

# Consejo de Dirección Ampliado

Estadística sobre el comportamiento de la Atención a la Población. Instrumentación de la Ley 167/2024

Departamento de Atención a la Población

21 de diciembre del 2024

# Comportamiento de la Atención a la Población Enero-Noviembre 2024

| PROVINCIAS       | Casos        | Clasificación de los casos |             |           |             |             | Vías de entrada |              |            |            |
|------------------|--------------|----------------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------------|--------------|------------|------------|
|                  |              | Solicitudes                | Quejas      | Denuncias | Orientados  | Sugerencias | Cartas          | Entrevistas  | Teléfono   | Correo     |
| Pinar Río        | 420          |                            | 292         | 4         | 124         |             | 49              | 369          | 2          |            |
| Artemisa         | 320          |                            | 320         |           |             |             | 140             | 167          | 13         |            |
| La Habana        | 2845         | 891                        | 46          |           | 1908        |             | 319             | 2481         | 1          | 44         |
| Mayabeque        | 670          | 555                        | 61          |           | 54          |             |                 | 669          | 1          |            |
| Matanzas         | 895          | 345                        | 549         |           |             | 1           | 10              | 881          |            | 4          |
| Villa Clara      | 293          |                            | 253         |           | 40          |             | 26              | 267          |            |            |
| Cienfuegos       | 303          | 114                        | 133         | 2         | 54          |             | 15              | 288          |            |            |
| Sancti Spiritus  | 315          |                            | 27          |           | 288         |             |                 | 315          |            |            |
| Ciego de Ávila   | 164          |                            | 164         |           |             |             |                 | 164          |            |            |
| Camagüey         | 859          | 23                         | 820         |           | 16          |             | 17              | 842          |            |            |
| Las Tunas        | 475          | 47                         | 404         |           | 24          |             |                 | 475          |            |            |
| Holguín          | 1492         | 1200                       | 292         |           |             |             | 95              | 1397         |            |            |
| Granma           | 813          |                            | 98          |           | 715         |             | 18              | 795          |            |            |
| Santiago de Cuba | 1406         |                            | 1406        |           |             |             | 252             | 1098         | 39         | 17         |
| Guantánamo       | 156          | 4                          | 140         |           | 12          |             | 49              | 107          |            |            |
| Isla Juventud    | 149          |                            | 112         |           | 37          |             |                 | 148          |            | 1          |
| INOTU            | 725          |                            | 185         |           | 540         |             | 363             | 79           | 161        | 122        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>12300</b> | <b>3179</b>                | <b>5302</b> | <b>6</b>  | <b>3812</b> | <b>1</b>    | <b>1353</b>     | <b>10542</b> | <b>217</b> | <b>188</b> |

## NIVEL DE RAZÓN DE LAS QUEJAS

DEL TOTAL DE QUEJAS



| Provincias       | Quejas      | Con Razón   | Sin Razón   | Razón en Parte | % de casos respondidos | Pendiente de Respuesta |
|------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|------------------------|------------------------|
| Pinar Río        | 292         | 125         | 104         | 53             | 96.5                   | 10                     |
| Artemisa         | 320         | 86          | 125         | 109            | 100                    | --                     |
| La Habana        | 46          | 4           | 35          | 5              | 95.6                   | 2                      |
| Mayabeque        | 61          | 1           | 39          | 21             | 100                    | ---                    |
| Matanzas         | 549         | 354         | 129         | 64             | 99.6                   | 2                      |
| Villa Clara      | 253         | 106         | 101         | 30             | 93.6                   | 16                     |
| Cienfuegos       | 133         | 17          | 86          | 30             | 100                    | ---                    |
| Sancti Espíritus | 27          | 9           | 18          |                | 100                    |                        |
| Ciego de Ávila   | 164         | 1           | 62          | 101            | 100                    | --                     |
| Camagüey         | 820         | 457         | 195         | 168            | 100                    | --                     |
| Las Tunas        | 404         | 32          | 52          | 309            | 97,2                   | 11                     |
| Holguín          | 292         | 49          | 135         | 108            | 100                    | --                     |
| Granma           | 98          | 5           | 51          | 33             | 92.8                   | 9                      |
| Santiago Cuba    | 1406        | 394         | 879         | 131            | 99.8                   | 2                      |
| Guantánamo       | 140         | 23          | 92          | 25             | 100                    | --                     |
| Isla Juventud    | 112         | 47          | 61          | 4              | 100                    | -                      |
| INOTU            | 185         | 27          | 92          | 49             | 90.8                   | 17                     |
| <b>Total</b>     | <b>5302</b> | <b>1737</b> | <b>2256</b> | <b>1240</b>    | <b>98.6 %</b>          | <b>69</b>              |

El 32,7 % las personas tienen la razón. 23.3 % razón en parte y el 42.5% no tiene la razón.

Las provincias de **Matanzas**, **Camagüey** y **Santiago de Cuba**, son de las de mayor por ciento de las quejas **Con Razón**.

