa que Se acerque a la ips proSeguir para que Sea programada, Se comparte canales de comunicación y direccion. ademas la invitacion a que uSe nuestra app y linea de atención.
1245	por qué no es tan fácil solicitar una cita ,siempre lo dejan esperando mucho tiempo	milena lobelo	en días diferentes, Se intenta contactar a la usuaria al número 3218844853, no Se obtiene respuesta (timbra y desvían la llamada)

no	preguntas	usuarios	respuesta
1246	aparté una cita odontológica para realizar una limpieza a mis dientes y resulta que no Se me podía atender en el centro médico donde estoy afiliado y me mandaron para un puesto de salud el cual el procedimiento de blanqueamiento no quedó bien. si estoy afiliado a una eps deberían de realizar todo el proceso acá.	wilfrido gutiérrez ojeda	Se contacta a usuario, quien manifiesta no tener tiempo para atender la llamada.
1247	actualize sisben	luis antonio esis hernández	no hubo comunicación con el usuario teléfono apagado
1248	gracias	sulis sangrona	usuario no tiene ninguna inquietud
1249	ninguna	silvana ester ballesteros meneces	evidenciamos que no Se preSenta inconformidad por parte del usuario, solo quiso hacer un comentario al evento.
1250	por que yo no e podido agarrar cita en este eps como hago deme un número algo	miriam stella hernández ropero	Se le orienta a cerca del número de teléfono de la ips de atención primaria de soledad municipio de atención de nuestra usuaria para que gestione la cita medica y Se le orienta a cerca de los canales de atención virtual que tiene mutualSer atención sin tanta vuelta.
1251	porque nunca dan citas y autorizaciones	deniSe jhoana rodríguez romero	Se le informa que mutualSer no da citas medicas, ni requiere autorizacion para asistir a una consulta medica, atención sin tanta vuelta , debe gestionar cita medica en hospital de su municipio de atención y cualquier duda o inquietud debe comunicarse a la línea virtual # 603.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1252	saber si aun estoy afiliada	zamary ayari bello colon	Se verifica a la usuaria en mercadeo y esta activa Se le orienta a cerca de los canales virtuales de mutualSer atención sin tanta vuelta.
1253	en dónde me atiende de urgencia	ledis isabel garcía ramírez	Se hace llamada y no Se logra comunicación con el usuario Se le deja un mensaje de voz indicandole que las urgencias en cualquier ips mas cercana a su residencia.
1254	la atención al usuario	yorSelis castro cabas	Se contacta al usuario y Se realiza verificación en plataforma, usuario de coosalud Se educa sobre nuestra atención y canales de atención, donde usuario decide hacer traslado a mutualSer en cuanto tenga su tiempo minimo de permanencia en su eps actual
1255	la atención en sitas es demorado y los teléfonos q dan nunca contestan	juan carlos carrascal robles	Se le orienta que las ips tienen unos horarios de atención para asignación de citas , sin embargo Se le explican los canales de atención virtual de mutualSer para cualquier inquietud o duda.
1256	porqué dan citas con especialistas tan lejos? no hay suficientes contrataciones para éstos profesionales de la salud?	martha cecilia cortés rangel	Se le orienta a cerca de los días de oportunidad para citas de especialidades y a cerca de los canales de atención de mutualSer.
1257	para hacer un traslado	diomedes de jesus villalba arroyo	Se realiza 3 intento de llama no contesta
1258	son demaciado demoradas las citas	dominia estely patíño pérez	teléfono como sin Señal, timbra 2 veces y Se va a buzón. Se intenta nuevamente el 14/4/23 y tampoco Se logra contactar
1259	en caso de viajar y no quiero trasladar mi eps que hago	everlin amador barraza	Se le brinda los Servicios y los medio para realizar el proceso de portabilidad para bogotá
1260	uds tienen para el atlántico Servicios funerarios así como funciona en sucre?	claudia bolivar	Se realizan 3 intento no contestan

