Bogotá D.C., 18 de Mayo de 2023 **Bogotá Te Escucha No 2191392023.**

Señora:
MARIA YENIFER PRADA
Subdirectora Servicios Administrativos
Subdirección de Servicios Administrativos

Respetada Dra:

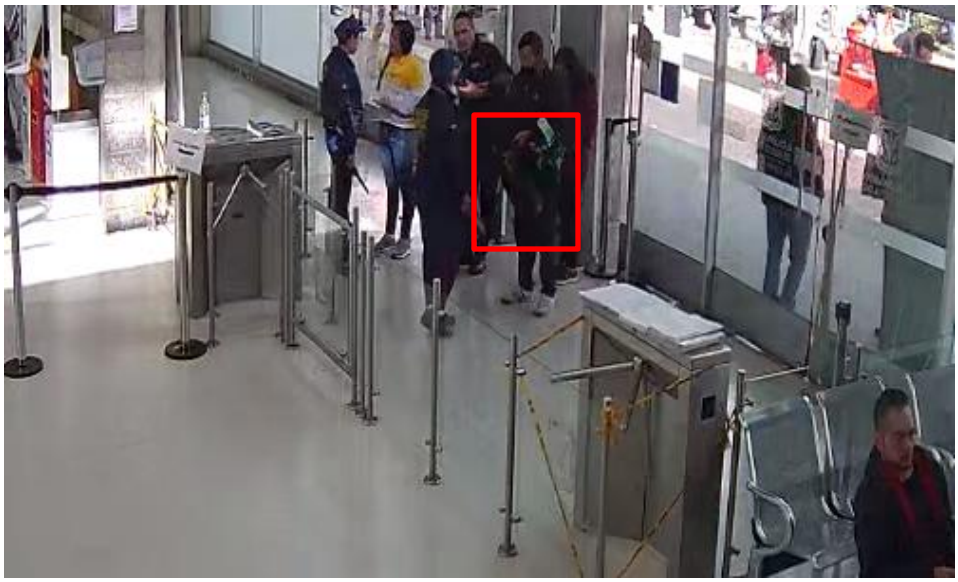
AINCA SEGURIDAD & PROTECCIÓN LTDA., durante su trayectoria comercial, es reconocida y destacada como una empresa líder en servicios de vigilancia y seguridad privada; por este motivo, para nosotros es muy importante que los clientes estén satisfechos con el servicio que presta nuestro personal, quien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

"Objeto/Motivo: BTE. CIUDADANO SE COMUNICA EL DIA 16/05/2023 A LAS 9:52 AM, REQUIERE REALIZAR UNA QUEJA CON EL PERSONAL DE SEGURIDAD, EN ESPECIFICO CON LA MUJER QUE PRESTABA EL SERVICIO EL DIA DE 16/05, TAMBIEN CON QUIEN APARENTEMENTE ES EL SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y EL COORDINADOR DEL SUPERCADE 20 DE JULIO, EL DIA EN MENCION SE DIRIGIO A LAS 8:00 AM PARA REALIZAR UNA CONSULTA CON LA PERSONERIA, ***PERO LA MUJER DE SEGURIDAD SE COMPORTO DE FORMA GROSERA Y VIOLENTA CON EL, DE FORMA ABUSIVA Y SIN AUTORIZACION ABRIO SU MORRAL PARA MIRAR LO QUE TENIA EN SU INTERIOR, LO QUE PARA EL ES UN DELITO, PORQUE ESTA VULNERANDO SU PRIVACIDAD Y SI SE PIERDE ALGUNA DE SUS PERTENENCIAS NADIE LE RESPONDERIA, TAMBIEN DE UNA FORMA IRREGULAR Y SIN CUMPLIR EL PROCEDIMIENTO LE REQUISA EL CUERPO, POR MEDIO DE LAS PIERNAS Y BRAZOS, EL COMO RESERVISTA CONOCE MUY BIEN ESTE PROCEDIMIENTO Y SABE QUE LA SEÑORA COMETIO ERRORES, A DEMAS SE SUPONE QUE POR SER HOMBRE, QUIEN DEBE REALIZAR ESTA INSPECCION ES EL PERSONAL DE SEGURIDAD MASCULINO*** *NO EL PERSONAL FEMENINO, A LOS DEMAS CIUDADANOS SOLO LES PASO DE FORMA SUPERFICIAL EL DETECTOR DE METALES, LO QUE LE HIZO NOTAR QUE EL PROBLEMA ERA DIRECTAMENTE CON EL COMO PERSONA, EL COORDINADOR DEL SUPERCADE DE CHALECO ROJO SE DIRIGIO A EL A CONFRONTARLO, CUANDO SE SUPONE QUE EL DEBE MEDIAR Y RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LOS CIUDADANOS, CON AMENAZAS DE NO PERMITIRLE INGRESAR AL PUNTO Y DE LLAMAR A LA POLICIA, DICIENDO QUE EL ERA UNA PERSONA GROSERA, QUE GRITABA A LOS FUNCIONARIOS, CUANDO ESTO NO ES VERDAD, POR PERDIDA AUDITIVA DEBE HABLAR MAS ALTO DE LO NORMAL, CON DISCAPACIDAD MULTIPLE Y PACIENTE PSIQUIATRICO LO QUE PUEDE CAUSAR QUE ALGUNAS PERSONAS CREAN QUE EL ES GROSERO CUANDO NO ES ASI, SOLICITA A LA ENTIDAD COMPETENTE TOMAR LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS CON ESTOS FUNCIONARIOS Y MIRAR LAS CAMARAS PARA CONSTATAR QUE EL NO FUE VIOLENTO Y SE TRATO DE ALGO PERSONAL CONTRA EL.".*

