

Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas

Facultad de Derecho



Trabajo de Diploma.

"El Derecho de Petición en el Ordenamiento jurídico cubano"

Autor: Dairenys Rodríguez Martín

Tutora: Dra. C. Yanelys Delgado Triana

Santa Clara

Junio 2015

"Lo que no se puede dejar de hacer es dar una explicación a cada ciudadano que reclame o se queje de algo; a los hombres hay que escucharlos."

Fidel Castro Ruz

Dedicatoria

*A mis padres, por estar siempre a mi lado,
por el cariño y comprensión brindada,
por estar conmigo en los momentos difíciles
de mi vida, y demostrarme que no existen obstáculos que no se puedan
vencer.*

*A Luis Ernesto por amarme, apoyarme
y estar junto a mí en esta etapa tan importante de mi vida.*

Agradecimientos

A mis padres porque a ellos les debo todo lo que soy;

A mi hermana por ser única e incondicional, por el gran apoyo que sentí de su parte a pesar de su edad;

A Luis Ernesto por dedicar cada día de su vida a hacerme feliz;

A mi tutora Yanelys por toda la ayuda y tiempo dedicado;

A todas mis amistades que me apoyaron y aconsejaron demostrándome su apoyo sin límites;

A todos los profesores que me brindaron su ayuda durante la carrera.

En fin a todos los que se han preocupado y han colaborado en la realización de esta tesis.

Muchas Gracias,

Dairenys Rodríguez Martín

RESUMEN

La presente investigación trata el tema del derecho de petición en el Ordenamiento jurídico cubano. Sobre el tema la literatura es escasa e incluso la doctrina cubana casi no se ha pronunciado al respecto, aunque existen estudios anteriores a este, pero no han estado dirigidos a analizar el derecho de petición en un sentido amplio, o sea, viendo al derecho de petición como lo genérico y a la queja como una modalidad de este derecho, estando centrada en esta cuestión la novedad de esta investigación.

Parte de la necesidad de que nuestro Ordenamiento jurídico contemple una regulación legal adecuada del derecho de petición, estableciéndose una norma única que regule todo el procedimiento para este derecho, propiciándose de esta manera un ejercicio efectivo del mismo. El objetivo general se centra en valorar la protección que brinda el Ordenamiento jurídico cubano al derecho de petición determinando las insuficiencias técnico -jurídicas que afectan el ejercicio de este derecho.

El informe de tesis se estructura en dos Capítulos. El primero constituye el soporte teórico doctrinal de la investigación, donde se determina la autonomía del derecho de petición. En el segundo se analiza la protección jurídica para este derecho, así como las diferentes instancias encargadas de tramitar las peticiones de los ciudadanos.

Los resultados principales se centran en contribuir al perfeccionamiento de la doctrina jurídica en materia de derecho de petición y proponer soluciones encaminadas a perfeccionar los mecanismos establecidos para el ejercicio del derecho de petición ante el Comité Provincial del Partido de Villa Clara, la Asamblea del Poder Popular y la Fiscalía Provincial.

SUMMARY:

The present investigation treats the topic of the petition right in the Cuban juridical system. On this topic the literature is scarce and the Cuban doctrine has no pronounced respecting it, although there have been made studies, but they have not been directed to analyze the petition right in a wide sense, that is to say, seeing to the petition right like a generic thing and the complaint like a modality of this right, being centered in this question the novelty of this investigation.

It arises from the necessity that our juridical order contemplates an appropriate legal regulation of the petition right, settling down an unique norm that regulates the whole procedure for it, being propitiated as an effective exercise of these right. The general objective is centered in valuing the protection that offers the Cuban juridical order to the petition right determining the inadequacies technician - juridical that affect the exercise of this right.

The thesis report is structured in two Chapters. The first one constitutes the doctrinal theoretical support of the investigation, where the autonomy of the petition right is determined. In the second it is analyzed the juridical protection for this right, as well as the different instances in charge of processing the petitions of the citizens. The main results are centered in to contribute to the improvement of the juridical doctrine regarding petition right and to propose solutions aimed to perfect the established mechanisms for the exercise of the petition right before the Provincial Committee of the Party of Villa Clara, the Assembly of the Popular Power and the Provincial Procurator office.

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS JURÍDICOS DOCTRINALES DEL DERECHO DE PETICIÓN	5
1.1 Concepciones sobre el derecho de petición.....	5
1.2 Delimitación jurídica entre petición y otros conceptos.....	7
1.2.1 Petición y reclamación o recurso administrativo.....	8
1.2.2 Petición y solicitud.....	8
1.2.3 Petición y acción.....	9
1.2.4 Petición y denuncia.....	10
1.3 Contenido del derecho de petición.....	10
1.4 Características del derecho de petición.....	11
1.5 Aproximación histórica al derecho de petición.....	12
1.5.1 Evolución histórica del derecho de petición en Cuba.....	14
1.6 Estudio de Derecho comparado.....	18
1.6.1 España.....	18
1.6.2 Colombia.....	20
1.6.3 Estados Unidos.....	23
1.6.3.1 El ejercicio del derecho de petición ante las distintas instancias del poder público.....	24
1.6.4 México.....	26
1.6.5 Alemania.....	27

1.7 Protección constitucional del derecho de petición.....	30
1.7.1 El Amparo constitucional.....	31
1.7.2 El Defensor del Pueblo.....	33
1.8 Regulación del derecho de petición en Instrumentos Internacionales.....	34
CAPÍTULO II: PROTECCIÓN JURÍDICA DEL DERECHO DE PETICIÓN EN CUBA.....	37
2.1 La atención a la población, su expresión en Cuba.....	37
2.2 Tratamiento del derecho de petición en la Constitución y otros cuerpos legales de nuestro Ordenamiento jurídico.....	39
2.3 El mecanismo de queja y petición ante el Comité Provincial del Partido en Villa Clara.....	42
2.4 Procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones de la población ante la Fiscalía Provincial de Villa Clara.....	47
2.5 La queja y petición ante la Asamblea Provincial del Poder Popular en Villa Clara.....	54
2.6 Propuesta de soluciones para lograr el adecuado ejercicio del derecho de petición.....	59
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se abordará el tema del derecho de petición que resulta de especial relevancia para la sociedad, al ser ejercido con frecuencia por los ciudadanos y teniendo en cuenta las nuevas y complejas relaciones entre los ciudadanos y el Estado. Este ha sido tratado tanto por el Derecho público como privado y se considera de índole político y civil.

El derecho de petición es de vieja data en el Ordenamiento jurídico internacional, aunque no aparece regulado en todos los instrumentos internacionales, pues las circunstancias han variado desde que se planteó el reconocimiento de ciertos derechos a los hombres. El Ordenamiento jurídico cubano no ha estado exento de reconocerlo, pues desde los primeros textos constitucionales ha quedado refrendado.

La actualización del modelo económico cubano expresado en la aprobación e implementación de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución implica un proceso de transformación de una nueva institucionalización, siendo conveniente crear el marco legal que legitime y respalde las modificaciones funcionales, estructurales y económicas.

Todas estas transformaciones emprendidas en el aparato administrativo del país demanda la creación de normas y procedimientos legales que garanticen el ejercicio efectivo del derecho de petición de los ciudadanos, como uno de los mecanismos de control y participación popular, teniendo como premisa esencial la transparencia, confianza y credibilidad de las personas en las instituciones del Estado.

En nuestra Ley Suprema no todos los preceptos son de aplicación directa y por tanto se requiere que la legislación ordinaria desarrolle los contenidos constitucionales dentro de los límites previstos para cada derecho. Tal es el caso del derecho de petición que no cuenta con una legislación ordinaria que permita concretar su contenido, a pesar de que constitucionalmente se encuentra recogido el derecho de toda persona a formularla y de recibir la atención o respuesta pertinente en el plazo

adecuado. Estas regulaciones no son suficientes y no respaldan a este derecho en toda su extensión, al encontrarnos lagunas e insuficiencias legislativas. Por tanto se ve afectado el ejercicio de este derecho constitucional.

Sobre el tema la literatura es escasa e incluso la doctrina cubana casi no se ha pronunciado al respecto, aunque existen estudios anteriores a este, pero no han estado dirigidos a analizar el derecho de petición en un sentido amplio, es decir, viendo al derecho de petición como género y a la queja como una modalidad de este derecho, estando centrada en esta cuestión la novedad de esta investigación, pues se hace necesario la creación de una norma que regule todo el procedimiento a seguir para tramitar una petición. Además tiene gran importancia a la investigación porque está encaminada a determinar las insuficiencias que afectan el ejercicio de este importante derecho constitucional.

Por tanto se presenta una **situación problemática**:

El derecho de petición constituye uno de los derechos que con mayor frecuencia sufre lesiones por conflictos originados en la sociedad cubana actual. Tal situación está ocasionada por la poca efectividad del tratamiento jurídico que se le brinda a esta institución, lo cual resulta insatisfactorio debido a las demandas sociales y las formas de actuación de la administración encargada de tramitarlas y solucionar los conflictos que se presentan, impera la carencia de responsabilidad por parte de los funcionarios, así como ausencia de cultura jurídica en la población. No existe una norma jurídica que respalde lo establecido en la Constitución, que regule el procedimiento a seguir por las instituciones encargadas de dirimir las peticiones. Coexisten divergencias respecto al término establecido para dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos. En la doctrina se evidencia confusión terminológica en cuanto al derecho de petición, algunos estudiosos analizan este derecho de forma independiente a la queja, para otros representan un solo derecho.

Son varios los factores que pueden estar incidiendo en esta problemática, pero en este estudio solamente se profundizará en dos elementos: la indefinición teórica y la falta de una norma jurídica que unifique el procedimiento.

Por lo que se presenta el siguiente **problema científico**:

¿Qué insuficiencias teórico-jurídicas presenta el derecho de petición en el Ordenamiento jurídico cubano que afecta el ejercicio de este derecho constitucional?

En consecuencia la **hipótesis** consiste en:

La indefinición de las bases teóricas y la inexistencia de normas jurídicas que unifiquen el procedimiento son insuficiencias del Ordenamiento jurídico cubano respecto al derecho de petición, que afectan el ejercicio de este derecho.

Para dar respuesta al problema planteado fueron formulados los siguientes objetivos.

Objetivo general:

Valorar la protección que brinda el Ordenamiento jurídico cubano al derecho de petición determinando las insuficiencias técnico -jurídicas que afectan el ejercicio de este derecho.

Objetivos específicos:

1. Fundamentar los presupuestos teóricos doctrinales que sustentan el derecho de petición.
2. Sistematizar las regulaciones que brindan las normas jurídicas cubanas al derecho de petición.
3. Examinar los procedimientos utilizados en la tramitación y solución de peticiones por el Comité Provincial del Partido de Villa Clara, la Fiscalía Provincial y la Asamblea Provincial del Poder Popular.

La metodología empleada en esta investigación supone la combinación de métodos de las ciencias sociales en general y de las ciencias jurídicas específicamente: el

teórico-jurídico, análisis-histórico, jurídico-comparado, exegético-analítico y las técnicas de análisis de documentos, la consulta a expertos y la entrevista. Los que posibilitaron la sistematización teórica sobre el objeto de estudio de esta investigación, realizándose un examen doctrinal y legislativo de los aspectos fundamentales de este derecho.

