



La Oficina de Atención a la Población tiene la misión de atender, controlar, tramitar, investigar y propiciar se de respuesta a las quejas, planteamientos y las opiniones espontáneas de la población. Debe constituir una actividad priorizada de los jefes, cuadros y funcionarios principales de cada institución. La persona que nos confía un problema está expresando con ese acto su confianza en la Revolución y sus instituciones, por tanto, debe ser correctamente atendida y si no es posible encontrarle solución a su problema, asegurarse de que sea debidamente orientado.

Una de las cuestiones que más irritan a la población es el peloteo, la indiferencia y la falta de atención. Trabajamos por crear condiciones en todas nuestras dependencias que reciben población, para garantizar que esto no suceda. Si logramos que en todas nuestras dependencias se atienda adecuadamente al que plantea un problema, seguro serán muchos menos los que tendrán que llevarse su preocupación de un lugar a otro.

Para correspondernos con las Indicaciones de establecidas y hacer más eficaz y eficiente el sistema de atención a la población, son premisas las siguientes:

1. Habilitar días fijos para la prestación de servicios y trámites.
2. Contar con locales con condiciones mínimas
3. Personal idóneo, capacitado y con los medios imprescindibles.
4. Registrar y emitir las informaciones a los niveles que corresponda en los plazos establecidos.
5. Divulgar e informar sobre los servicios y trámites, así como el proceso productivo y sus resultados.

El Sistema de Atención a la Población tiene dos vertientes:

- ✓ Servicios y Trámites (Personas Naturales y Jurídicas)
- ✓ Insatisfacciones
 - a) Quejas
 - b) Opiniones espontáneas
 - c) Planteamientos

La Atención a la población descansa y tiene soportes legales de obligatorio cumplimiento por los cuadros, dirigentes y funcionarios, entre los que se encuentran:

- ✓ La Constitución de la República, en su Artículo 63 expresa que todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y recibir la atención o la respuesta pertinentes y en un plazo conforme con la Ley.
- ✓ El Decreto 69 de la Organización de la Administración Central del Estado en su Artículo 52, Inciso r, expresa que las respuestas a las Quejas y Peticiones que dirigen los ciudadanos a las entidades estatales deberán resolverse dentro de los 60 días de haberse formulado.
- ✓ Las Normas Penales protegen el derecho a las quejas y peticiones. El Artículo 292 del Código Penal, sanciona al que obstaculice el ejercicio de este derecho.
- ✓ La Resolución 36 del 1998 del Ministro de la Agricultura reglamentan la atención a la población en el sistema de la Agricultura.
- ✓ Carta Circular 03 del Consejo de Ministros y su Comité Ejecutivo sobre la atención a los planteamientos de la población.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE CUBA

ARTICULO 63. Todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en plazo adecuado, conforme a la Ley.

LEY No. 62 **CODIGO PENAL**

CAPITULO V **DELITOS CONTRA LOS DERECHOS DE REUNION,** **MANIFESTACION, ASOCIACION, QUEJA Y PETICION**

ARTICULO 292. 1. Se sanciona con privación de libertad de tres meses a un año o multa de cien a trescientas cuotas o ambas al que, con infracción de las disposiciones legales:

c) impida u obstaculice que una persona dirija quejas y peticiones a las autoridades.

2. Si el delito se comete por un funcionario público, con abuso de su cargo, la sanción es de privación de libertad de seis meses a dos años o multa de doscientas a quinientas cuotas.