no	preguntas	usuarios	respuesta
1261	buenas tarde mi grupo familiar y yo nos afiliamos todos a esta entidad sin embargo a mi esposo y a mi nos retiraron del ella y mis hijos continuan suscritos, quiero saber por que nos retiraron y como podemos afiliarnos de nuevo	ana hernandez	Se valida y son usuarios caja copi, Se realiza el proceso en llamada del traslado por la pagina mi Seguridad social
1262	porque no hacen contratación de Servicios que estén en el municipio donde pertenecemos son 2 horas que hay de soledad 2.0000 hasta barranquilla para un estudio o ina cita especializada	bethy esquivía cueto	no contestan Se realizan 3 intento Se deja mensaje de vos Se le brinda beneficios y Servicio
1263	porque no tenemos a qué nos den prótesis dental	ruth palacio solano	Se le brinda la información de lo que tiene en su plan de salud, Se le pide valoración por rehabilitación oral
1264	por que no me dan la sita con opticoستا para mis lente tiene excusas que no hay agenda	carlos antonio blanco alvarez	Se realizan varias llamadas al usuario y no responden
1265	me gusta mucho mutual Ser por su atención	elizabeth alejandra pulgar zambrano	usuario no tiene ninguna inquietud
1266	porq no puedo afiliar a mi nieto si el esta en mi nucleo familiar y yo soy quien lo atiende	yenis mendoza herrera	Se contacta al familiar del usuario y explica el proceso para afiliación del menor el cual manifiesta fue comprendido, por cual tambien Se brinda información de los canales virtuales.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1267	que cubre la eps , cubre operación por obesidad mórbida gracias	kelly johana romero niebles	Se contacta al usuario y brinda información del programa de obesidad, asimismo Se indica cual es el proceso Ser parte de este, además Se da información de los canales de atención
1268	por qué no tiene un teléfono donde uno pueda llamar para apartar una cita de manera rápido lo digo por primero tiene uno que comunicarSe con algún materno para asignar una cita y muchas son la veSes que no cojen el teléfono y aveSes uno Se cansa de marcar y no lo cojen	nini johana jiménez pacheco	Se contacta al usuario y da información de los canales de atención los cuales no tenia, además de los canales de atención virtual de la eapb.
1269	porque solo hay un día a la Semana para poder apartar una cita	carmen julia moreno solano	nos comunicamos con la paciente e indagamos con cual ips Se preSenta esta inconformidad, afirma que es en el hospital, Se le brindan los números de atención de su ips y Se le facilita el número corporativo de la oficina de atención para que solicite el apoyo para asignar sus citas médicas.
1270	que Se pueda hacer cambio de eps	juana maría morales gutiérrez	Se contacta al usuario e indaga el porque de la solicitud e indica que solicita es un cambio de ips, por lo que Se brinda información de la red y canales de atención virtual.
1271	información general	yudis cordero herrera	Se contacta a usuaria quien manifiesta no recuerda a que Se refería sin embargo Se brinda atención de los canales virtuales mutualSer eps

no	preguntas	usuarios	respuesta
1272	porque no he podido hacer mis citas por aqui como antes.	albert José salazar castillo	Se contacta al usuario y brinda información de los canales de atención de las ips
1273	¿cubren cirugía estética vaginal?	yandris paola goez flórez	no Se logra contactar a la usuaria, teléfono apagado.
1274	porque nunca envían una notificación de la autorización del medicamento solicitado?	grace del socorro charris barrios	Se contacta al usuario y explica el proceso para gestión e medicamentos, sin embargo manifiesta que fue ya le fue entregado, además Se brindan los canales de atención virtual de la eapb.
1275	como haga para poder afiliarme	fabiola abreu	Se contacta al usuario y brinda información de los documentos que Se requiere, además la dirección de la oficina mas cercana y en caso de otra inquietud los canales de atención virtual de la eapb
1276	como hago un traslado de ciudad	katia marcela guerrero orozco	Se contacta al usuario e indaga por que deSea realizar el traslado ya que Se encuentra viviendo en cali, por lo que Se brinda información y canales de atención.
1277	cómo me incribo para la 3 edad	maría del rosario sanmiguel ruiz	Se le actualizan datos en zsm, Se le indica a la usuaria red prestadora caminos ips, para ingresar al programa dtc, Se orienta que para inscribirSe en programas sociales, hacer la solicitud en las oficinas de la alcaldía de su municipio
1278	ai yo me encuentro en otro departamento puedo atenderme sin ningún problema	luisa judith fibla maldonado	Se actualizan datos de la usuaria, Se le indica que en caso de encontrarSe en otro municipio puede solicitar una portabilidad, para así continuar garantizandole sus Servicios

no	preguntas	usuarios	respuesta
1279	si aun no estoy en el sisben igual me pueden atender en la eps?	dagly avendaño leal	actualizacion de datos, Se le indica red prestadora, Se le recomienda acercarse a las oficinas del sisben y solicitar actualizacion
1280	x favor necesito el correo electrónico para aSer actualizar datos	ciro anjel zambrano atencio	Se realizan 5 intentos, celular apagado; Se le deja mensaje de texto indicandole comunicarse al #603 para solicitar portabilidad u otras solicitudes
1281	buenas tardes la primera q. necesito es tratar de quitarme mi implante ya tengo 2 años vencido	neucarys vilchez	Se realizan 5 intentos, no responde llamada; Se le deja mensaje de texto indicandole red prestadora y #603
1282	donde y que fecha va hacer el evento	helena isabel corena durango	Se actualizan datos de la usuaria, Se le recuerda red prestadora y que la rendición de cuentas se realizó el 30 de marzo y cual es su finalidad
1283	por que las monturas o lentes no los entregan	alexis morelos	me informa que en la ips opticoستا le han cobrado \$130.000, no se las realizó y manifiesta las compró y le salieron mas economicas; Se le recomienda ante estas situaciones notificarlas en nuestras oficinas, pag web o al #603
1284	por que a mi mama no la han ayudado con el transporte del acompañante para las dialisis ya que ella tienen enfermedad de base como insuficiencia venosa (no puede caminar casi) operada de la vista (desgaste de la retina) problemas del corazon! y uno por falta de dinero aveces no podemos ir con ella o la acompañe o la comida no alcanza para las dos cosas y por tal razones ella no puede viajar sola y queria saber que tanto mutual nos puede ayudar	lidis canoles de rodelo	Se realizan 5 intentos, celular apagado

