

**JUAN ESTEBAN LAZO HERNÁNDEZ**, Presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular.

HAGO SABER: Que la Asamblea Nacional del Poder Popular, en la sesión del día..., correspondiente al...de Sesiones de la...Legislatura, ha considerado lo siguiente:

POR CUANTO: La Constitución de la República de Cuba, proclamada el 10 de abril de 2019 establece, en sus artículos 10, 61, 94 y 200 b), el derecho de las personas a presentar quejas y peticiones ante las autoridades, las que poseen la obligación de garantizar la correcta atención al pueblo y de darle respuesta en correspondencia al debido proceso en el ámbito administrativo, como garantía a su seguridad jurídica.

POR CUANTO: La experiencia acumulada y las regulaciones constitucionales sobre la materia determinan la necesidad de actualizar la legislación cubana en relación con el sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas, para la garantía de ese derecho y el cumplimiento, por parte de las autoridades, de sus obligaciones en esta materia.

POR TANTO: La Asamblea Nacional del Poder Popular, en el ejercicio de las atribuciones que le están conferidas en el inciso c, del Artículo 108 de la Constitución de la República de Cuba, ha aprobado la siguiente:

**LEY NO. \_\_\_\_\_**  
**DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y**  
**PETICIONES DE LAS PERSONAS**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** La presente Ley regula el sistema de atención a las quejas y peticiones de las personas a las autoridades.

**Artículo 2.1.** La atención a las quejas y peticiones de las personas por parte de las autoridades, en todos los niveles de organización territorial del Estado, se rige por lo establecido en la Constitución de la República, esta ley, otras leyes y demás disposiciones normativas vigentes.

2. En lo no previsto en esta ley, respecto a la tramitación y respuesta de quejas en el ámbito de la actividad administrativa, se aplica lo regulado en la legislación sobre esta materia.

**Artículo 3.** Los órganos del Estado, sus directivos, funcionarios y empleados están obligados a atender y dar respuesta a las quejas y peticiones que le formulen las personas, de conformidad con el procedimiento establecido en las disposiciones normativas.

**Artículo 4.1.** Se entiende por queja la comunicación por la que una persona manifiesta su insatisfacción o inconformidad con una actuación o circunstancia en el ámbito de la actividad de los órganos, organismos, entidades, directivos, funcionarios y empleados, en todo caso del Estado, que implica o puede implicar una afectación, excepto aquellos casos que tengan previsto la vía prejudicial o judicial de reclamación de los derechos vulnerados.

2. Las quejas también pueden referirse a la actuación o circunstancias en el ámbito de la actividad de las organizaciones y entidades de base asociativa de carácter profesional y con fines públicos.

3. Igualmente, puede ser objeto de queja la actuación o circunstancias derivadas de la prestación de servicios públicos o el ejercicio de funciones o potestades públicas por parte de cualquier otra entidad o persona, habilitada al efecto de conformidad con las disposiciones normativas, que realice esa prestación o ejercicio.

**Artículo 5.** Se entiende por petición la solicitud formulada ante el órgano o autoridad por la que se interesa una pretensión y cuya resolución corresponde al máximo órgano o autoridad competente.

## **CAPÍTULO II DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE QUEJA Y PETICIÓN**

**Artículo 6.1.** El derecho de queja y petición puede ejercerse por las personas, naturales o jurídicas, de forma individual o colectiva, de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas vigentes.

2. Al ejercicio del derecho a dirigir quejas y peticiones se acompaña, en todo caso, la expresión de los datos generales esenciales para la identificación de la persona o las personas que lo ejercen.

3. No son admisibles quejas y peticiones en nombre del pueblo o de personas sobre las que no se pueda establecer su identificación.

4. Las quejas y peticiones sobre las que no sea posible establecer una identificación, se clasificarán como anónimas y el órgano o autoridad competente, en virtud de los elementos expuestos, evaluará la magnitud y trascendencia de su contenido, con el objetivo de disponer o no su verificación o investigación a los efectos del correspondiente esclarecimiento.

