Preguntas y respuestas de la rendición de cuentas 2023

Durante el periodo de convocatoria para la rendición de cuentas públicas 2023, Mutualser EPS envió mensajes de texto vía celular a todos sus afiliados. En dichos mensajes, se incluyó un enlace a un formulario virtual diseñado para que los usuarios pudieran realizar preguntas y expresar sus inquietudes sobre diversos temas de interés. Los temas que se podían abordar a través del formulario eran los siguientes:

- Afiliaciones, traslados y portabilidad.
- Incapacidades.
- Atención al usuario y servicios.
- Administración y aspectos financieros.
- Planeación y proyectos.
- Tutelas.
- Trámites.
- Promoción y prevención, incluyendo programas de salud.
- Contratación.

Esta iniciativa tiene como objetivo facilitar la participación de los afiliados en el proceso de rendición de cuentas, asegurando que sus preguntas y preocupaciones fueran escuchadas y respondidas de manera oportuna y efectiva. A través de este mecanismo, Mutualser EPS promueve la transparencia y fortalecimiento de la relación con sus usuarios, brindándoles un canal directo para la comunicación y la resolución de dudas.

Como resultado de esta actividad, se recopilaron un total de 187 preguntas, las cuales abordaron diversos motivos, incluyendo peticiones relacionadas con servicios de salud, información sobre la red de servicios, canales de atención y felicitaciones, como se evidencia en la siguiente imagen:

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

Motivos de las solicitudes	Número de solicitudes	Proporción (%)	¿Cómo lo resolvemos?
Información sobre servicios en salud: citas, procedimientos médicos, portabilidad,etc.	114	61%	Un funcionario de Mutualser EPS se comunicará contigo para brindarte una solución sin tanta vuelta.
Información de medicamentos	42	22%	Recibirás un mensaje o correo electrónico con la orientación que necesitabas.
Sin pregunta o espacio en blanco	19	10%	Estableceremos comunicación contigo para consultar si presenta alguna duda o inquietud.
Felicitaciones y orientación en los canales de atención	12	6%	Agradecemos tu mensaje y seguiremos trabajando para ofrecerte una experiencia de atención, cercana, sencilla y sin tanta vuela.
TOTAL	**187**	**100%**	

Las solicitudes 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 las 187 respuestas a usuarios que fueron recibidas:

N°	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
1	Yo vivo en Guamal magdalena pero la verdad los servicios para entregar los medicamentos son un poco malo	Yelitza Galindo	Se contacta al usuario al número 3122320946 donde manifiesta tuvo una dificultad en la entrega de medicamento como el albendazol que se lo ordenaron hace 3 años para purgar al niño y no pudo reclamarlo, refiere que actualmente no tiene entregas pendientes de medicamentos; se le explica la novedad de escases de medicamentos en le territorio colombia y que en caso de tener dificultades puede reportarlo en los canales virtuales o en la oficina de atención
2	Va a continuar mutuales, pues me siento satisfecho por sus servicios	Andrés Segundo Cavadia	Usuario no registra en zona ser mercadeo.
3	Tienen contrato actualmente con zerenia en la ciudad de bogotá porque a mí me atendien haya desde el 2013 y no he podido apartar la cita porque si lo mío es por tutela??	Diofante José Viloria Oviedo	Se contacta a usuario y se le brinda la ips de atención en la ciudad de bogotá y canales de informació
4	Tengo varias resecetas mía de mi nieto y mi hijo q aun no me entregan las cremas para la piel y estamos nesecitandola con urgencia no tengo los recursos para para comprarlas y enla farmacia nunca la ahí me párese muy mal xq mi nieto m hijo y yo requerimos de esas cremas para piel gracias quedo atenta	Luzmery Diaz Perez	Usuario con medicamentos pendientes el cual se toma pqr
5	Soy nuevo usuario de mutual ser y mi pregunta es si en el municipio de turbaco bolivar donde yo recido hay algún lugar específico donde atiendan los especialistas como son ortopedia.internistas y donde hagan los estudios de rayos x .tac o todas las órdenes tienen que ser en cartagena bolivar muchas gracias bendiciones	Augusto Quintero	Teléfono sin señal, apagado
6	Sobre los médicos especialistas por que uno llega a coger citas por ejemplo nefrología y no hay agenda	María Inocencia Pájaro Gaviria	No responde notifico vía correo electrónico
7	Si mutual ser lo atiende en pereira	Sharith Lucero Pacheco Paternina	Telefono regitrado en zsm se encuentra fuera de servicio
8	Si la portabilidad dura un año es posible que por algún error está se venza antes del tiempo estipulado.	Claudia Patricia Hernández Girado	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
9	Si al cambio que viene a la eps nos informe cambios con tiemp	Ludis Esther Acevedo Iriarte	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios. a los cambios que haya lugar los usuarios seran los primeros en ser informados, para asi brindarles una atención sin tanta vuelta.
10	Si a mi me dan una cita y en la clinica u hospital me exigen el acompñante,la eps tiene la obligacion de autorizarme el transporye de mi acompañante tanto como el mio?	Edis Maria Orozco Matos	Hemos recibido su solicitud, en aras de mejorar nuestros servicios. con relación a su pregunta si el medico tratante le suguiere que debe llevar acompañante la eps le debe brindar el servicio al paciente y su acompañante. se logra establecer comunicación telefonica con la usuaria, pero no es posible.
11	Si	Elimar Benllo	Se contacta a usuaria e indica no haber realizado ninguna solicitud ante mutualser eps
12	Si	Ana Milena Paez Padilla	Se establece comunicación con la usuaria y se brinda información sobre la nueva modalidad de atención virtual en la ciudad de bogota, via whatsapp se envian los canales de atención virtual de la oficina de bogotá, los canales de atención de la ips proseguir y se gestiona programación de ecografia pelvica y consulta por medico general
13	Será posible que si mi hija tiene mi apellido. se lo cambie por el del papa afecte su pago de crecimiento	Angie Esther Contreras Contreras	Se realizan llamadas a los numeros registrados en zsm, se encuentran apagados
14	Sedes donde me pueden atender odontología	Alfredo Puello Quijano	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios. con relación a la pregunta formulada le informamos qure su ips de atención para odontologia de primer nivel es caminos ips. se intenta establecer comunicación telefonica con el usuario pero, no atiende la llamada.
15	Salud	Yovanny José Lugo Zavala	Se realizaron tres llamadas al número de teléfono y no fue posible el contacto
16	Saber si van a seguir con nosotros	Marquez Sánchez Carmen Soraida	En comunicación con la usuaria por medio de llamada telefónica nos manifiesta que no tiene ninguna pregunta o inquietud
17	Quiero saber si la eps mutual ser atiende casos de enfermedades riesgosas y costosas.	Víctor Mariano Pérez Gamboa	Usuario al que se le informa que que la eps esta a cargo de todos sus servicios de salud independientemente del diagnostico salvo algunas excepciones
18	Quiero que mi esposa y mis hijos pertenescan amutual ser	Emerzo Muñoz	No reporta zms
19	Quiero mejor manejo con los usuario	Yusmaris Vallenilla	Se aborda inconformidad con el provedor transpormax y se envia correo

