

# LA ATENCIÓN CIUDADANA DEBE ESTAR EN EL CENTRO DE LA GESTIÓN DEL GOBIERNO Y SUS ORGANISMOS



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. El Grupo Empresarial Correos de Cuba estuvo representado por José Manuel Valido Rodríguez, director de Comunicación Institucional.

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 debe fortalecer y jerarquizar las estructuras destinadas para la atención a los planteamientos, quejas y reclamaciones de 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 eficaz 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.

