

Abogan por mejor atención a la ciudadanía en sistema de comercio

Guantánamo

Guantánamo, 3 oct (ACN) Otro paso en el fortalecimiento de los vínculos de las instituciones de Gobierno con el pueblo resultó la celebración en esta ciudad del II Taller de Atención a la Ciudadana, del Ministerio del Comercio Interior (Mincin), que centró sus objetivos en el desarrollo e implementación de la Plataforma Bienestar y la evaluación del estado de los planteamientos de la población.

Acerca del funcionamiento de la Plataforma Bienestar William Hernández Álvarez, jefe del Departamento de Atención a la Ciudadana del Mincin, refirió que esta se presenta como un canal efectivo para que la población exprese sus inquietudes, facilita el seguimiento de las inquietudes y promueve la interacción con el departamento correspondiente.

Subrayó que persisten distorsiones en la adecuada atención a las personas, desconocimiento de todos los canales disponibles para formular insatisfacciones, así como también demoras en las respuestas y falta de consideración hacia los criterios de la población.

Hermenzón Castillo, director provincial de Comercio en Guantánamo expuso acerca del adecuado funcionamiento de la Plataforma, la cual resulta un buen medidor para conocer por donde marchan los servicios ofrecidos por el sector.

Explicó que entre enero y agosto de este año se atendieron dos mil 547 casos por todas las vía, que generaron tres mil 283 asuntos, con mil 102 quejas y 33 denuncias.

Mencionó entre las causas de las inconformidades el uso inadecuado de la autoridad en decisiones relacionadas con recursos destinados a la población, el descontrol de los mismos, engaño, afectación y falta de información a los consumidores sobre la entrada y puesta a la venta de productos y el agotamiento injustificado de mercancías normadas, incluidas las de la canasta familiar normada.

Las quejas más frecuentes se relacionaron con la insuficiencia en la entrega de cárnicos y lácteos, déficit en módulos de canastilla para embarazadas, desabastecimiento en las tiendas y problemas con el suministro de pollo, así como también el restablecimiento de la canasta familiar normada, entre otros.

Yadira Martínez Hernández, vicefiscal jefa provincial en funciones, enfatizó en la importancia de responder a las quejas con objetividad y sensibilidad, destacó además la necesidad de preparación de los especialistas encargados de atender a la población y aludió a las medidas disciplinarias ante la falta de respuestas adecuadas.

Resultaron entre las propuestas del taller perfeccionar los plazos de tramitación para que no excedan los 30 días; el desarrollo de acciones de capacitación dirigidas al personal que atiende a la ciudadanía; profundizar en el seguimiento y análisis de las caídas en el servicio y asegurar que todas las direcciones del sistema de comercio interior se integren a la Plataforma Bienestar.