## Preguntas Rendición de Cuentas 2024

Durante el periodo de convocatoria de la rendición de cuentas públicas 2024 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 135 por motivos de peticiones relacionadas con servicios de salud, información de red de servicios, canales de atención, rendición de cuentas, como se evidencia en la siguiente imagen:

**¿Qué comentarios recibimos en la rendidión 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 | 115 | 85% | Un funcionario de mutualser se comunicará contigo para brindarte una solución sin tanta vuelta. |
| Información sobre contratación, administración, proyectos o financiera. | 211 | 16% | Recibirás un mensaje o correo electrónico con la orientación que necesitabas. |
| Total solicitudes | 1324 | 100% | |

Las peticiones relacionadas con servicios de salud fueron atendidas por el equipo de atención al usuario, quienes de forma personalizada llamaron a los afiliados y dieron respuesta a sus requerimientos, a continuación, relacionamos 135 respuestas a usuarios que pertenecen a este grupo:

| No | Nombres y apellidos | Preguntas | Respuestas |
|---|---|---|---|
| 1 | Juan Andrés Narváez Pérez | ¿Por qué se demoran tanto las autorizaciones médicas? | Se estableció comunicación con el afiliado al número 3246400693, y afirma no tener nada pendiente por autorizar. Se le informan los canales habilitados para recibir nuestros servicios y autorizaciones. |
| 2 | Elkin Castro Almanza | ¿Por qué para los usuarios del sur de Bolívar no contratan una empresa de transporte reconocida a nivel nacional? ¿Creen ustedes que la empresa Transpormax es la ideal para prestarnos este servicio tan esencial para los que vivimos en esta parte del territorio nacional? | Para la contratación se realiza un análisis del proveedor y se verifica que cumpla con todos los mínimos de la ley para garantizar un servicio de calidad al usuario. |
| 3 | Mónica Niebes Cuzn Redondo | ¿Si la EPS puede dar camilla a un usuario inmovilizado? | Se contacta a la usuaria y se le informa el proceso para el suministro de cama hospitalaria, de acuerdo con el estado de salud del paciente y la orden del médico tratante. |
| 4 | ROSA MARÍA SUÁREZ OROZCO | Tengo una incapacidad de 126 días, mandé la historia clínica y tiene toda la evolución del parto, y por no tener las semanas de embarazo me la rechazaron. | Gracias por comunicarse con Mutualser. Le informamos que, en primera instancia, la licencia no fue pertinente porque la historia clínica adjunta no contenía las semanas de gestación, un dato importante para realizar el cálculo según lo estipulado en el Decreto 1427 del 2022. Sin embargo, una vez subsanado el documento, se procedió a liquidar y el pago se realizó el 11 de junio de 2025 a la cuenta reportada del Banco Agrario. |
| 5 | Camilo Gaviria | Excelente servicio Mutualser. | Gracias por comunicarse con Mutualser. Muchas gracias, estamos para servirle. |
| 6 | Astrid Carolina Feria Pérez | Por favor, no coloquen códigos para reclamar medicamentos. | Se amplía información y se le informa sobre la interoperabilidad con las IPS para evitar trámites al usuario y que no deba acercarse a la EPS a buscar autorización, sino que se acerca directamente a Audifarma. |
| 7 | Javier Antonio López Bolaños | Necesito un cambio de EPS para pasarme a Salud Total. | Gracias por comunicarse con Mutualser. Le informamos que puede trasladarse de EPS a través de la página web de mi seguridad social en salud (SAT). De esta forma, usted puede realizar el traslado de EPS desde la comodidad de su hogar. |
| 8 | Óscar Iván Jiménez Díaz | ¿Qué tanto ha cambiado el servicio de citas médicas? | Se realizó llamada a la línea 3136415779 atendida por el usuario. Se validan servicios pendientes y refiere no tener. Se le orienta en caso de inquietudes o futuras solicitudes a hacer uso de nuestros canales virtuales o |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | dirigirse a la oficina de atención al usuario más cercana. |
| 9 | Luis Roberto Pastrana Jerónimo | Buena atención a los usuarios. | Gracias por comunicarse con Mutualser. Muchas gracias, estamos para servirle. |
| 10 | Celina Cienfuegos | Ninguna. | No aplica. |
| 11 | Katherine Pérez Solano | Llama uno a pedir citas y nunca hay, y fuera que la atención es pésima. | Se contacta a la usuaria, quien manifiesta que no se puede comunicar con MIRED IPS. Se le indica el nuevo número para citas 3225919 y se asigna cita con medicina general, que es informada a la misma usuaria. |
| 12 | Katia Negrete Espitia | Nunca entregan los medicamentos que le formulan. | Se realizó llamada a la línea 3126107717 atendida por la usuaria. Refiere dificultad en la entrega de medicamentos al finalizar el año 2024. Sin embargo, a la fecha no tiene fórmulas ni citas pendientes. |
| 13 | Daniel Felipe Rivera Suárez | ¿Qué está pasando con los medicamentos, que no hay? | Se realizó llamada al número 3202859700 atendido por la señora Diana Suárez (madre) y se gestiona la entrega de sus medicamentos. |
| 14 | Valeria Correa | Nada. | No aplica. |
| 15 | Carlos Andrés Hernández De La Cruz | Zbdusokdb. | No aplica. |
| 16 | Melisa Orozco García | ¿Por qué Mutualser se demora mucho para todo, y más cuando el usuario se quiere retirar de él? | Gracias por comunicarse con Mutualser. Le informamos el proceso para traslado a través de la página web de mi seguridad social en salud (SAT). De esta forma, usted puede realizar el traslado de EPS desde la comodidad de su hogar. |