# NIVEL DE SOLUCIÓN Y CONFORMIDAD

| PROVINCIAS      | TOTAL DE QUEJAS | CLASIFICACIÓN DE QUEJAS |            |            |                              |             |
|-----------------|-----------------|-------------------------|------------|------------|------------------------------|-------------|
|                 |                 | NIVEL DE SOLUCIÓN       |            |            | CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA |             |
|                 |                 | c/s                     | s/s        | p/s        | SI                           | NO          |
| Pinar del Río   | 292             | 262                     | 10         | 10         | 201                          | 81          |
| Artemisa        | 320             | 221                     | 38         | 61         | 199                          | 121         |
| La Habana       | 46              | 4                       | 37         | 3          | 31                           | 13          |
| Mayabeque       | 61              | 49                      | 11         | 1          | 48                           | 13          |
| Matanzas        | 549             | 461                     | 6          | 80         | 416                          | 131         |
| Villa Clara     | 253             | 120                     | 85         | 32         | 163                          | 74          |
| Cienfuegos      | 133             | 114                     | 16         | 3          | 114                          | 19          |
| Sancti Spíritus | 27              | 17                      | 3          | 7          | 22                           | 5           |
| Ciego de Ávila  | 164             | 99                      | 62         | 3          | 153                          | 11          |
| Camagüey        | 820             | 625                     | 33         | 162        | 649                          | 171         |
| Las Tunas       | 404             | 275                     | 102        | 16         | 370                          | 23          |
| Holguín         | 292             | 272                     | 14         | 6          | 195                          | 97          |
| Granma          | 98              | 83                      | 5          | 3          | 62                           | 27          |
| Stgo de Cuba    | 1406            | 822                     | 271        | 313        | 1103                         | 303         |
| Guantánamo      | 140             | 121                     | 10         | 9          | 132                          | 8           |
| MEIJ            | 112             | 97                      | 0          | 15         | 98                           | 14          |
| INOTU           | 185             | 152                     | 3          | 13         | 101                          | 67          |
| <b>Total</b>    | <b>5302</b>     | <b>3791</b>             | <b>706</b> | <b>736</b> | <b>4057</b>                  | <b>1178</b> |

DEL TOTAL DE QUEJAS



El **77,5 %** las personas **están conformes**, y **22,5%** quedan **inconforme**, **69** pendientes a respuestas

# EVALUACIÓN

| Provincias      | Atención a la Población  |
|-----------------|--------------------------|
| Pinar del Río   | B                        |
| Artemisa        | B                        |
| La Habana       | B                        |
| Mayabeque       | B                        |
| Matanzas        | B                        |
| Villa Clara     | B                        |
| Cienfuegos      | B                        |
| Sancti Spíritus | B                        |
| Ciego de Ávila  | B                        |
| Camagüey        | B                        |
| Las Tunas       | B                        |
| Holguín         | B                        |
| Granma          | R                        |
| S. de Cuba      | B                        |
| Guantánamo      | B                        |
| I. Juventud     | B                        |
| TOTAL           | B (13), R (2) y<br>M (1) |

# Instrumentación de la **Ley 167/2024** y el **Decreto 112/224**

## Estructura de la Ley

- Capítulos: **5**
- Artículos: **46**
- Disposiciones Especiales: **6**
- Disposición Transitoria: **1**
- Disposiciones Finales: **3**

# GACETA OFICIAL

DE LA REPÚBLICA DE CUBA

MINISTERIO DE JUSTICIA

EDICIÓN ORDINARIA LA HABANA, VIERNES 13 DE DICIEMBRE DE 2024 AÑO CXXII

Sitio Web: <http://www.gacetaoficial.gob.cu/>— Calle Zanja No. 352 esquina a Escobar, Centro Habana

Teléfonos: 7878-4435 y 7870-0576

Número 123

Página 2135

## SUMARIO

|   |      |
|---|------|
| ASAMBLEA NACIONAL DEL PODER POPULAR.....  | 2135 |
| Ley 167/2023 “Del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas”<br>(GOC-2024-685-O123).....                              | 2135 |
| CONSEJO DE MINISTROS.....   | 2143 |
| Decreto 112/2024 Reglamento de la Ley 167 “Del Sistema de Atención a las<br>Quejas y Peticiones de las Personas” (GOC-2024-686-O123)..... | 2143 |

## ASAMBLEA NACIONAL DEL PODER POPULAR

### GOC-2024-685-O123

JUAN ESTEBAN LAZO HERNÁNDEZ, Presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular de la República de Cuba:

HAGO SABER: Que la Asamblea Nacional del Poder Popular, en su sesión del día 22 de diciembre de 2023 del Segundo Período Ordinario de sesiones de la X Legislatura, ha aprobado lo siguiente:

POR CUANTO: La Constitución de la República de Cuba, proclamada el 10 de abril de 2019 establece, en sus artículos 10, 61 y 200 b), el derecho de las personas a presentar quejas y peticiones ante las autoridades, las que tienen la obligación de garantizar la correcta atención al pueblo y de ofrecer respuesta oportuna, pertinente y fundamentada.

