PRESIDENCIA Y GOBIERNO DE CUBA

En defensa del verdadero servicio público que merece el pueblo (+Audio)



"Aquí el problema es atender, solucionar todo lo que se pueda solucionar", afirmó el Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista de Cuba y Presidente de la República, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, en la quinta cita del Programa "Criterio Compartido", que él conduce desde la emisora de Radio Rebelde y en compañía de la periodista Bárbara Betancourt Abreu.

Alina Perera Robbio, 18 de Noviembre de 2026

"Aquí el problema es atender, solucionar todo lo que se pueda solucionar", afirmó el Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista de Cuba y Presidente de la República, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, en la quinta cita del Programa "Criterio Compartido", que él conduce desde la emisora de Radio Rebelde y en compañía de la periodista Bárbara Betancourt Abreu.

Esta vez el tema tuvo que ver con la manera en que las instituciones se relacionan con las personas para atender sus problemas, esos que se presentan en forma de peticiones o de quejas.

Antes de entrar en el tema central, el Jefe de Estado se refirió a un encuentro sostenido el día anterior con jóvenes generaciones: "Fue una conversación —dijo— muy interesante, porque hay que decir que los jóvenes están participando, sobre todo en esos movimientos que tenemos a nivel barrial".

Díaz-Canel hizo referencia a movimientos como "Mi Barrio por la Patria", o las Redes Juveniles Comunitarias, fuerzas que están dedicadas a "cómo atender a las personas que tienen un determinado nivel de vulnerabilidad".

Sobre sus protagonistas, el mandatario valoró: "Creo que llegan con esa alegría de jóvenes, con esa simpatía", y es algo, resaltó, que las personas agradecen y que contribuye a madurar a los jóvenes en su formación, "sobre todo en su visión de los problemas sociales en nuestro país".

RADIOGRAFÍA DE TEMAS PRINCIPALES

"Vamos a entrar de lleno en el Programa, Presidente; y el agua sigue siendo, por mucho, el tema más abordado", comentó Bárbara Betancourt, quien también afirmó que habían quedado algunas llamadas de la cuarta edición.

Díaz-Canel propuso comenzar con las llamadas pendientes. Y eso dio paso a un conjunto de las mismas, desde las cuales cubanas y cubanos explicaban sus inquietudes: Juana María Infante, de Contramaestre en la provincia de Santiago de Cuba, decía que desde hacía once meses no había agua "en todo el municipio"; otra radioyente de El Vedado capitalino contaba que "hemos llamado al Gobierno, al Partido, lo sabe el Delegado", y "no se ha hecho absolutamente nada" ante el hecho de que no tienen agua y deben cargarla; otra ciudadana se refería al mal manejo de válvulas, lo cual impide acceder al preciado líquido; y otra cubana afirmaba que en el municipio de Madruga, en la provincia de Mayabeque, la situación era muy dura desde hacía meses.

Sobre lo anterior, el dignatario señaló: "Mientras escuchábamos esas llamadas, que son del anterior programa, estaba viendo en el listado", donde están registrados los casos, "y hay muchos casos de esos que ya están aquí, incluso algunos tuvieron solución".

Sobre el tema del agua, expresó que el problema, en primer lugar, "es objetivo". Y explicó que se han atendido todos los casos de llamadas, que ha habido soluciones inmediatas, pero que en otros casos "hay soluciones pendientes, porque pasan por recursos que hoy no los tenemos".

"Es una realidad". Lo que pasa, dijo, es que lo que sí no podemos admitir es que algo que se pudo solucionar en horas o en días, porque se acudió al Programa, "no se haya hecho antes".

"Eso es lo que estamos combatiendo: el incumplimiento de una responsabilidad de servicio público que tienen un grupo de funcionarios, un grupo de instituciones con nuestro pueblo; y seguiremos por ese camino", recalcó Díaz-Canel Bermúdez, quien añadió detalles numéricos:



Foto: Alejandro Azcuy

"En el último Programa existieron 46 llamadas y se visitaron los 46 casos ". El mandatario expresó: "Ya nos estamos centrando no sólo en llegar al caso y tratar de buscar la solución o la argumentación; estamos ya también valorando por qué se llegó a esa situación; estamos valorando por qué un funcionario que ahora va, no fue anteriormente; y habrá funcionarios que tendrán que responder por la irresponsabilidad con que han actuado".

