Bogotá D.C., 06 de Agosto de 2024 ***PQR No. 3460032024***

Señor(a): Doris Gómez

Ciudad

Respetado señor(a)

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: "PROBLEMÁTICA CON LA VIGILANTE. LA SEÑORA VIGILANTE DEL CADE LUCERO SE DIRIGE A NOSOTROS POR SENTARNOS EN LA ESCALERA YA QUE NO HAY SILLAS Y YO ME HAVIA CAIDO ME SENTE POR QUE LA VERDAD ME SENTIA MLA Y ELLA CON PALABRAS NO ADECUADA NOS PIDE QUE NOS RETIREMOS DE HAY SABIENDO QUE NO HAY SILLAS PARA LOS ACOMPAÑANTES Y TAMPOCO DEJA INGRESAR A LA SALA. GRACIAS POR SU ATENCIÓN PRESTADA POR FAVOR MAS TOLERANCIA"

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 verbal y nuestros supervisores retroalimentaron al personal en cuanto a sus funciones, la prestación del servicio y atención al usuario con el fin de que este tipo de inconvenientes no se vuelvan a presentar.

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