



ANEXO A: RESPUESTA A PQRS PROTEGIDO (a). MARIA LUCIA LEGUIZAMON

A continuación, el seguimiento realizado a los servicios reportados por la madre de la protegida:

- **Servicio 4 de septiembre de 2023 hora 12:00.**

Origen:

Hora origen: 11:50 am

Sede HYS calle 36 Barrio Mejoras Públicas local 118 Centro Empresarial Chicamocha

Destino:

Floridablanca – calle 3 # 1-76 Barrio el recreo, Conjunto Florida de la Sierra Apto 1910

821033	04/Sep/2023 11:50	SALUD TOTAL EPS S.A	BUCARAMANGA MUNICIPIOS MEJORES DE 1950 SIMPLE P109824000.T340017300	ENVIADO BUCARAMANGA	Hora Origen 1: 11:50 Origen 1: SEDE HYS CALLE 36 BARRIO MEJORAS PUBLICAS LOCAL 118CENTRO EMPRESARIAL CHICAMOCHA DAVILA 1 FLORIDABLANCA CL 3 # 1- 76 BRR EL RECREO CONJ FLORIDA DE LA SIERRA APT 1910	Hora Origen 2: Origen 2: Destino 2:	WFG633 CAMIONETA S.W	CASERES-MENDEZ JONATHAN	No: 31814-235378279 ACC: T340017300 Solista: LEGUIZAMON SEÑORA MARIA LUCIA Tipo:
--------	----------------------	---------------------	--	------------------------	---	---	-------------------------	----------------------------	---

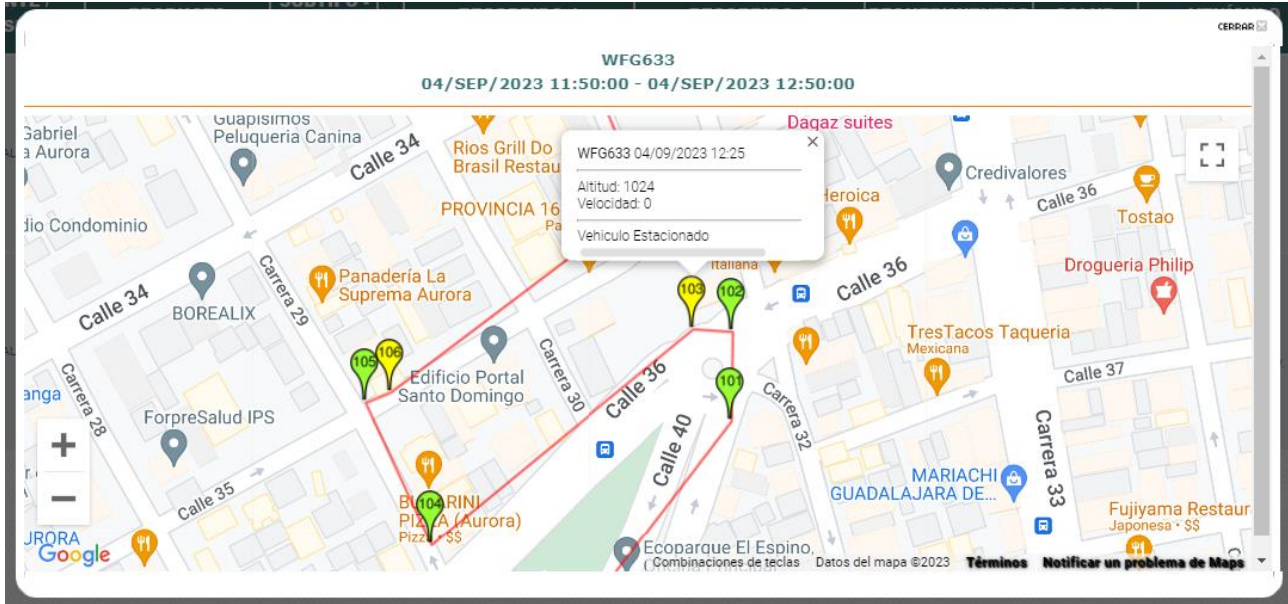
Revisión ubicación en tiempo real – GPS:



Se evidencia que a la hora de origen el vehículo se encontraba en la ubicación calle 70 vía Girón – Bucaramanga, a la altura de la carrera 4°. Es decir, estaba a 7 kilómetros o 16 minutos según Google maps.



A continuación, se evidencia que el servicio llegó al origen a las 12:25, es decir, **25 minutos tarde**.