N°	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
20	Quiero hacer traslado permanente para cartagena.	Cesar Alfonso Hernández Claro	Se le indican los requisitos para hacer el cambio total de municipio, y los canales para realizarlo
21	Quien entrega el certificado de discapacidad el dadis o eps	Wilfredo Julio Zuñiga	Usuario no registra en zms
22	Que ya le van a dar solución al cumplimiento de las citas medicas de especialistas	Gertrudis Nieves Caraballo	Se le informa que la asignacion de citas esta sujeta a la disponibilidad de la agenda de la ips
23	Que temas se tratara ese día	Ruby María Cervantes Salinas	Hemos recibido su solicitud, este dia se trataran temas de mucha relevancia como son la rendición de cuentas, donde se informara a los usuarios, colaboradores y comunidad en general la gestión, los logros y desafios de nuestra organización, correspondiente a la vigencia 2023.
24	Que tan recomendable es la eps mutual ser	Raquel María Nieto Moreno	Usuario satisfecha con el servicio, dice que hasta el momento no he tenido incovenientes
25	Que puedan atender a uno como dicen le dan un número de teléfono a uno para poder apartar una cita y ninguno de los números atienden	Elianyer López	Se establece comunicación con la usuaria y se le informa sobre los numeros de contactos correspondientes para el agendamiento de citas
26	Que programa adicional manejan aparté de la salud	Jorge Eliécer Barreto Bajó	Tel 3222928343 se brinda información sobre la nueva modalidad de atención virtual en la ciudad de bogota, via whatsapp se envian los canales de atención virtual de la oficina de bogotá, los canales de atención de la ips proseguir y se gestiona prograamción de consulta por emdico general y odontología
27	Que pasa con los medicamentos que nuca entregan, además la capacidad de entrega de drogas en mompox es insuficiente ya que hay turnos de espera hasta dos horas	José Medel Quintana Rojas	Hemos recibido su solicitud, en aras de mejorar de nuestros ervicios. con relación a su pregunta trabajaremos articuladamente con su farmacia de atención para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar.
28	Que pasa con la plataforma o sistema en medisinu que no cervicio.	Enelbis Isabel Olivera Benitez	Se informa a la usuaria que quizas es por colapso de los canales pero que sin embargo de habilito por parte de mnedi
29	Que mecanismo y que soluciones tiene mutualser para controlar a los prestadores las no asignaciones de citas y procedimientos para los usuarios y así suspender las quejas, derechos de peticiones hasta tutelas?	Josefa Toral Medina	No se logra establecer llamada con el afiliado se le realiza varias llamadas
30	Puede una persona con dos cancer esperar hasta dos horas para q le entreguen el medicamento	Debora María Hoyos Gonzales	Tel 3206148461, afiliada de cartagena
31	Prioridad de traslados	Nayivis Santana Pardo	Se llama en 4 ocassiones al número 3014745801 y desvian la llamada.
32	Pq motivo nunca le entregan los medicamentos completo para mi hijo q es epiléptico y necesita la droga diaria y soy una madre de 75 años el cual no trabajo y tengo q luchar para comprarle el medicamento(paciente discapacitado)	Mercedes María Amaris Arevalo	Usuario no contactado
33	Portavilidad urgente	Ana Isabel Miranda Martinez	En zms reportan dos afiliados con los misos nombrfes y apellidos se marca a los n´pumeros de cleualres y no repsonden
34	Porque uno tiene que esperar al médico y si el médico no pudo llegar para atender a uno no pasa nd pero si uno se retraso porque en la vía paso un accidente y hay un trancón y uno llega un dos minutos después de la cita ya a uno no lo atienden eso me parece una falta de respeto acia el paciente eso es todo gracias	Liseth Ospino	Se busca en sistema y existen 2 usuaria: *ospino molina liseth candelaria cc 39099465 se llama a los números 3013832596 en diferente horario y esta apagado, tambien al 3046763140 esta fuera de servicio. *ospino pertuz liseth johana cc 1082977889 se llama a 3012308188 en diferentes horarios esta apagado, tambien al 3017866380 se encuentra apagado.
35	Porque todas las citas son en montería?	Lubis De Jesús Llorente Petro	Refiere que se refiere que las citas son en monteria con odontologia y oftalmologicos, se le indica que los servicio de lorica estos servicios son en el municipio en oftalmosalud y sugymax, refiere entender el caso.
36	Porque si una persona necesita un tratamiento mensual de medicamentos cuando va uno a reclamarlo por lo general están agotados	María Torres Zuñiga	Telefono en buzon
37	Porque si la clínica crecer presta tan mal servio lo envían a una a citas aya cuando no dan respuestas para citas y hay muy mal trato de las señoritas que atienden hay te ve el doctor te envían a programar cita y tiene uno que ir otro día pirque el mismo día no te atienden y luego gasta pasajes uno y te disen otro día hoy no hay programaciones clínica crecer amberes	Hayarit Leonor Guanipa Arellano	Lo tendremos en cuenta para realizar una mejora continua
38	Porque se demora en la citas medicas especialisadas	Rusmary Polo	Hemos recibido su solicitud, en aras de mejorar nuestros servicios. con relación a su pregunta trabajaremos articuladamente con su ips de atención para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar. se logra establecer comunicación telefonoca con la usuaria pero, no atiende la llamada.
39	Porque no se le hacen los estudios y medicacion en un solo lugar al paciente . y no colocarlo a caminar en diferentes lugares para poder ser atendido ejemplo atención por especialistas examenes médicos entrega de medicina atención al usuario procedimientos médicos entre otros gracias.	Antônio José Reyes Sánchez	No se logra contacto con el usuario, registra un solo numero de contacto en nuestro sistema, sin embargo usuario de pelayo se pasa caso a cau del municipio para busqueda.
40	Porque no puedo asignar cita en la página	Katia Margarita Junco De La Barrera	Este usuario no registra en zms
41	Porque los medicamentos. para los del régimen contributivo solo son entregados en la sede de la 66 y no en la que queda en el centro lo mismo la atención al servicio medico queda muy lejos para algunos usuarios	Yadira Maria León Cantero	Usuario refiere que las sedes de atencion les queda muy lejos, refiere que la sede de audifarma esta demorado la atencion la sede 66, dice que no tienen el personal, se le informa de nuestros servicios.
42	Porque los medicamentos son muy demorados parser entregado	José Luis González Manjarrez	No se logra diferencia cual de los dos usuarios es, ya que hay dos registros con los mismo nombre y apellidos
43	Porque los corregimiento están olvidando por la salud	Ney Enrique Pérez Trespalacios	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar el servicio. y realiza llamada telefonica al 3126048605 sin embargo, registra fuera de servicio el contacto. a los corregimientos periodicamente se realizan brigadas de salud en coordinación con las ips, siempre brindando un atención de calidad.
44	Porque la ips no adjudica agenda de citas con ortopedia. desde marzo estoy a la espera y lo que dicen es que la plataforma está en reparación.	Arcila Rosa Arteaga Arteaga	No se logra contacto con usuario, usuario con un solo contacto en el sistema, usuario de monteria se pasa caso a cau para busqueda y abordaje.
45	Porque la ips mutual ser tarda tanto en la entrega de insumos. me hicieron coloctomia y hace dos meses no me dan las bolsas esto es un calvario soy pobre y no tengo dinero para comprarlas.	Rinamarcela Daza Hernandez	Usuario refiere que si tuvo la inconformidad del insumo, pero hasta la fecha ya se lo entregaron, agradecida con la gestion realizada en las oficinas de mutual ser ya que se acerco hasta la sede para pedir ayuda, refiere que esta feliz con el servicio.
46	Porque fuimos retirados como socios fundadores de mutual ser montes de maría sin resivir ningún beneficio y que pasó nunca notificaron el por que de nuestro retiro como fundadores donde mi madre participó como fundadora en el municipio de córdoba bolívar gracias por su atención	José Elías Muñoz López	Se realiza llamado en reiteras ocasiones diferentes momentos (7 veces) pero el usuario no contesta número de teléfono
47	Porque en los puestos de salud no hacen cierto exámenes	Miladys Espinoza Duran	Se contacta al usuario al número 3016027060 donde se le explica que hay estudios especializado que requieren de un procesamiento el cual no tiene habilitado el puesto de salud.
48	Porque de demoran para las citas	Zuraima Fernández Blanco	Hemos recibido su solicitud, en aras de mejorar nuestros servicios. con relación a su pregunta trabajaremos articuladamente con su ips de atención para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar. se logra establecer comunicación telefonoca con la usuaria pero, no atiende la llamada.

