



Temática: Impacto de las TIC en la Sociedad

Sistema de Atención a la Población del Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución, módulo de la Plataforma Bienestar.

System of Attention to the Population of the Department of Attention to the Population of the Palace of the Revolution, module of the Bienestar Platform.

Ing. Niurka Socarrás Hernández ^{1*}, MSc. Julio César Vega Iglesias ²

¹ Empresa de Tecnologías de Información para la Defensa (XETID). Calle 296 entre Ave. 207 y 203. Boyeros, La Habana, Cuba. nshernandez@xetid.cu

² Empresa de Tecnologías de Información para la Defensa (XETID). Calle 296 entre Ave. 207 y 203. Boyeros, La Habana, Cuba. jcvega@xetid.cu

* Autor para correspondencia: nshernandez@xetid.cu

Resumen

Es política del país lograr un diálogo transparente entre el gobierno y los ciudadanos. Una manera en la que se potenció es con la implementación del gobierno electrónico, que en el mundo ha funcionado como vía de información, facilitación de trámites y comunicación para ambos. El Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución se encarga del tratamiento y tramitación de los asuntos dirigidos al Presidente, Vicepresidente, Primer Ministro y Viceprimeros Ministros de la República. Durante años se empleó el sistema informático Reclamaciones Oficina Segundo Secretario para registrar los asuntos que recibían y tramitar su respuesta. Con la evolución de las tecnologías y del gobierno electrónico los directivos del departamento se plantearon como objetivo crear un Sistema de Atención a la Población que permitiera la interacción sinérgica entre las actividades y actores del proceso, que fueran más allá del ejercicio de la recepción y respuesta a ciudadanos, mediante una mayor gestión documental, asegurando la conservación, acceso seguro a los datos, la obtención de información estadística que facilitara los procesos de análisis y toma de decisiones, así como la trazabilidad de todo el proceso. Es por ello que se creó un sistema informático que cumplió con los requisitos y necesidades del cliente, que ha permitido aumentar el bienestar laboral de los trabajadores y directivos del departamento y un mayor intercambio entre el pueblo y sus dirigentes.

Palabras clave: atención, bienestar, ciudadanos, dirigentes, población



Abstract

It is the country's policy to achieve a transparent dialogue between the government and the citizens. One way in which it was promoted is with the implementation of electronic government, which in the world has functioned as a means of information, facilitation of procedures and communication for both. The Department of Attention to the Population of the Palace of the Revolution is in charge of the treatment and processing of matters addressed to the President, Vice President, Prime Minister and Vice Prime Ministers of the Republic. For years, the Complaints Office Second Secretary computer system was used to record the matters received and process their response. With the evolution of technologies and electronic government, the department managers set themselves the objective of creating a System of Attention to the Population that would allow synergistic interaction between the activities and actors of the process, which went beyond the exercise of reception and response. to citizens, through greater document management, ensuring conservation, secure access to data, obtaining statistical information that will facilitate the analysis and decision-making processes, as well as the traceability of the entire process. That is why a computer system was created that met the requirements and needs of the client, which has made it possible to increase the labor well-being of the workers and managers of the office and a greater exchange between the people and their leaders.

Keywords: attention, welfare, population, citizens, leaders, population

Introducción

El Gobierno Electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, se basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. (NU. CEPAL. ILPES, 2011)

En Cuba el desarrollo del Gobierno se encuentra en constante evolución en cada una de sus etapas aumentando la comunicación e interacción entre el pueblo y sus dirigentes mediante diversos canales de comunicación social y plataformas tecnológicas que facilitan la ejecución de los trámites, aumentan la agilidad y transparencia en los procesos. En las Bases del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030: Propuesta de Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos, se expresa cualitativamente el contenido de la estrategia a seguir hacia un



gobierno socialista, eficaz, eficiente y de integración social con el objetivo de garantizar un sistema de administración pública transparente, ágil, eficaz y eficiente. Para ello era necesario garantizar los siguientes elementos:

- Transparencia y un mayor control en los procesos; generando la confianza de los ciudadanos.
- Eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones.
- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial.
- Los ciudadanos pudieran participar activamente emitiendo opiniones, sugerencias y en general en el seguimiento de toma de decisiones.

