PRESIDENCIA Y GOBIERNO DE CUBA

Transcripción del quinto programa radial Criterio Compartido, conducido por el Presidente Miguel Díaz-Canel Bermúdez



Quinto programa radial Criterio Compartido, conducido por Miguel Mario Díaz-Canel Bermúdez, Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista de Cuba y Presidente de la República, desde los Estudios de Radio Rebelde, el 18 de noviembre de 2026, "Año del Centenario del Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz".

Presidencia, 19 de Noviembre de 2026

(Versiones Taquigráficas - Presidencia de la República)

Bárbara Betancourt.- ¡Hola! ¡Muy buenos días! ¡Buenos días y muchísimas gracias! Muchísimas gracias por acompañarnos en este nuevo tiempo de radio que nos regala Rebelde justamente para tomarle el pulso al acontecer nacional.

Y aquí a mi lado, como cada miércoles alterno, está el Primer Secretario del Comité Central del Partido Comunista de Cuba y Presidente de la República, Miguel Díaz-Canel Bermúdez. ¡Buenos días!

Miguel M. Díaz-Canel.- Buenos días, Baby. Buenos días, Cuba. Los buenos días para todo nuestro pueblo que se levanta en las jornadas matutinas para iniciar un nuevo día.

Baby, quería comentarte como parte de las cosas que van sucediendo en esta semana, antes de entrar ya en los temas propios del programa, que ayer tuvimos un encuentro en ocasión del Día del Estudiante con jóvenes estudiantes de los diferentes niveles de enseñanza media superior y de enseñanza universitaria, pero donde estaban estudiantes de medicina, de las artes, del deporte, de las ingenierías, de las ciencias exactas, también de universidades como la UCI y de los Centros de Educación Superior del Ministerio del Interior y de las Fuerzas Armadas.

Bárbara Betancourt.- Con el presente y el futuro de la patria.

Miguel M. Díaz-Canel.- Y fue una conversación muy interesante porque hay que decir que los jóvenes están participando, sobre todo en esos movimientos que tenemos a nivel barrial, como son Mi Barrio por la Patria, las redes juveniles comunitarias y muy centrados en cómo atender a las personas que tienen un determinado nivel de vulnerabilidad. Creo que llegan con esa alegría de jóvenes, con esa simpatía y es algo que es muy agradecido por las personas y también, como ellos mismos reconocen, les va madurando a ellos en su formación y, sobre todo, en su visión de los problemas sociales en nuestro país y están participando.

Estos encuentros los estamos haciendo con mucha frecuencia para diferentes temas, sobre todo, buscando lecciones en la historia: cuáles son las lecciones que nos da la historia de determinados hechos y acontecimientos y, sobre todo, cuál es el legado y cuál es la actitud con que debemos asumir esos aprendizajes, esos hechos históricos.

Hoy vamos a tener un encuentro también con jóvenes, porque hoy estamos conmemorando el Aniversario 190 del natalicio del generalísimo Máximo Gómez, que es una figura cimera en nuestra Guerra de Independencia y donde hay un sentido del internacionalista, de la solidaridad y, sobre todo, una figura entregada por completo a la causa de la independencia de nuestro pueblo, de nuestra nación.

El sábado vamos a tener también un encuentro con jóvenes con la historia, para destacar el legado de la vida a un revolucionario como Antonio Guiteras Holmes. En Guiteras hay muchos valores que encontrar y es muy importante que los jóvenes se acerquen a Guiteras. En eso andamos en estos días.

Bárbara Betancourt.- Bueno, y en muchísimas cosas más.

Vamos a entrar de lleno en el programa, Presidente, quinto programa. Y el agua sigue siendo, por mucho, el tema más abordado.

Los que nos han estado siguiendo saben que estamos grabando todos los programas, lo hemos dicho. Nos habían quedado del programa anterior algunas llamadas.

Miguel M. Díaz-Canel.- Te propongo entrar con las llamadas pendientes del programa anterior.

Bárbara Betancourt.- Vamos a oír las llamada, Pepe.

Juana M. Infante.- Buenos días. Mi nombre es Juana María Infante Gómez, vivo en Contramaestre, municipio de Santiago de Cuba.

Hace once meses que en todo el municipio no hay agua. Hemos tratado de solucionar por todas las vías posibles. Hasta el Despacho Eléctrico de Santiago de Cuba ha priorizado el supuesto bombeo de Contramaestre hasta 48 y 72 horas, donde las personas que viven son mayores y ya no nos alcanza el salario para pagar el tanque de agua a 2 000 pesos o 2 500 pesos.

Ángela Terri.- Buenos días.

Mi nombre es Ángela Terri, vivo en la calle Basarrate, en el Vedado.

En el barrio entra el agua normalmente, un día sí, un día no; pero solamente los edificios 60, 63 y el 61 no reciben agua. Hemos llamado al Gobierno, al Partido, lo sabe el Delegado, que es el mismo Presidente del Consejo y no se ha hecho absolutamente nada.

Claribel Garlobo.- Mi nombre es Claribel Garlobo, vivo en el Consejo Popular Rampa.

Nosotros llevamos casi tres años con problemas serios aquí con el agua, y nos hemos dado cuenta que es el manejo de las válvulas, porque de Línea hacia arriba reciben agua todos los días, sin excepción. Sin embargo, desde Línea hacia abajo hasta el malecón entonces cargando agua por las escaleras hacia arriba porque el agua no llega a la cisterna. Si no es que un ladrón de agua no entra.

Marilyn Torres.- Buenos días.

Mi nombre es Marilyn Torres González y mi inquietud tiene que ver con la falta de agua en mi lugar de residencia.

Desde el 19 de mayo no hemos recibido el servicio y ya hemos hecho gestiones tanto en Aguas de La Habana como en el Gobierno municipal y el Comité Municipal del Partido. Y siempre hemos dicho que es por mala manipulación de las válvulas, lo cual hemos constatado, porque hemos hecho algunas acciones por parte de los vecinos; pero aun así el problema persiste.

Nancy Ávila.- Buenos días.

Me voy a referir a la situación que tiene Madruga. Madruga es un municipio que tiene agua. Desde Madruga sale el agua de la fuente de abasto El Gato que abastece una buena parte de la ciudad de La Habana. Bueno, Madruga no tiene agua por las redes, Madruga llegó a la opción cero de agua hace unos meses atrás, y la situación es muy dura en este municipio.

Pablo García.- Buenas días.

Mi nombre es Pablo García Rodríguez. La situación del agua aquí en la zona alta de Capiro es muy difícil, porque llevamos casi ocho meses sin agua y entonces no fluye el agua.

¿Por qué? Porque siempre el problema de la toma del agua de Minerva-Ochoita, que tiene problema, entonces no llega el agua a la zona alta esta de Capiro alto, y entonces no traen agua, no hay agua, y entonces tenemos que utilizar el pozo.

No hay una preocupación como tal por resolver el problema en la parte de la zona alta de Capiro alto.

Bárbara Betancourt.- Y la situación del agua.

Miguel M. Díaz-Canel.- Bueno, Baby, aquí tenemos la reincidencia. Claro, ahora mientras escuchábamos esas llamadas que son del anterior programa, estaba viendo en el listado también donde tenemos registrados los casos y hay muchos casos de esos que ya están aquí, incluso algunos tuvieron solución. No voy a entrar en detalles, pero volveremos a revisar y es lo que estamos haciendo.

El tema del agua aquí hemos reconocido que, primero, hay problemas objetivos. Incluso, aunque se han atendido todos los casos que han llamado, en todos los casos hay soluciones que se han dado en algunos ya de inmediato, pero en otros hay soluciones pendientes porque pasan por recursos que hoy no los tenemos. Eso es una realidad.

Lo que pasa es que lo que sí no podemos admitir es que lo mismo que se está haciendo ahora cuando las personas llaman al programa, que es explicar, que es argumentarles, que es demostrarles lo que está pasando o que es atender la razón que tienen con una queja que después se puede solucionar en horas o en días porque acudieron al programa, no se haya hecho antes. Eso es lo que estamos combatiendo, porque eso es el incumplimiento de una responsabilidad de servicio público que tiene un grupo de funcionarios y un grupo de instituciones con nuestro pueblo y esto lo vamos a seguir.

Yo quiero decirte, primero: siempre me gusta dar los elementos de lo que va aconteciendo de un programa a otro.

En el último programa existieron 46 llamadas y se visitaron los 46 casos. Y aquí cuando tú visitas casos te encuentras entonces que ahora se visitaron y anteriormente no se habían visitado. Porque, fíjate, ya nos estamos centrando no solo en llegar al caso y tratar de buscar la solución o la argumentación. Estamos ya también valorando por qué se llegó a esa situación. Estamos valorando por qué hubo un funcionario que ahora va y no fue anteriormente. Y habrá funcionarios que tendrán que responder por la irresponsabilidad con que han actuado.