| 17 | Lina Marcela García Guerrero | ¿Podría cambiarme de EPS? | Gracias por comunicarse con Mutualser. Lo puede realizar ingresando y realizando la solicitud a través del sistema de afiliación transaccional, por medio de la página https://miseguridadsocial.gov.co/. |
| 18 | Martha Cecilia Jaraba Aldana | Buena tarde. Mis preguntas son sobre los medicamentos pendientes que nunca aparecen. La atención por el personal es muy buena. | Se llama al celular 3215330851, no responde, se deja mensaje de voz. |
| 19 | Enis López | ¿A qué se debe la falta de tantos medicamentos en la droguería encargada de entregar los medicamentos? Le toca a uno como usuario terminar comprando las recetas. | Se realizó llamada a la línea 3013841019 atendida por la usuaria. Refiere que no le entregan medicamentos porque la fórmula está mal prescrita. Se solicita envío del soporte y se realiza gestión correspondiente. |
| 20 | Esther Escobar | ¿Por qué nunca quieren dar los viáticos de pasaje a mi hija si es oncológica? | Se realizó llamada al número 3114133248 atendido por la señora Ester Escobar (madre). Se amplía el motivo de la solicitud y refiere que la menor PÉREZ ESCOBAR MARÍA FERNANDA TI 1138081561 solicita transporte para acudir a citas. Se orienta para la gestión y prestación del servicio. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 21 | Rafael Enrique Banquez Meza | ¿Cómo hacer para afiliar a mi hijastra a mi núcleo? | Gracias por escribirnos. Para iniciar tu solicitud de traslado/afiliación en el régimen subsidiado, inscribe tus datos aquí: https://www.mutualser.com/formulario-afiliado-subsidiado/. Para régimen contributivo ingresa aquí: https://www.mutualser.com/regimen-contributivo/. Te invitamos a ingresar al enlace compartido y llenar los datos solicitados. |
| 22 | Omar Yesith Martínez Cortés | ¿Por qué no me vienen a ayudar? | Nos comunicamos con el señor Omar, quien manifiesta que no tiene servicio pendiente. Se le indican nuestros canales de atención: la línea 018000 116882, #603 está a su disposición las 24 horas del día, y la oficina para atención presencial ubicada en la calle 25 Kr 40 edificio Mutualser. |
| 23 | Saray Torregloza Saltarín | Demora de medicamentos. | En comunicación con el afiliado, se le ofrecen disculpas por los inconvenientes con la entrega de insumos médicos y se le informa que trabajamos para ofrecer un mejor servicio. |
| 24 | Cuello Panzza | ¿Por qué nunca encuentro los medicamentos completos si son prioridad para pacientes oncológicos e hipertensos? | Se realiza llamada al celular 3145377523, se conversa con la señora Olga Cenith, quien indica que solo tiene pendiente la entrega de Apixaban 2,5mg de su esposo OROZCO POLO ELIECER CC 3911048. Se gestiona medicamento y se hará entrega el 21 de junio. |
| 25 | Lineys María Flórez Blanco | Ninguna. | Se valida y se evidencia que es una colaboradora quien manifiesta no tener ninguna pregunta pendiente. |
| 26 | Marly Jerez Arias | Explicar el trámite de medicamentos para usuarios CAC. | No fue posible establecer comunicación al teléfono 3205415098. |
| 27 | Paola Arrieta Romero | Sistema de salud, medicamentos. | No fue posible la comunicación al teléfono 3205698268. |
| 28 | Ernesto Martínez Acosta | No. | No aplica. |
| 29 | Karina Alean Pantoja | ¿Por qué me he comunicado con ustedes para una portabilidad y no me han respondido escrito a los números que me han dado, pero no ha sido respondido? | Gracias por comunicarse con Mutualser. Le informamos que para solicitar una portabilidad de servicio puede hacerlo a través del correo electrónico portabilidad@mutualser.org. En el cuerpo del correo debe colocar su nombre completo, tipo y número de documento, la ciudad o municipio donde se encuentra viviendo, la dirección, número de celular, correo electrónico y cuánto tiempo va a estar en el nuevo municipio. Al correo se le envía un certificado de portabilidad para que lo presente en el prestador asignado. |
| 30 | Dayro de Jesús Posso Llach | Manejo del sistema de salud. | No tiene servicios pendientes. |
| 31 | Gerardo García | El servicio de la entrega de medicamentos por parte de Audifarma persiste con entregas incompletas, a pesar de que Mutualser ha socializado con los usuarios la problemática | Se contacta al usuario y se le informa sobre las acciones realizadas para mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos. Contamos con otros proveedores farmacéuticos. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | de los medicamentos. Esperamos que Audifarma, el dispensador, se comprometa con los usuarios y mejore la calidad de vida de los pacientes. | |
| 32 | Janny Alexandra Pérez Pineda | La falta de medicamentos que emiten los médicos especialistas, nunca los hay en la droguería de la EPS y tampoco emiten pendientes. También la falta de respeto que tienen los médicos de las clínicas con los usuarios de los municipios lejanos y los corregimientos. | 1. Se realiza llamada al celular 3003660144 con la señora Janni Pérez e indica que, a la fecha, no tiene medicamentos pendientes. 2. En cuanto a la atención de los médicos, se refiere a Clínica Crecer en Cartagena, ya que le cancelaron una cita; sin embargo, ya cuenta con cita asignada. 3. Se orienta sobre los canales de atención al usuario de Mutualser EPS y la oficina de atención al usuario más cercana. |