Uno de los intercambios más frecuentes son los planteamientos y asuntos que realizan los ciudadanos a sus dirigentes con el objetivo de buscar una respuesta o solución a las problemáticas que presenten. Es que precisamente no se puede hablar de Atención a la Población, sin antes evocar la figura de Celia Sánchez Manduley, quien junto a Fidel inició esta tarea en 1962, en la Secretaría del Consejo de Estado, con el encargo de responder las inquietudes de la población. La mayoría de las instituciones, entidades y organismos del país tienen un departamento encargado de atender las diferentes problemáticas de la población y entre sus responsabilidades se encuentran emitir una respuesta o solución a los mismos en el menor tiempo posible. Por ejemplo, para el Poder Popular, el pueblo es el principal protagonista de su trabajo, de ahí la importancia del sistema de atención a la población implementado en todas las estructuras, para atender, registrar, controlar y dar seguimiento a los asuntos que nos plantean. (Atención a la Población, s.f.)

Luego de la unión de los Departamentos de Atención a la Población del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros y el Consejo de Estado, surge el departamento que existe hoy; que se encarga atender los asuntos que la población dirige a la Presidencia de la República y al Gobierno en el Palacio de la Revolución.

Anteriormente el Departamento contaba con el sistema informático Reclamaciones Oficina Segundo Secretario que les permitía llevar el control de los asuntos que realizaba la población en el departamento y posibilitaba dejar la constancia de las entidades, instituciones, organismos y gobiernos a los que se trasladaban dichos asuntos y si se solicitó recibir la respuesta en el momento que el organismo se la emitiera, en el sistema se introducía la respuesta y las consideraciones, la fecha de respuesta y la razón del asunto si el ciudadano tuvo o no razón, razón en parte o si no procede.



Este sistema informático presentaba un grupo de dificultades que limitaban y recargaban el trabajo del departamento:

- Dificultad para la obtención de reportes y estadísticas, de las que muchas eran realizadas de manera manual.
- Imposibilidad de adicionar como información complementaria del asunto determinados tipos de archivos, los cuales eran copiados en la aplicación.
- No brindaba la opción de realizar otros informes que les dificultaba obtener las estadísticas para entregarlas al presidente mensualmente sobre la cantidad de personas que habían asistido al departamento y cuántos asuntos iban dirigidos a él.
- El sistema no contaba con ningún campo que permitiera introducir a quién iba dirigido el asunto por lo que se tenía que poner textualmente en el cuerpo de la síntesis del asunto y por tanto el sistema no tenía como contabilizar esa información.
- No soportaba archivos en formatos .pdf ni imágenes por lo que no les era posible escanear los documentos recibidos y subirlos a la aplicación por lo que tenían que escribirlo manualmente.
- No permitía la aprobación por parte del jefe del Departamento de las asignaciones a organismos que realizaban las especialistas.
- Se les dificultaba realizar análisis de tendencias.
- No existía proporción entre la cantidad de asuntos que recibían para tramitar y la cantidad de personas que trabajaban en el departamento. Debido a que aproximadamente atendían 80 personas y más de 70 correos electrónicos diariamente.
- No se tenía el control de los asuntos trasladados al no ser que se solicitara la respuesta.
- No se conocía la trazabilidad del proceso.
- No todas las especialistas contaban con correo electrónico por lo que el trabajo tenía que hacerlo una sola especialista para luego distribuirlo al resto.
- Existían gastos de recursos materiales, tales como, papel, impresoras, combustible.

Por lo anterior expuesto, a finales del 2019 la dirección del departamento comenzó a realizar un trabajo de conjunto con la Empresa de Tecnologías de Información para la Defensa (XETID) con la intención de crear un sistema informático que permitiera solventar las dificultades y facilitar el trabajo en el departamento. Es por ello que el **objetivo** de este trabajo es mostrar los resultados en el Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución con el uso del Sistema de Atención a la Población, módulo de la Plataforma Bienestar.



Materiales y métodos o Metodología computacional

La Plataforma Bienestar constituye una herramienta informática que permite realizar la modelación, integración y ejecución de procesos, el diseño de los formularios para la adquisición de datos, la gestión de los procesos basada en indicadores. Facilita el acceso desde cualquier dispositivo móvil o computadora con navegación nacional, a los diferentes procesos, lo que posibilita la participación de los usuarios. Para la ejecución del Sistema de Atención a la Población del Departamento de Atención a la Población, uno de los módulos existentes en la Plataforma Bienestar se comenzó realizando un proyecto técnico donde se utilizaron los métodos científicos siguientes:

Métodos empíricos:

- El método **Entrevista** se utilizó para obtener información acerca del funcionamiento del Departamento de Atención a la Población, sus principales dificultades y necesidades para realizar el trabajo.