**Artículo 7. 1.** 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 quien o quienes 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, formulación de lo que se solicita, exposición de los hechos y fundamentos en los que se basa.

2. Las quejas y peticiones colectivas, además de cumplir los requisitos anteriores, se firman por la totalidad de personas que las formulan.

3. Las quejas o peticiones colectivas, se tienen por presentadas, solo por las personas firmantes, sin perjuicio que durante la tramitación en cuestión, puedan adherirse otras personas mediante la correspondiente formulación o solicitud expresa.

**Artículo 8.** En el ejercicio de su derecho de quejas y peticiones, las personas deben ser atendidas de forma respetuosa, con la garantía de la debida discreción sobre el asunto tratado, dentro del horario establecido y en un local con las condiciones y privacidad requeridas para ello.

**Artículo 9.** Cuando sea presentada una queja o petición, se expide la correspondiente constancia que acredita la fecha y hora, señalando nombres completos y firma de quien recibe, o se expide esa constancia mediante la procedente comunicación electrónica.

## **CAPÍTULO III DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PETICIONES**

### **Sección Primera Disposiciones Generales**

**Artículo 10.1.** El Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones, en lo adelante el Sistema, integra, a las estructuras designadas para su atención, tramitación y respuesta.

**2.** El Sistema se sustenta en los siguientes principios:

- a) Supremacía constitucional;
- b) legalidad;
- c) vinculación permanente con el pueblo;
- d) objetividad, imparcialidad, celeridad, transparencia y comunicación;
- e) oportunidad, veracidad y calidad de la información; y
- f) discreción y sensibilidad ante los asuntos que se conozcan.

**Artículo 11.1.** Las estructuras del Sistema, según corresponda, diagnostican, planifican, implantan, desarrollan y evalúan los principios metodológicos que sirven de base para la definición de políticas y normas que rigen la atención a las quejas y peticiones de las personas.

**2.** Forman parte del Sistema, la estructura designada para la atención de las quejas y peticiones por el Presidente, el Vicepresidente y el Gobierno de la República de Cuba y las demás unidades organizativas que a esos efectos se creen por las autoridades competentes.

**Artículo 12.1.** El Presidente de la República y las máximas autoridades de los órganos del Estado garantizan la creación, organización, funcionamiento y control de las unidades organizativas a cargo de la atención a las quejas y peticiones de las personas, en lo adelante unidades organizativas.

**2.** Asimismo aseguran que las unidades organizativas dispongan del personal idóneo y capacitado, así como, de las condiciones materiales y tecnológicas para el desempeño de sus funciones y la atención de las personas en situación de discapacidad.

3. Los encargados de la atención a las quejas y peticiones de las personas, requieren para su desempeño de sensibilidad, empatía, humanismo, profesionalidad y conocimiento de la actividad.

**Artículo 13.** La Asamblea Nacional del Poder Popular, la Fiscalía General de la República, el Tribunal Supremo Popular, la Contraloría General de la República y el Consejo Electoral Nacional definen sus sistemas de trabajo para la atención a las quejas y peticiones y establecen, en el ámbito metodológico, relaciones de coordinación con la estructura del Presidente, el Vicepresidente y el Gobierno de la República.

**Artículo 14.** Las unidades organizativas de atención a las quejas y peticiones se subordinan a las máximas autoridades y se adecuan a sus particularidades.

**Artículo 15.1.** Las unidades organizativas de atención a las quejas y peticiones establecen relaciones de coordinación institucional e interinstitucional, para garantizar el análisis integral de los asuntos expuestos por las personas, brindarles respuestas oportunas, pertinentes y fundamentadas, así como evitar que tengan que acudir a más de una oficina.

2. Actúan de manera coordinada, intercambian la información requerida para la atención de las personas, de forma directa y sin dilaciones innecesarias, por cualquier medio que asegure la constancia de su recepción.

3. La asistencia y cooperación requerida sólo se puede negar cuando el ente al cual se solicita tenga impedimento legal expreso para otorgarla, y su negativa se comunica a la autoridad competente solicitante.

