



OPERACIÓN

FORMATO
RESPUESTA PQRS

Código:

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: HSEQ	Fecha de recepción: 8 de abril de 2022	
Responsable de respuesta:	Procedente:	Si:
		No: X
Cliente: SALUD TOTAL	Protegido:	

Lugar y Fecha: Bogotá, 20 de abril de 2022

Señores:

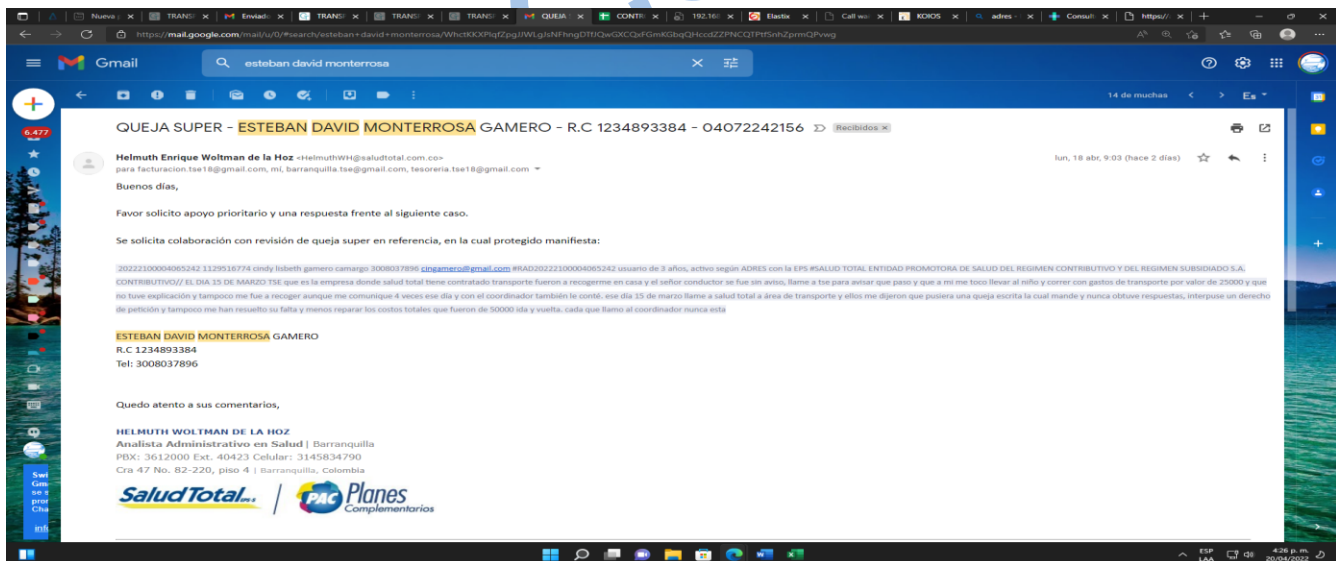
SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C

Asunto:

Queja: queja barranquilla usuario Esteban David Monterrosa




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

RESPUESTA:

"Soy Cindy Gamero la mamá de Esteban David Monterrosa Gamero RC1.234.893.384 protegido de Salud Total con transporte para centro CISADDE.

1- El día de hoy me fueron a recoger supuestamente, llegó el señor a las 8:40 am y yo le dije me esperé porque estaba retrasada con la alimentación del niño, salí pasado el tiempo 8:55 debo ser sincera, el conductor no estaba al frente y tampoco en la esquina, llegué al final de la cuadra donde hay una cancha que es por lo regular hasta donde llegan y 2 señores que estaban ahí me dijeron que el señor se había marchado hacía un tiempo.

Usuario pacta hora de recogida para el día 15 de marzo del 2022 para las 8:40:00 De acuerdo a validación GPS evidenciamos que el móvil se encontraba en la ubicación del usuario desde las 8:39:26 y permaneció en el sitio hasta las 09:04:47

- El conductor se comunica a TSE, para informar que el usuario no sale de su residencia, conductor llama a la puerta en repetidas ocasiones, le intento llamar telefónicamente sin respuesta para notificarle de su llegada.
- Desde la central de TSE se intenta comunicación con el usuario sin respuesta de acuerdo a registro telefónico anexo, pasado el tiempo de espera se autoriza el retiro del vehículo dejando novedad en sistema como fallido (tal como lo establece el acuerdo entre TSE y Salud Total)

