

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: HSEQ	Fecha de recepción: 18/04/2022	
Responsable de respuesta: GESTOR HSEQ.	Procedente:	Si: X
		No:
Cliente: SALUD TOTAL	Protegido: QUINTERO SOLANO SEBASTIAN DAVID - RC: 1047059700	

Bogotá D.C. 18/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C**Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE BARRANQUILLA QUINTERO SOLANO SEBASTIAN
DAVID - RC: 1047059700****Queja:****Buen día.**

Bogotá- Cundinamarca, 18 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	<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 2</td> </tr> </table>	Código:	FOR-OP4	Versión: 01
Código:	FOR-OP4				
Versión: 01	Página 2 de 2				

De: UTR Barranquilla 2

Enviado el: viernes 8 de abril de 2022 5:58 PM

Para: Apoyotalentohumano tse <copasstse@gmail.com>; TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO <talentohumanotse@gmail.com>; OPERACIONES TSE <operaciones.tse18@gmail.com>

CC: auxillarredbarranquilla@gmail.com

Asunto: RECLAMO Contacto No. 04062219073 PROTEGIDO SEBASTIAN DAVID QUINTERO SOLANO RC 1047059700

Importancia: Alta

Buenas Tardes a todos,

De manera atenta, solicitamos su apoyo con respuesta a esta inconformidad.

PQR: Buenas tardes para informarle que hoy los del transporte no vinieron a recogerme y que falla que me toca perder las citas de terapias de mi hijo por el incumplimiento del transporte les agradezco que sea. Breve ya que mi hijo necesita ir a terapias SUCEDIDO EN (En Barranquilla barrio abajo por el transporte que le están brindando a mi hijo y el día de hoy no cumplieron les agradezco ya que yo no puedo perder las terapias por qué es para beneficio de mi hijo ya que es autista) (Correo Electrónico: mariluzsolanortega@gmail.com)

Muchas Gracias, quedamos atentos.

Cordialmente,

DEISY MERIÑO MUÑOZ

Analista de Red | Sucursal Barranquilla/Prestige

PBX: 605 - 3612000 Ext. 40420 | Celular: 3015319195

Dirección Cra 47 # 82 - 220, piso 4 | Barranquilla, Colombia



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:

Se realiza la respectiva llamada al familiar del protegido: QUINTERO SOLANO SEBASTIAN DAVID - RC: 1047059700 (MARY LUZ SOLANO ORTEGA, como primer procedimiento se le escucha libremente sin límite de tiempo, posteriormente se le comunica al familiar del protegido que debido al inconveniente presentado con la recogida, donde manifiesta que el día 06/abril/2022 no tuvo el servicio de recogida programado previamente, lo cual generó incumplimiento de la cita por parte del protegido, se procede a realizar la respectiva investigación al área de operaciones, con el fin de determinar las causas del incumplimiento por parte de la empresa, además de establecer y aplicar actos correctivos y estrategias que nos permitan mejorar en la prestación del servicio.

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 que por error del técnico de control en la comunicación con la familiar, canceló el servicio generando un incumplimiento con el servicio de recogida. Con el fin de mejorar la prestación del servicio, se


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

realizará la respectiva retroalimentación a los funcionarios, capacitándolos en los procesos del área estableciendo estrategias y compromisos de desempeño, manteniendo la mayor atención en la labor que se realiza y que a su vez promuevan la mejora continua.


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 Controlada

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 4 de 2

Plan de acción a tomar:

1. Realizar reentrenamiento en puesto de trabajo a los Técnicos de control en cada uno de los procedimientos del área.
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

SERVICIO	F. INICIO	HORA REC.	CLIENTE / DIVISION	PRODUCTO	SUBTIPO - GRUPO	RECORRIDO 1	RECORRIDO 2	REQUERIMIENTOS	NOVEDAD SALUD TOTAL	VEHÍCULO	CONDUCTOR	SOLICITA/AUTORIZA
495121	08/Abr/2022 13:25	16:00	SALUD TOTAL EPS-S S.A	BARRANQUILLA URBANO REDONDO P10002000.TS40019709	ENVIADO BARRANQUILLA	Hora Origen 1: 13:25 Origen 1: BARRIO ABAJO BARRANQUILLA - CALLE 47 # 52-57 Destino 1: IPS: FIDEC CON SEDE LUIS DAVID CARO WAGNER CIUDAD - BARRANQUILLA DIR: CR 45B 90 119	Hora Origen 2: 13:50 Origen 2: IPS: FIDEC CON SEDE LUIS DAVID CARO WAGNER CIUDAD - BARRANQUILLA DIR: CR 45B 90 119 Destino 2: BARRIO ABAJO BARRANQUILLA - CALLE 47 # 52-57	CANCELADO POR FAMILIAR		02/07/21 AUTOMOVIL	CAJALMAGO PABILLA CARLOS ARTURO	Solicita: QUINTERO SOLANO SEBASTIAN DAVID Top

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