## **Sección Segunda**

### **De la responsabilidad de las autoridades con la atención a las quejas y peticiones.**

**Artículo 16.1.** Las máximas autoridades de cada organismo, órgano y unidad organizativa, responden por la efectividad del sistema de atención a las quejas y peticiones en su ámbito de actuación, conforme a lo estipulado en la presente Ley.

2. Los órganos colegiados de dirección, evalúan, periódicamente, el desarrollo de la actividad de atención a las quejas y peticiones y proyectan las medidas necesarias para su buen funcionamiento.

**3.** Las deficiencias e irregularidades detectadas en la atención a las quejas y peticiones de las personas generan la correspondiente responsabilidad administrativa, su análisis y la adopción de medidas que garanticen subsanar el error.

### **Sección Tercera**

#### **De las funciones de las unidades organizativas**

**Artículo 17.1.** Corresponde a las unidades organizativas:

- a) Tramitar las quejas y peticiones, así como responder las de su competencia;
- b) atender de manera presencial, o mediante los canales de comunicación de que se dispongan, a las personas que interesen plantear quejas y peticiones;
- c) remitir a quien corresponda las quejas y peticiones que no sean de su competencia;
- d) estudiar y evaluar las principales causas y tendencias que originan quejas y peticiones, así como las entidades con mayor incidencia, y proponer las medidas necesarias; y
- e) otras que se determinen en el ámbito de su competencia.

**2.** Se entiende por canal de comunicación, la vía que utiliza la persona para hacer llegar a las autoridades su queja o petición, y por la que también puede recibir respuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA TRAMITACIÓN**

### **DE LAS QUEJAS Y PETICIONES**

#### **Sección Primera**

#### **Disposiciones Generales**

**Artículo 18.** La atención de una queja o petición comprende las fases de recepción, clasificación, registro, verificación o investigación, respuesta y control de ésta.

**Artículo 19.** La autoridad competente, al conocer de una queja o petición, adopta las medidas requeridas y realiza las consultas necesarias, para

asegurar que a las personas se les ofrezcan respuesta en el plazo establecido.

**Artículo 20.** Las personas pueden exigir a las autoridades a las que dirigen sus quejas y peticiones la confidencialidad de sus datos personales, conforme a lo establecido en las disposiciones normativas vigentes, en cuyo caso su divulgación requiere autorización previa y expresa del interesado.

**Artículo 21.** Cuando los asuntos expuestos y sus respuestas tengan consecuencias para los derechos de las personas, las quejas y peticiones se tramitan conforme a las disposiciones normativas aplicables, de tal forma que no se restrinja el acceso a otros mecanismos jurídicos de restitución y reparación, si fuera el caso.

**Artículo 22.** En toda tramitación de una queja o petición debe formarse el correspondiente expediente en los que deja constancia documental, en soporte de papel o digital, de esa tramitación y sus resultados.

**Artículo 23.** Los expedientes de las quejas y peticiones de las personas, en soporte de papel o digital, se someten a las normas y principios que rigen el Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba.

**Artículo 24.1** Las máximas autoridades, favorecen el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en lo adelante TIC, en las áreas de atención a la población y la capacitación de su personal en el uso de estas, en función de hacer la actividad más expedita e interactiva con las personas y facilitar las relaciones interinstitucionales de las unidades organizativas de atención a quejas y peticiones.

2. Asimismo, fiscalizan la actualización de los sistemas que soportan el flujo automatizado de registro y control de la información requerida para la atención de las quejas y peticiones.

## **Sección Segunda**

### **De la recepción, clasificación y registro de las quejas y peticiones**

**Artículo 25.** En la fase de recepción de las quejas y peticiones, se precisa si cumplen con las formalidades y requisitos establecidos en los artículos 6 y 7 de la presente Ley.

**Artículo 26.1.** En la fase de clasificación de las quejas y peticiones, se define, de conformidad con su contenido, a quiénes corresponde su atención.

