

# Atención ciudadana, una tarea a seguir fortaleciendo en el 2023

## Taller Atención ciudadana

Una mujer mayor, consumidora del Consejo Popular Tamarindo, en Diez de Octubre, quiso adquirir el polvo para batido que le correspondía a los menores de su familia. No solo se lo negaron, sino que en la discusión con el dependiente, le fue lanzado un recipiente con agua.

Otra persona, procedente del Cotorro, llegó a Centro Habana, pues desde allí la remitieron para solucionar su situación, que debió tener respuesta en el lugar de origen. Las gestiones de la instancia de Centro Habana, atendieron la insatisfacción y evitaron el acostumbrado "peloteo".

No pocas veces, o mejor, la mayoría de las veces, la falta de información, el maltrato y respuestas inadecuadas e irrespetuosas sobre productos y servicios, provocan quejas e insatisfacciones de la ciudadanía. Incluso, cuando no se puede solucionar por llegada tardía del producto u otra causa, una explicación evita enojos y molestias.

Evaluar la situación de la atención a los problemas presentados por la población acerca del comercio interior, en el complejo escenario que vive el país, fue el propósito del I Taller de Atención Ciudadana del sector.

Organizado por el Gobierno Provincial del Poder Popular y la Dirección Estatal de Comercio de la capital y conducido por el Ministerio de Comercio Interior, reunió a representantes de entidades que se dedican al comercio o tributan a él: empresas provinciales y municipales, Tiendas Caribe, CIMEX, la Empresa Provincial de la Industria Alimentaria y el sindicato del ramo, entre otros.

El encuentro estuvo presidido por María del Carmen Cedeño, directora de Atención a la población del Consejo de Ministros; Elizabeth Sosa Prego, jefa de Departamento de supervisión de la Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Fiscalía General de la República; Neolamis Norma Pérez, miembro del secretariado del Sindicato Nacional.

William Hernández Álvarez, jefe del Departamento de atención a la ciudadanía del Ministerio de Comercio Interior, se refirió al complejo contexto nacional e internacional, agravado por el recrudecimiento del bloqueo, que provoca un desabastecimiento generalizado. Ante ello, recordó que 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.

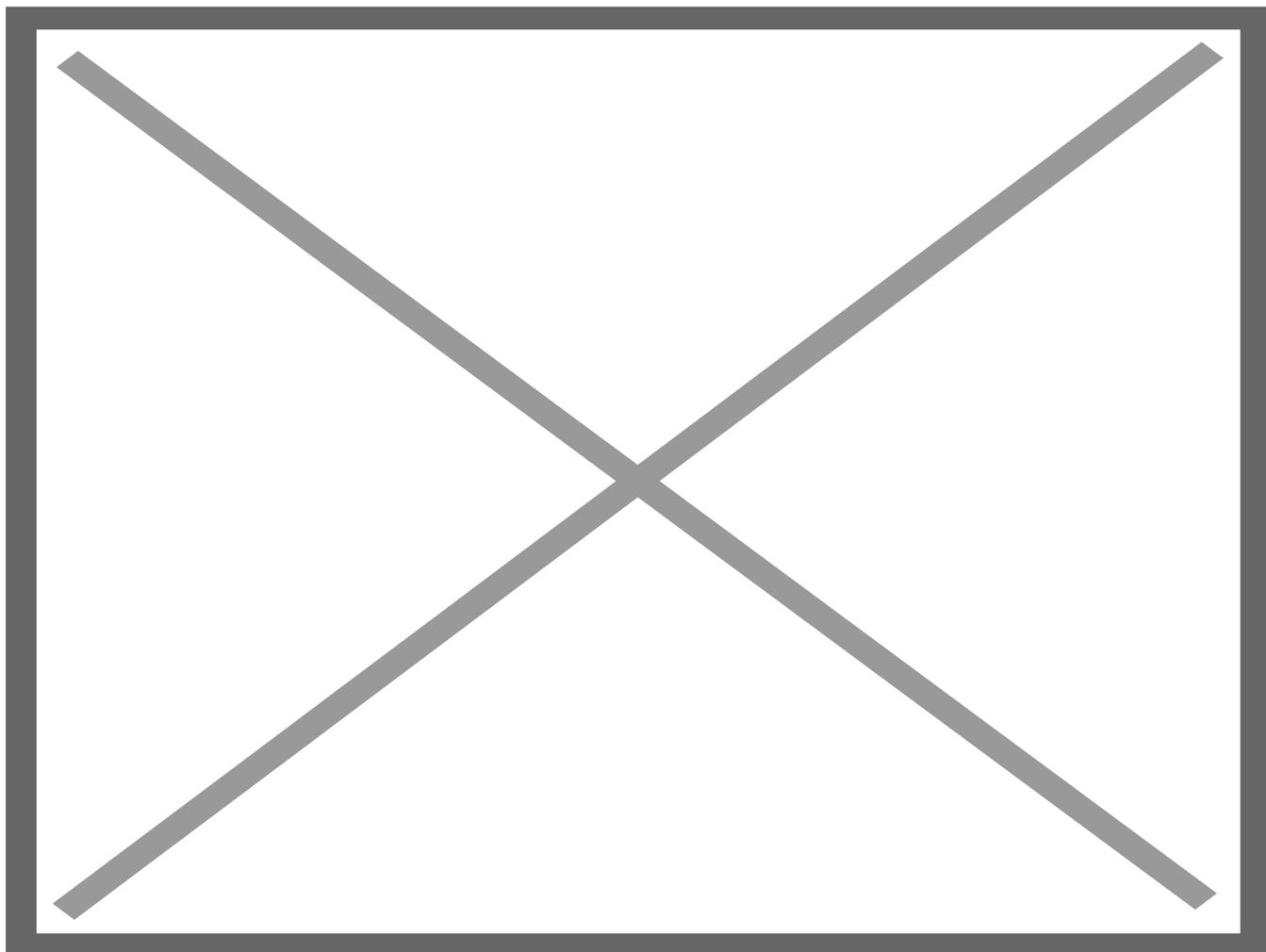
A su vez, Hernández Álvarez llamó a darle utilidad a los criterios del pueblo, de manera que sirvan para evaluar el trabajo y de orientación sobre adónde enfocar las acciones.

