

**FORMATO RESPUESTA PQRS**

Fecha: 07 de Junio 2023

<b>Área Responsable:</b> Talento Humano	<b>Fecha de Recepción:</b> 2023-06-07
<b>Responsable de Respuesta:</b> Jefe de Talento Humano	<b>Procedente:</b> Si
<b>Ciudad:</b> BOGOTA (Cundinamarca)	

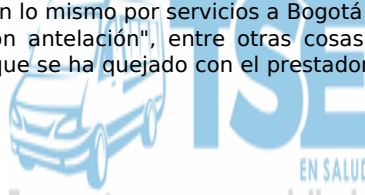
Bogotá

Señores

LEIDY ANDREA ROJAS CORTES

**Asunto: RESPUESTA QUEJA / EXTERNA:**

**Hechos:** Cordial saludo Reporto inconformidad de la protegida en mención en el cual el día de hoy vía telefónica disgustada e inconforme ya que hoy perdió la cita que tenía programada en clínica corpas de terapia alternativa , puesto que anteriormente se solicito recogida a las 5 am para asistencia a cita a las 8 am y se comunico con el conductor quien le reporto que iba en Sibaté a dejar a otro paciente y después regresaba por ella , por lo cual al no llegar para la recogida a las 5:40 am se comunica con el prestador TSE a la central y cancela el servicio ; sin embargo reporta que sobre las 6:08 am se comunico con ella el conductor Mauricio Urquijo reportándole que ya esta para recogerla pero nunca llego y se validó con personal del conjunto donde vive y efectivamente no se presento , por lo cual la protegida perdió la cita ya que inclusive en llamada con el conductor le reporto que cancelo el servicio por que ya estaba muy tarde. Adicionalmente manifiesta que ha presentado inconvenientes con algunos conductores puesto que no la tratan bien y han expresado en sus comentarios de forma directa que es "una mamera que ella solicite servicios todos los días", "que les pagan lo mismo por servicios a Bogotá o Soacha", " que ella no espera mas tiempo para la recogida adicional al que ha solicitado con antelación", entre otras cosas y que los conductores están llegando tarde a recogerla para llevarla a las citas; manifiesta que se ha quejado con el prestador TSE donde le dieron un correo para reportar sus inconformidades pero nunca le contestan



**Respuesta:** Se realiza acercamiento con el protegido quien manifiesta: Tuve tres situaciones que me generaron inconformidad, uno de ellos fue el 13-may, siempre me llaman a confirmar los servicios, yo solicité que llegara a una hora determinada y el conductor llego tarde y aparte de ello el conductor llego de manera altanera e incluso hasta grosera, no me quiso abrir la puerta, yo tengo movilidad reducida y aun así el conductor no me ayudo, el conductor manejo de manera temeraria tomo una ruta en contravía y tuvo hasta una pelea con otros conductores, el conductor durante el recorrido fue grosero e incluso me quería dejar tirada y después el señor tuvo actitudes de grosería, me insultó. aparte de ello no me están enviando los mensajes de confirmación de las rutas. Hoy 6-jun el conductor no llega a recogerme y me llama para decirme que ya estaba frente a mi vivienda, salí y no vi ningún vehículo para recogerme. Se realiza acercamiento con el área de Operaciones quienes informan que se recibió la novedad la cual fue registrada en plataforma, por lo que se iniciará proceso disciplinario teniendo en cuenta el debido proceso, el cual se efectuara investigación con el conductor asignado: ROMERO ROMERO JESUS ANTONIO, con relación al servicio del día 07-jun, MOVIL ASIGNADO PRESENTA RETARDO APROX DE 40 MINUTOS EN RECOGIDA POR QUE LOS USUARIOS ANTERIORES SALIERON TARDE, SE RECIBE LLAMADA DEL FAMILIAR SOBRE LAS 5:40 AM A INFORMAR QUE YA NO ALCANZA A LA CITA.

**Conclusión:** TSE ofrece disculpas por los inconvenientes presentados, por lo que se compromete a realizar un seguimiento a los servicios del protegido, realizando monitoreo a los vehículos y además de brindar los diferentes canales de comunicación al protegido para que nos permita conocer las eventualidades que se le presenten antes, durante y después del servicio.

**Plan de acción a tomar:** El área de Operaciones realizará los respectivos descargos con el conductor con el fin de determinar lo ocurrido. Se realizará seguimiento y control de los servicios del protegido con el fin de garantizar el cumplimiento y la puntualidad en la prestación del servicio. Se brinda canales de comunicación de TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO Telefono fijo: 601 4672507 OPERACIONES: 321 395 64 82 - 321 311 11 46 - 321 307 70 87 Lunes a viernes: 06:00am hasta 07:30pm. Sabados: desde 8:00am hasta las 12:30pm. TELEFONO EXTRA HORARIO: 302 406 00 99 Lunes a viernes: 07:30pm hasta 06:00am. Sabados: en la noche hasta las 8:00am y apartir de las 12:30pm. Domingos y festivos todo el dia/noche. TALENTO HUMANO: 601 4672507 Ext: 117 302 403 80 30 Canal de Whatsapp Lunes a viernes: 08:00am hasta 06:00pm. Sabados: desde 8:00am hasta las 10:00am CANAL DE PQRS EN LINEA <https://transporte.koiosapps.com/externo/pqrs.php?empresa=136>

Atentamente

JEFE DE TALENTO HUMANO

TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO S.A.S