



# **EAGLE AMERICAN DE SEGURIDAD LIMITADA**

NIT 830.002.762-4

Res. 20184100086707 del 17/10/2018, para la prestación de servicios de vigilancia, escolta y medios tecnológicos.

Arauca, 10 de noviembre de 2020.

**Doctor**  
**YORKIN JAIMES**  
**Líder G.I.U.**  
**E.S.E. Hospital San Vicente de Arauca.**

Referencia: Respuesta P.Q. R. 439 GIU-440-2020 de fecha 03/11/2020.

Cordial saludo

Por medio de la presente **EAGLE AMERICAN DE SEGURIDAD LTDA**, se permite informar que a raíz de la queja presentada el día 03 de noviembre de 2020, la cual no tiene remitente, donde expresa mala atención y grosería por parte del señor Vigilante HORLIN ENRRIQUE ECHEVERRIA DIAZ, se tomaron las siguientes medidas:

- Se rindieron descargos sobre la situación presentado por parte de la guarda de seguridad con la finalidad de verificar lo sucedido.
- Se establece la aplicación de protocolos de bio – seguridad, recordando el cumplimiento estipulado por **E.S.E. Hospital San Vicente de Arauca**, donde se debe controlar ingreso y salida de usuarios, evitando aglomeraciones o pasos constantes y repetidos sin justa causa en las puertas de ingreso y salida.
- Se da instrucción al personal de seguridad, para que informen de la mejor manera a usuarios que las medidas adoptadas en los ingresos y salidas son enfocadas en el cumplimiento a los protocolos de bio-seguridad, evitando propagación COVID – 19.
- Se establecen compromisos de mejora para el desarrollo del servicio, y buena atención del mismo.
- Se levante informe sobre la novedad sucedida con copia al folio de vida.

Así mismo se inicia acciones de mejora y se brinda instrucción sobre atención al cliente con el fin de evitar este tipo de situaciones.

Cordialmente,

**Psi. MARCO MERCHAN BOLIVAR**  
**Director Operativo**

**“SU SEGURIDAD EN NUESTRAS MANOS”**  
[www.seguridadeagle.com](http://www.seguridadeagle.com)

Calle 6 N° 1-74 Barrio Latino

Telefax: 5717441 – 5951865

Celular: 312 4612412 – 315 2812587

Email: [gerencia@seguridadeagle.com](mailto:gerencia@seguridadeagle.com)

Cúcuta - Colombia



SC-CER513760



R-GA-CCO-02 V3