

SOLUCIONES DE ERRORES FRECUENTES

Se presentan las soluciones a los errores frecuentes durante el proceso de autorizaciones con el dispositivo biométrico, que se pueden resolver siguiendo los pasos respectivos dependiendo del error que se este presentando.

2. Inconvenientes al solicitar servicios

2.1. No aparece el prestador o los servicios

Si no aparece el prestador o los servicios debe comunicarse a la línea de atención e informar para que se encarguen de agregarlos.

- Teléfono: (032) 489 05 01
- WhastApp: 300 270 45 78
- Correo: soluciones@tpsalud.com



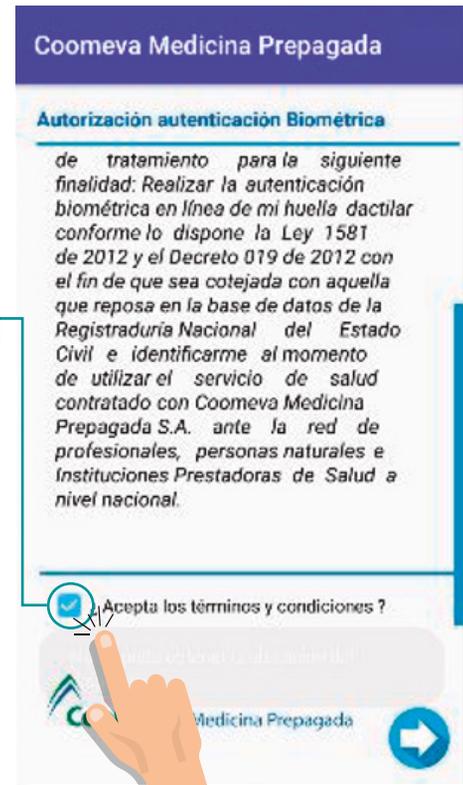
2.2. Mensaje: "Error 500"

Este error ocurre porque no se ha elegido ningún subservicio. Debe elegirlo para que el error desaparezca. De esta manera puede seguir con el debido proceso.

2.3. Mensaje: “No se ha encontrado ubicación del dispositivo”

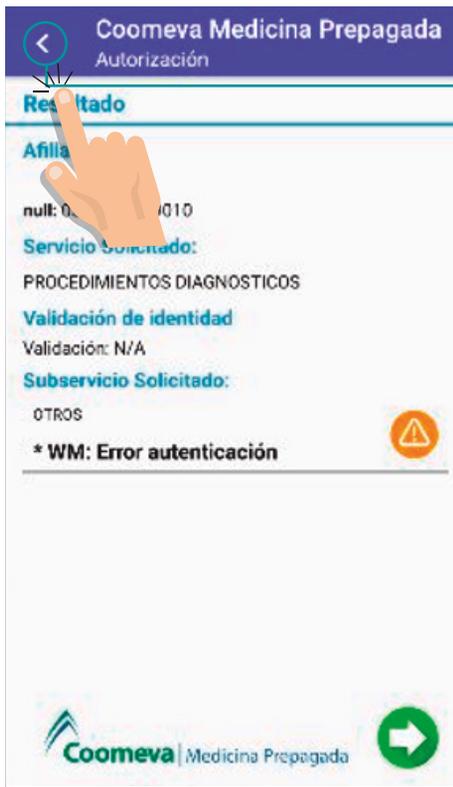
Este error sucede porque el dispositivo no se ha sincronizado con un satélite. Para esto debe realizar lo siguiente:

Oprima el cuadro para quitar la selección de términos y condiciones. Después oprimir 



Debe oprimir la flecha hacia abajo y seleccionar “Sin cobertura de GPS”. Luego, oprimir “Aceptar”.

