



Falló la comunicación

Publicado: Sábado 07 marzo 2020 | 10:57:23 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

[El pasado 29 de enero](#), y desde la ciudad de Cienfuegos, Carmen de los Ángeles González contó aquí sus avatares para recibir su pensión como jubilada por dos meses, de parte del Instituto Nacional de Seguridad Social (Inass).

Refería que vive sola con su madre de cien años. Y como tiene pocas oportunidades de salir a la calle, cobraba su pensión cada tres meses. Pero el 2 de diciembre de 2019, cuando fue a cobrar por su chequera en la sucursal bancaria lo correspondiente a ese mes y a octubre y noviembre, allí le informaron que su chequera estaba congelada. Y le indicaron que debía ir a la filial cienfueguera del Inass.

En el Inass le explicaron que a partir de diciembre cobraría mediante tarjeta magnética. Debía retornar al Banco y recoger su tarjeta, pero octubre y noviembre los cobraría mediante cheque emitido por el Inass en su instancia nacional. Y le aclararon que no sabían cuándo se emitiría este último.

El cheque no había llegado cuando Carmen volvió al Inass en Cienfuegos el 23 de diciembre y el 3 de enero. Este último día ella llamó a la Dirección Provincial de Trabajo y Seguridad Social. Le dijeron que, según las instancias nacionales, el cheque estaba en trámites y estaría listo ese fin de semana. No fue así.

Carmen volvió al Inass en Cienfuegos los días 10, 17 y 24 de enero; y el cheque brillaba por su ausencia.

«Las obligaciones financieras de mi casa, afirmaba ella, no se pueden postergar. El agua, la electricidad, la comida y los medicamentos no admiten demora. ¿Hasta cuándo debo esperar por la persona responsable de emitir el cheque?». Al respecto, responde Yamina Peña Fornier, directora general del Inass:

«En la provincia, como parte del proceso de informatización de la sociedad, paulatinamente se está llevando a cabo el cambio de la chequera por la tarjeta magnética a los pensionados de la Seguridad Social. Y este proceso requiere de una amplia divulgación que, se evidencia, fue insuficiente, pues la vía empleada fueron noticieros de

la emisora local Radio Ciudad del Mar. En estos momentos se organizan, por parte del director provincial del Inass, otras alternativas para ampliar la comunicación sobre esta medida».

Añade la directiva que la solicitud para efectuar el pago de las mensualidades no cobradas fue recibida en el Departamento de Control de Pensiones del Inass el 27 de diciembre, y el 20 de enero fue enviado para la provincia el medio de pago, el cual, se conoció, Carmen cobró el 3 de febrero.

Y expresa finalmente que «parte de las medidas organizativas que se están llevando a cabo en el Inass se analizan y estudian variantes dirigidas a acercar los trámites a los territorios, y mejorar el servicio que se presta a los beneficiarios para reducir el término de respuestas y situaciones como estas, que causan malestar en la población».

Agradezco la respuesta y finalmente la solución del caso, sin obviar algunas consideraciones:

Esta historia revela la importancia de la comunicación oportuna al destinatario de un servicio, muy especialmente cuando son personas de la tercera edad, más vulnerables y limitadas. Se comprobó que no bastaba la información por la emisora local, sino que faltó la más importante: la del cara a cara del Inass con el beneficiario.

Carmen ajustó su vida y la de su madre a la opción del cobro trimestral de la chequera, por razones explicadas. Y se enteró del cambio hacia la tarjeta magnética cuando fue a cobrar en diciembre. ¿No se le pudo haber avisado antes del inminente paso hacia el cobro por esta nueva vía?

Cuando en el Inass cienfueguero le informan el 3 de enero del cambio, no pueden precisarle cuándo llegaría el cheque, dependiente de la centralizada gestión de la instancia nacional. El 23 de diciembre no había arribado. El 3 de enero tampoco. Ese día en la Dirección Provincial de Trabajo le comunicaron que ya estaba en trámite y estaría listo el fin de semana. Y no llegó.

La pensionada insistió a lo largo de enero, los días 10, 17 y 24. Y no tenía la información de cómo iba la gestión. Y el 24 de enero, su última visita al Inass cienfueguero, no pudo saber que desde el 20 de ese mes ya estaba allí el cheque, el cual finalmente pudo cobrar el 3 de febrero. Entre una cosa y otra, Carmen permaneció dos meses sin cobrar octubre y noviembre. Y sin una información precisa.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2020-03-07/fallo-la-comunicacion>