El informe de tesis ha sido estructurado en dos capítulos:

I-Fundamentos jurídicos doctrinales del derecho de petición: se puntualizan los aspectos teóricos más importantes de este derecho, lo relativo a su evolución histórica, se realiza una distinción entre petición y otros conceptos, se analiza el contenido del derecho en cuestión, así como sus características, lo que nos permitió determinar doctrinalmente la autonomía de este derecho, se hace un estudio de las constituciones de España, Colombia, Alemania, Estados Unidos y México. Se analiza la protección constitucional que se le brinda a este derecho y su regulación en Instrumentos Internacionales.

II- Protección jurídica del derecho de petición en Cuba: se examina el tratamiento del derecho de petición en otros cuerpos legales de nuestro Ordenamiento jurídico y se sistematiza el mecanismo de queja y petición ante el Partido Provincial de Villa Clara, la Asamblea Provincial del Poder Popular y la Fiscalía Provincial de Villa Clara.

Los resultados principales que se pretenden lograr con la investigación son:

1. Contribuir al perfeccionamiento de la doctrina jurídica en materia de derecho de petición.
2. Realizar una propuesta de soluciones encaminada a perfeccionar los mecanismos establecidos para el ejercicio del derecho de petición ante el Comité Provincial del Partido de Villa Clara, la Asamblea del Poder Popular y la Fiscalía Provincial.

Capítulo I: Fundamentos jurídicos doctrinales del derecho de petición

1.1 Concepciones sobre el derecho de petición

En la actualidad existen diferentes posiciones al referirse al derecho que tiene toda persona de dirigirse ante un órgano por inconformidad, ya sea porque se le ha violado algún derecho o por conductas irregulares de la administración.

Muchos autores califican a este derecho como petición, destacándose ATAHUALPA PÉREZ y REBOLLO DELGADO¹, otros lo denominan derecho de queja, tal es el caso de CHAPELIER², mientras otros lo integran³, planteando que una queja contiene en alguna medida una petición o conlleva a ella.

Se plantea que una petición es una solicitud verbal o escrita que se presenta ante un órgano o individuo con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Se refiere esencialmente a las súplicas que dirigen los ciudadanos con el ánimo de obtener una respuesta.⁴

Según JELLINEK, el derecho de petición es el instrumento idóneo para tutelar o hacer valer los intereses de hecho de los ciudadanos; estos pueden consistir en una acción o en una omisión por parte de la Administración del Estado, que favorezca a una o más personas, en la modificación de instituciones estatales existentes o en la creación de nuevas instituciones.⁵

¹ATAHUALPA PÉREZ, A. (2011). “**El Derecho Fundamental de Petición**”. Disponible en Word Wide Web: www.corteconstitucional.gov.co. (Consultado 11/9/2014), p. 100.

²Citado por IBÁÑEZ GARCÍA, I. (2010). **El derecho de Petición**. Disponible en Word Wide Web: www.corteconstitucional.gov.co. (Consultado 24/9/2014), p. 22.

³PÉREZ HERNÁNDEZ L. Y COLINA ORTEGA I. (2012). “**La queja como control constitucional de los derechos y garantías fundamentales en Cuba**”, en escritos sobre Derecho Procesal Constitucional, Unijuris. Ciudad de México-La Habana, p. 392.

⁴BARTRA CAVERO, J. (S/A). “**Derecho de Petición**”. Disponible en Word Wide Web: <http://www.usmp.edu.pe>. (Consultado 11/9/2014), p. 1.

⁵Citado por CANALES, P. (2003). “**El derecho de petición en la constitución de 1980 y en la legislación de España, Estados Unidos y Francia**”. Disponible en Word Wide Web: www.bcn.cl.com/bibliodigital. (Consultado 8/1/2015), p. 4.

Uno de los conceptos de derecho de petición, en sentido amplio, es el aportado por VIRGINIE LOISEAU quien la conceptúa como el derecho de los ciudadanos de dirigir peticiones a los poderes públicos que señalen las leyes sobre las materias de su competencia.⁶

Además se define tal derecho como aquel concedido a toda persona para dirigirse a los poderes públicos a fin de reclamar o solicitar un acto de carácter graciable.⁷

Por su parte CHAPELIER analiza de manera separada al derecho de petición y el derecho de queja definiéndolo en los siguientes términos:

El derecho de petición es el derecho que tiene el ciudadano activo de expresar sus opiniones al cuerpo legislativo, al rey o a los administradores públicos sobre asuntos de administración o de organización. La queja es el derecho de recurrir que tiene todo hombre que ve lesionados sus intereses particulares por una autoridad cualquiera.⁸

Por tanto se debe comprender el derecho de petición como la facultad que tiene toda persona, natural o jurídica, de dirigirse a cualquier autoridad competente para que resuelva, favorable o desfavorablemente, un asunto de interés particular o colectivo, manifestándose como un derecho político, fundamental y de interés público; mientras que la queja, estaría comprendida dentro de las modalidades del derecho de petición, se materializaría como la facultad que va a tener toda persona que ve lesionado un derecho y por tanto realiza un escrito o comunica a la autoridad competente para conocer del asunto, su insatisfacción en relación con el servicio recibido por parte de un organismo u organización o porque se le ha violado un derecho determinado .

⁶Ibidem, p. 2.

⁷FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, J. (2009). **Diccionario Jurídico**, Quinta Edición. Editorial Arazandi S.A, p.316.

⁸IBÁÑEZ GARCÍA, I. (2010), op., cit., p. 22.

Así en la doctrina se analizan distintos tipos de peticiones pudiéndose clasificar en⁹:

- Quejas: cuando se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados, oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- Reclamos: cuando dan a las autoridades noticias de la suspensión injustificada o de la presentación deficiente de un servicio público.
- Manifestaciones: cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.
- Peticiones de informaciones: cuando se formulan a las autoridades para que estas, den a conocer cómo han actuado en un caso concreto y permitan el examen de documentos públicos que tienen en su poder.
- Consultas: cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

1.2 Delimitación jurídica entre petición y otros conceptos

Al ser el derecho de petición la raíz de un conjunto de derechos constitucionalizados o legalizados presenta algunos problemas de confusión con otros términos. Varios son los conceptos que se utilizan de forma habitual como sinónimos incorrectos de petición como son los de acción, recurso, denuncia, solicitud, entre otros.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, reconoce en la primera acepción del vocablo petición a la acción de pedir y define al peticionario como el que

⁹ATAHUALPA PÉREZ, A. (2011), *op., cit.*, p. 100 y 101.

pide o solicita oficialmente una cosa.¹⁰ En base a esta delimitación se realizará la distinción jurídica de forma separada en cada caso.

La confusión entre el derecho de petición y otros conceptos, normalmente viene generado por la utilización normativa indistinta de los mismos. Es muy frecuente, que una vez modificada la norma, se siga utilizando el concepto anteriormente dado.

1.2.1 Petición y reclamación o recurso administrativo

Mientras el recurso o la reclamación administrativa requieren un acto previo de un órgano, institución o autoridad y tienen como objeto modificarlo o impugnarlo, el derecho de petición no necesita de una actuación previa y concreta de ningún organismo, sino que su pretensión vaya encaminada a que exista un acto, o sea, que a partir de ese momento dicho organismo se pronuncie sobre lo pedido. Además, tanto el recurso como la reclamación previa en vía administrativa requieren de un contenido necesario, que no se evidencia en el derecho de petición, ya que este no es más que un interés legítimo lesionado, o la pretensión de que se cumpla un derecho.

1.2.2 Petición y solicitud

La defensa de un derecho o un interés legítimo, es el elemento distintivo entre la solicitud y la petición. Si el ciudadano pretende la aplicación de cualquier norma del Ordenamiento jurídico, está ejercitando una solicitud, porque persigue un interés regulado jurídicamente y solicita un resultado que viene exigido por el derecho.

Existe una solicitud cuando el ciudadano es titular de un derecho subjetivo o de un interés legítimo, mientras se manifiesta una petición cuando no goza de esta posición

¹⁰ REBOLLO DELGADO, L. (2002). “El Derecho de Petición”. En: Revista de Derecho Político, núm. 53. Disponible en Word Wide Web: <http://e-spacio.uned.es>, p. 96.

y pide una cosa determinada y por tanto el organismo público valora lo que es más oportuno para el interés general y otorgan o deniegan dicha petición.

1.2.3 Petición y acción

Muchos autores establecen una directa correlación semántica y jurídica entre petición y acción. Así FAIRÉN GUILLÉN manifiesta que: una vez admitido el poder de hacer peticiones a las autoridades públicas, dicho poder se especifica y ocasiona la formación de diversas especies de derechos; el de accionar ante los tribunales es uno de ellos.¹¹ Por su parte, RUIZ DEL CASTILLO, entiende que: es el derecho de petición el que ha engendrado el derecho de iniciativa en el orden legislativo, como el orden judicial ha engendrado la demanda.¹²

En la actualidad se hace necesario diferenciar ambas instituciones ya que tienen entidad autónoma y reconocimiento jurídico separado, con contenidos y procedimientos distintos.

El elemento esencial en la delimitación de ambos términos es el contenido material de estos. En este sentido se hace referencia a acción cuando se entiende que el Ordenamiento jurídico protege la pretensión. El fundamento de la acción es una reclamación para que se cumpla la norma, o para que actúe el poder público. Se puede afirmar que para ejercitar el derecho de acción se exige ser titular de derechos o intereses legítimos y para ejercitar el derecho de petición no son necesarios estos requisitos.

También conviene resaltar, que la acción se ejercita ante un órgano de naturaleza jurisdiccional necesariamente, por el contrario la petición puede ser formulada ante cualquier órgano investido de autoridad pública.

¹¹GUILLÉN, F. (1955). “De nuevo sobre los conceptos de acción y de pretensión”. En: Revista de Derecho Procesal No 1. Disponible en Word Wide Web: <http://e-spacio.uned.es>. (Consultado 30/9/2014), p. 15.

¹²REBOLLO DELGADO, L. (2002), op., cit., p. 96.

1.2.4 Petición y denuncia

En este caso se debe tener presente que una denuncia es poner en conocimiento de una autoridad, la presunta comisión de un delito o falta, indicando o no el autor de la misma. Procede y se regula tanto en el ámbito administrativo como en el penal, con la finalidad de que la autoridad competente inicie un procedimiento para determinar las responsabilidades y consecuencias derivadas de dicho actuar.

Quien formula la denuncia puede estar desprovisto de un derecho subjetivo o de un interés legítimo, aspecto coincidente con el derecho de petición, pero en la denuncia existe una pretensión concreta, la que se notifica a la autoridad.

1.3 Contenido del derecho de petición

Después de haber delimitado el derecho de petición con otros conceptos afines, se puede manifestar que el contenido del derecho de petición se identifica, por una parte, con la facultad de formular la petición sin que de ello pueda derivarse perjuicio alguno para el peticionario, es decir, la posibilidad que se le da a una persona de dirigirse a una institución ante una inconformidad y solicitar un actuar determinado sin existir limitantes para esa petición y que el destinatario cumpla con los términos establecidos en la ley para dar tratamiento al asunto en cuestión.

Por otra parte el examen material de la pretensión, en cuanto a este particular se ha señalado que los organismos o instituciones están obligados a tomar en consideración la petición, o sea, en la obligación, que tiene cualquier órgano del Estado, dentro de los límites de su propia competencia, de recibir las instancias de los ciudadanos y de darles curso. El presupuesto de esta obligación puede ser la inadmisibilidad de la petición que se producirá cuando se pide algo que está prohibido por la ley, o cuando no reúne los requisitos formales propios de toda petición dirigida a una autoridad, o cuando contiene insultos, exigencias excesivas o amenazas.