Entonces se visitaron los 46 casos, 41 constituían quejas y hay cinco que fueron opiniones, incluso, algunas de agradecimiento porque en el programa anterior se solucionó su situación. De esas, 29 tenían razón, cinco razón en parte y siete sin razón.

Ahora, si vamos a la composición: veinte solucionados, creo que es un nivel de respuesta alto, y trece que son pendientes de solución. Estas pendientes de solución es que se sabe la solución, se les explica a las personas, pero pasa por recursos.

Como parte de ese registro, estamos siguiendo semana a semana qué va avanzando de esos pendientes de solución para que esos pendientes de solución no se queden en la nada y vuelva a pasar lo que ha pasado con estos casos.

Porque también yo creo que el programa está ejerciendo un papel de ejemplo de cómo debe ser el servicio público. Y a veces alguien me dice: "No, pero ustedes le están haciendo el trabajo a otra gente". "¿Por qué la gente tiene que llegar al Presidente?" A mí no me molesta que las personas lleguen a nosotros, al contrario. Eso nos da vivencia para nosotros actuar, para nosotros solucionar, para nosotros impulsar, para nosotros también discutir y valorar incumplimientos, insatisfacciones, irresponsabilidades, insensibilidades.

Pero yo lo que sí creo es que el programa también está convirtiéndose en un catalizador, en un impulsor de la solución, y creo que definitivamente va a ser un aporte a que cambiemos la manera en que ejercemos el servicio público por parte de las instituciones estatales hacia nuestro pueblo.

Pero, fíjate, los temas abordados, la composición, y tú tenías razón en lo que nos decías al principio. De las 41 quejas, 18 son problemas de agua. Después hay 8 con problemas de vulnerabilidad, que es otro de los temas que hemos tratado; 8 situaciones con vivienda; 4 son problemas judiciales, o sea, juicios, temas jurídicos; 2 tienen que ver con la relación de la empresa estatal socialista y los precios, o sea, denuncian que empresas estatales socialistas también incrementan precios; uno tiene que ver con un problema de comunicación; uno de SAF; uno de atención a la población; uno de problemas bancarios; uno laboral, y uno de atención a ciclones.

Cuarenta y cinco personas de las 46 que fueron visitadas agradecieron la visita, la explicación, el tratamiento; pero siete manifestaron inconformidad, siete dicen: "No, hasta que a mí no me resuelvan –son de los que quedan de casos pendientes– yo no lo doy por hecho". Es legítimo eso y seguiremos trabajando con ellos. Incluso, algunos se han visitado más de una vez.

Hay también que ser honestos y aquí poner todas las cosas. Hay algunos que no tienen razón y no entienden que no tengan la razón, pero eso es parte de esto. Aquí el problema es atender, solucionar todo lo que se pueda solucionar y, sobre todo, buscar una actitud diferente en las instituciones con relación a las respuestas a nuestro pueblo.

Y estamos siguiendo veintisiete casos pendientes de otros programas, a los cuales añadiremos los resultados de este programa. Y semana a semana vamos viendo cómo se van moviendo las cosas.

Estas llamadas son de agua fundamentalmente, pero también hay otros problemas. Y aquí quiero destacar algo. Recuerden que el concepto inicial del programa era compartiendo criterios sobre diversos temas del acontecer cotidiano, de la dureza que tenemos en la vida a nivel social, a nivel familiar, a nivel comunitario, a nivel productivo, a nivel económico; pero nos hemos dado cuenta también de que con la cantidad de insatisfacciones, con los problemas que hay acumulados, esos problemas salen más a la luz en situaciones de crisis como la que estamos viviendo, se ha convertido también en un espacio para que las personas con toda legitimidad planteen sus insatisfacciones, planteen sus problemas.

Entonces, para no perder la esencia del programa y para tampoco dejar de atender las inquietudes de la población, ¿qué hemos ido combinando? En dependencia de un grupo de quejas que se centran sobre un tema, hemos ido centrando entonces programas en esos temas: en un programa tocamos la vulnerabilidad, en otro programa tocamos el tema del agua, y hoy vamos a tocar el tema precisamente de la atención a la población, que la atención a la población tiene que ver con todos los problemas. Es sencillamente la manera en que se relacionan las instituciones con las personas para atender un grupo de problemáticas.

No quiere decir tampoco que si en un programa tocamos el tema del agua, ya nunca más vamos a hablar del agua, porque en cada programa salen problemas del agua y se atienden. El tema de la vulnerabilidad lo seguimos atendiendo y se van dando pasos.

Lo que sí les podemos asegurar, y creo que tú lo has manifestado, es que todo se registra. Primero, todas las llamadas se graban. Se identifican las personas que llamaron para estar seguros de que son ellas y después se ha ordenado desde el Comité Central del Partido con las instituciones de Gobierno,

con las instituciones también del Partido y los gobiernos locales y las instituciones, quién visita, y se recogen tipos de respuestas.

Hay veces que nosotros mismos hemos estado insatisfechos con un tipo de respuesta, porque no le vemos el alcance o la envergadura que debía tener, según el caso, y se ha virado hacia atrás la respuesta.

Hay personas que se han visitado tres veces, ¡tres veces!, y con esa insistencia muchas veces se han encontrado soluciones a los problemas o se ha logrado que se entienda una problemática en particular.

Esto también está generando participación de las personas en la solución de problemas. Porque hay comunidades donde hemos llegado a un caso particular y lo que hemos dicho es: "Si aquí nos ponemos de acuerdo todos y ustedes ayudan en esto, la institución ayuda en esto, se puede resolver el problema", y eso provoca también un elemento de participación popular.

Bárbara Betancourt.- Yo creo que ese es otro saldo positivo del programa, porque estamos haciendo rendición de cuentas de los cuadros y control ciudadano.

Miguel M. Díaz-Canel.- Ese es otro saldo positivo. Estamos haciendo rendición de cuentas, control ciudadano, control popular y, además, participación popular. Y creo que hay una relación honesta, transparente y amigable.

Yo sigo insistiendo, los cubanos tenemos que apoyarnos los unos a los otros y no molestarnos los unos a los otros. Y ahí también hay una razón de unidad y hay una razón también de victoria para sobrepasar toda esta situación.

Te voy a proponer, incluso: creo que en próximos programas podemos aquí, además de interactuar con la población, interactuar con funcionarios de estos que tienen que responder por estos problemas, que lo han hecho mal, porque es otra manera de que rindan cuentas al pueblo, y que por su voz, por su presencia en el programa, tengan que responder por las cosas que no hacen. Y creo que hay que hacerlo con honestidad, con valentía. Yo soy el primero aquí que estoy reconociendo problemas, y que estoy haciendo un ejercicio autocrítica y de crítica ante las cosas que tenemos.

Bárbara Betancourt.- ¡Cómo no!

Miguel M. Díaz-Canel.- Creo que también esa crítica y esa autocrítica vamos a compartirla con otros que vendrán al programa y tendrán que también explicar a la población.

Pero te digo que con mucho respeto se está siguiendo todo lo que va aportando la población en este programa, y creo que estamos haciendo de verdad un ejercicio democrático, sincero, profundo, en buscar soluciones.

Bárbara Betancourt.- Y así se está recibiendo, porque el hecho de que cada vez se sigan recibiendo llamadas, incluso, algunos que llamen no solo para agradecer, sino para presentar otro programa, creo que es una muestra de confianza en que su problema está siendo atendido.

Quiero, para ir entrando en el otro tema que es un gran paraguas porque tiene que ver con todo, hacer quizás una reflexión.

Quienes nos han estado siguiendo desde el primer programa han visto cuál ha sido el nivel de solución, y sobre todo hemos visto que en muchísimos casos, en la inmensa mayoría de los casos que se han resuelto, no se ha tenido que destinar grandes recursos ni afectaciones al Presupuesto. Era una cuestión de sensibilidad, de voluntad y, en última instancia, de que cumplieran lo que está establecido.

Ya usted hablaba de que hay problemas que no...

Miguel M. Díaz-Canel.- También, para ser justos, se ha atendido casos que están pendientes de solución, porque llevan una envergadura, una magnitud de recursos que hoy lamentablemente no los tenemos. Y también hay que reconocer que aquí hay muchos problemas que son acumulados desde hace tiempo. Lo que pasa es que creo que también ahora está el canal para denunciarlos, para explicarlos más, y esa es otra de las características que le veo al programa, que lo va distinguiendo como un vehículo.