"Entonces, se visitaron los 46 casos: 41 constituían quejas y hay cinco que fueron opiniones, incluso algunas de agradecimiento porque en el Programa anterior se solucionó su situación".

El Jefe de Estado afirmó: "Estamos siguiendo semana a semana qué va avanzando en esos pendientes de solución, para que esos pendientes de solución no se queden en la nada".

El mandatario compartió su criterio de que "el Programa está desempeñando un papel ejemplar de cómo debe ser el servicio público, y a veces alguien me dice: pero ustedes le están haciendo el trabajo a otra gente. ¿Por qué la gente tiene que llegar al Presidente?"

"A mí no me molesta que las personas lleguen a nosotros. Al contrario: eso nos da vivencia para actuar, para solucionar, para impulsar, para también discutir y valorar incumplimientos, insatisfacciones, irresponsabilidades, insensibilidades".

En opinión de Díaz-Canel, el Programa "está convirtiéndose en un catalizador, en un impulsor de la solución, y yo creo que definitivamente va a ser un aporte a que cambiemos la manera en que ejercemos el servicio público por parte de las instituciones estatales hacia nuestro pueblo".

El Jefe de Estado informó que "estamos siguiendo 27 casos pendientes de otros programas, a los cuales añadiremos los resultados de este Programa; y así, semana a semana, vamos viendo cómo se van moviendo las cosas".

El Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista de Cuba ratificó que "todo se registra primero, todas las llamadas se graban", y que "se identifican las personas que llamaron, para estar seguros de que son ellas; y después se ha ordenado —desde el Comité Central del Partido y junto con las instituciones de Gobierno, las del Partido y los gobiernos locales— quién debe visitar y cómo hacerlo".

Se recoge todo tipo de respuestas, expresó el dignatario, quien también comentó que a veces "nosotros mismos hemos estado insatisfechos con un tipo de respuesta, porque no le vemos el alcance o la envergadura que debería tener según el caso".

Cuando eso sucede, explicó, la respuesta se devuelve, y por eso "hay personas que se han visitado tres veces"; y, "con esa insistencia, muchas veces se han encontrado soluciones a los problemas, o se ha logrado que se entienda una problemática en particular".

EL BUEN CAMINO DE LOS MÉTODOS

"Esto también está generando participación de las personas en la solución del problema —significó el Jefe de Estado en alusión al espacio radial y a todo el trabajo que del mismo se deriva—". A propósito de esa idea, Bárbara Betancourt añadió saldos positivos como la rendición de cuenta de los cuadros y el control ciudadano.

Díaz-Canel Bermúdez reflexionó: "Hay una relación honesta, transparente, cordial; y yo sigo insistiendo: los cubanos tenemos que apoyarnos los unos a los otros y no entorpecernos los unos a los otros; y ahí también hay una razón de unidad y hay una razón también de victoria para sobrepasar toda esta situación".

En los próximos programas —anunció el mandatario— además de interactuar con la población, el espacio podrá incluir voces de funcionarios que deben "responder por estos problemas". Es otra manera, dijo, de que ellos "rindan cuenta al pueblo".

El Jefe de Estado habló de responder "con honestidad, con valentía, yo soy el primero aquí que estoy reconociendo problemas y que estoy haciendo un ejercicio de autocrítica y de crítica ante las cosas que tenemos. Entonces, yo creo que también esa crítica y esa autocrítica vamos a compartirla con otros que vendrán al Programa y tendrán, también, que explicar a la población".



Foto: Alejandro Azcuy

Más adelante, Bárbara Betancourt resaltó que seguir recibiendo llamadas "es una muestra de confianza", de la ciudadanía, de que "su problema está siendo atendido".

