# MODELO DE CARTA DE DISCULPA FORMAL

Estimado [Nombre del receptor],  
  
Me dirijo a usted con el fin de ofrecerle una disculpa formal por el incidente ocurrido el día [fecha] en relación a [describir el incidente]. Reconozco plenamente mi responsabilidad en este asunto y lamento profundamente cualquier inconveniente o malestar que esto haya causado.  
  
Entiendo la importancia de brindar un servicio de calidad y cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Lamentablemente, en esta ocasión, no estuvimos a la altura de sus expectativas y eso es algo por lo que me disculpo sinceramente.  
  
Hemos llevado a cabo una investigación interna para entender las razones detrás de este incidente y hemos identificado las áreas en las cuales debemos mejorar para evitar que situaciones similares vuelvan a ocurrir en el futuro. Estamos tomando las medidas necesarias para corregir estas fallas y garantizar que nuestra organización se mantenga comprometida con la excelencia en el servicio al cliente.  
  
Entendemos que palabras no pueden revertir el daño causado, pero quiero asegurarle que estamos tomando este incidente muy en serio y estamos comprometidos a hacer todo lo posible para remediar la situación. Nos gustaría ofrecerle [ofrecer una compensación o solución si es posible] como una muestra de nuestro compromiso con su satisfacción y para intentar revertir la mala experiencia que ha tenido.  
  
Agradecemos sinceramente por su paciencia y comprensión en este asunto. Valoramos su opinión como cliente y queremos asegurarle que tomaremos todas las medidas necesarias para mejorar y evitar futuros inconvenientes similares.  
  
Si tiene alguna inquietud adicional o si desea discutir este asunto en más detalle, por favor no dude en ponerse en contacto conmigo directamente al [número de teléfono] o por correo electrónico a [dirección de correo electrónico].  
  
Nuevamente, me disculpo por cualquier inconveniente causado y agradezco su comprensión y consideración en esta situación. Espero que podamos tener la oportunidad de servirle nuevamente y demostrar la calidad de nuestros servicios.  
  
Atentamente,  
  
[Tu nombre]  
[Tu cargo]  
[Nombre de la empresa]