N°	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
49	Porque a uno no le prestan todos los servicios en viva uno a incluyendo medicina general	Liliana Patricia Airiarte Ludueña	Se realiza llamadas al numero registrado pero no contesta, se va a sistema correo de voz
50	Porque existe tanta demora en la entrega de medicamento no pos duran has 15 dias. 2) en la entrega de medicamento en la gran mayoria siempre generan pendiente. que nunca llaman para entregar	Jose Ramirez	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios. con relación a su solitud le informamos que trabajaremos articuladamente con nuestro prestador en farmacia, para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar, se logra intentar comunicación telefonica con el usuario pero no es posible.
51	Porq mutual ser tiene la ruta q sale alas 4:00am de la mañana si tiene usuarios q vivimos en vereda y se nos dificulta salir esa hora	Nidian Elena Diaz Olivera	Se contacta a usuaria e indica no haber realizado ninguna solicitud ante mutualser
52	Por qué tenemos los usuarios de mutual ser municipio de pueblo nuevo córdoba perder más de cuatro horas para que nos entrégen los medicamentos y en el peor de los casos la mayoría de las veces siempre faltan medicamentos que quedan pendientes y que casi nunca llegan siendo estos de vital urgencia para nuestra salud deja mucho que desear la atención de las niñas que allí laboran	Never Galvis Jaramillo	Usuario refiere sobre la entrega de medicamentos en audifarma, es mucho el tiempo de espera y no le entregan completos los medicamentos. se le idnica que se le pasara el caso a la cau de oficina para resolverle ya que refiere se acerco hasta oficna hasta la fecha sin solucion.
53	Por que tanta demora con citas especializadas hablo por mi aquí estoy aun esperando que me llamen para agendarme una cita con optometria al cual llevo control anuales esta fue pedida desde el año pasado y nunca vi repuestas ok gracias	Carmen Elena Alean Diaz	No se logra contacto con usuario, usuario con un solo contacto en el sistema, usuario de san andres de sotavento se pasa caso a cau para busqueda y abordaje.
54	Por qué tan mal servicio en la ciudad de bogotá	Liliana Patricia Caicedo Palacio	Tel 3004073654 afiliada que informa que se trasladó a la eps sura y se encuentra activa desde el 01 de junio
55	Por qué si un paciente tiene tutela, se les están negando los transportes y el hospedaje.	Helda Liliana Olivo Martinez	Se estabelce comunicacaión con la usuaria y se retroaliemneta sobre la información correspondiente a servicios complementarios
56	Por que sera que quiere atender a los paciente no por orden de llegada si no cuando le dan la gana	Martha Cecilia De Horta	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar el servicio con nuestros prestadores. se atendara el caso y se validara para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar. se trata de contactar a la usuaria pero, contacto registrado esta fuera de servicio.
57	Por qué quitaron las oficinas de mutualser en bogotá	Martha Ligia Rodriguez Escobar	Trasladamos nuestra atención a canales virtuales para tener una mayor cobertura, hoy puedes acceder a nuestros servicios a través del correo solicitudesbogota@mutualser.org con una respuesta de 72 horas o a través de nuestro callcenter #603, también a través de nuestro portal zona ser afiliado
58	Por que nunca ay el medicamento	Luis Miguel Cortecero Bossio	Hemos recibido su solicitud, en aras de mejorar de nuestros ervicios. con relación a su pregunta trabajaremos articuladamente con su farmacia de atención para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar.
59	Por qué no hay otro convenio con otra entidades	Alba Marina Martinez Clemente	Usuario refiere que no ha podido agendar consultas en medisinu, nunca hay agenda indica, se le informa que se acerca con soportes hasta la sede de monteria para poderle resolver el agendamiento que aun no ha logrado en esta ips.
60	Por que mi niño antes pertenecía a mi núcleo familiar y ahora pertenece a un seguro dond3 tengo que pagar un copago	Ana Maria Moreno Carmona	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios, con relación a la pregunta formulada debe acercarse a la oficina de mutualser en su municipio de residencia y acercarse al area de mercadeo para agilizar el tramite que manifiesta. tambien puede llamar a la linea nacional #603
61	Por qué los medicamentos no se están entregando todos siempre están quedando pendientes	Martha Lucia Berdugo Beltrán	Informa la usuaria que ya e entregaron los medicaento pendientes, se le explica nuestros canales virtuales
62	Por que las citas de especialistas siempre las dan para un mes después hasta dos!	Eliana Carreño	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios. con relación a su solitud le informamos que trabajaremos articuladamente con la ips en mención para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar. cabe resaltar que muchas veces por las agendas de los especialistas se presentar demoras en el agendamiento de citas
63	Por qué la cita con especialista son de moradas	Deyvy Jose Cárdenas Hernández	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
64	Por qué en montelibano no atienden muchos especialistas?	Delsy Rodríguez	Refiere que algunos especialistas no atienden en el municipio, como el especialista de cardiologia la envian hasta monteria, se le informa que se acerca hasta la sede para validar el caso.
65	Por qué demoran tanto en dar una cita sí es control	Carmen Ramos	No se logra contacto con el usuario, usuario tiene un solo contacto en nuestro sistema, usuario de monteria se pasa caso a cau para abordaje.
66	Por qué demoran tanto en dar las citas para especialistas	Yojaira García Jiménez	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
67	Por qué demoran para benir los espesialistas y audifarma nuca da los medicametos conpletos de la precio no ay paños nunca llaman para los pedietes que destino toman	Elsi Quintana Simanca	Se llama en repetidas ocasiones y no responden al número
68	Por que debemos ir autorizar un mismo medicamento todos los meses. es desgastante y más si somos adulto mayor y en mi caso paciente ca	Aranceles Padrón Coronado	Se establece contcato con la usuaria y se realiza el agendamiento correspondiente a las citas que contaban con autorizaciones
69	Por qué a los usuarios no le suministran un tiquete de transporte al ser atendido en otro lugar donde ellos no residan ..... otra pregunta por que no le ofrecen al usuario un manual donde aparece los diferentes médicos, con su especialidad y las clínicas dónde ellos trabajan gracias espero me tengan en cuenta ya que como usuaria merezco estar informada y saber quién es el profesional qué va velar por mi estado de mi salud	María De Las Mercedes Narváez Álvarez	Usuaria manifiesta que la ruta es solo en la mañana y no en la tarde entonces no puede hacer uso del servicio del transportes cuando la cita es las 2 pm, asi como tambien indica que el señor tiene 82 años y le queda dificl salir a las 5am al punto donde se toma el bus, se indica que se escala el caso con el coordinador de oficina y el personal encargado
70	Por q si soy adulto mayor el programa q manejan no me da las alternativas para ser incluida en todos los servicios q requiere mi edad	Alba Ramos Beltran	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios, con relacion a la pregunta formulada y en conversación telefonica con la usuaria, se sugiere que cuando se acerque nuevamente su ips de atención le manifieste al medico tratante que la incluya en el programa que se requiera.
71	Por q están escasos los medicamentos más esenciales he importantes para nuestra salud	Raquel María Mendoza Acosta	Indica que el medicamento actual formulado , se lo estan entregando puntual
72	Por q cuando estoy en régimen contributivo me dan los medicamentos puntual ,y cuando quedo sin empleo q pasa de régimen contributivo al régimen subsidiado nunca hay los medicamentos	José Carlos Aldana Flórez	Se indica al usuario el provedor de medicaentos, tambien que el plan obligatorio en salud es uno solo tanto para subcidiado como para cotributivo, se les indica las lineas de atencion para cualquier onquietud
73	Por demoran tanto tiempo para una persona que requiere de una operación para mejorar su salud y se gastan hasta 18 meses para extender los requisitos el caso mío boy para un año que el cirujano ordenó una operación en mi brazo derecho por tener el brazo el supraexpinozo desmembrado y fractura de húmero derecho y hasta la fecha no me ha visto el internista	Dominia Estely Patiño Pérez	Se contacta al usuario al numero 3016369345 quien manifieta le van hacer una cirujia en el brazo, ya la atendio internista el 29/05/2024, la enviaron al anestesiologo en cehoca le dieron la cita para el 17/06/2024, sin embargo su informidad es la demora.
74	Para que sirve esto	Bince Yair Romero Romero	Telefono en buzon
75	Pago de la incapacidad y licencia	Yusnelly Montero	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios . respecto al pago de incapacidades y licencias se logra evidenciar que solo tenia una incapacidad pendiente y ya fue cancelada. se trata de contactar a la usuaria pero el numero de contacto registra apagado.
76	Operación de ojo	Janethly García Menéndez	Refiere que tiene un catarata en el ojo o carnocidad, usuario de magdalena con documento pt 5954057, se le hace educacion de nuestros canales y que debe sociitar cita con medico general para definir conducta .
77	Nunca dan los medicamentos completos porque nunca llegan	Milena Hernández Negrete	Numero de contacto de usuario esta fuera de servicio.

