

# LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN LOS ORGANOS DEL PODER POPULAR COMO PREMISA DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN CUBA.

**MSc. Alma Delia Hernández Ruiz. Centro de Estudios de Técnicas de Dirección. CETED. Facultad de Contabilidad y Finanzas. Universidad de La Habana.**

Desde el triunfo de la Revolución en 1959, la protección de los derechos de los ciudadanos es un objetivo permanente de las Legislaciones, Normativas y Políticas trazadas tanto en la esfera económica como en la social. Las primeras medidas revolucionarias dejan entrever el ánimo de proteger al pueblo contra los desmanes de los comerciantes y otros propietarios.

En lo referente a los derechos de los consumidores, desde la temprana fecha del 22 de enero de 1960, el Gobierno Provisional de la Revolución promulgó la Ley 697 de Protección del Consumidor, cuya finalidad era evitar el encarecimiento injustificado de la vida e impedir toda forma de especulación mercantil, y que los vendedores se aprovecharan de la escasez de mercancías, elevaran indiscriminadamente los precios de los productos o los acapararan, en espera de la oportunidad más apropiada para venderlos a un alto precio. Con ello se daba respuesta a la máxima revolucionaria de dirigir todas las fuerzas a mejorar la calidad de vida del pueblo. Con la posterior socialización de la propiedad privada, esta ley se hizo obsoleta.

En 1963, se crean las Oficinas de Control para la Distribución de los Abastecimientos (OFICODA) cuyos principales objetivos eran

la organización de la distribución de los abastecimientos, el control de la documentación que regía el sistema y el chequeo del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes con relación al abastecimiento y los precios.

Los consumidores identificaron estas oficinas, además, con el lugar donde podían acudir a efectuar sus quejas y reclamaciones y solucionar cualquier problema relacionado con el consumo de los bienes normados. Con la nueva organización político administrativa de 1976, esta función comienza a llevarse a cabo en una dependencia del Poder Popular.

Paralelamente a esto, fueron gradualmente apareciendo diferentes mecanismos legales que contribuían a la protección de los consumidores, dada la ineludible posibilidad del engaño o la violación de sus derechos<sup>33</sup>.

A partir del proceso de constitución de los órganos del Poder Popular, los ciudadanos pueden ejercer sus derechos apoyándose también en otras formas definidas legalmente, como la formulación de quejas, inquietudes y recomendaciones en las Asambleas de Rendición de

---

<sup>33</sup> Véase el artículo de la autora "La Protección del Consumidor en Cuba: Retos y posibilidades. Tabla #1, página 1.

Cuentas del Delegado de la circunscripción, o personal y privadamente ante el Delegado o el Presidente del Consejo Popular. Estas figuras actúan de forma directa por facultades que les confiere la Constitución de la República para el reclamo y la exigencia de los derechos de la población. A su vez, las quejas y consultas de los ciudadanos se atienden en todos los niveles de la Fiscalía General de la República y Consultorías Legales. Por último, en los Consejos de la Administración Municipal y en las empresas enclavadas en los diferentes territorios, se establecieron los Departamentos de Atención a la Población<sup>34</sup>, lugar a donde los ciudadanos pueden acudir a presentar sus quejas, reclamaciones y planteamientos.

La población acude también a las instancias del Partido Comunista de Cuba (PCC) a todos los niveles para la formulación de sus quejas. Estos órganos realizan reciben diversos planteamientos acerca de la actuación de las diferentes entidades públicas que prestan servicios a la población. Al respecto la Oficina de Atención a la Población del Comité Central de PCC publicó las estadísticas siguientes: "...Durante 1998, solamente el Partido, contando desde los municipios hasta el Comité Central, recibió 73 045 planteamientos de la población. (...) Dentro de ese universo, las quejas y denuncias -21 828- representaron un 31,29 por ciento"<sup>35</sup>.

Y añade que el 96% de los casos "...se refirió a asuntos de competencia directa del Poder Popular y las direcciones administrativas", lo que denota por una parte "...la confianza de los cubanos en el Partido y otra, no menos cierta, que aún persisten notables fallas en la manera en que son atendidos los reclamos de las

personas, fundamentalmente por el aparato administrativo"<sup>36</sup>.

Los medios masivos de comunicación son empleados también por la población para emitir sus quejas por el mal funcionamiento de las diferentes entidades.