El Presidente añadió otro matiz: "Hay que reconocer que aquí hay muchos problemas que son acumulados de hace tiempo. Lo que pasa es que yo creo que también ahora existe el cauce para denunciarlo, para explicarlo más; y esa es otra de las características que yo le veo al Programa: que lo va distinguiendo como un vehículo".

El dignatario reconoció "las insuficiencias que hemos visto en un grupo de estructuras que están diseñadas para atender a la población"; y dijo que "el problema no es sólo registrar la queja de la población o la inquietud de la población. Es mucho más que eso: es tener una intranquilidad como cuadro, como funcionario, como servidor público; una intranquilidad por no poder resolver el problema, por no llegar a la solución; y que esa intranquilidad te lleve a ejercer la responsabilidad de servidor público con más ahínco, con más determinación".

Uno tiene que sentir una satisfacción enorme —expresó el mandatario— "cuando es capaz de dar una respuesta positiva a nuestro pueblo, porque yo siempre parto del respeto que hay que tener con este pueblo que es heroico". E hizo énfasis:

"Creo que un sentido de respeto hacia ese pueblo, a su dignidad, a su heroísmo, es también que nosotros trabajemos entre todos; porque, además, los que estamos cometiendo errores o los que no estamos siendo totalmente efectivos desde las instituciones con estas problemáticas, somos personas de nuestro pueblo".

Bárbara Betancourt compartió su certeza de que "la falta de respuesta institucional duele, duele mucho a la gente, los vuelve incrédulos ante todo lo que ha hecho la Revolución". Ella habló de esa llamada sin respuesta, de la carta que nunca tiene acuse de recibo, de la demora, del "peloteo" institucional —esa mala práctica de mandar al ciudadano de una institución a otra para esquivar responsabilidades—. Todo eso, recalcó, "gravita sobre la cotidianidad que ya es bastante difícil en este país".

SENSIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

"Hay un grupo de ideas que hemos expresado en otros programas que yo quiero volver a puntualizar", dijo el Presidente cubano. Y seguidamente comentó: "La llamada, la queja, la denuncia —como quiera llamarse a la preocupación de un ciudadano cubano o de los representantes de una comunidad en un programa como este o ante cualquiera de las oficinas o ante cualquiera de las instituciones— es ante todo un termómetro de la sensibilidad de nuestro pueblo".

Lo afirmó porque, en su entender, los ciudadanos están haciendo un esfuerzo para resolver los "problemas que nos afectan a todos. Por lo tanto, eso es un termómetro de la sensibilidad de nuestro pueblo, pero también es una señal de alerta a las instituciones".



Foto: Alejandro Azcuy

No se puede admitir —alertó el mandatario— que alguien "se moleste por escuchar a la población. Al contrario: agradezcamos que la población tenga confianza para acudir a las instituciones estatales a plantear los problemas, y veamos en ese reclamo la oportunidad para crecernos y resolver un grupo de problemas".

Otra alerta compartió el Jefe de Estado: "Donde quiera que hay una falta de gestión, se resquebraja la institución. Y yo diría más: cuando se resquebraja el papel de la institución y se empieza a desconfiar de la institución, se puede quebrar nuestra unidad, que es una premisa fundamental, en nuestra Revolución, para salir adelante".

"Por lo tanto, con esto también estamos aportando a la unidad, esa que el General de Ejército nos ha pedido preservar y cuidar como la niña de nuestros ojos".

ESCUCHAR AL PUEBLO, E IR MÁS ALLÁ

"La principal responsabilidad de una institución es escuchar al pueblo y no quedarse en la escucha: hay que organizar, planificar, actuar y controlar; y siempre habrá que tener retroalimentación", afirmó el Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista de Cuba, quien además hizo hincapié:

"Eso forma parte de una cultura de dirección que hay que seguir fomentando, en la que hay que seguir insistiendo". Igualmente, Díaz-Canel dijo que, del mismo modo que "uno tiene mucha insatisfacción y lamenta que haya en la población tantas personas con problemáticas que inciden en su vida personal, que no han tenido todo el tratamiento", también "hay que destacar que hay instituciones que sí lo hacen bien, y ahí están las buenas prácticas y están los buenos ejemplos".