Pero también tenemos que reconocer que en esto están las insuficiencias que hemos visto en un grupo de estructuras que están diseñadas para atender a la población: oficinas de atención a la población que tiene que haber en cada organismo, las que tenemos en el Partido, empezando por la crítica por el

Partido, en los comités municipales, en los comités provinciales, en el propio Comité Central. Las oficinas que tiene el Gobierno a todas las instancias, incluyendo el Palacio de la Revolución.

Que el problema no es solo registrar la queja de la población o la inquietud de la población, es mucho más que eso. Es tener una intranquilidad como cuadro, como funcionario, como servidor público, una intranquilidad por no poder resolver el problema, por no llegar a la solución. Y que esa intranquilidad te lleve a ejercer la responsabilidad de servidor público con más ahínco, con más intencionalidad e ir realmente resolviendo las situaciones

Y uno tiene que sentir una satisfacción enorme cuando es capaz de dar una respuesta positiva a nuestro pueblo, porque siempre parto del respeto que hay que tener con este pueblo que es heroico. Lo que está soportando, lo que estamos soportando todos como parte de este cerco energético, de este bloqueo recrudecido.

El lunes me reuní con un grupo de médicos italianos que, en actividad solidaria, vienen todos los años a Cuba a cooperar aquí con un grupo de instituciones. Y uno sabiendo eso, te conmueve cómo ellos te explican la admiración que sienten por el pueblo cubano, por lo que hace. Entonces un sentido de respeto hacia ese pueblo, a su dignidad, a su heroísmo es también que nosotros trabajemos entre todos; porque, además, los que estamos cometiendo errores o los que no estamos siendo totalmente efectivos desde las instituciones con estas problemáticas somos personas de nuestro pueblo.

Bárbara Betancourt.- Sí, claro.

Miguel M. Díaz-Canel.- Nos estamos faltando el respeto a nosotros mismos, porque somos parte de ese pueblo.

Bárbara Betancourt.- Creo que la falta de respuesta institucional duele, ¡duele mucho a la gente! Los vuelve incrédulos ante todo lo que ha hecho la Revolución, la obra social de la Revolución. Y estamos hablando de esa llamada que nunca responden, la carta a la que nunca le dan el acuse de recibo, la demora, el peloteo, que te mandan y dicen que es una gestión que es para otro, todo eso gravita sobre la cotidianidad que ya es bastante difícil en este país.

Miguel M. Díaz-Canel.- Baby, hay un grupo de ideas que hemos expresado en otros programas que quiero también volver a puntualizar, para que vayamos entendiendo y para que vayamos construyendo un consenso entre todos alrededor de estos temas.

Primero, la llamada, la queja, la denuncia o como se le quiera llamar, la preocupación de un ciudadano cubano o de los representantes de una comunidad en un programa como este, o ante cualquiera de las oficinas, ante cualquiera de las instituciones es, ante todo, un termómetro de la sensibilidad de nuestro pueblo; porque nuestro pueblo hace eso ya no solo ni para resolver un problema personal de alguien, lo están tratando de hacer para que se resuelvan problemas que nos afectan a todos. Por lo tanto, eso es un termómetro de la sensibilidad de nuestro pueblo; pero también es una señal de alerta a las instituciones. Aquí hay cosas donde la institución responsable con una problemática no ha llegado.

Por otra parte, es reconocer y hacer efectivo el derecho que tiene la población de acudir a las instituciones estatales, a las instituciones sociales a reclamar, a plantear sus inquietudes, y, por lo tanto, también la responsabilidad y el deber –aquí estamos relacionando derechos y deberes–, el deber que tienen las instituciones estatales con dar respuesta a los reclamos de la población.

No se puede admitir que alguien se moleste por escuchar a la población, por el contrario, agradezcamos que la población tenga confianza para acudir a las instituciones estatales a plantear los problemas. Y veamos en ese reclamo o veamos en esas situaciones que nos plantean la oportunidad para crecernos y resolver un grupo de problemáticas.

Por otra parte, fíjate, si alguien está consciente de los problemas materiales, de los problemas que nos afectan económicamente soy yo que tengo que sacar cuentas todos los días para tomar decisiones. Pero tampoco esas causas externas, que nos golpean muchísimo, que son la principal causa de los problemas que tenemos, pueden ser la justificación para tapar lo que no depende de eso y depende mucho de la subjetividad y de la actitud que se asume también ante un grupo de problemas.

Dondequiera que hay una falta de gestión, se quiebra la institución, y yo diría más, cuando se quiebra el papel de la institución y se empieza a desconfiar de la institución, se puede quebrar nuestra unidad, que es una premisa fundamental en nuestra Revolución para salir adelante. Por lo tanto, con esto también le estamos aportando a la unidad esa que el General de Ejército nos ha pedido preservar y cuidar como

la niña de nuestros ojos.

Y seguir insistiendo: la principal responsabilidad de una institución es escuchar al pueblo, y no quedarnos en la escucha. Es escuchar para entonces organizar, planificar, actuar y controlar. Y siempre habrá que tener retroalimentación.

Eso forma parte de una cultura de dirección que hay que seguir fomentando, que hay que seguir insistiendo. Y como mismo te digo que uno tiene mucha insatisfacción y lamenta que haya en la población tantas personas con problemas que inciden en su vida personal y que no han tenido todo el tratamiento, también hay que destacar que hay instituciones que sí lo hacen bien. Y ahí están las buenas prácticas, ahí están los buenos ejemplos, ahí está lo que hay que multiplicar, lo que hay que convertir en regla para que no siga siendo excepción, y lo que es inspirador para los demás.

Por lo tanto, también esto es una manera de emanciparnos para salir adelante y para trabajar más en función de los problemas que tenemos.

Bárbara Betancourt.- Vamos a hacer una pausa para empezar a acercarnos a temas en particular.

Ya decíamos, estamos hablando ahora, a partir de este momento, aunque lo hemos hecho desde el primer programa, porque las quejas tienen muchísimo que ver, con independencia del sector al que fueran dirigidos, con la mala gestión, una mala respuesta, la falta de atención que ha recibido la población. Pero le propongo, Presidente, a usted y a la audiencia, tener aquí elementos de una historia que es bastante ilustrativa.

Eugenio Oquendo.- Mi nombre es Eugenio Oquendo Cutiño, presidente de la ANCI del municipio de San Miguel del Padrón. Mi planteamiento, el primero fue la situación que presentamos en el municipio de que no tenemos un local donde atender a los asociados, o sea, nosotros estamos desatendidos en el municipio.

El otro fue la situación que presentamos ahora con 35 asociados que son ciegos o de baja visión, que viven solos y presentan problemas para elaborar sus alimentos, porque estas personas no pueden cocinar con carbón, ni con leña, ni nada de eso.

A raíz de que yo hice este planteamiento, se presentaron en mi casa la Directora Provincial de Trabajo y la directora del municipio. La Directora de Trabajo lo que me dijo fue que ella se había reunido con el Intendente del municipio y que el Intendente le había dicho que estaban analizando y que la proyección que tenían de trabajo era que para el próximo año se iba a reparar un local para una sede. Entonces yo le expliqué que esta misma respuesta nos la llevan dando desde hace diez años, que se va a hacer, y realmente nunca se ha cumplido.

Respecto al otro planteamiento la Directora Provincial me pidió que le hiciera llegar, a través de la Directora Municipal, un listado de los 35 casos con dirección y eso, porque ellos iban a visitarlos para ver qué solución se les daba a estos compañeros. Ya eso se lo envíe, ya ellos lo tienen y no me han dado ningún tipo de respuesta.

Egiani Pérez.- Soy Egiani Pérez Martínez, Directora Municipal de San Miguel del Padrón.

Por un sistema de trabajo nosotros conciliamos con las cuatro asociaciones, salió en Criterios Compartidos, fuimos y los visitamos con la Directora Provincial de Trabajo, de ahí escuchamos todos sus criterios, le levantamos el acta, le dimos todas las respuestas, y de ahí fuimos al Consejo de la Administración con el Intendente.

En cuanto al local, ya el Intendente tiene previsto, para enero de 2027, un local, y en cuanto a las 35 familias que él refiere que hoy tienen el problema, porque son personas que viven con otras personas en situación de discapacidad, él nos hizo llegar la relación de las 35 familias para visitarlas con los trabajadores sociales, para conocer cuáles son cada una de las problemáticas sociales que tienen, y desde ahí levantar el banco de problemas que tiene cada una de esas familias para estar dándoles solución a través de los actores económicos e incorporándolos, el que no esté, al Sistema de Atención a la Familia de cada Consejo Popular.

Rolando Morejón.- Mi nombre es Rolando Morejón Cardoso y soy asociado de la ANCI de San Miguel del Padrón. Yo soy ciego total, mi esposa y mi hijo que son baja visión.