POR CUANTO: La experiencia acumulada y las regulaciones constitucionales determinan la necesidad de actualizar la legislación cubana en relación con la atención a las quejas y peticiones de las personas, como garantía de ese derecho y su cumplimiento por parte de las autoridades, entidades y personas que prestan servicios públicos o ejercen potestades públicas, así como establecer el correspondiente procedimiento para ello.

POR TANTO: La Asamblea Nacional del Poder Popular, en el ejercicio de las atribuciones que le están conferidas en el inciso c), del Artículo 108, de la Constitución de la República de Cuba, ha adoptado la siguiente:

**Los artículos 10, 61 y 200 b) de la Constitución de la República del 2019 reconocen el derecho a las quejas y peticiones de la población.**



**Artículo 10:** Los órganos del estado, sus directivos, funcionarios implicados están obligados a respetar, atender y dar respuesta al pueblo, mantener estrecho vínculo con este y someterse a su control, en las formas establecidas en la constitución y las leyes.

**Artículo 61:** Las personas tienen derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades, las que están obligadas a tramitarlos y dar respuesta oportuna, pertinentes y fundamentadas según precedente establecido.

**Artículo 200:** La Asamblea Municipal del Poder Popular, a los efectos de garantizar los derechos de petición y de participación ciudadana.

b) Garantiza la correcta atención a los planteamientos, quejas y peticiones de la población.

**El sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas es consustancial al proceso revolucionario.**



- El sistema político cubano se ha caracterizado por su esencia dignificante y humanista, dirige sus principales acciones a la búsqueda de soluciones a los problemas que afectan al pueblo, adecua el sistema social a la realidad nacional y basa sus principios a la democracia revolucionaria.

**Es un deber de las instituciones en el país atender, escuchar, solucionar, dar seguimiento y constatar la satisfacción de las personas.**



- La ley regula el Sistema de atención a las quejas y peticiones que promueven las personas a las autoridades
- Prioridad, derecho constitucional del ciudadano.
- Suceso de extraordinaria significación política.
- Señala, focos, problemas, dificultades, errores, bien utilizados se convierte en un instrumento de trabajo.
- Valiosa fuente de información.



Es vital mejorar la calidad de los servicios y las producciones, así como evitar deficiencias y maltratos a la población.

Establece como está integrado de las unidades organizativas encargadas de esta actividad y los principios que sustentan el sistema.

Tiene un alto impacto en la materialización de los derechos individuales y en la confianza del pueblo en la institucionalidad del país.

Define el tratamiento a los casos reiterativos

Establece la restitución de los derechos vulnerados

Estipula el control sobre la calidad de las respuestas

**Para la elaboración de la norma se realizó un proceso de consultas a: diputados, OACEs, OSDES, gobiernos provinciales y personas insatisfechas.**

26 634 personas consultadas , 428 planteamientos, 159 personas insatisfechas, 25 aceptados

La utilidad de los procesos de consulta fortalecieron la propuesta.

**Entre los temas más debatidos se encuentran, tratamiento a las denuncias y anónimos y plazos para respuestas.**



La ley incorpora las fases de la atención a una queja o petición y los casos en que procede la verificación o investigación, así como la tramitación y su respuesta, el plazo no mayor de **30 días naturales**, **prorrogables** por motivos justificados por otros **30 días**.





El tratamiento a las **quejas o peticiones** que se formulen contra personas que ejercen determinadas funciones públicas: diputados y delegados a las asambleas municipales del Poder Popular, magistrados, jueces, funcionarios y empleados de los tribunales de justicia.

## La Ley Define



El tratamiento a **directivos, funcionarios y empleados de la Fiscalía General de la República, Contraloría General de la República y los Consejos electorales.** Personas que ostentan la máxima autoridad dentro de sus instituciones. Personal militar y civil de los ministerios de las Fuerzas Armadas Revolucionarias y del Interior.

La Ley exige:



Trato respetuoso a la persona que ejerce su derecho de queja y petición. Tramitar las quejas y peticiones que se formulen a los medios fundamentales de comunicación social. Debida discreción. Gestiones interinstitucionales. Brindar respuesta oportuna, pertinente y fundamentada.

- Acto personalísimo, sin prejuicio.
- Recibir trato respetuoso adecuado, sin ninguna discriminación por razones de sexo, género, orientación sexual, identidad de género, edad, origen étnico, color de la piel, creencia religiosa, discapacidad, origen nacional, territorial, cualquier circunstancia que implique distinción lesiva a la dignidad humana.

El **Decreto 112 /2024** Reglamento de la Ley 167 Del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas en la Disposición Final PRIMERA establece que **Los jefes de los organismos de la Administración Central del Estado** y entidades nacionales, los gobiernos provinciales del Poder Popular y las administraciones municipales del Poder Popular **elaboran y ponen en vigor sus procedimientos internos para la atención a las quejas y peticiones de las personas, ajustados a su misión, objeto social y particularidades.**

En el contexto actual:

Tenemos que atender los problemas de la población con sensibilidad y objetividad. Urge una revisión exhaustiva de cómo funcionan los sistemas de atención a la población en el país.

“Escuchar al pueblo es una práctica de la Revolución y así seguirá siendo”

Miguel Díaz Canel Bermúdez