Nº	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
78	No me han querido autorizar un medicamento para empezar el tratamiento para los pólipos nasales,el medicamento se llama dupilumab.	Genner Castro Cantero	Usuario refiere que hasta el momento ya se lo aplicaron el medicamento, refiere que esta recibiendo los servicios.
79	No aplica	Ingris Palomino Herrera	Este usuario no registra en zms
80	Ninguna	Jose Gregorio Padilla Cardenas	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios. sin embargo evidenciamos que no envia preguntas, para despejar sus dudad e inquietudes.
81	Necesito saber cómo hago para buscar mi carneth	Everlin Amador Barraza	Actualmente no tiene solicitudes pendientes.
82	Necesito que me atiendan en viva uno odontólogia que ya me cansado un diente en los puestos de salud se me caído la calza	Carmelina Torres Rolón	Se llama al número 3234538419 en 4 ocasiones y no contesta.
83	Necesito autorizacion para que me puedan hacer la portabilidad y me puedan atender en bucaramanga con la mutual ser	Ana Isabel Miranda Martinez	En zms reportan dos afiliados con los misos nombrfes y apellidos se marca a los n´pumeros de cleualres y no repsonden
84	Muy buenos días tengo una duda con respecto a la asignación de viáticos para asistir a las citas médicas programadas por fuera del municipio de san juan nepomuceno bolívar el pasado 15 de abril me acerqué a la oficina del municipio para solicitar viáticos le informé al asesor que me estaba atendiendo que debido a que mi cita era en horas de la tarde por favor se me solicitara la asignación de dichos viáticos a través de la empresa de transporte brasilia ellos me informan que no hay un contrato directo con brasilia sino con otra transportadora que sería la que se encargaría de solicitar o de asignar dicho transporte que no había ninguna garantía de que el transporte se me fuera a asignar y que la responsabilidad de ellos era solamente hasta pasar dicha solicitud a tal empresa transportadora efectivamente llegó el día de la cita que fue el día 24 de abril me acerco a la oficina de brasilia y no hay transporte asignado mi pregunta es si las citas son asignadas en horas de la tarde porque no tenemos la opción de que se nos asigne el transporte de manera directa con la empresa brasilia a muchos se nos dificulta cuando las citas son en horas de la tarde aceptar el transporte o coger el transporte	Astrid Manuela Castellar Martinez	Hemos recibido su solicitud, le informamos que, el servicio de transporte se le brinda a aquellos usuarios que se encuentren en una sentencia, sean victimas del conflicto armado o presenten una patologia aguda como, cancer, vih, en este caso que nos manifiesta debe acercarse a las oficinas de mutualser y hacer la solicitud de transporte para validar si es procedente o no. respecto, a su pregunta con el area de farmacia se le informa que trabajaremos articuladamente con el proovedor en su municipio de residencia para que hechos como el que nos manifiesta no se vuelvan a presentar.
85	Mutual ser es la eps que contamos con una buena atención y excelente servicio	Maria Rivera Contreras	Usuaria que expresa feliciaciones a la eps
86	Mi pregunta es si un niño está en un cuadro de desnutrido y le mandan potes pará ayudar la alimentación xque no se los pueden dar con el cuento que no los cubre la ips siendo de escaso recurso y con prioridad también los medicamentos nunca los ay está que se quedan con el medicamento pará a partar una cita va a el hospital dicen se apartan cita solo x llamada ☎ son media una hora para decir no ay agenda y si es todo los días	Martha Cenith Chamorro Julio	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestro servicio. con relacion a la entrega de los suplementos debe acercarce a su ips de atencion para que el medico tratante le genere un mipres luego este sera autorizado para luego poder entregarlo. con relación al agendamiendo de citas en el hnsc debe escribir al numero de contacto 3127901616
87	Mi pregunta es que porque hay personas que tienen muchos riesgos de salud han quedado sin eps y no la esta atendiendo en los centros de salud	Noemi Ibarguen Padilla	Indica que era la solictud por la mama que estaba sin eps, pero coosalud eps la activo nuemante
88	Mi pregunta es por qué tanta demora en dar citas con especialistas yo tengo varias patologías nunca tuve problemas con la atención pero en estos si la estoy teniendo por qué necesita cita con hepatólogo otorrinolaringólogo vascular no hay desde el mes de octubre hasta hoy no he podido tener cita con ellos tengo control con cada uno y nada con las demás especialidades voy bien	Yasmid Espinosa	Usuario refiere indica que hasta la fecha no ha sido posible la programacion de las consultas, refiere que acerco hasta la ips medisinu y le idnicaron que no le han dado agendas, se le idnica que se acwerque hasta la sede monteria con soportes para poderle ayudar con la asignaciones de consultas.
89	Mi pregunta es por que las droguería no quiere entregar los medicamentos	Adalgisa Hernández Vegas	Se establece información con la usuaria e informa que reclamo los medicamentos pendientes en farmacia
90	Mejorar la atención al usuario en toda el area	Liliana Vasquez Chávez	Hemos recibido su solicitud, en aras de mejorar el servicio. le informamos que se tomaran los correctivos para que hechos como el que nos manifiesta no se vuelvan a presentar.
91	Mejorar el servicio de citas	Leonardo Fabio Rodríguez Naron	Usuario refiere que hasta la fecha no ha tenido ningun incoveniente, le gusta los servicios que le brindan.
92	Me quiero cambiar de eps	Maira Alejandra Vesga Mendoza	Usuario no afiliado
93	Me parece bien	Angie Caterine Moreno Pardo	Usuario que se le brinda informacion del cambio de municipio
94	Me han mandado citas con especialistas y me dicen que no hay agendas ya desde el año pasado le estaban haciendo prodecimiento de las varices se venció otra ves pedi la remisión que me dieran de este año y aún no me la.dan con ginecología con dermatología y nada no hay agendas	Yolima Lucia Cogollo Acosta	Usuario refiere hasta la fecha no ha logrado programacion, se acerco hasta la oficina de mutual ser y le indicaron que debia ser llamando, usuario sin orden vigente ya que se lvencio, usuario tiene programado cita de medico general para actualizar.se le educa de nuestros canales y servicios.
95	Me dieron unos numero tel que no tiene que ver con mutualser	Richar Ortega Leal	3217482057, señor informa que vive en cartagena y que siempre tienen dificultad con la comunicación para apartar citas médicas , se le informa los números telefónicos de caminos ips para el agendameinto de servicios médicos
96	Me afilio	Nixon Javier Tisoy Tisoy	Tel: 3043363633 no contesta
97	Los pendiente es muy demorado casi nunca hay medicamentos	Mayuris Rodríguez Díaz	No se logro comunicacion con el usuario
98	Lo que pasa es que tengo una consulta en cartagena para una resonancia magnética de la columna y quiero saber si ustedes me dan los pasajes	Juan Gabriel Mona Muñoz	Se le indica al usuario los municipios con upc diferencial y normatividad
99	La verdad no entiendo porque la ips medisinu dura hasta 2 meses para dar una cita con especialistas, por messenger, whatsapp, siempre sale q están actualizando agendas , por lo menos yo no he podido conseguir, ni con el cirujano ni con internista , mañana 9 me dirijire a donde algún coordinador de medisinu para ver q pasa , qunq me tomaron los datos y hasta la presente tampoco sino me tocará colocar la queja con la supersalud, no es posible q este sucediendo esto , por favor más intervención, más supervisión, espero tener respuesta de parte de la ips	Osmany Patricia Osorio Vásquez	Usuario refiere que la difucultad es que nunca han estado disponibles la agendas, tiene pendiente la cita de medicina interna, refiere incoformidad sobre los canales, se invita a acercarse hasta la oficina de mtuual ser eps con los soportes para poderle solucionar, ya que hasta la fecha aun no es posible el agendamiento.
100	La situación es que hoy 30 de abril quedaron de realizar un servicio de traslado de un hermano discapacitado a una cita medica y quedaron de enviar una ambulancia para dicho traslado y nunca llegó hubo que pagar un transporte público hasta sincelejos que era la cita y uno llaman y no responden para ver cómo coordinar el regreso del paciente a su lugar de origen en este caso a san marcos sucre	Heriberto Antonio Solorzano Álvarez	No se pudo establecer contacto con el usuario
101	La pregunta la hago de madera presencial.	Carlos Hernandez Chavez	Se estabelce comunicación con el usuario e informa que no presenta ninguna duda o inquietud con relación a la eps
102	La atención es muy demorada, fuera de eso nunca entregan los medicamentos completos	Pedro Ogazza	Usuario refiere que sobre los medicamentos aun sigue la demora en la entrega, se le invita a que se acerque hasta las oficinas de mutual ser eps para resoverle cuando se le presente inquietudes, refiere que el tiempo de espera en farmacia para que le entregue el medicamentos.
103	Hola buenos días la verdad yo me encuentro en bogotá viviendo ya tengo 8 años para hacer la portabilidad para ca	Luisa María Zabaleta Méndez	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros. se trata de contactar a la usuaria con el fin de brindarle información respecto a la portabilidad, debe comunicarce a la linea 603 y 018000116882 para la ciudad de bogotá y asi realizar el servicio que requiere.
104	Hace más de un 8 mese estoy tratando de realizarme un rx de abdomen completo vías urinarias y ha sido imposible!! nunca hay contrato ni respuesta alguna	Karina González	Se realizaron tres llamadas al número de teléfono y no fue posible el contactó
105	Gue la medicina que mandé ojalá las aiga muchas veces no las hay pero multualser es muy buena ips	Neyda Edith Sánchez Jiménez	Se contacta a la usuaria al número 3016595386 donde se pide a la usuaria la formual medica para gestionar entrega
106	Excelente servicio	Lucelys Ruiz Villeras	Contactos fuera de servicio.

