



Deberse al pueblo es una obligación



Alina Perera Robbio, 25 de Abril de 2022

Un dirigente en la Cuba actual debe tener presente que atender a la población no es una tarea más sino una obligación. Tal definición fue expresada este lunes por el Miembro del Buró Político y Primer Ministro, Manuel Marrero Cruz, durante la reunión de balance anual con equipos de diversas entidades, responsabilizados en dar respuestas a las inquietudes, quejas o denuncias de la ciudadanía.

«Los revolucionarios nos debemos al pueblo, y por tanto estamos obligados a atenderlo, a satisfacer sus necesidades. Somos servidores públicos, nos debemos a un pueblo; y ello incluye la atención a esas preocupaciones, a esas inquietudes que no siempre encuentran una respuesta con la sensibilidad, con la oportunidad que demandan», dijo el Jefe de Gobierno desde el ministerio de las Comunicaciones que sirvió de sede al encuentro.

En las palabras de pórtico al balance, la Jefa del Departamento de Atención a la población del Gobierno, María del Carmen Cedeño Rodríguez, mencionó al formalismo, las dilaciones excesivas o las promesas incumplidas, como parte de las deficiencias que golpean a la actividad de atención a la población.

De igual manera hizo referencia a la necesidad de que las respuestas a la ciudadanía se den con mayor celeridad y en apego a la Ley, así como de continuar consolidando la informatización en los procesos de atención a las personas.

Sensibilidad, amor, dar seguimiento a cada problema hasta el final. De tales premisas se habló en el encuentro cuando comenzaron a sumarse las voces de quienes, desde diversas entidades, están al frente de los departamentos de Atención a la población.

Hacia el final del balance el Primer Ministro, Manuel Marrero Cruz, compartió con los presentes diversas reflexiones; entre ellas, que la obligación de los servidores públicos con el pueblo está refrendada en la Constitución de la República, y que esa Carta Magna deja clara la obligación de los órganos del Estado, de atender y dar respuesta al pueblo, así como el derecho de las personas a recibir información, a dirigir quejas y peticiones.

«El pueblo, dijo, no tiene que estar pidiendo favor para trasladar un problema, una inquietud, y tiene todo el derecho de que se le responda; ¿Cómo?: con la verdad por delante, con la prontitud que se requiere, y con la sensibilidad que lleva el asunto».

El miembro del Buró Político reflexionó sobre el complejo y difícil contexto que vive la Isla golpeada por un bloqueo recrudecido, por una crisis internacional prolongada que dejó la pandemia de COVID-19, y ahora recibiendo los negativos impactos del conflicto en Europa. A todo ello, comentó, se suma la guerra mediática que se nos hace, en medio de la cual los fallos en la atención a la población alimentan la embestida enemiga que, desde las redes, fustiga e intenta destruir la Revolución.

De muy sensible porque son las necesidades del pueblo las que están de por medio valoró el Jefe de Gobierno la tarea de atender las quejas de la ciudadanía. E hizo hincapié en que en tiempos complejos y tan difíciles —de inflación, de precios altos, de poca oferta y más demandas, de afectaciones—, tiene que haber un perfeccionamiento en el sistema de atención a la población.

«Con ello, enfatizó, salvamos la Revolución», siempre en la medida, añadió, en que se mantenga la confianza del pueblo en las instituciones y en sus dirigentes, «porque supimos explicar, porque supimos compartir con ellos (los ciudadanos), aunque no en todos los casos podamos dar la respuesta necesaria».

Ni siquiera en los dos años crueles de pandemia —analizó Marrero Cruz— se desmontó el sistema de atención a la población. Y en otro orden de ideas, expresó que la informatización resulta imprescindible para humanizar y conferir mayor profundidad y seriedad al trabajo con los ciudadanos.

En lo alusivo a la norma jurídica que se viene preparando para mejorar los modos de atender a la población, el Jefe de Gobierno afirmó que ella será muy importante en tanto recogerá en sí, hasta los detalles, cómo se debe proceder.

Entre otros análisis, Marrero Cruz apuntó que persisten irregularidades. Y ejemplificó: «A veces se dice que una persona ha escrito mucho pero que no tiene razón, y le vamos arriba a esa persona. (...) Puede ser verdad que no le asista la razón, pero no hemos sido capaces de, con toda la sensibilidad del mundo, sentarnos con esa persona y explicarle. (...) No es normal que alguien siga escribiendo porque no se le ha logrado convencer, ese es un asunto que nosotros tenemos que tratar de manera diferente».

El Primer Ministro alertó: «La realidad penosa es que en más del 50 por ciento de las denuncias, de los escritos que nos hacen, tienen razón, o razón en parte. ¿Qué quiere decir?: que el pueblo no se equivoca, que no es que la gente se queje por quejarse». Por otra parte dijo que «no se ha logrado la identificación y retroalimentación requerida con la población, por parte de algunos cuadros y funcionarios», lo cual exige más responsabilidad, inteligencia y sensibilidad.

«El dirigente que le tenga miedo al pueblo, que no entre a un barrio para escuchar con sensibilidad y explicar los asuntos, no puede dirigir, no puede seguir siendo dirigente; y el que asuma una responsabilidad en el Gobierno tiene que asumirla como servidor público, y lo primero que tiene que dar es la cara al pueblo por cada una de las responsabilidades que tenga», enfatizó Marrero Cruz.

«Lo menos que podemos hacer —dijo— cuando no tenemos las condiciones materiales para poder dar una respuesta, es dedicar todo el tiempo del mundo, en primer lugar, a escuchar, y en segundo lugar a explicar, con esa sensibilidad que tiene que caracterizar a un revolucionario».

De no hacer falsas promesas, de no esquivar los problemas, de inspirarse en dirigentes de la talla moral de Fidel, de Raúl y del Che Guevara habló el Primer Ministro; y destacó el valor que tiene atender el

mayor número de inquietudes en la base, aunque al máximo nivel tengan lugar todos los procesos que sean necesarios para dar respuestas a cada problema del que se tenga conocimiento.

A quienes son los artífices de «la parte técnica de la atención a la población», el Jefe de Gobierno les reconoció el gran esfuerzo, aunque el camino lleva perfeccionamiento y persisten las insatisfacciones. Para una labor como esta, apuntó, hacen falta «muchas inteligencia, sabiduría, entrega total, voluntad, constancia, preparación, organización, alto grado de sensibilidad y humanismo para poder orientar y atender a nuestro pueblo como se merece».

«A veces, razonó, lo que estamos buscando es quién fue el que se quejó, quién fue el que hizo el anónimo, o quién es el culpable, y no profundizamos a fondo en el asunto, y por tanto a veces damos la respuesta, tal vez hasta dimos una solución parcial, pero vuelve y se repite la historia, porque no fuimos profundos: Hay que ir a la raíz, a la esencia de las cosas», y tener mecanismos de contrapartida necesarios para que haya imparcialidad en el tratamiento a las quejas y denuncias.

«A esto —dijo Marrero Cruz sobre la obligación con el pueblo— hay que ponerle corazón, hay que llevarlo en el pecho, y el dirigente que no lo haga así, no es un verdadero revolucionario».

Presidencia y Gobierno de la República de Cuba

2026 © Palacio de La Revolución