"Ahí está lo que hay que multiplicar, lo que hay que convertir en regla para que no siga siendo excepción, y lo que es inspirador para los demás".

UNA HISTORIA ILUSTRATIVA

Bárbara Betancourt presentó la historia de Eugenio Oquendo Cutiño, presidente de la Asociación Nacional del Ciego (ANCI) del municipio capitalino de San Miguel del Padrón. El protagonista había contado que no tienen un local donde atender a los asociados; "o sea, nosotros estamos desatendidos en el municipio". También planteó "la situación que presentamos ahora con 35 asociados que son ciegos o con baja visión, que viven solos y presentan problemas para elaborar sus alimentos".



Foto: Alejandro Azcuy

Eugenio dio fe de las visitas de autoridades, de decisiones según las cuales se les podría dar un local el año próximo. Afirmó que las soluciones, desde hacía mucho tiempo, estaban ausentes.

Desde el Programa se escuchó la perspectiva de los decisores: se ratificó que el intendente del municipio tiene previsto, para enero de 2027, un local; y en cuanto a las 35 familias que están en situación de vulnerabilidad, se habla de que sean visitadas por trabajadores sociales, para conocer sus problemáticas.

Se incluyó en este Programa la voz de Rolando Morejón Cardoso, perteneciente a la ANCI de San Miguel del Padrón, quien denunció la escasa atención a su situación familiar, que es de extrema vulnerabilidad: "Aquí, cada cierto tiempo, vienen algunas personas de distintos organismos del Gobierno, del Ministerio de Trabajo", pero, dijo, "eso es esporádicamente, eso es una vez al año, cada dos años...".

Por su parte, Karina González Domínguez, presidenta en La Habana del Consejo Provincial de la Asociación Nacional del Ciego, habló sobre la importancia de que las soluciones estén cada vez más cerca de los afectados —en la comunidad donde residen—; y apuntó: "También tenemos la debilidad de que no todos los trabajadores sociales en los Consejos Populares desempeñan su función, y que no siempre se logra la articulación debida entre la Asociación y los factores de la comunidad; es lamentable que una situación que puede ser soluble no encuentre una respuesta y una debida sensibilidad".

A partir de esas voces, el Presidente Díaz-Canel hizo referencia a los aprendizajes que se derivan de cada intervención: "Primero, me preocupa que en casi todos los programas salen casos de las personas que están asociadas a las organizaciones que atienden determinado tipo de discapacidad".

Entonces, habló de que promoverá, en los próximos días y con los compañeros del Partido y de Gobierno, "un encuentro con las direcciones nacionales de esas asociaciones, para analizar la situación, porque hemos estado en los Congresos de esas asociaciones y estos temas no salen".

El mandatario señaló que "aquí hay estructuras, como lo reconoce una compañera, hay programas sociales a los que se les pone una parte importante del presupuesto del país para atender estas problemáticas, y lo que está faltando entonces es funcionamiento y articulación; pero en esos espacios también las Asociaciones, las direcciones de las Asociaciones, tienen que jugar un papel activo ante las instituciones".



Foto: Alejandro Azcuy

El Jefe de Estado hizo alusión a un papel "de exigencia y de coordinación para poder tramitar estos temas, porque me ha llamado la atención que incluso muchos de los que han llamado al Programa para plantear esta situación, son dirigentes municipales de esas mismas Asociaciones; o sea, que también ellos tienen que jugar un papel en esa solución".

Díaz-Canel comentó que, "independientemente del esfuerzo que hayan hecho las instituciones", él es el "primero que está insatisfecho con ese nivel de respuesta", porque "esa no es la respuesta, esa es la misma respuesta que le han dado siempre. Entonces, eso es lo primero de lo que uno se tiene que dar cuenta: que el problema se repite y no cambia la respuesta".

