

Área Responsable: Talento Humano	Fecha de Recepción: 2022-05-25
Responsable de Respuesta: Jefe de Talento Humano	Procedente: No
Ciudad: LORICA (Cordova)	

Bogotá
Señores
JOSE JOAQUIN CORREA

Asunto: RESPUESTA QUEJA / EXTERNA:

Hechos: Tenia programado un servicio de recogida para el día 19-mayo, salí de mi casa para buscar si estaba el carro, y este no había llegado, volví a entrar y decidí esperar a que llegara, mi esposa llegó al momento y me dice que hay un carro a una cuadra con luces estacionarias prendidas, yo salí a buscar el carro y cuando el me vio, el señor aceleró. Luego de eso decía que yo no había salido a tomar el servicio y que el había estado cumplidamente. El 21-mayo me enviaron un vehículo en pésimas condiciones, ni para chatarra sirve, un carro viejo que ni aire acondicionado tenia. El 24-mayo me enviaron un carro viejo, también en pésimas condiciones, era un twingo y eso no sirve ni para chatarra.

Análisis de los Hechos: Se procede a realizar el acercamiento con el Protegido de manera telefónica donde menciona inconformidades con los vehículos que se le han enviado para trasladarlo a sus procedimientos médicos. Se hace investigación con el fin de determinar el estado de los vehículos que han prestado el servicio, sin embargo no se evidencia mal estado en ninguno de ellos, el día 21-mayo el vehículo asignado, efectivamente se encontraba sin aire acondicionado, pero fue por un daño que se presento ese día, el cual ya fue solucionado, según informa el propietario del vehículo.

Respuesta: Transporte Seguro y Especializado esta comprometida con la calidad de los servicios prestados a los usuarios, y siempre se verifica el estado de los vehículos, sus características y sobre todo que respondan a los requerimientos para trasladar un protegido. Previamente el área encargada realiza los respectivos procesos para garantizarlo, haciendo las respectivas exigencias a los contratistas, sin embargo en algunas ocasiones se presentan novedades y los conductores tienen la obligación de informarlas, para poder tener la trazabilidad de la novedad y la respectiva solución. No se evidencia mal estado de los vehículos, por el contrario vemos que los vehículos que han prestado el servicio al protegido se encuentran en muy buenas condiciones, para evidenciar lo anterior enviamos registro fotográfico del vehículo tipo twingo, el cual prestó el servicio el día 24-may-2022

Conclusión: Actualmente se viene realizando acercamiento con empresas y contratistas para la recepción de vehículos placa blanca, los cuales serán de gran ayuda para mejorar el servicio y las condiciones de traslado de los protegidos.

Plan de acción a tomar: Se hace acercamiento con los conductores con el fin de hacerles énfasis en nuestras políticas de calidad, informarles el compromiso que tenemos como empresa, brindando un servicio optimo. La empresa esta gestionando vinculaciones de vehículos placa blanca, para mayor comodidad de los protegidos.

Atentamente

JEFE DE TALENTO HUMANO
TRANSPORTE SEGURO Y ESPECIALIZADO S.A.S