



“Tenemos que escuchar al pueblo, responder a sus demandas y solucionar sus problemas, siempre con la premisa de que la meta es lograr la mayor prosperidad para todas las cubanas y los cubanos.”

Manuel Marrero Cruz

28 de mayo del 2021.

Informe del cierre valorativo para análisis en el Balance de Atención a la Población. Cierre año 2021.

La Atención a la Población, es un derecho refrendado en la Constitución de la República en su Artículo 61 que plantea: ...Todo ciudadano tiene derecho a dirigir peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en plazo adecuado, conforme a la ley.

Balance de Atención a la Población. Cierre año 2021.

Última actualización: Viernes, 25 Febrero 2022 16:32

Visto: 506

Otros documentos que rigen la actividad son: La Primera Conferencia del Partido. La Ley 138 "De Organización y funcionamiento del Gobierno Provincial del Poder Popular" refiere en su artículo 141.1: El Gobernador controla y garantiza que las estructuras de dirección administrativa provinciales y las entidades que se le subordinan tramiten y den respuesta, con la debida celeridad, a las quejas y peticiones de la población, Asimismo, atendiendo a la naturaleza del asunto, controla que las entidades de otra subordinación radicadas en su territorio tramiten y den respuesta, con la debida celeridad, a las quejas y peticiones de las personas a ellas dirigidas. Ley 139 "De Organización y funcionamiento del Consejo de la Administración Municipal" en su Sección III de las atribuciones del Intendente, su artículo 51, inciso b) se precisa: exigir y controlar la atención a las quejas y peticiones de la población en el ámbito administrativo municipal, en la Sección II, artículo 136.1, define que El Consejo de la Administración Municipal, sus miembros, directivos, funcionarios y empleados están obligados a atender las quejas y peticiones de la población, procurar su solución y dar respuestas oportunas, pertinentes y fundamentadas, aun cuando no sea posible solucionarlas en el plazo establecido.

La actividad de atención a la población durante el año 2021 estuvo afectada por la epidemia de covid-19 de forma presencial, al igual que otros servicios, trámites, no obstante a dicha limitación no se paralizó totalmente.

El cierre estadístico arrojó los siguientes resultados (incluye gobiernos locales, grupo provincial y entidades provinciales):

Se recibieron un total de 23620 casos, de ellos asuntos 29613, quejas 13455, solicitudes 9184, denuncias 540 y sugerencias 441, lográndose concluir 22905, en proceso quedaron un total de 686 casos. Los municipios que atendieron mayor cantidad de promoventes fueron Colón con 4885, Matanzas con 1121 y Los Arabos con 656. De igual forma los organismos Salud con 1470, ETECSA con 1754 y Estatal de Comercio con 711.

En la sede provincial fueron atendidos un total de 3325 casos, con 3527 asuntos resaltando la modalidad de quejas con 3040 de ellas por vía telefónica 1484, a partir del cumplimiento de las medidas de aislamiento y distanciamiento social ocasionadas por el pico pandémico a que estuvo expuesta la provincia.

Se diversificó la atención a la población con el incremento de nuevas acciones: correo electrónico, Facebook, Twitter.

Balance de Atención a la Población. Cierre año 2021.

Última actualización: Viernes, 25 Febrero 2022 16:32

Visto: 506

Como parte de la informatización de la sociedad se implementó el uso de la plataforma de participación popular, Bienestar Palacio y la provincial Asuntos planteados, lográndose más integralidad en la recepción y atención de casos y un nivel de seguimiento superior. Hasta estos momentos se han insertado los 13 gobiernos municipales, 40 provinciales, 240 municipales y uno nacional CUPET. Se recibieron por esta vía en el 2021 un total de 761 casos, de ellos concluidos 636 y en trámite 125. No obstante persiste como debilidad el uso no efectivo de la misma y por ende se ha generado insatisfacción de los promoventes que usaron esta vía, fundamentalmente Matanzas, Cárdenas, Jagüey Grande y Jovellanos, de los organismos provinciales Acueducto y Vivienda.

Respecto a las denuncias se formularon un total de 540, en tal sentido sobresalen los organismos: Farmacia, Empresa Eléctrica, Supervisión Integral y Comercio, así como también el municipio de Matanzas, Cárdenas y Ciénaga. Los asuntos más denunciados son: aplicación de métodos incorrectos, ilegalidades (énfasis vivienda), corrupción y desvío de recursos.

Con relación a los anónimos se atendieron un total de 166 contra cuadros y funcionarios, con incremento de 30 con relación al 2020, de ellos con razón 27, razón en parte 36 y sin razón 82. Se concluyeron 145 y se mantienen en trámite 21. Incidiendo Matanzas y Cárdenas y por las direcciones Salud, Comercio y la Empresa Eléctrica.

Principales tendencias del año 2021.