N°	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
107	Estoy invitada el evento	Yereinis Cepeda	Se brindó información sobre la rendición de cuentas y notifico vía correo electrónico
108	Es que a la hora de solicitar cita médica la persona encargada para dar la cita cuando le hacemos la solicitud de 2 citas para medicina generar nos contesta que solo puede generar una sola cita que más de dos no puede asignar me párese algo injusto cuando yo necesito la cita una para mi persona que soy usuaria diferente a la otra cita que solicito que es para mi hijo ya que todos dos estamos necesitando los servicios medico para ambos entonces me dieron la de mi hijo y me negaron la mía al día siguiente me tocó apartar la mía y lo hacen solo presencial ya ellos se les acabo el contrato y se trasladaron espero y hayan mejorado esa manera de dar asignación de cita somos usuarios diferentes	Milenis Vitola	No se pudo establecer contacto con el usuario
109	Es para hacer la portabilidad para que me puedan atender en bucaramanga siendo de eps mutual ser	Ana Isabel Miranda Martinez	En zms reportan dos afiliados con los misos nombrfes y apellidos se marca a los n´pumeros de cleualres y no repsonden
110	En mutualser tengo beneficios de procedimientos médicos de última tecnología	Cesar Emilio Lozano Trespalacios	Se contacta al usuario a al número 3052789602 donde se le explica al usuario que mutualser eps cuenta con los equipos y clinicas especializadas, capacitadass y dotadass con lo establecido por el ministerio de salud para brindar una atención de calidad, moderna, agil y eficiente. se le brindan los canales de atención virtual en caso de requerir alguna otra información.
111	El prestador ips delta viene desmorando la oportunidad en algunas servicios específicamente consulta con especialistas y laboratorio. no es concebible que se tenga que esperar 1 mes para que le asignen una cita para realizar exámenes de rutina y de igual forma se deba esperar 3 meses para ser atendido por un especialista. porque tener que esperar tanto tiempo para acceder a la atención de estos servicios que al no ser oportunos ponen en riesgo la salud de nosotros los pacientes.	Romay Zabaleta Mesino	Realizo llamados no responde notifico vía correo
112	El hospital del carmen de bolívar está mal con las llamadas de las citas contesta cuando ellos qren	Edison Figueroa Taboada	3205240840, line en buzon
113	Dónde. están vacunando a las niñas contra el papiloma	Maryeline Rivera Rincon	Se contacta a usuaria y se le da la información que puede acercarse al centro de salud de la ese alejandro prostero para solicitar la vacuna, teniendo en cuenta los criterios de vacunacion
114	Donde me pueden atender para unas órdenes medicas para una tomografía y una radiografía	Mario Alberto Peña Arrieta	Afiliado con residencia en palmira valle quien informa que se piensa radicar definitivamente en esa ciudad, se le explica el proceso de traslado de eps por cambio de municipio y solicitud de enciuenta de sisben en palmira valle
115	Donde me pueden atender para unas órdenes de una tomografía y radiografía	Mario Alberto Peña Arrieta	Afiliado con residencia en palmira valle quien informa que se piensa radicar definitivamente en esa ciudad, se le explica el proceso de traslado de eps por cambio de municipio y solicitud de enciuenta de sisben en palmira valle
116	Donde me pueden atender	Johana De Carmen	Hemos recibido su solicitud, en aras de mejorar el servicio, su red prestadora es el hospital nuestra señora del carmen
117	Donde asignar las citas medicas	Karolay González	No se logra identificar el usuario, salen muchas pacientes con este nombre
118	Debido a la delicadez de mi condicion, he solicitado citas medicas y operaciones y me las dan demaciado tarde, lo cual ha entorpecido mi recuperación	Juan David Ramirez Mejia	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.
119	De que se trata el tema	Lizeth Cardenas Bertel	No se encuentra
120	De que se trata	Divis Eucaris Rubio López	Usuario refiere que hasta la fecha ha recibido no tiene nada oendiente, esta felix con el servicio brindado por la eps.
121	De hace rato estoy tratando de sacar una citas y no responde que pasa	Jhon Eris Pastrana Morales	Este usuario no registra en zms
122	Cuantos día me demora la portátil ida	Yenis Yaneth De La Rosa Jimenez	No se encuentra
123	Cuanto dura el tramite de un traslado para bogota	Maryuris Gomez Barreto	Se contacto a usuaria y se le dio la información de trasladar los servicios de salud a través de la portabilidad a las linea #603 y 018000116882 para la ciudad de bogotá , ya que actualmente esta radicada en el d.c
124	Cuales son los programas a los que como afiliados tengo derecho	Claudia Patricia Caraballo Maza	Se le brinda informacion sobre todos los programas de mutualser, y las ips aliadas
125	Cuale son todo los servicios que ofre mutual ser	Sandy Blanco	Hemos recibido su solicitud, le informamos que, mutualser ofrece servicios de medicina general, servicios de emergencia, servicios de odontologia, consultas especializadas, examenes de laboratorio, estudios diagnosticos. entre otros mas.
126	Consulta	Ana Marina Turizo	Se contacta a la usuaria al número 3246388510 donde la usuaria pregunta si esta afiliada a mutualser, se le confirma que si se encuentra afiliada y se le dan los contacto e información de la ips primera, urgencias y en caso de dudass llamar al # 603 o canales virtuales
127	Con altos de la candelaria que procuren dar la citas de pediatria con prioridad	Mirna Ramos Barrios	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios. con relación a su solitud le informamos que trabajaremos articuladamente con la ips en mención para que hechos como el que manifiesta no se vuelvan a presentar.
128	Como puedo hacer una afiliación	Arelis Moscote	Se contacta a la usuaria al número 3026238963 donde se le indica como hacer el tralados d ela hija y el esposo a través del sat, a su ve la informaicón que debe tener a la mano o en su defecto hacerlo en la oficina de atención en valleduar.
129	Como para que sirve esto	Bince Yair Romero	Telefono en buzon
130	Cómo mejorar el servicio de transporte que , no muy eficiente	Víctor Alfonso Sánchez Lopez	Se establece comunicación con el usuario y se inform que
131	Como hago para hacer contratación con ustedes?	Nilson Aurelio Vega Anchila	No reporta e zms
132	Como hacer si la eps no me da respuesta ante un inconveniente	Daicy Vanesa Alcalá Puello	Se establece contacto con la usuaria y manifiesta que no ha presentado ningun inconveniente con la eps
133	Citas	Brayan David Salcedo Mestra	Usuario refiere que no sabia si ya podia sacar citass, ya que recien fue afiliado a nuestra eps, se le da bienvenida, se le ifnroma su red de servicio, y ante la dudas nuetros canales virtuales y sede en al ciudad de monteria para poderle resolver inquietudes, inconformidades.
134	Cita con un dermatólogo	César Paz Escobar	Se gestiona cita dermatologia con l prveedor rosario bernarda betancourt garrido
135	Cada cuanto se contrata a una auxiliar de enfermeria para el servicio de cuidado seguro en casa???	Lorena Franco Sanjuanelo	Actualmente no tiene solicitudes pendientes.

