

**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:
		No: X
Cliente: SALUD TOTAL	Protegido: SANCHEZ MYRIAM - CC: 39556163	

Bogotá D.C. 18/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

**Bogotá D.C****Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE BOGOTA SANCHEZ MYRIAM - CC: 39556163****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**Código:**

FOR-OP4

Versión: 01

Página 2 de 2

Girardot 12 de abril de 2022

**Señores**  
**Salud total**  
**Ref.: Solicitud de transporte especial.**  
**DERECHO DE PETICION**

pendiente por validad  
Salud Total EPS(GIRARDDOT -  
CLD GIR  
- CORRESPONDENCIA)  
FOLIOS: 1  
FECHA 12/04/2022 HORA:  
03:24:05 PM  
Origen: MYRIAM SANCHEZ  
DESTINO: SALUD TOTAL EPS-S  
SA

La presente me dirijo a usted con el motivo de comunicarle lo siguiente:

Yo **MYRIAM SANCHEZ** identificada con cedula de ciudadanía **No 39.556.163 de Girardot - Cundinamarca**, tuve una cita media en la clínica **Fundación Oftalmológica Nacional** ubicada en la **Cl. 50 -1350 en la ciudad de Bogotá**, mi cita fue el pasado 29 de marzo, estuve llamando a los teléfonos fijos (601) 4672507 al celular 3213111146 y 3213077067 pero cuando me contestaban me colgaban al instante, tenia en mi celular 2.000 pesos en minutos, los cuales se me acabaron llamando a estos números. Tuve la fortuna de que mi hermana me llamo y le comente el problema y posteriormente me realizo una recarga nuevamente para que yo pudiera llamar al señor que me trajo a la clínica, el señor se llamaba Jesús el cual tenia el siguiente número telefónico 3204063860, el señor me contesto la llamada y le comente la situación, el señor amablemente me trajo de nuevo para la ciudad de Girardot.

No jueguen con las personas y contesten los números telefónicos con seriedad a la próxima realizare un desacato de la tutela, espero que contesten mi derecho de petición.


Atentamente:

**MYRIAM SANCHEZ**  
**CC 39.556.163 de Girardot - Cundinamarca**  
**Cel 3118961305**  
**Manzana 22 Casa 5 Barrio Diamante**

**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](mailto:admon.tse.18@gmail.com)



	OPERACIÓN	
	<b>FORMATO RESPUESTA PQRS</b>	<b>Código:</b> FOR-OP4  <b>Versión: 01</b>

**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 usuario: SANCHEZ MYRIAM - CC: 39556163, como primer procedimiento se le escucha libremente sin límite de tiempo, posteriormente se le comunica al protegido que debido al inconveniente presentado con la recogida, donde la protegida manifiesta que al salir de su cita en la Ciudad de Bogotá, intento comunicarse a los diferentes números para que la recogieran y la llevaran de regreso a su lugar de origen, la usuaria reside en el municipio de Girardot, se procederá a realizar la respectiva retroalimentación al área de operaciones, con el fin de indagar las causas del inconveniente, 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 la alta demanda por parte de los usuarios y el alto volumen de tráfico, lo cual generó un retraso con el conductor que debía recoger a la protegida, sin embargo fue el área de Operaciones que se comunicó con la protegida y gestionó la recogida, asignando a uno de los conductores para que brindara el servicio de manera urgente, cabe aclarar que el conductor que realizó el servicio de recogida nunca recibió la llamada que manifiesta la usuaria, para esta situación se evidencia falla en la comunicación entre la protegida y la empresa transportadora, además de que la protegida brinda información errónea, porque la empresa siempre estuvo presta a gestionar el servicio de forma prioritaria. no obstante y en aras de mejorar la prestación del servicio, se realizará la respectiva retroalimentación a los funcionarios, capacitándolos en los procesos del área estableciendo estrategias y compromisos de desempeño con la labor realizada y que a su vez promuevan la mejora continua.

TSE está comprometida en ofrecer un excelente servicio y para ello direcciona todos sus recursos para brindar calidad a cada uno de los usuarios, para el presente caso TSE ofrece sinceras disculpas por las novedades que han generado la presente inconformidad.

**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. Monitoreo constante de nuestros servicios para minimizar retrasos en tiempos de recogida y retorno a nuestros usuarios.
2. Agilizar en los procesos de búsqueda activa de reposición de los servicios por novedades en los vehículos.
3. Dar respuesta a las llamadas que ingresen a los números del área, con el fin de brindar acercamiento a los usuarios y poder dar respuesta a los inconvenientes o novedades que se generen de improviso.
4. Verificar cumplimiento de los servicios destinados para nuestros protegidos, además de presentar las debidas disculpas por retrasos o novedades inesperadas.
5. Realizar retroalimentación y reentrenamientos a los técnicos de control, sobre los procedimientos y directrices necesarios para el cumplimiento del servicio.

### ANEXOS:

Evidencia de los servicios programados a partir de 01 de enero del 2022 a la fecha.

### Anexo 1

SERVICIO	F. INICIO	HORA REC. 2	CLIENTE / DIVISION	PRODUCTO	SUBTIPO - GRUPO	RECORRIDO 1	RECORRIDO 2	REQUERIMIENTOS	NOVEDAD SALUD TOTAL	VEHÍCULO	CONDUCTOR	SOLICITA/AUTORIZA
398591	28/Mar/2022 08:50		SALUD TOTAL EPS-S S.A	GIRARDOT MUNICIPIOS DE 125KM A MENOS DE 150KM SIMPLE P100500000	ENVIADO GIRARDOT	Hora Origen 1: <b>08:59</b> Origen 1: MZ 22 CA 5 DIAMANTE GIRARDOT Destino 1: IPS: FUNDACION OFTALMOLOGICA NACIONAL CIUDAD: BOGOTA DIR. CL 50 13 50	Hora Origen 2: Origen 2: Destino 2:			WIPASSU CAMIONETA S.W	MARTINEZ CARRILLO JESUS ALFREDO	IDDireccionamiento: 07182223 Nap: 32880-218382711 Solicita: SANCHEZ WIPASSU Top
398747	29/Mar/2022 17:20		SALUD TOTAL EPS-S S.A	GIRARDOT MUNICIPIOS DE 125KM A MENOS DE 150KM SIMPLE P100500000	ENVIADO GIRARDOT	Hora Origen 1: <b>17:29</b> Origen 1: IPS: FUNDACION OFTALMOLOGICA NACIONAL CIUDAD: BOGOTA DIR. CL 50 13 50 Destino 1: MZ 22 CA 5 DIAMANTE GIRARDOT	Hora Origen 2: Origen 2: Destino 2:			WIPASSU CAMIONETA S.W	MARTINEZ CARRILLO JESUS ALFREDO	IDDireccionamiento: 07182223 Nap: 32880-218382711 Solicita: SANCHEZ WIPASSU 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