"Eso es acomodarse, eso es estar en una zona de comodidad y no expresa voluntad de ir al problema". Más adelante, el mandatario expresó:

"Y ahora voy a ser crítico: si le están diciendo que le pueden dar el local el año que viene, ¿por qué no se lo dan hoy? ¿Por qué hay que esperar al año que viene para dar un local que ya está definido que es para eso?".

Esas, dijo, "no son respuestas adecuadas, esas son respuestas burocráticas; y una de las cosas que queremos romper con esto es la burocracia. Esas respuestas no pueden satisfacer ni al que las está dando".

El tema no es solo hacer la visita —reflexionó el dignatario—: "lo importante es actuar. Lo que tenemos que buscar es que, además de hacer la visita, se haga efectiva esa visita".

El Jefe de Estado pidió que la visita no vaya a promesas: "Yo soy de los que reconoce —comentó— que no todo va a tener solución; pero todo sí tiene una argumentación, una explicación, una respuesta". Bárbara Betancourt añadió: "O una alternativa". Y seguidamente el mandatario expresó:

"Y una solución. Pero no pueden ser promesas, y mucho menos esa promesa, repetida históricamente". Comparó entonces esa promesa con "las etiquetas provisionales que le ponemos a una botella", que terminan siendo etiquetas permanentes. Y subrayó: "Creo que esas son de las cosas a las que tenemos que dar seguimiento".



Foto: Alejandro Azcuy

Bárbara Betancourt detalló: "Hoy pasaron por aquí, hace un momento, para decir que había ya más de 60 llamadas". Y agregó que, sobre las que hablan de casos de desatención, Criterio Compartido tenía "un nuevo bloque de llamadas" que ella propuso escuchar.

EL DERECHO Y LAS VOCES DE LOS NECESITADOS

El programa dio paso a varias historias: una comunidad matancera que está sin luz eléctrica desde hace meses; la amenaza de un funcionario diciendo que, si siguen yendo a las autoridades de niveles superiores, menos corriente habrá; un jubilado que sigue esperando su incremento de pensión y al que nadie da respuesta; una mujer cuyo esposo es paciente de hemodiálisis contó lo difícil que resulta desplazarse para recibir el tratamiento; un hombre que está pidiendo tierra para sembrarla y que no logra la asignación...

"Aquí ya llegamos a expresiones que son intolerables", dijo Díaz-Canel en referencia al funcionario que ha regañado a la persona que en Matanzas dio una queja: "A los que hay que regañar —aseveró— es a los que actúan así, no a las personas que han dado una queja; y hay que regañarlos por indolentes, por insensibles, por irresponsables".

"Y vamos a citar a algunos de ellos, también para discutir con ellos por qué actúan así, qué les da derecho a actuar de ese modo con sus compatriotas", porque ellos "forman parte del mismo pueblo".

El Presidente expresó que el servidor público, ante una queja, lo primero que debe hacer es "asumirla como si fuera de él; y después la tramita, pero la respuesta no puede ser que el problema no es mío", porque el "problema es de todos, y todos tenemos que ayudar a resolverlo".

SOBRE LA LEY, UNA EXPLICACIÓN NECESARIA

La viceministra primera de Justicia, Yaliet Peña Rodríguez, tuvo un espacio en Criterio Compartido para aportar su perspectiva sobre la existencia de una ley para la atención a las quejas y peticiones de la población.

Al respecto, ella explicó que atender es una obligación de todas las entidades, organismos, incluso de personas naturales que prestan servicios públicos: "Así lo establece la Ley 167 del sistema de atención a quejas y peticiones. Esta Ley entró en vigor el día 13 de marzo de 2025".

