

## Atención a la población o el arte de escuchar, responder y solucionar



***Encuentro del Primer Ministro, Manuel Marrero Cruz, con responsables de equipos de atención a la población en organismos nacionales y en los territorios.***

**René Tamayo León, 28 de Mayo de 2021**

En Cuba toda la soberanía radica en el pueblo, y a él nos debemos todos los cuadros, sentenció el miembro del Buró Político y Jefe del Gobierno de la República, Manuel Marrero Cruz, en encuentro con más de 370 responsables de los equipos de atención a la población en los Organismos de la Administración Central del Estado, entidades nacionales y en los territorios.

El intercambio en videoconferencia fue contexto para el balance de trabajo de la Oficina de Atención a la Población del Palacio de la Revolución en 2020, cuando dio curso a más de 30 000 interpelaciones, mayormente quejas y solicitudes llegadas por las más diversas vías, incluyendo las virtuales.

Al felicitar el trabajo de sus trabajadores, mayoritariamente mujeres, Marrero Cruz señaló que a esta instancia la ciudadanía acude cuando ha agotado el resto de las vías para reclamar, por lo que deciden dar a conocer sus problemas al Presidente de la República y al Primer Ministro.

Es una muestra —señaló— de la confianza del pueblo en la dirección del país como parte de una tradición que viene del Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz, del General de Ejército Raúl Castro Ruz y de la compañera Celia Sánchez Manduley.

Tras la culminación del 8vo Congreso del PCC, «el congreso de la continuidad» —dijo—, las nuevas generaciones de cuadros tenemos que garantizar esta (la continuidad) defendiendo en primer lugar la confianza que el pueblo ha depositado en la Revolución.

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

Tras un intercambio sobre las experiencias de varios organismos y entidades en la atención a la población, el Primer Ministro ofreció un decálogo de cómo deben ser estos procesos, más aún en los momentos actuales.

Las quejas y otras correspondencias de la población a los organismos deben servir para identificar los problemas, pero más aún para trabajar en la solución de ellos, yendo a la raíz de la situación y a las actitudes que lo están generando, dijo.

Orientó que cuando se crean las comisiones para resolver una queja, tienen que conformarse de forma tal que generen confianza, la que a veces se pierde cuando uno de sus miembros es parte implicada en el hecho que generó la demanda.

Marrero indicó lo imperioso de entrevistarse con quien in-terponga una queja, algo que no siempre se hace, lo que provoca desacuerdo en quien envió la demanda, que queda insatisfecho porque no se conversó con él y ni siquiera se le llamó.

Además de criticar las dilaciones que en ocasiones permean estas diligencias, censuró el trabajo de ciertas comisiones que elaboran informes de respuesta que nada tienen que ver con la denuncia hecha y hasta declaran sin razón la queja de la población sin apenas haber investigado.

Los informes de este tipo, los procesos de respuesta, tienen que ser de calidad y deben encaminarse a profundizar en el problema que se describe y en su solución. Hay que ir a la raíz del asunto, a su origen, y dilucidar si es una tendencia, un tema repetitivo, para impedir que siga reiterándose, añadió.

Entre otras orientaciones de cómo los organismos, entidades y otros centros deben solventar las quejas de la población, resaltó la discusión colectiva que deben generar y que deben llevarse hasta los consejos de dirección de las entidades donde estén presentes todos los relacionados con la protesta.

También hay que explicar y razonar con los demandantes cuando el problema no tiene una respuesta inmediata debido a limitaciones económicas, y darle seguimiento a su caso, que la persona sepa que aunque ahora no haya una solución, su problema no está olvidado.

En Cuba, señaló el Primer Ministro, todos los cuadros tenemos que tener un alto grado de sensibilidad y humanismo para orientar y atender al pueblo del que somos parte.

El funcionario que no atiende a la población, que no escucha a una persona hasta el final y lo interrumpe y empieza a dar justificaciones, no es merecedor de la responsabilidad que tiene, afirmó el Jefe del Gobierno de la República. El ciudadano tiene la razón hasta que se demuestre lo contrario. Los cuadros tenemos que ponernos en el lugar del otro, señaló.

Más adelante señaló que en la atención a la población hay que tener flexibilidad, y adaptar los sistemas de trabajo a las situaciones actuales, porque nuevos problemas requieren nuevas soluciones.

Orientó prestarle atención a las redes sociales, que las quejas que allí se diluciden se asuman como problemas a solucionar igual que los llegan por vía directa a las oficinas de atención a la población de cualquier instancia.

Indicó que hay que tener capacidad de prever; no podemos ser pasivos receptores; tenemos que adelantarnos al problema, identificarlo y encontrarle una solución.

El Primer Ministro llamó también a tener mecanismos de atención a la población que garanticen la imparcialidad; a respetar los tiempos establecidos; a encontrar soluciones aunque sean parciales; y a actuar con transparencia, con franqueza.

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

**2026 © Palacio de La Revolución**