Bogotá D.C., 09 de Agosto de 2024

Señor:
Jorge Alberto Ferrer
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.

"El ciudadano se acerca a la sede de la entidad, exponiendo inconformidad frente a la atención prestada en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, señalando que en varias oportunidades intento comunicarse al conmutador sin poder obtener respuesta, lo que lo obligó a dirigirse a las instalaciones físicas donde tampoco pudo encontrar la atención a sus manifestaciones, pues pese a que se intentaban comunicar desde allí con la Alta Consejería de Paz, Victimas y Reconciliación en virtud de su intención de reunirse con la Dra. Isabelita Mercado, ello no le fue posible, encontrando negativa a su solicitud pues se le indicó que debía comunicarse mediante derecho de petición.

Bajo el anterior contexto, el ciudadano señala que la negativa recibida no tiene presentación, ya que su gestión como líder social solo se dirigía a generar la articulación necesaria para comunes objetivos.

Después de realizar un análisis de la PQR, AINCA SEGURIDAD & PROTECCIÓN LTDA., se permite aclarar:

1. Referente a los intentos de comunicación a través de la línea de conmutador, es importante aclarar que debido a la alta demanda de llamadas entrantes, la línea puede sufrir saturación y no permitir el ingreso adecuado de las llamadas para su posterior atención y re direccionamiento.

2. Referente a los intentos de comunicación de forma presencial, la queja debe ser escalada directamente a la entidad o dependencia correspondiente con el fin de que le brinden una respuesta toda vez que dicha área no se encuentra bajo nuestra competencia como empresa de seguridad privada.

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