



Fuente:

Dirección de Comunicación Institucional del GECC

Así lo ratificó el Primer Ministro, Manuel Marrero Cruz, en el Balance Anual del Departamento de Atención a la Población del Gobierno, realizado este viernes con la presencia de los directivos que atienden esta actividad en los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE) y entidades nacionales.

Por el sistema de videoconferencia participaron, desde el teatro del Ministerio de Comunicaciones otros directivos y funcionarios de las OSDE y otras entidades de la capital; y desde las sedes de los Gobiernos provinciales, los Gobernadores y funcionarios de las áreas de Atención a la Población de los territorios.

La compañera María del Carmen Cedeño, jefa del Departamento de Atención a la Población del Gobierno, presentó un informe resumen del trabajo desplegado por ese órgano durante el año 2020, señalando que las principales quejas y reclamaciones de la población están asociadas a problemas relacionados con la vivienda y otras necesidades de servicios, materiales y espirituales de los ciudadanos, así como por la incorrecta atención o el mal tratamiento a los reclamantes por parte de algunos funcionarios de organismos, organizaciones, entidades y gobiernos territoriales.

También transmitieron sus experiencias, resultados e insuficiencias en la atención a la ciudadanía, los representantes de varios OACE y del gobierno de la capital.

En el resumen del encuentro Marrero Cruz señaló:

- Decidimos realizar este Balance Anual del Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución, a manera de reunión de trabajo nacional, con la presencia de los jefes y funcionarios de las áreas que atienden esta actividad en los OACE, entidades nacionales, OSDE y Gobiernos provinciales, por la importancia que el Gobierno le da a estos asuntos y con el objetivo de profundizar en el análisis de las problemáticas que hoy más afectan a la ciudadanía; a fin de escuchar también las valoraciones y experiencias de los organismos en esta actividad, así como las propuestas que puedan contribuir a perfeccionar y fortalecer nuestra labor en este sentido.
- Estamos evaluando la posibilidad de crear un organismo o una estructura nacional que atienda esta actividad a nivel de país, que hoy no existe, así como aprobar una norma suprema que defina principios y conceptos, así como que organice y coordine todos los esfuerzos en interés de perfeccionar y hacer más eficaces los sistemas y mecanismos de atención a la ciudadanía.

- Es necesario revisar y perfeccionar el trabajo de las Comisiones que se designan a los distintos niveles y los procedimientos que están establecidos para investigar los hechos y problemas que hoy denuncian los ciudadanos.
 - Se requiere revisar los procedimientos para el tratamiento, solución o respuesta a las quejas, reclamaciones y denuncias de los ciudadanos, los plazos establecidos para las respuestas y los mecanismos de control.
 - Paralelamente, los organismos, entidades y gobiernos territoriales deben profundizar en las causas y condiciones que generan las quejas, así como revisar los planes de medidas y las decisiones que se adoptan a fin de evitar que se repitan esos hechos.
 - Hay que profundizar no solo en el registro y control de las estadísticas de las quejas y reclamaciones por los organismos, entidades, gobiernos territoriales y a nivel de toda la sociedad, sino sobre todo en las tendencias, identificando dónde están y cuáles son los mayores problemas o insatisfacciones de los ciudadanos; así como las estrategias y planes que se deben implementar para reducir las causas que los generan.
 - Las quejas y las reclamaciones deben ser objeto de análisis regular en los Consejos de Dirección a los distintos niveles y estructuras, donde se evalúen con profundidad las tendencias y se acuerden estrategias y planes que permitan minimizar las causas y den solución a los problemas.
 - Los organismos, organizaciones, entidades y gobiernos territoriales deben fortalecer y jerarquizar las estructuras destinadas para la atención a la población; y asegurar que el personal que en ellas labora sea seleccionado por su profesionalidad, cualidades humanas y sensibilidad ante los problemas de la gente.
 - Hay que crearle las condiciones materiales y tecnológicas adecuadas a las estructuras y funcionarios que laboran en las áreas de atención a la población, para que pueden desempeñar su labor con calidad y eficacia; y ello debe ser de atención priorizada por parte de los jefes.
 - Hay que atender de manera diferenciada los anónimos que, en muchos casos, tienen razón total o en parte de las cosas que denuncian.
 - Cuando se realizan denuncias contra cuadros, hay que hacer una investigación rigurosa y actuar con transparencia durante todo el proceso y al informar los resultados a quien corresponda.
 - Hay que apoyar a los delegados del Poder Popular cuando tramitan quejas y reclamaciones de la población con los organismos, entidades y gobiernos territoriales.
 - Hay que prepararse para el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación dentro de los sistemas de atención a la ciudadanía, que hoy no solo debe incluir los mecanismos tradicionales de atención presencial, por correspondencia, teléfono o correo electrónico, sino también mediante el uso cada vez mayor de plataformas digitales como “Bienestar” y otras con que cuentan los organismos, así como a través de los sitios web y las plataformas en las redes sociales, mediante las cuales se puede hacer mucho más interactiva, transparente y eficaz la atención y respuesta en línea a los planteamientos de los ciudadanos.
 - En resumen, el sistema de atención ciudadana del Gobierno, sus organismos y entidades estatales a todos los niveles, debe partir del principio de que en Cuba la soberanía está en el pueblo y a él nos debemos los dirigentes, cuadros y funcionarios, porque nosotros somos un gobierno del pueblo y para el pueblo.
-