

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: HSEQ	Fecha de recepción: 05/04/2022	
Responsable de respuesta: GESTOR HSEQ.	Procedente:	Si:
		No: X
Cliente: SALUD TOTAL	Protegido: MARIA DE LOURDES PARDO CABALLERO – CC: 39029535	

Bogotá D.C. 05/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

**Bogotá D.C****Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE SANTA MARTA MARIA DE LOURDES PARDO  
CABALLERO – CC: 39029535****Queja:****Buen día.**

Bogotá- Cundinamarca, 05 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

Buen día

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

Buenos días, en nombre de la paciente María de Lourdes Pardo Caballero, tenemos la siguiente inconformidad el vehículo que la recogió el día de hoy llegó a las 5 y 50 de la mañana cuando ella debe estar en la unidad a las 6 menos 10 y además la fueron a recoger en una buseta, ya que se solicita por comodidad del paciente una Camioneta tipo Van, ya que no puede caminar y es incomodo al cargarla y montarla al vehículo.

Gracias.

**María Fernanda Rodríguez Delgado**

Auxiliar administrativo de Logística. | SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE LOGÍSTICA

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

Kr 67a No 12-78 Bogota

[MaríaRD@saludtotal.com.co](mailto: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: MARIA DE LOURDES PARDO CABALLERO – CC: 39029535 como primer procedimiento se le escucha libremente sin límite de tiempo, donde manifiesta que: *“El día 23 de marzo me recogió un vehiculo tipo buseta que llegó a las 5 y 50 de la mañana, yo debia estar en la unidad antes de las 6am, además me fueron a recoger en una buseta, y por comodidad, ya que no puede caminar, es incomodo al cargarla y montarla en este tipo de vehiculos.”*

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: El servicio efectivamente llego 40 minutos tarde, debido al alto tráfico.

Se procede a indagar con el área de Operaciones con el fin de determinar las causas de lo ocurrido e informan: llega 40 minutos tarde a recoger al usuario para el 23 de Marzo, el carro que la recoge para este día es una camioneta tipo VAN marca chery:


### 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)



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



Normalmente a la protegida la recogen en vehículo tipo automóvil y en conversación con la familiar de la usuaria se llega al acuerdo que los servicios que se le presten sean en vehículos tipo van ya que por ser un carro alto a la usuaria se le facilita, el tipo de vehículo que fue a recogerla no fue una buseta.

En cuanto a la llegada tarde, se hace la respectiva retroalimentación al conductor y a los técnicos de control del área de operaciones para que, al asignar las rutas, se enfatice sobre la puntualidad del 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

**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. Realizar verificación y monitoreo de los servicios, confirmando tiempos de desplazamiento y recogida, para brinda un servicio oportuno, además de presentar las debidas disculpas por retrasos o novedades inesperadas.
3. 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

