

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: Operación	Fecha de recepción: 08/10/2021	
Responsable de respuesta: Gestor HSEQ	Procedente:	Si:
		No: x
Cliente:	Protegida Rosa María Rubiano	
No. Queja:	08/ 10 / 2021	

Bogotá D.C 08/ 10 / 2021

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

**Bogotá D.C****Asunto: RESPUESTA QUEJA / PROTEGIDO****Hechos:****Se cita**

“Buenos días,

Por medio de la presente comunicación se solicita formalmente que no se programe a la conductora PATRICIA del vehículo JDU379, para el transporte de la paciente ROSA MARIA RUBIANO identificada con c.c. 20,765,366.

Lo anterior obedece a los frecuentes malos tratos recibidos por parte de esta conductora, contra la paciente que es una persona de la tercera edad y en condición de discapacidad.

Cordialmente,


**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

SuperTransporte  
Vigilado SuperTransporte

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

Germán Sánchez  
Gerente  
Celular 3162323890"

**Respuesta:**

En respuesta a la inconformidad presentada nos permitimos indicar lo siguiente:

La coordinación de operaciones verifica la versión de los hechos; se indica al encargado de la protegida que se intentara no volver a enviar este vehículo.

Por otro lado, se realiza acercamiento con la conductora donde indica – se cita “el protegido quería ir a otro destino diferente al asignado, la conductora se niega y recibe “malos tratos” de la señora Rosa – señora de la tercera edad; lo anterior dado a que se evidencia que otros conductores “sí” han realizado este tipo de paradas solicitadas por la protegida en mención.

**Conclusión:**

1. Los conductores no pueden realizar paradas no autorizadas, esto con el fin de evitar este tipo de incidentes, sin embargo, TSE – Coordinación de operaciones velara por verificar cuales son los conductores que están realizando este tipo de paradas, esto con el fin de mitigar cualquier tipo de incomodidad – protegido -conductor y evitar cualquier tipo de incumplimiento ante la prestación del servicio.
2. Como plan de mejora se realizará acercamiento no solamente con la conductora en mención, si no con la toda la flota de conductores, indicando la importancia de no realizar este tipo de favores “paradas no autorizadas” y no hallar preferencias, de mantener durante la prestación del servicio el valor de la paciencia y hospitalidad, este control lo realizará el área de calidad junto con la coordinación de operaciones.

Atentamente

Gestión HSEQ  
**TSE EN SALUD**

**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