Métodos teóricos:

- El método **Inductivo-Deductivo** fue empleado para realizar un análisis de las necesidades que presentaba el Departamento de Atención a la Población de contar un sistema informático que les facilitara el trabajo que realizan.

Posteriormente se inició el desarrollo del sistema informático cumpliendo los requerimientos planteados por el cliente y que solventara las principales dificultades existentes en el Departamento. Es un sistema web que se inserta en la segunda etapa del Gobierno Electrónico: Interacción. Además, se encuentra integrado con un Sistema de Representación Geoespacial que posibilita visualizar por territorios la cantidad de asuntos recibidos en el departamento. A su vez, se integra con un sistema estadístico donde se pueden generar todos los reportes necesarios sobre todo para facilitar la toma de decisiones. También permite que los documentos generados puedan ser firmados digitalmente. Es un sistema que facilita el acceso de los diferentes actores en el proceso desarrollado, brindando la posibilidad de que puedan interactuar en la realización de sus tareas de forma coordinada, transparente, segura y

auditable. Actualmente se encuentran como usuario del sistema todas las instituciones, entidades, organismos y gobiernos del país lo que ha contribuido a un mayor control y comunicaciones entre todos.

En diciembre del 2020 se realizó una prueba piloto, donde las especialistas pudieron utilizar el sistema con el objetivo de familiarizarse y experimentar su funcionamiento hasta que finalmente pudo garantizarse la estabilidad del mismo y ser usado por todos sus usuarios incluyendo a los organismos, entidades y gobiernos.

Resultados y discusión

El 11 de enero de 2021 oficialmente se comenzó a utilizar el Sistema de Atención a la Población en el Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución, como se muestra en la Figura 1. Desde esa fecha se encuentran integrados y conectados todos los gobiernos, entidades, organismos e instituciones del país con el objetivo de darle respuesta a los asuntos planteados por los ciudadanos, que previamente son clasificados y tramitados por las especialistas utilizando el sistema informático, y los directivos designados pueden darle seguimiento y conocer el historial de los casos en el momento que lo necesiten.

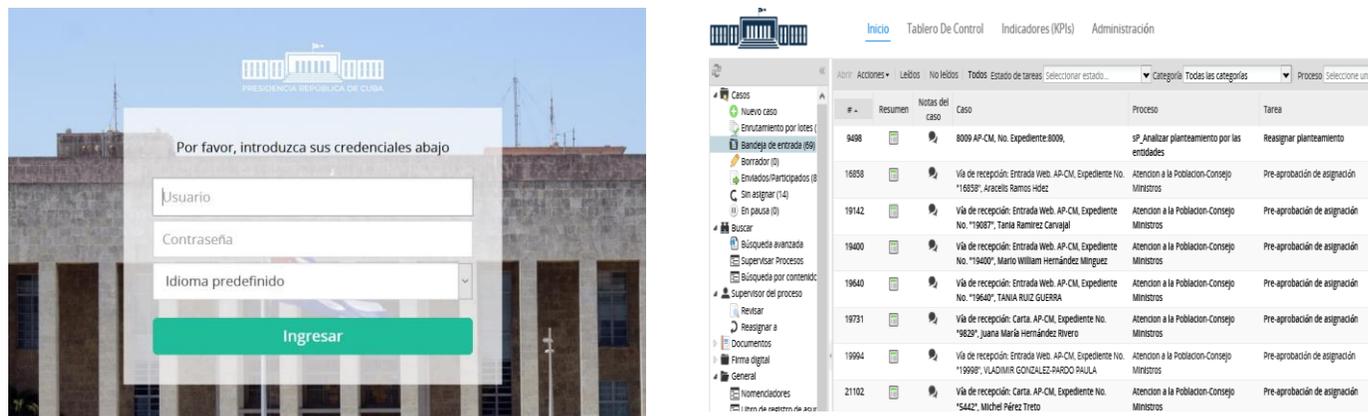


Figura 1: Interfaz de autenticación y vista del usuario del Sistema de Atención a la Población.

A través de un grupo de tableros de control y reportes estadístico se posibilita el análisis de información y tendencias por diferentes criterios, entre los que se encuentran: por territorios, temáticas, tipos de accesos, entidades y organismos.

Hasta el cierre de mayo de 2021 el departamento ha recibido un total 8782 asuntos planteados por los ciudadanos que han sido atendidos, clasificados y tramitados por las especialistas en el sistema informático. Al realizar un análisis por territorio se pudo apreciar que la provincia desde donde más asuntos se plantean es de La Habana con un total de 4144 que representa aproximadamente el 47%, como se muestra en la Figura 2. El municipio más recurrente es Plaza de la Revolución con 433 asuntos planteados que representa 10,4%, como se muestra en la Figura 3.