Por tanto se puede señalar que se trata de un derecho de contenido formal, no comprende el derecho a obtener respuesta favorable a lo solicitado. Esto significa que el ciudadano en principio no tiene derecho al logro de lo pedido y solo lo tiene a los aspectos procedimentales del derecho de petición, es decir, a una resolución fundada, dictada siguiendo un procedimiento. El contenido de la misma debe ajustarse a los principios generales del Derecho, no debe infringir o vulnerar el principio de igualdad o el de prohibición de la arbitrariedad de los poderes públicos.

1.4 Características del derecho de petición

Existen varias características comunes en relación al derecho de petición pudiéndose resaltar las siguientes: que es un derecho fundamental, un derecho subjetivo público, que se debe dar una pronta resolución a la petición y la contestación de fondo. Así como que es una obligación irrecusable del Estado y que este derecho no puede suponer perjuicio alguno para el peticionario. Se evidencian cuatro cualidades en cuanto a las respuestas que deben dar las autoridades administrativas y las mismas son: claridad, precisión, rapidez y oportunidad.

Se manifiesta como derecho fundamental, teniendo en cuenta que estos son un conjunto de valores éticos, morales reconocidos en Instrumentos Internacionales y en las Constituciones de los Estados, con un conjunto de garantías reforzadas para el logro de su eficaz ejercicio. También es concebido como derecho subjetivo y público pues las peticiones se dirigen a organismos de la administración pública, evidenciándose a su vez su carácter político.

El derecho de petición no puede entenderse satisfecho con respuestas ajenas a lo pretendido e incluso con el suministro de informaciones inexactas a las solicitadas, pues ello no obedece al cumplimiento de los propósitos constitucionales y de funcionalidad de las distintas entidades públicas. Además la respuesta debe ser

oportuna porque tiene que darse respuesta dentro de los términos señalados por la ley.

Por su parte la característica de la pronta resolución guarda estrecha relación con la cualidad de rapidez, pues este no se reduce al simple deber del Estado de contestar sino como se ha planteado anteriormente la respuesta de la administración debe ser coherente. Además debe referirse al fondo de la materia sometida a su análisis en el plazo establecido, debiéndose informar al interesado en caso de no poder dar respuesta en ese término y expresando los motivos de la demora, así como señalar la nueva fecha en que se resolverá o dará respuesta porque las dilaciones indebidas en la tramitación y respuesta constituyen una violación del mencionado derecho fundamental.

También la característica de contestación de fondo tiene gran importancia porque es la propia autoridad la que tiene que investigar el asunto en cuestión, introduciéndose dentro de la materia que se solicita. Por ende, las respuestas evasivas o simplemente formales, aunque sean dadas a su tiempo, no dan por cumplido el derecho de petición.

En cuanto a la característica de que no puede suponer perjuicio alguno para el peticionario debe entenderse como la posibilidad que tiene una persona de dirigirse a una institución ante una inconformidad y solicitar un actuar determinado, siendo obligación del destinatario cumplir con los términos establecidos en la ley para dar tratamiento al asunto, sin que ello signifique que la decisión sea favorable para el promovente, es decir, la respuesta puede ser declarando con lugar o sin lugar la pretensión.

1.5 Aproximación histórica al derecho de petición

A pesar de la importancia histórica de este derecho, no es fácil establecer sus orígenes, y aún menos, concretar el surgimiento o reconocimiento primigenio,

agravándose aún más porque la terminología es confusa. Hay autores, como se expresó anteriormente y documentos que refieren el término queja, otros el de reclamación o de solicitud, incluso se confunde con un genérico derecho de defensa.

El derecho de petición se evidencia en la historia como medio para abolir la venganza personal, es decir, la posibilidad de hacer justicia por las propias manos. Siendo necesario tener un orden jurídico para hacer efectivo el imperio del Derecho. Se establece un aparato objetivo para la resolución de disputas donde las personas tenían la posibilidad de acudir a la autoridad para obligar al infractor a resarcir por los daños ocasionados. Pudiéndose plantear que la obligatoriedad de dar respuesta surge cuando se instituye como derecho de petición, es decir, como contenido de una garantía individual.

La existencia en cuanto derecho se remonta a la edad media, especialmente en Inglaterra que es en donde adquiere realmente su importancia. Allí surgieron los principios fundamentales que aún hoy inspiran a este derecho y por ello ha sido el lugar en donde mayor desarrollo jurisprudencial ha tenido.

Luego de una evolución jurídica, pasa a estar plasmado directamente en el *Bill of Rights* de 1689 en el Artículo 5, donde viene a proclamarse como un derecho de los súbditos, de presentar peticiones al rey, pero se debía ejercer de manera correcta, es decir, exento de indecencias y presiones.

En el proceso revolucionario francés BEAUMENT señaló que el derecho de petición carece de utilidad en un gobierno libre, pues los ciudadanos pueden sustituirlo por otro, mientras ROBESPIERRE califica al mismo de imprescriptible de todo hombre en una sociedad¹³.

¹³BARTRA CAVERO, J. (S/A), op., cit., p. 4.

Actualmente casi todos los países del mundo consagran en su Constitución el derecho de petición,¹⁴ definiéndolo como un derecho fundamental. Se contempla como mecanismo de seguridad que permite la expresión pacífica de las quejas y agravios ciudadanos, evitando el recurso a la violencia o la utilización de medios coactivos para forzar la voluntad de los poderes públicos.

1.5.1 Evolución histórica del derecho de petición en Cuba

Realizando una breve reseña histórica del derecho en cuestión se puede plantear que la institución en estudio está presente en la legislación cubana desde el año 1788 a partir del Real Decreto de 23 de Septiembre, en el que se reconocía como derecho de petición, manteniéndose en toda la etapa colonial, vinculada principalmente con la propiedad personal e intereses comerciales y políticos.

Desde muy temprano se puede apreciar la regulación de este derecho en nuestro país, en las Ordenanzas de Cáceres, primer cuerpo legal escrito, en la Ordenanza 64, se hace alusión a la solicitud al Cabildo de entrega de solares yermos y ganado.¹⁵

En los primeros proyectos constitucionales para la isla de Cuba en cuanto a los derechos que recogían se puede plantear que eran limitados en su mayoría a la libertad de imprenta y restringidos en lo electoral, no manifestándose de forma explícita en ellos el derecho de petición, no obstante podría considerarse implícito si se tiene en cuenta la petición en su acción de solicitar, promover iniciativa legislativa y la queja en su alcance de reclamo de estas mismas proposiciones.¹⁶

¹⁴ *Vid. Infra* epígrafe 1.6. Constitución de España, Colombia, Estados Unidos, México y Alemania.

¹⁵ PICHARDO VIÑALES, H. (1973). Ordenanzas de Cáceres, en Documentos para la Historia de Cuba, TI, Editorial Ciencias Sociales, La Habana, p. 114.

¹⁶ PÉREZ HERNÁNDEZ L. Y COLINA ORTEGA I. (2012), op., cit., p. 393.

Haciendo un análisis de las constituciones que rigieron en Cuba se pudo constatar que en la mayoría de estas se hacía referencia a la petición como un derecho que tiene toda persona de dirigirse a los organismos públicos.

En la Constitución de Guáimaro de Abril de 1869 se regulaba en el Artículo 28 este derecho, planteándose: “La Cámara no podrá atacar las libertades de culto, imprenta, reunión pacífica, enseñanza y petición, ni derecho alguno inalienable del Pueblo”.¹⁷

Este documento contiene ideas radicales sobre la igualdad de los hombres y por tanto la abolición de la esclavitud. Aunque no se logró la unidad de la forma correcta porque se crea un gobierno civil en plena guerra por encima del mando militar y del presidente. Esta organización genera nuevas contradicciones entre el mando civil y el mando militar.

En la Constitución de Jimaguayú de Septiembre 1895 en el Artículo 3.5 se planteaba entre las atribuciones del Consejo de Gobierno, la obligación de resolver “las reclamaciones de toda índole”, que tienen derecho a presentarle todos los hombres de Revolución.¹⁸

En la Constitución de la Yaya de Octubre 1897 se hace referencia a este derecho en el Artículo 9: “Los cubanos pueden dirigir libremente peticiones a las autoridades, con derecho a obtener resolución oportuna”.¹⁹

Desde el punto de vista estructural era la Constitución más completa. Aunque la Yaya mantuvo la unidad, y las masas siguieron viendo a Máximo Gómez como el Generalísimo, fue un retroceso con relación a Jimaguayú, el mando civil volvió a

¹⁷ PICHARDO VIÑALES, H. (1973). Constitución de Guáimaro, en Documentos para la Historia de Cuba, TI, Editorial Ciencias Sociales, La Habana, p. 379

¹⁸ PICHARDO VIÑALES, H. (1973). Constitución de Jimaguayú, en Documentos para la Historia de Cuba, TI, Editorial Ciencias Sociales, La Habana, p. 497 y 498.

¹⁹ PICHARDO VIÑALES, H. (1973). Constitución de la Yaya, en Documentos para la Historia de Cuba, TI, Editorial Ciencias Sociales, La Habana, p. 501 y 502.

tener un poder determinante, que revivió las viejas contradicciones entre los dos mandos.

En la Constitución de 1901 de 21 de Febrero, se plantea en el Artículo 27: “Toda persona tiene el derecho de dirigir peticiones a las Autoridades; de que sus peticiones sean resueltas y de que se le comunique la resolución que a ellas recaiga”.²⁰

En la Constitución de 1940 se expresa en el Artículo 36: “Toda persona tiene derecho a dirigir peticiones a las autoridades y a que le sean atendidas y resueltas en término no mayor de cuarenta y cinco días, comunicándosele lo resuelto”.²¹

Por primera vez, con la Constitución de 1940 se reconoce la responsabilidad del Estado, en la atención a los problemas de la sociedad. Esta es una etapa de postulados progresistas, en gran medida, a la lucha de los comunistas. Sin embargo, los beneficios concedidos estaban limitados a una pequeña minoría poblacional, ubicada, sobre todo, en la capital. A pesar de tener preceptos progresistas, no podía, en su forma original, ser la base de leyes que reflejaran cambios profundos y refrendaran la decisión del pueblo cubano de construir una sociedad de justicia social plena. Tenía un carácter esencialmente burgués al garantizar la propiedad privada que la hacían un muro jurídico infranqueable para el avance revolucionario.

El 1 de enero de 1959, comienza el proceso de institucionalización en el país. Así se pone en práctica el principio de que todos los seres humanos, sea cual fuera su origen, raza o condición tienen derecho a alcanzar y participar de todos los bienes materiales y culturales que la sociedad posee, así como el deber de contribuir con su esfuerzo a construir y desarrollar esos bienes.

²⁰PICHARDO VIÑALES, H. (1973). Constitución de 1901, en Documentos para la Historia de Cuba, TII, Editorial Ciencias Sociales, La Habana, p.79.