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 mediante el video de seguridad que el personal de seguridad presentó una actitud adecuada de acuerdo a los protocolos de seguridad establecidos.

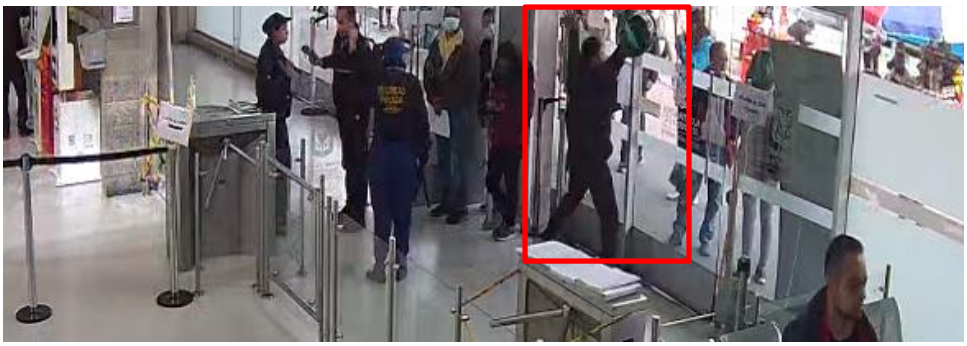
   De igual forma no se evidenció conducta violenta por parte del personal de seguridad, tampoco que la guarda de seguridad haya abierto o manipulado el morral del usuario, antes, el mismo usuario es quien procede a realizar la apertura del morral por lo que la guarda realizó su proceso de inspección visual más no irrumpe en la privacidad del mismo. (Ingresar una de sus extremidades o manipular el contenido del mismo)



La guarda de seguridad realizó el proceso de inspección haciendo uso del Garrett sin extralimitarse en dicho procedimiento, sin embargo se logra evidenciar que al usuario pareció molestarle por lo que procede a retirarse y ponerse contra el vidrio de las instalaciones con las manos arriba simulando un tipo de inspección que nuestro personal no realiza, por consiguiente la guarda de seguridad continuo con el proceso de ingreso de los demás usuarios que estaban a la espera.



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, de igual forma se pudo evidenciar que en el lapso de tiempo en el que el usuario ingresó a las instalaciones, se encontraban dos guardas femeninas en la portería principal realizando sus labores de apoyo toda vez que esto permite mayor flujo de ingreso de los usuarios al ser una hora pico.



3. En el video se pudo evidenciar que un funcionario de chaqueta roja se acerca para atender la novedad, sin embargo se puede evidenciar que el usuario se encuentra molestó y a las 08:23 am procede a retirarse de las instalaciones.



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,

JULIANA OYUELA MUÑOZ
Gerente Comercial y de Servicio
AINCA SEGURIDAD & PROTECCIÓN LTDA