

**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: WILSON ENRIQUE TORRES CANDELO – CC: 16365883	

Bogotá D.C. 19/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C**Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE CALI WILSON ENRIQUE TORRES CANDELO – CC: 16365883****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	Código: FOR-OP4 Versión: 01

Página 2 de 2

QUEJA 16365883 **WILSON ENRIQUE TORRES CANDELO** > Recibidos x



Jenny Carolina Escobar Rodríguez <JennyER@saludtotal.com.co>
para OPERACIONES, director.admon.tse@gmail.com, mi_copasst2tse@gmail.com, Alvaro ▾

jue, 31 mar, 13:02 ☆ ↶ ⋮

Buen día

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

señores: transportes salud total me he visto perjudicado por parte de su entidad pues me an hecho perder dos citas de caracter prioritario en la ciudad de cali pues apesar que las programe con tiempo el dia 23 me recogian alas 12:30 del medio dia y nunca llegaron por que segun ellos estaban buscando la direccion en cali y yo vivo en tulua como consta en la bace de datos y la bitacora que envia 48 horas antes .yo lo reporte ala linea telefonica y me dijeron que no volvia a ocurrir y el dia 24 que tenia programada otra cita volvio y ocurrio lo mismo ni por que los llame a ustedes ni ala transportadora nunca llegaron. Hago responsable a ustedes transpotes salud total por todo lo que pueda acarrear con mi salud y sus consecuencias fisicas y mentales ademas exijo se me reprogramen prontamente las citas por ustedes mismos. Hago esta peticio basado en el derecho que me asiste la constitucion en su articulo 23 espero su pronta respuesta att:wilson enrique torres candelo 16365883 adjunto bitacoras que me exoneran de culpa

Gracias
Cordialmente

Jenny Carolina Escobar Rodríguez
Auxiliar administrativo de Logística, |SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA
☎Teléfono: 4473232. Extensión 18529 Celular: 3153522375-3002285854-3173319835
Kr 67a No 123-78 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: WILSON ENRIQUE TORRES CANDELO – CC: 16365883 como primer procedimiento se le escucha libremente sin límite de tiempo, donde manifiesta que: “me he visto perjudicado por parte de su entidad pues me an hecho perder dos citas de caracter prioritario en la ciudad de cali pues apesar que las programe con tiempo el dia 23 me recogian alas 12:30 del medio dia y nunca llegaron por que segun ellos estaban buscando la direccion en cali y yo vivo en tulua como consta en la bace de datos y la bitacora que envia 48 horas antes .yo lo reporte ala linea telefonica y me dijeron que no volvia a ocurrir y el dia 24 que tenia programada otra cita volvio y ocurrio lo mismo ni por que los llame a ustedes ni ala transportadora nunca llegaron. Hago responsable a ustedes transpotes salud total por todo lo que pueda acarrear con mi salud y sus consecuencias fisicas y mentales ademas exijo se me reprogramen prontamente las citas por ustedes mismos. Hago esta peticio basado en el derecho que me asiste la constitucion en su articulo 23 espero su pronta respuesta”.

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				

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: Que el técnico de control no había generado la actualización de los datos del protegido, a lo que se le hace una retroalimentación dándole a conocer que es importante mantener nuestras bases actualizadas con el fin de brindar un servicio oportuno.

Se realiza retroalimentación con los técnicos de control del área de operaciones para que al confirmar las rutas, se verifique los datos del protegido para poder hacer una recogida oportuna.


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 C...

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

Plan de acción a tomar:

1. Realizar retroalimentación a los técnicos de control, con el fin de brindar un servicio de cálida, con puntualidad y cumplimiento.
2. Optimizar en los procesos confirmando datos del protegido, para mantener actualizadas las bases de datos.
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