²¹PICHARDO VIÑALES, H. (1973). Constitución de 1940, en Documentos para la Historia de Cuba, TI, Editorial Ciencias Sociales, La Habana, p. 337

El 7 de Febrero de 1959 el Consejo de Ministros aprueba la Ley Fundamental que restaura en su esencia la Constitución de 1940, pero la modifica para atemperarla a la situación revolucionaria y que esta no constituya un obstáculo a la dinámica política del proceso.²² En este cuerpo normativo también se le da tratamiento al derecho de petición, en el Artículo 36 se regulaba: “Toda persona tiene derecho a dirigir peticiones a las autoridades y a que le sean atendidas y resueltas en término no mayor de cuarenta y cinco días, comunicándosele lo resuelto. Transcurrido el plazo de la ley, o en su defecto, el indicado anteriormente, el interesado podrá recurrir, en la forma que la Ley autorice, como si su petición hubiese sido denegada.”

El Artículo 196 c) de dicho cuerpo legal también hace referencia a la petición al plantear que se considerará resuelto de forma negativa la petición o reclamación que se solicite y no sea resuelta favorablemente dentro del término fijado por la ley.²³

El pueblo cubano como protagonista de la Revolución cubana, impulsó las leyes revolucionarias a partir de 1959. Comenzó un proceso de democracia directa, participativa, que tuvo su máxima expresión al año siguiente del triunfo revolucionario, el 2 de septiembre de 1960 con la “Declaración de La Habana”. En la misma se materializó la convicción de que “la democracia no puede consistir solo en el ejercicio de un voto electoral que casi siempre es ficticio y está manejado por latifundistas y políticos profesionales, sino en el derecho de los ciudadanos a decidir,

²²BUCH LUÍS M. (1999). **Gobierno Revolucionario: Génesis y primeros pasos**. Ciencias Sociales. La Habana. p. 71. Ley Fundamental publicada en la Gaceta Oficial de la República, Edición extraordinaria, La Habana, 7 de febrero de 1959, p. 1- 30.

²³Cfr. Artículo 196 c) de la Ley Fundamental de 1959: Se considerará resuelto negativamente lo que se solicite de las autoridades y organismos municipales cuando la petición o reclamación no fuere resuelta favorablemente dentro del término fijado por la Ley. Esta regulará todo lo relativo a la impugnación de tales denegaciones tácitas y la responsabilidad de los culpables de la demora. La Ley fijará sanciones por la demora injustificada en la tramitación de las peticiones formuladas por los habitantes del Término Municipal a las autoridades y organismos municipales.

como ahora lo hace la Asamblea General del Pueblo de Cuba, sus propios destinos”.²⁴

1.6 Estudio de Derecho comparado

El Derecho de petición es uno de los derechos que normalmente aparece regulado en las constituciones de cada país o en una ley complementaria, a lo que se hará referencia a continuación. En el presente epígrafe se hace un análisis de algunas legislaciones sobre la temática en el ámbito internacional. Se revisan las normativas de España, Colombia, Estados Unidos de América, México y Alemania por el especial interés que le atribuyen a esta institución, teniendo en cuenta que estas legislaciones defienden en su articulado la posibilidad que tiene todo ciudadano de ejercer este derecho, haciendo énfasis en los siguientes indicadores que evidencian su tratamiento en otros Ordenamientos jurídicos:

- titulares del derecho
- forma en que se ejerce el mismo
- tipo de peticiones que se regulan
- objeto de las peticiones
- término establecido para dar respuesta

1.6.1 España

En España el proyecto de Constitución de Cádiz, fue el que contempló el derecho de petición en cabeza de los Estados libres. Sin embargo, fue realmente la Constitución de 1837 la primera que lo estableció en su denominación y naturaleza actual, cuando le quita esta facultad a las cortes y se la entrega a los españoles.

²⁴DÍAZ HERNÁNDEZ, A. (2014). *La preparación de los funcionarios que atienden a la población en el gobierno y entidades administrativas de Villa Clara*. Tesis en opción al título académico de Máster en cultura económica y política, p. 14 y15.

Actualmente el derecho que se analiza, se encuentra en el Artículo. 29 de la Constitución de 1979 que establece el reconocimiento a favor de los ciudadanos para hacer peticiones a las instituciones estatales y sin que lo solicitado tenga que ser necesariamente aceptado.²⁵ Dicho precepto remite a la Ley Orgánica No 4 del año 2001 para la regulación del modo en que el mismo ha de ejercerse y los efectos que produce su ejercicio. Donde se regula que toda persona natural o jurídica podrá ejercer el derecho de petición, de manera individual o colectiva. Sin embargo, los militares no pueden ejercerlo sino es de manera individual y en la forma en que lo determina la legislación específica.

Si se tiene en cuenta este derecho como político se puede estimar que los foráneos no deben ejercer el derecho, a partir de la enunciación de la propia Constitución. Además se definen como destinatarios del derecho a cualquier institución pública, administración o autoridad.

La manera para ejercer el derecho de petición es por medio de un escrito y actualmente se acepta la utilización de mecanismos electrónicos como el correo electrónico. En cuanto a las peticiones colectivas, se requiere que sean firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos su nombre y apellidos.

Con relación a los idiomas, se puede utilizar cualquiera que esté oficializado. Además se plantea que no serán admitidas las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones de los poderes públicos, instituciones u organismos a que se dirijan, así como aquellas cuya resolución deba ampararse en un título específico distinto al establecido en la ley que deba ser objeto de un procedimiento parlamentario, administrativo o de un proceso judicial.

²⁵Cfr. Artículo 29 de la Constitución de España: *“Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley”*.

Tampoco se admitirán aquellas peticiones sobre cuyo objeto exista un procedimiento parlamentario, administrativo o un proceso judicial ya iniciado, en tanto sobre los mismos no haya recaído acuerdo o resolución firme.

El término establecido para dar respuesta es de tres meses a partir de la fecha de su presentación, en caso de inadmisibilidad dicha declaración será siempre motivada y deberá acordarse y notificarse al peticionario en los cuarenta y cinco días hábiles siguientes al de presentación del escrito de petición. La contestación en caso de que sea admitida recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo.

1.6.2 Colombia

El derecho de petición es un derecho que la Constitución colombiana en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general o particular.²⁶

Se reconocen como tipos de peticiones en dicho Ordenamiento jurídico que se pueden formular las quejas, reclamos, manifestaciones y las peticiones de información.

Según lo establecido en el Código Contencioso Administrativo se puede plantear que las peticiones pueden ser escritas y verbales utilizando actualmente también el medio electrónico como forma de presentación. Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Las escritas deberán

²⁶Cfr. Artículo 23 de la Constitución colombiana: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

contener, por lo menos la designación de la autoridad a la que se dirigen, los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección, el objeto de la petición y las razones en que se apoya.

Tiene como finalidad el derecho en cuestión permitir a los interesados elevar peticiones o solicitudes respetuosas a las autoridades administrativas y asegurar una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado, imponiendo de esta manera una obligación a cargo de la administración. Existe la posibilidad de dar respuesta conjunta a múltiples derechos de petición al cumplirse varios requisitos dentro de ellos que exista un alto número de peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos para presumir que hay una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes, que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta para garantizar que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada. A pesar de que la petición sea conjunta la decisión debe dar respuesta a la solicitud personal de cada peticionario, mencionar los nombres de cada uno de los solicitantes.

El término para dar respuesta a la petición por regla general es dentro de los quince días siguientes a su recepción para las quejas, reclamos y manifestaciones, aunque dicho término podrá prorrogarse si se avisa con anterioridad al vencimiento del término la razón de la demora y se indica el plazo en el que se resolverá, tendrá como límite máximo el doble del inicialmente previsto. Para contestar peticiones de información el plazo es de diez días y treinta días para contestar consultas.

En el caso que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada, sin embargo, las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público.

Cualquier ciudadano que considere que por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas, vulneren o amenacen el derecho constitucional de petición, puede recurrir a la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho constitucional.

En dicho Ordenamiento se regula el silencio administrativo, configurándose la omisión administrativa cuando el Estado se abstiene de actuar y por ende el particular no sabe a qué atenerse. Por lo mismo, la persona debe contar con un instrumento de protección ante la omisión del ente público y opera por lo tanto la figura del silencio administrativo.

En el Artículo 22 del Código Contencioso Administrativo establece una modalidad de silencio administrativo positivo para los eventos en los que las autoridades no responden las peticiones que se les formulan²⁷.

Se plantea que el derecho de petición, como género envuelve el derecho de solicitar informaciones por parte de los ciudadanos; el acceso a la información sobre las actividades de la administración y el derecho a pedir y obtener copia de sus documentos los cuales constituyen una forma de su ejercicio y una garantía esencial en cualquier democracia.

²⁷Cfr. Artículo 22 del Código Contencioso Administrativo: *Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente ley deberán resolverse por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres días inmediatamente siguientes. El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo.*

1.6.3 Estados Unidos

El derecho de petición al igual que pasó con otros derechos no formó parte de la Constitución de Estados Unidos de 1787. Pero no se prolongó mucho esta ausencia, dado que con la aprobación de las primeras enmiendas en 1791, se introdujo en la Primera el derecho de petición donde se establece: El Congreso no dictará ley alguna con respecto a la oficialización de una religión, o que prohíba el libre ejercicio de la misma; o que restrinja la libertad de palabra o de prensa, o el derecho del pueblo a reunirse pacíficamente y a peticionar al gobierno para la reparación de agravios.

A pesar de su reconocimiento y uso, no existe aún en el Derecho norteamericano una concreta limitación de su significado y contenido.

En Estados Unidos los derechos de libertad de expresión, asociación y petición están fuertemente entrelazados, sobre todo cuando su ejercicio tiene carácter político.

A partir de los años 60, la conocida como doctrina *Noerr-Pennington*, elaborada por la Corte Suprema, da al derecho de petición una vertiente económica o comercial. La citada doctrina presenta dos grandes deficiencias en el ejercicio del derecho de petición. La primera y más relevante es que la doctrina establece una inmunidad para el ejercicio del derecho de petición aún cuando se pretenda la consecución de una actuación ilegítima por parte de los poderes públicos. La segunda, es que otorga inmunidad aunque se causen daños innecesarios al principio de libre competencia económica.²⁸

Pese a esta vertiente tan mercantilista del derecho de petición, no puede olvidarse que este derecho goza en Estados Unidos de un considerable uso.

²⁸REBOLLO DELGADO, L. (2002), op., cit., p.115.

Su ámbito de aplicación se expande, sirviendo no tan solo para petitionar la reparación de un agravio sino también para exigir de los poderes públicos el ejercicio de sus potestades para satisfacer los diferentes intereses de los posibles peticionarios.

Esta doctrina establecida por la Corte Suprema a través de tres sentencias, *Eastern Railroad Presidents Conference v. Noerr Motor Freight Inc.*, *Unite Nime Workers v. Pennington* y *California Motor Transport Co. v. Trucking Unlimited*, intenta delimitar los campos de influencia respectivos de la legislación *antitrust* y del derecho constitucional de petición reconocido en la Primera Enmienda.

Los ciudadanos con intereses comerciales, individual o colectivamente pueden dirigir peticiones a todos los poderes del Estado, al Legislativo, al Ejecutivo y al Judicial para conseguir la adopción por parte de los órganos peticionados de determinadas decisiones que les favorezcan sin que el hipotético contenido anticompetitivo de las peticiones presentadas a los poderes públicos pueda dar lugar, en su caso, a la imposición de las sanciones previstas en la legislación *antitrust*.

1.6.3.1 El ejercicio del derecho de petición ante las distintas instancias del poder público

Los procedimientos legislativos, administrativos y resolutorios utilizan diferentes fuentes de información, tienen distintos métodos de recoger y analizar los datos, abordan diferentes cuestiones y emplean diferentes procesos para la toma de decisiones. Por lo tanto, la aplicación de la doctrina *Noerr-Pennington* está sometida a un distinto estándar según el contexto en el que se ejercite el derecho de petición.²⁹

a) El ejercicio ante el legislativo y ante órganos con potestad normativa de la Administración Pública.