no	preguntas	usuarios	respuesta
1285	cuando llamo para pedir una cita nunca me puedo comunicar con ustedes	erika patricia correa burgos	en comunicación con la usuaria Se le informa sobre la red de Servicio y Se le suministra los medios de comunicación
1286	como es posible yo como persona de 48 años e utilizado la eps 1 solabes par octometria hace 2 años regreso otrabes por octometria y medicen que la eps solo cada sinco años es que meda los vidrios por que las montura la primera bes yo las compre y a hora que boy tenvo que pagar los vidrios y las monturas	crisobal garcia maza	Se contactó al usuario y Se valida la situacion, donde el usuario nos indica que no contaba con ordenamiento medico y Se acerca directamente al prestador, por lo que le cobran los lentes y la montura. Se le brinda al usuario los pasos a Seguir que son: valoracion por medicina general, remision a optometria y orden medica de los lentes, para que Se los brinden por parte de la eps.
1287	por que tienen mala atención al cliente ?	karen virginia espinosa puello	Se hicieron 5 intentos de llamda a lo cual el usuario no contesto ninguno, dejando ir la llamada a buzón de mensajes
1288	porque no funcionan en antioquia	mairene garcia	Se contactó a la usuaria y Se le informo que en antioquia no tenemos cobertura, por lo cual Se le indico que podia pedir portabilidad y solicitar todos sus Servicios por la lineas de atención nacional que son: #603, 018000116882 o las lineas virtuales app zonaSer y autorizaciones@mutualSer.com
1289	el Servicio de la clínica oftalmológica retinher es pésimo los médicos formulan medicamentos que están discontinuados o no hay en la droguería, entonces el paciente debe volver nuevamente a la clínica con el listado para haber si de pronto Se consigue el médico para que cambie la fórmula y eso Se convierte en un caos personalmente he vivido eso en las citas que he tenido ahí al igual que mi esposo deSeo muy respetuosamente que vuelva el Servicio a visión total nunca tuve inconveniente alguno en esa clínica	iluminada blanco	nos comunicamos con la paciente y pedimos disculpas por los inconvenientes preSentados de igual forma Se le brindan los canales virtuales de la oficina de atención para que no haya necesidad de acercarse y por medio de estos pueda solicitar pronta respuesta y solución en estos casos.

no	preguntas	usuarios	respuesta
1290	por qué no podemos sacar citas de medicina general por whatsapp, no dan la opción... solo especialidades ??	liliana beatriz herazo dominguez	Se llamo a la usuaria y Se le explica que el prestador solo tiene habilitado el Servicio por llamada
1291	necesito citas de atención de manera virtual	liliana beatriz herazo dominguez	Se llamo a la usuaria y Se le explica que el prestador solo tiene habilitado el Servicio por llamada
1292	cómo hago para afiliarme. a la eps	yeliuska alina gomez suárez	Se le hizo 5 intentos de llamada a la usuario y no Se logro contactó efectivo efectivo con el usuario
1293	cómo hago para recibir medicamento en dónde estoy porque estoy fuera del bolivar por razones reservadas	claudia polo yopez	Se contacta a la usuaria para brindar información quien manifiesta Se encuentra en portabilidad por lo que Se explica el proceso para acceder los Servicios, además de los canales de atención virtual.
1294	si uno no puede ir por cuestiones de trabajo como aSe	yunel escorcía	Se llamo al usuario y Se le informo que en caso de no poder asistir a la cita por ciertas razones podría contactarSe con el prestador y pedir una reprogramacion un dia antes de la cita
1295	si uno no puede ir por cuestiones de trabajo como aSe	yunel escorcía	Se llamo al usuario y Se le informo que en caso de no poder asistir a la cita por ciertas razones podría contactarSe con el prestador y pedir una reprogramacion un dia antes de la cita
1296	un colombiano puede afiliarse a la eps a su esposa venezolana ?	washington alberto ortiz rosales	Se llamo al usuario y Se le informo que si Se podría afiliarse siempre y cuando contara con los documentos correspondientes para la gestión