AINCA SEGURIDAD

UNIÓN TEMPORAL AINLUB

LUBECK SECURITY

Bogotá D.C.,10 de agosto de 2022 ***PQR No. 1541***

Señores
KEVIN HARLEY GARZÓN CASTELLANOS
Ciudad

Respetado señor:

AINCA SEGURIDAD & PROTECCIÓN LTDA., durante su trayectoria comercial, es reconocida y destacada como una empresa líder en servicios de vigilancia y seguridad privada; por este motivo, para nosotros es muy importante que los clientes estén satisfechos con el servicio que presta nuestro personal, quien son el activo más importante y el que les da a nuestros clientes la tranquilidad y la confianza en materia de seguridad.

"Objeto/Motivo: Cordial Saludo me permito comunicarme por medio de la presente para mostrar mi inconformidad con la señora vigilantes luz marina garzón, ya que en una semana e venido a realizar trámites tres veces y las tres veces que he venido la señora siempre tiene una actitud hostil y algo chocante, además de eso tiene complicación a la hora de atender al público, soy encargado del área de Recursos humanos en una IPS y noto fácilmente cuando una persona tiene esas actitudes y más cuando se trata de atención al público donde tenemos que tener bastante respeto, cordialidad y paciencia con las personas, no siendo más me gustaría que tomaran cartas en el asunto y crear un ambiente laboral sano y ameno y más cuando se trata de las personas en general.".

Después de realizar un análisis de la PQR, AINCA SEGURIDAD & PROTECCIÓN LTDA., decidió realizar las siguientes acciones:

1. Ante los hechos relacionados en la solicitud, se identificó que el personal de seguridad presentó una actitud inadecuada en la prestación del servicio; por lo anterior nos permitimos informarle que se dialogó con el personal de seguridad que allí labora, se le realizó un llamado de atención y se retroalimento en las funciones correspondientes a la prestación del servicio y atención al usuario con el fin de que este tipo de inconsistencias no se vuelvan a presentar.

2. Es importante tener en cuenta que el personal de seguridad cumple funciones específicas en el Supercade 20 de Julio y aunque nuestro personal se encuentra capacitado en temas como atención al usuario, sus funciones se basan en dar cumplimiento a cada uno de los protocolos y/o procedimientos de seguridad que allí se encuentran establecidos, sin embargo no es de su competencia y conocimiento brindar u orientar a los usuarios sobre tramites y/o procedimientos que se realicen en cada una de las sedes ya que el Supercade 20 de Julio cuenta con diferentes canales de atención y personal especializado para brindar la atención y solución a cada uno de los temas requeridos por parte de los usuarios.

Toda manifestación recibida se convierte en una oportunidad de mejora para nuestros procesos, reiteramos que nuestro compromiso en AINCA SEGURIDAD & PROTECCIÓN LTDA, es brindar a nuestros clientes una atención amable, oportuna, segura y de calidad.

De esta manera esperamos poder seguir demostrando el profesionalismo de cada uno de nuestros colaboradores.

Cualquier aclaración o inquietud adicional favor comunicarse a través de nuestro email: servicioalcliente@aincaltda.com o través de nuestra línea de servicio al cliente 2400580.

Cordialmente,

Pablo Emilio Castaño Rivera
Gerente UT-AINLUB