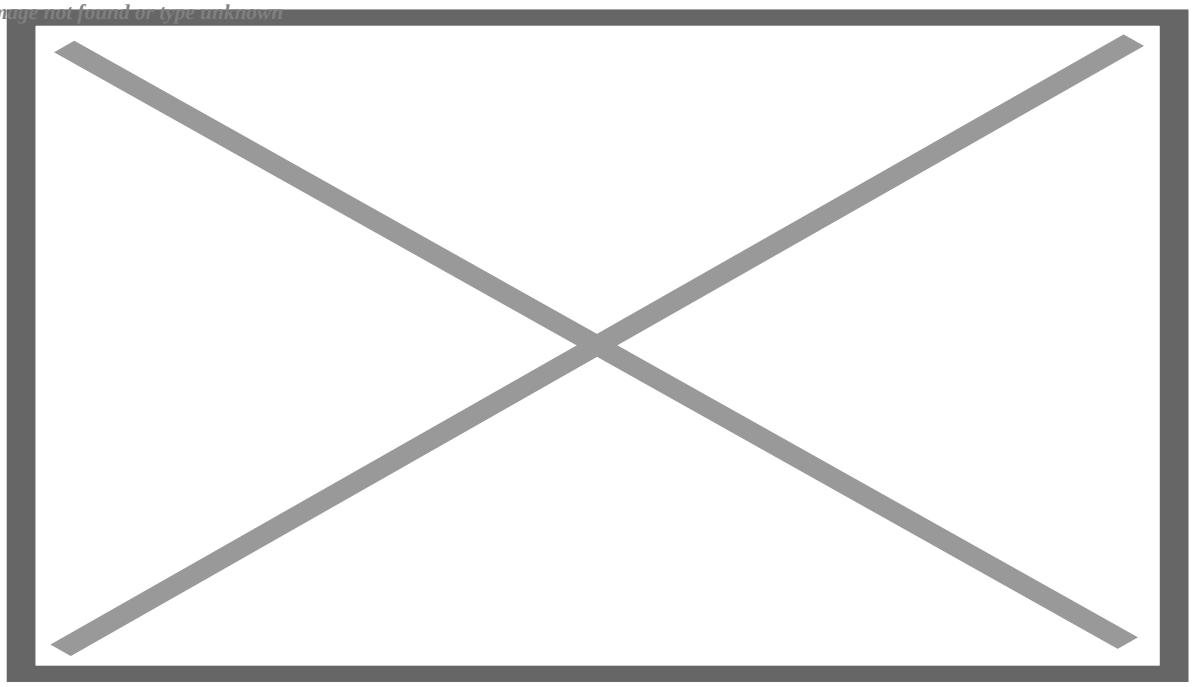
Marrero Cruz presidió balance del Sistema Nacional de Atención a la Población

Image not found or type unknown



Marrero presidió balance del Sistema Nacional de Atención a la Población. Imagen: Presidencia

La Habana, 16 mayo (RHC) El miembro del Buró Político y primer ministro, Manuel Marrero Cruz, presidió la víspera el balance del trabajo del Sistema Nacional de Atención a la Población, que se realizó en el Palacio de la Revolución.

Marrero Cruz, aseguró que «las mayores soluciones, las mayores respuestas, el trabajo de verdad, sensible, de convencimiento, de análisis, tiene que partir de la base, porque esta batalla se gana en la base».

Añadió que esas debilidades en la gestión administrativa hay que identificarlas, hay que resolverlas. «Si las cosas las hiciéramos bien, tuviéramos menos quejas. Y, por tanto, es decisivo evitar dilaciones en la atención y en las respuestas que no se corresponden, así como la poca profundidad en los análisis de las causas y condiciones que originan, precisamente, todas estas quejas».

En el encuentro —que unió a través de videoconferencia a responsables de los equipos de atención a la población en los organismos de la Administración Central del Estado (OACE), entidades nacionales y en los territorios—, se precisó que, en 2024, se dieron curso a 741 256 asuntos, mayormente peticiones y quejas llegadas por las más diversas vías, incluyendo las virtuales.

