

**OPERACIÓN**FORMATO  
RESPUESTA PQRS

Código:

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 4

<b>Área responsable: Operación</b>	<b>Fecha de recepción</b>	
<b>Responsable de respuesta: Gestor HSEQ</b>	<b>Procedente:</b>	<b>Si:</b>
		<b>No</b>
<b>Cliente:</b>		
<b>No. Queja:</b>		

Bogotá D.C. 27/ 04 / 2022

Señores

SALUD TOTAL

Ciudad

**Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICION:****Hechos:**

Bogotá D.C. 29 de marzo de 2022 DERECHO DE PETICIÓN Señores SALUD TOTAL EPS TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO TSE Ciudad Respetados Señores, Yo, DIANA CONSTANZA USUGA AVILA identificada con CC No.1.023.873.006, como representante de mi hija, menor de edad, ANA MARIA SARMIENTO USUGA identificada con TI No. 1.013.273.112, interpongo ante ustedes un derecho de petición, tal como expresa el artículo 23 de la constitución nacional que contempla: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" HECHOS: 1. El pasado mes de Mayo de 2021, le fue otorgado el beneficio a mi hija del servicio de Transporte Individual para traslados a Citas Médicas y terapias. 2. Durante el tiempo que ha transcurrido desde que se inició la prestación del servicio a la fecha, se han presentado

**EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD**

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., C

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 4

repetidas situaciones con las que me encuentro realmente preocupada y que tienen que ver con la impuntualidad con la que la empresa de transporte TSE por medio de sus conductores, está realizando algunas de las recogidas y retornos de mi hija, casos puntuales me permito mencionar a continuación los más recientes y que corresponden a lo transcurrido durante este primer trimestre de 2022: 2.1 6 DE ENERO DE 2022: Se solicitó recogida a las 11:00 am, transporte llega a las 11:30 am (30 minutos tarde). 2.2 7 DE FEBRERO DE 2022: Se solicitó retorno a las 12:00 pm, a las 12:30 pm envían transporte de plataforma (30 minutos tarde). 2.3 9 DE FEBRERO 2022: Se solicitó recogida a las 6:40 am, transporte llega a las 7:08 am (28 minutos tarde); adicionalmente se solicitó retorno a las 12:00pm, transporte llega a las 12:30pm (30 minutos tarde). 2.4 10 DE FEBRERO 2022: Se solicitó recogida a las 6:30 am, transporte llega a las 6:55 am (25 minutos tarde), adicionalmente se realizaron más de 10 llamadas a TSE solicitando información sobre la programación del traslado pero fue casi imposible la comunicación. (Se cuenta con el soporte del registro de las llamadas realizadas). 2.5 11 DE FEBRERO 2022: Se solicitó recogida a las 6:30 am, transporte llega a las 7:00 am (30 minutos tarde). 2.6 15 DE FEBRERO 2022: Se solicitó recogida a las 6:30 am, transporte llega a las 6:45 am (15 minutos tarde). 2.7 16 DE FEBRERO 2022: Se solicitó recogida a las 6:30 am, transporte llega a las 6:50 am (20 minutos tarde). 2.8 29 DE MARZO: Se solicitó recogida a las 6:15 am, transporte llega a las 7:10 am (15 minutos tarde), envían transporte de plataforma. Para este último caso el cual me llevó a tomar la decisión de presentar ante ustedes este DP, debo mencionar que el funcionario de TSE con quien me comuniqué al número de celular 3112007557 en horas de la mañana y quien no mencionó su nombre durante la llamada, no fue lo demasiado diligente al gestionar la solución a mi caso, dado que siendo las 6:25 am le informé que nos encontrábamos en la espera del vehículo, a lo que me contestó : “el servicio lo acaban de reasignar debido a una novedad, el conductor se encuentra en el Centro Comercial la Colina, no va a llegar temprano y debe esperar, por favor tenga paciencia, para que le voy a decir mentiras...”, respuesta que consideré no ser la solución a la situación, sino un problema adicional al que ya se estaba presentando. Ahora bien, posteriormente me comunico con el mismo funcionario a las 7:05 am solicitándole el favor de informarme nuevamente, a qué horas llegaría el transporte, a lo que responde: “Qué pena, se me salió de las manos, le acabo de solicitar un taxi”. (Gestión que hubiera podido hacer cuando le realicé la primera llamada a las 6:15 am y que hubiese evitado que mi hija llegara tarde a sus terapias). 3. En repetidas ocasiones se ha conversado telefónicamente con Supervisores y gestores de Calidad de TSE donde se les ha manifestado la inconformidad que se presenta con la actual situación, sin embargo considero que estas conversaciones han pasado desapercibidas debido a que la falla persiste. PETICIÓN Por las razones anteriores y viendo que

**EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD**

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Cx

PBX: 467 25 07 – Móvil: 321 311 11 46 – 311 200 75 57

Email: admon.tse.18@gmail.com



SuperTransporte  
Vigilado SuperTransporte



## OPERACIÓN

FORMATO  
RESPUESTA PQRS

Código:

FOR-OP4

Versión: 01

Página 3 de 4

prima sobre todo la salud y el bienestar de mi hija quien ha llegado en ocasiones tarde a sus terapias a causa de esta situación, me veo obligada a solicitar a ustedes de manera respetuosa y formal, que revisen el caso e intervengan de manera inmediata para: 1. Que se cumplan los horarios de recogida y retorno acordados en el momento de la llamada de confirmación. 2. Que se me informe con anticipación cuando se presente alguna novedad con el servicio de transporte programado, esto debido a que nosotros como usuarios también estamos obligados a informar a ustedes oportunamente casos similares en cuanto a cancelaciones o cambios de ruta, actividad que TSE no realiza cuando se presentan estos sucesos, y soy yo quien debo comunicarme a preguntar el por qué el servicio no ha llegado. 3. Que se atiendan oportunamente las llamadas y se realice la respectiva retroalimentación a los funcionarios de TSE con respecto a la solución de novedades de forma ágil y asertiva. 4. Que se planteen estrategias convenientes para las partes.

NOTIFICACIONES Para efectos de comunicación solicito que se dé a través del correo electrónico [dianausuga@hotmail.com](mailto:dianausuga@hotmail.com), dirección Cra 116 No. 152-20 int 9 apt 201 y/o al No. de celular 3114961532 Agradezco la atención prestada y espero pronta respuesta. Cordialmente, DIANA CONSTANZA USUGA AVILA C.C. 1.023.873.006 de Bogotá Cel. 3114961532 Anexos: \*Copia Cédula de Ciudadanía Madre y Representante. \*Copia TI Protegido

### Respuesta:

TSE se compromete a hacer un seguimiento y mayor control a los conductores para que cumplan los horarios de recogida y retorno acordados para el usuario.

TSE deberá cumplir con los procedimientos establecidos cuando se presente alguna novedad que afecte la prestación del servicio informando al usuario con la debida anticipación.

TSE hará campañas y capacitaciones a conductores y técnicos de control para crear conciencia de la importancia del cumplimiento de los horarios y de respuestas ágiles y asertivas ante las novedades por parte de cada uno de las partes.

### Conclusión

Familiar de usuaria acepta los compromisos, dice haber sentido mejoría en los servicios presentados para Abril, agradece el envío del mensaje el día anterior donde se le informa nombre de conductor, placa y celular indicando que eso mejora la comunicación entre las partes para un mejor servicio.

**EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD**

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., Cx

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)



SuperTransporte  
Vigilado SuperTransporte



## OPERACIÓN

FORMATO  
RESPUESTA PQRS

Código:

FOR-OP4

Versión: 01

Página 4 de 4

### Plan de acción a tomar:

Hacer monitoreo de manera más oportuna.  
Planes de mejora a través de capacitaciones.

Atentamente

Gestión HSEQ  
**TSE EN SALUD**

Copia Controlada

**EMPRESARIAL – ESPECIALIZADA EN SALUD**

Tv 60 No. 124 – 20, Centro Comercial Bahía – Oficinas 207 -212 – Bogotá D.C., C  
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)