2. De resultar la queja o petición competencia de la autoridad que la recibe, se procede a su verificación o investigación y sus resultados se notifican al interesado.

3. Si la queja o petición no es competencia de quien la recibe, se remite a la autoridad competente mediante escrito de remisión y se comunica dicha decisión a la persona que lo interesa.

**Artículo 27.1.** Para su control y seguimiento, las quejas y peticiones se registran de forma manual o en un sistema informatizado, conforme a las posibilidades existentes.

2. El sistema de control y seguimiento de las quejas y peticiones garantiza la búsqueda rápida y efectiva de los antecedentes, así como la recuperación de las estadísticas y de la información que se requiera para los análisis de causas y tendencias.

### **Sección Tercera**

#### **De la verificación o investigación de las quejas y peticiones**

**Artículo 28.1.** Para determinar si las personas tienen razón o no en sus quejas y peticiones, las causas que las originan, así como las violaciones presentes y sus responsables, la autoridad competente puede indicar su verificación o investigación.

2. La verificación consiste en comprobar, confirmar, confrontar o identificar la veracidad de una información sin necesidad de investigar a fondo; y requiere del conocimiento pleno de las cuestiones que se plantean y de lo establecido en las disposiciones normativas vigentes al respecto, por quienes la realizan.

3. La investigación se realiza ante quejas y peticiones que por su connotación lo requieran. Podrán constituirse comisiones de trabajo integradas como mínimo por tres personas.

**Artículo 29.** La información que en el curso de una investigación aporte un funcionario público a través de su testimonio personal, tiene carácter reservado, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones normativas vigentes sobre la denuncia de hechos que pueden ser constitutivos de delito.

**Artículo 30.** Durante la investigación, las imputaciones se examinan dentro de la más absoluta reserva, tanto con respecto a las personas como a las instituciones, sin perjuicio de las consideraciones que los designados para investigar consideren oportuno incluir en sus informes.

**Artículo 31.** Cuando los designados para investigar una queja o petición, en el ejercicio de sus atribuciones, tengan conocimiento de una conducta o hecho que se presume como delictivo, lo ponen de inmediato en conocimiento de las autoridades correspondientes, por medio de quien indicó la investigación.

**Artículo 32.1.** De acuerdo con los resultados de la verificación o investigación, las respuestas a las quejas y peticiones pueden ser declaradas:

- a) Con Razón al demostrarse la veracidad de lo planteado;
- b) Con Razón en Parte al existir parte de razón en lo expuesto o; y
- c) Sin Razón al no proceder en nada de lo que se alega.

**2.** En cualquier caso la respuesta debe contener orientaciones que indiquen a la persona cómo solucionar el problema o qué hacer para encauzarlo.

**3.** La investigación señala los responsables de las deficiencias que se identifican en los temas que originan las quejas y peticiones que se declaran Con Razón o Con Razón en Parte.

**Artículo 33.1.** Los funcionarios para verificar o investigar una queja o petición, no podrán ser designados en caso de:

- a) Parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con alguno de los implicados;
- b) relación matrimonial o unión de hecho afectiva con alguno de los implicados;
- c) relación de adopción, tutela, guarda legal o designación de apoyos con alguna de las personas anteriormente señaladas;
- d) tener pleito pendiente con alguno de los implicados;

- e) hallarse sujeto a proceso en virtud de haber sido denunciado por alguno de los implicados;
- f) tener amistad o enemistad con alguno de los implicados;
- g) tener interés en el asunto o en otro pendiente sobre idéntica cuestión de derecho;
- h) poner de manifiesto, en su actuación, prejuicios por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, origen étnico, color de la piel, creencia religiosa, discapacidad, origen nacional o territorial, o cualquier otra condición o circunstancia personal que implique distinción lesiva a la dignidad humana y, por tal razón, menoscabe o pueda afectar la ética y calidad de su actuar; y
- i) cualquier otro elemento que atente contra los principios de objetividad e imparcialidad.