N°	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
136	Buenos días yo vivo en bogotá cm hago para pasar mi eps para aca	Luis Guillermo Ospino Carmona	Se educa a usuario como realizar la portabilidad por los canales virtuales
137	Buenos días pregunto cuál es el motivo que no atienden al usuario para apartar una cita médica vía telefónica nunca me atienden	Heber Gallardo Urieles	Se llama en 4 ocassiones al número 3022952146 y no hay respuesta.
138	Bueno mi pregunta es por que le hacen traslado a uno sin que uno de el permiso para q lo trasladen de eps a otra ciudad, por a mi me sale que fui traslado de eps a otra cuidad, si yo no he dado autorización de traslado es mas yo no he acercado a mutuar ser para pedir traslado de eps por favor quiero que solucionen ese traslado. muchas gracias por su atención	Andi Javier Montalvo Oviedo	Usuario no activo con nuestra eps.
139	Buenas tardes, por qué cambiaron la ips camino, por hs ? la razón de mi insatisfacción es que para pedir citas es mas engorroso, en ips uno entraba a su página y fácilmente podría tomar la cita que necesitaba sin tanta demora y fácil acceso. por qué complicar al usuario a la hora de acceder al sistema de salud?	Elvin Herrera	Hemos recibido su solicitud, con el fin de mejorar nuestros servicios trabajaremos de mano con su ips de atención para que hechos como el que nos manifiesta no se vuelvan a presentar.
140	Acción salud es mi ips no entiendo si la mayoría de los afiliados están en sur y centro de montería tengan un centro de atención tan lejos en el barrio el recreo, además de eso la mayoría de veces q uno va a reclamar una droga no hay y además también lejos y no entiendo porq no autorizan a audifarma q nos entregue medicamentos acá en el centro de la ciudad tengo esas inquietudes muchas gracias	Diomar Yadeth Varilla Díaz	Refiere sobre la lejania de la ips contributiva ademas la audifarma asignada para usuarios contributivos, se le explica la red y servicios.
141	A qué eps me afiliaron	Alejandra Tellez Acosta	Afiliado con residencia en cali , se le explica el proceso de traslado de eps por cambio de municipio y solicitud de enciuenta de sisben
142	A mi me mando el urologo, cateterismo intermitente con sonda #14 de baja fricción spidy cads autolibricadas, según hicieron el pedido y me cance de ir al audifarma y nunca me entregaron los insumos, hasta se venció la formula	Francisco Antonio Torres Pineda	Usuario refiere que tiene cita el 17 de este mes para actualizar orden medica vencida, refiere nunca se acerco hasta nuestras oficnas, se le invita a cualquier inconformidad se acercahasta la sede en monteria para poderle solucionar y paoyar en la entrega del medicamento.
143	¿que tan cierto es que algunos no le dan los viáticos ya que viven lejos de la ciudad ? es falso o verdadero	Dayenis	No se contacta al usuario por falta de información para validar al afiliado
144	¿por qué son tan irresponsable? y por qué le evaden a los usuarios cuando necesitan una orden y no la concluyen?	Fareth Yelina Torres Anaya	Se llama al número 3011559162 en 4 ocasiones y no contesta, examen que se realizo hace un mes y no le dan el resultado (espermograma de fertilidad de fragmentación espermatica) 06/05/2024 viloria pabon yohn genit cc 1083467624
145	para agendar cita	Yeidis Salgado Diaz	No contesta el tel 3115900122
146	.....	Ana Cristina García Hernández	Se contacta a usuaria e indica no haber realizado ninguna solicitud ante mutualse
147	Muy bien	Raiza Beatriz González	Gracias, en mutual ser estamos para servirle.
148	¿que tratamiento o procedimiento odontológico se puede realizar con la eps mutualser?	Arley Vargas Cervantes	En atencion a su solicitud le informo que los usuarios tienen acceso a los servicios de salud descritos en el plan de beneficios, para lo cual el usuario debe contar con orden medica emitida por medico u odontologo tratante de nuestar red de servicios.
149	Buena atención	Arleidys María Pérez Cañates	Gracias, en mutual ser estamos para servirle.
150	Buenas mi pregunta es porque audifrma que opera en soledad en la calle 18 siempre es una demora para atender a los usuarios según ellos nunca hay turnos y a el adulto mayor no le dan prioridad y siempre tienen agotados los medicamentos...que van a hacer para mejorar esa red prestadora a el subsidiado..muchas gracias	Rosalba Oliveros	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
151	Buenas tardes cordial saludo queremos que la salud en medicamentos sea mas rapido porque abeces el usuario va y no hat medicamento y abeces las que entregan salen con groseria a la gente queremos mejoren atencion al usuario	Miguel Jesis Polo Yance	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
152	Buenas tardes.la.indignacion q tengo x q me.negaron la entrega d.medicamentos x parte d audifarma x q eran varios medicamentos y yo soy una mentirosa esa fue la actitud d la joven q me.atendio y la coordinadora de la audifarma d la carrera 53 con 74 y me voy a tomar la molestia d ir a.consulta a.medicina legal para comprobar las enfermedades q tengo y es el cual x el.q.mandan los medicámentos y no me los entregaron el día 30 d abril a las.4 pm y voy con toda y si me toca mandarlo al whatsapp del presidente petro lo hago x q esto es una falta d respeto y d mi vida y en eso estoy pelihrando x la falta d los medicamentos	Issa Piedad Lara Bernal	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
153	Buenas, me parece que deben poner otra estrategia para la entrega de medicamentos, abrir otras farmacias, tanto para subsidiados como para contributivo, no me parece que uno tenga que ir desde las tres de la mañana a las farmacias de mutual ser, para que nos den un tu para la entrega de medicamentos, se llena demasiado, muchas veces voy y la mayoría de veces nunca hay sistema, no me parece que tengan tantos beneficiarios, solo para dos farmacias aquí en soledad atlántico. es un caos esas dos farmacias. muchas gracias.	Luisa Maria Rodríguez Tamara	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
154	Afilicion de mi hija al nucleo familiar pero aun no tiene sisben	Noelsu Villalobos	En atencion a su solicitud le informo que es indispensable presentar el sisben junto con su documento de identidad para poder afiliarse al regimen subsidiado.
155	Buen trabajo gracias por su atención sin un buen servicio	Ricardo Torregrosa Rosania	Gracias, en mutual ser estamos para servirle.
156	Citas médicas y medicamentos tengo tratamiento a seguir y se interrumpe porque la medicina no la hay	Rosario Ines Bettin Martinez	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
157	Cómo hago para mi traslado d eps me encuentro en otra ciudad	Kelis Yohana Adrianza Gutiérrez	Sr usuario para solicitud de traslado de EPS debe contar con sisben en el municipio donde radica actualmente para regimen subsidiado y acercarse a una EPS que opere en el municipio. En caso de pertnencer al regimen contributivo debe realizar su solicitud a traves de su empleador.
158	Cómo hacemos para afilar a una persona para medicina subsidiada	Mavis Adella Rodelo Guerrero	En atencion a su solicitud le informo que es indispensable presentar el sisben junto con su documento de identidad para poder afiliarse al regimen subsidiado.
159	Como mejorar la entrega de medicamento portuno	Carlos Adolfo Marchena Berdejo	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
160	Cuando ustedes va a mejorar el servicio de los trámites y autorizaciones en salud para que uno no tenga que hacer las filas y las cuestión de la entregas de medicamentos que no lo entregas completo?	Jose Díaz	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
169	No mes al dado la ampolla	Yuleini Pedraza	No se pudo establecer comunicación el usuario
162	En el último año, mi medicamento para la diabetes, la entrega a sido irregular y es un medicamento que no se puede interrumpir, ya que pierde su efecto, me lo entregan atrasado, y la aplicación no ha sido la adecuada , y mi salud se ha visto más deteriorada, la eps debe responder a tiempo con la entrega del medicamento (semaglutida actualmente)y antes era la (liraglutida)si la ips audifarma no lo tiene , mutual debe proveerlo al usuario por otros medios, obligatoriamente.	Ruth Liliana Gutiérrez Santanilla	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
163	En esta transición por la cual estamos pasando por el actuar del gobierno actual en su buen parecer al sistema de salud, cual sería el actuar de ustedes en este transitar en cuanto al tema de los tantos pendientes en las farmacias por los medicamentos?	Pedro Luis Monterrosa Marenco	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.

