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/271537065_1110419476390309_2831423713185719982_n_1.jpg

Fuente:
Dirección de Comunicación Institucional

En la mañana de hoy se celebró el Balance de Trabajo Anual de la Actividad de Atención a la Población del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM).

En el encuentro se intercambió sobre buenas prácticas en la atención a los públicos, el trato a los promoventes y mayor agilidad en los procesos de respuesta a quejas e inquitudes.

En el Órgano Central del Ministerio de Comunicaciones, en el 2021, se recibieron 5 087 asuntos de los ciudadanos en el Órgano Central. De los casos recibidos, fueron atendidos 331 por el canal presencial, 335 por correspondencia, 2 491 por teléfono, 365 por el sitio web, 1 279 por correo electrónico, 262 por las redes sociales y 24 por la prensa.

Se observó un crecimiento significativo en los casos recibidos por la línea telefónica única (80011011), el correo electrónico y las redes sociales, con relación a igual período del año anterior, siendo evidente el impacto positivo de la informatización de la sociedad en la atención ciudadana.

Entre los asuntos planteados más reiterados se encuentran:

- Trámites de licencias, permisos y liberaciones aduanales.
- Políticas y regulaciones del sector.
- Licencias de programadores de equipos de cómputo.
- Inscripción de software.
- Relaciones contractuales con los agentes de telecomunicaciones y postales.

- Quejas y reclamaciones sobre servicios (Telefonía fija, Telefonía móvil)

- Ocurrencia de incidentes de ciberseguridad.

La Viceministra de Comunicaciones, Ana Julia Marine, exhortó a pensar que "el cliente siempre tiene la razón", pues muchas veces es el trato el que incomoda al promovente y dificulta la comunicación y el intercambio.

Se reconoció el papel de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A (ETECSA) y su gestión de las redes sociales, ahora con su nuevo y mejorado sitio web, más dinámico e interactivo y la creación de un grupo de comunicación para la gestión de quejas recibidas por vías digitales.

La Segunda Jefa de Comunicación Institucional del MINCOM, Cecilia Valdés Milian, recordó la necesidad de seguir disminuyendo los tiempos de respuesta a la población, pues un actor que incumpla con su tiempo

establecido, entorpece toda la cadena de manejo del asunto y dificulta la pronta respuesta y cierre del proceso.

La Jefa de la Oficina de Atención a la Población del Consejo de Ministros, María del Carmen Cedeño Rodríguez, presente en la actividad, reflexionó sobre el rol que realizan los trabajadores que gestionan este transversal proceso y que son "la cara de las organizaciones" y la importancia de la unión de la atención a la población y la comunicación institucional.

Mayra Arevich Marín, Ministra de Comunicaciones, en conclusiones, reconoció, que la atención a la población es un proceso primordial en nuestro sector. Añadió, que centrarse en la queja no es lo más importante, sino en la solución del problema y, aunque faltan detalles por mejorar, se trabaja en la implementación de herramientas que mejoren este proceso.

Con la premisa que estamos "al servicio de la sociedad" la atención a la población proyecta continuar como uno de los pilares de nuestro sector, y con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) lograremos mejores resultados.