2. Los implicados en una queja o petición no pueden formar parte de la comisión que investiga el caso.

**Artículo 34.1.** Las autoridades están obligadas a auxiliar, con carácter preferente, a los designados para investigar una queja o petición, durante la ejecución de la investigación.

2. Quienes conforman las comisiones de investigación pueden personarse donde se requiera, previa coordinación y autorización, para comprobar cuantos datos se necesiten con el fin de esclarecer los hechos, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes o documentos indispensables.

3. A estos efectos, se les facilita el acceso a los expedientes o documentación relacionada con los hechos objeto de investigación.

**Artículo 35.** La persona que mantenga una actitud persistente y entorpecedora a la labor de investigación de una queja o petición, puede ser objeto de medidas administrativas o judiciales, según corresponda.

**Artículo 36.** Las experiencias de los casos investigados que resultan significativos, por detectarse violaciones de las disposiciones normativas vigentes en el país, se generalizan por la máxima autoridad de la institución,

bajo el estricto cumplimiento de los principios éticos requeridos, a fin de evitar que situaciones similares se repitan.

**Artículo 37.** La estructura superior designada para la atención a las quejas y peticiones, en la fase de verificación e investigación, analiza y concilia de manera integrada con las unidades organizativas relacionadas, los casos más significativos.

### **Sección Cuarta** **De las respuestas a las quejas y peticiones**

**Artículo. 38.1.** La respuesta a una queja o petición debe ser oportuna, pertinente, fundamentada y en los plazos establecidos en la Sección Quinta.

2. Esa respuesta debe ser también congruente con lo que constituye el objeto de la queja o lo pedido.

**Artículo 39.1.** Las respuestas se realizan por escrito, y se le notifican a la persona correspondiente de manera presencial o mediante los canales de comunicación disponibles.

2. En cualquiera de las variantes, debe dejarse constancia de la notificación de la respuesta a la persona o colectivo correspondiente.

3. En ninguno de los casos, las respuestas pueden ser dadas por las personas cuestionadas o implicadas en los hechos que se investigan.

**Artículo 40.** Ante la reiteración por una nueva persona de un caso concluido, se le brinda la respuesta que sobre dicho tema se ofreció anteriormente, siempre que no se aporten nuevos elementos que hagan presumir falta de rigor y profundidad en la primera investigación.

**Artículo 41.** Cuando la misma persona reitera queja o petición que fue concluida sin que se advierta falta de rigor y profundidad en su investigación, se le ratifica la respuesta anterior sin la práctica de otras diligencias, previa aprobación de la autoridad competente.

**Artículo 42.** Las quejas declaradas Con Razón o Con Razón en Parte, se dan por concluidas cuando a las personas afectadas se les restituyan los derechos vulnerados y se eliminen las afectaciones ocasionadas, salvo aquellas que dependan de causas objetivas.

**Artículo 43.** Cuando las respuestas se asientan en el registro de quejas y peticiones con propuestas de acciones o medidas pendientes de aplicar, los encargados de la atención a las quejas y peticiones son responsables de controlar su estado de cumplimiento y pueden comprobarlo, además, con las personas implicadas.

### **Sección Quinta**

#### **De los plazos para la tramitación de las quejas y peticiones**

**Artículo 44.** Las quejas y peticiones que reciben los sujetos de la presente ley, que no resulten de su competencia, se remiten a la autoridad competente en un plazo no mayor de cinco días naturales posteriores a su recepción.

**Artículo 45.1.** Las quejas y peticiones se responden a las personas en un plazo de hasta treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de recibidas por la autoridad competente para atenderlas.

2. Si por la complejidad de la queja o petición, el plazo referido en el numeral anterior resulta insuficiente, con siete días naturales de antelación a la fecha de vencimiento, la autoridad obligada a responder puede solicitar a su superior jerárquico una prórroga de hasta 30 días naturales.

3. La autoridad que concede la prórroga referida en el apartado anterior, cuenta con un plazo de 3 días hábiles para comunicar su decisión.