COR

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 3 de 2

No.	Placa	FH Server	FH Evento	Nombre Evento	Ubicación	Odom	Kmh	Latitud	Longitud
26	WGW215	15/03/2022 8:27:41 AM	15/03/2022 8:27:39 AM	Veículo En Movimiento	Soledad, SOLEDAD. Calle 19 CSQ-3 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:14,002V Speed:43Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88161983	88162	43	10,895225	-74,7693616
27	WGW215	15/03/2022 8:28:21 AM	15/03/2022 8:28:19 AM	Veículo En Movimiento	Soledad, SOLEDAD. Calle 19 CSQ-5 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,985V Speed:48Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88162494	88163	48	10,8907366	-74,7697449
28	WGW215	15/03/2022 8:29:30 AM	15/03/2022 8:29:13 AM	Veículo En Movimiento	Soledad, ATLÁNTICO, SOLEDAD. Carrera 39 CSQ-5 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,93V Speed:37Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88162994	88163	37	10,88802	-74,7696
29	WGW215	15/03/2022 8:30:39 AM	15/03/2022 8:30:37 AM	Veículo En Movimiento	Soledad, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 9 Sur con Calle 19 CSQ-5 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,903V Speed:27Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88163508	88164	27	10,8816449	-74,7694066
30	WGW215	15/03/2022 8:31:20 AM	15/03/2022 8:31:17 AM	Veículo En Movimiento	MALAMBO, ATLÁNTICO - Vía: MALAMBO - SOLEDAD. CSQ-5 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,91V Speed:59Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88164004	88165	59	10,8771183	-74,7698332
31	WGW215	15/03/2022 8:31:49 AM	15/03/2022 8:31:46 AM	Veículo En Movimiento	MALAMBO, ATLÁNTICO - Vía: MALAMBO - SOLEDAD. CSQ-5 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,939V Speed:60Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88164519	88165	60	10,87826	-74,7707783
32	WGW215	15/03/2022 8:33:05 AM	15/03/2022 8:33:04 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 27 con Calle 10B CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,732V Speed:11Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88164949	88165	11	10,8698716	-74,7714966
33	WGW215	15/03/2022 8:34:05 AM	15/03/2022 8:34:04 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 27 con Calle 16 CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,49V Speed:13Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165214	88166	12	10,8705983	-74,74773
34	WGW215	15/03/2022 8:34:16 AM	15/03/2022 8:34:15 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28 con Calle 16 CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,739V Speed:12Km/h BatInt:4,065V AIN1:0,174V Todom:88165253	88166	14	10,8709016	-74,747516
35	WGW215	15/03/2022 8:34:23 AM	15/03/2022 8:34:22 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28 con Calle 15A CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,808V Speed:9Km/h BatInt:4,065V AIN1:0,174V Todom:88165282	88166	10	10,8720233	-74,749583
36	WGW215	15/03/2022 8:34:43 AM	15/03/2022 8:34:42 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28A con Calle 16 CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:14,005V Speed:5Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165341	88166	6	10,87151	-74,748399
37	WGW215	15/03/2022 8:37:44 AM	15/03/2022 8:37:42 AM	Reporte Por Tiempo	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28A con Calle 14A CSQ-3 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,378V Speed:0Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165421	88166	0	10,8719933	-74,7470033