Sin embargo, pese a la existencia de todos los mecanismos anteriores, la población está insatisfecha con su funcionamiento y en las máximas esferas gubernamentales se opina que dichos mecanismos no funcionan correctamente. Por ello en el país, desde 1995 "...se viene trabajando para conferir mayor coherencia y efectividad al sistema de atención a la población, pues eran evidentes múltiples fisuras, desde la lentitud, burocratismo, hasta la falta de seriedad y profundidad en muchas respuestas"<sup>37</sup>.

Evolución y situación actual de las dependencias de atención a la población en el Poder Popular.

Hasta finales de 1995 existieron, formando parte del aparato de las Asambleas Municipales y Provinciales del Poder Popular así como en algunas empresas, unas dependencias cuya función esencial consistía en atender las quejas de la población, las que eran conocidas como "Oficinas de Quejas".

Estas oficinas funcionaban "...con una estrecha o limitada concepción de enfrentar las quejas de los ciudadanos (y las denuncias) y atenderlas con la profesionalidad y la sensibilidad que podía aportar cada compañero responsabilizado con este trabajo pues no existía de manera organizada institucionalizada una metodología oficial para regir la acción de estos *funcionarios de quejas*"<sup>38</sup>.

34 Homologados en el nivel provincial y el nacional. Estos departamentos serán objeto de análisis en páginas posteriores de este trabajo. (Nota de la autora).

35 Mayoral, María Julia. Prioridad partidista: la atención a las quejas de la población. (En periódico Granma, 23 de junio de 1999).

36 Idem.

37 Idem.

38 Martínez, Matilde. La Atención a la Población, necesidad de estos tiempos. Tesis para la obtención del título de Master en

Asimismo "...en no pocas ocasiones estas oficinas eran utilizadas, en algunas entidades, como vehículo para impedir que los ciudadanos pudieran entrevistarse con sus principales dirigentes, sobre todo en aquellas donde los mismos consideraban que dedicar tiempo a esta atención directa a los ciudadanos no formaba parte de sus deberes funcionales como dirigentes y los alejaba de sus funciones de dirigir..."<sup>39</sup>

En enero de 1995, el General de Brigada Raúl Castro Ruz<sup>40</sup> envía una carta a los dirigentes de todos los niveles en el país, en la que compulsa a la toma de medidas al respecto. En dicha misiva se apunta que "...La Atención a la Población es una tarea de primer orden, es una importante política inherente a nuestra condición de Gobierno Popular que inscribe como su deber primero esa atención, razón de ser y de la cual debe saber obtener cada entidad la valiosa información que aporta el contacto con los ciudadanos para perfeccionar la gestión administrativa a la par que posibilita a éstos el pleno ejercicio del derecho que le confiere la Constitución de la República.

Y se agrega en la misma: "La máxima responsabilidad del cumplimiento de esta política recae en el principal dirigente de cada entidad y en cuya ejecución tienen que intervenir todos los demás dirigentes"<sup>41</sup>.

Como respuesta a este planteamiento del Segundo Secretario del Comité Central del PCC, en 1995 se crean los Departamentos de Atención a la Población en todas las entidades administrativas del país. En su constitución se define<sup>42</sup> claramente que dichas oficinas *no se*

*dedicarían a examinar asuntos relativos a derechos políticos y civiles, sino que en específico, estas atienden solamente lo concerniente a derechos relativos a servicios domésticos y ofertas comerciales, localizados en su territorio.* En su concepción, dichos departamentos nacían para respaldar a los ciudadanos como consumidores.

En el caso particular de Ciudad de La Habana, el Consejo de la Administración Provincial (CAP) adoptó en ese año la Resolución #30 del Presidente de la Asamblea Provincial del Poder Popular de Ciudad de La Habana, (perfeccionada en 1997), la cual orienta metodológicamente la atención a las quejas, reclamaciones y sugerencias de la población en dichas oficinas. Esta resolución establece un límite máximo de 60 días para dar respuesta a los planteamientos de la población.

