

Respuesta al artículo del Vanguardia

Creado: Jueves, 29 Agosto 2019 08:58

Publicado: Jueves, 29 Agosto 2019 08:58

Escrito por Empresa Municipal de Comercio Santa Clara

Visto: 94



En la Gaceta Oficial No. 26 extraordinaria de 4 de Mayo del 2018, quedo implantada la Resolución 54 del Ministerio de Comercio Interior, donde se aprueban las indicaciones para la Organización y ejecución de la Protección al Consumidor en el Sistema de Comercio interno.

Desde la salida de la Resolución en nuestra Empresa, se tomaron un grupo de medidas encaminadas a lograr la efectividad y mejora en la atención a la Población en nuestras unidades: Dentro de ellas están:

- Proceso de Capacitación a nuestros Cuadros, Funcionarios, Dirigentes y Trabajadores.
- Se confeccionaron todos los murales y la Documentación necesaria para cada unidad, buscando una mayor información para el Consumidor y prepararlo para ejercer su derecho ante cualquier violación.
- Se incrementa el número de Compañeros para atender la actividad.
- Se mejoraron las pizarras informativas en nuestros establecimientos.

Y otros grupos de acciones y medidas que no creo necesario relacionar todas ellas con la única idea de facilitarle a nuestro personal de servicio todas las herramientas para prestar un mejor servicio a la población.

Respuesta al artículo del Vanguardia

Creado: Jueves, 29 Agosto 2019 08:58

Publicado: Jueves, 29 Agosto 2019 08:58

Escrito por Empresa Municipal de Comercio Santa Clara

Visto: 94

Le explico todo esto porque soy de los convencidos que las cosas no se logran solo con Resoluciones y acciones de control y que la decencia de las personas y el respeto por lo demás juega un papel fundamental en lo que queremos lograr en la atención a nuestros consumidores.

Cuando se realizó el cierre del año 2018 y evaluamos el tema de los resultados, mostraban claramente que estábamos muy lejos de los resultados esperados.

Por ejemplo en el año 2018 se tramitaron 246 quejas más del 80 % con razón o razón en parte.

Los temas más recurrentes fueron:

- Engaño al Consumidor
- Maltrato
- Incumplimiento del horario de servicios de las unidades.

Al cierre del primer semestre del 2019, se han tramitado 150 quejas de ellas 64 fueron declaradas con razón y 24 con razón en parte, lo que representa el 60 % de razón en las quejas tramitadas.

Los temas más recurrentes se repiten en:

- Maltrato al Cliente.
- Engaño al Consumidor
- Problemas en el Proceso de distribución.

No obstante las diferentes acciones desarrolladas por la Empresa y los espacios creados para analizar y discutir el tema Atención a la Población con dirigentes, Administrativos, Funcionarios, Técnicos y Trabajadores, se puede apreciar que se mantienen los principales temas de insatisfacción por parte de los clientes con relación a la calidad de servicios que brindan nuestras unidades y que dan origen a un número considerable de quejas. En todos los casos se dio respuesta personal o por escrito a los quejosos y en dichos casos se tomaron las medidas disciplinarias y organizativa, según la gravedad del hecho, un número importante de administrativos y trabajadores fueron separados del cargo o de movido a otro cargo de inferior categoría, donde las personas tuvieron la razón que es la mayoría se le dio solución a su problemática.

Con relación a la Bodega Macabí, la Administradora como máxima responsable de la calidad del servicios que debe prestar la unidad será separada de la Entidad y también se tomara medida disciplinaria con los trabajadores señalados por la población.

A Usted, al Periódico y a todos los medios de prensa Provincial y nacional le agradecemos el tiempo y el espacio que dedican a denunciar problemática como estas, que tanto laceran a nuestra Población.

Por nuestra parte esta problemática seguirá siendo la máxima prioridad en el Sistema de trabajo en Nuestra Empresa y se seguirán tomando medidas severas con los responsables.

Respuesta al artículo del Vanguardia

Creado: Jueves, 29 Agosto 2019 08:58

Publicado: Jueves, 29 Agosto 2019 08:58

Escrito por Empresa Municipal de Comercio Santa Clara

Visto: 94

Pues como establecen la Resolución 54 la violación grave de los derechos del Consumidor puede ser tipificada como un hecho delictivo.

Pedimos disculpa a nuestra Población por la molestia ocasionada y llamamos a seguir denunciando por cualquier vía actitudes negativas como estas que siempre serán atendidas y tendrán unas respuestas adecuada por nuestra parte.

Saludos.

Carlos R. Portal Pérez.

Director.

Empresa Municipal de Comercio.

Santa Clara.