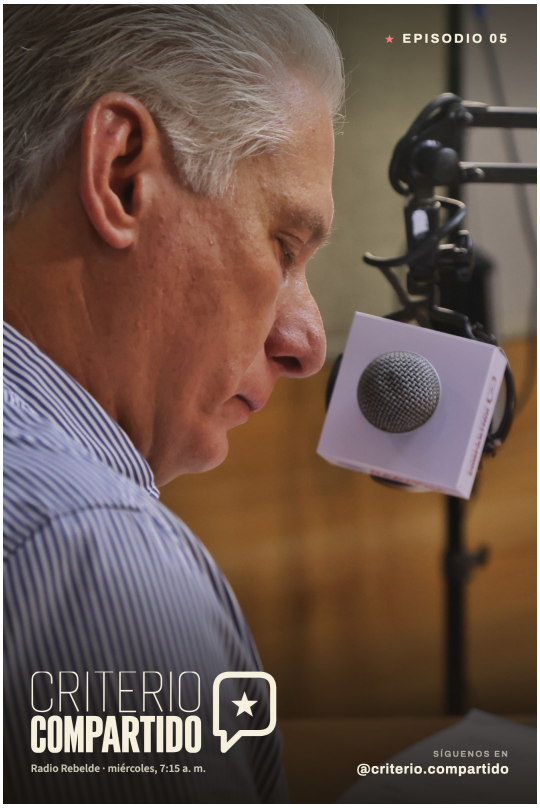


Foto: Alejandro Azcuy

Yaliet Peña expresó que se trata de una Ley cuya esencia se encuentra en la Constitución de la República; e hizo referencia a la sensibilidad, al humanismo, a "lo que tiene que ver con la función como servidores públicos".

Sobre estos aspectos, la directiva enfatizó: "Nos debemos a un pueblo en el cual radica la soberanía de esta República y el artículo 1 de la Constitución establece que Cuba es un Estado socialista de Derecho, de justicia social". Igualmente, recordó que "específicamente en el artículo 61 se establece el derecho de quejas y peticiones".

Al hacer referencia al Ministerio de Justicia como el organismo ponente de la Ley mencionada, Yaliet dijo que se trató de un trabajo multidisciplinario, "de muchos organismos que tienen también responsabilidades públicas" en lo que tiene que ver con derechos y garantías: "Hicimos hincapié en que no se podía perder la esencia humanista de nuestro sistema social".

Como algo novedoso de la Ley, Yaliet señaló que "ya no sólo se trata de las entidades estatales: hay una responsabilidad de organismos, entidades estatales, de personas naturales y jurídicas que son no estatales, que realizan prestación de servicios públicos".

"Por ejemplo, los temas del agua, la energía, el combustible —que se deben a ese pueblo, que se deben a esa ciudadanía y que, ante un reclamo, por una vulneración de un derecho, por algo que se dejó de hacer o se hizo mal— tienen que tener una respuesta para cada una de estas cosas, y la Ley lo establece".

La experta afirmó que "las administraciones, en sentido general, tienen 30 días naturales para recepcionar, tramitar y responder a las quejas y peticiones de la población"; y dijo: "Nosotros estamos conscientes de que es un proceso gradual, progresivo en la respuesta, pero que tiene que ser una respuesta oportuna, objetiva, que tiene que tener un proceso de investigación y de consolidación de esos resultados, en el momento adecuado y con la respuesta adecuada a la población".

"Cuba ha vivido la mayor transformación procesal a partir de la Constitución de 2019 y tiene varias leyes. Nosotros los juristas decimos disposiciones jurídicas, pero para que la audiencia nos entienda, estamos hablando de leyes y decretos-leyes que regulan todo lo que tiene que ver con las obligaciones de las administraciones con respecto a lo que hay que brindarle a la población; y en este caso los 30 días naturales para responder a las quejas y peticiones pueden prorrogarse de manera excepcional; por lo tanto, tiene que haber un debido proceso, una debida diligencia en las respuestas a las personas".

Entre otros requerimientos, y así lo detalló la especialista, la persona que acude a una institución "no puede tener barreras arquitectónicas para llegar a ese lugar; la persona o el especialista que recibe en las entidades tiene que estar preparado, tiene que tener un alto sentido de sensibilidad, de humanismo".

Los que piden atención, explicó, son ciudadanos cuyos derechos han sido vulnerados; y hay que tener tiempo para escucharlos; y una vez recibida esa queja o petición, hay que tramitarla con los máximos jefes de la entidad y con los directivos que tienen que dar respuesta.