Ahora mismo la atención es bastante poca. Aquí cada cierto tiempo vienen algunas personas de distintos organismos: del gobierno, de Trabajo y hacen alguna defectación, pero eso esporádicamente,

una vez al año o cada dos años, hacen una defectación de la situación de la casa, que si el techo está en malas condiciones, después no regresan a darle solución al problema ni a dar respuesta. Esa es la realidad.

Ahora mismo somos personas ciegas y cocinamos con leña y con carbón. En el patiecito ahí tenemos dos bloques, dos cabillitas y un caldero ahí, y con unos palitos ahí nos ponemos a cocinar. Se puede imaginar que es bastante complicado, pero bueno… Y eso es parte de la situación más importante que tengo. He solicitado ayuda a Eugenio, el presidente del municipio, he hecho la solicitud para unas tejas nuevas para el techo de nuestra casa y esas personas nunca nos han atendido.

Karina González.- Mi nombre es Karina González Domínguez, soy la presidenta del Consejo Provincial de la Asociación Nacional del Ciego aquí en La Habana, y también miembro del Secretariado Nacional de la ANCI.

Aquí hay dos espacios fundamentales que creo que habría que fortalecer. Está la reunión del Acuerdo 9040, que es la reunión de seguimiento y monitoreo a lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que debe funcionar tanto a nivel de municipio como a nivel provincial; pero estos dos escenarios no funcionan con la misma fortaleza en todos los municipios.

En el caso de la Asociación de Ciegos también tenemos una representación de la ANCI a nivel de Consejo Popular. O sea que lo que tratamos es de que cada vez la solución esté más cerca de la persona, ahí en la circunscripción, en la comunidad donde reside; pero también tenemos la debilidad de que no todos los trabajadores sociales en los consejos populares están funcionando y que no siempre se logra la articulación debida entre la Asociación y los factores de la comunidad. Es lamentable que una situación que puede ser soluble no encuentre una respuesta y una debida sensibilidad.

_____.- En el municipio de San Miguel en estos momentos, lo puedo decir así, las personas con discapacidad estamos mal atendidos. Nosotros tenemos personas que no están rehabilitadas, en una sede hay problemas para rehabilitar a estos compañeros, podemos hacer actividades, vaya, sentirnos útiles, que es la idea de nuestra Revolución, que nos incorporemos a ella para sentirnos útiles como personas con discapacidad.

Le puedo decir que este programa está abriendo puertas, como se dice, porque se están viendo las cosas cómo se han ido resolviendo, cosas que se pueden resolver en el territorio, cosas que se pueden resolver ahí y no se resuelven. Entonces hay que venir aquí para poderlas resolver. No pienso que esto debiera pasar, esto debía haberse resuelto desde hace mucho tiempo, es mi criterio.

Miguel M. Díaz-Canel.- Baby, vamos a hacer un razonamiento de este caso, porque aquí hay varios aprendizajes.

Primero, a mí me viene preocupando también que en casi todos los programas salen casos de las personas que están asociadas a las organizaciones que atienden determinado tipo de discapacidad.

Voy a promover en los próximos días, con los compañeros del Partido y los compañeros del Gobierno, un encuentro con las direcciones nacionales de esas asociaciones para ver, porque hemos estado en los congresos de esas asociaciones y no salen estas cosas.

Entonces, fíjate, aquí hay estructuras, como lo reconoce una compañera; hay programas sociales que se les pone una parte importante del Presupuesto del país para atender estas problemáticas. Y lo que está faltando entonces es funcionamiento y articulación, pero en esos espacios también las asociaciones y las direcciones de las asociaciones tienen que desempeñar un papel activo ante las instituciones de exigencia y de coordinación para poder tramitar estos temas.

Me ha llamado la atención, incluso, que muchos de los que han llamados al programa para plantear esta situación son dirigentes municipales de esas mismas asociaciones, o sea que también ellos tienen que desempeñar un papel en esa solución.

No creo que todo se resuelve con locales, porque tampoco el país está lleno de locales disponibles y, además, porque hay instituciones que tienen los locales que dan estas atenciones. Por ejemplo, a un grupo de discapacidades se les da atención en los policlínicos, en las salas donde se atienden un grupo de cosas, en las salas de rehabilitación.

Hay otras instituciones que tienen, y donde haga falta un local lo buscamos, porque sobre todo en las Transformaciones Económicas y Sociales se está reconociendo en el Eje de la atención social la promoción de espacios, de talleres para emplear. Por eso hay que distinguir lo que tiene que ver con

atención de salud, para lo que hay creadas instituciones y lo que tiene que ver ya con la posibilidad de que ellos trabajen y se incorporen.

Bárbara Betancourt.- Talleres para un oficio.

Miguel M. Díaz-Canel.- Eso está recogido en las Transformaciones, de beneficios, incluso, para las entidades y los actores económicos que favorezcan con financiamiento para insumos a esos talleres. Ese es un primer aprendizaje que nos va a llevar a tomar la decisión de este encuentro para objetivizar realmente las problemáticas que hay y buscarles solución.

Ahora, independientemente del esfuerzo que hayan hecho las instituciones que visitaron al compañero, yo soy el primero que esté insatisfecho con ese nivel de respuesta. Esa no es la respuesta.

Bárbara Betancourt.- Diez años diciendo lo mismo.

Miguel M. Díaz-Canel.- Esa es la misma respuesta que le han dado siempre.

Eso es de lo primero que uno se tiene que dar cuenta, de que el problema se repite y no cambia la respuesta. Eso es acomodarse, eso es estar en una zona de confort y no expresa una intencionalidad por ir al problema, o sea, esa inquietud revolucionaria de la que hablaba anteriormente.

Y ahora voy a ser contraparte: si le están diciendo que le pueden dar el local el año que viene, ¿por qué no se lo dan hoy? ¿Por qué hay que esperar al año que viene para dar un local que ya está definido que es para eso?

Bárbara Betancourt.- Y que se lo llevan diciendo diez años, ¡diez años!

Miguel M. Díaz-Canel.- Me disculpan, yo no quiero "machucar" a nadie en el programa, ni mucho menos, ni es la intención, pero son de las cosas que no podemos admitir. Esas no son respuestas adecuadas, esas son respuestas burocráticas, y una de las cosas que queremos romper con esto es la burocracia. Esas respuestas no pueden satisfacer ni al que las está dando, porque ¿cómo tú vas a decir que el año que viene le voy a dar el local? Dáselo ahora y pon a funcionar eso ya. Eso lo que lleva es sacrificio, lo que lleva es intención, lo que lleva es esfuerzo para solucionar una problemática.

Porque entonces el aprendizaje, que es lo que quiero destacar, es que el tema no es solo hacer la visita, ya damos un paso con que se visiten las personas que no han sido visitadas; lo que tenemos que buscar es que además de hacer la visita se haga efectiva esa visita, el resultado de esa visita y que la visita no vaya a promesas, que la visita vaya a argumentaciones. Soy de los que reconocemos que no todo va a tener solución; pero todo sí tiene una argumentación, una explicación, una respuesta.

Bárbara Betancourt.- O una alternativa que se le puede dar.

Miguel M. Díaz-Canel.- O una alternativa y una solución; pero no pueden ser promesas y mucho menos la promesa esa repetida históricamente que le pasa como a las etiquetas provisionales que le ponemos a una botella, es la promesa de que era provisional y se va convirtiendo ya en lo deseado.

Bárbara Betancourt.- Bueno, es que no hay nada más permanente últimamente que la provisionalidad.

Miguel M. Díaz-Canel.- Y, además, porque nos desvirtúa el esfuerzo que hace el país cuando tiene presupuesto y personas dedicadas a un grupo de programas que están para atender estas problemáticas.

Esas son de las cosas a las que tenemos que darles seguimiento y que también van abriendo en el debate social, en el debate público, este programa.

Bárbara Betancourt.- Y por eso siguen llamando, siguen llamando. Hoy pasaron por aquí hace un ratico para decir que había ya más de 60 llamadas; pero de las que hemos recibido sobre casos así de desatención, tenemos un nuevo collage, un nuevo bloque de llamadas que le propongo escucharlas a continuación.

Mirtha I. Betancourt.- Me llamo Mirtha Idania Betancourt Rodríguez.

El problema es que hace seis meses que en mi comunidad, que es un campo, no tenemos corriente y la Empresa Eléctrica cada vez que uno llama no va, y desde el 23 de junio tengo todos los reportes y todas las quejas hasta la fecha.

He llamado a Matanzas, al Partido, al Gobierno, he ido aquí a Jagüey a todos los organismos, nadie nos da respuesta. La Empresa Eléctrica de aquí de Jagüey, el director lo que hace es tomar represalias, dice que si siguen informando a las autoridades para arriba menos vamos a tener corriente. ¿Cómo si tú llamas a una entidad del Estado o al Gobierno, al Partido, a Matanzas, donde sea, te traten mal?

