



Menos respuestas, y no siempre mejores

Después de una tendencia ascendente, aunque no lineal, en el nivel de respuestas institucionales a las quejas ciudadanas reflejadas en esta columna en los últimos años, el período más reciente revela un retroceso elocuente

Publicado: Sábado 01 agosto 2015 | 09:03:25 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

Después de una tendencia ascendente, aunque no lineal, en el nivel de respuestas institucionales a las quejas ciudadanas reflejadas en esta columna en los últimos años, el período más reciente revela un retroceso elocuente.

Acostumbrados a que las respuestas oficiales se movieran en un rango entre el 85 y el 88 por ciento de las denuncias publicadas, ese índice ha descendido a un 73 por ciento en el lapso comprendido entre el 16 de octubre de 2014 y el 15 de abril de 2015.

Lo preocupante es que mermen las respuestas, cuando como nunca antes se requiere gobernar y administrar con la retroalimentación ciudadana, pegando los oídos a lo que sucede bien abajo, y atajando y atendiendo democráticamente todo lo que entorpezca el avance de nuestra sociedad.

Incluso esa cifra iba a quedar en un 66 por ciento, de no ser porque, al cierre de la información, nuestro Departamento contactó con direcciones administrativas y gobiernos territoriales para asegurar que era correcta la denominación de las entidades responsables de quejas aún sin respuesta. Así, alertamos a ciertos «evasores», quienes, aunque tardíos, respondieron lo que habían eludido.

En la cima de los temas más abordados en las cartas recibidas en el período permanece, una vez más, el de la vivienda, con un 18 por ciento del total. Le siguen los asuntos laborales, de Asistencia y Seguridad Social, Acueducto y Alcantarillado, Salud Pública (tanto quejas como elogios) Telefonía, Servicios Comunales, Sistema Judicial, problemas de calidad en los servicios, hasta completar más de 40 asuntos de alta sensibilidad popular.

Esta vez incluimos la morosidad en las respuestas enviadas. Y la medición arrojó que solo el 57 por ciento de las mismas llegaron a nuestra redacción dentro del plazo establecido de hasta 60 días hábiles. La tardanza, que

en ciertos casos frisa hasta los cinco y seis meses de publicada la queja, revela también desentendimiento de la opinión pública, aun cuando el problema hubiera sido resuelto.

Según estudio hecho en nuestro Departamento de Atención a Lectores, en el 66 por ciento de los casos el remitente tenía la razón y se solucionó el problema después de publicada la historia. Así, en las respuestas se reiteran muchas insuficiencias detectadas en años precedentes.

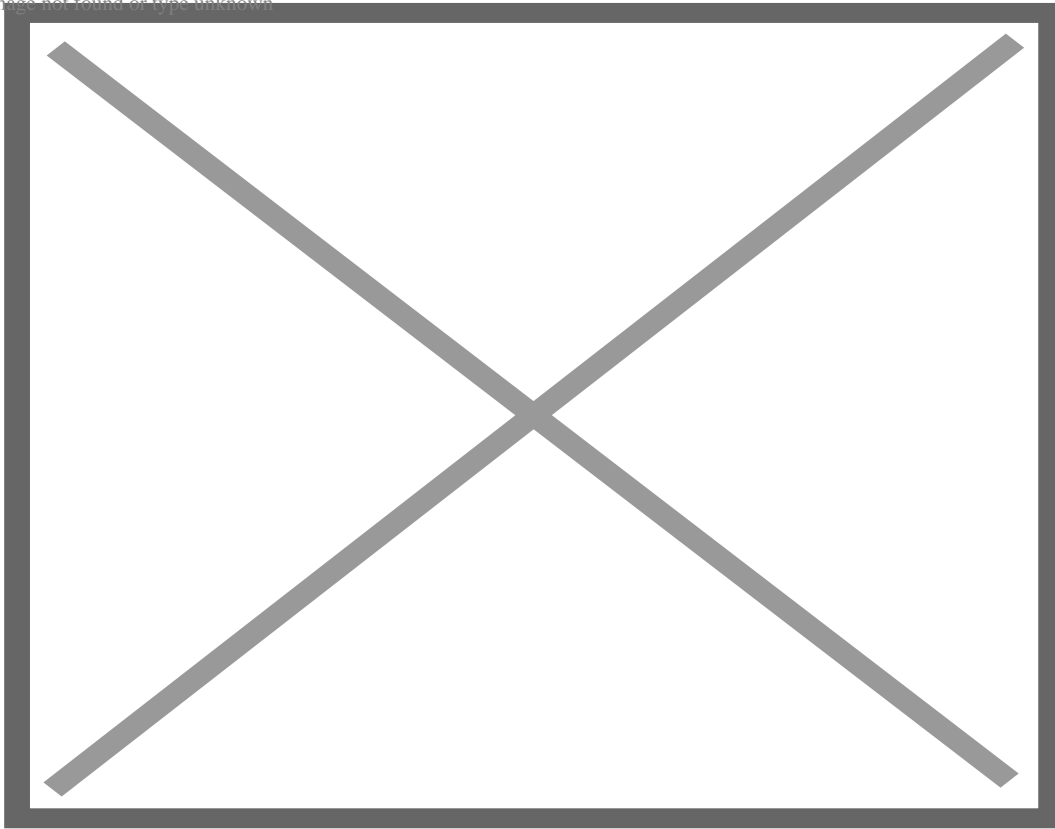
Del total de respuestas, un 35 por ciento no explican las causas por las cuales no se habían atendido los males señalados. Y solo en un 34 por ciento se precisan las medidas tomadas con los responsables directos, las que mayoritariamente son amonestaciones. Y son escasas las medidas adoptadas con los responsables de niveles superiores, que debían tener control y fiscalización sobre lo que se generaba.

Son dignas excepciones las entidades que, en el análisis, van más allá de los hechos, y analizan los problemas de raíz, con proyecciones hacia adelante. Se observa lentitud para hacer cumplir lo establecido. Y brillan por su ausencia la previsión y la comunicación e información sistemáticas a la ciudadanía como estilo de dirección.

Hay que reconocer que algunas instituciones van en la avanzada de la respuesta honesta y autocrítica con hechos, determinaciones, y no mera palabrería, lo que ha propiciado el debate sano y esclarecedor. Por lo general, esas son las que, desasidas de la obsesión por «la imagen» de la entidad más que por los males que acunan, solicitan hasta colaboración y asesoramiento en materia de atención a quejas. Se revisan por dentro y no temen a la crítica, la ven como fiel espuela para el mejoramiento institucional.

Seguimos bregando por la verdad y la justicia, ofreciendo nuestro espacio a la honestidad y la intransigencia contra todo lo que corroa y disminuya a nuestra querida Cuba.

Image not found or type unknown



Descargar la tabla en formato [PDF](#).

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2015-08-01/menos-respuestas-y-no-siempre-mejores>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana
Copyright © 2017 Juventud Rebelde