La experta habló de seguimiento, para que no se acumulen los problemas. Y recalcó: "Siempre la respuesta, aunque no sea de solución, tiene que ser convencer, dar argumentos a las personas; y siempre que hay una respuesta, evidentemente reconocer con lugar o con razón cada una de estas quejas y peticiones".

Cuando esa administración no ha respondido en los 30 días y la persona no tiene cómo saberlo, "se configura —explicó la experta— el silencio administrativo, que es una institución del Derecho, que permite a ese ciudadano, entonces, interponer el recurso que corresponde a la vía administrativa en la Ley 169 de procedimiento administrativo".

Si eso tampoco satisface, "el ciudadano —dijo Yaliet— también tiene la tutela judicial, lo que quiere decir que puede acudir a nuestros tribunales populares, para también interponer una demanda contra la administración. Eso está establecido en la Ley 142 del proceso administrativo. Tenemos abogados de los bufetes colectivos, en todos los municipios del país, que tienen la misión de representar y de acompañar a las personas en estos procesos".

El Presidente agradeció la argumentación de la viceministra primera de Justicia; y añadió que, "por las experiencias que estamos teniendo en el Programa", debe tenerse conciencia de que "no estamos aplicando bien la Ley y que hay que darle un mayor seguimiento a su cumplimiento".



Foto: Alejandro Azcuy

El mandatario añadió otro elemento al análisis de este miércoles: "Muchas de estas instituciones que no han atendido bien estos casos y que deben rectificar, son de las que están todos los días también luchando para resolver problemas cotidianos".

"Entonces, si tienen tanto trabajo, si hacen tanto esfuerzo para resolver problemas cotidianos, ¿cómo no van a llegar también a esa comunicación con las personas que están viviendo estas problemáticas?".

UNA RED RADIAL, Y LA BUENA EXPERIENCIA DE HOLGUÍN

Criterio Compartido "está siendo replicado, de alguna manera, en otros territorios; quizás con otro formato, con otra modalidad, pero con el mismo objetivo de establecer un diálogo directo con la gente, para conocer todos los problemas que tenemos como sociedad". Así lo expresó Bárbara Betancourt. Y en otro momento del Programa Díaz-Canel Bermúdez hizo referencia a cómo a nivel de municipio ese empeño radial se vuelve "un poquito más complejo".

Lo dijo porque "no todos los municipios tienen estaciones de radio". El mandatario aclaró que el programa es una vía más para "reactivar todos los mecanismos en los que se ampara esa Ley para potenciar una mejor atención a la población en nuestro país".

Por otra parte, reconoció: "No podemos negar que en este país, con todas esas insuficiencias, se atiende a las personas; y las personas pueden llegar a cualquier lugar; y ahora, de lo que estamos hablando es de buscar más eficiencia, más calidad, mayores oportunidades en esa atención".

Bárbara hizo mención de programas radiales que ya han nacido en las provincias de Pinar del Río, Matanzas, Artemisa, Las Tunas y Santiago de Cuba; y "está Sancti Spíritus que anunciaba que lo comenzaba hoy". La periodista, además, puso el ejemplo de la provincia de Holguín.

"Casi podemos decir que tenemos una red de Programas de Criterio Compartido", comentó el mandatario. Y en los siguientes minutos intervino el primer secretario del Partido Comunista en Holguín, Joel Queipo Ruiz, para compartir la experiencia que en ese territorio oriental están teniendo con la comunicación institucional.

Queipo comentó al Presidente: "Desde Holguín sentimos el sano orgullo de que usted iniciara el programa Criterio Compartido en la primera década de este siglo, cuando estaba al frente del Partido en esta provincia del norte oriental. Ahora, desde el 2024, convocamos a la Universidad y a tres centros informáticos para la realización de un cuadro de mando que recogiera, en tiempo real, la situación de diversos servicios".

"Al año siguiente, en abril del 2025, creamos un programa que lo llamamos En Código QR; es decir, algo digital, rápido, que se difundía por las redes; y a partir de ahí teníamos comunicación con la población, con una participación activa".