Los Departamentos de Atención a la Población trabajan en las siguientes direcciones<sup>43</sup>:

- Asesorar y supervisar el cumplimiento de la política gubernamental de atención a la población en su entidad según lo establecido en la Resolución 30/97, promoviendo las evaluaciones, el trabajo preventivo y la divulgación.
- Atender directamente o promover la correcta atención por los dirigentes, funcionarios o empleados que corresponda a los ciudadanos que acuden a la entidad.
- Dirigir metodológicamente el trabajo de Atención a la Población que realizan las entidades administrativas que le están subordinadas.
- Realizar investigaciones directamente de aquellos casos de quejas y denuncias de trámites establecidos, o que se proponen establecer, para lograr que los mismos sean los factibles y aceptables por la población.

---

Dirección. Universidad de la Habana, enero de 1999.

<sup>39</sup> *Idem.*

<sup>40</sup> Castro Ruz, Raúl. *Carta enviada a los dirigentes del gobierno. Ciudad de La Habana, 8 de noviembre de 1995.*

<sup>41</sup> *Idem.*

<sup>42</sup> Asamblea Provincial del Poder Popular. Resolución #30 "Metodología para la Atención a la Población". 31 de octubre de 1995.

---

<sup>43</sup> Martínez Sarriá, Matilde. *La Atención a la Población, necesidad de estos tiempos.* Tesis para la obtención del título de Master en Dirección. Universidad de la Habana, enero de 1999.

- Atender y proponer todo lo referente a la protección al consumidor.
- Fortalecer los vínculos con los Consejos Populares, los Delegados y las Comisiones Permanentes de las Asambleas para hacer de la Atención a la Población un instrumento de colaboración y apoyo del Delegado con sus electores.

Para el buen desempeño de sus funciones, se comenzó a capacitar a los funcionarios, -tanto del Poder Popular como de las empresas- en materia de atención a la población, para elevar el rigor y la profesionalidad que exige esta tarea y conocer las insatisfacciones con los servicios que se prestan a la población.

Sin embargo, amén de todos los cursos de capacitación que puedan impartirse, la responsabilidad por la atención a la población no puede recaer solamente en un departamento u oficina, integrado por dos personas, mientras que el resto del personal de la entidad desconozca y se desentienda de como atender y comunicarse correctamente con los consumidores.

En relación a la empresa, no se trata de que en ésta se atienda correctamente solamente a los quejosos, se trata de que la empresa -y por tanto, todos sus empleados- atienda correctamente a los ciudadanos que acuden a recibir sus servicios, he ahí la labor preventiva a que han sido convocadas las entidades administrativas: una correcta atención y una prestación de servicios adecuada condicionan satisfacciones en las personas que solicitan sus servicios.

No obstante, a pesar de las medidas tomadas en materia de atención a la población, cuatro años más tarde (1999) los problemas persisten. Al respecto Manuel Vaillant,<sup>44</sup> secretario del CAP de

Ciudad de La Habana, en octubre de 1999, comenta en un crítico informe que existen "...entidades administrativas que aún, cuatro meses después de concluidas las anteriores reuniones, no han dado respuesta a inquietudes expresadas por la población, además de las que permanecen sin solución, incluso del anterior mandato de los delegados". Por tanto las circunstancias que existían en 1995, cuando se adopta la Resolución #30 continúan presentes cuatro años después.

Y agrega: "Cuando se profundiza a nivel de detalle en estas insuficiencias se encuentra siempre una determinada cuota de superficialidad, irresponsabilidad, negligencia y desidia, en el proceso que va desde que se recibe el planteamiento hasta su solución definitiva".<sup>45</sup>

Estos planteamientos oficiales reafirman que la atención a la población, y en específico, de los consumidores, no puede ser problema de 1 ó 2 personas en una empresa, debe ser parte del modus operandi de todos los trabajadores de la empresa, con énfasis en el personal que cotidianamente contacta con el público que recibe los servicios de la entidad; por tanto, este proceder debe formar parte de los elementos que contornan la cultura organizacional de la empresa u organización.

### **Investigación acerca del funcionamiento del Departamento de Atención a la Población en el Consejo de la Administración de un Municipio de Ciudad de La Habana.**

Con la entrada en vigor de la Resolución #30 las instancias municipales del Poder Popular de la provincia se dieron a la tarea de perfeccionar su trabajo. Teniendo en cuenta los presupuestos anteriores, y a fin de corroborar in situ la actuación de estos departamentos, se llevó a cabo una

<sup>44</sup> Intervención en la Reunión de los Presidentes de los Consejos Populares de Ciudad de La Habana, en vísperas del IX Aniversario de la creación de los Consejos Populares, celebrada en EXPOCUBA el

9 de octubre de 1999. Tomado del artículo: En Primer Orden: Responder a la Población, de Liset García y José Hernández. (En Periódico Tribuna de La Habana, del 10 de octubre de 1999).

