

Preguntas rendición de cuentas 2025

Durante el periodo de convocatoria de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025 se dispuso un formulario virtual para que los grupos de interés registraran sus opiniones, comentarios y preguntas. La información recibida fue clasificada por tipo de opinión, grupo de interés, tema, departamento, gestión requerida, responsable y respuesta general proyectada.

- Atención al usuario / servicios.
- Afiliaciones, traslados y portabilidad.
- Medicamentos.
- Contratación.
- Promoción y prevención / programas en salud.
- Incapacidades, trámites y tutelas.

De esta operación fueron recopiladas 49 gestiones, distribuidas principalmente en los grupos de interés de afiliados y alianza de usuarios. El mayor número de registros se concentró en el departamento de Bolívar, seguido de Sucre, Córdoba, Atlántico, Magdalena y Cesar. En cuanto a los temas de interés, la categoría con mayor participación fue atención al usuario / servicios, seguida de afiliaciones, traslados y portabilidad, medicamentos, contratación, promoción y prevención / programas en salud, incapacidades, trámites y tutelas, como se evidencia en la siguiente imagen:

Preguntas rendición de cuentas 2025

Total General

49

Gestiones

Por Grupo de Interés

Afiliados **26**

Alianza de Usuarios **16**

IPS **2**

Colaboradores Mutualser **1**

Delegados **1**

JAC – Líderes
Comunitarios **1**

Medios de
Comunicación **1**

Por Departamento

Bolívar **21**

Sucre **10**

Córdoba **9**

Atlántico **5**

Magdalena **3**

Cesar **1**

Por Tema

Atención al Usuario / Servicios **17**

Afiliaciones / Traslados / Portabilidad **5**

Medicamentos **1**

Incapacidades **1**

Trámites **1**

Contratación **1**

Tutelas **1**

Promoción y Prevención **1**

A continuación, se relacionan las preguntas, comentarios y respuestas generales proyectadas registradas en el formulario:

No.	Pregunta o comentario	Usuario	Respuesta general proyectada
1	No tengo preguntas	Yuli Andrea Herrera Gómez	Agradecemos su participación y el espacio para compartarnos su opinión. Continuaremos fortaleciendo nuestros canales de atención y seguimiento para brindar una mejor experiencia.
2	Cordial saludo la inconforme del cambio de prestador servimeb no tiene la capacidad total de tantos pacientes de igual hacer un a vigilancia instalaciones no muy buen adecuado mucha calor demoras en los médicos en el personal	Alicia María Navarro González	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
3	Qué gestión se ha realizado para mejorar el acceso a los medicamentos y para garantizar la mejora en la atención brindada por Audifarma	Silena Bermúdez Rangel	Se ha realizado un plan de trabajo con los gestores farmaceuticos que nos ha llevado al mejoramiento de los niveles de servicio.
4	Que están haciendo para mejorar la entrega del medicamento	BEIMER VARGAS	Se ha realizado un plan de trabajo con los gestores farmaceuticos que nos ha llevado al mejoramiento de los niveles de servicio.
5	Porque uno como usuario no puede excoger el lugar donde quiere ser atendido	Kelly garzon	Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.

6	Deseo q mejore más el servicio de antecion a clientes	Marvelly salazar	Agradecemos su sugerencia. En mutualser estamos trabajando para fortalecer nuestros procesos y mejorar la experiencia de los usuarios.
7	Normal	Marbelis montes videz	No aplica.
8	Ninguna	Yeimy Patricia Piedrahita molina	No aplica.
9	Más ayuda	Rosa María julio tapia	Gracias por compartirnos su comentario, nos comunicamos para validar su necesidad.
10	Necesito la incapacidad	Jean Carlos Hernández guerra	Lo revisaremos con el área correspondiente para identificar oportunidades de mejora y brindar la orientación o gestión que corresponda.
11	Siempre hay que autizar medicamentos antes de irlos a buscar?	Lola Maria Turizo Camaño	No, la mayor cantidad de medicamentos son con entrega directa. Sin embargo, hay algunos que debemos revisar de manera más detallada para su dispensación.
12	Tengo el aval para una baratica bypass y nada que me llaman, estoy esperando desde febrero, ¿qué pasa ahí?	Lizeth Carolina Márquez santos	Usuario contactada para gestión.

