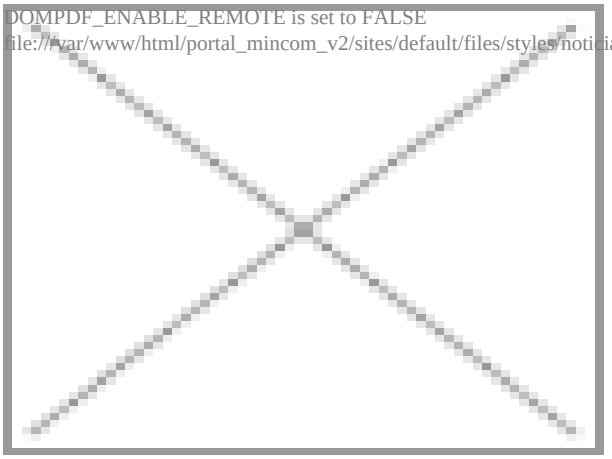
DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/all/themes/mincom/logo.png

DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/default/files/styles/noticias/public/1705-etecsa2.jpg



Fuente:
Tomado de la ACN

La División La Habana, de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (Etecsa), tiene entre sus perspectivas para el 2021 perfeccionar el sistema de atención a quejas y sugerencias de la población sobre los servicios que brinda.

En exclusiva a la Agencia Cubana de Noticias, Iris Durán Fonseca, jefa del departamento de Mercadotecnia de la entidad, añadió que esta desde hace varios años implementó en sus unidades una política de protección al consumidor.

Los reclamos de la ciudadanía son atendidos por las ejecutivas de atención telefónica y las de las oficinas comerciales, quienes registran la insatisfacción en un programa informático por el cual se da seguimiento a la queja hasta el final.

Hay un término de 20 días para dar respuesta, pues se analiza cada caso en particular y se visita a los clientes si existen dudas del problema planteado, expresó Durán Fonseca.

Resaltó que se trabaja por aumentar la calidad de la atención personalizada en las unidades comerciales y que los ciudadanos se sientan satisfechos y reciban un trato amable.

En esas oficinas, la persona puede dirigirse de forma inmediata a su jefe e incluso si continúa inconforme puede recurrir al máximo responsable del centro de Telecomunicaciones de su localidad, y de no encontrar respuesta puede dirigirse a las instancias superiores del territorio, al jefe del departamento comercial o al director de la División.

La situación epidemiológica de la capital llevó a readecuar la dinámica interna del personal que tramita las inquietudes para que desde sus hogares realizaran el trabajo, un proceso satisfactorio y que no ha generado atrasos, refirió Durán Fonseca.

Las mayores quejas de la población están relacionadas con descuentos del saldo de datos móviles y de móviles prepago, y demoras en el cambio de los teléfonos fijos

Incrementar el acceso a Internet, a través de los servicios Nauta Hogar y de datos móviles, es otra de las proyecciones de Etecsa en La Habana para 2021.

Tomado del sitio de ACN

https://bit.ly/2KWp64s [1]

Links
[1] https://bit.ly/2KWp64s