N°	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
161	El médico tiene la obligación de darle al empleado su incapacidad médica si el usuario fue de urgencia un domingo y le dieron orden de cita prioritaria pero la ips no tiene atención los domingos. el médico tiene la obligación de darle al empleado su incapacidad así sea que el día siguiente sea atendido en su ips por cita prioritaria teniendo la orden desde el domingo????	José Barajas	Se establece comunicación con el usuario en la que se le informa sobre el manejo de prestaciones economicas en el tema de pago de incapacidades
171	Por qué en medicina general me atienden y hacen lo respectivo que les toca y luego me remiten a un área de especialidad y luego que voy con la orden en la oficina de mutual ser me dicen que tal cosa ya no está funcionando por qué ya termino dicho contrato o convenio pero vuelvo a el médico que me envió a ese lugar y el dice que mutual ser me debe prestar el servicio al que me envió pero no me dió solución 😭	Victor Luna	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza asignación de cita medica solciitada, además de ofrecer disculpas por los inconvenientes presentados
166	Me siento inconforme por el cambio de ips que me asignaron en mired ,al inicio me sentí agusto con la ips viva 1 porque la atención es muy buena y sastifactoria.	Floralba Esther López Hernández	En atencion a su solicitud le informo que para el cambio de IPS puede comunicarse al #603 o a la linea nacional 018000116882 o en las oficinas de atencion al usaurio.
167	Necesito hacer una portavilidad	Karellys Julio Ferreria	En atencion a su solicitud le informo que para tramites de portabilidad es necesario que usted lo realize por via telefonica al #603 o en las oficinas de atencion al usuario.
168	No es pregunta , es inconformidad con ciertos medicamentos que da el pos de muy mala calidad parecen unas tizas ,por ejemplo como es posible q a estas alturas de la vida todavía den tabletas vaginales. medicamentos q se necesita más tiempo de tratamiento por la composición y presentación q vienen.	Maty Luz Oquendo Mercado	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
164	Hola porque tienen las citas tan lejos mas de un mes saque citas con nesteciologo me la dieron para el 30 de mayo sabiendo que los resultados de los examenes se vencen y despues dicen que los examenes estan vencidos y velven a mandar de nuevo a sacar cita para examen y demora el proceso de operaciones	Sugedy Garcia	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza asignación de cita medica solciitada, además de ofrecer disculpas por los inconvenientes presentados.
165	Mi pregunta es porque se demoran en darle una cita a uno .yo desde el mes de febrero estoy esperando a que me den cita para una tomografia y dos estudios mas	Benicia Alvarino	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza asignación de cita medica solciitada, además de ofrecer disculpas por los inconvenientes presentados.
170	Por medio eps mutual ser actualmente que beneficio ofrecen siempre si no dan cita nunca hay remedio de la fórmula y mala atención en farmacias	Elena Bautista	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza asignación de cita medica solciitada y se realiza entrega de los medicamentos pendientes, además de ofrecer disculpas por los inconvenientes presentados.
172	Por que mutal ser no me cumple con mi tratamiento tengo aproximadamente 6 meses no recibo por q me acerco a la farmacia, y nunca hay soy diabetico,inpertenso ,problemas vascular soy una eps contributiva y ni a si me cumpken con mis medicamentos y nadien dice nada que falta de respeto con la salud de nosotros los pte com problemas de morvilidad por dios gracias.	Euripides Manuel Gutierrez Quanr	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
173	Porque cuando uno va ha reclamar los medicamentos casi no los tienen?	Maricruz Gutierrez Acuña	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
174	Porque en los pueblos los hospitales no tienen especialidades	Yajaira Josefina Olivares Chourio	Las IPS u hospitales estan habilitadas para servicios de primer nivel de complejidad. Sin embargo disponemos de una red amplia de IPS especializadas para atender sus solicitudes.
175	Porque la clínica donde m atienden se demora en mirar la salud del escrito presente ya que presentó problemas de salud de dolores fuerte de cabeza y aún está en vía la cita a partir del 6 de mayo desde 4 meses atrás ala cual mi salud está en peligro por motivos que la salud desconoce . grasias	Eduardo Echeverría Pérez	No se pudo establecer comunicación el usuario
176	Porque no aparezco para pedir una cita	Yasmeli Colina	Se debe validar su estado de afiliacion, para su solicitud lo puede hacer a traves de lineas telefonias #603 o en la oficina de atencion al usuario.
177	Porque se demoran tanto para autorizar una cita para una junta ? es para un niño, hay que tener prioridad por favor	Ibeth Rojano	No se pudo establecer comunicación el usuario
178	Porque si el usuario va a dónde el médico y entregan los medicamentos todo los meces hay que autorizado porque tenemos que ir todos los meces a autorizar	María De Jesús Palmett Fernandez	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
179	Porque si es un medicamento vital tardan muchísimo para entregarlos ?,nunca hay en inventario.	Fernando Sánchez Polo	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
180	Porque siempre que tengo una fórmula de medicamentos no los entregan completos,eso es algo que como usuaria me dejó inconforme porque si vamos a una cita médica y se nos fórmula medicinas es porque no estamos en la mejor situación económica para cubrir tal costo ya que muchas veces son medicamentos que se salen del precio normal	Belkis Patricia Gutierrez Ardila	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
181	Porque tan mal servicios a los pacientes oncólogos falta de oportunidades tanto en atención médica como en la entrega medicentos nos trata como muerto viviente porque hasta los animales resiben un mejor trato que nosotros cuando te envía médicos de cuidaos.paliarivos la ips se lavas las manos y lo condena a muerte con una pésima atención de cuidado seguros en casa por más quejas que se coloque nadien hace nada y ni se diga en autorización de la oficina de barranquilla hay no hay prioridad mujer groseras estn hay por estar no por servicios dele clase de humanización a todos que no nos haga sufrir y se nos preste una atracción disna ni un pero callejo lo atendien como e sido yo atendidas tras tenemos una enfermedad desgastante y con mucho dolor y anciendad ya con eso es suficiente para también resubir mal trato ser ignorados y violados los derechos su. tratado sismos y a una muerte disna no como un animal	Yadira Estella Blanco Figuero	No se pudo establecer comunicación el usuario
182	Prioridad para las personas en condición de discapacidad física si se está cumpliendo las exoneraciones en las cuotas de copago. 🤔	Carlos Arturo Olivo Abello	En atencion a su solicitud le informo que efectivamente se están cumpliendo las exhoneraciones de copagos para personas con discapacidad. Previamente debe estar cargado en nuestro sistema el certificado de discapacidad y una vez validado se le genera un certificado para que lo muestre al momento de ir a las consultas medicas.
183	Que me den una respuesta del trasplante de córnea que está esperando mi hijo jesús alberto alvernia silvera que lo necesita urgente por favor	Enis Antonio Alvernia Arias	No se pudo establecer comunicación el usuario
184	Que pasa con la cita de medicina general nunca hay agenda son demasiado demoradas y también la demora con lo medicamentos que antes no tenía autorización y ahora si	Amary Ulloa	Sr usuario para solicitud de citas de medico gral debe solicitarla en su ips de primer nivel adscrita, en caso de inconformidad con su solicitud puede acercarse directamente a su ips o a las oficinas de atencion al usuario de mutual ser.