13	Por qué afiliado que le ayudan con transporte y a otro no	Armando torres Navarro	El servicio de transporte se otorga de acuerdo a lo establecido en resolución 2765 de 2025.
14	Porque en la farmacia quedan tantos pendientes y no los dan	Nora Elena Rivero Payares	Agradecemos su observación sobre la atención recibida. Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.
15	No tengo	Jorge Luis Vasquez Llorente c	No aplica.
16	Me interesa conocer el balance general de la gestión de la EPS en la región y sus planes de mejora para este año.	Yuli andrea serpa navarro	Agradecemos su interés en participar, en nuestro canal de youtube puede volver a ver la rendición de cuentas.
17	Soy mutualser y me sacaron y no he podido ir a chequeos medicos no aparesco en mi red	Rosibell arrieta reyes	Revisaremos la situación relacionada para gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
18	Tengo el implante	Adelaida Patricia Jerónimo De Ambrosio	Agradecemos su observación sobre la atención recibida. Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.

19	No	Alain carrillo	No aplica
20	Mi inquietud es, la falta de trabajadores para el servicio de atención con el usuario, son pocos trabajadores y por tal razón ir a partir una cita se ha vuelto un despelote y hasta problemas a causado por las largas horas que están los usuarios esperando	Annis Gómez Palencia	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y brindar orientación sobre los pasos a seguir.
21	Por qué la EPS Mutual Ser, no tiene contrato de medicamentos, con LA ESSE VIDA SINÚ, para que éstos medicamentos lleguen a los usuarios en la zona rural y No tengan que pagar un pasaje en ir a buscarlo, pudiendo la ESSE entregarlo en el puesto de salud ❤️?	Alba Díaz Ojeda	Gracias por compartir su inquietud sobre medicamentos. La situación será revisada con el área correspondiente y la red prestadora para fortalecer la oportunidad en la entrega y la información brindada al usuario.
22	Diabetis	Javier ahumada Ortiz	Gracias por compartir su inquietud
23	Afiliación	Sugeidi	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.

24	Agilidad en las autorizaciones filas de Hasta 5 horas	Marta Cecilia beleño ramos	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
25	Después de la afiliación Cuántos días hay que esperar para aparecer activo	Ruth Avendaño Coronel	Afiliado contactado para garantizar orientación.
26	Quisiera poder apartar citas con más facilidad	Karen Sofia alean Velásquez	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y brindar orientación sobre los pasos a seguir.
27	Devén se mejorar las fechas de citas	Ronald de Jesús Martínez julio	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y brindar orientación sobre los pasos a seguir.
28	Que de cita lo mas pronto posible y que con los especialistas 'o demore mas 5 mese para dar	Yolima madera jimenes	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y

			brindar orientación sobre los pasos a seguir.
29	Yo nicolas calderon .cc.# 72151034. Tengo 4 meses que solicite un glucometro y esta apribado y no me lo han dado me tien que es davita y davita dice mutualser. Y yo gastando tiempo y plata. Apareco como poblacion lactante.YA lo corrigieron y nada que me lo mandan. mi direcion es Calle 23 # 111-30 Barrio las Nieves barranquilla. Telefono 3017942910 favor hacermelo llegar a esa durecion	Nicolas alberto calderon escorcia	Usuario contactado para gestión.
30	Porq no actualizan los puntos donde entregan los medicamentos?Porque no se pueden apartar citas por teléfono?	Jheison fuentes	Gracias por compartir su inquietud sobre medicamentos. La situación será revisada con el área correspondiente y la red prestadora para fortalecer la oportunidad en la entrega y la información brindada al usuario.
31	Como hago para realizar la ayuda	Yina Marcela tapias barreto	Usuario contacto para ampliar necesidad y gestión.
32	Porqué muchas veces se demoran en linea para apartar una cita y dicen no hay agenda..	Heidis Esneda Arrieta Flórez	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y

			brindar orientación sobre los pasos a seguir.
33	Muy buen servicio gracias mutual por ser la mejor	Yulieth munarriz urbina	Agradecemos su reconocimiento. Este tipo de comentarios nos motiva a continuar fortaleciendo la oportunidad, calidad y humanización en la atención a nuestros usuarios.
34	POR QUE LA FALTA DE ESPECIALISTAS Y DEMORAN EN DAR UNA CITA EN LA IPS	JANNY ALEXANDRA PEREZ PINEDA	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
35	Por qué existen tantos pendientes en la entrega de medicamentos, muchas veces se pierden por qué se cumple el plazo de vencimiento de la entrega y los medicamentos a un sin llegar, la verdad Loguifarma no a cumplido ni el 50 está deficiente, Audifarma generaba menos pendientes.	Adriana Paola Ely Paez	Gracias por compartir su inquietud sobre medicamentos. La situación será revisada con el área correspondiente y la red prestadora para fortalecer la oportunidad en la entrega y la información brindada al usuario.
36	Porq las citas las dan para un mes o dos meses me párese una falta de respeto con el paciente	Deimer carreño orozco	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y

			brindar orientación sobre los pasos a seguir.
37	Bueno me parece excelente el servicio hasta ahora no tengo queja	Yemileima cruz	Agradecemos su reconocimiento. Este tipo de comentarios nos motiva a continuar fortaleciendo la oportunidad, calidad y humanización en la atención a nuestros usuarios.
38	Mejorar la atención.y rapidez d una cita	Sadis vellojin	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y brindar orientación sobre los pasos a seguir.
39	Porque motivo autorizan las citas de la que sea, llámese de especialistas o generales para mucho tiempo, son muy demoradas.	Esperanza Lima Martínez	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y brindar orientación sobre los pasos a seguir.
40	Buenas tardes mi pregunta es sobre la ortodoncia para niños y adultos ya que muchos no contamos con el dinero para realizarlo	Berta Ruiz castillo	Agradecemos su observación sobre la atención recibida. Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.