²⁹CANALES, P. (2003), op., cit., p. 20.

La doctrina *Noerr* ofrecerá su más alto nivel de protección cuando el ejercicio del derecho de petición se produzca en seno de un proceso legislativo, de tal manera que solo la concurrencia de conductas notoriamente corruptas como sobornos, amenazas y similares pueden hacer decaer la inmunidad *antitrust*. Esta conclusión se deriva del propio contenido de la sentencia *Noerr* donde la Corte Suprema consideró protegida por el derecho de petición actividades de las compañías de transporte ferroviario de mercancías, aún cuando estas habían utilizado publicidad engañosa e informaciones falsas para conseguir el veto del gobernador del Estado a una determinada medida legislativa. En definitiva, el carácter abierto del proceso legislativo convierte en innecesarias las restricciones *antitrust* para reprimir o neutralizar el uso de información falsa en el ejercicio del derecho de petición ante órganos administrativos, cuando el tipo de actividad administrativa afectada sea de tipo normativo será más amplia que si es resolutoria.

b) El ejercicio del derecho de petición ante órganos administrativos con competencias resolutorias.

El ejercicio del derecho de petición ante instancias resolutorias, ya sean de carácter administrativo o judicial, goza de una menor protección, puesto que las declaraciones falsas son inaceptables en la esfera resolutoria fundamentalmente porque los órganos resolutorios y los administrativos, de manera distinta a los legislativos, deben confiar en las partes en cuanto a la exactitud de la información necesaria para tomar sus decisiones.

c) Peticiones dirigidas a las corporaciones de derecho público.

A pesar del papel central que gran número de estas organizaciones (ejemplo: *Peoples Gas Light, Coke Co.* etc.) juegan en muchos procedimientos administrativos, el Tribunal Supremo, aún sin afrontar la cuestión directamente, ha denegado la inmunidad *Noerr* a los intentos de influir en ellas, estimando que los resultados

restrictivos de la competencia han sido sancionados en virtud de la legislación *antitrust* sin atender a las alegaciones de que dichos resultados se habían alcanzado a través del ejercicio del derecho de petición de la Primera Enmienda constitucional. Por otra parte, estas administraciones de base corporativa no constituyen poder público en el sentido exigido por la doctrina *Noerr*.

d) Peticiones ante órganos jurisdiccionales.

El Tribunal Supremo ha reconocido en algunas de sus decisiones que el derecho de petición incorpora un derecho de acceso a los tribunales. Así, anuló una ley del Estado de Virginia que prohibía a los miembros de la NAACP5 asociarse para asistir jurídicamente a las personas en materia de discriminación racial. A partir de ella este Tribunal ha dictado una serie de sentencias en las que ha anulado, por infracción al derecho constitucional de petición, leyes que prohibían a los particulares asociarse con el objetivo de recomendar y buscar abogado a personas con necesidad de entablar pleitos, en particular, a las víctimas de discriminación racial. Además, el Tribunal se protegió de distinguir entre recurrir a los tribunales por motivos políticos, como era la reclamación de derechos constitucionales, del uso abusivo y fraudulento de los procedimientos jurisdiccionales para conseguir un beneficio puramente privado.

1.6.4 México

El derecho de petición en México, es una garantía individual consagrada en la Constitución Política de dicho Estado en los artículos 8.9 párrafo segundo y 35 apartado 5.

En el artículo 8³⁰ se hace referencia al respeto y responsabilidad con que deben asumir una petición los funcionarios y empleados públicos siempre que esta cumpla

³⁰Cfr. Artículo 8 de la Constitución mexicana: “Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y

con los requisitos legales establecidos, así como la limitación para las peticiones que sean en materia política, donde solo podrán ejercerlo los ciudadanos mexicanos.

En el Artículo 9³¹ se continúa haciendo referencia a este derecho, planteándose que no podrá disolverse una asamblea o reunión cuando tenga por objeto hacer una petición o presentar una protesta por determinado acto a una autoridad siempre que se haga de una forma correcta y sin violencia.

Además se reconoce en el Artículo 35 apartado 5³² como uno de los derechos que pueden ejercer los ciudadanos mexicanos en los negocios.

Dentro de las formalidades se establece que debe formularse de manera pacífica y respetuosa, recayendo un escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, el petionario ha de proporcionar el domicilio para recibir la respuesta. Se debe plantear de manera clara y precisa el motivo de la petición y por último deberá firmarse por el petionario.

En cuanto al término de respuesta actualmente existe una reforma a dicho artículo consistente en acortar el tiempo de respuesta al derecho de petición, estableciéndose de manera expresa el término de quince días hábiles para la contestación contados a partir de su recepción.

1.6.5 Alemania

respetuosa; pero en materia política solo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al petionario.”

³¹Cfr. Artículo 9 de la Constitución mexicana: “No se considerará ilegal, y no podrá ser disuelta una asamblea o reunión que tenga por objeto hacer una petición o presentar una protesta por algún acto, a una autoridad, si no se profieren injurias contra ésta, ni se hiciere uso de violencias o amenazas para intimidarla u obligarla a resolver en el sentido que se desee.”

³²Cfr. Artículo 35.5 de la Constitución mexicana: “ejercer en toda clase de negocios el derecho de petición.”

El derecho de petición en Alemania es de origen tardío, a pesar de que existía ya en la Edad Media en los Estamentos y sus Asambleas.

La vigente Constitución alemana reconoce en su artículo 17 que: “Todos tendrán derecho individualmente o en grupo a dirigir peticiones o quejas por escrito a las autoridades competentes y a la representación del pueblo”.

Las peticiones en nombre colectivo solo se permiten a las Autoridades y Corporaciones.

El derecho de petición en Alemania se entiende como una libertad frente a la injerencia de los poderes públicos, o lo que es lo mismo, tiene como fin impedir que el poder público ponga obstáculos al ejercicio de las peticiones. Incluso, puede ejercitarse dicho derecho, independientemente de que se tenga un interés legítimo y directo en lo que es objeto de la petición. De esta forma puede usarse este derecho en defensa de intereses de terceros, o del interés general.

La petición realizada nunca podrá tener una pretensión reconocida por el Ordenamiento jurídico, ya que como ha establecido el Tribunal Constitucional Federal, se excluyen del derecho de petición todos los actos que constituyen condiciones procesales para la iniciación de procedimientos jurisdiccionales o administrativos.³³

Además en el derecho alemán la petición lleva implícita una necesaria actuación de los poderes públicos a los que se dirige, y así lo ha establecido el Tribunal Constitucional Federal, para quien el Artículo 17 de la Ley Fundamental obliga a que todas las peticiones legítimas deben ser respondidas, y esta respuesta no puede

³³REBOLLO DELGADO, L, (2002), op., cit., p.116.

limitarse a una simple constatación de su recibimiento por el órgano destinatario, sino que de la misma deben desprenderse su conocimiento y la forma de su resolución.³⁴

En cuanto al ámbito de aplicación personal del derecho de petición en Alemania cabe resaltar que no se restringe su uso a los nacionales, sino que el reconocimiento es genérico, pudiendo ejercer este derecho los extranjeros residentes en el territorio nacional.

Se reconoce el derecho de petición a las personas jurídicas, se les exige a las personas jurídicas extranjeras que tengan, por lo menos, un punto de conexión con el Estado alemán que les haga acreedores de la función de integración que el artículo 17 de la Constitución alemana representa en la relación entre Sociedad y el Estado.³⁵

Se puede afirmar además que se brinda protección jurisdiccional al derecho de petición pues en el artículo 19³⁶ da la posibilidad, en el supuesto de ser lesionados derechos por poderes públicos, acudir tanto a la vía parlamentaria como a la administrativa. No obstante, el procedimiento del derecho de petición se sustancia en vía contencioso-administrativa.

Del análisis realizado se puede afirmar que el estudio de Derecho comparado ofrece una posibilidad de conocer el tratamiento que brindan otros Ordenamientos jurídicos

³⁴Ibidem, p. 116.

³⁵REBOLLO DELGADO, L. (2002), op., cit., p.117.

³⁶Cfr. Artículo 19 de la Constitución alemana: 1. *Cuando al amparo de la presente Ley Fundamental sea restringido un derecho fundamental por una ley determinada o en virtud de lo dispuesto en ella, dicha ley deberá aplicarse con carácter general y no sólo para un caso particular y deberá especificar, además, el derecho en cuestión indicando el artículo correspondiente.*
2. *En ningún caso se podrá afectar al contenido esencial de un derecho fundamental.*
3. *Los derechos fundamentales se extienden a las personas jurídicas nacionales, en la medida en que, con arreglo a su respectiva naturaleza, aquellos les sean aplicables.*
4. *Si alguien es lesionado por la autoridad en sus derechos, tendrá derecho a recurrir ante los tribunales. Cuando no se haya establecido competencia alguna de índole especial, se dará recurso ordinario (der ordentliche Rechtsweg), sin que esto afecte a lo dispuesto en el artículo 10, párrafo 2, segundo inciso.*

al derecho de petición, pudiendo valorar el ejercicio y los mecanismos con que cuentan para la defensa de este derecho. El mismo no ha merecido la atención que le corresponde, teniendo en cuenta que la sociedad actual se muestra cada vez más participativa.

El derecho de petición es uno de los derechos que por su importancia cuenta con un amplio respaldo legal. Al analizar las constituciones y normas complementarias que desarrollan este derecho en los países seleccionados se pudo constatar que rigen como elementos generales la regulación que brindan; los titulares del derecho por lo general son las personas naturales, no se restringe a los ciudadanos de cada país, es decir, los foráneos también tienen el derecho a ejercerlo. Existe limitante para asuntos relacionados con cuestiones políticas, en este caso, solo podrán ejercer el derecho de petición los ciudadanos. Se acepta que la petición se haga de forma individual o colectiva, utilizándose además el medio electrónico como una de las formas de ejercer el mismo, el término más adecuado para dar respuesta a las peticiones es 15 días contados a partir de su recepción.

1.7 Protección constitucional del derecho de petición

Se ha expresado el carácter fundamental del derecho de petición, lo que le permite la regulación y protección constitucional, por lo que sería conveniente analizar la posibilidad que ofrece el Derecho Constitucional en cuanto a la defensa de este.

Así la vía de protección establecida en el Derecho Constitucional permite actuar al perjudicado ante vulneraciones a sus derechos previstos constitucionalmente, tal es el caso de España y muchos países de América Latina³⁷ que disponen de un Tribunal

³⁷PÉREZ HERNÁNDEZ, L y PRIETO VALDÉS, M. (2002). “**Los Derechos Fundamentales. Algunas Consideraciones Doctrinales Necesarias para su Análisis**”, en Temas de Derecho Constitucional Cubano, Félix Varela, La Habana, p. 306 y 307. En estos países se ejerce el Amparo: Costa Rica lo practica por la Sala Especial Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, contra las actuaciones de la Administración Pública, contra las leyes y actos normativos y también contra los particulares; En Argentina se considera una vía excepcional, deben agotarse los demás recursos judiciales o

Constitucional y efectúan una combinación de tutela ante el Tribunal Constitucional y los Tribunales Ordinarios. En estos casos se establece un procedimiento preferente y sumario para reclamar ante los tribunales ordinarios por la violación de algunos de estos derechos, pudiendo el perjudicado, si no está conforme con la resolución dictada, establecer Recurso de Amparo ante el Tribunal Constitucional³⁸.