2.4. Mensaje: “WM: Error autenticación”.

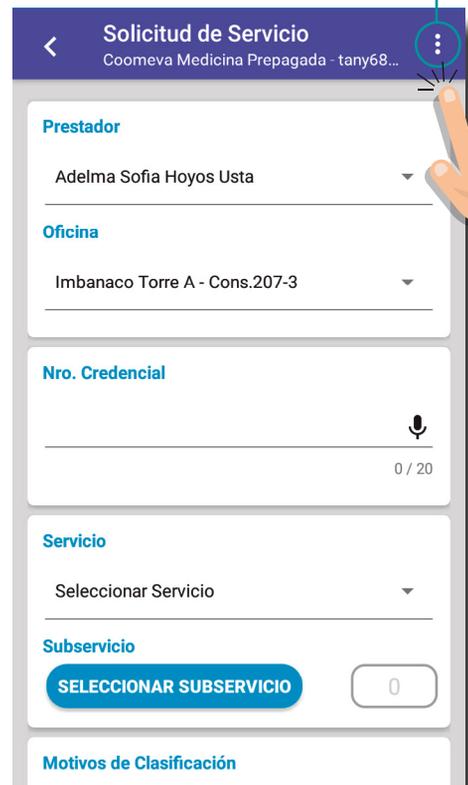


1

Oprimir la flecha hacia la izquierda < que está en la parte superior izquierda.

Oprimir el icono que tiene tres puntos.

2



Solicitud de
Cooimeva Medi

Salir
Cambio Contraseña
Ayuda

Prestador
Adelma Sofia Hoyos

Oficina
Imbanaco Torre A - Cons.207-3

Nro. Credencial
0 / 20

Servicio
Seleccionar Servicio

Subservicio
SELECCIONAR SUBSERVICIO 0

Motivos de Clasificación

3

Oprimir "Salir"

Debe realizar el proceso de ingreso de sesión común y corriente. Colocando usuario y contraseña, y colocando la huella en la siguiente ventana.

4

RED CONECTA SALUD

Usuario*
tany6882

Contraseña*
¿Olvidó su Contraseña ?

INGRESAR

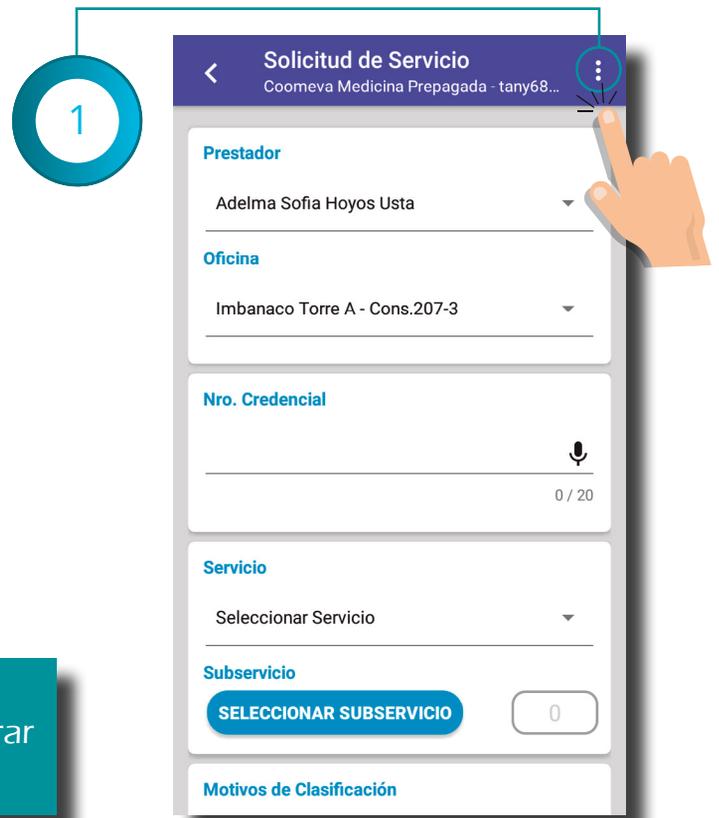
Powered by WM Wireless & Mobile
Versión: 2019.03.21.0
Copyright 2017

2.5. Mensaje: “**SOCKET TIME OUT**” o “Se perdió conexión con el IVR”

Cuando le aparezca este mensaje debe **esperar un determinado tiempo**, porque ocurre cuando el sistema ha dejado de funcionar.

2.6. Mensaje: “Lamentablemente la aplicación Conecta Salud se detuvo”

Oprimir el icono que tiene tres puntos.



NOTA:
Siempre que ocurra este error debe cerrar sesión y volver a ingresar.

2

Oprimir "Salir"

Debe realizar el proceso de ingreso de sesión común y corriente. Colocando usuario y contraseña, y colocando la huella en la siguiente ventana.

3

NOTA:

Si vuelve a suceder el error, comuníquese a la línea de atención.