



## La atención a la población requiere alta responsabilidad y sensibilidad



*El miembro del Buró Político del Comité Central del Partido y primer ministro, Manuel Marrero Cruz, encabezó, este jueves, la reunión de balance anual del Sistema de Atención a la Población del Palacio de la Revolución.*

**Wennys Díaz Ballaga, 16 de Mayo de 2024**

Sobre la necesidad de llevar el proceso de atención a las quejas y planteamientos de la población a etapas superiores, a partir de la aprobación de la ley que regula dicho procedimiento, reflexionó, este jueves, Manuel Marrero Cruz, miembro del Buró Político del Comité Central del Partido y primer ministro.

Durante la reunión de balance del Sistema de Atención a la Población, efectuada en el Salón de los Plenos del Palacio de la Revolución, Marrero Cruz indicó que tenemos que identificar qué distorsiones y tendencias negativas afectan esta actividad, qué es lo que podemos hacer diferente y, a partir de ahí, orientar las proyecciones de trabajo.

En el encuentro, donde participó el también miembro del Buró Político y secretario del Consejo de Ministros, general de Brigada José Amado Ricardo Guerra, que enlazó por videoconferencia a organismos, instituciones y estructuras territoriales en todo el país, María del Carmen Cedeño Rodríguez, jefa del departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución, informó que durante 2023 se atendieron 736 649 asuntos, creciendo en un 10% respecto a igual período del año precedente. Agregó que, de las respuestas recibidas, el 48 % tenía razón o razón en parte.

Los gobiernos con mayores incidencias, dijo Cedeño Rodríguez, son La Habana, Matanzas, Villa Clara, Granma, Holguín, y Santiago de Cuba, mientras que, por municipios, los siete que más reinciden son de la capital.

Entre las principales demandas planteadas por la población, según refleja el informe presentado, están las solicitudes de viviendas y locales, la ayuda social y económica, libretas de abastecimiento, medicamentos y materiales de la construcción, entre otros.



*Foto: Estudios Revolución*

Luego de presentado el informe, Marrero Cruz se refirió a la forma en la que se da respuesta a los planteamientos de los ciudadanos, «ciertamente no podemos dar soluciones a todos los problemas a la vez», pero cada persona debe sentir que su problema fue atendido con toda la importancia, debe ofrecerse una respuesta, o al menos orientar sobre el problema.

Resaltó que la atención a la población requiere de una alta responsabilidad, pero también sensibilidad, y subrayó que esta no es una actividad voluntaria a desarrollar por los organismos, es una obligación, según la Constitución y las leyes.

Alertó que no dar respuesta a un reclamo, solicitud, petición o denuncia de la población es directamente proporcional a la creación de estados de opinión negativos, que luego usa el enemigo en contra de la Revolución.

El Primer Ministro reconoció que, a pesar de las complejidades objetivas que enfrenta el país, existen insuficiencias subjetivas, pues hay lugares que avanzan con buenas experiencias y tienen las mismas limitaciones.

Tampoco se pueden desatender los planteamientos que llegan a través de las redes sociales, puntualizó el Jefe de Gobierno, pues este es un escenario que se aprovecha para atacar la gestión gubernamental.



*Foto: Estudios Revolución*

Insistió en mantener actualizadas las páginas webs y los portales en los territorios, con información relevante para la población. No pueden llegar quejas o peticiones a los organismos por desconocimiento, por no brindar la información requerida.

Instó a tener una mayor exigencia, un mayor control a todas las instancias de Gobierno, con énfasis en los territorios, que es donde está la vida diaria, donde se produce la mayor parte de los problemas, pero también donde están las soluciones.

Indicó desterrar el «no se puede», las autolimitaciones, y si no se puede erradicar el problema, por lo menos tenemos que quitarle un pedacito.

El Jefe de Gobierno insistió en las bondades que brinda la Plataforma Bienestar, al permitir la integración y ejecución controlada de los procesos que ordenan la tramitación de la documentación oficial emitida por las entidades del Gobierno, además de ser un canal de comunicación bidireccional entre los ciudadanos y las instituciones, creando un flujo de colaboración interministerial en la búsqueda de soluciones, con una participación popular.

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

**2026 © Palacio de La Revolución**