Para KELSEN la mejor forma de garantizar una efectiva defensa constitucional de los derechos era confiando esta facultad a un órgano que no haya estado relacionado con la promulgación de la norma suprema, así concebía la necesidad de instaurar un Tribunal Constitucional independiente de los demás poderes del Estado.³⁹ Al efecto el órgano encargado de defender la Constitución no debía ser el mismo que pudiera violarla. Así la Justicia Constitucional adquiriría cierta naturaleza, existiendo la necesidad imperiosa de crear determinadas instituciones y procedimientos.

Por consiguiente la Justicia Constitucional tiene como objeto no solo el mantenimiento de las normas constitucionales sino también su desarrollo y compenetración con la realidad, como expresión jurídica de todo un sistema de valores.⁴⁰

1.7.1 El Amparo constitucional

En cuanto al Amparo constitucional se puede significar como la expresión suprema del poder judicial frente a los otros poderes del Estado, se muestra como guardián de la Constitución y en general de los derechos del ciudadano.⁴¹ Al hablarse de derechos

administrativos antes de acudir al juez de primera instancia, existe la posibilidad de reclamar contra actos de los particulares; Colombia lo concibe válido ante la ausencia de otros medios procesales. En Venezuela se considera un derecho de toda persona a ser amparada mediante este procedimiento por los tribunales aún cuando los derechos inherentes a la persona no figuren en la Constitución.

³⁸DELGADO TRIANA, Y. (2013). *Protección de los derechos*. Editorial Académica Española, España, p. 85 y ss

³⁹ Citado por CERVANTES, L. (1996). "Los Tribunales Constitucionales en el Derecho Comparado", en *Estudios Básicos de Derechos Humanos*, T VI, Mundo Gráfico S.A, IIDH, San José, p. 358.

⁴⁰SOBERANES FERNÁNDEZ, J. L. (1992). "Seminario Justicia Constitucional Comparada", Centro de Estudios Constitucionales México- Centroamérica, Ciudad de Guatemala, p. 7.

⁴¹ABREU BURELLI, A. (1996). *Estudios Básicos de Derechos Humanos*. T VI, Mundo Gráfico S.A, IIDH, San José, p. 43.

del ciudadano se contempla aquí el derecho de petición. Con ello se incluye en el ámbito del amparo, cualquier derecho que se desarrolle por la evolución del pensamiento social, como propio de la persona humana y muy especial los derechos reconocidos por los Instrumentos Internacionales de protección a los derechos humanos.⁴² Por lo que el amparo se traduce en la afectación de un derecho de algún particular.⁴³

El amparo es un recurso sencillo y efectivo que permite la protección de los derechos del hombre, “constituye esta institución el más prestigioso de los elementos del Derecho Procesal Constitucional para implementar el auténtico proceso constitucional”.⁴⁴ En consecuencia ha quedado consolidado como “la obligación que tienen todos los tribunales de amparar, en el ámbito de su competencia, a todas las personas en el goce y ejercicio de sus derechos y garantías constitucionales”.⁴⁵

El ámbito de aplicación de este recurso está limitado al conocimiento de actos lesivos provenientes del poder público y no de los particulares, esta situación se presenta en Ordenamientos jurídicos como el mexicano, el español, el alemán. Mucho se ha discutido al respecto y se ha hablado de la posibilidad de ampliarlo a las personas naturales, porque “a través del amparo, lo que se garantizan y preservan son los derechos subjetivos, los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución de los ataques de todos los niveles normativos inferiores a la Constitución y también frente a hechos agresores incluso sin apariencia normativa si proceden de los

⁴²DELGADO TRIANA, Y. (2013), op., cit., p. 87.

⁴³ESTRADA RODRÍGUEZ, J. G. (2003). *Los Supuestos de Procedencia del Juicio de Amparo*, Publicaciones IIJ-UNAM, México, p. 16.

⁴⁴GOZAÍNI, O. A. “El derecho procesal constitucional y los derechos humanos”. Disponible en: <http://www.bibliojuridica.org/libros/1/236/pl236.htm>. (Consultado: 12/2/2015).

⁴⁵BREWER- CARIÁS, A. R. (1998). *El derecho y la acción de amparo, instituciones políticas y constitucionales*, Jurídica venezolana, Caracas, p. 19 y ss.

poderes públicos, y no hay razón tampoco para excluir de la protección a hechos agresores procedentes de los particulares..”⁴⁶

El objeto principal del amparo es la protección de los derechos de las personas, que deben estar consagrados en las constituciones, operando como un mecanismo de tutela, aunque hoy en día este no es utilizado ante violaciones provenientes de personas naturales.

1.7.2 El Defensor del Pueblo

El Defensor del pueblo se presenta como otra de las instituciones en defensa de los derechos, ha recibido distintas denominaciones y tratamiento. Hoy en día se ha desarrollado con mayor fuerza, siendo su tarea fundamental la de controlar la actividad de los funcionarios públicos para defender a las personas naturales contra el proceder ilegal de la Administración pública. En los Ordenamientos jurídicos Latinos esta institución se denomina Defensor del Pueblo.⁴⁷

Se muestra como un funcionario independiente, que no debe estar influido por los partidos políticos. A la vez se ocupa de las peticiones de la población, por lo que se le confiere la facultad de investigar, criticar y dar a la publicidad las violaciones de la Administración; aunque no posee poder de revocación, por lo que sus decisiones adoptan la forma de recomendaciones y carecen de fuerza vinculante y, por tanto, de efectos reparadores.⁴⁸

La investigación de este órgano no incoa un proceso judicial, por eso es una garantía no jurisdiccional, posee rapidez en sus trámites, poca rigurosidad procedimental,

⁴⁶PECES- BARBA, G. (1995). *Curso de derechos fundamentales. Teoría General*, Universidad Carlos III-BOE, Madrid, p. 216 y 217.

⁴⁷VILLABELLA ARMENGOL, C. M. (2000). *Selección de Constituciones Iberoamericanas*. Félix Varela, La Habana, p. 16. Se plantea en las Constituciones de Guatemala, El Salvador, Argentina, Bolivia, Colombia, Perú, Paraguay, Venezuela.

⁴⁸CUTIÉ MUSTELIER, D y MÉNDEZ LÓPEZ, J. (2007). *“El Sistema de garantías de los derechos humanos en Cuba”*, artículo publicado en las Memorias del IV Encuentro Internacional: Constitución, Democracia y Sistemas Políticos, La Habana, p. 41.

gratuidad de su actuación y su influencia mayormente se basa en la movilización de la opinión pública que convoca.⁴⁹

En nuestro Ordenamiento legal la actuación de la Fiscalía a instancia de la parte afectada, tiene algunos caracteres similares a las del Defensor del Pueblo al investigar las denuncias presentadas por los ciudadanos, y con ello verificar el cumplimiento de la ley.⁵⁰

1.8 Regulación del derecho de petición en Instrumentos Internacionales

A pesar de que el derecho de petición es entendido como un derecho humano no encuentra regulación expresa en los tratados internacionales salvo en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre que en su Artículo 24⁵¹ reconoce expresamente dicho derecho, planteándose que toda persona tendrá derecho a presentar peticiones a cualquier autoridad competente, así como obtener una respuesta rápida, quedando de esta manera reconocidos tanto el derecho de petición como el de respuesta.

Además en la Convención de los derechos del niño se manifiesta un reconocimiento tácito del derecho de los menores a presentar peticiones, teniendo en cuenta que en su articulado se plantea que los Estados partes deben velar porque el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de estos por tanto cuando un niño o sus padres soliciten entrar en otro Estado para la reunión de la familia debe entenderse de manera positiva.⁵²

⁴⁹VILLABELLA ARMENGOL, C. M. (2000), *op., cit.*, p. 16.

⁵⁰PÉREZ HERNÁNDEZ, L y PRIETO VALDÉS, M. (2000). “**Los derechos fundamentales. Algunas consideraciones doctrinales necesarias para su análisis**”, en *Temas de Derecho Constitucional Cubano*, Félix Varela, La Habana, p. 51.

⁵¹Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Artículo 24: “*Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución*”.

⁵²Convención de los derechos del niño. Artículo 10: “*De conformidad con la obligación que incumbe a los Estados Partes a tenor de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 9, toda solicitud hecha por un*

En el resto de los instrumentos no se reconoce el derecho de petición pues las circunstancias han variado desde que se planteó el reconocimiento de ciertos derechos a los hombres. Por tanto teniendo en cuenta lo anteriormente planteando se puede hacer una interpretación extensiva de la norma atemperándola a la realidad en vistas a encontrar algún reconocimiento o respaldo legal del derecho en cuestión. A continuación se muestra una relación de los artículos en que se pudiera inferir el derecho de petición.

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su Artículo 8 se expresa: “Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución o por la ley”. Toda vez que se analizan los derechos de queja y petición como derechos fundamentales y este último es entendido como los derechos humanos recogidos en las leyes supremas de cada país, con un conjunto de garantías reforzadas para lograr su eficaz cumplimiento, que le permiten a la persona el ejercicio efectivo de los mismos, son exclusivos del hombre, es decir, derechos de la persona humana, derechos naturales, libertades fundamentales sobre todo garantías fundamentales, se pudiera deducir que se está incluyendo dicho derecho en este artículo pues este es reconocido en la mayoría de los Ordenamientos jurídicos.

En el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en el Artículo 2 inciso a) del apartado tercero se establece “Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a garantizar que, toda persona cuyos derechos o libertades reconocidos en el presente Pacto hayan sido violados podrá interponer un recurso

niño o por sus padres para entrar en un Estado Parte o para salir de él a los efectos de la reunión de la familia será atendida por los Estados Partes de manera positiva, humanitaria y expeditiva. Los Estados Partes garantizarán, además, que la presentación de tal petición no traerá consecuencias desfavorables para los peticionarios ni para sus familiares”.

efectivo, aun cuando tal violación hubiera sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales” y en el inciso b) del apartado tercero su artículo 2 establece que “Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a garantizar que la autoridad competente, judicial, administrativa o legislativa, o cualquiera otra autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado, decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso, y desarrollará las posibilidades de recurso judicial”.

En el apartado primero del artículo 14 del precitado Pacto se reconoce que “Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil”.

Se concluye que el derecho de petición debe ser reconocido como un derecho independiente, este puede contener dentro de sus manifestaciones la queja, reclamos, solicitudes. Se le atribuyen las cualidades propias de los derechos fundamentales, siendo a la vez un derecho subjetivo público, dando la posibilidad a la persona de dirigirse a una institución ante una inconformidad y solicitar un actuar determinado. El mismo constituye una obligación irrecusable del Estado y no puede suponer perjuicio alguno para el peticionario. Varios países lo reconocen a través de sus Constituciones y normas jurídicas complementarias, también encuentra respaldo jurídico en Instrumentos Internacionales.

Capítulo II: Protección jurídica del derecho de petición en Cuba

El derecho de petición reafirma su carácter constitucional tanto desde el punto de vista formal como material. Desde el punto de vista formal se puede plantear que es un derecho constitucional, pues es regulado en el artículo 63⁵³ de este cuerpo legal como uno de los derechos fundamentales que le asiste a los ciudadanos; y material porque es un derecho que por su utilización práctica es instrumento para la reclamación de otros derechos.