4. Cuando por razones objetivas y excepcionales la respuesta de la autoridad competente a la persona pueda exceder los plazos establecidos en los numerales anteriores, antes del vencimiento de éstos, se informa al interesado los motivos de la demora y la fecha prevista para la respuesta.

### **Sección Sexta**

#### **Del control de las respuestas a las quejas y peticiones**

**Artículo 46.1.** Los contenidos de las respuestas ofrecidas ante quejas y peticiones de las personas, se analizan por la autoridad competente que lo solicite.

2. La calidad de la atención a las quejas y peticiones y el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley, se verifican en los controles que se realizan, así como mediante encuestas y controles directos a los casos atendidos.

3. Si las respuestas se consideran incompletas, superficiales o presentan otras insuficiencias, se devuelven a la autoridad competente para que, en un plazo de quince días, se subsanen los errores advertidos, siempre que no signifique afectación a la parte interesada.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LAS RELACIONES Y DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS ENCARGADAS DE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y PETICIONES**

**Artículo 47.** La estructura designada para la atención a las quejas y peticiones del Presidente, Vicepresidente y el Consejo de Ministros, atiende metodológicamente la actividad de los Organismos de la Administración Central del Estado, las entidades nacionales, los gobiernos provinciales y las administraciones locales, y establece relaciones de coordinación y cooperación con el resto de las unidades organizativas creadas a esos efectos en los demás órganos del Estado.

**Artículo 48.** Los encargados de la atención a las quejas y peticiones de las personas, brindan información a las autoridades competentes o instancias superiores sobre los casos que se tramitan, cuando se solicite por éstos.

**Artículo 49.** La gestión de la información relativa al proceso de atención a las quejas y peticiones, responde a los principios de esta Ley y al sistema de Información del Gobierno y se organiza para satisfacer las necesidades informativas y de comunicación en todos los niveles de la sociedad y del ciudadano.

### **DISPOSICIONES ESPECIALES**

**PRIMERA:** En correspondencia con lo dispuesto en el texto constitucional, el derecho de queja y petición es susceptible de tutela judicial de conformidad con la legislación procesal.

**SEGUNDA:** Las quejas y peticiones que involucren a diputados a la Asamblea Nacional del Poder Popular y delegados a las asambleas municipales del Poder Popular, se informan al Presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular.

**TERCERA:** Las quejas y peticiones que involucren a magistrados, jueces, funcionarios y empleados de los tribunales de justicia, se informan al Presidente del Tribunal Supremo Popular.

**CUARTA:** Las quejas y peticiones que involucren a directivos, funcionarios y empleados de la Fiscalía General de la República, la Contraloría General de la República y de los consejos electorales, se informan, en lo procedente, al Fiscal General, al Contralor General o al Presidente del Consejo Electoral Nacional.

**QUINTA:** El derecho de queja o petición asociado con el contenido de la actividad del personal militar y civil de los ministerios de las Fuerzas Armadas Revolucionarias y del Interior, se ejerce conforme a las disposiciones normativas especiales que les son aplicables.

**SEXTA:** En situaciones excepcionales, ante desastres naturales o de otro origen donde resulten afectadas las personas, se cumple lo establecido en la Constitución y en las disposiciones normativas vigentes, para mantener la vitalidad del Sistema.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**ÚNICA:** Las quejas y peticiones que se encuentren en trámites al momento de la entrada en vigor de la presente Ley concluyen su tramitación de acuerdo con las regulaciones vigentes al momento de su radicación.

### **DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA:** Los órganos, organismos y entidades del Estado dictan, en el término de 60 días posteriores a la aprobación, las normas reglamentarias que correspondan para la aplicación de la presente Ley.

**SEGUNDA:** La presente Ley entra en vigor a los 90 días posteriores a su publicación en la Gaceta Oficial de la República.

**PUBLÍQUESE** en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

Dada en La Habana, a los ...

**JUAN ESTEBAN LAZO HERNÁNDEZ**

**MIGUEL MARIO DÍAZ-CANEL BERMÚDEZ**