



## **Aprueban diputados cubanos Ley del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones**



*Los diputados aprobaron la Ley del Sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas, la primera normativa en Cuba que uniforma la organización de este proceso en organismos, entidades y demás instituciones.*

**Claudia Díaz Pérez, 22 de Diciembre de 2023**

Los diputados cubanos aprobaron este viernes la primera ley en Cuba que regula el Sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas, una normativa vital, precisa y coherente con la Constitución de la República, como definió al presentarla el ministro de Justicia, Oscar Silvera Martínez.

Con la presencia de los diputados, General de Ejército Raúl Castro Ruz, líder de la Revolución Cubana y el Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista y Presidente de la República, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, los parlamentarios analizaron - antes de aprobarlo por unanimidad- el proyecto de ley, «de alto impacto en la materialización de los derechos individuales y que deposita la confianza del pueblo en la institucionalidad».

Silvera Martínez en la exposición sobre los valores de la norma argumentó que está en armonía con los artículos 10, 61, 94 y 200 de la Carta Magna, los cuales establecen el derecho a presentar quejas y peticiones ante las autoridades, las que tienen la obligación de garantizar la correcta atención al pueblo y de darle respuesta en correspondencia al debido proceso en el ámbito administrativo, como garantía a su seguridad jurídica.

El ministro de Justicia rememoró que desde los propios inicios de la Revolución, nuestros dirigentes han implementado medidas para este hecho fundamental, particularmente la Constitución de 1976 reguló el derecho de presentar quejas y peticiones a las autoridades.

La experiencia acumulada y las regulaciones constitucionales sobre la materia determinaron la necesidad de actualizar la legislación cubana en esta esfera tan importante y sensible de la nación. «Es una Ley para regular por primera vez a este nivel, el sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas a las autoridades", a la vez que asegura la obligación de los órganos del Estado, sus directivos, funcionarios y empleados, a atender y dar respuesta de conformidad con el procedimiento determinado en las disposiciones vigentes.

La nueva y primera normativa en Cuba sobre quejas y peticiones de las personas se distingue por uniformar la organización sobre la atención, a lo que se adiciona la disminución de los plazos para dar respuesta a los daños y prejuicios, puntualizó el titular.

La Ley específica en su articulado las características de una queja y una petición. Silvera Martínez subrayó que se toma como concepción de queja: «la comunicación por la que una persona puede manifestar su insatisfacción o inconformidad por una afectación derivada de una actuación o circunstancia en el ámbito de la actividad de los órganos, organismos, entidades, directivos, funcionarios y empleados estatales; que implica o puede implicar una afectación, excepto aquellos casos que tengan previsto la vía prejudicial o judicial de reclamación de los derechos vulnerados; y la actuación o circunstancias en el ámbito de la actividad de las organizaciones y entidades de base asociativa de carácter profesional y con fines públicos».

En esta circunstancia pormenoriza cómo puede ser objeto de queja también en la ciudadanía, «la actuación o circunstancias derivadas de la prestación de servicios públicos o el ejercicio de funciones o potestades públicas por parte de una entidad o persona».

Por otra parte, la petición se entiende como « la solicitud formulada ante el órgano o autoridad por la que se interesa una pretensión y cuya resolución corresponde al máximo órgano o autoridad competente».

Para una mayor comprensión de la legislación, Oscar Silvera Martínez profundizó en otros artículos de la ley en torno a las autoridades y organismos que deben atender las quejas y peticiones de acuerdo a los involucrados.

De esta manera, las quejas y peticiones que involucren a diputados a la Asamblea Nacional y delegados a las Asambleas Municipales del Poder Popular, la normativa comprende la decisión de informar al Presidente del Órgano supremo del Poder del Estado; en el caso de las quejas y peticiones vinculadas a magistrados, jueces, funcionarios y empleados de los tribunales de justicia, se procederá a notificar al Presidente del Tribunal Supremo Popular; y las insatisfacciones y reclamos que involucren a directivos, funcionarios y empleados de la Fiscalía General de la República, la Contraloría General de la República y de los consejos electorales, se informan, en lo procedente, al Fiscal General, al Contralor General o al Presidente del Consejo Electoral Nacional», acotó.

El ministro consideró que la norma conlleva un sistema de rectoría múltiple «lo principal -resaltó- es regular la actividad de quejas y peticiones en el país, estructurar las formas y requisitos para su presentación ante las instancias competentes e integrar el sistema de trabajo de las unidades organizativas encargadas de estos temas en las provincias cubanas y el Municipio Especial Isla de la Juventud».

La Ley -de 5 Capítulos, 49 artículos, 6 disposiciones especiales, una disposición transitoria y 2 finales- define la responsabilidad y funciones de las unidades organizativas, las fases de la atención referentes a la petición; y en los casos donde procede la verificación e investigación de la queja, además significa como una novedad el establecimiento de los plazos, en días naturales, para la tramitación de las mismas.

José Luis Toledo Santander, presidente de la Comisión de Asuntos Constitucionales y Jurídicos del Parlamento, al presentar a los diputados el dictamen sobre el proyecto de ley del Sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas, reconoció que se cumple, una vez más, la indicación dada por el General de Ejército Raúl Castro Ruz, de trabajar decididamente en la redacción de las normas que desarrollan la Constitución.

Toledo Santander estimó que “el derecho de quejas, tal y como se expresa en la norma, es un derecho imprescriptible de la persona, poner en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, cuando estime se han lesionado sus intereses particulares”.

Tras argumentar -basado en el criterio de expertos y de los diputados que conforman la Comisión- Toledo Santander sugirió la aprobación de la Ley, momento que dió paso a las opiniones de los parlamentarios.

Karla Santana, diputada por el municipio La Habana Vieja, destacó que la norma impactará en la cotidianidad de la población y tendrá la capacidad no solo de ordenar el proceso, sino que define importantes principios. La joven defendió igualmente características del texto, a partir del estudio comparado con leyes similares de otras regiones del mundo- entre ellos «el tratamiento más integral al fenómeno y que no se entiende a la población como un cliente»; además de demostrar la honestidad y preocupación del Gobierno por la satisfacción del pueblo.

Orlando Gutiérrez Boza, representante en la Asamblea Nacional del Poder Popular del municipio Plaza de la Revolución, reconoció la importancia de la normativa y la incidencia que esta tendrá en el sistema del Poder Popular y en la confianza del pueblo, en ese sentido llamó a no burocratizarla.

De acuerdo a la Ley aprobada, el derecho de queja y petición puede ejercerse por las personas, naturales o jurídicas, de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas vigentes.

Las quejas y peticiones se pueden presentar de forma verbal o por escrito, de manera presencial o mediante un canal de comunicación que permita acreditar su autenticidad, y contener los nombres y apellidos de quien o quienes la formulan, su nacionalidad, números de carné de identidad, identificación de la entidad, órgano o autoridad a la que se dirige, lugar o vía elegida para la práctica de notificaciones, entre otros.

**Presidencia y Gobierno de la República de Cuba**

**2026 © Palacio de La Revolución**