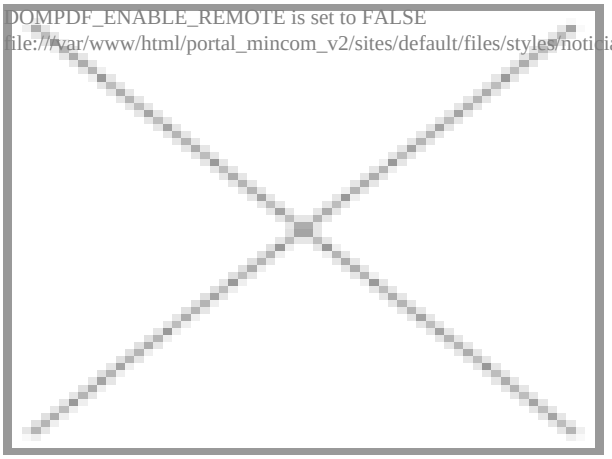
DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/all/themes/mincom/logo.png

DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/default/files/styles/noticias/public/dsc_7143-768x512.jpg



Fuente:
Tomado de Cubadebate

Como un asunto de vital importancia, hoy más que nunca, en medio de la compleja situación que vive el país, calificó el miembro del Buró Político y primer ministro, Manuel Marrero Cruz, la actividad de atención a la población, y recordó que tampoco podemos “olvidar que nosotros no estamos haciendo un favor ni una gestión; se trata de una obligación”.

Este martes, en el balance del trabajo en 2022 del Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución, aseguró que “la atención a los planteamientos de los electores y al pueblo en general constituye una prioridad del Partido, del Gobierno, del Estado y, por tanto, tiene que serlo para cada uno de los niveles de todas las instituciones y estructuras del país”.

En el encuentro —que unió a través de videoconferencia a responsables de los equipos de atención a la población en los Organismos de la Administración Central del Estado, entidades nacionales y en los territorios—, María del Carmen Cedeño Rodríguez, jefa del Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución, explicó que en 2022 se atendieron en el país 684 976 casos recibidos por diferentes vías.

Detalló que los asuntos más reiterados estuvieron vinculados a las solicitudes de viviendas, terrenos, atención médica, morosidad en la actuación contra ilegalidades, así como la falta de agua.

Además, se refirió a quejas sobre los cortes de la energía eléctrica y dificultades en adquirir productos en las tiendas de las cadenas Caribe y Cimex, así como insatisfacciones con el monto de las pensiones de los jubilados y los altos precios de los artículos de primera necesidad y los servicios.

Al presentar el informe, Cedeño Rodríguez abundó también en los factores que afectan el desarrollo uniforme y la calidad del funcionamiento de la actividad. Destacó que las personas designadas para atender a la población no siempre actúan con la sensibilidad, humanismo y profesionalidad exigida, en ocasiones no se brindan respuestas oportunas y fundamentadas a los asuntos planteados.

De igual modo, aseveró, se detectan asuntos considerados con lugar, que se dan por concluidos con la respuesta, y no se les da seguimiento a la restitución de los derechos quebrados y se manifiestan insuficiencias en la atención a los segmentos poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Otros elementos que inciden se asocian con dificultades estructurales, tecnológicas y materiales para el desarrollo de esa labor, así como la falta de un sistema informático único a nivel de país que permita a los ciudadanos emitir comentarios, recibir información y respuestas en línea, reconoció.

Del arte de escuchar, responder y solucionar los planteamientos habló el primer Ministro, pues “en los trámites no podemos decir que hemos logrado que tengan un curso expedito, con tiempos razonables, para que las personas reciban la atención o la respuesta; todavía hay exceso de burocracia en este importante asunto”.

Recordó que la actividad de atención a la población tiene rango constitucional, pues la Carta Magna en sus artículos 10, 53 y 61 establece la obligación de los órganos del Estado de atender y dar respuesta al pueblo. Por ello, exhortó a establecer sistemas de trabajo eficientes para garantizar este mandato de nuestra Constitución.

“Tenemos que continuar profundizando en la manera en que nosotros diseñamos, estructuramos, organizamos, implementamos y controlamos la atención a la población a nivel de país”, subrayó el Jefe de Gobierno, quien convocó a todas las autoridades a “aunar esfuerzos e inteligencia colectiva en la búsqueda de soluciones a nuestros problemas”.

Una apuesta por los autoservicios digitales
En el intercambio se compartieron herramientas y metodologías que fortalecen la atención, la tramitación y el seguimiento a los casos. Entonces, se habló de compartir la tecnología en todos los ámbitos de la vida y la sociedad. Eugenio Fernando Acosta Noy, director de la Oficina de Facilitación del Centro Histórico de La Habana, se refirió a las Estaciones de Autoservicios Digitales que nacieron en esta entidad desde el 2021.

Ello, según el joven, ha logrado que la atención al público sea segmentada con el propósito de compartir los trámites y servicios de manera específica a cada usuario, quienes a través de una wifi gratuita y pública pueden introducir sus peticiones o contratos de los servicios, sustituyendo así las relaciones presenciales por digitales.

A la estación en el parque científico tecnológico de Matanzas aludió Cecilia Valdés Milián, segunda jefa de la Dirección de Comunicación Institucional del Ministerio de las Comunicaciones, porque indudablemente acerca los servicios a las personas y porque tiene que ser el futuro de la actividad de atención a la población en el país.

Hacia el final del balance, el primer ministro significó que en los procesos de atención a la población no siempre se aplica el principio de celeridad y rigor en los resultados y se mantiene el formalismo en muchas de las respuestas, así como insuficiente comprobación de los asuntos por parte de los gobiernos.

Coincidió en que existen dilaciones excesivas en los términos de los trámites y se ofrecen justificaciones y respuestas que no satisfacen los planteamientos y reclamos de la población. Además, subrayó que no se ha logrado la identificación y retroalimentación requerida con la población por parte de cuadros y funcionarios, siendo necesario que asuman con mayor inteligencia y sensibilidad este tema, en pos de una efectiva comunicación con el pueblo.

El Jefe de Gobierno recordó que la atención a las quejas y peticiones de las personas debe sustentarse en principios inviolables como: objetividad, imparcialidad, celeridad, transparencia, veracidad y calidad de la información, retroalimentación constante y fundamentación de las respuestas.

Sobre la necesidad de aprobar una Ley de Atención a quejas y peticiones de las personas, la que ha sido puesta a consideración de varias instancias antes de su presentación a la Asamblea Nacional del Poder Popular, Marrero Cruz destacó su importancia y la necesidad de que nazca con todos los elementos necesarios, a la vez que recalcó que por sí sola esa norma jurídica no resolverá los problemas que hoy tenemos.

Entre otros análisis, añadió que lo menos que podemos hacer cuando no tenemos las condiciones materiales para dar una solución, es dedicar todo el tiempo a escuchar y a explicar. En tal sentido, exhortó a actuar siempre con transparencia, que es lo que otorga credibilidad ante el pueblo.

“No puede existir el llamado “peloteo”; la mayor respuesta a la población es allí, metido en el terreno, donde está el problema. Sensibilidad y humanismo deben distinguir a todos los que, como servidores públicos, tienen la alta responsabilidad de atender a la población”, concluyó.