

Bogotá D.C., 25 de mayo de 2021



Asunto: Respuesta de Petición SDQ
Destino: Ciudadano
Anexos: 2 FOLIOS
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: PQRSD-S21-00732

Señor (a)
Ciudadano (a)

Asunto: Respuesta de Petición SDQS 1566522021 – Inconformismo atención por parte de caja de Tiendas Metro.

Respetado (a) señor (a):

En atención a la comunicación del asunto, recibida a través de la plataforma Bogotá Te Escucha el día 18 de mayo del presente año, nos permitimos informar que la Empresa Metro de Bogotá no tiene competencia para resolver el interrogante planteado; razón por lo cual, se dio traslado de su queja a las Tiendas Metro - Cencosud mediante la comunicación EXTS21-0002126, la cual se adjunta para su conocimiento.

Cordialmente,

XIOMARA TORRADO BONILLA
Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía

Anexo: Traslado a Tiendas Metro – Cencosud EXTS21-0002126
Proyecto: Mildred Miranda- Contratista GCC
Revisó: Xiomara Torrado – Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía





Asunto: Traslado por competencia
Destino: Tiendas Metro Cencosud
Anexos: 1 FOLIO
Dep: Gerencia de Comunicaciones
RAD: EXTS21-0002126

Bogotá D.C., 24 de mayo de 2021

Señores
Tiendas Metro – Cencosud
sac@tiendasmetro.co

Asunto: Traslado por competencia petición ciudadana SDQS 1566522021 – Ciudadano (a) Anónimo

Respetados señores:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, nos permitimos trasladar por competencia la petición ciudadana realizada de manera anónima, quien no suministra dirección física de correspondencia, ni dirección de correo electrónico, cuyo asunto es:

“(…) Por medio de esta carta quiero presentar mi queja ya que el 17 de mayo del 2021 fui al SUPERMERCADO METRO DE BOSA ATALAYAS ubicado en Bogotá, para canjear el bono alimentario del Jardín Laureles. Cuando llegamos a la caja para canjear el bono me atendió una cajera con una mala actitud un poco arrogante, me dirigí y le dije que iba a canjear el bono alimentario del jardín fui pasando los productos y ella me informa de una manera grosera que dos productos no tenían el código de barras a lo que ella me pide de una manera grosera que vaya y consiga otros productos los cuales ella me mencionaba no se pueden canjear en el bono (…)”

La Empresa Metro de Bogotá no tiene competencia para resolver el interrogante planteado; razón por la cual, agradecemos publicar en la página web de la entidad (Notificación por Aviso) o en un lugar de acceso al público que corresponda de acuerdo a sus protocolos de atención al ciudadano la respuesta dada al peticionario y remitir copia de esta a la Empresa Metro de Bogotá.

Cordialmente,

XIOMARA TORRADO BONILLA
Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía

Anexos: Petición ciudadana SDQS 1566522021 – Ciudadano (a) anónima
Proyecto: Mildred Miranda – Contratista GCC
Revisó: Xiomara Torrado Bonilla – Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía



Bogotá D. C Mayo 17 de 2021

Supermercado Metro Bosa Atalayas

Asunto

Reclamo por mal servicio por parte de la cajera

Gerente

Estimado señor:

Por medio de esta carta quiero presentar mi queja ya que el 17 de mayo del 2021 fui al SUPERMERCADO METRO DE BOSA ATALAYAS ubicado en Bogotá, para canjear el bono alimentario del Jardín Laureles. Cuando llegamos a la caja para canjear el bono me atendió una cajera con una mala actitud un poco arrogante, me dirigí y le dije que iba a canjear el bono alimentario del jardín fui pasando los productos y ella me informa de una manera grosera que dos productos no tenían el código de barras a lo que ella me pide de una manera grosera que vaya y consiga otros productos los cuales ella me mencionaba no se pueden canjear en el bono , yo estaba muy confundida porque todo producto de supermercado debe tener su código de barras por otro lado no estaban surtiendo el supermercado habían poco productos, tome los productos que ella me dijo que no tenían código de barras y los deje en su sitio y tome unas bebidas lácteas "yogures" y verifique que esas bebidas tuvieran el código de barras volví y la pase a la caja y sin querer la bolsa se rompió pero ningún producto se dañó, cabe aclarar que yo iba con mi hijo menor y se me dificultaba un poco las cosas, la cajera muy grosera me dice lo siguiente " Este bono que usted está canjeando es regalado, y no la voy atender más, diríjase a otra caja a que la atiendan otra cajera , porque yo no soy sirvienta de nadie y le voy a colocar una queja" y me rapo mi cedula pero la alcance a cogerla, sinceramente me puse algo molesta, incomoda y me sentí humillada por lo que había pasado y también algo triste por el trato que recibí porque jamás en supermercados metro había recibido esa atención por parte de los cajeros , me dirigí hacia las profesoras del jardín que estaban ahí en el supermercado y manifesté mi total inconformidad y mi deseo de que me cambiaran de caja a lo que ellas tomaron cartas en el asunto y hablaron con el administrador del almacén y la jefe de cajeras para que nos atendieran en otra caja . Me mandaron para la caja 2 y la cajera muy atenta y servicial me colaboro con el canje del bono

Decidí escribir esta carta para hacerle saber mi descontento, esperando que se tomen medidas y que una situación como esta no vuelva a ocurrir

Sin más por el momento, me despido.