



## Responder y rendir cuentas

A estas alturas, en la complicada Cuba de 2017, hay quienes se permiten —y se lo permiten— ignorar denuncias de los ciudadanos

**Publicado: Sábado 08 julio 2017 | 10:35:44 pm.**

**Publicado por: José Alejandro Rodríguez**

A estas alturas, en la complicada Cuba de 2017, hay quienes se permiten —y se lo permiten— ignorar denuncias de los ciudadanos. En esta columna no fue respondida una de cada cuatro quejas publicadas en el período comprendido entre el 16 de octubre de 2016 y el 15 de abril de 2017. Y eso que dejamos el margen de más de dos meses, a partir de la fecha de cierre, para que los morosos despertaran de su insensible letargo.

Al comparar el nivel de respuestas de esta etapa (75 por ciento) con el de la precedente (67 por ciento), podríamos caer en las redes de la complacencia. Pero si sopesamos que, tras la persistencia de años por elevar el respeto y rendición de cuenta de las instituciones a la ciudadanía que tributa aquí, fue en similar período de 2014 que se alcanzó la cifra récord del 88 por ciento, concluiremos que ha retrocedido este indicador de la democracia en Acuse de Recibo.

Los cinco asuntos más abordados en las cartas en este período fueron quejas en torno al grave asunto de la vivienda y sus trámites, problemas laborales, de seguridad y asistencia social, elogios y preocupaciones sobre la salud pública, acueductos y alcantarillados, y juicios sobre la calidad de los servicios en general.

No son solo evidencias cuantitativas, sino también de calidad y profundidad de las respuestas, de su transparencia. También del respeto a los estados de opinión, inquietudes y sufrimientos de nuestros remitentes, aunque haya entidades que se tomen muy en serio la queja ciudadana para enmendar sus males.

De las respuestas brindadas en la etapa, en el 40 por ciento de ellas no se explican las causas o condicionantes de los problemas denunciados. Y solo en el 37 por ciento se detallan las medidas adoptadas con los responsables de los yerros, entre las cuales predominan los señalamientos críticos y amonestaciones públicas o privadas, a manera de regaños.

Hay de todo: excusas, falta de sentido autocrítico, episodios que denotan ausencia de control y supervisión de los responsables inmediatos de los sucesos y de los niveles superiores, e incapacidad de previsión, al punto de que se adoptan soluciones tras la publicación del caso.

Muchas respuestas carecen de análisis integrales y visión prospectiva, para solucionar los males de raíz, y no puntualmente, al paso, acuciadas por el señalamiento. También se evidencian tratamientos tecnocráticos, con indicios de intolerancia e insensibilidad en torno a historias muy particulares, casos sociales, que requieren una mirada humana y puntual.

No obstante, felicitamos a los que toman muy en serio la queja ciudadana. Aquí seguiremos, acompañando en sus demandas al cubano promedio, ese que sostiene, con sumo sacrificio, la armazón de nuestra sociedad.

**Respuestas institucionales a quejas publicadas entre el 16 de octubre de 2016 al 15 de abril de 2017 (recibidas hasta el 26 de junio de 2017)**