| 33 | Yenis Fuentes Barrios | ¿Qué proyectos tienen para mejorar los servicios de oftalmología, específicamente en Bolívar Centro? | No fue posible contactar al usuario. |
| 34 | Yojaira García Jiménez | ¿Por qué hay tanta demora en citas para especialistas? | En comunicación con el afiliado, se le ofrecen disculpas por los inconvenientes en las demoras de las citas y se le informa que tenemos una mejora continua con el fin de brindar un mejor servicio. |
| 35 | Mercedes Rodríguez Álvarez | ¿Por qué los pendientes se pierden, las medicinas no las entregan a tiempo y las muchachas de Audifarma se ponen con tanta grosería con los usuarios? | La señora manifiesta que se mejore el servicio de entrega de medicamentos en el municipio de Calamar. |
| 36 | Dolores Vásquez | Tema de la entrega de medicamentos. Exigen que tenga firma y cédula del médico; ellos no aceptan porque su cédula es personal. | Se establece comunicación y se explican los datos mínimos que debe contener la prescripción médica. |
| 37 | Yoamis Montalvo Talaigua | ¿Por qué el servicio de telemedicina no se extiende a toda la población en general, ya que algunos no estamos dentro de los programas que cubren este servicio? | Se realizó llamada a la línea 3217142340 atendida por la señora Yoamis Montalvo, representante de Alianza de Usuarios. Indica a modo de sugerencia que el servicio de telemedicina no sea para programas específicos, sino que se pueda ofertar la opción a la población afiliada en general. |
| 38 | Banister Sánchez Mariote | La falta en las entregas de medicamentos esenciales. | No fue posible comunicación al 3248038821. |
| 39 | DAYANA PAOLA ARRIETA RUBIO | No aplica. | No aplica. |
| 40 | Geovannys Oviedo | ¿Si una persona va a reclamar un medicamento para una persona mayor de 65 | Se realizó llamada a la línea 3205981291 en varias oportunidades y no se logra comunicación. Se logró contacto al número 3007670414 atendida por el señor Silvio Gallego |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | años, le es válido sin pico y cédula? | (hijo), a quien se le informa que la medida de pico y cédula para afiliados a partir de 65 años y gestantes no aplica. |
| 41 | Alba Luz Barrios Terán | Exactamente. | Se realizó llamada a la línea 3014889034 atendida por la usuaria. Refiere dificultad en la entrega de medicamentos Audifarma. Se solicita envío de la fórmula para gestión correspondiente. |
| 42 | Lorena del Carmen Bastidas Barbosa | Sobre la entrega de medicamentos. | 1. Se valida CC y se evidencia que no corresponde con el nombre de la afiliada BASTIDAS BARBOSA LORENA DEL CARMEN CC 64567003, quien manifiesta que ella se encuentra en Cicuco - Bolívar y que su dificultad es por la no entrega de medicamento a través de Audifarma. |
| 43 | Mary Luz Herrera Guzmán | ¿Por qué se demoran tanto con los pendientes de la tercera edad y niños? | Se realizó llamada a la línea 3007266491 atendida por la señora Mary Herrera, representante de Alianza de Usuarios. Indica que en su vigilancia recibe inconformidad diaria con la dispensación en la entrega de medicamentos Audifarma. Se le indica que los casos que tenga recepcionados deben dirigirse a la oficina de atención al usuario de su municipio para su gestión. |
| 44 | Candelaria María Acosta Jiménez | Si un paciente tiene una tutela integral de por vida, ¿no se le han podido solucionar la entrega de insumos, sondas verticales, repuesto del SAR? Tiene discapacidad física (trauma raquimedular). | Transporte no traumático - quiere cambio de transporte - sonda no se las han dado - citas Medellín no han autorizado - estimulador le falta batería, cable conexión. |
| 45 | Aida Barragán Cabrera | El motivo en el municipio de Montecristo, ¿por qué casi nunca hay todos los medicamentos diariamente? Faltan hasta los más elementales, ej. Albendazol, y ¿por qué si nos deben dar los viáticos completos hay que adicionalmente $20000 ida y regreso por usuario y colocamos quejas y nunca las responden? | 1. Se realiza llamada al celular 3114360164, no contestada. 2. Se valida información con el prestador Cootraimag e indica que no se cobra excedente adicional a las personas, sean usuarios o no de las EPS. 3. Adicionalmente, indica que en época de sequía posiblemente sí se aumenta un poco el valor, ya que se realiza transbordo de transporte; sin embargo, este año no se ha presentado el caso. |
| 46 | Isaura Vanegas Zúñiga | ¿Por qué los servicios de la EPS en Bogotá son tan malos, no hay ni oficina de atención al usuario? | Para los usuarios con portabilidad en la ciudad de Bogotá, Mutualser cuenta con una red de servicios integral. A los prestadores de servicios se les hace seguimiento permanente para la mejora de servicios. Dado el volumen de usuarios, Mutualser cuenta con canales virtuales a disposición del usuario: Línea gratuita de atención al usuario 01-8000-116882, #603 desde celular, Zona Ser Afiliado, solicitudesbogota@mutualser.org. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 47 | Genoveva Lora del Río | ¿Por qué no hay más información y orientación acerca de los prestadores, sobre todo cambios de teléfono? La mayoría de cuestiones relacionadas son virtuales y no todos manejan el tema, y lo presencial casi no se da. | Se brinda orientación de canales y red prestadora de servicio. |
