

# Lograr el ciento por ciento de trámites online, fortaleza en Filial de Matanzas

RCC

En 2023 la Filial de Matanzas ha realizado los trámites online al ciento por ciento, para el beneplácito de los clientes, pues no han tenido que trasladarse hasta la entidad. "Esa ha sido una de nuestras fortalezas", afirma José Borges, jefe de la filial yumurina.

"Aun cuando la plataforma Bienestar estuvo en mantenimiento por unos meses, optamos por continuar los trámites por diferentes vías como: correos electrónicos y WhatsApp, y reducir los tiempos en la aprobación, entre dos y tres días", asevera.

"No obstante -aclara Borges-, existen dificultades para acceder a la plataforma por la conectividad. Además, la misma no solicita documentos que se requieren para la aprobación de las autorizaciones comerciales, tales como: Categorización de almacenes, Contratos de arrendamiento y Licencias sanitarias en el caso de los que optan por la gastronomía. La plataforma no explica al cliente el pago a realizar, lo que dificulta la rápida aprobación de los casos".

"Al mismo tiempo -apunta- los clientes se muestran inconformes: no logran identificar las actividades en la plataforma, se quejan de lo complejo que es acceder y trabajar en ella, y como consecuencia hemos tenido que extender el horario de trabajo para asesorarlos y acompañarlos en el proceso".

El inmueble que ocupa la Filial de Matanzas está en reconstrucción, trabajos que una vez culminados contribuirán a un mejor entorno laboral y atención al cliente.

"La obtención de la MENCION por el 30 aniversario de la creación del Registro Central Comercial -declara Borges- ha significado para nuestro Colectivo una inmensa satisfacción por el deber cumplido y a la vez una obligación para con nosotros mismos de ser cada día mejores, favoreciendo un comercio interior más seguro".