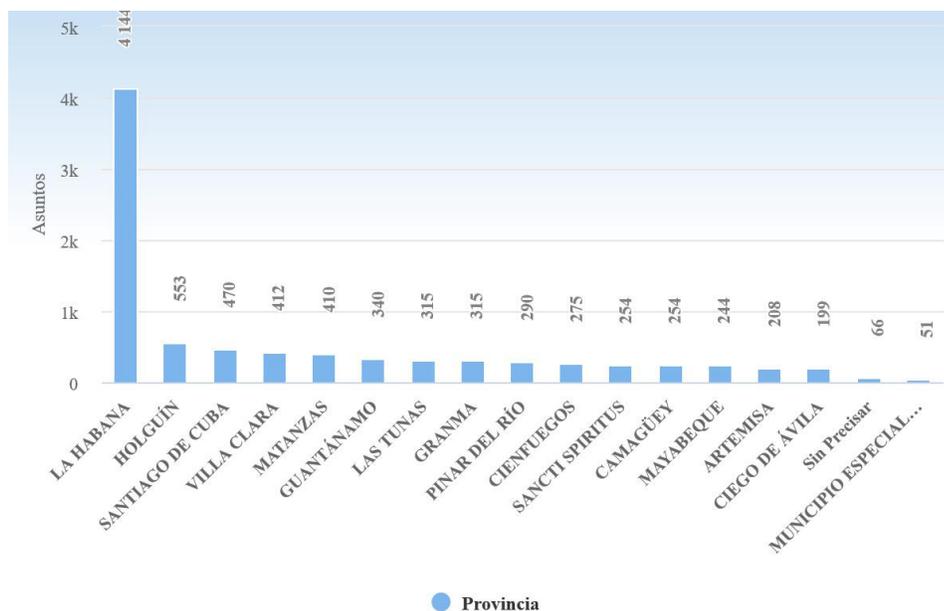


Figura 2: Total de asuntos por territorios.

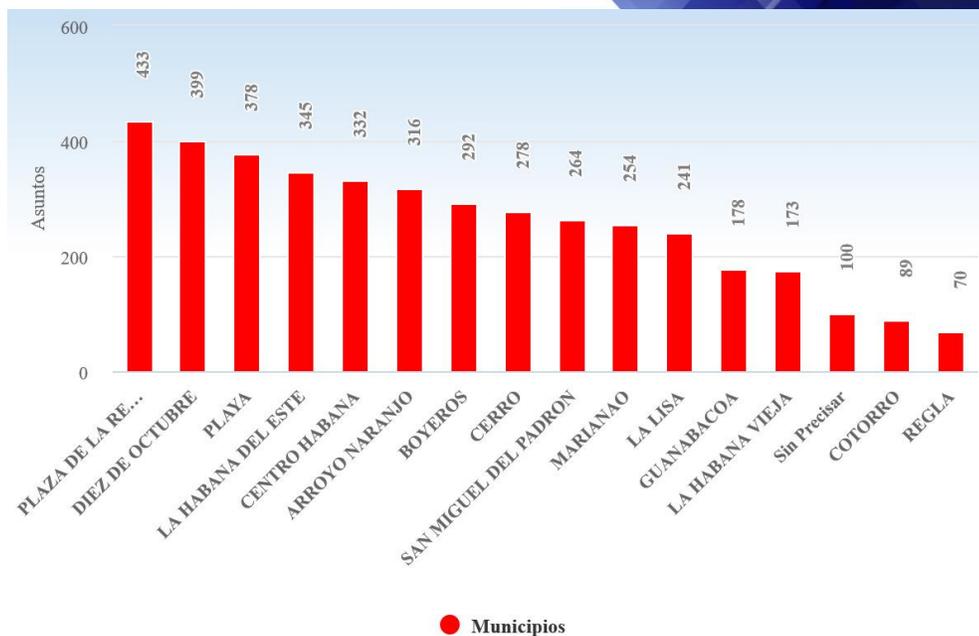


Figura 3: Total de asuntos recibidos por municipios en La Habana.

La Figura 4 muestra la integración con la herramienta de representación geoespacial la cual posibilita realizar análisis de la distribución de los asuntos por territorios y de su estado.



Figura 4: Distribución geoespacial del estado de los asuntos

La integración con el sistema estadístico, posibilita además la generación de informes en diferentes formatos lo que agiliza y humaniza el trabajo de los especialistas y directivos. Mediante estos reportes, ver Figura 5, y tableros de

control el sistema facilita mejorar la toma de decisiones y alerta donde se encuentran las mayores dificultades en los territorios.