| 48 | Ricardo Torres | ¿Por qué Mutualser no ha gestionado el cambio de operador de farmacia Audifarma, ya que tiene mal servicio? | Se le brinda orientación del método de transferencia, indicándole que los pendientes con autorización son entregados en Pharmaser. |
| 49 | Onidia Puello Castro | Cualquiera. | No aplica. |
| 50 | Maura Alejandra Caro Puello | Otras. | No aplica. |
| 51 | Lizeth María Caro Puello | Empleo. | Gracias por escribirnos. Le informamos que nuestras ofertas laborales se publican exclusivamente a través de LinkedIn Mutualser: https://www.linkedin.com/company/mutualser. Contáctenos al correo atracciondetalentos2@mutualser.org. |
| 52 | Elizabeth Núñez | ¿El porqué tanta demora para sacar citas con los especialistas? Un año y nada que consigo urología, endocrino. | 1. Para el servicio de urología y endocrinología se está garantizando con el prestador Integrales Health - Clínica de los Ríos y ESE Hospital Divina Misericordia en el municipio de Magangué. 2. Se establece conversación con Elizabeth Núñez, quien informa que ya cuenta con cita asignada para endocrinología. 3. Cita de urología para el paciente AREVALO MORALES VÍCTOR JOSÉ CC 19774732 - PENDIENTE EN GESTIÓN CON CLÍNICA DE LOS RÍOS. |
| 53 | Miladis Palomino Marimon | Nada. | No aplica. |
| 54 | Ursulina Araujo Tafur | ¿Por qué Audifarma no entrega los medicamentos completos a los de controles por especialista? | Se realiza llamada al celular 312 7101573, sale marcación incorrecta. |
| 55 | Adriana Paola Ely Páez | ¿Por qué existe tanta demora en la entrega de pañales desechables y algunos medicamentos? | Se realizó llamada a la línea 3217109299 atendida por la señora Adriana Ely, representante de Alianza de Usuarios. Indica que en su vigilancia recibe inconformidad diaria con la dispensación en la entrega de medicamentos Audifarma. Se le indica que los casos que tenga recepcionados deben dirigirse a la oficina de atención al usuario de su municipio para su gestión. Sugiere, además, que Audifarma, una vez lleguen los medicamentos pendientes, amplíe el plazo para reclamar, dado que solo son 24 horas y a los usuarios de zona rural se les dificulta. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 56 | Norma Judith Páez Llorente | ¿La empresa cuenta con la capacidad de atender a tantos afiliados? | Se realizó llamada a la línea 3228534724 atendida por la señora Norma Páez, representante de Alianza de Usuarios. Indica que en el momento no tiene solicitudes pendientes. |
| 57 | Juana de Horta Espinosa | Muchos usuarios me preguntan por los pendientes. ¿Cómo se hace con las cintas que son cada 3 meses y ahora ni los especialistas? ¿Cómo hacemos? Ni respuestas buenas hay. | Se establece comunicación quien indica contar con citas asignadas sin pendiente alguno. |
| 58 | Alberto Bernal Jiménez | En cumplimiento a las rutas de Atención en los servicios ofertados por el HUC, ¿cuál sería la perspectiva de contratación de la EPS Mutualser con dicho Centro Hospitalario? De conformidad con la normatividad vigente. | La contratación se realiza mediante análisis de demanda y frecuencias de uso. Dado lo anterior, la contratación actual suple la necesidad de los usuarios. |
| 59 | Sulay Valdez de Ávila | Solicitar la prestación del servicio de las fórmulas MIPRES, ya que el corregimiento de San Cayetano cuenta con un número de usuarios que requieren de este servicio y toca trasladarse a otro lugar y muchas veces no cuentan con los recursos necesarios para movilizarse. | Llamada no respondida. |
| 60 | Carmen Llamas | Servicios especiales. | No aplica. |
| 61 | Delcy Ruiz González | Buena atención al usuario. | En comunicación con la Sra. Delcy Ruiz, inicialmente nos ponemos a disposición para atender todas las necesidades, explicándole que nuestro deber como trabajadores y también como afiliados, nuestro compromiso siempre será brindar un mejor servicio y debemos colaborarnos en equipo para que las buenas prestaciones y atenciones sean más. Se le brindan agradecimientos por notificar que prestamos una buena atención y, al igual, se le brinda información de los medios para hacer trámites y comunicarse con Mutualser EPS. |
| 62 | Norfelia Estremor Moreno | Buenos días, ¿cómo sería para interponer una tutela para una silla de ruedas motorizada? | 1. Se valida con el CAU del municipio quien manifiesta no tener solicitud de la afiliada. 2. Se intenta establecer comunicación al número 3135847816, el cual no es posible. Sin embargo, se le puede informar a la Sra. que primero debe haber un ordenamiento por el especialista en Fisiatría, quien debe dar las especificaciones de la silla de ruedas y posteriormente presentar la solicitud a la EPS para que esta emita respuesta. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 63 | Luz María Vargas Montoya | Que a los usuarios se les dé respuesta a sus inquietudes oportunamente. | Se le notifica que se realizarán las intervenciones necesarias para garantizar de manera oportuna los servicios de nuestros afiliados. |
