Santiago de Querétaro, Querétaro, a los 15 días de mayo de 2023.

**Lic. Ernesto Ortega Bustamante**
Director de Atención a Clientes

Restaurante "El Borreguito de Oro",

**Asunto: Queja de atención en sucursal Querétaro**

Sr. Ortega Bustamante,

              Por medio de la presente envío a usted un cordial y aprovecho el espacio para externarle mi profunda molestia acerca del servicio recibido en su sucursal de Querétaro, las cosas sucedieron de la siguiente manera: acudí con mi familia el pasado 13 de mayo del año en curso, éramos un total de seis personas la que íbamos a comer en el establecimiento que usted representa.

A nuestra llegada se nos informó que había un poco de volumen de gente, por lo cual, tendríamos que esperar de 15 a 20 minutos en la fila, accedimos y decidimos formarnos para que se nos asignara una mesa. Dicha situación ocurrió 40 minutos después, me pude percatar que mientras esperábamos, llegaron unas personas que saludaron muy amablemente a la anfitriona, percibí que eran familiares suyos y los dejó entrar de inmediato, lo cual es un comportamiento ético, sin embargo, me mantuve al margen.

Cuando por fin ingresamos, solicitamos que la mesa fuera limpiada y el mesero de nombre Rubén García comentó que ésta se encontraba limpia que «no manchara, que así se veía limpia» le hice notar algunos rastros de comida, tomó un trapo y únicamente los tiró al suelo.

Nos sirvieron la comida y ésta se encontraba insípida, situación que le hice saber al mesero, sin decirme nada, arrebató mi plato de la mesa y se lo llevó, trayéndome (unos 20 minutos después) otro plato el cual tenía mejor sabor. Por último, antes de retirarme con mi familia al solicitar la terminal de la tarjeta de crédito para pagar mi cuenta. Rubén la trajo y automáticamente me preguntó, «¿cuánto dejará de propina: el 15 ó el 20%?» a lo cual respondí que nada (pensaba dejarla en efectivo, aunque realmente no se merecía ni un centavo). En ese momento se me quedó mirando fijamente y me comentó que si tan mal lo había atendido como para no dejarme nada, me reí, firmé el boucher y salí del lugar.

Verdaderamente, fue pésima la atención en todo momento, por esta razón mi única solicitud es que puedan capacitar adecuadamente a su personal para evitar este tipo de insatisfactorias experiencias. Honestamente, me gustaría visitar la sucursal de Tepeji del Río, sin embargo con niveles de «atención» como ésta me cuestiono fuertemente la decisión.

De antemano agradezco la atención a mis comentarios y quedo pendiente por cualquier duda.

**Atentamente**,

Guillermo Enríquez Revilla