- Solicitud de transporte inter provincial e inter municipal.
- Irregularidades con la solicitud y aprobación de trámites de Vivienda e IPF (énfasis en Matanzas)
- Necesidad de vivienda (madre con más de 3 hijos). (Pedro Betancourt, Matanzas, Colón y Unión de Reyes)
- Necesidad de subsidios y recursos para construcción y rehabilitación de viviendas. (Matanzas, Cárdenas y Colón)
- Déficit de agua potable, limpieza de fosas, desobstrucción de alcantarillas. (Jagüey, Unión de Reyes, Matanzas y Limonar)
- Irregularidades con los sistemas de venta de las cadenas de tiendas TRD y CIMEX a partir de las gestiones de los gobiernos locales. Altos precios de los productos, fundamentalmente agropecuarios y del transporte. (Cárdenas, Matanzas y Colón)
- Morosidad por parte de las comisiones de enfrentamiento a las ilegalidades en el restablecimiento de la legalidad. (Cárdenas, Ciénaga y Matanzas)
- Solicitud de mayores ofertas agro alimentarias.
- Quejas sobre la falta de prontitud del actuar, el no seguimiento de los casos por parte de los trabajadores sociales.

Balance de Atención a la Población. Cierre año 2021.

Última actualización: Viernes, 25 Febrero 2022 16:32

Visto: 506

- *No siempre se atienden todos los asuntos planteados por los promoventes y en ocasiones las respuestas carecen de profundidad y calidad.*
- *Se declaran los casos con razón o razón en parte y no se adoptan medidas administrativas en los casos que se requieren.*

Se visitaron los municipios de Cárdenas, Pedro Betancourt, Jagüey Grande, Los Arabos, Colón, Perico, Matanzas apreciándose mayoritariamente el cumplimiento de la metodología que rige la actividad, no obstante persiste como dificultad que los análisis en los consejos de la administración municipal, fundamentalmente son estadísticos y no casuísticos lo que conlleva a que los acuerdos no logren transformar las principales problemáticas ni casos envejecidos.

Con relación a la atención por las entidades administrativas en sus respectivos consejos de dirección se detectó:

- *Educación: no siempre adoptan acuerdos en el análisis del punto.*
- *Deportes: hace referencia de los análisis en el orden del día sin dar tratamiento en el desarrollo del consejo.*
- *Vivienda: no adoptan acuerdos que logren transformar los casos.*
- *Gastronomía: en los análisis no especifican los responsables que inciden en las problemáticas que se discuten.*
- *DISP: informe que se discute fundamentalmente es estadístico.*
- *IPF: repiten acuerdos varios meses.*

De forma general se detecta que no se hacen estudios de tendencias, ni de las causas que originan los problemas, se continúa trabajando en solucionar la problemática cuando surge, así como también se presentan los análisis de la atención a la población junto con el de los planteamientos de procesos de rendición de cuentas, motivo por el cual se origina distorsión del chequeo y no se logran concretar los acuerdos.

Con el apoyo de los organismos y el trabajo de los barrios se han resuelto diferentes problemáticas y se atienden casos lo que la población reconoce, aunque en ocasiones hay falta de seguimiento, atención y respuestas en tiempo, se considera que a partir de la estabilidad lograda por los especialistas que atienden la actividad a todos los niveles y el compromiso de los cuadros y funcionarios como servidores públicos, la provincia se encuentra en mejores condiciones de consolidar el trabajo.

Con relación a la implementación a todas las instancias del plan de medidas derivado de los acuerdos del balance del 2020, se considera que a partir de las problemáticas que aún persisten se debe reforzar la atención en cuanto a:

1. *La deficiencia de casos complejos y reiterados pendientes a solución, con énfasis por parte de los principales jefes de los mismos.*
2. *La celeridad en el cumplimiento de los términos.*
3. *La consolidación del uso de la plataforma Bienestar.*

Proyecciones de trabajo:

1. *Efectuar análisis de conjunto con el Intendente de Matanzas para evaluar en el CAM la situación de los trámites en general del municipio, con propuestas de como transformar los problemas e insatisfacciones de la población.*
2. *Reevaluar la atención integral que requiere el programa de Dinámica Demográfica, con vistas a dinamizarlo, priorizando en el análisis como llegarle a las situaciones de vivienda de las familias con 3 o más hijos que lo requieren.*
3. *Hacer un análisis de la distribución y sistema de ventas de las cadenas Caribe y CIMEX, en toda la provincia, a partir de las quejas e insatisfacciones que está generando, en razón de buscarle solución definitiva.*
4. *Efectuar análisis por parte de la jefa de oficina provincial de atención a la población en los consejos de dirección de los organismos morosos en las respuestas a casos de población y en los municipios que presentan las mayores dificultades, priorizando los que tienen razón o razón en parte con el seguimiento hasta el final de los responsables.*
5. *Continuar realizando acciones de capacitación a los especialistas y funcionarios que atienden población, en el uso y aplicación de los documentos rectores de la actividad*

Dayamy Rodríguez Cepero

Jefa del Departamento de Atención a la Población