41	Medicamentos	Danis morales correa	No aplica.
42	Porque mutual cuando cambia o va a dejar de usar un servicio con un prestador no socializa el tema con sus usuarios para que estos estén informados oportunamente y no generar retrasos en la atención?	Ricardo torres Garcia	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
43	Que estrategia seguirán implementando para la entrega de los medicamentos.	JOSEFA TORAL MEDINA	Se ha realizado un plan de trabajo con los gestores farmaceuticos que nos ha llevado al mejoramiento de los niveles de servicio.
44	Bueno Buenos días mi nombre es María Elena Otero vivo acá en mangelito cerete Córdoba pues por un lado quiero darle gracias a mutual ser por los servicios que hasta el momento me ha prestado a mí con mi familia y brindarles un reconocimiento por la labor que están realizando con los programas con atención domiciliaria y bueno hay un problema con un poquito con lo de los medicamentos porque voy a veces a reclamar los medicamentos a las drogas a las droguerías y no me los entregue eso me tienen compro un poquito incomfort	María Elena Otero Durango	Agradecemos su reconocimiento. Este tipo de comentarios nos motiva a continuar fortaleciendo la oportunidad, calidad y humanización en la atención a nuestros usuarios.

45	Olvido a la alianza de Usuarios	Liliana margarita girado Diaz	Agradecemos su observación sobre la atención recibida. Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.
46	Rendición de cuentas	Danis del c gonzales g	No aplica.
47	Cómo mejor la calidad de atención en las instalaciones como los hospitales	Sindy Paola Martinez pombo	Agradecemos su observación sobre la atención recibida. Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.
48	Cómo están manejando el contrato con la ESE del programa de todo corazón	Amin Enrique Rodríguez Ramos	Se contacta al usuario para ampliar inquietud.
49	En la farmacia hay medicamentos que nos dicen que están desabastecidos	Yasmery Rodriguez Jimenez	Gracias por compartir su inquietud sobre medicamentos. La situación será revisada con el área correspondiente y la red prestadora para fortalecer la oportunidad en la entrega y la información brindada al usuario.

50	La demora en los traslados tanto contributivo y subsidiado	Dolores vasquez orosco	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada.
51	Porque las citas medicas con especialistas se dan muy lejos del cual el usuarios tienen resultados que puedan arrojar cualquiera patología en riesgo y el paciente no lo sepa y empeore su salud porque la respuesta es el decir no hay agenda	Mercedes Genoveva Bonfante puello	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y brindar orientación sobre los pasos a seguir.
52	Desde el mes de febrero me mandaron una ampolla que necesita autorización y a la fecha es una ampolla cadena de frío que envían a la IPS donde me aplican es un tratamiento para osteoporosis y a la fecha nada fui nuevamente atención del usuario y llamé al #693 y nada esa ampolla me la debían aplicar en marzo	Yojaira García jimenez	Gracias por compartir su inquietud sobre medicamentos. La situación será revisada con el área correspondiente y la red prestadora para fortalecer la oportunidad en la entrega y la información brindada al usuario.
53	Actualmente cuáles son los canales para la prevención y prevención en materia de enfermedades crónicas	Isabel María Oliveros Teherán	Se entrega información.
54	Se presenta muchas falencias de medicamentos audifarma santa Rosa de lima norte y en crecer cartagena las agenda para radiografía son muy demorado aveces no hay agenda para radiografía	Delcy villegas centeno	Gracias por compartir su inquietud sobre medicamentos. La situación será revisada con el área correspondiente y la red prestadora para fortalecer la oportunidad en la entrega y la

			información brindada al usuario.
55	Poner más la lupa sobre las ips	Herlinda Quiñonez Santana	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
56	Que las citas a las personas de pueblo no se la den en las horas de la tardes	Mirna Ramos Barrios	Gracias por informarnos esta situación. Se trasladará al equipo responsable para validar el caso, revisar las autorizaciones, citas o apoyos requeridos y brindar orientación sobre los pasos a seguir.
57	Como apartar una cita?	Lina Marcela Alvarez Pachón	Usuaría contactada para validar inquietud.
58	Transporte para evitar las tutelas	ELIOMINA ROSARIO DOMINGUEZ OROZCO	Gracias por su comentario.
59	Fui a reclamar mi medicamento y no había eso es siempre no hay gaviscon	Edna margarita Gómez Ruiz	Gracias por compartir su inquietud sobre medicamentos. La situación será revisada con el área correspondiente y la red prestadora para fortalecer la oportunidad