El espacio, explicó Queipo, permitió ir siguiendo "la interacción que se tenía con la comunidad, con la población, a partir de las redes y de otros elementos de la conversación social que hace el Observatorio". Este proceso lo terminamos en una discusión que hacemos de manera sistemática con los principales cuadros del Gobierno y del Partido, con las diferentes direcciones generales.



Foto: Alejandro Azcuy

El dirigente partidista detalló que desde el día 5 de mayo evalúan toda la información en el propio Consejo de Defensa Provincial, y en los 14 Consejos de Defensa Municipales. Y explicó:

"¿Cuál es el sistema de trabajo? Bueno, un intercambio con la comunidad. Iban surgiendo algunos temas", y al siguiente día se ponían en la radio y eso propiciaba el intercambio con la población: "Los primeros programas que salieron, que los hemos estado evaluando, abordaban temas abiertos, pero nos han ido ayudando a ir ajustando la acción y la respuesta a cada uno de los casos".

Queipo expresó más adelante: "Desde que empezó Criterio Compartido, también lo estamos escuchando". De ahí se derivan temas, y el consiguiente seguimiento: "Se visita a la persona. En el caso de los que han salido de Criterio Compartido, tenemos la fortaleza de tener al excelente periodista Haroldo García, un gran comunicador, y él está haciendo seguimiento, no solamente desde una

estación, sino que personalmente acude; lo hemos organizado para que, con la comisión, él acuda y tenga testimonio también de lo que ha estado ocurriendo".

Queipo no pasó por alto la riqueza que hay en la sabiduría popular: no es solo escuchar quejas, sino que "también la población sea parte de la solución".

Luego de agradecer a Joel Queipo Ruiz, el Jefe de Estado comentó: "Ahora lo importante es cómo ustedes logran, con el programa provincial, que las instituciones, a nivel municipal, funcionen".

GESTIÓN CON RESPONSABILIDAD

Hacia el final del espacio radial, Díaz-Canel dijo: "El tema que estamos trabajando en este Programa, la manera en que lo hemos concebido y hacia dónde ha ido conduciendo, tiene que ver mucho con un artículo que me llamó la atención y que leí en días pasados".

Se trata de un texto de la periodista Dianet Doimeadios Guerrero, el cual se publicó en el sitio web Cubadebate, y donde —dijo el Jefe de Estado— la autora "se hace un grupo de preguntas" a propósito de Criterio Compartido: ¿Es esta la solución a los problemas que plantean los ciudadanos, o estamos ante una vía excepcional para atender deficiencias que deberían encontrar respuesta en las instituciones y estructuras de base? ¿Por qué determinados problemas tienen que llegar hasta el Presidente del país para que alguien se ocupe de ellos? ¿Qué ha fallado en los mecanismos ordinarios de gestión?

"Yo creo —afirmó Díaz-Canel— que las respuestas son obvias, con los mismos contenidos que hemos estado aquí abordando. Y yo creo que ahora lo que nos corresponde es distinguir entre las limitaciones materiales y las deficiencias que hay en la gestión".

"¿Y cómo se asume esa gestión? Con responsabilidad, con sensibilidad. Insisto: con intranquilidad revolucionaria para impulsar desde este Programa, desde los programas provinciales y desde las acciones y el debate que hemos promovido, el verdadero ejercicio del servicio público que merece nuestro pueblo".

"Y hay un planteamiento de Dianet que creo que todos apoyamos en su artículo: lo importante, lo necesario, es que cada ministro, gobernador, intendente, director de una empresa, delegado y responsable de una institución, hagan lo mismo en el ámbito de sus competencias".

El dignatario recalcó: "Que los cuadros que están por debajo no esperen a que el problema llegue a la máxima dirección del país para ocuparse de él. Que allí donde viven, trabajan y tienen responsabilidades con la ciudadanía, escuchen, decidan, gestionen, ejecuten y respondan. Así estaremos compartiendo criterios en los próximos días".

Presidencia y Gobierno de la República de Cuba

2026 © Palacio de La Revolución