| 64 | Diosinda Flórez | Muy difícil de conseguir citas en la IPS de San Marco en los números donde uno se comunicaba por medio de WhatsApp y llamadas. Ya no se puede comunicar, no funcionan. Desde el mes de diciembre no he podido asistir a control con el internista desde que se acabaron las contrataciones con la IPS anterior del 2024. Todo lo relacionado con citas para allá, las agendas están muy colapsadas. Diría que la salud está decaída. Lo mismo es donde entregan el medicamento en la farmacia por medio de la EPS, nunca le entregan los medicamentos completos a uno, como que el faltante nunca llega, se cansa uno después de solicitar y se pierde. Gracias por darnos la oportunidad de expresar. | 1. Se valida usuaria del municipio de La Unión. 2. Se intenta establecer comunicación al número 3128101172, el cual no es posible. 3. Es importante la comunicación con la afiliada para indicarle que, como su HC es del mes de diciembre, se debe actualizar la remisión. 4. A partir del 1 de julio de 2025 se inicia una nueva contratación con la Clínica Sahagún para servicios de especialidades y procedimientos quirúrgicos. |
| 65 | Mercedes Genoveva Bonfante Puello | ¿Por qué la demora de agendas para servicios de especialidades? | Se le notifica que se realizarán las intervenciones necesarias para garantizar de manera oportuna los servicios de nuestros afiliados. |
| 66 | Hilda Puello Pájaro | ¿Por qué hay tanta demora en cita especialista? | La cita de cirugía vascular queda asignada para el 24/06/2025, a las 07:00 AM con el Dr. Javier Velásquez. Se notifica a la Sra. Hilda Puello. |
| 67 | JANICE NAVARRO GARCÍA | Ninguna. | No aplica. |
| 68 | DEICY ARELLANO SIERRA | Demora en la entrega de medicamentos y pendientes. | Manifiesta que el medicamento le fue entregado el 02/06/2025. |
| 69 | Herlinda Quiñónez Santana | De manera muy explícita, que más claro en la contratación de seguro en casa. | Se contacta a la señora Herlinda al Teléfono 3218888995. Informa que su lugar de residencia es el corregimiento de Cañaberal del Municipio de Turbaco. Informa que necesita saber cómo es la contratación entre la IPS Cuidado Seguro en Casa y Mutualser. Se le explica de manera sencilla en qué consiste un contrato y que es un documento que deja claro cuáles son las obligaciones de la IPS y de la EPS. También se le informa cuáles son los servicios que tenemos contratados con la IPS. Informa que tienen inconvenientes con los servicios domiciliarios |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | que requiere el Sr. Alfredo Quiñonez Machacón los cuáles se gestionan |
| 70 | Dolores María Acosta Zurique | En el municipio de Puerto Escondido, Córdoba, recientemente estamos sin auxiliar. Solo está el CAU y la coordinadora y no dan abasto. El personal es mucho y se van enojados porque no quieren esperar tanto tiempo. Por favor, hay que darle solución a este problema. | Se realiza llamada a la línea 3205310571, la cual se encuentra apagada. |
| 71 | Atilio López Figueroa | ¿Cuál es la perspectiva de Mutualser hacia la reforma que están cursando en el Senado de la República? | La reforma a la salud ha venido transformándose en una con funciones más claras para las EPS. Somos una EPS que se adapta a los cambios, estaremos listos cuando ocurra. |
| 72 | Kharol Juliana Silva Jiménez | No aplica. | No aplica. |
| 73 | Banister Sánchez Mariote | ¿Las citas de medicina especializada son muy prolongadas? | Se realiza contacto con el afiliado y se le notifica que se está trabajando con la red prestadora para mejorar la oportunidad de las citas de especialista. |
| 74 | Rosiris Ojeda Crismatt | ¿Qué le espera laboralmente a los empleados de la EPS? | Se contacta a la funcionaria y se le informa que la EPS viene trabajando arduamente por el bien de los usuarios y sus colaboradores. |
| 75 | Mirna Ramos Barrios | ¿Por qué es difícil que un médico nos haga un certificado de incapacidad visual? | Se realizó contacto con el afiliado y se le dio la orientación de que los certificados de discapacidad los emiten las secretarías de salud. Debe aportar historia clínica y estudios donde se evidencie la discapacidad que la persona posee. Esto se somete a junta de profesionales y es de allí donde se emiten dichos certificados. |
| 76 | Judith María Rodríguez Puerta | Sobre los pendientes de los medicamentos. | Se brinda información sobre la entrega de los medicamentos pendientes y proveedor. |
| 77 | Luis Martin Mercado Ramos | ¿Se está cumpliendo con la normativa en salud sobre la contratación de servicios con la red pública existente en los municipios donde Mutualser tiene presencia? | Se realizó llamada a la línea 3002241955 atendida por usuario. Indica que en el momento se encuentra en reunión y no puede atender. |
| 78 | Delcy Villegas Centeno | Mi pregunta es sobre medicamentos. | Me comuniqué con el afiliado y me informó sobre su inconformidad. Le comuniqué que estamos trabajando en eso para mejorar la oportunidad de entrega. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 79 | Miladis Margarita Padilla de León | Cualquier pregunta. | No aplica. |
| 80 | Bercelia Martínez Puello | No. | No aplica. |
| 81 | Lorena Martínez | ¿Con cuántas asociaciones de usuarios cuenta la entidad? | 110 asociaciones de usuarios tiene Mutualser a lo largo de las 5 regionales (Bolívar, Atlántico, Córdoba, Sucre, Magdalena). |
| 82 | Aynelza Julio Ospino | Entrega de medicamentos. | No contesta el usuario. |
| 83 | Luisa Julio Meza | No. | No aplica. |
