

**OPERACIÓN**FORMATO
RESPUESTA PQRS**Código:**

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

| | | |
|--|--|-------|
| Área responsable: HSEQ | Fecha de recepción: 20/04/2022 | |
| Responsable de respuesta: GESTOR HSEQ. | Procedente: | Si: |
| | | No: X |
| Cliente: SALUD TOTAL | Protegido: SANABRIA MOJICA MARIA ALEJANDRA - CC: 1110444348 | |

Bogotá D.C. 20/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C**Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE MEDELLÍN SANABRIA MOJICA MARIA ALEJANDRA - CC: 1110444348****Queja:****Buen día.**

Bogotá- Cundinamarca, 20 abril de 2022

Señores

SALUD TOTAL EPS

Asunto: Queja por servicio de transporte

Se adjunta pantallazo:

EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Colombia

PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57

Email: admon.tse.18@gmail.com





OPERACIÓN

FORMATO
RESPUESTA PQRS

Código:

FOR-OP4

Versión: 01

Página 2 de 2

Re: QUEJA Contacto No. 03292225958 Nombre MARIA ALEJANDRA SANABRIA 1110444348

El lun, 4 abr 2022 a las 11:54, Alvaro Enrique Ruiz Santos (AlvaroRS@saludtotal.com.co) escribió:

Buenos días,

Solicito su colaboración para revisión de caso respecto irregularidades en la prestación de servicio, protegida vip de difícil manejo

QUEJA 1 20 de febrero del 2022 Medellín Antioquia :

1.5. en referente al servicio de transporte municipal en el valle de aburra para asistir a sus diferentes citas, tratamientos medicos, terapeuticos o de rehabilitación de la vida cotidiana en situación de discapacidad visual otorgado este ampaio por medio de fallo de tutela y soportado y avalado ante la superintendencia nacional de salud quiero informarle que desde hace alrededor de un mes se viene presentando falencias y la protegida se ha quedado sin servicio de transporte como bien es cierto la doctora luz Miriam mota fue clara en que cuando se presentara una situación de estas informara para mirar que se podía hacer caso puntual el día 16 de febrero del 2022 cuando se solicita el servicio para ir al procedimiento en la ciudad de Rionegro que era un procedimiento quirúrgico y que no era una cita como cualquiera que se podía perder ya que este era muy vital para la usuaria se solicitó el servicio desde temprano a TSE y eran las 7:30pm cuando nos llaman para informarnos que no tenían quien nos transportara el día siguiente ósea 17 de febrero del 2022 a las 7:00am no dieron respuesta que nos llamaban en el transcurso de la noche y parte de la madrugada y nadie se comunicó para ver quien nos recogía y a las 4:50am nos llama el portero que había un carro que nos iba a recoger queda uno sin saber me voy o no me voy que hago sin no me verifico la empresa pero indague al conductor y le pedi que me mostrara la Valera y el carnet y me fui con el señor o si no se perdía el procedimiento.

se llama para programar los servicios desde temprano a TSE y los recepcionistas de servicios nos dicen ahora los llamamos porque no tiene autorización montada y no llaman uno los devuelve otra vez la llamada y así se le psan en este ultimo mes.

otro caso puntual el día viernes 18 de febrero del 2022 se iban solicitar los servicios de transporte para el día lunes 21 de febrero del 2022 la encargada dijo que el día sábado nos llamaba para estos servicios y no fue así se llamó varias veces y no contestaron y la usuaria se quedó sin transporte para el día 21 de febrero donde tenía dos citas las cuales se perderán por falta de transporte quedo atenta doctora luz Miriam en lo que me pueda colaborar muchas gracias.

QUEJA 2: 29 de marzo 2022

buenos días la presente es para solicitarle de su colaboración con la empresa transportadora que le presta el servicio en el valle de aburra se estan nuevamente presentando inconvenientes para la recepción de servicios y en el día de hoy la señorita lorena diaz no quiso programar un servicio que nos confirmaron hoy en la mañana para llevarla a maple respiratory y se nego totalmente que ella no podía recepcionarlo que solo los que se habian programado ayer y entonces en este caso que? Nunca habia sucedido esto solo que cambian de personal y se les dificulta y para mañana tiene varios servicios y tampoco quiso recepcionarlos ni modificarlos ya que hay que cancelar un servicio y si no se hace la cancelación se lo cobran a salud total y no se dan la programación acabo por favor gestionar este cuarto percance en menos de 1 mes muchas gracias quedo atenta

Cordialmente

Alvaro Enrique Ruiz Santos

Gerencia Administrativa
Kr 67a No 124-78 Bogota
Teléfono: 4473232. Canal: 668 Extensión 17340
Alvarors@saludtotal.com.co



RV: INCONFORMIDAD POR TRASPORTE - PROTEGIDO TRASPLANTE 04072234190 MARIA GLADYS RUIZ- C.C. 52312721. >> Recibidos x



Alvaro Enrique Ruiz Santos

para copasst2tse@gmail.com, mí, OPERACIONES, director.admon.tse@gmail.com, ADMINISTRACION, Gestor <

lun, 11 abr, 9:01 (hace 8 días)