Emilio J. Artigas.- Buenos días, Presidente.

Mi nombre es Emilio Joaquín Artigas Hidalgo-Gato.

Trabajé 55 años, me retiré en el 2014 y después seguí trabajando nueve años y tres meses y después inicié un proceso de incremento de pensión.

En el año 2024, en noviembre, presenté los papeles en mi municipio del Trabajo, ya en enero hicieron todos los cálculos y demás, el día 8 de este mes hará ya 22 meses que estoy esperando un incremento de pensión. Entonces, la última esperanza es esta, porque ya yo estoy cansado de esperar y cansado de hablar y de hablar y no se da respuesta.

Existe una ley de respuesta a los ciudadanos, cuya ley parece que los funcionarios la tienen para otra cosa, pero no para... Dicen que hay un mes para contestar, todavía a mí no me han contestado del Gobierno Provincial o de la instancia que sea.

Berly Pérez.- Buenos días, yo soy Berly, le estoy llamando porque tengo esta situación.

Mi esposo Arnold Peña Carrió, paciente de hemodiálisis hace casi dos años y tiene problemas con la transportación para llegar al taxi. El taxi lo recoge en Buenaventura y hasta ahí lo retorna.

Estamos a 14 kilómetros de Buenaventura, que es el municipio y muchas veces ha tenido que hacer ese trayecto a pie después del tratamiento. Ya hemos ido dos veces a la Dirección Provincial de Salud, dos veces a la Agencia de Taxi en mi municipio; hemos ido a la Dirección de Salud, al Gobierno y al Partido y nadie nos ha dado una respuesta.

Noelvys Pérez.- Buenos días.

Soy Noelvys Pérez Guevara. Me he comunicado con el programa para darle a conocer una situación que tenemos aquí en la finca Arroyo Naranjo, El Santo, Encrucijada, de una avería que tenemos aquí de un transformador quemado, ya hace ya aproximadamente un mes y medio y no tenemos respuesta ni solución.

Llamamos a la Empresa Eléctrica y nos dicen que ellos no tienen nada que ver con eso, que vayan al gobierno. Vamos al gobierno y nos dicen que ellos no tienen nada que ver con eso, que es la empresa eléctrica. Entonces, en esa situación llevamos un mes y medio ya hoy y no tenemos respuesta de nada.

Luis E. Mena.- Soy Luis Enrique Mena Ramírez, que hace tres años solicité una tierra ahí en la avenida de Boyeros, entronque de la CUJAE, me mandan a chapearla, después que chapeo me dicen que tengo que esperar.

Yordanka, la que era encargada de la tierra, voy de nuevo allá y le doy mi número de teléfono; pero tengo mi esposa con cáncer y fallece. Cuando voy al cabo del tiempo, le pregunto qué ha pasado, por qué no me llaman, me dice que esperara. Fui como diez veces allí, al ver que no me da una respuesta convincente, me dirijo al Ministerio de la Agricultura, hago una carta, que aquí tengo el expediente. Voy allí donde está ella y me habló un poco vulgar.

Hace aproximadamente como dos meses fui a ver al delegado y le planteo la situación y me dice que me va a atender. Voy de nuevo y siempre estaba en reuniones. La situación es que cuando vuelvo de nuevo, paso por el entronque de la CUJAE, por la finca, veo a un señor chapeando, le hago un video y una foto, se la llevo a él y le digo: “Mira, hay una persona ahí ahora chapeando donde realmente había chapeado y ustedes me deniegan eso”. “No, eso no es problema mío”.

La respuesta que quiero saber es por qué motivo no me la dan.

Miguel M. Díaz-Canel.- Baby, aquí tenemos dos momentos: un momento son los casos particulares que cada uno está denunciando, que hay registro y van a tener atención y seguimiento como han tenido los otros casos de los problemas. Pero el otro tema, que es en lo que quiero profundizar basado en estos casos, es en el tema de este programa, que es la atención a la población, los mecanismos que existen de atención a la población y cómo se están incumpliendo esos mecanismos que es a lo que tenemos que buscar una solución impulsándolas desde el programa, pero con un sentido de conciencia

de todos los que tienen que ver con esto.

Porque, fíjate, aquí ya llegamos a expresiones que son intolerables, y es el regaño a la persona que hace la queja. Eso es una falta de respeto, en primer lugar; a los que hay que regañar son a los que actúan así, no a las personas que han dado una queja, y hay que regañarlos por indolentes, por insensibles, por irresponsables, y vamos a citar a algunos de ellos también para discutir con ellos por qué actúan de esa manera, qué les da derecho a actuar de esa manera con sus compatriotas. Forman parte del mismo pueblo todos, los que atienden y los que tienen que ser atendidos, porque, además, el que tiene que atender a otros, forma parte de los que tienen que ser atendidos en otro lugar. Entonces, esto es una cadena.

Recuerdo una vez un discurso de Fidel, hace muchos años, donde él hablaba de la cultura del trabajo, que tiene que ver con la cultura de la atención: cómo cada uno se desempeña en la manera adecuada para servir al país, para servir al pueblo, para servir a la Revolución. Entonces, esto es una actitud inadmisible.

Pero, fíjate, la gente se está quejando de maltrato, de vulgaridad y también de evasión de presencia, o sea, "trato de comunicarme con la institución y me van dando de largo". Y está el peloteo entre instituciones, lo cual es algo intolerable también.

Mira, cuando viene una queja, aunque sea otra la persona –yo como el cuadro, estoy hablando en sentido general–, el servidor público lo primero tiene que asumirla como si fuera de él, y después la tramita; pero la respuesta a la persona no puede ser que eso no es problema mío. Es problema de todos, los problemas que tenemos son de todos, y todos tenemos que ayudar a resolverlos, unos coordinando, otros articulando, otros buscando la solución.

Ahora, como es el tema central del programa, les propongo contactar a la Ministra de Justicia, para que pueda explicar todo lo que tiene que ver con la Ley que existe para la atención a las quejas de la población, con los mecanismos legales que existen, y, sobre todo, con una reflexión de por qué se están violando esos mecanismos, quién es el que sigue la aplicación de la Ley.

El tema, y es otro tema de los que hemos discutido también en la Asamblea Nacional del Poder Popular, no es solo tener la Ley, el tema es cómo se controla el cumplimiento de la Ley.

Bárbara Betancourt.- Claro.

Yo creo que hemos estado viendo muchos casos de estos que acabamos de escuchar, Presidente, de esos servidores públicos que confunden responsabilidad con poder, y entonces creen que pueden hacer como si fuera su feudo.

Miguel M. Díaz-Canel.- Que además no entienden, el poder aquí, en un Estado socialista, es del pueblo.

Bárbara Betancourt.- Radica en el pueblo. Exactamente.

Miguel M. Díaz-Canel.- Un grupo que tenemos responsabilidades, tenemos esas responsabilidades representando a nuestro pueblo. Por lo tanto, tenemos que ser consecuentes con esas responsabilidades.

Bárbara Betancourt.- Nos dicen, Presidente, que la Ministra está en una misión en el exterior, pero en línea quedó la vice ministra primera, Yaliet Peña.

Yaliet Peña ya está a la escucha.

Yaliet, buenos días.

Yaliet Peña.- Buenos días, Barbarita. Un placer estar con ustedes en el programa.

Bárbara Betancourt.- Pues nada, seguro que ha escuchado, ha estado al tanto del tema que estamos abordando.

Yaliet Peña.- Sí, cómo no. Desde el principio, y desde el primer programa.

Bárbara Betancourt.- Pues nada, aquí ya la dejo en diálogo con el Presidente.

Miguel M. Díaz-Canel.- Con gusto, Yaliet, para hablar contigo, y creo que tú estás haciendo una de las primeras cosas que deben hacer todos nuestros dirigentes, que es escuchar este programa, para que estén atentos de las cosas que van pasando en el programa y de las cosas que le va correspondiendo

atender, desde sus instituciones, para que no esperen a que llegue el listado del Comité Central o del Gobierno, y se adelanten a la solución de los problemas y, sobre todo, reflexionen en cómo tenemos que seguir exigiendo para que las cosas marchen mejor.

Yaliet, me gustaría que tú hablaras sobre el contenido de la Ley del sistema de atención a quejas y peticiones de las personas. ¿Desde cuándo está vigente la Ley y qué establece? ¿Qué pasa cuando los pasos que establece la Ley son violados, y qué puede hacer el ciudadano cuando su queja es desatendida? Contamos contigo para poder llevarle a nuestro pueblo las argumentaciones sobre este tema.

Yaliet Peña.- Gracias, Presidente.