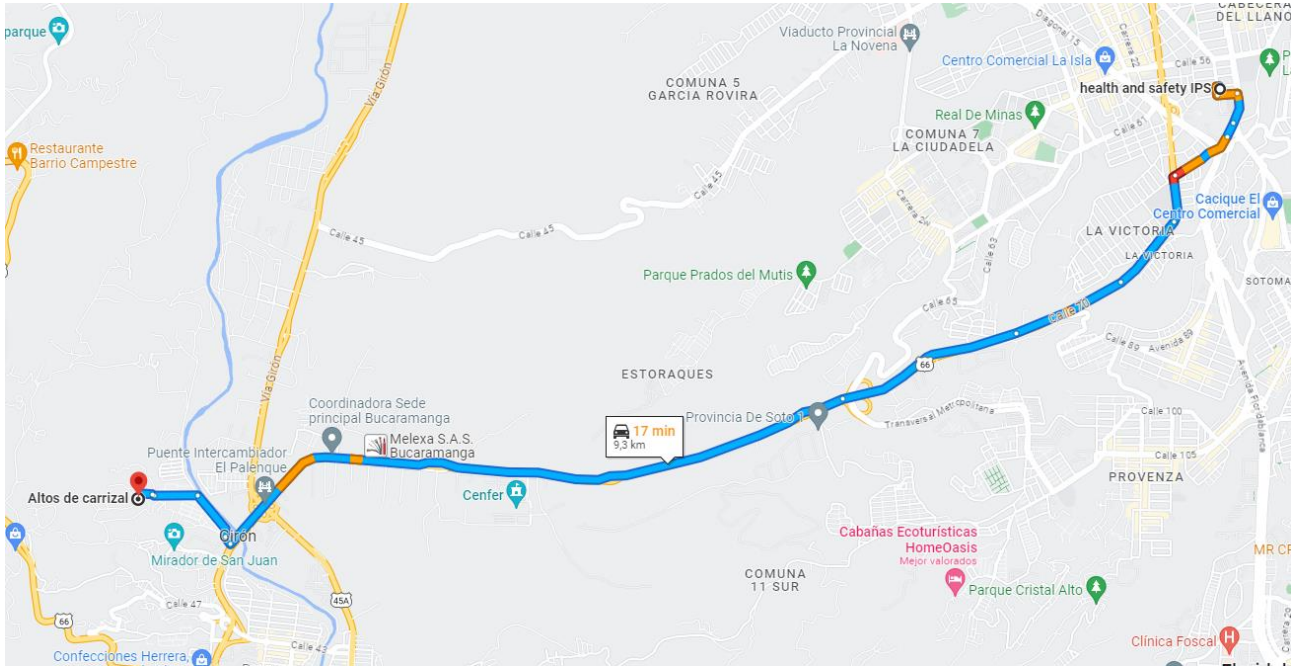
Por otro lado, se revisaron las programaciones para el vehículo, encontrando:

848251	04/Sep/2023 11:20	SALUD TOTAL EPS-S	BUCHARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 15KM SIMPLE P100624000,T340017300	ENVIADO BUCHARAMANGA	<ul style="list-style-type: none"> ● Hora Origen 1: 11:20 ● Origen 1: HEALTH AND SAFETY H&S ● IPS SAS CIUDAD: BUCARAMANGA ● DIR: AVENIDA GONZALEZ VALENCIA # 55 A 43 ● Destino 1: GIRON TV 54 24 C 219 ● ALTO DEL CARRISAL 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hora Origen 2:	WFG633 CAMIONETA S.W.	SACABES REUZEZ JUANTRANA	<ul style="list-style-type: none"> ● ID/Inscripción: 7922790 ● Nap: 31814-235002344 ● Solicita: LUGUE ALVAREZ ● BANCA GUILLERMO T: [SMS]
851938	04/Sep/2023 11:50	SALUD TOTAL EPS-S	BUCHARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 15KM SIMPLE P100624000,T340017300	ENVIADO BUCHARAMANGA	<ul style="list-style-type: none"> ● Hora Origen 1: 11:50 ● Origen 1: SEDE HYS CALLE 36 ● BARRIO MEJORA PUBLICAS ● LOCAL 118CENTRO EMPRESARIAL CHICAMOCHA ● Destino 1: FLORIDABLANCA CL 3 # 1-78 BRR EL RECREO CONJ FLORIDA DE LA SIERRA APT 1910 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hora Origen 2:	WFG633 CAMIONETA S.W.	SACABES REUZEZ JUANTRANA	<ul style="list-style-type: none"> ● Nap: 31814-235379270 ● ACO: T340017300 ● Solicita: LEDUZALDO SEGURA MARIA LUCIA ● T: [SMS]