Image not found or type unknown

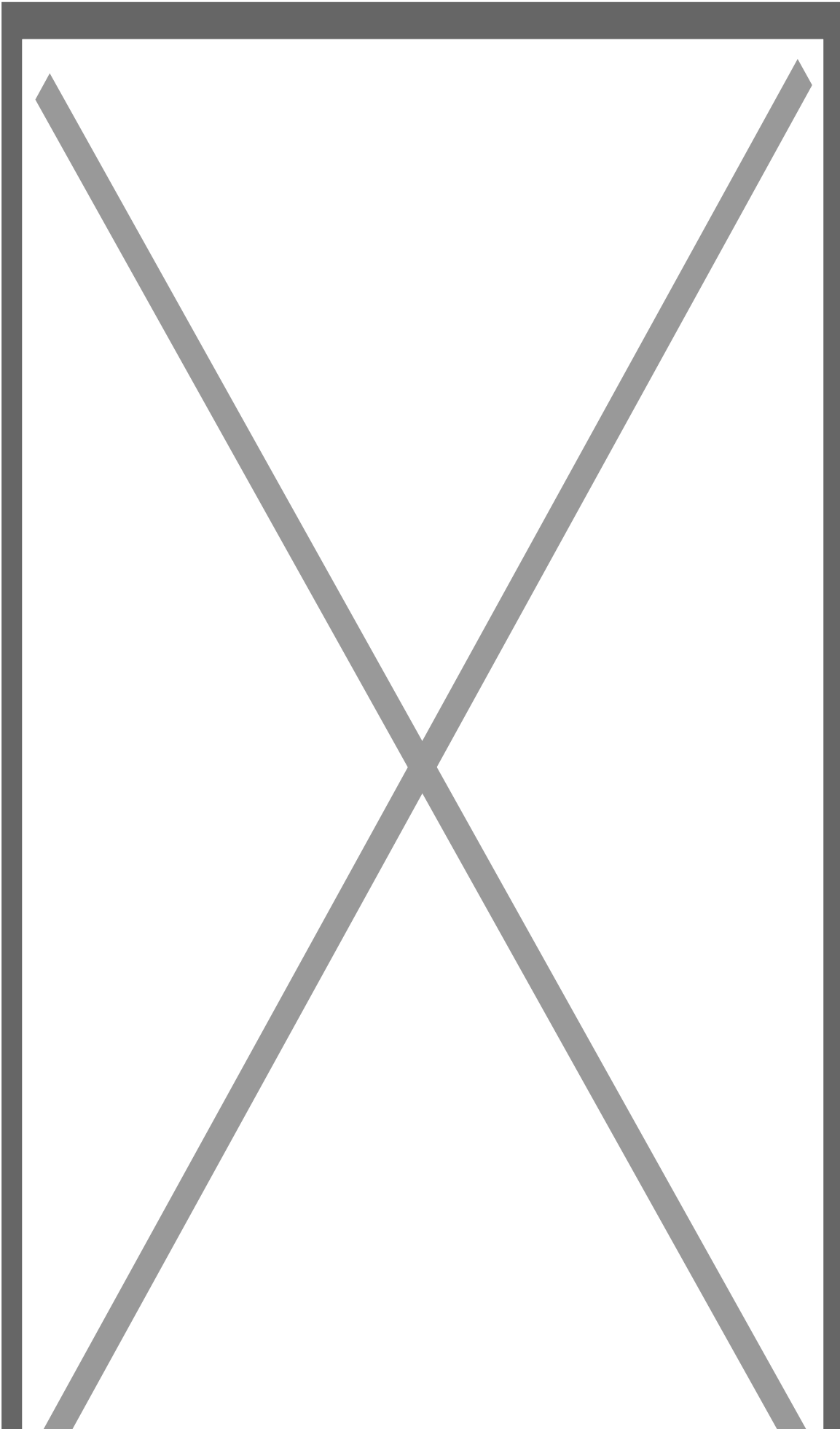
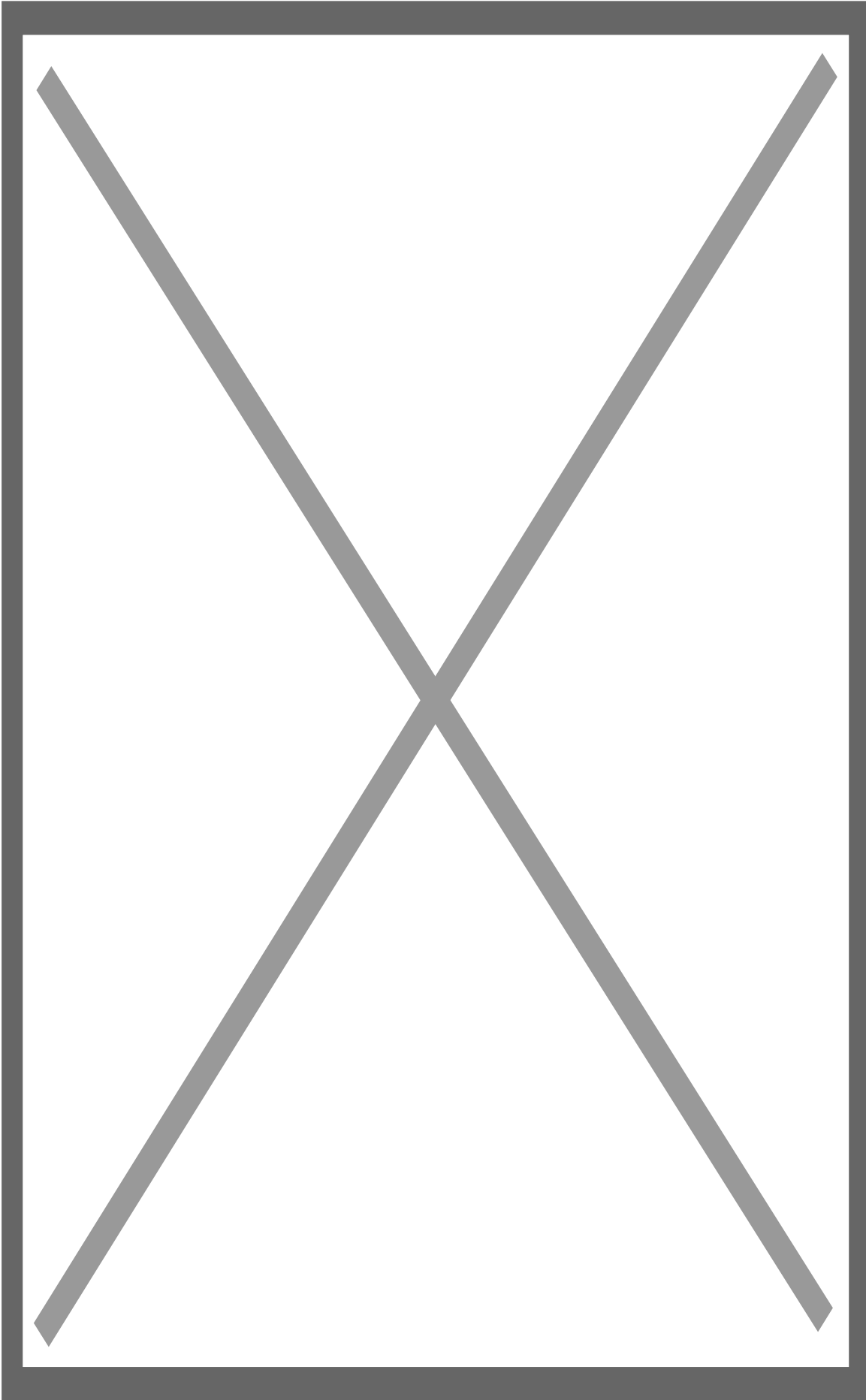




Image not found or type unknown



<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2017-07-08/responder-y-rendir-cuentas>

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