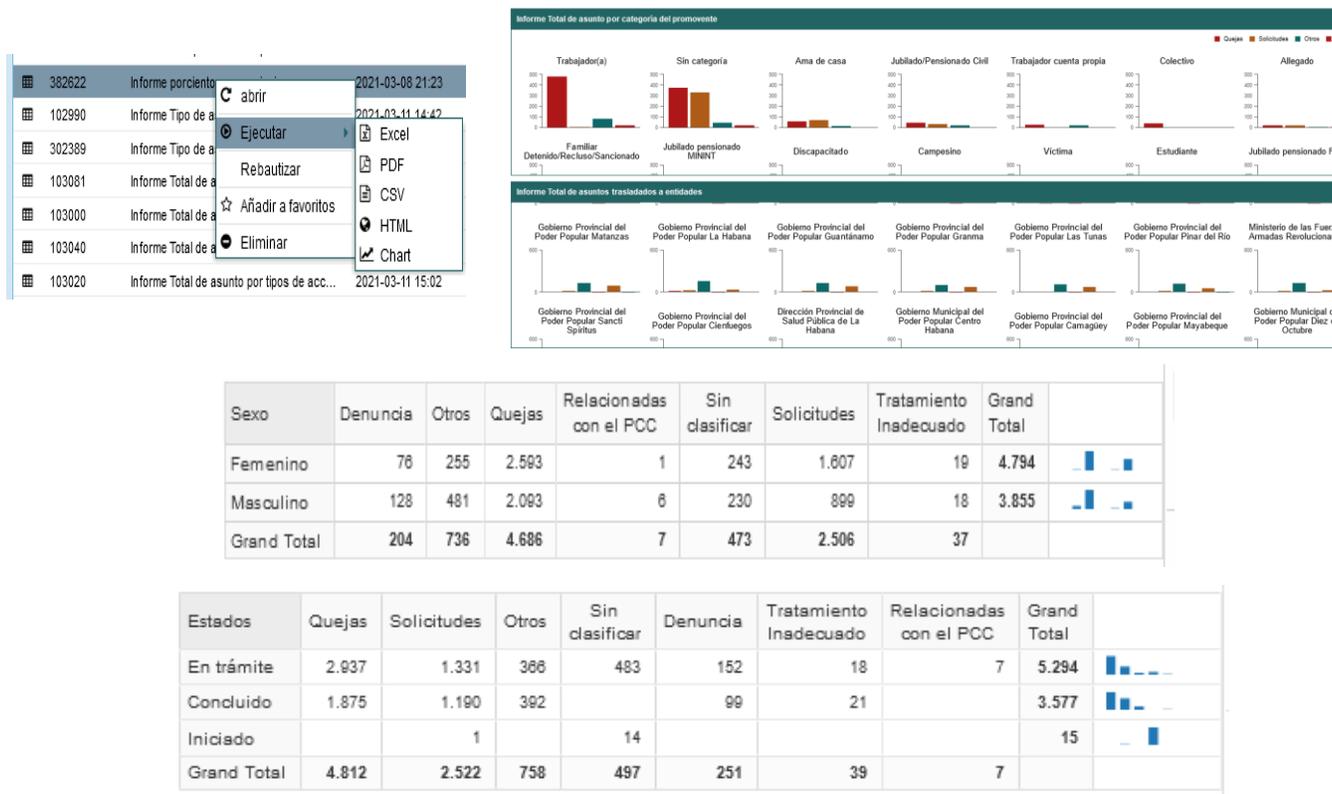


Figura 5: Ejemplo de reportes estadísticos

Por otra parte, se pudo conocer que aproximadamente el 49,4% de los asuntos recibidos son a través de cartas que se entregan en el departamento y el 54.6% son asuntos que constituyen quejas de la población, como se muestran en las Figura 6 y Figura 7.