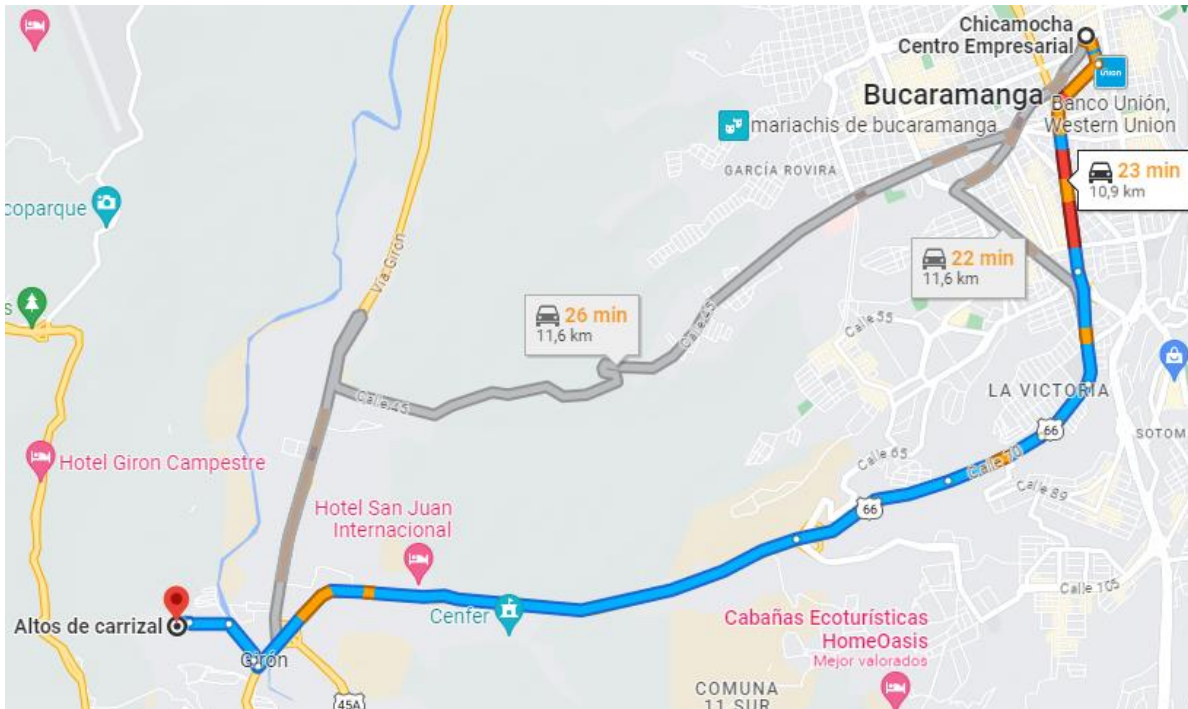
848251	04/Sep/2023 11:20	SALUD TOTAL EPS-S	BUCHARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 15KM SIMPLE P100624000,T340017300	ENVIADO BUCHARAMANGA	<ul style="list-style-type: none"> ● Hora Origen 1: 11:20 ● Origen 1: HEALTH AND SAFETY H&S ● IPS SAS CIUDAD: BUCARAMANGA ● DIR: AVENIDA GONZALEZ VALENCIA # 55 A 43 ● Destino 1: GIRON TV 54 24 C 219 ● ALTO DEL CARRISAL
851938	04/Sep/2023 11:50	SALUD TOTAL EPS-S	BUCHARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 15KM SIMPLE P100624000,T340017300	ENVIADO BUCHARAMANGA	<ul style="list-style-type: none"> ● Hora Origen 1: 11:50 ● Origen 1: SEDE HYS CALLE 36 ● BARRIO MEJORA PUBLICAS ● LOCAL 118CENTRO EMPRESARIAL CHICAMOCHA ● Destino 1: FLORIDABLANCA CL 3 # 1-78 BRR EL RECREO CONJ FLORIDA DE LA SIERRA APT 1910



En el servicio 848251, que va desde HEALT AHD SAFETY H&S, ubicada en Av. González Valencia # 55^a-43, hasta Alto del Carrizal en la Tv. 54 # 24C-219 en Girón, Son 9.3 km, que en tiempo de desplazamiento son 17 minutos.



Teniendo en cuenta la programación entregada al protegido, el vehículo debe dirigirse hacia Alto del Carrizal en la Tv. 54 # 24C-219 en Girón, hasta Sede HYS calle 36 Barrio Mejoras Públicas local 118 Centro Empresarial Chicamocha, en este recorrido son 11.6 km, que en tiempo de desplazamiento son entre 23 – 26 minutos.



