

Las quejas de la población y el arte de escuchar



Mary Luz Borrego

Atender las quejas y peticiones de la población siempre ha resultado un asunto complejo en Cuba, pero ocuparse de este tema en tiempos de crisis económica, con nulos o bien limitados recursos, y dejar a las personas interesadas mínimamente satisfechas se convierte casi en un arte.

Un arte donde la sinceridad, la sensibilidad, la argumentación y la humildad en las respuestas constituyen ingredientes imprescindibles. Pero los especialistas en esta materia aseguran que con esos sustantivos no basta: también se precisa prontitud en las gestiones y mucha paciencia para entender y satisfacer a los interesados.

Aunque a algún directivo no le agrade determinado reclamo de alguien, a quien puede hasta tildar con el despectivo de quejoso, el artículo 61 de la Constitución de la República refrenda el derecho de todas las personas de dirigir sus quejas y peticiones a las instancias correspondientes y estas no deben sobrepasar el término de los 60 días para ofrecer una respuesta.

Una respuesta, por cierto, que no necesariamente implica una solución completa y definitiva a su inquietud, pero que sí debe demostrar una atención personalizada, argumentada y con conocimiento total de causa del problema en cuestión.

En los gobiernos de cada territorio y en su instancia provincial existen los departamentos de atención a estas solicitudes, responsables de escuchar, tramitar, coordinar y orientar a quienes allí se dirijan. A estas estructuras se suman, además, otras similares en más de una veintena de entidades, organismos e instituciones espirituanas.

En todas, la celeridad con que se tramite la inquietud de una persona mucho incidirá en su nivel de satisfacción. No pocas veces, por la complejidad de los casos, se hace necesario crear comisiones para su gestión. Y siempre resulta esencial la exigencia de los niveles superiores de dirección con el fin de que nadie quede sin una respuesta.

Porque en la atención a las quejas e inquietudes de la población constituye un elemento fundamental el interés y la prioridad que a estas les preste el directivo principal de las entidades relacionadas con cada una



de esas problemáticas ya que este tema se subordina directamente a su competencia.

También es importante la comunicación fluida entre las partes, el conocimiento integral de los especialistas que se ocupan directamente de estos asuntos y hasta saber escuchar con paciencia y respeto a quienes muchas veces llegan a alterados, descompuestos, maltratados y tan desesperados por sus complejas realidades como para afirmar que “en estas oficinas no resuelven nada”.

Aunque Sancti Spíritus no aparece entre las provincias donde más se queja la población, en lo que va de año ya se han atendido alrededor de 9 800 casos, de los cuales casi la mitad logró resolverse —al menos en parte—, y solo alrededor del 5 por ciento evidenció inconformidad con la respuesta ofrecida, lo cual resulta elogia-

ble en medio de un escenario tan complejo como el que vivimos hoy.

Entre las problemáticas que más se han reclamado aparecen las relacionadas con la construcción y reparación de viviendas afectadas por fenómenos meteorológicos, con subsidios pendientes o casos referidos a la política demográfica que favorece a las madres con tres hijos o más.

Cuando los especialistas, funcionarios o directivos visitan los casos más críticos —a veces personas que viven en una choza de un lugar intrincado—, siempre perciben la gratitud de sus residentes porque alguien, al menos, conozca, se ocupe y prenda una lucecita al final del túnel para su compleja realidad.

Entre las inquietudes recurrentes, además, predominan las problemáticas relacionadas con el abasto de agua —funda-

mentalmente en Trinidad, Yaguajay y Sancti Spíritus, los municipios donde en general más quejas se presentan—; la salud pública en lo tocante a las dificultades con los medios diagnósticos y la escasez de medicamentos; litigios en materia de ordenamiento territorial y urbano; así como las comunicaciones en relación con la distribución de teléfonos y los problemas de cobertura.

De forma presencial, por teléfono, a través de los medios de prensa, las redes sociales, por correo electrónico, mediante una carta o entrevista, entre otras vías, las personas exteriorizan sus preocupaciones, una inequívoca señal de que, en tiempos de escepticismo, muchos aún mantienen confianza en las instituciones como aliadas para ayudarlos a resolver asuntos difíciles en sus vidas.

Por un mínimo de respeto, los cuadros principales de cada entidad o institución deben ocuparse directa y personalmente de atender las quejas e inquietudes de la población, en particular las situaciones más críticas porque, aunque no exista a manos una solución inmediata, siempre se podrá ofrecer, al menos, una explicación y un seguimiento, con la perspectiva de poder ayudar en el futuro, cuando aparezca la posibilidad.

Así lo ha reclamado insistentemente la máxima dirección del país, quien sabe que el contacto directo con las personas y sus problemáticas en los barrios y comunidades donde residen, constituye una herramienta invaluable —más en los momentos duros que hoy atraviesa la nación—, siempre en aras de evitar la pérdida de la credibilidad en las instituciones y para dar curso allí mismo sobre el terreno a la mayor cantidad posible de reclamos.

Mucho falta por perfeccionar aún en la labor de las oficinas que se encargan de atender a la población, donde se requiere una superior capacitación y preparación integral de los especialistas, un acercamiento más frecuente y sólido con las rutinas diarias de los espirituanos para juntos contribuir a mejorar sus realidades.

Actualmente, mucho vale una mano de apoyo puesta en el hombro, ese acompañamiento imprescindible que se traduce en sentir el problema ajeno como propio, sin apuros ni falsas promesas; que se traduce en ofrecer al menos una respuesta, aunque no exista posibilidad de solución inmediata, con la urgencia que todos quisiéramos.

Nota: Escambray agradece las estadísticas y opiniones aportadas por Mayelín Martínez García, jefa del Departamento de Atención a Quejas y Peticiones de la Población en el Gobierno Provincial, para la realización de este trabajo.



La columna del navegante

PROTEGER ES NO MALTRATAR

Amilkar Faildes López: Existen muchas mipymes y trabajadores por cuenta propia que no permiten el pago por medios electrónicos, es una burla total a la población. Debe prestarse atención a este asunto, para no hablar que los muy pocos que lo permiten violan los códigos QR, para que el dinero no vaya a su cuenta legal.

Jorgess: El código QR del Transfermóvil de la pescadería de Céspedes, en el final del

bulevar, al estar impreso en papel se ha ido deteriorando y de primera ya no sale. Ayer descubrí que si te alejas y lo acercas con calma y paciencia es que llega a activarlo la aplicación.

TRINIDAD, MUNICIPIO PILOTO PARA LA APROBACIÓN DE NUEVOS ACTORES ECONÓMICOS

Barbara: Buenos días, pido de corazón que a las personas interesadas en asumir

las actividades de centros recreativos se les analice bien la misma, y sea revisada por las personas necesarias, para que no pasen lo que en mis 60 años estoy pasando. Tengo que dormir cuando termine la bulla, pasadas las doce de la noche, y si no hay electricidad, que quiten la planta también. Dentro de mi casa me pongo dos nasobucos, el olor que emana de la misma me hace daño, pues padezco de asma bronquial, además de que mi nieto de siete años es asmático.

Vivo en la zona histórica de la ciudad, la tapia que separa una vivienda de la otra tiene una altura de 2.60 metros; la planta se pone en el patio, pues no puede afectar el negocio, estas últimas palabras se han dicho cuando hemos llamado la atención. Pido a Dios que mi llamado sea analizado y surta efecto para el bien de todas las personas. Además, a estos actores económicos se les deben realizar inspecciones en horarios avanzados, sobre todo los fines de semana.

Escambray enriquece el debate en su edición impresa con las opiniones de los internautas en la página web: www.escambray.cu