38	WGW215	15/03/2022 8:39:26 AM	15/03/2022 8:39:21 AM	Veículo Apagado	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 29 con Calle 14A CSQ-3 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,219V Speed:0Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165421	88166	0	10,8723166	-74,7739466
39	WGW215	15/03/2022 9:04:39 AM	15/03/2022 9:04:37 AM	Veículo Estacionado	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 29 con Calle 14A CSQ-3 DSleep:0 IN1:0 Ralent:0 BatExt:12,693V Speed:0Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165421	88166	0	10,8723166	-74,7739466
40	WGW215	15/03/2022 9:04:47 AM	15/03/2022 9:04:44 AM	Veículo Encendido	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 29 con Calle 14A CSQ-3 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,175V Speed:5Km/h BatInt:4,064V AIN1:0,174V Todom:88165421	88166	7	10,8723783	-74,7739316
41	WGW215	15/03/2022 9:04:47 AM	15/03/2022 9:04:44 AM	Veículo Estacionado	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 29 con Calle 14A CSQ-3 DSleep:0 IN1:0 Ralent:0 BatExt:13,168V Speed:4Km/h BatInt:4,064V AIN1:0,174V Todom:88165421	88166	7	10,8723783	-74,7739316
42	WGW215	15/03/2022 9:06:15 AM	15/03/2022 9:06:11 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28A con Calle 14A CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,779V Speed:7Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165611	88166	9	10,8714033	-74,747125
43	WGW215	15/03/2022 9:06:31 AM	15/03/2022 9:06:29 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28A con Calle 16 CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,793V Speed:7Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165690	88166	7	10,871545	-74,748133
44	WGW215	15/03/2022 9:06:58 AM	15/03/2022 9:06:56 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28 con Calle 16 CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,794V Speed:11Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88165744	88166	12	10,8710216	-74,7479033
45	WGW215	15/03/2022 9:07:06 AM	15/03/2022 9:07:04 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 28 con Calle 16 CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,809V Speed:13Km/h BatInt:4,065V AIN1:0,174V Todom:88165779	88166	13	10,870875	-74,746766
46	WGW215	15/03/2022 9:07:19 AM	15/03/2022 9:07:17 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 27 con Calle 16 CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,817V Speed:13Km/h BatInt:4,065V AIN1:0,174V Todom:88165827	88166	13	10,8704566	-74,746716
47	WGW215	15/03/2022 9:08:34 AM	15/03/2022 9:08:32 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 27 con Calle 10B CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,76V Speed:21Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88166193	88167	21	10,8699183	-74,771375
48	WGW215	15/03/2022 9:09:13 AM	15/03/2022 9:09:10 AM	Veículo En Movimiento	MALAMBO, ATLÁNTICO - Vía: MALAMBO - SOLEDAD. CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,909V Speed:59Km/h BatInt:4,065V AIN1:0,174V Todom:88166694	88167	59	10,8743083	-74,7700933
49	WGW215	15/03/2022 9:09:42 AM	15/03/2022 9:09:40 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. CSQ-4 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,953V Speed:57Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88167209	88168	57	10,8789166	-74,7696133
50	WGW215	15/03/2022 9:10:52 AM	15/03/2022 9:10:50 AM	Veículo En Movimiento	Malambo, ATLÁNTICO, MALAMBO. Carrera 37 con Calle 9 CSQ-5 DSleep:0 IN1:1 Ralent:0 BatExt:13,887V Speed:55Km/h BatInt:4,066V AIN1:0,174V Todom:88167715	88168	55	10,8834449	-74,7692566