Lo anterior, significa que para que el conductor logre cumplir con el itinerario, debe contar con al menos 40 minutos como mínimo. Lo que significa que se debe reevaluar la programación, puesto que solamente cuenta con 30 minutos.

- **Servicio 11 de septiembre de 2023 hora 12:00.**

Para el servicio indicado en la queja de la protegida, efectivamente el vehículo se programó para otro servicio, incumpliendo así con la prestación programada.

860135 860134-860135	11/Sep/2023 11:50	SALUD TOTAL EPS-S S.A.	BUCARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 16KM SIMPLE P100824000,T340017300	ENVIADO BUCARAMANGA	Hora Origen 1: 11:50 Origen 1: IPS: HEALTH AND SAFETY H&S IPS SAS CIUDAD: BUCARAMANGA DIR: CL 63 30 81 BRR Destino 1: FLORIDABLANCA CALLE 104B 40 88 BARR SAN BERNARDO	NO ASIGNAR 999	ACESS1 AUTOMOVIL	ORDUZ GONDE FELIPE WhatsApp icon	Nro: 31814-2352504058 Nombre: ORVALLES DUALLES TRIUNFO SAIHEL Tipo: NO PLACA WFD025 SMS icon
-------------------------	----------------------	------------------------	--	------------------------	--	----------------	---------------------	-------------------------------------	--

860135 860134-860135	11/Sep/2023 11:50	SALUD TOTAL EPS-S S.A.	BUCARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 16KM SIMPLE P100824000,T340017300	ENVIADO BUCARAMANGA	Hora Origen 1: 11:50 Origen 1: IPS: HEALTH AND SAFETY H&S IPS SAS CIUDAD: BUCARAMANGA DIR: CL 63 30 81 BRR Destino 1: FLORIDABLANCA CALLE 104B 40 88 BARR SAN BERNARDO				
-------------------------	----------------------	------------------------	--	------------------------	--	--	--	--	--



- Servicio 9 de noviembre de 2023 hora 08:20 am.

Se revisa en el sistema encontrando que el servicio con el vehículo que se notificó al protegido **MARIA LUCIA LEGUIZAMON**, se programó para otro protegido; por lo tanto, el servicio para el protegido **MARIA LUCIA LEGUIZAMON** se realizó mediante plataforma.

971754	09/Nov/2023 08:20	SALUD TOTAL EPS-S S.A	BUCARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 16KM SIMPLE P100624000,T340017300	ENVIADO BUCARAMANGA	Hora Origen 1: 08:20 Origen 1: FLORIDA BLANCA BRR LAS VILLAS DG 17 53-87 Destino 1: IPS: HEALTH AND SAFETY H&S IPS SAS CIUDAD: BUCARAMANGA DIR: CENTRO EMPRESARIAL CHICAMOCHA CL 36 MEJORAS PUBLICAS
--------	----------------------	--------------------------	---	------------------------	--

SERVICIO	F. INICIO	HORA REC. 2	CLIENTE / DIVISION	PRODUCTO	SUBTIPO - GRUPO	RECORRIDO 1	RECORRIDO 2	REQUERIMIENTOS
969828	09/Nov/2023 08:20		SALUD TOTAL EPS-S S.A	BUCARAMANGA MUNICIPIOS MENOS DE 16KM SIMPLE RUTA P100923000,T340019710	ENVIADO BUCARAMANGA	Hora Origen 1: 08:20 Origen 1: FLORIDABLANCA CL 3 # 1-76 BRR EL RECREO CONJ FLORIDA DE LA SIERRA APT 1010 Destino 1: SEDE HYS CALLE 36 BARRIO MEJORAS PUBLICAS LOCAL 118CENTRO EMPRESARIAL CHICAMOCHA	Hora Origen 2: Origen 2: Destino 2:	CABIF 370898

La protegida manifiesta que la silla de ruedas de su hija se averió debido a que el vehículo en el que se transportó no tiene las características para cargar la silla de ruedas.

ayer, 7:43 p.m.

TSE S.A.S.
(Posible Ruta)
2023-11-09 08:20
Placa: ESO381
Conductor: ROSES URREA JEFFERSON
Tel.: [3123432801](tel:3123432801)

TSE S.A.S.
(Posible Ruta)
2023-11-09 11:50
Placa: LPK832
Conductor: DIAZ RIOS JUAN CARLOS
Tel.: [3116060331](tel:3116060331)



Fuente: enviado por protegido vía whatsapp.