| 84 | Yolanda Palomino Payares | Sobre el trato al usuario por parte de Audifarma. | Se establece comunicación con la señora Yolanda Palomino, donde se le pide disculpas generales por parte de Mutualser y se le informa que se intervendrá al prestador por lo sucedido. |
| 85 | Judith María Rodríguez Puerta | Sobre los pendientes de los medicamentos. | Se le brinda orientación del método de transferencia, indicándole que los pendientes con autorización son entregados en Pharmaser en caso de que se pase el tiempo estipulado del pendiente y Audifarma no dé respuesta. |
| 86 | Javier Puello Mestre | . | Usuario manifiesta no colocar ninguna observación ni pregunta. |
| 87 | Lilia Margarita Martínez Estruen | ¿Por qué no hay medicamentos? | Se establece comunicación con la Sra. Lilia, a quien inicialmente se le brindan las disculpas por los inconvenientes presentados. Al igual, nos informa que no lo dice por ella, sino porque muchos afiliados le preguntan y no sabe qué responder. Se le indica que se está haciendo todo lo pertinente para mejorar estas falencias y, gracias a la gestión de contratación, se están buscando los medios para que disminuya el desabastecimiento y esperamos a un futuro poder suplir la necesidad. Al igual, el usuario puede acercarse a nuestras salas para pedir más información y exponer su caso para darle una solución pronta a su requerimiento. |
| 88 | Cindy Pérez Viggiani | ¿Cómo tienen pensado mejorar las dificultades con el prestador de medicamentos? | Mutualser actualmente tiene 3 nuevos proveedores farmacéuticos para fortalecer la entrega de medicamentos. Así mismo, se ha realizado la intervención a Audifarma para fortalecer la dispensación de los medicamentos. |
| 89 | Lidys Quiroz | Las citas. | Se realizó llamada a la línea 3147890220 atendida por la usuaria. Indica que tiene pendiente cita de Dermatología. Se solicita remisión para gestión correspondiente. |
| 90 | Ruth Peñaloza | . | No aplica. |
| 91 | Antonia Martínez | ¿La nueva fórmula cómo debe ser el formato? | De acuerdo con la Resolución 2178 de 2024, artículo 34, que obliga al uso exclusivo de la Denominación Común Internacional (DCI) para la prescripción de medicamentos; y la Resolución 2275 de 2023, que establece como obligatorios el tipo y número de documento del profesional de la salud prescriptor dentro del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud (RIPS). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 92 | Yamile Carmona | Felicidades. | Se agradecen sus comentarios o felicitaciones, que motivan a seguir adelante. |
| 93 | Teobaldis Antonio Padilla Padilla | Para un familiar que desea ser socio. | Número de teléfono en sistema: correo de voz. |
| 94 | Jhojady Durango Rodríguez | ¿Qué charlas se prestan actualmente a la población con respecto a la educación sexual, enfermedades de transmisión sexual y embarazos a temprana edad? | Se realiza llamada a la línea 3146035652, la cual se encuentra apagada. |
| 95 | Maber Vélez | Proceso de autorización. | Mutualser cuenta con canales de atención virtuales y presenciales para la gestión de solicitudes de servicios. Sin embargo, hoy, buscamos eliminar toda barrera para el usuario y que este pueda acceder directamente a sus servicios. |
| 96 | Lizeth Marcela Cavadia Olascuaga | . | Se realizó llamada a la línea 3016284216 atendida por la usuaria. Indica no tener servicios pendientes, ni inquietudes. Participó en la rendición de cuentas como funcionaria de Medisinu. |
| 97 | César Enrique Tapia Montes | Escuchar el informe. | No aplica - manifiesta escuchar el informe. |
| 98 | Saydubis Salas Sarmiento | ¿Mi pregunta es cuál es la novedad que no permite la entrega de medicamentos a los usuarios oportunamente? | Se establece comunicación con el afiliado y se le brinda orientación del método de transferencia, indicándole que los pendientes con autorización son entregados en Pharmaser. |
| 99 | Karen Pallares | No. | Se educa sobre canales de comunicación #603. |
| 100 | Saydubis Salas Sarmiento | ¿Cuál es la novedad que no permite la entrega de medicamentos oportunamente a los afiliados? | Se establece comunicación con el afiliado y se le brinda orientación del método de transferencia, indicándole que los pendientes con autorización son entregados en Pharmaser. |
| 101 | DANILO BALLESTAS MONTALVO | ¿Cuáles son los retos que deben enfrentar los afiliados de Mutualser si el gobierno sigue asfixiando el sistema? | Los retos que estamos enfrentando están relacionados principalmente con la entrega de medicamentos y acceso a servicios oportunos. Frente a ello, venimos adelantando acciones para mitigar el impacto a nuestros afiliados. |
| 102 | Winny Orozco Valle | ¿Cómo agilizar el transporte de los usuarios? | Se estableció comunicación con la afiliada, se le indicaron los criterios para la solicitud del servicio de transporte, la cual estuvo de acuerdo y conforme. |
| 103 | Liliana León Lambis | ¿Cómo van con la deuda grande que tienen, si los tienen, por gastos de medicamentos al gestor farmacéutico? También deseo saber qué plan de contingencia tienen ante la falta de pago. | Mutualser se encuentra al día con los pagos a proveedores farmacéuticos. En estos momentos los pagos se están realizando, solo que con algún tipo de retraso. Mutualser procura la correcta administración de los recursos, priorizando siempre el costo en salud. |