<sup>45</sup> Idem.

investigación de terreno en un municipio de la provincia Ciudad de La Habana, atendiendo a que este municipio –de acuerdo con la información obtenida– marchaba a la vanguardia en lo referente a esta problemática en la provincia.

El levantamiento de la información se desarrolló durante el cuarto trimestre de 1999. Con la investigación se pretendía valorar el alcance y utilidad del mecanismo establecido para captar las quejas de la población, teniendo en cuenta que hasta este momento era ésta la vía más estructurada en la provincia, y en el país, para que la población se quejase acerca de cualquier problemática que confrontase al recibir un servicio o adquirir un producto.

Para la obtención de la información se aplicaron diferentes instrumentos:

- Consulta del diagnóstico de la atención a la población realizado a principios del año 1999.
- Entrevistas a funcionarios del CAM
- Observación, durante varias jornadas, del funcionamiento del Departamento de Atención a la Población del CAM.
- Participación en la II Plenaria de Atención a la Población de dicho municipio.
- Participación en la Plenaria de Atención a la Población de la Empresa de Comercio del municipio.
- Observación de las sesiones del IV Curso de Atención a la Población impartido en el cuarto trimestre de 1999 a funcionarios de Atención a la Población en las empresas del territorio.
- Entrevistas a funcionarios de atención a la Población de empresas, participantes en el IV Curso de Atención a la Población.
- Revisión de la documentación existente al respecto en la Oficina de Atención a la Población y otros documentos del CAM.

El diagnóstico realizado sobre el funcionamiento del Departamento de Atención a la Población del municipio, a principios de 1999, arrojó un conjunto de

conclusiones, de las cuales se reflejan a continuación las principales<sup>46</sup>.

#### **Con relación al funcionamiento de los departamentos:**

- El Departamento de Atención a la Población del municipio tiene un comportamiento similar al de la Provincia, evidenciándose que los problemas que la población plantea a ambas instancias son parecidos.
- En los actuales Departamentos de Atención a la Población (incluyendo los correspondientes a las empresas), en los cuales solamente trabajan 2 personas, no existen vías para comprobar la calidad de las respuestas ni el tratamiento que se da a la población quejosa en las diferentes entidades.
- Las causas de la no efectividad de estos departamentos se encuentran en: la insuficiente capacitación integral del personal, la no garantía de la infraestructura apropiada para estos (plantilla, salarios, calificación del personal, equipamiento, etc.), la falta de control y exigencia sistemática en el orden cualitativo del funcionamiento de estas dependencias, por los cuadros de dirección y la negligencia en la atención a los planteamientos de la población.
- En las entrevistas realizadas a dirigentes administrativos y de gobierno pudo conocerse que no está estatuido ningún vínculo entre el Departamento de Atención a la Población y los Departamentos de Inspección de la Dirección de Finanzas y Precios, lo que impide que un número de quejas que son reales contravenciones, sean tratadas como corresponde, pues los niveles de dirección correspondientes poseen un desconocimiento cualitativo de las mismas.

#### **Con relación a las opiniones de la población:**

---

<sup>46</sup> Martínez Sarriá, Matilde. La Atención a la Población, necesidad de estos tiempos. Tesis para la obtención del título de Master en Dirección. Universidad de la Habana, enero de 1999.

- La población prefiere enviar correspondencia antes que someterse a los trámites engorrosos y la pérdida de tiempo en las oficinas.
- Hay insatisfacción en la población con relación a las respuestas y la atención que se les brinda, de ahí que las personas se dirijan a los niveles superiores a fin de que estos exijan al nivel local la solución correspondiente.
- Hay desconocimiento por una parte de la población de los canales locales para tramitar las quejas.
- La población no quejosa refiere como las principales causas de no emisión de quejas, la preocupación de no obtener solución y además el temor a la incompreensión, maltrato, burocratismo, etc.
- Se evidencia en la población encuestada el desconocimiento de los procedimientos para emitir las quejas y los términos legales de las respuestas.
- Hay insatisfacción notoria en la población que asistió al Departamento de Atención a la Población del municipio, ya que dos tercios de los encuestados (para la realización del diagnóstico) así lo expresan, tanto por la continuidad del problema como por la agilidad y claridad de las respuestas.

