AINCA SEGURIDAD

UNIÓN TEMPORAL AINLUB

LUBECK SECURITY

Bogotá D.C., de 08 Setiembre de 2022 ***PQR-1543***

Señor(a)
Olga Liliana Páez Martínez
Ciudad

Respetada señora:

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: SE COMUNICA LA CIUDADANA EL DÍA 05/08/2022 SOBRE LAS 1:19 PM, EMITIENDO SU INCONFORMIDAD CON LOS ENCARGADOS DEL SUPERCADE CAD UBICADO EN LA CARRERA 30 NO. 25 – 90, PUESTO QUE LA CIUDADANA PRESENCIO UN MOMENTO DE INCONFORMIDAD POR UN MAL SERVICIO POR PARTE DEL PORTERO DEL LUGAR, AQUEL FUNCIONARIO DEBIA DEJAR A LA CIUDADANA INGRESAR PARA QUE ELLA PUDIESE RADICAR UN DOCUMENTO PARA COLPENCIONES EN SU HORARIO DE ATENCIÓN DE 8 A 5 DE LA TARDE, LA ENTIDAD LE AFIRMO QUE PARA PODER RADICAR NO NECESITARIA DE UNA CITA PREVIA, PERO EL SEÑOR GROSERAMENTE SE LO NEGO POR TODO ELLO, LA CIUDADANA SOLICITA QUE SE VALIDA LA INFORMACIÓN QUE SE LE ESTIPULAN A ESTOS FUNCIONARIOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN QUE INDICAN LAS ENTIDADES QUE HACEN PRESENCIA ALLI Y QUE ADEMAS EVALUE EL TRATO QUE ESTA PERSONA TIENE HACIA LA CIUDADANIA..".

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.

De otra parte, la U.T. AINLUB pide disculpas por la intranquilidad y malestar ocasionado a usted en el actuar de quienes son nuestros colaboradores; estamos atentos a revisar y atender de manera oportuna este tipo de hechos los cuales afectan nuestros procesos y procedimientos que tenemos como compañías de vigilancia y seguridad privada.

Cordialmente,

Pablo Emilio Castaño
Representante legal
UT-AINLUB