Es una obligación, como bien usted dice, no solo del Ministerio de Justicia, sino de todos los organismos y entidades, incluso personas naturales, que prestan servicios públicos y también tienen una función pública, y es parte de lo que establece la Ley No. 167 del sistema de atención a quejas y peticiones de las personas.

Esta Ley entró en vigor el día 13 de marzo del año 2025, es decir que ya tenemos una operatoria, una implementación de más de un año y ocho meses, y la esencia de esta Ley la encontramos en la Constitución de la República.

Usted ha mencionado en varios momentos el tema de la sensibilidad, el humanismo, lo que tiene que ver con la función como servidores públicos, que nos debemos a un pueblo, en el cual radica la soberanía de esta República, que el Artículo 1 de la Constitución dice que Cuba es un Estado socialista de derecho y de justicia social, y específicamente en el Artículo 61 se establece el derecho de quejas y peticiones.

Tengo que decir que una de las características de nuestra Constitución, del año 2019, es que ha venido desarrollando desde la propia fecha en que fue promulgada y proclamada una serie de leyes, entre las cuales se encuentra esta Ley del sistema de atención a quejas y peticiones de la población, que son muy garantistas, que son muy proteccionistas de los derechos y garantías de la población, de las cubanas y cubanos.

En esto, nosotros, que fuimos el organismo ponente, el Ministerio de Justicia coordinó en su momento toda la elaboración de la Ley, con un grupo multidisciplinario de muchos organismos que tienen también responsabilidades públicas en todo esto que tiene que ver con los derechos y las garantías, cuando lo presentamos hicimos hincapié en que no se podía perder la esencia humanista de nuestro sistema social.

El socialismo en Cuba, con sus características, tiene que tener en cuenta como base, como centro al ser humano, y es lo que hemos estado también defendiendo en cada una de las etapas de implementación de esta Ley.

Tengo que señalar que como algo novedoso de esta Ley está también que ya no solo se trata de las entidades estatales, hay una responsabilidad de organismos, entidades estatales, de personas naturales y jurídicas que son no estatales, que realizan prestación de servicios públicos, por ejemplo, los temas del agua, la energía, el combustible, que se deben a ese pueblo, que se deben a esa ciudadanía y que ante un reclamo por una vulneración de un derecho, por algo que se dejó de hacer o se hizo mal, tienen que tener una respuesta para cada una de estas cosas.

Y la Ley lo establece, dice que las administraciones, en sentido general, tienen 30 días naturales para recepcionar, tramitar y responder a las quejas y peticiones de la población; 30 días naturales que, a diferencia de otras disposiciones jurídicas que son hábiles, en este caso estamos facilitando también que sea una pronta respuesta, que puede tener una respuesta con solución o puede ser una respuesta que esté sujeta, como bien decía usted, a temas económicos por la compleja situación que tenemos, porque son problemas acumulados, porque las necesidades de la población son siempre crecientes, y estamos conscientes de que es un proceso gradual, progresivo en la respuesta, pero que tiene que ser una respuesta oportuna, objetiva, que tiene que tener un proceso de investigación y de consolidación de esos resultados en el momento adecuado y con la respuesta adecuada a la población.

Cuba ha vivido la mayor transformación procesal a partir de la Constitución del año 2019, y tiene varias leyes –nosotros los juristas decimos disposiciones jurídicas, pero para que la radioaudiencia nos entienda–, estamos hablando de leyes y decretos leyes que regulan todo lo que tiene que ver con las obligaciones de las administraciones con respecto a lo que hay que brindarle a la población.

En este caso, los 30 días naturales para responder a las quejas y peticiones pueden ser prorrogables solamente de manera excepcional. Por lo tanto, tiene que haber un debido proceso, una debida diligencia en las respuestas a las personas que cuando acuden a nuestras entidades lo hacen porque, como bien había dicho, han sido insatisfechos en alguna de sus pretensiones y de sus requerimientos.

¿Qué pasa en los casos en que las administraciones no responden?, es decir, esa persona que llega a esa unidad organizativa, que está establecido en la Ley que tiene que tener las mejores condiciones, quiere decir que la persona no puede tener barreras arquitectónicas para llegar a ese lugar, la persona o el especialista que lo recibe en las entidades tiene que estar preparado, tiene que tener un alto sentido de sensibilidad, de humanismo, porque son personas que cuando llegan a nosotros, lo reitero, están dañadas en sus derechos, y hay que tener tiempo para escucharlos, y después que se recibe esa queja o petición hay que tramitarla con los máximos jefes de la entidad y con los directivos que tienen que dar respuesta.

Una cosa que también es novedosa en esta Ley es que no solo se queda en el ámbito de los especialistas que tienen que tramitar estas quejas, sino que el órgano colegiado de dirección, dígase consejo de dirección o cualquier otro, una junta de dirección, tiene que, con determinada sistematicidad –lo dice la Ley–, evaluar cómo se está comportando el tratamiento a las quejas y peticiones.

Esto es algo que demuestra que estamos obligados, que tenemos que hacerlo bien, que tenemos que sensibilizarnos con cada una de estas problemáticas, porque si no después se nos van acumulando problemas, y siempre la respuesta, aunque no sea de solución, tiene que ser convencer, dar argumentos a las personas, y siempre que hay una respuesta, evidentemente, reconocer con lugar o con razón cada una de estas quejas y peticiones.

Ahora, cuando esa administración no ha respondido en los 30 días y la persona no tiene cómo saberlo, se configura "el silencio administrativo", que es una institución del Derecho que le permite a ese ciudadano establecer el recurso que corresponde a la vía administrativa.

En la Ley 169, De Procedimiento administrativo, está establecido, y no satisfecho con esta respuesta la persona también tiene "la tutela judicial", que no es otra cosa que acudir a nuestros tribunales populares para también establecer una demanda contra la administración. Eso está establecido en la Ley 142 Del Proceso administrativo. Tenemos abogados de los bufetes colectivos en todos los municipios del país que tienen la misión de representar y de acompañar a las personas en estos procesos, de manera tal –esto se conoce como la vía contenciosa administrativa– que tenemos garantías desde el propio momento en que la persona acude a establecer una queja o petición hasta que termina con nuestros tribunales populares.

Solo quiero reiterar, Presidente, que nosotros desde el Ministerio de Justicia, en el año 2026, a través de los más de 4 800 asesores jurídicos que tenemos en todas las estructuras de la economía del país, de la sociedad, estamos haciendo acciones de control a este proceso tan importante. Es decir, hemos escogido determinadas leyes que por su impacto, por su trascendencia son necesarias en el ordenamiento jurídico su control, y en este año se llegaron a supervisar 1 500 entidades, y revisamos ahí cómo se está dando tratamiento, o cómo se está llevando a cabo la tramitación, la solución y las respuestas a las personas. Eso es parte también de lo que nosotros, como Ministerio de Justicia, queremos apoyar.

Y lo otro que quiero decir es que las personas tenemos que tener la Constitución y esta Ley del sistema de atención a quejas y peticiones de las personas, la Ley No. 167, siempre en nuestros dispositivos. Ya hay facilidades tecnológicas, casi todos tenemos un teléfono, porque dondequiera que nosotros vamos tenemos que exigir a la administración que se cumpla lo que está establecido en las leyes, y nosotros como Ministerio también estamos siendo parte de este control tan necesario en estos momentos.

Miguel M. Díaz-Canel.- Yaliet, gracias por tu argumentación, por tu explicación, que aclara muchas dudas.

Creo que esa explicación va a ser sumamente novedosa, porque hay muchas personas que a veces no conocen las leyes, no saben los derechos que tienen.

Bárbara Betancourt.- Pero al final puede hacer una denuncia.

Miguel M. Díaz-Canel.- Los deberes también que tienen las instituciones con esto.

Ahora, yo te pido también, por las experiencias que estamos teniendo en el programa, de que tengamos conciencia de que no estamos aplicando bien la Ley. Y que hay que darle un mayor seguimiento al cumplimiento de la Ley y todo lo que puede hacer el Ministerio de Justicia por eso yo creo que es importante.

Y tomen como base los casos, nosotros tenemos toda la información de los casos; porque podríamos partir de la mala atención que ha tenido un grupo de casos de estos que han acudido al programa por parte de instituciones, para que también ahí veamos cómo se aplica la Ley, y que eso también nos ayude a impulsar el proceso de cumplimiento de esta importante Ley para nuestra población.

Gracias, Yaliet.

Yaliet Peña.- De acuerdo, Presidente.

Muchas gracias.

Bárbara Betancourt.- Gracias.

Pues vieron ustedes, podemos, ¡podemos! Cuando hayamos recorrido todo el camino que está establecido tenemos la posibilidad de acudir a la justicia, porque es un derecho ciudadano que está, incluso, reconocido en nuestra Constitución.

