UNIÓN TEMPORAL AINLUB

Bogotá D.C.,10 de agosto de 2022 ***PQR No. 1542***

Señor(a)
María Urquijo Bohórquez
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:Falta de colaboración me acerque a la señora de vigilancia para pedirle que por favor me colabore para recuperar mis documentos que si me habían extraviado me contesto que no me podía ayudar, pero todas no son así, la Guardia Gómez excelente ser humano, colaboradora, educada, felicitaciones para Gómez, que pena por Sandra Yasmin Vera no presta atención no escucha, no colabora..".

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. En compañía de nuestro personal de Supervisores Motorizados, se realizó procedimiento de capacitación en comunicación asertiva para el manejo de los usuarios que visitan las instalaciones de la Red Cade con el fin de que este tipo de novedades no tengan lugar y podamos brindar la mejor experiencia al usuario.

3. Es importante tener en cuenta que el personal de seguridad cumple funciones específicas en el Supercade Carrera 30 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 Carrera 30 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