			en la entrega y la información brindada al usuario.
60	Cordial saludo. Mi inquietud es la siguiente. Soy paciente oncológico desde hace 13 años , he tenido atención oportuna por parte de ustedes y de la IPS, pero el año pasado fui trasladada inconsultamente de una IPS a otra , interrumpiendo la continuidad del medico tratante, este año nuevamente fui trasladada de nuevo a la IPS con quién inicie tratamiento. Sentí vulnerados mi derechos.	Lorena María Batista Sánchez	Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
61	Porque optometría está tan demorada,me agende en enero y nada que llega	Jesús del cristo Mendoza de arcos	Agradecemos su observación sobre la atención recibida. Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.
62	Yo estoy en proceso de Fertilidad en Profamilia - Monteria , tenía una cita el día 03 de junio de 2026 y me llaman de Profamilia. Manifestando que mi cita de consulta de Fertilidad se cancela por motivo de contrato con Mutual Ser, me acerque directamente a las instalaciones de Mutual ser -	Karen Lorena Ortega banda	Se contacta usuaria para gestión.

	Monteria. Dando la información que me habían dado de Profamilia. Las chicas. Que autorizan no tenían conocimiento de ese dicho contrato que. Mutual ser caso las consultas de Fertilidad yo dejé una copia de orden de consulta de Fertilidad tengo la Autorización de esa dicha consulta en Profamilia. Por el cual me iban. Estar llamando para darme respuesta aún no he recibido ninguna respuesta. Quiero que me colaboren muy amablemente que me solucionen este caso donde puedo seguir con mis procesos de consulta de Fertilidad ya qué tengo un exámen que presentar al Doctor Ubaldo Ortega. Médico de Profamilia. Llevo un proceso súper adelantado con diagnóstico y exámenes hormonales que me he realizado. Quiero que me colaboren por favor con este caso las consultas de Fertilidad dónde serán atendida si es directamente con Profamilia o con otra entidad. Muchas gracias y quedó atenta a sus comentarios.		
--	---	--	--

63	Que le cambiarían al sector salud para el Año 2027.?	Rafael Alfaro Arroyo	Agradecemos su observación sobre la atención recibida. Su comentario será tenido en cuenta para revisar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, condiciones de atención y trato al usuario.
64	Quiero saber si ya mi hija sale afiliada	Yadinex palacin Ortiz	Se contacta y se orienta al usuario.
65	Comunicarse con la persona en caso que no se de el beneficio	Denis Rocha Camacho	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
66	Estoy muy agradecida por la prontitud que tuvo la empresa de salud Mutual Ser, por sus tramites ante la institución prestadora de salud ante mi necesidad, cirugía de cataratas. Muchas gracias! Bendiciones.	Olga Esther Sanes Pérez	Agradecemos su reconocimiento. Este tipo de comentarios nos motiva a continuar fortaleciendo la oportunidad, calidad y humanización en la atención a nuestros usuarios.
67	Tres situaciones: 1. La Institución prestadora de servicios de salud en Corozal, no cobija transportes para las especialidades de los Usuarios. En especial para mí que me encuentro desempleada y en estos momentos me encuentro de	Shirle del Carmen Atencia Sanes	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red

	cuidadora de mi mamá de 78 años. 2. Otra especialidad de otra IPS, Opticosta. Me informan en oficina EPS Mutual Ser, San Pedro. Que en estos momentos la IPS Opticosta no está llegando al municipio y que debemos trasladarnos a Sincelejo para recibir el servicio, y que no está autorizado los transportes para traslado a la capital. Somos dos personas mi mamá y yo. 3. Las citas que son establecidas por cirugía de cabeza y cuello, solo son asignadas por la IPS Salud Social los días domingo, donde no hay autorización del transporte para el traslado del paciente y acompañante.		disponible y la normatividad vigente.
68	Como cambiar la ips de atención de primer nivel, dónde me asignaron me queda lejos de mi vivienda, como puedo trasladarme a la ips vida y salud	Paula Andrea macias macias	Agradecemos su comentario. Revisaremos la situación relacionada con la IPS o el prestador asignado para orientar el trámite correspondiente y gestionar las acciones necesarias según la red disponible y la normatividad vigente.
69	Cuál es el correo electrónico de atención al usuario en la Ips delta	Cheila Andrea polo colon	Se contacta y se orienta al usuario.