El derecho se configura no solo por la exposición del sujeto que ha sufrido una lesión a derechos o intereses legítimamente tutelados, sino que requiere de la pronta respuesta del organismo o de la entidad ante la cual se presentó dicha queja.

La regulación de este derecho en nuestra Ley Suprema es un ejemplo de los preceptos que no son de aplicación directa, sin embargo, no cuenta con una legislación ordinaria específica que permita concretar su contenido, a pesar de que constitucionalmente se encuentra recogido el derecho de todo ciudadano a formular quejas y peticiones y a recibir la atención o respuesta pertinente en el plazo adecuado. Por tanto se requiere que la legislación ordinaria desarrolle los contenidos constitucionales dentro de los límites previstos para cada derecho, aunque existen algunas disposiciones que norman el procedimiento para su protección y son utilizadas por las instituciones determinadas al efecto.

2.1 La atención ciudadana, su expresión en Cuba

La atención a la población es una política de principios inherente al sistema de gobierno popular, en cuya ejecución intervienen dirigentes y funcionarios de dicho sistema, contribuyendo al fortalecimiento de los vínculos con la población.⁵⁴ Es un derecho ciudadano que aparece refrendado en toda la historia constitucional cubana

⁵³Cfr. Artículo 63 de la Constitución cubana.: “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”.

⁵⁴DÍAZ HERNÁNDEZ, A. (2014), op., cit., p. 12.

además de tener una alta significación política. Permite la identificación de problemas, errores, deficiencias y violaciones a la legislación vigente. Posee un carácter preventivo al posibilitar, en muchos casos, adelantar decisiones ante problemáticas o incidencias que pudieran producirse.

Se puede plantear que como sistema ha tenido varias denominaciones: atención a la población, atención ciudadana, por lo que consideramos que se debe hacer referencia a este último, al ser el término adecuado porque ciudadanía es la relación que se presenta entre el individuo y el Estado. A continuación se analizará como atención a la población teniendo en cuenta que en todas las instituciones creadas al efecto se le denomina así. Su origen se remonta al año 1962 cuando quedó legalmente constituido el equipo auxiliar de la Presidencia y del Consejo de Ministros. En aquel momento se denominó Departamento de Correspondencia.

Una vez que se elaboró la estructura del Equipo Auxiliar adscrito a la Secretaría del Consejo de Estado, se presentó ante el Buró Político en 1975. Después de su aprobación se oficializó por el Gobierno y a partir de este momento pasó a llamarse Departamento de Opinión Pública. Es a finales de 1986 que se denomina Atención a la Población.

El Sistema de Atención a la Población vigente involucra a todos los órganos, organismos, organizaciones e instituciones del Estado, incluye las políticas, a las Asambleas del Poder Popular, a los ministerios, empresas y entidades.

El sistema social cubano constituye un ejemplo de atención a la población, al lograr que todos los ciudadanos tengan el derecho de manifestar planteamientos, solicitudes, quejas o denuncias en las oficinas del Partido, Gobierno, Fiscalía y entidades administrativas, creadas con ese fin.

La atención a la población es una actividad dedicada y comprometida con la solución de las insatisfacciones y planteamientos del pueblo. Actualmente tiene una alta significación política al ser considerada una valiosa fuente de información.

Por tanto dicha actividad está encaminada a intervenir eficientemente en la solución de los problemas que se presentan, teniendo en cuenta las siguientes funciones:

- Identificar problemas individuales y sociales.
- Orientar a los ciudadanos sobre los servicios a utilizar de acuerdo con la problemática que se presente.
- Influir ideológicamente en la población sobre la base de los principios políticos e ideológicos de la Revolución.

2.2 Tratamiento del derecho de petición en la Constitución y otros cuerpos legales de nuestro Ordenamiento jurídico

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el derecho en cuestión y las diferentes vías que existen actualmente para hacer efectivo el mismo cabe resaltar algunos preceptos que desarrollan este derecho, con el objetivo de que los ciudadanos conozcan las acciones que pudieran realizar en caso de quebrantamiento del mismo. Debe denominarse derecho de petición pero se tratará según se pone en práctica por las instituciones y la Constitución, es decir, como queja y petición.

La petición constitucional no es más que un derecho que tiene el individuo de reclamar ante diferentes instituciones sus derechos, ya sea por la lesión de algún derecho o por la actuación u omisión de dirigentes, funcionarios o agentes estatales en el cumplimiento de sus funciones.

Nuestra Ley de leyes regula los derechos de queja y petición en el Artículo 63, puede verse como limitación de este artículo la vaguedad en su formulación, pues el mismo no contiene un desarrollo legal al no contar con la legislación complementaria que implemente este derecho, donde se establezcan los principios y definiciones generales, los procedimientos, control, comunicación que posibilite el ejercicio pleno de este derecho fundamental. Reconoce a los derechos de queja y petición de forma independiente, cuando lo correcto sería hablar de derecho de petición y ver a la

queja como una modalidad de este derecho, teniendo en cuenta todo el análisis realizado en el primer capítulo. Además no especifica sobre el carácter individual o colectivo que este derecho debe tener. Le otorga al referido derecho el carácter de derecho político, ya que a través del ejercicio de la misma se manifiesta de forma directa la relación individuo-Estado, así como por autorizar solamente a los ciudadanos para su ejercicio.

Respecto al término autoridad, no especifica si corresponde a la esfera de la administración u otra esfera estatal, lo que provoca que las quejas se presenten ante todo tipo de autoridad estatal, organizaciones políticas, de masas y medios de difusión. En relación con las obligaciones de la autoridad la Constitución solo establece atender y responder, no compulsa a realizar los análisis y a adoptar las medidas que permitan la solución. Además, no define el período de tiempo con que cuenta la autoridad para dar respuesta, en tanto establece que debe hacerse en el plazo adecuado.

En el Artículo 26 de la Constitución se establece el derecho que tiene toda persona de obtener una reparación o indemnización en caso de sufrir un daño o perjuicio por funcionario o agentes del Estado en el ejercicio de sus funciones.

Para reforzar el ejercicio de la garantía de este derecho fundamental el Código Penal en su Capítulo V denominado “Delitos contra los Derechos de reunión, manifestación, asociación, queja y petición” regula en el Artículo 292 como delito la acción de impedir u obstaculizar que una persona dirija quejas y peticiones a las autoridades. Dicha conducta es penada con mayor severidad si se comete por un funcionario público con abuso de su cargo.

El Código Civil en su Artículo 110, apartados 1 y 2⁵⁵ dispone la admisibilidad de la protección de los derechos en los asuntos de naturaleza civil. También en el precepto 96⁵⁶ se corrobora lo preceptuado en la Constitución, pero se deja sentado que la reclamación para ser admitida tiene como requisito que se declare ilícito el acto ejecutado por la autoridad estatal superior correspondiente.

De igual manera la Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico (LPCALE) en sus Artículos 654 y siguientes regula el procedimiento para reclamar ante los tribunales contra las decisiones y actos administrativos y establece la jurisdicción apropiada para hacer efectivas las demandas correspondientes, en función de dilucidar las responsabilidades patrimoniales de la administración por sus resoluciones o disposiciones de carácter general que vulneren derechos legalmente establecidos.

En el Artículo 672 de la LPCALE se establece que cuando la autoridad administrativa no resuelve un recurso dentro del plazo legal, o en su defecto, dentro de cuarenta y cinco días naturales, el interesado podrá considerarlo desestimado, evidenciándose de esta forma la institución del silencio administrativo negativo.

El recurso de queja también se encuentra regulado en la Ley de Procedimiento Penal (LPP) en el Artículo 53 donde se establece: “El recurso de queja procede contra las resoluciones dictadas por el Instructor o del Fiscal que pueden causar perjuicio irreparable al acusado. La impugnación se establece por el agraviado o su defensor,

⁵⁵Cfr. Artículo 110.1. Código civil cubano: “La protección de los derechos derivados de relaciones jurídicas civiles se realiza por medio de los tribunales y, en los casos en que así esté dispuesto, por vía administrativa.

2. Es admisible la protección de los derechos civiles por acción directa de su titular en los casos expresamente autorizados por la ley.”

⁵⁶Cfr. Artículo 96.1. Código Civil cubano: “Toda persona que sufra daño o perjuicio causado indebidamente por funcionarios o agentes del Estado con motivo del ejercicio de las funciones propias de sus cargos, tiene derecho a reclamar y obtener la correspondiente reparación o indemnización.

2. La reclamación referida en el apartado anterior tiene como presupuesto que el acto ejecutado haya sido declarado ilícito por la autoridad estatal superior correspondiente.”

mediante escrito debidamente razonado, dentro del tercer día de notificada la resolución”.

En el Artículo 54 de la LPP se plantea que el escrito se presenta ante el funcionario que dictó la resolución recurrida, quien lo remitirá en el menor tiempo posible, con su informe y los testimonios de los particulares, al fiscal encargado de resolver, quien dictará resolución, dentro de las 72 horas siguientes a su recepción, decidiendo así el asunto.

El otro de los procesos es la querrela previsto en el Artículo 420 de la Ley de Procedimiento Penal, el mismo solo puede interponerse en los casos en que se manifiesten calumnias o injurias a personas particulares, que serán las únicas legitimadas para proceder, o en su defecto la persona llamada a suplir al agraviado debido a la incapacidad de este; en caso de muerte su viudo, viuda, ascendientes y descendientes y hermanos sin distinción de vínculo, con un orden de prioridad establecido por ley.

La legislación penal adjetiva vigente establece este procedimiento especial sobre la base doctrinal de que, estos delitos objetivamente solo son perseguibles a instancia de parte, son delitos privados, donde la acción no puede ser ejercida por el Ministerio Fiscal, y solo cabe a la parte ofendida la posibilidad de accionar y poner en funcionamiento al órgano jurisdiccional, existiendo una serie de regulaciones y requisitos de cumplimiento necesario según lo establecido en el Artículo 429 de dicho cuerpo legal.

2.3 El mecanismo de queja y petición ante el Comité Provincial del PCC en Villa Clara

Desde 1976 el Partido atiende a los ciudadanos y cuenta para ello con cuadros profesionales y especialistas. Además exige, controla y asesora a los funcionarios que atienden a la población en la Asamblea del Poder Popular y en entidades administrativas.

El funcionario de atención a la población en el Comité Provincial del PCC, en Villa Clara, nos expresó que las personas que se dedican a esta función deben estar comprometidas con la labor que realizan y tener un conocimiento pleno de la normativa que rige la actividad. Además actuar consecuentemente en la lucha contra el paternalismo, la inercia y las tendencias negativas que se aprecian en muchos lugares. Resulta necesario realizar un proceso que permita llegar al problema, determinar sus causas y encontrar la solución, para evitar el surgimiento de conflictos y ofrecer la respuesta oportuna.

El Partido desarrolla la labor de atención a la población, desde el principio de no suplantar funciones ni atribuciones del Gobierno, la Unión de Jóvenes Comunistas, ni de las Organizaciones de masas y sociales, a fin de coadyuvar a preservar y fortalecer su prestigio y autoridad.

Dentro de las principales funciones que tiene este organismo, según el funcionario que atiende esta actividad, se pueden resaltar las siguientes: garantizar la correcta atención a las personas que se dirijan a la sede del organismo a formular algún planteamiento, orientándola correctamente o realizando con rapidez los trámites que demande el asunto en cuestión, verificar periódicamente y exigir el cumplimiento de los plazos indicados a los organismos estatales, administrativos o políticos, examinar las respuestas recibidas de los organismos precisando si responden a los problemas, así como revisar las medidas adoptadas teniendo en cuenta la magnitud de los errores comprobados.

