

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

<b>Área responsable: HSEQ</b>	<b>Fecha de recepción: 19/04/2022</b>	
<b>Responsable de respuesta: GESTOR HSEQ.</b>	<b>Procedente:</b>	<b>Si: X</b>
		<b>No:</b>
<b>Cliente: SALUD TOTAL</b>	Protegido: JESUS ADRIAN GALLO CABARCAS - TI: 1201235991	

Bogotá D.C. **19/04/2022**

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

**Bogotá D.C****Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE CARTAGENA JESUS ADRIAN GALLO CABARCAS - TI:**  
1201235991**Queja:****Buen día.**

Bogotá- Cundinamarca, 19 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



	<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				

QUEJA 1201235991 **JESUS ADRIAN GALLO CABARCAS** CARTAGENA ▶ Recibidos x

Jenny Carolina Escobar Rodríguez <JennyER@saludtotal.com.co>

jue, 31 mar, 12:48

para OPERACIONES, director.admon.tse@gmail.com, mi, copasst2tse@gmail.com, TSE, Alvaro

Por medio de este quiero manifestar a ustedes mi situación con respecto a la empresa TSE quien últimamente no nos brinda la garantía de un buen servicio colocando en riesgo la salud de mi paciente, **Jesús Adrián Gallo Cabarcas** tuvo una cita el día jueves 24 de marzo en el barrio bocagrande en Cartagena la hora citada era 7:00 AM el conductor llegó 7:18 AM a raíz de esto llegamos tarde a la cita razón por la cual tuve que esperar hasta el último turno pues obviamente mi hora había pasado en este proceso me tuve toda la mañana y sumado a esto no me enviaron transporte de retorno a la hora de salida ( la cual no fue la acordada inicialmente obviamente por la llegada tarde y la atención tarde ) tuve que arreglarme las para venirme por mis propios medios, sola con un niño de 8 años con discapacidad sin dinero y a la espera de que estas personas me solucionaran cosa que no pasó nunca, y siempre que debo desplazarme hasta este barrio por los especialistas que aquí atienden a mi hijo tengo inconveniente con el transporte.

Por favor les solicito puedan intervenir en esta situación pues ya antes les he manifestado situaciones que han puesto en riesgo la integridad física y la salud de mi hijo, quiero quedé sentado como presedente este último llamado a mejorar este servicio y que no sigamos padeciendo tanto familiar como paciente estos atropellos que dejan un mal sabor en nuestra difícil vida.

Agradezco se pueda intervenir en pro de mejorar este servicio.

Atentamente

María **Cabarcas** Royet

Madre del menor **Jesús Adrián Gallo Cabarcas**

TI. 1201235991

Cordialmente

Jenny Carolina Escobar Rodríguez

Auxiliar administrativo de Logística, [SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA

☎Teléfono: 4473232. Extensión 18529 Celular: 3153522375-3002285854-3173319835

Kr 67a No 12\*-78 Bogota

✉ JennyER@saludtotal.com.co

## 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: JESUS ADRIAN GALLO CABARCAS - TI: 1201235991, como primer procedimiento se le escucha libremente sin límite de tiempo, donde manifiesta que: "Por medio de este quiero manifestar a ustedes mi situación con respecto a la empresa TSE quien últimamente no nos brinda la garantía de un buen servicio colocando en riesgo la salud de mi paciente, Jesús Adrián Gallo Cabarcas tuvo una cita el día jueves 24 de marzo en el barrio bocagrande en Cartagena la hora citada era 7:00 AM el conductor llegó 7:18 AM a raíz de esto llegamos tarde a la cita razón por la cual tuve que esperar hasta el último turno pues obviamente mi hora había pasado en este proceso me tuve toda la mañana y sumado a esto no me enviaron transporte de retorno a la hora de salida ( la cual no fue la acordada inicialmente obviamente por la llegada tarde y la atención tarde ) tuve que arreglarme las para venirme por mis propios medios, sola con un niño de 8 años con discapacidad sin dinero y a la espera de que estas personas me solucionaran cosa que no pasó nunca, y siempre que debo desplazarme hasta este barrio por los especialistas que aquí atienden a mi hijo tengo inconveniente con el transporte. Por favor les solicito puedan intervenir en esta situación pues ya antes les he manifestado situaciones que han puesto en riesgo la integridad física y la salud de mi hijo, quiero quedé sentado como presedente este último llamado a mejorar este servicio y que no sigamos


## 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:</b> 01

padeciendo tanto familiar como paciente estos atropellos que dejan un mal sabor en nuestra difícil vida”, 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 para el usuario en mención se han programado desde enero de este año 43 servicios redondos de los cuales 4 presentan novedad para los días 3, 8 y 23 de febrero por disponibilidad de móviles y se le solicita a familiar de usuario que se traslade por sus propios medios y TSE le hace los respectivos reembolsos. Para el día 24 de marzo se presenta novedad con retardo en recogida de 20 minutos lo que hace que usuario sea atendido más tarde y el retorno a domicilio no se preste en los tiempos pactados; familiar de usuario se comunica con TSE y reporta la novedad, a lo cual el técnico de control le asigna móvil, pero no tiene en cuenta los tiempos pactados por el usuario y llega 1 hora y 30 min más tarde, por lo cual usuario ya se ha trasladado por sus propios medios. Se contacta a familiar por esta situación se le pide disculpas por la falta de una gestión adecuada y oportuna por parte del técnico de control y se acuerda el reembolso por los costos incurridos para este día. Se hace acercamiento con el conductor para retroalimentación de la importancia en el cumplimiento de las horas pactadas por los usuarios. Igualmente se va a hacer un seguimiento a los próximos servicios de este usuario y evitar así la afectación en sus traslados.


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.

COPE

**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



	<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 4 de 2</td> </tr> </table>	<b>Código:</b>	FOR-OP4	Versión: 01
<b>Código:</b>	FOR-OP4				
Versión: 01	Página 4 de 2				

**Plan de acción a tomar:**

1. Realizar retroalimentación a los conductores y técnicos de control, con el fin de brindar un servicio de cálida, con puntualidad y cumplimiento.
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:

N/A

Anexo 1

N/A

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

