Inquietudes en saco roto

Enrique Ojito Linares

A piernas sueltas duerme la insensibilidad de ciertos funcionarios públicos, quienes, en menoscabo de la Política de Comunicación Social del Estado y el Gobierno cubanos, desconocen, relegan o menosprecian su obligación de responder las quejas, preocupaciones y denuncias de la población.

Por más que me devano los sesos, siempre arribo a esa conclusión cuando interpreto el mutis que, como tendencia, hacen directivos de entidades e instituciones ante la voz popular, expresada en la sección "Buzón ciudadano", del sitio *Portal del ciudadano espirituano*, al que se puede acceder a través de la dirección electrónica *http://www.espirituano.gob.cu/es*.

La relevancia le asiste a dicha plataforma digital, cristalizada gracias a la rodilla en tierra que pusieron la Empresa de Aplicaciones Informáticas (Desoft) y la Asamblea Provincial del Poder Popular, conocedoras de la trascendencia de esta vía comunicativa, insertada dentro de la Política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad.

Pocos pondrían en entredicho la utilidad del *Portal...*, donde las improvisaciones no recalaron en su concepción, al ponderar su funcionalidad y arquitectura internas, su corpus informativo y las coordenadas en cuanto a la facilitación social (servicios, trámites...) al alcance del internauta.

En particular, este último apartado acoge el "Buzón del ciudadano", que, pese a no constituir la arteria aorta de la web, nadie negaría que es la propuesta más vista de esta, si damos crédito a los datos del propio sitio digital.

A la luz de los comentarios expuestos allí, el "Buzón..." ha devenido en repositorio de desahogo público, en lugar de erigirse en un fluido canal de comunicación donde prevalezca el diálogo virtual para el esclarecimiento de dudas, la orientación desde las instituciones y las autoridades gubernamentales y la posible solución de determinadas problemáticas.

Un cierto prejuicio me vencía antes de repasar, en lo fundamental, las entradas de los ciudadanos publicadas en julio y agosto. Lo admito. Realmente pensaba que estas, en mayoría abrumadora, versaban en torno a asuntos más bien de incidencia o cariz personal; aunque no minimizo su valía.

Durante el escrutinio me di un portazo con otra realidad, al leer las preocupaciones, dudas e inquietudes relacionadas, entre otros tópicos de interés general como la exclusión de Sancti Spíritus de las paradas oficiales del moderno tren que cubre el itinerario La Habana-Santiago de Cuba y viceversa, decisión revertida por el Ministerio del Transporte y la Unión de Ferrocarriles de Cuba.

También han suscitado criterios la aprobación de los precios topados para productos y servicios de los trabajadores privados, las nuevas regulaciones para el expendio de gas licuado, las afectaciones en el servicio eléctrico, anomalías en el funcionamiento del sistema de pago a través de las tarjetas magnéticas en tiendas recaudadoras de divisa y la calidad en la prestación de servicios en Salud Pública.

Exactamente, más de una insatisfacción referida al sector sanitario recaba aclaraciones. Los internautas aguardan por que algún directivo del Hospital General Provincial Camilo Cienfuegos se digne a responder los cuestionamientos acerca de la atención en la consulta de Otorrinolaringología en el Cuerpo de Guardia y de las condiciones higiénicas en la Sala 3H (puerperio).

Por la respuesta de Acueducto y Alcantarillado esperan, entre otros, planteamientos sobre la calidad del agua en el poblado de Jatibonico y la rotura en desagües, según vecinos del barrio Miguelón, de Cabaiguán.

Al parecer, en julio y agosto no han revisado el "Buzón..." o no se han sentido aludidos el Grupo Empresarial del Comercio, las Direcciones Municipales de la Vivienda de Taguasco y Sancti Spíritus, Empresa de Productos Lácteos Río Zaza, Dirección Provincial de Salud, Unidad Empresarial de Base comercializadora de gas licuado...

El silencio de los funcionarios públicos defrauda a los internautas, quienes comentan: "Este portal no tiene sentido si los sujetos no tienen respuestas. No hay verdadera comunicación cuando no hay retroalimentación". "Cada vez son menos las intervenciones de los organismos. ¿Se cansaron de dar respuestas?".

A dicha interrogante podría añadírsele otra: ¿por qué la Dirección Provincial de Transporte, la Empresa Eléctrica y la Dirección Provincial de Justicia sí ponen oído a la *vox populi* y responden, orientan, aclaran en la web?

Ese actuar se articula con la opinión de Javier Brito Pérez, vicepresidente para el Órgano de la Administración Provincial, quien en febrero pasado recalcaba a *Escambray* la importancia de que "cada directivo sienta la necesidad de revisar todos los días este sitio. Tenemos que ser serios en las respuestas para que los pobladores, a su vez, crean y encuentren la satisfacción en la plataforma".

¿Que la razón en sus juicios o quejas siempre está de parte de quienes escriben al *Portal...*? No lo considero así. Que muchas veces las personas no aportan todos los elementos informativos resulta verdadero. Ahí es donde procede el intercambio virtual en busca de más datos como lo ha propiciado la Oficina de Atención a la Población, de la Asamblea Provincial del Poder Popular.

