

**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: debido a lo nuevo de la operación y los servicios que en un gran porcentaje son intermunicipales en veredas, en donde las vías son de tipo terciarias sin pavimentar y además por la temporada de lluvias implica que el acceso sea difícil y que los vehículos se retrasen en su ruta ocasionando retrasos e incumplimientos en la prestación del servicio, sin embargo la empresa ha venido trabajando en estos inconvenientes, gestionando la inclusión de 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

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