Mire, yo estaba escuchando lo que había dicho usted anteriormente y escuchando a la funcionaria que entrevistamos, que yo mismo ahora, cuadro, funcionario, estaría revisando las quejas que han tenido, porque este programa cataliza, cataliza esa acción, y debieran estar revisando, es un consejo.

Cuídense en salud, revisen las quejas, las cartas que han recibido, todas las llamadas que han dejado pendientes, las visitas que no han realizado, es una oportunidad que tienen para hacer bien su trabajo.

Miguel M. Díaz-Canel.- Porque, fíjate, Baby, también para hacer justicia, muchas de estas instituciones que no han atendido bien estos casos y que deben rectificar eso, son de las que están todos los días también batallando para resolver problemas cotidianos. Entonces, si tienen tanto trabajo, si hacen tanto esfuerzo para resolver problemas cotidianos, ¿cómo no van a llegar también a esa comunicación con las personas que están viviendo estas problemáticas?

Bárbara Betancourt.- Fíjense que a veces les responden a usted que aunque no hayan tenido la solución de su problema, el hecho de que hayan sido atendidos, que les hayan explicado la situación, que les hayan ofrecido una alternativa, ya con eso va siendo suficiente.

Este programa, que ya lo decíamos, está siendo catalizador, pero está siendo igual replicado de alguna manera en otros territorios, quizás con otros formatos, con otra modalidad, pero con el mismo objetivo de establecer un diálogo directo con la gente, para conocer todos los problemas que tenemos como sociedad.

Y yo creo que hay..., usted ha tenido experiencias anteriores, cuando estaba en Villa Clara, en Holguín.

Miguel M. Díaz-Canel.- Yo tengo dos experiencias vividas, una cuando estaba de Secretario del Partido en Villa Clara y otra en Holguín.

En Villa Clara realmente era un programa que concibió la emisora CMHW y en particular el periodista Abel Falcón. Un periodista totalmente innovador, una emisora que es muy querida para los villaclareños.

Abel lo que creó fue un espacio, Alta Tensión, que sesionaba los sábados por la tarde, que era de interacción con la población. Y me dio la posibilidad también de ir varias veces para explicar problemáticas a la población y para compartir con la población.

Y ya en Holguín sí nosotros diseñamos un programa, que yo creo que este es la continuidad de ese programa, porque aquel se llamaba también Criterio Compartido, lo hicimos con la misma concepción y nos dio. Y hay que decir que ha sido un reclamo, después que este programa se inició, de varias personas que han sugerido que esto se reprodujera a nivel de municipio y a nivel de provincia, y ya las provincias empiezan a realizar sus propios programas.

Ayer yo estuve de visita, con el compañero Morales, en Pinar del Río y ahí intercambiamos con la Primera Secretaria y con el Comité Provincial de Pinar del Río. Con el programa también les dimos a conocer experiencias y vivencias que nosotros que estamos sacando de esto, y sobre todo la

importancia de que se insista en cómo las instituciones tienen que atender los casos.

Ya a nivel de municipios es un poquito más complejo porque no todos los municipios tienen estaciones de radio. Pero el problema que estamos atendiendo es la atención a la población, y no tiene que ser solo el programa, el programa es una vía. Es reactivar todos los mecanismos en los que se ampare esa Ley para potenciar una mejor atención a la población en nuestro país, porque también no podemos negar que en este país, con todas esas insuficiencias, se atiende a las personas.

Bárbara Betancourt.- Sí.

Miguel M. Díaz-Canel.- Se atiende a las personas y las personas pueden llegar a cualquier lugar.

Ahora de lo que estamos hablando es de buscar más eficiencia, más calidad, mayores oportunidades en esa atención.

Bárbara Betancourt.- Por lo que estuve revisando en estos días, no solo Pinar del Río, Matanzas también tiene, Artemisa, Las Tunas, Santiago de Cuba, está Sancti Spíritus que anunciaba que lo comenzaba hoy, creo, igual; es decir, se ha ido multiplicando.

Miguel M. Díaz-Canel.- Ya tenemos una red de programas de Criterio Compartido (Risas).

Bárbara Betancourt.- Pero yo quiero ir a Holguín, ¿eh?

Miguel M. Díaz-Canel.- Que a lo mejor un día tenemos que empezar a compartir entre cada uno de eso programas.

Bárbara Betancourt.- Claro.

Miguel M. Díaz-Canel.- La fundadora y la creadora de este espacio que organice la red. Porque como ella nos dio tareas a nosotros, vamos a darle nosotros una tarea a ella de continuar (Risas).

Bárbara Betancourt.- Estamos hablando de Zenaida Costales.

Bueno, mire, vamos a Holguín, ¿qué le parece?

Miguel M. Díaz-Canel.- Vamos a Holguín con Queipo.

Bárbara Betancourt.- Vamos a localizar a Queipo. Queipo es el Primer Secretario del Partido en esa provincia, heredó experiencias, porque él lo venía haciendo, es justo decirlo, creo que desde antes de Criterio Compartido.

Miguel M. Díaz-Canel.- Queipo es una persona muy sensible a estas cosas y que promueve el uso…

Bárbara Betancourt.- En lo que lo localizan, recordemos que él tuvo muy buen trabajo partidista en San Miguel del Padrón.

Miguel M. Díaz-Canel.- Y él promueve la comunicación institucional, la comunicación política. Es una persona muy sensible a estos temas.

Bárbara Betancourt.- Pues ojalá y nos esté escuchando –ya lo localizaron, me dicen–, esté escuchando los elogios que le hemos hecho.

Miguel M. Díaz-Canel.- Bueno, vamos a elogiarlo y después vamos a darle "los palos" (Risas).

Bárbara Betancourt.- Buenos días, Queipo.

Oiga las "malas intenciones" que tiene el Presidente.

Buenos días, Queipo.

Joel Queipo.- Sí, buenos días, Barbarita; buenos días, Primer Secretario del Partido Comunista de Cuba, y para toda la audiencia.

Miguel M. Díaz-Canel.- Buenos días, Queipo.

Bárbara Betancourt.- Bueno, cuéntanos, cuéntanos la experiencia que estás teniendo.

Joel Queipo.- Sí.

Primero, muchas gracias por invitarnos al programa.

Muchas gracias, Primer Secretario, por los mensajes que transmitió.

Y desde Holguín sentimos el sano orgullo de que usted iniciara el programa Criterio Compartido en la primera década de este siglo, cuando estaba al frente del Partido en esta provincia del norte oriental.

Desde el 2024 convocamos a la Universidad y a tres centros informáticos para la realización de un cuadro de mando que recogiera a tiempo real la situación de diversos servicios. Al siguiente año, en abril del 2025, creamos un programa que le llamamos El Código QR, es decir, algo digital, rápido, que era por las redes.

A partir de ahí teníamos comunicación con la población, con una participación activa, primero desde este cuadro de mando, con diversos servicios que le seguíamos a la energía, a la electricidad, a la salud, a la producción de alimentos, servicios necrológicos y transporte. Y que también se alimenta el cuadro de mando con el funcionamiento de las instituciones, sistema de trabajo del Partido también, del propio Gobierno.

El sistema de opinión del pueblo, que dirige el Partido; el sistema de atención a la población que tiene el Partido y que tiene los diferentes niveles desde el Gobierno y las instituciones, y el sistema de información que dirige también el Partido, que se iba nutriendo también de la información del Minint, del propio Partido y de un observatorio que tiene la Universidad de Holguín, que monitorea las redes sociales y otras conversaciones públicas.

A partir de ahí, con este programa, que salió inicialmente el 18 de abril del pasado año, íbamos monitoreando la interacción que se tenía con la comunidad, con la población a partir de las redes y otros elementos de la conversación social que hace el Observatorio.

Este proceso lo terminamos en una discusión que hacemos de manera sistemática con los principales cuadros del Gobierno y del Partido con las diferentes direcciones generales, que desde el día 5 de mayo lo estamos evaluando en el propio Consejo de Defensa Provincial, cuando se activó el Consejo de Defensa Provincial y los catorce consejos de defensa municipales.

Entonces, con el programa íbamos interactuando con lo que iba saliendo.

Desde mediados de este año ya lo hicimos en la propia comunidad, un programa en la Universidad de Holguín, en la Facultad del Partido, y desde el día 23 de octubre lo hicimos en la comunidad.

¿Cuál es el sistema de trabajo? Bueno, un intercambio con la comunidad, ahí van surgiendo algunos temas y al siguiente día se pone en la radio e interactuamos con la población.

Los primeros programas que salieron, que los hemos estado evaluando, era con temas abiertos, pero nos ha ayudado a ir ajustando la acción y la respuesta a cada uno de los casos.

