

Participa en CALIPROT la directora de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Comunicaciones



La primera jornada del III Taller Nacional del Calidad, Protección al Consumidor y Comunicación de Correos de Cuba CALITPROT 2016, en el que participaron los directivos y especialistas que en la Oficina Central y las 20 empresas del Grupo Empresarial atienden los asuntos relacionados con la atención al cliente y la comunicación institucional, contó este martes con la presencia de Cecilia Valdés Milián, directora de Atención Ciudadana del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM).

La directiva del MINCOM hizo referencia a los estrechos vínculos de trabajo que existen entre el órgano que ella dirige y la Dirección de Comunicación Institucional del Grupo Empresarial Correos de Cuba en la atención, tramitación y respuesta a las quejas, reclamos, insatisfacciones y solicitudes que los clientes dirigen tanto al Ministerio como a la organización postal cubana.

Señaló que a partir de las propias experiencias de Correos de Cuba, el Ministerio de Comunicaciones ha decidido fusionar en un mismo órgano a la Dirección de Relaciones Públicas Institucionales y al Departamento de Atención a la Ciudadanía que, en lo adelante, se llamará Dirección de Comunicación Institucional del MINCOM, en el que los temas de atención al cliente y protección al consumidor serán atendidos simultáneamente y con el mismo rigor que la comunicación

interna y externa, las relaciones públicas, la presencia de la organización en los medios de comunicación masiva, la Internet y las redes sociales.

Valdés Milián se refirió al papel y actividad que viene desplegando ese organismo a través del sitio web MINCOM Cuba y a su ventana de Atención Ciudadana, al perfil Jóvenes MINCOM en Facebook, a los blog que han creado en la plataforma nacional Reflejos, así como a la labor que desarrolla el Grupo de Análisis del Ministerio en la evaluación de los casos de estudio de reclamos y otros problemas que allí se valoran y las soluciones o medidas que se proponen a partir de la evaluación de sus causas.

La compañera Cecilia reconoció los estrechos vínculos de trabajo que han caracterizado la labor conjunta desplegada por el Departamento de Atención Ciudadana del MINCOM y la Dirección de Comunicación Institucional del Grupo Empresarial Correos de Cuba y, por último resaltó los avances que ha tenido la organización postal cubana en materia de comunicación institucional, en la atención y respuesta a las quejas de los ciudadanos, lo cual dijo no ha sido así con los planteamientos de los ciudadanos en las instancias del Poder Popular.