| 104 | Winny Orozco Valle | ¿Cómo soluciono la atención al usuario en cuanto a su transporte? | Se estableció comunicación con la afiliada, se le indicaron los criterios para la solicitud del servicio de transporte, la cual estuvo de acuerdo y conforme. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 105 | Nubis Alfaro | ¿Por qué rechazan a los participantes de Mutualser en el hospital para hacer parte de la junta? | La Sra. Nubis hace parte de la alianza. Manifiesta que se siente inconforme porque ha presentado hojas de vida en la ESE de San Jacinto para pertenecer a la junta directiva y no ha sido seleccionada. |
| 106 | Carmen Gregoria Narváez Durán | ¿Por qué habiendo médicos especialistas en la IPS Guaranda Sana contratan con la Unidad Médica del San Jorge donde nunca hay agenda y menos contestan celular? | 1. Se validan derechos del usuario, a quien se le informa que a partir del 1 de julio se inicia un nuevo contrato con la IPS Intersiq, la cual funcionará en el municipio de Majagual. |
| 107 | Nasly Ojeda Pérez | Ninguna. | Se contacta a la usuaria, manifiesta no tener quejas de la EPS, se le orienta a qué canales puede comunicarse en caso de requerir alguna información o servicio. |
| 108 | Teovaldis Antonio Padilla Padilla | ¿Hay más cobertura para nuevos socios? | Número de teléfono en sistema: correo de voz. |
| 109 | Rosa Peralta | Sobre los medicamentos. | 1. Se intenta establecer comunicación al número 3046372394, el cual no es posible. |
| 110 | Teo Baldis Padilla Padilla | ¿Sí hay más cobertura para nuevo socio? | Nos intentamos comunicar con usted al número 3113245752 para ampliar la pregunta, pero no fue posible. |
| 111 | Ana Rosa Villalba Yépez | ¿La atención que recibió en la EPS Mutualser fue amable y eficiente? | La Sra. Ana manifiesta no tener inconveniente, solo comentó. |
| 112 | Isledis Solano Aparicio | ¿Qué está pasando con los medicamentos? | La Sra. Isledis manifiesta que en el mes de enero le quedó un pendiente de su papá, motivo por el cual lo manifestó. A partir de ahí no ha presentado inconvenientes. Actualmente no tienen pendientes. Nos informó que su papá fue operado de tiroides y que está en recuperación. Actualmente no tiene nada pendiente. |
| 113 | Sorny Sáez Salazar | ¿Por qué tanta demora en los medicamentos? | Se realizó llamada a la línea 3126189221 atendida por la usuaria. Refiere que tiene pendiente la entrega de medicamento. Se solicita fórmula médica para gestión. Indica que la enviará el 13/06 dado que no se encuentra en su domicilio. |
| 114 | Mirna Judith Ramos Hernández | ¿Por qué se demoran para dar una autorización en Medisinu? | Se realizó llamada a la línea 3234988315 atendida por usuaria. Indica la dificultad es con los canales de Medisinu IPS dado que no ha podido agendar cita de Nefrología Pediátrica. Se solicita soportes para gestionar. |
| 115 | Abel Hernández | ¿Por qué ahora se demoran tanto para dar cita de especialista? ¿Y por qué casi nunca hay los medicamentos en Audifarma? | Se realizó llamada a la línea 3244360319 en repetidas oportunidades y no se logró comunicación. |
| 116 | Norma Cecilia Barrios Martínez | ¿Por qué tantos trámites para la atención? | 1. Se establece comunicación con Dioselina Barrios (hermana) quien manifiesta que desconoce el comentario realizado por la Sra. Norma. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 117 | Kendy Astrid Sierra Osuna | ¿Qué hacer cuando un usuario ha ido varias veces a reclamar su medicina y no se la dan? | Se estableció comunicación con el afiliado al número 3177761807, el cual no contestó. |
| 118 | Lina Margarita Arrieta Mogollón | ¿Qué solución nos dan sobre la problemática que estamos atravesando en cuestión con los medicamentos y la negación de las rutas en pacientes con diagnóstico de cáncer? Gracias. | Se realizó llamada a la línea 3022589095 atendida por la usuaria. Indica que tiene pendiente la entrega de medicamentos del papá ARRIETA SUÁREZ JOVINO ANTONIO CC 2803356. Se solicita envío de fórmula médica para validación. Referente al transporte, se le informa que el municipio no se encuentra clasificado como disperso, por lo tanto, no asignan UPC diferencial para garantía de transporte. En caso de que le ordenen quimioterapias o radioterapias, radicar petición en la oficina de atención al usuario para validación de la prestación del servicio de transporte. |
| 119 | Manuel Julián Barranco Acosta | Puntos de atención. | Se establece comunicación con el usuario, manifiesta no tener inquietud, se le educa sobre canales de comunicación #603. |
| 120 | Gloria Torres Salinas | Sobre Audifarma. | Nos intentamos comunicar con usted al número 3205005099 para ampliar la pregunta, pero no fue posible. |
| 121 | GUSTAVO RAFAEL BLANCO ESCUDERO | ¿La portabilidad tiene fecha de vencimiento o hasta que la persona lo requiera? | Gracias por comunicarse con Mutualser. Le informamos que la portabilidad sí tiene fecha de vencimiento. Es más, el usuario cuando solicita una portabilidad debe indicar por cuánto tiempo la desea. 10 días antes del vencimiento se le envía una notificación recordándole que su portabilidad está por vencer. Si el afiliado solicitó una portabilidad por 1 año y no manifiesta nada, esta se prorroga por 1 año más. |