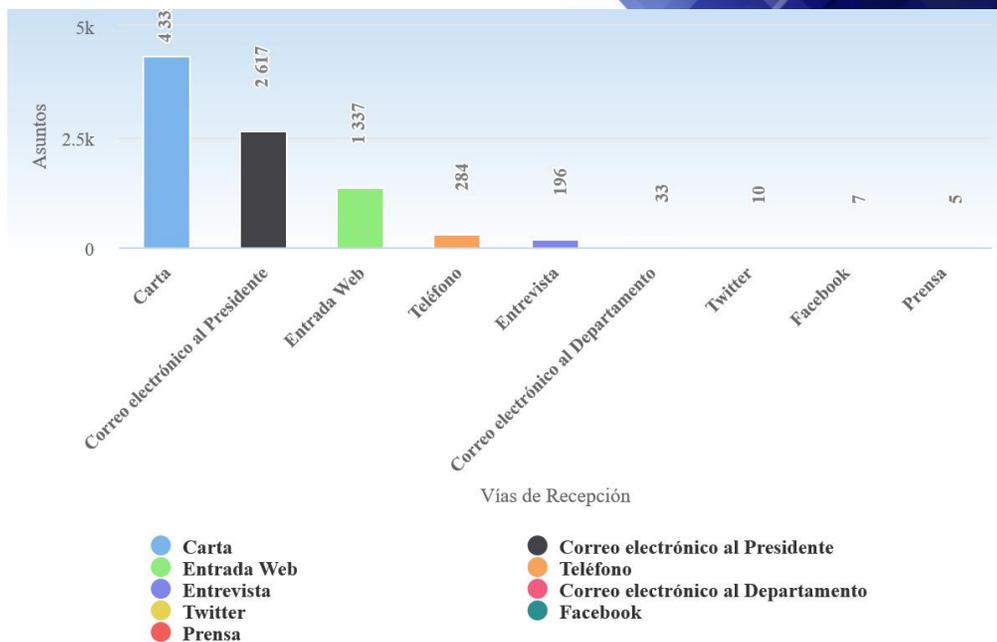


Figura 6: Total de asuntos según las vías de recepción.

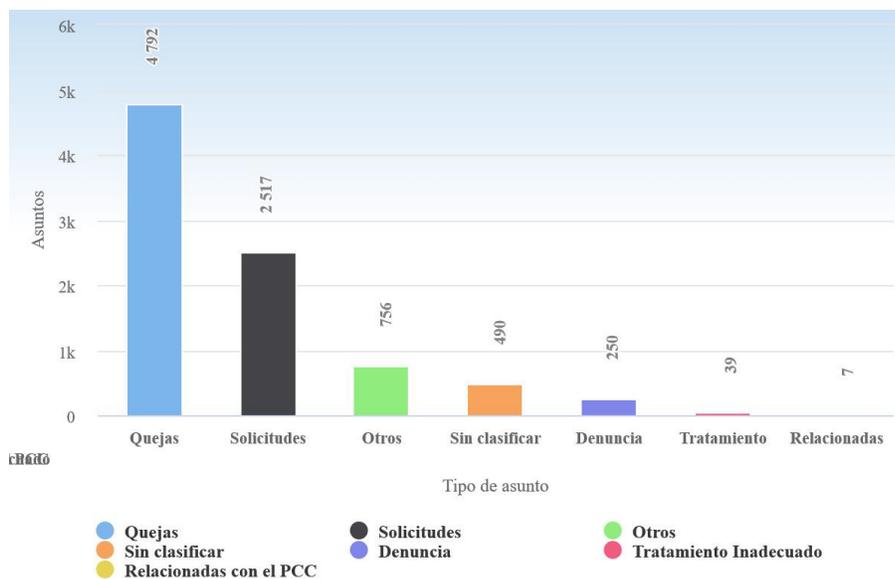


Figura 7: Total de asuntos según su clasificación.

De los asuntos recibidos en el departamento el 97,6% han sido personas que se han identificado con sus datos personales, lo que demuestra la confianza de la población, como se muestran en las Figura 8.



Figura 8: Total de asuntos según el tipo de acceso.

Una vez que los asuntos se revisan y clasifican en el Departamento de Atención a la Población, son asignados a los organismos, entidades, instituciones y gobiernos responsables de emitir la respuesta o la solución de los asuntos planteados y ellos mismos se encargan de hacerle saber dicha respuesta o solución al ciudadano y conocer su satisfacción con la misma.

Hay que destacar que en todo momento los ciudadanos a través de la herramienta de seguimiento pueden conocer al estado del asunto planteado a través de un ping y número de caso que se les entrega, facilitando la transparencia del proceso.

Hasta el momento en que se realizó el análisis se habían trasladado un total de 7833 asuntos que representa el 89.2% del total. El sistema también posibilita conocer los totales según el tipo de solución, respuesta y medidas tomadas por

los organismos, entidades, instituciones y gobiernos responsables. Se pudo conocer que aproximadamente el 31.6% de los asuntos que se trasladan no generan medidas administrativas, como se muestra en la Figura 9. En el 12.1% los ciudadanos no tuvieron razón en los asuntos que plantearon, como se muestra en la Figura 10. Teniendo en cuenta la solución a lo que plantean los ciudadanos el 15.4% han sido orientados y el 12% solucionados, como se muestra en la Figura 11.

