

| | | |
|---------------------|----------------------------|--------------|
| Fecha 22.01.2010 | Sección Primera-Opinión | Página 24 |
|---------------------|----------------------------|--------------|

¡No somos ganado!

ESTEBAN MOCTEZUMA BARRAGÁN

Muchas autoridades piensan que atender a la población es realizar programas vistosos que requieren presupuesto, ignorando que sus decisiones más que dinero, requieren sensatez y que, atender el detalle, es muy importante para lograr cambios de fondo.

Los habitantes de cualquier ciudad del mundo entendemos que debemos pagar el costo de vivir en ellas, pero estos agobios pueden ser mitigados o exacerbados por la actitud de la autoridad.

Por ejemplo, todos conocemos los tiempos de nuestros traslados, pero es común que la vialidad que utilizamos cotidianamente amanezca cerrada sin previo aviso, impactando nuestra productividad e hígado.

Cuando uno pregunta al patrullero qué obstruye el arroyo, los motivos del cierre y la duración del mismo, lejos de fingir estar apenado por las molestias que ocasiona e informar las causas, se comporta con arrogancia y majadería, no otorga información alguna y amenaza con castigar al ingenuo que se atrevió a pedir una explicación.

Peor aún, como si ellos no fueran autoridad, solamente afirman que "cumplen órdenes".

A quienes instruyen las órdenes y a sus ejecutores les debemos exigir un cambio de actitud. Como se empieza a hacer en algunos municipios, es socialmente útil concentrarse en el desarrollo humano, en el estudio psicológico de los policías y en su capacitación y desarrollo emocional.

No todo ocurre en la calle. En aeropuertos u oficinas públicas, por ejemplo, se dejan instaladas cintas para obligar a recorrer un largo serpenteo aunque esté vacío, en vez de abreviar el recorrido, sobre todo a los adultos mayores, tan sólo con el poder de una mano que reacomode las cintas.

¿Y qué decir de las colas para abordar el transporte público?

Hay que convencer a los funcionarios de que su obligación no es "salvar a la patria" sino determinar

muchas pequeñas acciones para que la gente se sienta tratada como persona, como ciudadano, como ser humano. Y eso no cuesta nada, porque se sustenta en actitudes que se inculcan y se exigen en cualquier servidor público que tenga trato directo con el ciudadano.

Si un presidente municipal o delegado sabe que va a cerrar una vialidad, ¿por qué no se obliga a informar a los usuarios? Si una emergencia impide hacerlo, ¿por qué no se indica en salidas previas que más adelante está cerrada esa vía? ¿Por qué no se piensa en enviar siempre un reporte a los medios para que informen al respecto? ¿Por qué no obligar a la policía a ser amable, informar lo más posible y comprender la frustración de las personas?

Nada de esto requiere presupuesto. Ninguna de estas determinaciones son producto de inversión pecuniaria alguna, solamente se necesita poner el foco y la atención en el sentir del ciudadano común y corriente, en cómo facilitarle la vida, en cómo servirlo.

Ni el narcotráfico, ni el crimen organizado, ni la crisis internacional, ni la influenza, ni el cambio climático constituyen obstáculo alguno para cambiar la forma de relación entre la autoridad y el ciudadano.

Lo sugerente es que los funcionarios públicos que pongan el acento de su gestión en que el ciudadano se sienta persona, serán los más apreciados y, por lo mismo, los políticos más votados en las elecciones.

Pero cuando un ciudadano fija su destino y horario al salir del hogar o la oficina y se encuentra con inesperadas vallas que lo conducen fuera de su ruta, empujado por el flujo vehicular y limitado por un sinnúmero de obligadas desviaciones, hacen parecer que la población es considerada "ganado" que hay que conducir entre corrales, puertas y obstáculos a donde el "charro" quiere y no a donde ellos desean llegar.

emoctezuma@tvazteca.com.mx

Presidente ejecutivo de Fundación Azteca