Ante la sequía de respuestas, recurro a la novísima Constitución, cuyo Artículo No. 53 expone: "Todas las personas tienen derecho a solicitar y recibir del Estado información veraz, objetiva y oportuna". Otro documento, la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista, también recoge la necesidad de "lograr una efectiva comunicación social, con énfasis en su calidad y en el acceso oportuno a la información pública".

Tales coordenadas no deben dormir en los burós y archivos digitales de las entidades, urgidas de consolidar sus aparatos de comunicación institucional, desafío acentuado más de una vez por el Presidente Miguel Díaz-Canel, quien, asimismo, ha resaltado el rol de la participación ciudadana en la toma de decisiones.

En esa línea, en visita a Sancti Spíritus en agosto del 2018 el Presidente del Parlamento, Esteban Lazo, insistía en que los organismos respondan a las preocupaciones de las personas, incluidas las que escriben a los medios de comunicación.

A tono con ello, en julio pasado durante el análisis de la situación del comercio y gobierno electrónicos en Cuba, los diputados de la Comisión permanente de trabajo de atención a los servicios de la Asamblea Nacional del Poder Popular manifestaron la necesidad del intercambio con el pueblo en los portales del ciudadano. En otras palabras, abogaron por que los planteamientos no cayeran en saco roto.

CARTAS DE LOS LECTORES
A cargo de Delia Proenza Barzaga

Lentitud de trámite jurídico

"Mi nombre es Zoraida L. Rodríguez Calzada, de 71 años, y deseo por medio de la presente comunicar que desde el mes de julio de 2018 solicité al Bufete Colectivo de Trinidad los Actos de última voluntad de mi fallecido esposo, para tramitar la Declaratoria de herederos, y hasta hoy no he podido conseguirlo".

Así escribía a finales de julio pasado la citada lectora, quien reside en el Edificio No. 14, apartamento No. 11, en el reparto Armando Mestre de la sureña villa. Agregaba que, según le informaron, la demora obedecía a un error en el documento enviado a dicha institución por parte de la Notaría, lugar donde fue redactado.

"Pero pasa el tiempo y no resuelvo nada a pesar de la gran necesidad que tengo de que esto termine, pues quiero permutar para estar cerca de mi hijo, a quien tanto necesito. Si me acerco a ustedes, y de antemano les doy las gracias por su ayuda, es en busca de que la espera acabe", exponía la remitente, y aclaraba que la solicitud estaba a nombre de Osmany Gutiérrez Rodríguez, el hijo del cual habla.

Escambray gestionó el asunto con la Unidad de Bufetes Colectivos de Trinidad, cuyo director, Pável Peterssen Padrón, tras indagar los detalles al respecto, explicó a este órgano de prensa todos los pormenores. El centro que dirige, apuntó, realizó el trámite, paso por paso, dentro del plazo establecido para ello. Y a modo de demostración adujo que la solicitud fue formulada ante la abogada el día 14 de noviembre del 2018, a tenor del Contrato No. 1 206; se hizo la solicitud al notario el día 24 de ese propio mes, y el día 3 de diciembre fue presentada y pagada el acta. "Ahí termina el servicio nuestro", dijo la fuente.

Pero sucede que había un error en el apellido del solicitante, del cual no se percató el abogado debido a que "solo escucha, pero no ve el contenido del acta cuando le es presentada por el notario", amplió Peterssen Padrón. Entonces ya tomaba cuerpo la traba que tenía en ascuas a Zoraida y vino lo que era de esperar: el Registro Central de Actos de Última Voluntad, en La Habana, no inscribió la Declaratoria y la devolvió a la Notaría trinitaria. Allí fue posteriormente rectificada y enviada otra vez al centro en la capital del país.

Largos fueron los viajes de los datos a través de las redes de computadoras, según infiere esta reportera, pues solo el pasado 30 de julio —cuando ya la queja a *Escambray* estaba escrita— la Notaría de esa localidad espirituana recibió la Declaratoria de herederos corregida. De acuerdo con el director de la Unidad de Bufetes Colectivos de Trinidad, el lunes 12 de agosto la misma le fue entregada allí al interesado. Pero, aún quedaba otro paso como parte del servicio al cliente, que no cuenta con errores ni demoras y aspira a que se le sirva bien.

Es cuestionable la extensión de un trámite de esa índole, y hablo no del error humano, sino de la morosidad en la corrección del mismo. ¿Cómo se entiende que desde comienzos de diciembre, cuando el documento fue pagado, haya habido que esperar más de ocho meses para poder hacerlo efectivo?

Quizás la lentitud no sea achacable al aparato jurídico de la provincia y haya radicado en el Registro Central. En todo caso vale la pena la alerta y, de forma general, el análisis del problema con miras a evitar su repetición.

Dirija su correspondencia a:
Periódico *Escambray*.
Sección "Cartas de los lectores".
Adolfo del Castillo No. 10 e/.
Tello Sánchez y Ave. de los Mártires.
S. Spíritus
Correo electrónico:
correspondencia@escambray.cip.cu