

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 3

Área responsable: Operación	Fecha de recepción: 11/10/2021	
Responsable de respuesta: Gestor HSEQ	Procedente:	Si: x
		No:
Cliente:	Protegido Jin Albero Kim	
No. Queja:	11/ 10 / 2021	

Bogotá D.C 11/ 10 / 2021

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C**Asunto: RESPUESTA QUEJA / PROTEGIDO****Hechos:****Se cita por parte del familiar del protegido**

“Por medio de la presente quiero informarles que el lunes 4 de octubre y el miércoles 6 de octubre mi hijo JIN ALBERTO KIM RICO (Cédula 1000076522) perdió la primera terapia programada para cada uno de estos dos días en Neurorehabilitar IPS sede Calera, debido a que los conductores asignados no lo recogieron a la hora acordada cuando fui contactada para confirmar el servicio. El lunes 4 de octubre lo recogieron a las 12:50 y la hora de recogida era las 12:30 (20 minutos tarde). El viernes 6 de octubre lo recogieron a las 12:55 y la hora de recogida era igualmente las 12:30 (25 minutos tarde).

El conductor del lunes argumentó que había llegado 20 minutos tarde porque el protegido al que debía llevar de nuevo al domicilio, antes de recoger a mi hijo Jin Alberto, se había demorado en salir. El conductor del viernes nos dijo que había llegado 25 minutos tarde, porque cuando lo enviaron a prestar el servicio no le habían entregado la papelería y él había tenido que irse a imprimirla por lo que se demoró mucho en llegar a nuestro domicilio. En ambas ocasiones, lunes y viernes, la consecuencia fue que mi hijo perdió su primera


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

	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 2 de 3</td> </tr> </table>	Código:	FOR-OP4	Versión: 01
Código:	FOR-OP4				
Versión: 01	Página 2 de 3				

terapia, además de que presentó alteración comportamental al llegar a la clínica y no poder ingresar a su primera terapia, pues por su condición de autismo, el hecho de cambiarle súbitamente su rutina en el orden de entrada a las terapias, le genera altos niveles de ansiedad.

Por todo lo anterior, les solicito que se comuniquen con los funcionarios encargados de elegir a los conductores que prestaran el servicio a mi hijo, para que ellos tengan en cuenta que el conductor asignado tenga el tiempo y la disponibilidad necesarios para llegar puntualmente a nuestro domicilio. Deben tener en cuenta que podrían presentarse casos en los que el conductor tenga que esperar hasta 30 minutos (que es lo autorizado) posteriores a la hora programada de retorno, y si no tiene suficiente tiempo entre un servicio y otro, el usuario a quien debe recoger después será afectado. Igualmente se debe proveer con suficiente anterioridad a los conductores con la papelería necesaria, para que la impresión o consecución de esta no se haga exactamente a la hora en la cual deberían recoger al protegido en el domicilio, demorando considerablemente la salida hacia la IPS y afectando el derecho a recibir debidamente sus terapias, como en este caso.

Agradezco su atención y su colaboración para evitar que situaciones como estas se repitan de nuevo”

Respuesta:

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

Desde la coordinación de operaciones se realiza comunicación con la familiar (mamá del protegido), donde se le informa que se tendrá en cuenta las recomendaciones dadas por ella -prestación del servicio puntual; con base en lo anterior se evaluarán los tiempos de recogida, esto mucho más riguroso de lo que se está realizando, se retroalimentará mejor a los conductores para que se aseguren de que tengan la papelería – documentación necesaria, suficiente para todos los servicios del día y/o según servicio asignado, esto para que no se vuelvan a presentar este tipo novedades.

Conclusión:

- Desde el área de calidad se genera llamado de atención verbal- vía telefónica a los conductores en donde se notifica lo siguiente; Seguir prestando de manera efectiva un servicio de calidad, esto para que se cumplan a conformidad las políticas y directrices dadas por TSE – comunicación ante la novedad de un servicio – técnico de control – conductor, mantener la documentación – papelería lista antes de la prestación del servicio, lo anterior

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 3

para suplir toda aquella necesidad y/o expectativa que se genere por parte del cliente/protegido.

2. También se les indica y se les recalca que frente a cualquier novedad antes, durante y después de la prestación del servicio comunicarse inmediatamente a la operación para mitigar y/o responder ante la situación presentada – ya sea leve o grave.

3. Realizar seguimiento al plan de acción para hacer efectivos los cambios propuestos.

Atentamente

**Gestión HSEQ
TSE EN SALUD**

Copia Continúa

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