Durante el balance, conducido por María del Carmen Cedeño Rodríguez, directora de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas, se detalló que, entre las principales problemáticas de la población, están las relaciones con la vivienda, la canasta familiar, medicamentos, y materiales de la construcción, entre otros.

Entre las causas que inciden en los resultados, se mencionaron la no profundización de los casos por los organismos con la celeridad y rigor que requieren; las medidas que se aplican a los responsables, cuando se demuestra que la persona tienen razón o razón en parte, resultan insuficientes y deben ser más severas; así como deficiencias en el análisis de las causas y condiciones que originan las quejas e insatisfacciones de la población.

Cedeño Rodríguez llamó a fortalecer el trabajo del municipio y que, hacia esta instancia primaria en la estructura territorial y administrativa del país, se enrumben las acciones a desarrollar. Hay que ganar la batalla en ese pedacito, atender bien a los ciudadanos; tenemos que hacer más grata la vida de las personas allí donde están, significó.

En este último asunto insistió mucho el Primer Ministro durante su intercambio, porque «hay que ir la raíz de los problemas; hay que seguir organizando todo este sistema para buscar mayor agilidad» y aludió a temas claves como la informatización, el funcionamiento de la Plataforma Bienestar como sistema de atención ciudadana, y a la realización de análisis particulares, más allá de la queja.

Argumentó que se llega a este balance con la Política, la Ley 167 Del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas y el Decreto 112, instrumentos legales que norman y ordenan esta actividad, y con los cuales hay que avanzar en su implementación hasta el último detalle, así como la nueva estructura radicada en la sede del Gobierno: la Dirección de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas.

Marrero Cruz detalló que esta estructura atiende metodológicamente la actividad de los OACE, las entidades nacionales, los Gobiernos provinciales y las administraciones locales, además de establecer relaciones de coordinación y cooperación con el resto de las unidades organizativas creadas a esos efectos en los demás órganos del Estado.

En tal sentido, calificó como un asunto de vital importancia, hoy más que nunca, en medio de la compleja situación que vive el país de guerra mediática, de bloqueo recrudecido, de nuevas medidas de la administración de Trump, la actividad de atención a la población, y añadió que ello reclama «escuchar, explicar, profundizar, investigar, atender, solucionar… siempre con paciencia y sensibilidad».

El Primer Ministro aludió, igualmente, a la implementación del Programa de Gobierno para corregir distorsiones y reimpulsar la economía, así como al papel de los cuadros en la atención y respuesta al pueblo, respetando los tiempos establecidos, dando seguimiento riguroso a la solución de los casos, evaluando la satisfacción ciudadana y el cumplimiento de los procedimientos internos, porque en ocasiones no se trata de quejas, sino de maltrato.

«El Gobierno en la calle tiene que ser el sistema de trabajo. Contacto en las comunidades, en los centros de trabajo, en todos los espacios posibles... Por eso, es importante la capacidad de escuchar, esa es una de las cuestiones que a veces más se subestima por un cuadro o por un directivo. Hay que tener paciencia para escuchar, hay que tener sensibilidad, esas deben ser palabras de orden. Incluso lo que no podamos resolver, porque no tenemos la posibilidad, hay que explicar bien sus causas», afirmó.

Durante la jornada se compartieron experiencias de varios organismos y entidades en la atención a la población. Al felicitar a quienes desarrollan esta labor, el Primer Ministro los convidó a actuar siempre con objetividad, imparcialidad, celeridad, transparencia, franqueza…, pues como servidores públicos no estamos haciendo un favor ni una gestión, es una obligación, es un deber constitucional.

Luego de participar en este encuentro —también acompañado por el general de brigada José Amado Ricardo Guerra, miembro del Buró Político y secretario del Consejo de Ministros—, Marrero Cruz participó en el balance anual de la Unidad Presupuestada de Servicios Internos del Palacio de la Revolución, donde se evaluó, entre otros asuntos, la gestión de la empresa agroindustrial 13 de Agosto, cuyas producciones tributan principalmente a esta entidad.(Fuente: Presidencia)

---

https://www.radiohc.cu/index.php/noticias/nacionales/382978-marrero-cruz-presidio-balance-del-sistema-nacional-de-atencion-a-la-poblacion

Radio Habana Cuba