II Taller de Atención Ciudadana del Comercio Interior en Villa Clara

taller

Este martes tuvo lugar en Santa Clara, el II Taller de Atención Ciudadana perteneciente al sector del Comercio, en el que se debaten importantes temas vinculados a la calidad en la prestación de servicios a la población, entre ellos, la falta de información, el maltrato y las respuestas inadecuadas e irrespetuosas sobre productos y servicios.

Evaluar la situación de la atención a esos y otros problemas presentados actualmente, en el complejo escenario que vive el país, es el propósito esencial del taller, que ha sido organizado por el Gobierno Provincial del Poder Popular y la Dirección Estatal de Comercio en la provincia y conducido por el Ministerio del Comercio Interior.

Imagen
taller

El encuentro estuvo presidido por William Hernández Álvarez, jefe del Departamento de Atención Ciudadana del Ministerio del Comercio Interior, quien se refirió al complejo contexto nacional e internacional, agravado por el recrudecimiento del bloqueo, que provoca un desabastecimiento generalizado, ante lo cual, la máxima responsabilidad de atender y responder a los planteamientos y quejas de las personas con objetividad, prontitud y sensibilidad recae sobre los principales directivos de las entidades.

A su vez, Hernández Álvarez llamó a darle utilidad a los criterios del pueblo, de manera que sirvan para evaluar el trabajo y de orientación sobre adónde enfocar las acciones.

Eyipsy Cueto, directora Estatal de Comercio en Villa Clara, señaló en el informe que la atención a las preocupaciones de la población constituye una prioridad del sector, aunque reconoció, que no siempre se logra tener un buen desempeño, a partir de qué no se realiza un correcto tratamiento y cumplimiento de la política definida para este medular asunto.

Entre los principales asuntos planteados por la población en la etapa, la directiva mencionó las violaciones de los nuevos actores económicos no estatales que no aceptan el pago por las pasarelas electrónicas, incumpliendo así la Resolución 93/23, la insuficiente información a consumidores sobre productos y servicios por parte del personal de contacto, desabastecimiento de productos, atrasos en la distribución de surtidos de la canasta familiar normada, violaciones de precio, peso e incumplimiento del horario de servicio, disponibilidad de moneda fraccionaria, mala calidad y bajo peso del pan normado; entre otros.

En el encuentro se analizaron también temas esenciales sobre esta problemática como la falta de comunicación al público, deficiente preparación de los cuadros y trabajadores del sector, los cuales conspiran con el propósito de brindar una atención de calidad a nuestro pueblo.

Como proyecciones futuras, Villa Clara se propone perfeccionar el sistema de trabajo en la actividad de atención a la población, lo cual permitirá minimizar causas y condiciones que generan las quejas, para lo cual es necesario desarrollar acciones de capacitación para el personal que atiende la actividad de atención a la población, contribuir a un mejor desarrollo y nivel de acceso a la plataforma Bienestar en todas las entidades, realizar comprobaciones que permitan evaluar en las entidades el tratamiento a la respuesta de los casos recibidos, incluido el seguimiento a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamaciones así como las respuestas a los planteamientos de la población y los trabajadores.

A su vez, se proyecta fortalecer el equipo de trabajo de la Dirección Estatal de Comercio, que tiene la responsabilidad de conducir y controlar este proceso en la provincia e incorporar el análisis de tendencias como

una herramienta para el trabajo que permita minimizar causas y condiciones que generen las insatisfacciones de la población, reconoció Eyipsy Cueto, al frente de la Dirección Estatal del Comercio en el territorio.