Una de las fuentes fundamentales para la realización del diagnóstico acerca del funcionamiento de los Departamentos de Atención a la Población fueron las entrevistas y encuestas realizadas a los Presidentes, Vicepresidentes y Secretarios de las Asambleas Municipales del Poder Popular de los diferentes municipios de Ciudad de La Habana así como a los Jefes de los Departamentos de Atención a la Población de dichos municipios.

A partir de la opinión de dichos funcionarios fue posible valorar la situación de estas oficinas: mayoritariamente la población no conoce suficientemente su existencia o cómo acceder a ellas, ya que no se han divulgado suficientemente, además la

población que ha acudido a las mismas no está satisfecha con los resultados obtenidos, debido a la calidad de las respuestas, la demora de los trámites y el exceso de burocratismo, entre otros elementos.

Por otra parte, desde el punto de vista del funcionamiento interno de estos departamentos se pudo constatar la escasez de personal con que fueron concebidos, la insuficiente preparación del personal para el desempeño de sus funciones, una infraestructura insuficiente, la carencia del respaldo material, salarial y tecnológico necesarios para su buen funcionamiento.

Otros elementos presentes son la falta de condiciones materiales para llevar a cabo un seguimiento efectivo del tratamiento a las quejas recibidas por estos y enviadas a las empresas y entidades involucradas en la problemática objeto de queja. También surgió con fuerza el criterio de que es necesario efectuar ajustes al horario de trabajo de estos departamentos de manera que se facilite a los trabajadores el acceso a los mismos y la disminución del plazo legal de la respuesta<sup>47</sup>.

Todo lo anterior pone de manifiesto que a pesar de las medidas tomadas en materia de atención a la población desde 1995, no fueron creadas las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de estas oficinas, ni se preparó adecuadamente a la población para que ejerza sus reclamos por los caminos establecidos.

Por tanto, teniendo en cuenta los elementos emanados del diagnóstico realizado a principios de 1999, en el cuarto trimestre de ese año se realiza la investigación de referencia; mediante la misma pudieron ser corroborados y

---

<sup>47</sup> Los datos estadísticos que reflejan estas opiniones pueden encontrarse en el trabajo de Matilde Martínez. La Atención a la Población, necesidad de estos tiempos. Tesis para la obtención del título de Master en Dirección. Universidad de la Habana, enero de 1999, página 63.

ratificados los elementos que recoge el diagnóstico, destacándose lo siguiente:

*Respecto al funcionamiento de los departamentos:* Se evidencia que en el periodo en que se realiza la observación del trabajo del Departamento de Atención a la Población del CAM, las condiciones puestas de manifiesto en el diagnóstico, persisten.

En las entrevistas realizadas a la Vicepresidenta y a la Secretaria del CAM, estas funcionarias reafirmaron la persistencia de múltiples problemas en la atención a la población, pasando fundamentalmente por la falta de preparación del personal que atiende dicha función y la carencia de condiciones materiales para llevar a cabo una efectiva atención a la población.

*Razones para no formular quejas:* La Vicepresidenta y la Secretaria del CAM consideran que esta labor pasa por un proceso sumamente burocrático, por ello

los ciudadanos que acuden a estas oficinas, tienen la percepción de que sus problemas no serán resueltos. Este planteamiento corrobora lo expuesto en la tesis de maestría "Atención a la población, necesidad de estos tiempos" donde se recogen las razones expuestas por una muestra de ciudadanos en enero de 1999 y que se presentan a la Tabla #1.

Llama la atención que la principal causa de no queja es la percepción que tiene la población de que sus problemas no serán resueltos y representa más de la mitad de la muestra (51,42%). Si a ésta se le añaden el burocratismo (7,34%) y los temores, incompreensión y maltrato (11,42%), elementos que demuestran cierto escepticismo de la población en cuanto a la calidad de la atención que se le presta en estos departamentos, el porcentaje alcanza la cifra de 70,18, lo que denota que la población no confía en el mecanismo establecido para efectuar sus quejas.

Tabla #1. Razones para no formular las quejas.

