

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: HSEQ	Fecha de recepción: 19/04/2022	
Responsable de respuesta: GESTOR HSEQ.	Procedente:	Si: X
		No:
Cliente: SALUD TOTAL	Protegido: THIAGO ANDRES YEPEZ PARRA – TI: 1044225695	

Bogotá D.C. 19/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C**Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE BARRANQUILLA THIAGO ANDRES YEPEZ PARRA – TI:**
1044225695**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



	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				

Buen día

Solicito colaboración con aclaración de queja que interpone mama de protegido, quien refiere lo siguiente:

"Buenas tardes..

Señores salud total.

Manifiesto por medio de este correo la inconformidad con el transporte (tse). Que es el encargado de transportar al paciente thiago Andrés yepez parra RC:1044225695 a la sede cisadde murillo... En la cual resive Sus terapias, En un horario que yo programo con anticipación y la cual ellos no están cumpliendo. El día de hoy mi transporte lo programe alas 2:50 de la tarde y solo el conductor apareció hasta las 3:20 de la tarde. 30 min de retraso en el que el niño llega tarde y pierde Parte de sus terapias. No es la primera ves que pasa. La mayoría de veces o Llegan tarde o me recogen tarde a la hora de salida tambien.

Les escribo para que por favor tomen cartas en el asunto porq el perjudicado es mi hijo el cual necesita sus terapias para su problema de autismo

Att: heidy patricia parra Romero (madre)

Cc:55227192 "

Gracias.

María Fernanda Rodríguez Delgado

Auxiliar administrativo de Logística. |SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA

Teléfono: 4473232. Extensión 18520 Celular: 3153522375-3002285854-3173319835

Kr 67a No 12ª-78 Bogota

✉ MaríaRD@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: THIAGO ANDRES YEPEZ PARRA – TI: 1044225695, heidy patricia parra Romero (madre) CC:55227192 como primer procedimiento se le escucha libremente sin límite de tiempo, donde manifiesta que: “el día 04 de marzo el vehículo llega 30 minutos tarde y por tal motivo el niño pierde parte de sus terapias”.

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 realiza retroalimentación con técnico de control para que al programar la ruta el vehículo cuente con un margen aceptable y al conductor no aceptar ruta cuando no tenga el tiempo suficiente entre recorridos, esto para prevenir que se vuelva a llegar tarde a un servicio.

Se procede a indagar con el área de Operaciones con el fin de determinar las causas de lo ocurrido e informan: El día 04 de marzo el vehículo llega 30 minutos tarde y por tal motivo el niño pierde parte de sus terapias, el servicio estaba programado para realizarse para las 14:50 h, según GPS el


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				

vehículo llega al sitio a las 15:15h, por lo cual se llega 25 minutos tarde, por tal motivo se revisó con el técnico de control y se evidencia que la ruta contaba con márgenes de tiempo muy pequeños, lo que ocasiona la llegada tarde al protegido, así mismo, debido al aumento de pacientes en la ciudad de Barranquilla en febrero, las ruta se enviaron con márgenes ajustados de tiempo, lo que ocasiono llegada tarde.

Se realiza retroalimentación con técnico de control para que al programar la ruta el vehículo cuente con un margen aceptable y al conductor no aceptar ruta cuando no tenga el tiempo suficiente entre recorridos, esto para prevenir que se vuelva a llegar tarde a un servicio.


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 Control

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 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.

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