Tenemos como sistema también un encuentro, que realizamos los viernes, que le llamamos reunión de comunicación de crisis, donde vamos evaluando cada uno de los temas que nos van saliendo en la semana. Porque no solamente demanda recursos, que es algo muy importante, sino a veces la solución del problema es coordinando instituciones, evaluando, conversando incluso con las personas, porque a veces usted ve el caso de manera fría en un documento, pero cuando interactúa con las personas, a lo mejor no es una gran solución, sino pequeñas soluciones que pueden dar las instituciones y que ayudan a la respuesta. Así va funcionando el programa.

Desde que empezó Criterio Compartido también lo estamos escuchando y en esta reunión de comunicación de crisis vamos dándoles respuesta a los temas que van saliendo en Criterio Compartido. Por lo tanto, en esta reunión de comunicación evaluamos lo que está saliendo en Criterio Compartido, que hasta ahora hemos tenido seis casos.

Afortunadamente, el primer día que salió el programa, que salieron dos llamadas de Holguín, ese mismo viernes, con la presencia de la Dirección Provincial de Trabajo, la Dirección Municipal y todo, se acudió a la casa de una de las que habían llamado, la compañera Esther Terán Lengarán, y se fue dando solución, que no solo era un problema, era información que había que darle a ella, por lo menos el enfrentamiento a las motorinas que tenían la música alta. Incluso le dimos respuesta de acciones que estamos haciendo en los catorce municipios con el enfrentamiento a ello, que ha disminuido. Ella reconoció también que ha estado disminuyendo.

Algunas cuestiones de puntos de vista personales con el tema de la comunicación, porque pongo el caso de Esther, ¿no?, pero hemos tenido otros casos, y les vamos dando seguimiento ahí.

Por sistema se visita a la persona, en el caso de los que han salido de Criterio Compartido, tenemos la fortaleza de tener al excelente periodista Aroldo, un gran comunicador, un gran periodista, y él está dándole seguimiento no desde una estación, sino él personalmente acude, lo hemos organizado para que con la Comisión él acuda y tenga testimonio también de lo que ha estado ocurriendo.

Aroldo participa también con nosotros en la reunión de comunicación de crisis y vamos ajustando un poco las respuestas. En algunos casos hemos tenido que ir en más de una ocasión y en otras también. Por ejemplo, un caso que nos salió recientemente sobre una persona en discapacidad, en ese mismo Consejo Popular había otras 62, y no solamente le dimos respuesta a ese, sino que buscamos acciones, a partir de un centro que está afectado en su funcionamiento, y les dimos respuesta también a los otros 62 casos de esa propia comunidad. Y así se va ajustando.

En el caso de El Código QR, que lo estamos realizando por acá, tiene tres momentos: uno, que es en la comunidad, donde nos permite intercambiar con la población de primera mano. Después, con los temas que salieron en esa comunidad, que lo vamos a ir rotando, ya lo hicimos en Hermanos Aguilera, lo hicimos en Villanueva 3, al siguiente día lo hacemos por la radio, por ejemplo, en este caso la emisión del sábado pasado, y empiezan llamando las personas y les vamos dando seguimiento. Aquí sobre la mesa tengo todos los casos que salieron, y nos ha ayudado.

Repito, la solución no está solo en recursos materiales, muchos de ellos es coordinar, organizar. Incluso, algo muy favorable es que hay propuestas que ha dado la población.

Por ejemplo, en el programa que hicimos en Hermanos Aguilera, la propia población dijo: mire, vemos muy positivo lo de los triciclos. En Holguín tenemos 2 300 triciclos que están dando pasajes, todos con licencia operativa. Y nos decían: desde que hay una programación con el tema de la electricidad, en el lugar donde se carga no es muy bueno porque no da tiempo. Ahí mismo coordinamos con transporte, con todos, y buscamos otra estación de carga. Bueno, la población da soluciones en el propio intercambio, ¿no? Nos sirve como un escenario también, no solamente en una dirección, de escuchar quejas, sino también que la población sea parte de la solución.

Bárbara Betancourt.- Que la misma población proponga la solución.

Joel Queipo.- Sí, que sea parte de la solución y no solamente en el programa, aquí tenemos un eslogan que no es ser destinatario de un problema, que es lo que perseguimos con El Código QR, sino que usted también sea parte de la solución. Que esté desde la ubicación del protagonista de una solución a los problemas.

Bárbara Betancourt.- Por ahí van las cosas. Está funcionando, ya tienes la experiencia y, bueno, aquí lo hemos escuchado con muchísima atención. Yo creo que no te van a hacer ningún reclamo.

Miguel M. Díaz-Canel.- Gracias, Queipo.

Joel Queipo.- Por ejemplo, el caso que hoy oí, porque lo estamos escuchando desde las 07:15, como indicó el Primer Secretario, como estaba comentando, el caso de Buenaventura, que salió ahora con la transportación del señor que tiene que hacerse diálisis. Se está buscando en Buenaventura, pero son 14 kilómetros. Yo me comuniqué de inmediato que ocurrió la llamada con nuestro director general Yamel, y nos estaba diciendo, porque no estaba anunciado que iba a salir el tema, pero nos estaba diciendo: "Mire, Secretario, nosotros hoy mismo estamos haciendo una visita a Calixto García y vamos a ver este caso particular".

Quiere decir que le solicitamos, no tiene que esperar al viernes que hacemos la evaluación de los casos, porque lo estamos oyendo en vivo, y nos dijo: vamos a ver el caso particular, porque está claro, no resuelve la persona con que lo busque en Buenaventura, si está 14 kilómetros adentro, y hay que buscar la solución para ir a buscarlo 14 kilómetros adentro.

Miguel M. Díaz-Canel.- Gracias, Queipo, y el agradecimiento porque hayas compartido tus experiencias, porque también les aclaras a las personas que han propuesto que se reproduzca este tipo de programa en provincias que ya es una realidad.

Ahora lo importante es cómo ustedes logran, con el programa provincial, que las instituciones a nivel municipal funcionen en virtud de esto.

Bárbara Betancourt.- Gracias, Queipo. Un abrazo.

Joel Queipo.- Gracias a ustedes. Un abrazo.

Miguel M. Díaz-Canel.- Baby, antes de terminar el programa, quiero decir sobre el tema que hemos abordado en este programa y también la manera de la concepción del programa y hacia dónde ha ido la concepción del programa tiene que ver mucho con un artículo que leí en días pasados, que me llamó mucho la atención. No lo leí el mismo día que salió, lo leí el fin de semana, que es el momento que aprovecho para leer bastante, de Dianet Doimeadios Guerrero, en Cubadebate, donde ella se hace un grupo de preguntas a partir de esto. "¿Es esta la solución a los problemas que plantean los ciudadanos o estamos ante una vía excepcional para atender deficiencias que deberían encontrar respuestas en las instituciones y estructuras de base? ¿Por qué determinados problemas tienen que llegar hasta el Presidente del país para que alguien se ocupe de ellos? ¿Qué ha fallado en los mecanismos ordinarios de gestión? Yo creo que las respuestas son obvias con los mismos contenidos que hemos estado abordando aquí.

Creo que ahora lo que nos corresponde es distinguir entre las limitaciones materiales y las deficiencias que hay en la gestión. Y cómo se asume esa gestión con responsabilidad, con sensibilidad, insisto, con intranquilidad revolucionaria para impulsar desde este programa, desde los programas provinciales y desde las acciones y el debate que hemos promovido, el verdadero ejercicio del servicio público que merece nuestro pueblo.

Hay un planteamiento de Dianet en su artículo que creo que lo apoyamos todos, cuando dice que lo importante, lo necesario, de lo que se trata es de que cada ministro, gobernador, intendente, director de una empresa, delegado y responsable de una institución haga lo mismo en el ámbito de sus competencias. Que los cuadros que están por debajo no esperen a que el problema llegue a la máxima dirección del país para ocuparse de él. Que allí donde viven, trabajan y tienen responsabilidades con la ciudadanía, escuchen, decidan, gestionen, ejecuten y respondan.

Así estaremos compartiendo criterios en los próximos días.

Bárbara Betancourt.- Cómo no, como siempre.

Muchísimas gracias por este cierre.

Vamos a estar poniendo punto final a la emisión de hoy. Que lo voy a decir por primera vez: este segmento de Criterio Compartido, dentro de Haciendo Radio, lo dirige Bruno Suárez, nunca lo mencionamos, y en la asistencia técnica, el que permite que usted nos oiga, es José, Pepe, Reyes.

Así que muchísimas gracias a ellos; muchísimas gracias, por supuesto, a ustedes que han estado compartiendo con nosotros este momento de radio, y los esperamos.

Con un miércoles de por medio, los esperamos en el próximo programa Criterio Compartido.

Presidencia y Gobierno de la República de Cuba

2026 © Palacio de La Revolución