	% en la muestra
<b>Percepción de no solución</b>	<b>51,42</b>
<b>Burocratismo</b>	<b>7,34</b>
<b>Horarios de atención inadecuados para trabajadores</b>	<b>8,9</b>
<b>Temores, incompreensión, maltrato</b>	<b>11,42</b>
<b>Desconocimiento</b>	<b>5,3</b>
<b>Desinterés</b>	<b>1,6</b>
<b>Esperar por rendición de cuentas</b>	<b>6,1</b>
<b>No responde</b>	<b>77</b>

Fuente: Martínez Sarriá, Matilde. La Atención a la Población, necesidad de estos tiempos. Tesis para la obtención del título de Master en Dirección. Universidad de la Habana, enero de 1999, página 65.

**Atención a los problemas de la población:** A partir de su experiencia como delegadas de circunscripción, la Vicepresidenta y la Secretaria del CAM opinan que las personas que acuden a dichas oficinas no constituyen la mayoría de los que tienen problemas, debido a que muchos ciudadanos no se sienten estimuladas a asistir a dicho lugar, por su percepción de que sus problemas no serán resueltos mediante estos procedimientos, y que por tanto, el acudir

al lugar solo constituirá una pérdida de tiempo.

Por su parte, las funcionarias que trabajan en el Departamento de Atención a la Población de dicho Consejo al ser entrevistadas, pusieron de manifiesto su creencia de que aunque aún tienen algunas deficiencias, su trabajo en este quinquenio ha tenido un desempeño positivo. Para ello aducen que el 64,7% del total de los 3448 casos recepcionados fueron realizados a nivel de municipio, "lo que demuestra que la población siente

confianza y respeto en la prioridad que el gobierno del municipio le brinda a tan importante tarea.”<sup>48</sup> Sin embargo, estas funcionarias no tienen en cuenta que posiblemente, tal como refieren las dirigentes del CAM entrevistadas, la mayoría de las personas con quejas no acuden a estas oficinas por considerar que no vale la pena personarse en las mismas.

**Labor de seguimiento del tratamiento a las quejas:** Las funcionarias del departamento no perciben la labor de seguimiento de los diversos planteamientos que la población realiza, como parte de su trabajo. Su función hoy día alcanza solamente a registrar la queja cuando el ciudadano se persona, tramitarla hacia la entidad involucrada en la misma y con posterioridad, y con fines de realizar un balance de esta problemática a nivel municipal, recibir un informe de la entidad sobre la atención *cuantitativa* a la población en el período de que se trate, para confeccionar el informe del municipio. O sea, que la labor de atención a la queja de un ciudadano por el Departamento de Atención a la Población del CAM culmina prácticamente cuando ésta se envía a la empresa u organismo involucrado.

De esta forma, el trabajo del departamento no está orientado a la solución de los casos sino a la tramitación burocrática de los mismos. Este proceder es uno de los elementos reconocidos como deficientes en la labor de atención a la población en las intervenciones de los dirigentes estatales y gubernamentales referentes a la temática y es precisamente lo que percibe la población para reafirmarse en que este mecanismo no resuelve sus problemas.

En la tabla #2, se observa que del total de casos planteados por la población en estos años, solo ha sido solucionado el

51,5%. En los últimos dos años el porcentaje de casos solucionados ha aumentado considerablemente, pero aún queda una importante cifra de las quejas y reclamaciones que no han sido resueltas, de ahí que sea natural que se reafirme en la percepción de la ciudadanía el hecho de que no se resuelven por esta vía sus problemas.

Aquí culmina el trabajo de este departamento, reflejando la cantidad de problemas resueltos y no resueltos, pero analizados cuantitativamente, sin detenerse a valorar la calidad de las respuestas obtenidas por la población, ni tampoco realizando un proceso de retroalimentación a fin de medir, en la propia población quejosa, el grado de satisfacción con la solución o respuesta recibida de la entidad involucrada. Por supuesto que un proceder como el anteriormente descrito conduce a la situación actual: en la población existe un alto grado de insatisfacción con este mecanismo.

**Satisfacción con la respuesta o solución dada:** En el diagnóstico realizado<sup>49</sup> sobre la atención de las quejas de la población se contrastó la opinión de los funcionarios que atienden este problema en el CAM y las empresas con las opiniones de la población quejosa. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: En opinión de los funcionarios se atendieron un total de 12763 casos, de estos se encontraban concluidos 11645 y, estaban solucionados 10711, representando el 91,9% de los casos. Sin embargo, estos resultados altamente satisfactorios no coinciden con la opinión de los encuestados quejosos, lo que denota que existe una gran brecha entre el control cuantitativo y apresurado por las direcciones administrativas y los aspectos

<sup>48</sup> Departamento de Atención a la Población del Consejo de la Administración Municipal de La Lisa. Informe del Trabajo de atención a la Población del 94 al 1er. Semestre de 1999.