N°	PREGUNTA	NOMBRE DE USUARIO	RESPUESTA
185	Tenemos un hijo menor con diagnóstico parálisis cerebral y epilepsia refractaria mi pregunta es: porque aun teniendo tutela para que el menor tenga mejor calidad de vida, hay atrasos en los procesos como citas, medicamentos, estudios y demás asistencias que el menor lo requiere?	Concepción Del Carmen Rojas Arias	Se esteblece comunicación con la usuaria y se realiza la gestión de los medicamentos pendientes.
186	Xq cuando uno va a reclamar medicamento se demora máximo casi dos horas para q nos entregué los medicamento hay demasiado usuarios que no cabe más gentes díos mío y para más peño no hay baño no es gusto	Yaneth Palomino Nieto	No se pudo establecer comunicación el usuario
187	Yo no estoy inscrita en mutual,pero sí mis hermanos qué están en condiciones dé discapacidad uno tiene esquizofrenia paranoica y él otro catarata congénita además es himpertenso no le han dado citas para oftalmología, no le han manejado bien su impertenso pese a que está en el club del hipertensión. porque no le han dado el medicamento apropiado para controlarle la presión, además las citas se las colocan cada tres meses cuando un hipertenso su atención debe ser mensual y mucho más él que ustedes no le han manejado bien su himpertenso. antes me decían que mutual era la mejor eps. y no lo he visto así. además al que él qué tiene esquizofrenia no sé le ha podido dar un chequeo al resto de su salud ya que la ipeese , que es el hospital local de malambo no responde las llamadas y sé va presencial dicen que es por teléfono. exijo cambio de ips .solicito mejorar el servicio para los hipertenso.y que la farmacia cumpla la ley que si él medicamento no lo hay en la farmacia sé lo lleven al domicilio.	Kattya Coronado Parejo	Se establece comunicación con el usuario donde se le informa la periodicidad de las atenciones o planes de manejo son pertinencias medicas por lo tanto los controles a los que accede el paciente depende de la prescripcion de su medico tratante.

Conclusiones:

Durante la rendición de cuentas de 2023, se recopilaron un total de 187 preguntas, que abordaron una variedad de inquietudes relacionadas con los servicios de salud, información sobre la red de servicios, y canales de atención, entre otros. Al comparar con el año 2022, en el que se recibieron 1.324 preguntas, se observa una disminución significativa del 85.88% con respecto al 2023. Este notable descenso puede ser resultado de una mejora en los canales de comunicación y resolución de dudas, o bien una reducción en las inquietudes y preocupaciones de los afiliados. Ahora bien, el mayor número de preguntas se relacionó con peticiones sobre información de servicios de salud, incluyendo citas, procedimientos médicos, portabilidad, etc.

Es importante resaltar la necesidad de propiciar estos espacios de participación y transparencia, para asegurar una atención de calidad y un servicio sin tanta vuelta enfocado en las necesidades de los usuarios.