

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

FOR-OP4

Versión: 01

Página 1 de 2

Área responsable: HSEQ	Fecha de recepción: 27/04/2022	
Responsable de respuesta: GESTOR HSEQ.	Procedente:	Si: X
		No:
Cliente: SALUD TOTAL	Protegido: JULIAN ANDRES MIRANDA YOLI TI 1043489594	

Bogotá D.C. 28/04/2022

Señores:

SALUD TOTAL

Ciudad

Bogotá D.C

**Asunto: RESPUESTA QUEJA / QUEJA TSE QUEJA BARRANQUILLA JULIAN ANDRES MIRANDA YOLI, RC 1043489594****Queja:****Buen día.**

Bogotá- Cundinamarca, 28 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



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

El mié, 27 abr 2022 a las 15:47, Alvaro Enrique Ruiz Santos (<AlvaroRS@saludtotal.com.co>) escribió:

Cordial saludo

Remito queja del protegido en mención, agradezco remitir certificación de respuesta. Gracias

Cordial saludo

Protegida se comunica para radicar inconformidad ya que tiene el servicio de transporte para el menor quien tiene que asistir a unas terapias, pero el transporte llega 30 o 20 minutos tarde y por esta razón pierde tiene en las consultas de terapias se comunica con el conductor quien manifiesta que esta por llegar pero la hace esperar.

La protegida está en desacuerdo ya que necesita con puntualidad realizar las terapias para el menor que está en estado de discapacidad

**Cordialmente**

**Alvaro Enrique Ruiz Santos**

Gerencia Administrativa

SALUD TOTAL EPS

Kr 67a No 129-78 Bogota

☎Teléfono: 4473232. Canal: 668 Extensión 17340

✉Alvarors@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:

Cordial saludo

Protegida se comunica para radicar inconformidad ya que tiene el servicio de transporte para el menor quien tiene que asistir a unas terapias, pero el transporte llega 30 o 20 minutos tarde y por esta razón pierde tiene en las consultas de terapias se comunica con el conductor quien manifiesta que esta por llegar pero la hace esperar.

La protegida está en desacuerdo ya que necesita con puntualidad realizar las terapias para el menor que está en estado de discapacidad

Se realiza la llamada al familiar del protegido, Noris Del Carmen Yoli Mogrovejo donde manifiesta que se le ha incumplido con los servicios de transporte en varias ocasiones, varios servicios han llegado tarde e incluso me llaman sobre lo hora para decirme que me fuera por mis propios medios y que después me reembolsaban el dinero, este dinero lo desembolsaban después de dos semanas, 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 hace acercamiento y se verifica en el sistema, se hace averiguación con el área de operaciones donde manifiestan que al señor se le ha venido prestando los servicios con novedades de algunos minutos de retraso, sin embargo se le ofrece disculpas por los retardos presentados.


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


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 conductores y técnicos de control del área de operaciones para que, al asignar las rutas, se enfatice sobre la puntualidad y cumplimiento del servicio.

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](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 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 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.**

**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)