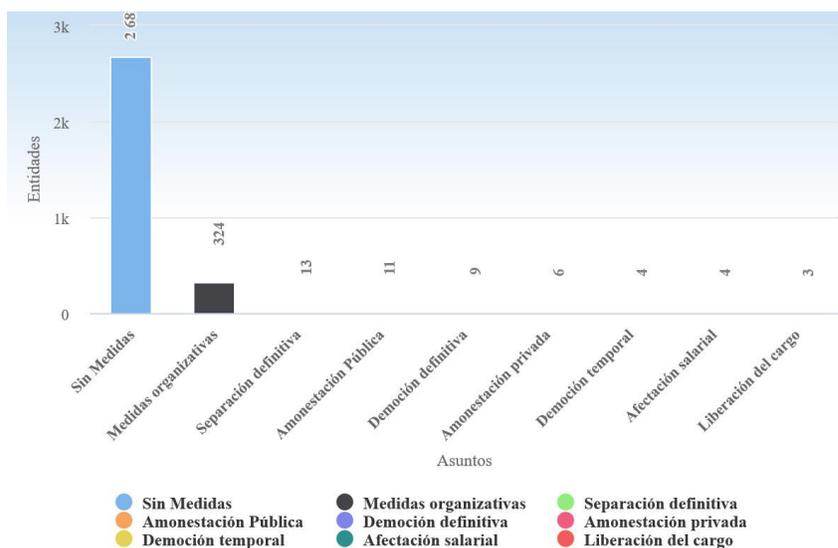


Figura 9: Total de asuntos según el tipo de medidas.

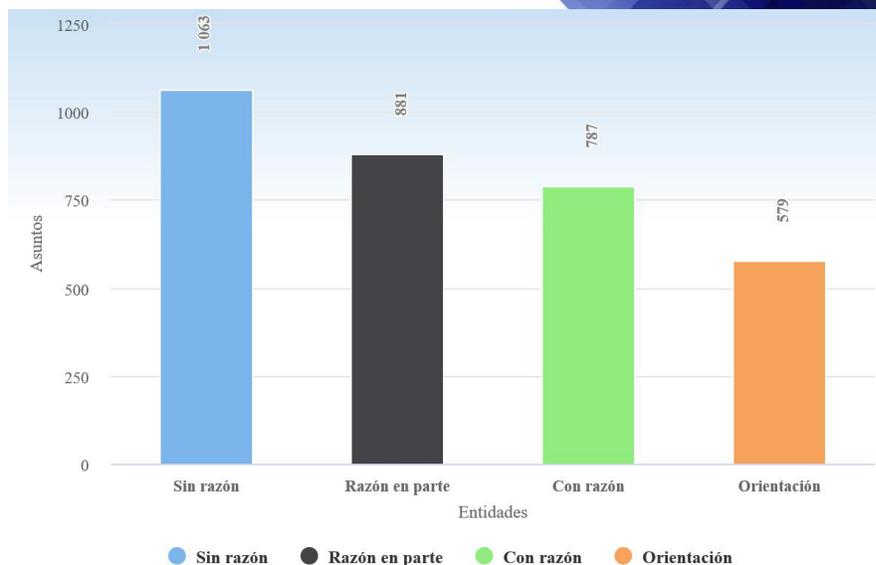


Figura 10: Total de asunto según el tipo de respuesta.

