

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: HSEQ	Fecha de recepción: 20/04/2022	
Responsable de respuesta: GESTOR HSEQ.	Procedente:	Si:
		No: X
Cliente: SALUD TOTAL	Protegido: CORREA CORREA JOSE JOAQUIN – CC: 15027145	

Bogotá D.C. 20/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C**Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE MONTERIA CORREA CORREA JOSE JOAQUIN – CC: 15027145****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	<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				

04072252557 **JOSE JOAQUIN CORREA CORREA** 15027145 MONTERIA Recibidos x

Alvaro Enrique Ruiz Santos

11 abr 2022, 9:28 (

para OPERACIONES, director.admon.tse@gmail.com, ADMINISTRACION, mí, copasst2tse@gmail.com, Maria ▾

Cordial saludo

Sres TSE, agradezco su colaboración dando respuesta a la queja adjunta. Gracias

Cordialmente

Alvaro Enrique Ruiz Santos

Gerencia Administrativa

Kr 67a No 129-78 Bogota

☎Teléfono: 4473232. Canal: 668 Extensión 17340

✉Alvarors@saludtotal.com.co



[Mensaje recortado] [Ver todo el mensaje](#)



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: CORREA CORREA JOSE JOAQUIN – CC: 15027145 como primer procedimiento se le escucha libremente sin límite de tiempo, donde manifiesta que: *“Los servicios que le ha venido brindando la empresa TSE, en el mes de marzo y abril del presente año han sido muy precarios, ya que llegan tarde, o incluso no llegan, en varias ocasiones he llegado tarde a mis citas, yo soy un paciente renal y necesito llegar con tiempo para mis citas, me he visto estresado porque siempre es una incertidumbre saber si me van a recoger para llegar a mis terapias, ahora me dicen que por falta de vehículos los usuarios debemos compartir con otros*


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				

usuarios el vehículo, lo cual no estoy de acuerdo, sin embargo aun así, eso no justifica que lleguen tarde a recogerme o incluso que no lleguen como se ha presentado en otras ocasiones, requiero que se me brinde un servicio excelente, sin demoras y sin que se me presenten contratiempos.”

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 han presentado varios inconvenientes en la Ciudad de Montería, debido a la falta de vehículos, muchos de los vehículos que se encuentran disponibles no cuentan con la documentación necesaria para la prestación del servicio, esto genera demoras, retrasos e incumplimientos en la prestación del servicio, sin embargo la empresa ha venido trabajando en estos inconvenientes, gestionando vehículos que se encuentren en condiciones óptimas para la prestación 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. Cabe mencionar que se hace la respectiva retroalimentación a los técnicos de control del área de operaciones para que, al asignar las rutas, se enfatice sobre la puntualidad y cumplimiento del servicio.

Copia CC

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 calidad, con puntualidad y cumplimiento.
2. Realizar verificación y monitoreo de los servicios, confirmando tiempos de desplazamiento y recogida, para brindar 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

