Intercambian en Sancti Spíritus sobre Ley del Sistema de atención a las quejas y peticiones

Ley 167

La primera ley en Cuba que regula el Sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas fue expuesta ante directivos y especialistas de diversos sectores en Sancti Spíritus, con la intención de generalizar su uso y hacer cumplir lo que establece, por ser considerada una normativa vital, precisa y coherente con la Constitución de la República.

Así lo ratificó William Álvarez, jefe de Atención a la Ciudadanía en el Ministerio del Comercio Interior durante la realización de un seminario que se desarrolla por todas las provincias del país y donde se pone de manifiesto la necesidad de brindar respuesta oportuna, pertinente y fundamentada a quienes ejercen su derecho cuando emiten cuestionamientos sobre temas que los afectan.

En el encuentro quedaron claros los procedimientos para analizar contenidos de la Ley en aras del perfeccionamiento de los métodos de trabajo de la actividad de atención a la población, sobre todo en el sistema del Comercio Interior.

En tal sentido, Álvarez explicó que la Ley ratifica el derecho que tienen las personas, pero a la vez les da el deber en función de ese derecho. Igualmente, deja claro el tratamiento que debe darse a las denuncias y anónimos recibidos, incluso los plazos en los que es preciso emitir las respuestas y se incorpora el tiempo en que procede la investigación.

La Ley 67, que fue aprobada por los diputados al Parlamento cubano en el 2024 y 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, que tienen la obligación de garantizar la correcta atención al pueblo y de darle respuesta en correspondencia con el debido proceso en el ámbito administrativo, como garantía a su seguridad jurídica.

Esta es la primera normativa en Cuba sobre quejas y peticiones de las personas que 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 perjuicios, 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.

De igual forma, pormenoriza cómo puede ser objeto de queja también en la ciudadanía, es decir, 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.

Durante el seminario quedó claro que 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 quién o quiénes 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.

Referencia