| 122 | Luzmarina Guerrero Valdez | ¿Qué pasa con los medicamentos de los diabéticos e hipertensos que no los están entregando? | No fue posible contactarse al número 3008183452, registra buzón de mensaje. |
| 123 | Mry Mar Martica Pérez | Hay gente irresponsable, antiética y ustedes hacen con los usuarios lo que les da la gana, y si es la gerente de Montería, aún peor, ni siquiera les presta atención a las tutelas. | Se ingresa caso 25-06079335. |
| 124 | Betty Carolina Opino de Ramírez | Quisiera dejarles un comentario: la atención médica muy bien, pero los medicamentos dejan mucho que decir porque Audifarma casi no tiene los medicamentos. | Se contactó al messenger interno, informa que solo era una sugerencia, usuario bloqueó acceso para contactarlo. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 125 | Jey Salazar | El transporte en El Carmen de Bolívar es bastante engorroso para los enfermos. Citan a las 3 o 4 de la mañana y hasta plantados nos dejan y es triste. | Se ingresó caso 25-06079988. En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que Mutualser EPS ha procedido a verificar las irregularidades que manifiesta, por lo que ha dado traslado a la Institución Prestadora que atiende a la afiliada. Del resultado de la investigación se estarán tomando las acciones correspondientes, para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar. Se realiza llamada a la línea terminada en 5129569, a las 08:00 am, es atendida por la usuaria Jeinnys Salazar, se notifica la gestión realizada. |
| 126 | Fareth Yelina Torres Anaya | Una sugerencia: el hotel prestador de servicio Basurto en Cartagena no está cumpliendo con la norma de higiene y manipulación de alimentos como debe ser. Mi esposo se estaba intoxicando con las comidas. | Se ingresó caso 25-06079474. En atención a la solicitud relacionada con atención en hospedaje, le informamos lo siguiente: Le presentamos disculpas por las molestias ocasionadas y agradecemos la información sobre los servicios. Su sugerencia fue remitida al proveedor Duque y Duque con el fin de realizar la revisión y mejoras correspondientes; sin embargo, es importante que haga saber oportunamente sus manifestaciones sobre la atención con el fin de realizar la intervención de forma inmediata. |
| 127 | Jorge Luis Vergara Luis Vergara | ¿Por qué Logifarma no cumple con la entrega de los pendientes de los medicamentos? | Se ingresa caso 25-06079483. |
| 128 | Mile Barrios | Buenos días, desde Ciénaga Magdalena, qué clase de servicio tan malo el de Audifarma. | Se contactó al messenger interno: no entrega datos / no especifica solicitud. |
| 129 | Isabel Contreras | | En referencia a su comentario realizado en la rendición de cuentas el pasado 06-06-25, le indicamos que tenemos disponibles para ti nuestras líneas permanentes de atención al usuario desde teléfono fijo 01-8000-116882 o celular #603. Para consultar su red de prestadores, la invitamos a ingresar en el siguiente enlace: https://www.mutualser.com/ser-afiliado/#consulta-afiliados. En él encontrarás las líneas telefónicas de tu IPS asignada. |
| 130 | Aida Estela Barragán Cabrera | Es importante solucionar lo del transporte a los que viajamos del sur de Bolívar y lo de apartar una cita. | Se contactó al messenger interno: no entrega datos / no especifica solicitud. |
| 131 | Yoleida Esther Reales Pulido | Debe cambiar el servicio en farmacias. No hay medicamentos. | Se contactó al messenger interno: no entrega datos / no especifica solicitud. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 132 | Geny Beltrán Moreno | No están brindando el transporte a usuarios que les toca viajar a otros departamentos (embarazada y acompañante y perteneciendo a la base de datos de indígenas). | Se ingresó caso 25-06079503: autorizó el servicio de transporte intermunicipal para cumplimiento de cita en la ciudad de Barranquilla; sin embargo, usted decidió no utilizar el servicio de ida ya que no se le autorizaba el servicio de transporte de su acompañante, porque desde la gestión inicial usted siempre mantuvo que viajaría sin acompañante. Con respecto al servicio de retorno a la ciudad de Sincelejo, una vez realizado el procedimiento, este no pudo ser garantizado ya que la notificación por parte de usted para el retorno no se notificó dentro de los tiempos acordados. Por todo lo anteriormente descrito, su solicitud de reintegro no es procedente. |
| 133 | Sandra Jiménez | Buena su atención y todo lo que hacen por las personas con enfermedades terminales, pero hay un "pero": los médicos de 3 niveles, las citas son muy demoradas, hasta 2 meses para darles desde Norosí de la alianza. | Se contactó al messenger interno: no entrega datos / no especifica solicitud. |
| 134 | Linamargarita Arrieta Mogollón | Con tantos pendientes, están jugando con la vida de los usuarios. | Se contactó al messenger interno: no entrega datos / no especifica solicitud. |
| 135 | Ursulina Araujo Tafur | Buenos días, el servicio de la oficina Pinillos es bueno, pero la droguería no entrega los medicamentos completos, los que mandan los especialistas, muchos pendientes y ni los entrega. | Se ingresó caso 25-06079514: Se gestionó la entrega de los medicamentos, y nos indican que el proceso de envío se llevará a cabo a su domicilio el día 19 de junio de 2025 bajo la guía 807907526 con la transportadora Exxe. |