Cordial saludo

Sres TSE, agradezco su colaboración con respuesta a queja relacionada. Gracias

Se de su colaboración generando validación de pretensión de protegido " Usuario se comunica manifestando inconformidad debido a que no se encuentra de acuerdo que la IPS 31259 - TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO SAS en donde se estipulo una hora para acercarse a recogerla en su casa que fuera a las 4 PM los días Lunes, miércoles y viernes para realizar el transporte hacia el centro policlinico Olaya para unas diálisis, lo cual están colocando una barrera de acceso al servicio ya que están llegando a las 4:30, 4:45 y el día de hoy viernes 25 de marzo 2022 a las 4:50 todavia no ha llegado a mi domicilio para el traslado, lo que le parece una falta de respeto ya que le urge el servicio, es por esta razón que el usuario manifiesta molestia e inconformidad ya que se esta generando una barrera de acceso en la prestación del servicio y solicita que salud total valide la atención de dicha ips para que este tipo de inconvenientes no se sigan presentando a futuro, usuario espera pronta respuesta al correo electrónico y se envió para su gestión y validación

Cordialmente

Alvaro Enrique Ruiz Santos

Gerencia Administrativa
Kr 67a No 124-78 Bogota
Teléfono: 4473232. Canal: 668 Extensión 17340
Alvarors@saludtotal.com.co



RESPUESTA:

Buenos días:

Se Realiza acercamiento desde la GESTION HSEQ con el usuario/familiar solicitante por medio de llamada telefónica, manifiesta inconformidad en los servicios y se determina lo siguiente:

EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Colombia

PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57

Email: admon.tse.18@gmail.com





OPERACIÓN

**FORMATO
RESPUESTA PQRS**

Código:

FOR-OP4

Versión: 01

Página 3 de 2

Se realiza la respectiva llamada al protegido: SANABRIA MOJICA MARIA ALEJANDRA - CC: 1110444348, sin poder tener acercamiento ya que no responde el teléfono de contacto, se adjunta pantallazo:


The screenshot shows a web application interface for transport management. At the top, there are tabs for 'ADMINISTRAR' and 'OPERATIVO'. Below, a search filter is applied to 'Solicitante: SANABRIA MOJICA MARIA ALEJANDRA'. A table displays several records with columns for 'SUBTIPO - GRUPO', 'RECORRIDO 1', 'RECORRIDO 2', 'REQUERIMIENTOS', 'NOVEDAD SALUD TOTAL', 'VEHICULO', 'CONDUCTOR', and 'SOLICITA/AUTORIZA'. A search popup is visible on the left side of the table.

The screenshot shows a mobile phone dialer interface. At the top, the contact name '316 2700670 Colombia' is displayed. Below, a list of missed calls is shown under the heading 'HOY'. Each entry includes a call icon, the time, and the carrier 'Movistar'. At the bottom, there are buttons for 'Llamar' (Call) and 'Enviar mensaje' (Send message).

EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Colombia
 PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57
 Email: admon.tse.18@gmail.com



| | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|----------------|---------|-------------|
|  | OPERACIÓN | | | | |
| | FORMATO RESPUESTA PQRS | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Código:</td> <td style="text-align: center;">FOR-OP4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Versión: 01</td> <td style="text-align: center;">Página 4 de 2</td> </tr> </table> | Código: | FOR-OP4 | Versión: 01 |
| Código: | FOR-OP4 | | | | |
| Versión: 01 | Página 4 de 2 | | | | |

Al no poder contactar con el protegido, se procede a indagar con el área de Operaciones con el fin de determinar las causas de lo ocurrido e informan que efectivamente se presentó un inconveniente con la recogida debido a la alta demanda por parte de los usuarios y el alto volumen de tráfico, lo cual generó un retraso con los vehículos, adicionalmente se le realizó una capacitación y entrenamiento en puesto de trabajo al Técnico de control que referencia la Protegida (Lorena Diaz), generando un compromiso de desempeño en el cual expreso mayor compromiso y control en la labor que realiza, además se realizará retroalimentación a los conductores comprometiéndolos a cumplir la prestación de servicios de manera oportuna y puntual para que a su vez promuevan la mejora continua de la organización.


TSE ofrece disculpas por los inconvenientes presentados con el protegido y extiende un apoyo fundamental garantizando en que esta situación no se volverá a presentar. TSE se compromete en ofrecer un excelente servicio y para ello direcciona todos sus recursos en brindar calidad en el servicio ofertado a cada uno de los usuarios.

Copia Continua

EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Colombia
 PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57
 Email: admon.tse.18@gmail.com



| | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|----------------|---------|-------------|
|  | OPERACIÓN | | | | |
| | FORMATO RESPUESTA PQRS | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">Código:</td> <td style="text-align: center;">FOR-OP4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Versión: 01</td> <td style="text-align: center;">Página 5 de 2</td> </tr> </table> | Código: | FOR-OP4 | Versión: 01 |
| Código: | FOR-OP4 | | | | |
| Versión: 01 | Página 5 de 2 | | | | |

Plan de acción a tomar:

1. Realizar retroalimentación y entrenamiento en puesto de trabajo a los Técnicos de control, con el fin de brindar un servicio de cálida, con puntualidad y cumplimiento.
2. Agilizar en los procesos de búsqueda activa de reposición de los servicios por novedades en los vehículos.
3. Verificar cumplimiento de los servicios destinados para nuestros protegidos, además de presentar las debidas disculpas por retrasos o novedades inesperadas.
4. Realizar retroalimentación y capacitación a los técnicos de control, sobre desarrollo de habilidades y competencias necesarias para el cumplimiento de la labor.

ANEXOS:

Evidencia de los servicios programados a partir de 01 de enero del 2022 a la fecha.

Anexo 1

Atentamente

GESTIÓN HSEQ.

EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Colombia

PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57

Email: admon.tse.18@gmail.com