<sup>49</sup> Martínez Sarriá, Matilde. La Atención a la Población, necesidad de estos tiempos. Tesis para la obtención del título de Master en Dirección. Universidad de la Habana, enero de 1999, página 71.



cualitativos implícitos en las necesidades

de la población.

**Tabla #2. Comportamiento de la Atención a la Población en el CAM de La Lisa en el período 1994 primer semestre de 1999.**

	Total casos	entrevistas	cartas	solucionado	%
1994	408	375	33	84	20,6
1995	550	431	119	160	29,0
1996	625	461	164	348	55,6
1997	603	357	246	436	72,3
1998	756	372	384	554	73,2
1er.sem. 99	506	236	270	194	38,3
total	3448	2232	1216	1776	51,5

Fuente: Martínez Sarría, Matilde. La Atención a la Población, necesidad de estos tiempos.

A las personas que habían formulado quejas se les aplicó una encuesta sobre el funcionamiento de estos departamentos a fin de conocer el grado de satisfacción con la solución a sus problemas. Los resultados obtenidos se exponen a continuación:

- El 63,70% de la muestra declara que no se siente satisfecha con la solución dada al problema.
- De los que no tuvieron solución a su problema, el 65,18% considera que no obtuvo una respuesta lo suficientemente clara del por qué no se le da solución a su problema.
- Con relación a la rapidez de la respuesta, el 58,51% considera negativamente este aspecto.
- Y finalmente, el 63% de los encuestados considera que los problemas persisten con posterioridad a sus quejas.

Los resultados anteriores evidencian que no existen motivos para que la población se sienta satisfecha con la actividad que se lleva a cabo en estas dependencias tanto del CAM como de las entidades administrativas.

**Plazo de respuesta:** Estas instancias disponen de 2 meses<sup>50</sup> para dar

respuesta a los planteamientos realizados por la población. En efecto, tal plazo, puede ser válido para que cómodamente trabajen dichas entidades en la solución, o al menos búsqueda de una respuesta satisfactoria para el demandante, pero, para la persona que se dirige a la entidad a fin de formular una queja, la que posiblemente esté interfiriendo con su calidad de vida, es un plazo largo en extremo, de ahí el énfasis que ponen los dirigentes del Poder Popular en la necesidad de acortar dicho plazo. En este caso, más del 90% de los casos del municipio han sido tramitados en el tiempo reglamentado.

**Vías para presentar las quejas:** en la consulta de los documentos existentes en el Departamento de Atención a la Población del CAM objeto de estudio, se pudo conocer la utilización que la población da a las diferentes vías para emitir sus quejas: se personan en las oficinas o escriben a éstas. Las reclamaciones personales alcanzan la cifra de 2232 para un 64,7% del total de los planteamientos de todo el período analizado, quedando para las reclamaciones por vía postal solo el 35,3% del total. Lo que contradice el resultado del diagnóstico realizado en enero de 1999.

<sup>50</sup> El artículo 52, inciso R del Decreto Ley #67 sobre la Organización de la Administración Central del Estado, del 19 de abril de 1983, dispone el término

de 60 días para responder a las quejas y peticiones de los ciudadanos.

En este sentido las dos primeras funcionarias entrevistadas planteaban que la correspondencia era la vía más empleada. Esto se debe a que esta vía ha mantenido un alto ritmo de crecimiento, manifiesto en que en 1994 solo se recibieron 33 cartas que representaba el 8% de los casos y en 1998 ya el número ascendía a 284 para un 50,1% del total.

**Condiciones materiales:** El Departamento de Atención a la Población municipal presenta las siguientes condiciones materiales: Se encuentra en un módulo de madera, fuera de la edificación principal del Consejo de la Administración, con poca visibilidad, muy escasa iluminación, no posee ningún elemento que la identifique como tal, su mobiliario es escaso y en estado regular, y es de destacar que si llegasen más de dos personas a la oficina para ser atendidas por las funcionarias, no tendrían donde sentarse a esperar, la decoración es casi ausente y no contribuye a la creación de un clima apropiado para la actividad que en la misma se realiza y no existen condiciones de privacidad para la atención a los ciudadanos, entre otros elementos. Por otra parte, para la recepción de las quejas no existe modelaje alguno establecido, sino que las mismas son recogidas en hojas corrientes de papel.