Glenis González Almaguer, directora de la Dirección Estatal de Comercio de La Habana, señaló en el informe que la atención a las preocupaciones de la población "no se logró tener un mejor desempeño, a partir de qué no se realizó un correcto tratamiento y cumplimiento de la política definida para este medular asunto" lo que "nos ha obligado a realizar una adecuada reorientación de estos procesos".

Entre los principales asuntos planteados por la población en la etapa se encuentran 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, atrasos en la reposición de productos por robo, violaciones de precio, peso y en la entrega de artículos controlados en las cadenas de tiendas, incumplimiento del horario de servicio, no disponibilidad de moneda fraccionaria, mala calidad y bajo peso del pan normado e insuficiente trabajo de los grupos de Lucha Contra Coleros (LCC), reconoció el informe

presentado por la directora de la Dirección Estatal de Comercio de La Habana.

Las principales quejas y consultas recibidas en el Departamento de Registro de Consumidores estuvieron relacionadas con madres con niños que tienen conflictos para adquirir sus alimentos en los núcleos que se encuentran, personas sin propiedad de la vivienda ni dirección actualizada y se encuentran con la baja en la mano, facultades limitadas del uso del poder para abrir o incorporarse al núcleo y existencia de núcleos disfuncionales con una sola propiedad y solicitan el desglose del núcleo. En el sistema empresarial de comercio, las mayores incidencias estuvieron marcadas en los municipios de Playa, Plaza, Centro Habana, San Miguel del Padrón, Diez de Octubre, Boyeros y Arroyo Naranjo. Como resultado, se informó, se han aplicado medidas disciplinarias como amonestaciones, demociones y separaciones definitivas de la entidad.



**Foto:** Raquel Sierra

### **Miradas múltiples**

En el encuentro se analizaron temas esenciales sobre esta problemática: falta de comunicación al público, deficiente preparación de cuadros y dependientes, la falta de sensibilidad y de gestión ante los problemas de las personas, que agravan la ya tensa situación motivada por el desabastecimiento.

Una atención particular se dio al tema de las cadenas de tiendas Caribe y CIMEX, donde se concentran hoy las mayores insatisfacciones, motivo de quejas y desorden público.

Al respecto, la directora de la Dirección Estatal de Comercio de La Habana, se refirió al incumplimiento de las regulaciones para los cinco productos seleccionados -pollo, picadillo, aceite, salchichas y detergente-, que no ha permitido que lleguen a todos los núcleos, la inestabilidad e inequidad en la distribución, el incumplimiento de las funciones tanto de gerentes como de los LCC, la falta de organización que propició la componenda y el acaparamiento, todo lo que ha ido denunciando la población a lo largo de los meses.

González Almaguer destacó que aunque existen las regulaciones de la distribución, se violan, lo que ha llevado a las autoridades habaneras a la adopción de nuevos mecanismos para la venta de estos cinco productos.

Al hacer las conclusiones, María del Carmen Cedeño, directora de Atención a la población del Consejo de Ministros, destacó que en el contexto actual, un problema es el producto y otro, el maltrato a la población.

Acerca de las estadísticas, destacó, éstas tienen muchas lecturas y que por cada persona que se queja hay siete insatisfechas, las quejas nos dicen que hay un problema y dan una tendencia. "La queja no es mala, ayuda a revisarnos, a perfeccionarnos y cuando la atendemos bien, mucho mejor, una queja puede ayudar a resolver una situación en el país", sentenció.

Por otra parte, enfatizó en que los datos muestran que en la mayoría de los casos, la población tiene razón y razón en parte. "Tenemos la responsabilidad de darle respuesta al pueblo, al que nos debemos en una actividad que tiene que ver con la alimentación de niños ancianos y toda la población, en una situación muy compleja", dijo y agregó: "hay descontrol, sociolismo y no hay justicia social para que las cosas lleguen adónde tienen que llegar".

Igualmente, se refirió a la calidad del pan, donde hay que buscar las soluciones técnicas necesarias y el control de los recursos.

### **Proyecciones para 2023**

En 2023, esta esfera se propone perfeccionar el sistema de trabajo en la actividad de atención a la población que permita minimizar causas y condiciones que generan las quejas, a partir de los resultados del 2022, 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.

Al cierre del taller fueron reconocidos tres trabajadores que se jubilan tras haber cumplido de forma cabal con sus funciones en el Ana Wilson Pulido, María de los Ángeles Pedrozo Martínez y Héctor Gerardo Romaní Velasco.



Referencia