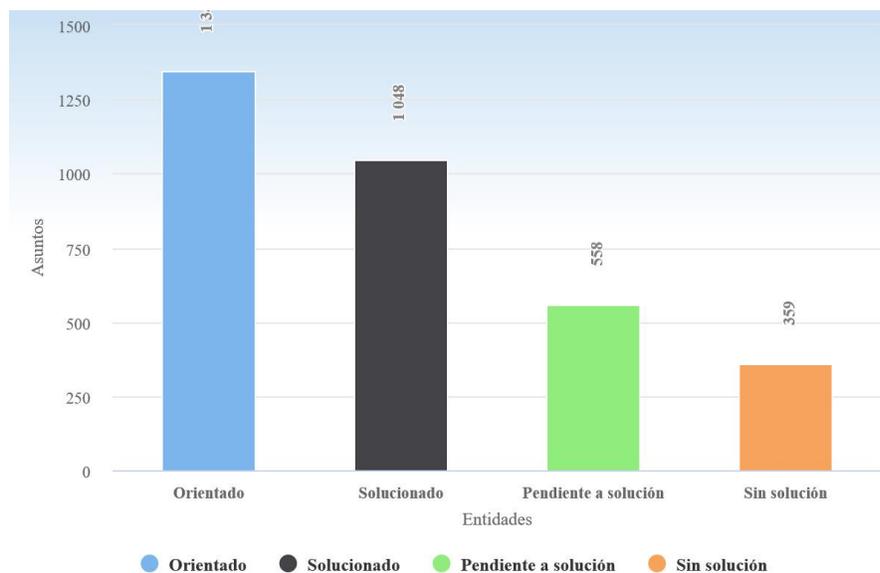


Figura 11: Total de asuntos según el tipo de solución.

Al realizar un análisis general sobre el estado de los asuntos recibidos en el departamento el 40.3% del total de los asuntos planteados se encuentran completados, como se muestra en la Figura 12 y el 59.9% de los ciudadanos han estado satisfechos con las respuestas y soluciones brindadas.

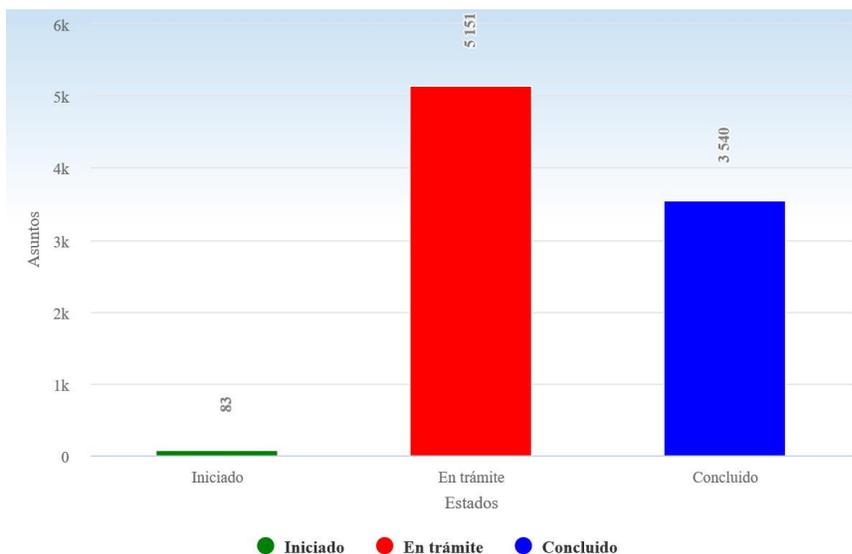


Figura 12: Total de asuntos según su estado.

Entre los beneficios que ha aportado el uso del Sistema de Atención a la Población en el Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución se encuentran los siguientes:

- Permite mayor agilidad en el trabajo que se realiza en el departamento.
- Garantiza la comunicación del departamento con todos los Gobiernos Provinciales y los OACE.
- Posibilita transparencia, trazabilidad y un mayor control sobre los casos recibidos en el departamento.
- Permite a los ciudadanos darle seguimiento al asunto planteado.
- Facilita la toma de decisiones mediante reportes estadísticos, tableros de control y representación geoespacial.

Conclusiones

El Sistema de Atención a la Población en el Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución:

- Garantiza la implementación de la fase dos del gobierno electrónico: Interacción de la Administración Pública, el gobierno y el pueblo.



- Brinda a los actores de los procesos la posibilidad de interactuar en la realización de sus tareas de forma transparente, segura y auditable.
- Contribuye al fortalecimiento de las instituciones del estado y administrativas, a la modernización de sus mecanismos de gestión.
- Permite racionalizar procedimientos burocráticos y reducir costos.
- Permite mejorar la eficiencia y eficacia del Gobierno, al responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios.

Agradecimientos

A todas las personas que hicieron posible la ejecución del proyecto.

Referencias

- Atención a la Población. (s.f.). *Asamblea Nacional del Poder Popular*. Obtenido de Asamblea Nacional del Poder Popular: <https://www.parlamentocubano.gob.cu/index.php/atencion-la-poblacion/>
- NU. CEPAL. ILPES. (Abril de 2011). *CEPAL*. Obtenido de CEPAL.
- Tamayo, E. C. (17 de mayo de 2021). *Cubadebate*. Obtenido de Cubadebate: <http://www.cubadebate.cu/especiales/2021/05/17/vea-a-las-200-pm-desde-cuba-gobiernos-conectados-y-ahora/>