Realiza MINCOM foro-debate en Internet sobre su gestión y servicios.

Durante los días miércoles 21 y jueves 22 de septiembre tuvo lugar en el Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), un foro-debate con los públicos internos y externos con acceso a Internet y que son usuarios habituales o tienen opiniones sobre los productos y servicios que ofrecen las entidades del sistema empresarial del sector de las comunicaciones, en temas relacionados con las telecomunicaciones, los servicios informáticos, postales y otros.

Este foro-debate tuvo el objetivo principal de conocer las opiniones, sugerencias, insatisfacciones y reconocimientos de los públicos internos y externos del MINCOM, con vista a ser evaluadas y tenidas en cuenta durante los análisis y debates que tendrán lugar en el Taller Nacional de Calidad y Protección al Consumidor CALIPROT 2016, previsto realizar del 4 al 6 de octubre próximo.

En el análisis y respuesta de los comentarios de los foristas participaron 21 expertos del MINCOM y de sus entidades empresariales. El Grupo Empresarial Correos de Cuba estuvo representado por la Lic. Anaisy Quintana Pérez, especialista principal de la Dirección de Comunicación Institucional de esa organización.

Durante el Foro Debate fueron registrados 24 comentarios, de los que 22 fueron respondidos por los expertos, sobre temas relacionados con los aspectos organizativos del evento CALIPROT; la atención ciudadana y la comunicación institucional; y en torno al desconocimiento que muchas personas tienen sobre las misiones y servicios que ofrecen entidades como DESOFT, SEGURMÁTICA y COPEXTEL.

En lo referido a la protección a los consumidores y usuarios (clientes), las principales temáticas abordadas por los foristas estuvieron relacionadas con las barreras arquitectónicas y la atención a minusválidos en las oficinas comerciales de ETECSA, los Joven Club de Computación y oficinas de correos; y sobre el

servicio NAUTA del que algunas personas expresaron que no pueden recibir ni enviar correos y se les continúa cobrando el servicio.

El cuanto a la gestión empresarial y la calidad de productos y servicios, los foristas se refirieron a las irregularidades en la conectividad de la señal WIFI en la avenida 23 del Vedado; las pérdidas de los bultos postales y la baja calidad en general de los servicios de Correos de Cuba; la demora de los procesos operacionales, de transportación y entrega a destino de los envíos postales; las afectaciones que genera a las clientes, quienes no son indemnizadas por ello, excepto en caso de pérdida o cambio de contenido de los envíos, pero solo por el peso del mismo y no por el valor de su contenido.

En torno a la simplificación e integración de trámites y servicios, los foristas se refirieron a las colas y demoras en los servicios que ofrecen las oficinas comerciales de ETECSA; la burocracia para la importación de equipos; los trámites desde el exterior para la autorización de entrada de equipos al país, sobre todo de micrófonos inalámbricos; así como la demora en los traslados de teléfonos.

En cuanto a los temas de gobierno, comercio electrónico y ciudadanía digital, los foristas expresaron que las pasarelas de pago no sólo deben servir para entidades estatales, sino que también deberían beneficiar a las cooperativas no agropecuarias y al sector cuentapropista; señalaron la necesidad de avanzar más aceleradamente en la instalación del servicio de Internet en los hogares y en la prueba piloto de la Habana Vieja; así como de lograr la presencia y respuesta de los jefes de las entidades en los debates que se realizan en las redes sociales.

Sobre las TIC, el Derecho, la Psicología y Gestión de la Información, los foristas reiteraron la necesidad de incrementar el acceso a Internet a escala de toda la sociedad, no solo en el sector estatal y las personas jurídicas, sino también extenderlo al sector residencial y las personas naturales.

La convocatoria para este foro-debate fue reflejada en siete medios de comunicación nacionales: Agencia Cubana de Noticias (ACN), Revista Universitaria Alma Mater, Portal Cubasí, Radio Rebelde, Radio Habana Cuba, Radio Enciclopedia y la Revista Buenos Días del Sistema Informativo de la Televisión Cubana.

Los sitios web en Internet y perfiles institucionales en las Redes Sociales del MINCOM, Joven Club de Computación, Grupo Empresarial Correos de Cuba, CALISOFT y SOLINTEL, contribuyeron también a la divulgación de la convocatoria y en general de las particularidades de este foro-debate.