

	<b>RESPUESTA A PQRS</b>	<b>Código</b>	FOR-HSEQ-16
		<b>Fecha</b>	18/12/2024
		<b>Versión</b>	1

<b>Área Responsable:</b> Talento Humano	<b>Fecha de Recepción:</b> 18/12/2024
<b>Responsable de Respuesta:</b> Gestor de HSEQ	<b>Procedente:</b> Si
<b>Ciudad:</b> CARTAGENA (DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA) (Bolívar)	<b>Origen:</b> Servicio

Bogotá, Diciembre 18 de 2024

Atención:

**Noah Andres Lamby Amado**

Protegido

**Elsa Amado Cantillo**

Acudiente

**Asunto: RESPUESTA QUEJA / TRATO Y RESPUESTA POR PARTE DEL CONDUCTOR:**

**Hechos:** Asunto: Queja formal por conducta inapropiada del transportador Estimados señores, Por medio de la presente, me permito manifestar mi inconformidad y presentar una queja formal respecto a un comportamiento inapropiado por parte de uno de sus conductores, el cual considero inaceptable y contrario a los valores de respeto y profesionalismo que deben prevalecer en su servicio. Hechos: El día 10 de diciembre del presente año 2024, mientras utilizaba su servicio de transporte mi madre Carlina Elena Ángulo Yabrudys cc. Y mi hijo Noah Andres Lamby Amado Rc. 1044009998, en el vehículo identificado con LSX098, el conductor Deivis Espinosa Borroso, utilizó un lenguaje vulgar y ofensivo delante de un menor de edad que acompañaba, lo cual comenzó porque la señora Carlina Ángulo se equivocó de vehículo y estaba confundida, el conductor se acercó a ella molesto y comenzó un pleito, Las palabras dichas incluyeron una cantidad de malas expresiones, lo que resultó sumamente incómodo y fuera de lugar; además que se fue y dejó tirado al menor y a su abuela, a expensas de irse por sus propios medios. Al tratar de comunicarme con la empresa, pidiendo permiso en el trabajo para tratar de resolver la situación, obtuve un llamado de atención, y al final después de todo el tiempo esperado en la llamada no obtuve solución, ya que el coordinador quien me atendió la llamada solo me dio como "solucion" que el menor fuera transportado por el mismo conductor Deivis, el cual ya niquiera estaba en el lugar, pero que el coordinador proclamaba que solo se había "movido unas cuadras"; esta situación anterior donde hubo ofensas incremento el medio por parte de el menor y su acompañante, quienes comentaron que tenían miedo de subirse al vehículo y el conductor les hiciese algo, por lo tanto tomaron un transporte pago por nuestros bolsillos. Esta situación afecta no solo la percepción del servicio ofrecido por su empresa, sino también el bienestar emocional del menor involucrado, quien quedó expuesto a un lenguaje inadecuado para su edad. Solicito respetuosamente: 1. Que se me ida disculpas y al menor, por la situación presentada. 2. Que se investigue el comportamiento del conductor involucrado en este incidente. 3. Que se me informe sobre las acciones tomadas para evitar que este tipo de situaciones vuelvan a ocurrir. 4. Que se implemente una capacitación a su personal sobre el trato respetuoso y profesional hacia los pasajeros, especialmente en presencia de menores. 5. Se me haga una devolución por el dinero gastado al tomar otro vehículo. Confío en que su empresa, comprometida con la calidad del servicio y el respeto hacia los usuarios, tomará las medidas necesarias para resolver esta situación. Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de una pronta respuesta.

**Respuesta:** En primer lugar, agradecemos que nos haya hecho llegar su queja, la cual lamentamos profundamente. Entendemos la molestia y el malestar que este incidente causó a su madre, Carlina Elena Ángulo Yabrudys, y a su hijo, Noah Andrés Lamby Amado. Le extendemos nuestras más sinceras disculpas por el comportamiento inapropiado del conductor Deivis Espinosa Borroso durante el incidente ocurrido el 10 de diciembre de 2024, en el vehículo LSX098. Tras recibir su queja, realizamos una investigación interna, durante la cual verificamos con el conductor involucrado. Es importante señalar que el conductor tiene hasta el momento 2584 servicios, y hasta el momento no hemos recibido quejas previas sobre el comportamiento de este conductor, quien ha trabajado con nosotros desde el 20/10/2023 y ha demostrado un desempeño adecuado. Sin embargo, entendemos que esta situación ha sido inaceptable y, por ello, tomaremos cartas en el asunto. Investigación y medidas correctivas: Hemos iniciado una revisión interna sobre este incidente y, aunque el conductor nunca ha tenido quejas previas, consideramos que la situación amerita atención. El conductor asistirá el 27 de diciembre de 2024 a un curso de manejo asertivo, con el fin de reforzar las habilidades de trato respetuoso y profesional hacia todos los pasajeros, especialmente en presencia de menores. Acción para evitar recurrencia: Reforzaremos las capacitaciones a todo el personal para garantizar un trato adecuado y profesional en todas las situaciones, especialmente en casos que involucren a menores de edad. Sobre la solicitud de reembolso: Lamentablemente, no podemos proceder con la devolución del dinero por el servicio de transporte, ya que el familiar del usuario decidió irse por sus propios medios sin avisar a la empresa, lo que impidió que pudiéramos ofrecer una solución inmediata en el

momento oportuno.

**Conclusión:** Lamentamos profundamente el incidente ocurrido y entendemos la preocupación que ha causado, especialmente por la exposición del menor a un lenguaje inapropiado. Queremos reiterar que hemos tomado las acciones correctivas necesarias para garantizar que este tipo de situaciones no se repitan, incluyendo la formación adicional del conductor involucrado y la capacitación continua a nuestro personal sobre el trato respetuoso hacia los pasajeros. Si bien no podemos proceder con el reembolso solicitado debido a que el familiar del usuario optó por tomar otro medio de transporte sin previo aviso, valoramos sus comentarios y seguimos comprometidos con la mejora constante de nuestros servicios. Agradecemos su comprensión.

**Plan de acción a tomar:**

- **Capacitación y formación del conductor:** El conductor Deivis Espinosa Borroso asistirá a un curso de manejo asertivo el 27 de diciembre de 2024. El objetivo es reforzar sus habilidades para tratar a los pasajeros con respeto y profesionalismo, especialmente en situaciones que involucren a menores de edad, y prevenir comportamientos inapropiados en el futuro.
- **Revisión de protocolos de atención:** Se realizará una revisión exhaustiva de los protocolos de atención al cliente para asegurar que todos los conductores y personal de la empresa estén capacitados en el trato adecuado a los pasajeros, sin importar la situación. Esto incluirá un enfoque particular en la importancia de la comunicación clara y respetuosa.
- **Monitoreo continuo del desempeño del conductor:** Se llevará a cabo un seguimiento continuo del desempeño del conductor implicado y de todos los demás conductores, asegurando que se mantengan altos estándares de comportamiento profesional y respetuoso en todo momento.

Atentamente

GESTOR DE HSEQ

TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO S.A.S