2 por mis propios medios me fui, tomé un taxi el cual me cobró 27.000 más sin embargo llamé a TSE a las 9:30 am a preguntar si el señor había cancelado el servicio, relató lo sucedido ya que si bien él no podía esperarme debía al menos llamarme y decirme, pero el no aviso la situación y también ya que no tenía conocimiento del nombre de él y teléfono para verificar la recogida.

- Plan de mejora, con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio en busca de herramientas que faciliten la comunicación con los usuarios se creó recientemente en nuestra plataforma un vínculo vía WhatsApp una vez son asignados los vehículos en cada servicio, le llega un mensaje de texto al usuario a través del número telefónico principal que tenemos registrado, indicándole placa del móvil y número telefónico del conductor, así mismo se tiene establecido por política de calidad que los vehículos se dirijan al lugar de recogida aun a pesar de no haber establecido comunicación con el usuario
- 3- El que me contesta del TSE me dice que él no tenía conocimiento de esto, que se iba a comunicar con él y me llamaba. llamé a las 10:30 me dieron un número telefónico para que yo viera la recogida. llamé de nuevo porque el teléfono está inactivo. llamé a las 11:00 y vuelvo a explicar


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

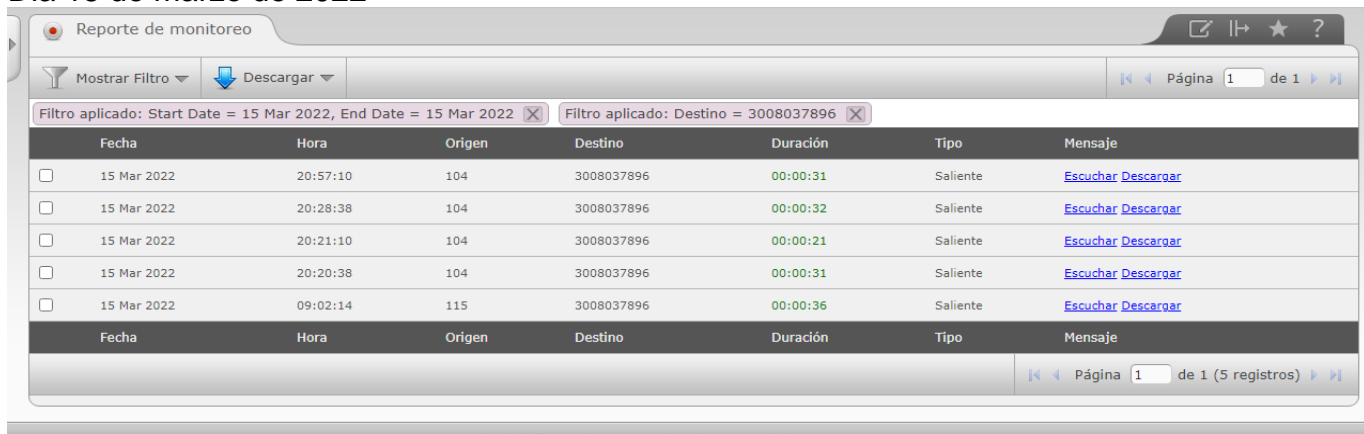


	OPERACIÓN	
	FORMATO RESPUESTA PQRS	Código: FOR-OP4 Versión: 01 Página 4 de 2

todo esto, les digo que el conductor no se comunicó cuando se fue, ni después de las 3 llamadas que llevaba hasta ese momento, me tomaron los datos y dijeron que me iban a recoger y que se iban a comunicar con él y me llamaban. En esta última llamada les aclaré que era urgente por la hora ya que el niño sale a las 12 del mediodía y porque ya había gastado lo que tenía, por tanto, no tenía con que devolverme. Jamás me llamaron, hasta las 3. 16PM no he obtenido respuesta, me tocó recoger dinero con las mamás que estaban ahí para devolverme por tanto exijo una explicación, reembolso del dinero que gasté (50.000 ida y vuelta al municipio de Malambo, Concord) ya que ellos tenían conocimiento de lo que pasaba y pudieron solucionar porque avisé temprano y me ignoraron totalmente, y de ser posible el cambio de prestador de servicio.

- En el registro de grabación de llamadas no encontramos evidencia de llamadas desde el número registrado por el usuario, se busca las llamadas en un rango de 10:30 a 11:30 tanto del número registrado 300 8037896 como de todas las posibles llamadas entrantes. Se anexa llamadas realizadas desde de Tse, el día 15 de marzo la cuales no tienen respuesta.

Día 15 de marzo de 2022



Fecha	Hora	Origen	Destino	Duración	Tipo	Mensaje
<input type="checkbox"/>	15 Mar 2022	20:57:10	104	3008037896	00:00:31	Saliente Escuchar Descargar
<input type="checkbox"/>	15 Mar 2022	20:28:38	104	3008037896	00:00:32	Saliente Escuchar Descargar
<input type="checkbox"/>	15 Mar 2022	20:21:10	104	3008037896	00:00:21	Saliente Escuchar Descargar
<input type="checkbox"/>	15 Mar 2022	20:20:38	104	3008037896	00:00:31	Saliente Escuchar Descargar
<input type="checkbox"/>	15 Mar 2022	09:02:14	115	3008037896	00:00:36	Saliente Escuchar Descargar

Los días 19 y 20 de abril se intenta comunicación con el usuario fin validar si realizo las llamadas desde otro número distinto al que reposa en nuestro registro, pero una vez mas no se obtiene respuesta acuerdo el siguiente cuadro de intentos el día de hoy 19 de abril de 2022.



OPERACIÓN

FORMATO
RESPUESTA PQRS

Código:

FOR-OP4

Versión: 01

Página 5 de 2

- Siendo las 14:15, se logra acercamiento con la Sra. Sindy familiar del protegido Esteban David Torregrosa, nos devuelve nuestras llamadas y nos indica que no tiene claridad desde que numero realizo las llamadas del día 15 de marzo, que no tiene grabación de las mismas y nos brinda varios posibles números telefónicos, sin embargo, después de la validación de registro de llamadas no encontramos evidencias de llamadas de esos posibles números (3238122115-3008037896-3022417857).
- Por tal motivo no se logra establecer claridad de las llamadas recibidas donde el usuario solicita la gestión para su retorno.

Plan de acción a tomar: retroalimentación al equipo técnico programador y técnicos de operaciones con el fin de gestionar ante Salud Total la el acercamiento con los usuarios y tener la oportunidad de gestionar los servicios de retorno a pesar de haber determinado el retorno.

ANEXOS:

Anexo 1

Atentamente

GESTOR 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