**Preparación de funcionarios:** La vicepresidenta y la secretaria del CAM consideran que las funcionarias del Departamento de Atención a la Población no poseen la preparación adecuada para el desempeño de la función de la oficina. Sin embargo, ambas han cursado el denominado Curso de Atención a la Población diseñado al respecto por el CAP.

Es interesante destacar de la investigación realizada las valoraciones de la observación de que fue objeto el Curso de Atención a la Población: Dicho curso es un curso de comunicación interpersonal; está diseñado para ser impartido sobre la base de conferencias monológicas, sin incluir en su diseño

métodos participativos que contribuirían a elevar su calidad y el grado de aprehensión de los elementos contenidos en su programa.

Además, pudo constatar que todos los cursos han sido impartidos por personas que no tienen la preparación requerida para su impartición, pues son seleccionadas de los cuadros con que cuenta el territorio en diferentes instancias. En el caso del IV curso, la profesora era una metodóloga de educación, antigua profesora de preescolar, que no contaba además con suficiente tiempo de preparación para las clases, toda vez que el contenido de las mismas se recibía del CAP el día anterior como máximo, de manera que contenidos previstos para impartirse en 3 horas, se dictaban en una hora y minutos.

Por supuesto que a partir de los presupuestos anteriores, resulta difícil que las personas que deben atender a la población en las oficinas creadas al respecto tanto en el CAM como en las empresas, creen habilidades para comunicarse correctamente con los ciudadanos, dominaran las técnicas de realizar entrevistas, y demás habilidades que, supuestamente, de acuerdo a los objetivos del programa, serían adquiridas en el curso. Por tanto la preparación, a partir de los cursos, de las personas designadas para atender a la población es formal.

### **Conclusiones:**

En consecuencia las medidas tomadas por el Gobierno Revolucionario y la consecuente garantía de igual trato, igual distribución para todos los ciudadanos, demuestran que, aunque implícitamente, Cuba estaba dando respuesta anticipada al primero de los derechos de los consumidores que enunciara la ONU en 1985, mucho antes de que este organismo internacional se pronunciara al respecto. Pero, las quejas de la población se acrecientan cada día y las condiciones del mercado cubano de consumidores ha

cambiando sustancialmente, requiriéndose nuevos mecanismos que contribuyan a la tácita protección del hombre en su rol de consumidor.

Ante estos cambios en el mercado de consumidores, los mecanismos para la protección del consumidor se deberán tornar más abarcadores, dada la complejidad que va asumiendo esta problemática en el país, y además, estos mecanismos deberán estar diseñados para actuar ágilmente ante los reclamos de la población, de preparación de la población para su correcta actuación como consumidor, del grado de concreción así como de la efectividad de las respuestas de las entidades involucradas, entre otros elementos.

Existe en las altas esferas del Poder Popular la convicción de que es necesario mejorar el accionar de los Departamentos de Atención a la Población, pues, aunque se han tomado importantes medidas organizativas, en estos departamentos persisten aún, los problemas señalados en 1995.

En correspondencia, la investigación realizada, permitió corroborar la afirmación anterior, pues el mecanismo establecido para atender las quejas de la población en los Departamentos creados al efecto en el Poder Popular, no funciona correctamente, requiere de su perfeccionamiento inmediato para que se de respuesta satisfactoria e inmediata a los problemas de la población, quien como consumidora no encuentra una entidad que le respalde en sus encuentros con los vendedores y prestadores de servicios.

Finalmente, es importante considerar que la protección del consumidor en Cuba ha estado subsumida en la protección a los ciudadanos. Lo que significa que la protección del consumidor ha sido un derecho implícito que el cubano como ciudadano ha podido disfrutar a tono con las circunstancias imperantes en cada momento histórico, basado sobre todo en una política de distribución igualitaria de los recursos entre todos los pobladores, pero que las condiciones cambiantes en el mercado de consumidores hacen que se necesite el desarrollo de los mecanismos dirigidos a la protección del consumidor en el país. 📖