En el objetivo 16 de la Primera Conferencia Nacional del PCC y en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución se expresa la obligación de exigir y comprobar que en las instituciones y en el propio Partido, se preste oportuna y debida atención a las quejas, denuncias y otros asuntos planteados por los ciudadanos y que las respuestas se brinden con el rigor y la celeridad requerida.

Con el objetivo de atender adecuadamente a los ciudadanos existe en cada entidad administrativa una Oficina de Atención a la Población. Estas funcionan en cada una de las direcciones correspondientes, atienden diariamente a las personas que a ellas se dirigen y son supervisados por un funcionario del Partido.

Las entidades administrativas constituyen el eslabón más importante del Sistema de Atención a la Población. Algunas direcciones no han interiorizado la importancia de atender al pueblo y pierden de vista las preocupaciones de la población, las cuales deben ser el instrumento medidor de su eficiencia. En la medida en que la entidad eleve la calidad en la atención a la población, disminuirá el número de personas que se dirigen a otras instancias.

El funcionario que atiende a la población en esta institución también se refiere a la calidad que debe existir en la tramitación, aunque la normativa reguladora en ocasiones no sea reflejo de la sociedad. Refiere además que el procedimiento a seguir es el siguiente: los asuntos recibidos se clasifican para ser tramitados en queja, denuncia, solicitud y otros, incluyéndose en este último las felicitaciones, agradecimientos, sugerencias. En este caso dan la clasificación de queja a la inconformidad o desaprobación expresa sobre la actuación de dirigentes, funcionarios y personal en general, pertenecientes a entidades políticas o administrativas. También puede estar referida a la calidad de los servicios recibidos o por decisiones adoptadas con las que no se está de acuerdo.

En dependencia del asunto de que se trate la queja se le da traslado al organismo encargado de velar por el servicio con el cual se está inconforme. Si la persona solicita una entrevista con el miembro del buró de la esfera que atiende este organismo, se le concede dicha entrevista fijando un día para la misma, una vez que sea resuelta la queja se le explica al ciudadano promovente la solución adoptada.

Cada planteamiento que realice un ciudadano debe conducir, por lo general, a la identificación y precisión de un problema que exige ser valorado en profundidad

dentro del radio de acción donde tiene lugar y en consecuencia recibir de las autoridades respuesta y atención adecuada.⁵⁷

La atención a cada caso exige un examen exhaustivo de la situación expuesta por el ciudadano. Para ello, se desarrollarán todas las acciones que permitan conocer el problema a través de investigaciones, análisis de la documentación necesaria, comprobaciones directas de los argumentos expresados y otras.

Las respuestas deben ser, siempre que sea posible, ofrecidas de forma personal, sin temor de entregar, además, la constancia escrita. Cada respuesta se apoyará en el análisis profundo del caso y será expresada con argumentos convincentes, capaces de demostrar que el caso ha sido estudiado particularmente. No se puede omitir ningún aspecto del problema. Se tratará de recoger siempre el criterio del ciudadano sobre la respuesta ofrecida al caso.

Se puede plantear que el proceso de atender a la población tiene momentos esenciales. Primero, crear las condiciones mínimas de privacidad, pues así se propicia un intercambio fluido, con transparencia. Además, se debe disponer de un nivel de información sobre el o los asuntos a tratar. El funcionario que atiende a la población debe situarse al nivel de la persona que está atendiendo, sin tecnicismo. Cuando el problema es sensible y no se puede postergar, sin crear falsas expectativas, se actúa de forma dinámica, se buscan antecedentes con las autoridades competentes a fin de que sea canalizado.

Para dar solución a los planteamientos se puede pedir una prórroga, debe ser solicitada por escrito, con un mínimo de siete días de antelación a la fecha del

⁵⁷SALINA PAREJA, M. (2008). **Actividades metodológicas dirigidas al fortalecimiento de la preparación ética de los funcionarios municipales asignados para la atención a la población.** Tesis en opción a MSc. en Ciencias de la Educación, ICP Capitán Silverio Blanco, Sancti Spíritus. p. 55.

término, las que serán autorizadas solo de forma excepcional si no se ha vencido el término concedido y por razones plenamente justificadas.

La norma legal por la cual se rige su trabajo es el Decreto Ley 272 del año 2010 en el que se establece la obligación de ofrecer a la población una respuesta pronta y eficaz. Anteriormente se regía por el Decreto Ley No. 67 de 1983 “De la Organización de la Administración Central del Estado”, que regulaba en su artículo 52 los deberes, atribuciones y funciones de los Organismos de la Administración Central del Estado; y en su inciso r) señalaba que estos deben prestar atención y dar respuesta pertinente, dentro de un término de 60 días a las quejas y peticiones que les dirijan los ciudadanos y esforzarse por resolver correctamente las cuestiones planteadas y adoptar las medidas para eliminar las deficiencias señaladas.

Pudiéndose señalar que la nueva norma trae ventajas pues en dependencia del asunto en cuestión y el nivel de complejidad del mismo se acuerda un término para dar respuesta del asunto planteado al ciudadano, haciendo los procesos más ágiles, sin que ello signifique que no se le dé el tratamiento adecuado al problema y se realicen las investigaciones correspondientes para dar una respuesta fundada.

Al ser clasificados los planteamientos para ser tramitados, las quejas ocupan el primer lugar, asociadas a la deficiente calidad de los servicios de agua, acueducto y alcantarillado, los usuarios expresan inconformidad con la lectura de los metro contadores y los inspectores eléctricos, insatisfacción en cuanto a los trámites de la vivienda ya que son dilatados los procesos y se dificulta la adquisición de los materiales en los puntos de venta de los mercados industriales.

En el año 2013 fueron tramitadas un total de 2867 planteamientos, de ellos 1147 quejas, 262 denuncias y 916 solicitudes, solo se recibieron 40 planteamientos relacionados con las organizaciones políticas. Los municipios de mayor concurrencia en cuanto a planteamientos fueron Santa Clara, Encrucijada y Placetas. (Anexo IV)

Actualmente existe una estabilidad en la atención a la población, han decrecido los planteamientos teniendo en cuenta que se han implementado varios de los Lineamientos del Partido relacionados con el tema de la vivienda, la liberación de los materiales de la construcción, la flexibilidad en el otorgamiento de créditos y subsidios a las personas de bajos ingresos, así como la ampliación del trabajo por cuenta propia, la consolidación del Sistema de Atención a la Población en el Poder Popular y las direcciones administrativas que se le subordinan.

Se debe señalar la confianza que tiene la población en el Partido Comunista de Cuba, referente a la admisión, tramitación y solución de sus reclamos por parte de esta institución, lo cual se evidencia en el pensar de los ciudadanos y en la cantidad de quejas que llegan a sus oficinas. En muchas ocasiones las personas se dirigen primero a la oficina del Partido en lugar de ir a las oficinas de las entidades administrativas creadas con este fin en cada organismo, pues sienten más seguridad dirigiéndose a esta instancia, al ser el Partido Comunista de Cuba la fuerza dirigente superior de la sociedad. Se hace necesario crear en la población una cultura jurídica e intentar lograr que se dirijan primero a los organismos administrativos y en caso de inconformidad entonces vayan a una instancia superior. Las peticiones que se dirijan al Partido deben estar relacionadas con inconformidades de los ciudadanos con la actuación de cuadros y funcionarios pertenecientes a entidades políticas o administrativas.

2.4 Procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones de la población ante la Fiscalía Provincial de Villa Clara

La Fiscalía General de la República según lo establecido en la Constitución en el Artículo 127 es el órgano del Estado al que le corresponde como objetivos fundamentales el control y la preservación de la legalidad. Tiene dentro de sus funciones principales velar por el cumplimiento de la Constitución, las leyes y demás

disposiciones legales por los organismos del Estado, las entidades económicas y por los ciudadanos, actuar ante violaciones de los derechos constitucionales y las garantías legalmente establecidas, atender las reclamaciones que presenten los ciudadanos sobre presuntas violaciones de sus derechos.⁵⁸

La Fiscalía en sí posee facultades protectoras pero no judiciales, vela por el estricto cumplimiento de la legalidad, investiga y finalmente se pronuncia, ya sea mediante Resolución o Dictamen. La primera tiene lugar cuando es emitido un juicio para que se restablezca la legalidad quebrantada, y el segundo cuando se emite un juicio o criterio técnico en virtud de consulta formulada o para la solución y respuesta de un asunto sometido a su consideración, que no implique obligación para personas o instituciones ajenas a la Fiscalía.

La fiscal designada para la atención ciudadana, expresó que la actuación de la Fiscalía en todas las instancias se realiza conforme a los principios siguientes: reforzar la confianza en la institucionalidad por parte de los ciudadanos, actuando los fiscales con profundidad en el ejercicio del control y preservación de la legalidad, la permanente actualización de los fiscales de los conocimientos por parte de los jefes, fiscales y asistentes en correspondencia con las modificaciones legislativas, una vez que el ciudadano se dirige a la Fiscalía se debe precisar si le asiste la razón o no en sus pretensiones.

En caso que le asista la razón se debe determinar el acto o disposición que se vulnera y cuál es el organismo encargado de realizar las acciones para restablecer el derecho que se le ha violado, la forma o vía y el término para dar respuesta en concordancia con las características del hecho concreto. Por el contrario si no le asiste la razón en el término fijado se le debe hacer saber esta decisión.

⁵⁸Cfr. Artículo 8 de la Ley 83 de 1997. "Ley de la Fiscalía General de la República, en Compendio de Normas Jurídicas, Empresa Gráfica, Villa Clara, 2002.

El Departamento que se relaciona directamente con la actividad de atención a la población se denomina Protección de los Derechos Ciudadanos y en correspondencia con lo que define el Artículo 24 apartado 1 de la Ley 83 es responsabilidad del fiscal designado atender, investigar y responder, en el plazo de sesenta días, las denuncias, quejas y reclamaciones que en el orden legal formulen los ciudadanos.

La Fiscalía Provincial de Villa Clara es un órgano del Estado subordinado verticalmente a la Fiscalía General de la República, y por tanto, obligado a garantizar el pleno ejercicio del derecho que le asiste a todo ciudadano según lo establecido en el Artículo 63 de la Constitución de la República de Cuba, de dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes en el plazo adecuado, conforme a la ley.

En entrevista realizada a especialistas del Departamento de Protección de los Derechos Ciudadanos se pudo constatar que dentro de las causas que motivan en lo fundamental que los ciudadanos se dirijan a la Fiscalía a establecer una queja se pueden destacar en materia laboral la pérdida o extravíos de expedientes laborales, violación de los términos establecidos para que el Órgano de Justicia Laboral resuelva la reclamación del trabajador.

En materia administrativa desacuerdos con lo decidido por las instancias del Sistema de la Vivienda en trámites de su competencia, morosidad en el cumplimiento de Resoluciones emitidas por esas entidades, principalmente por las que declaran a personas ocupantes ilegalmente o el cese de su convivencia en un inmueble, demora en la tramitación de los expedientes en las Direcciones de la Vivienda, dilación en los trámites agrarios en las Oficinas de Control de la Tierra.

En materia penal solicitudes de radicación de denuncias, desconocimiento del estado de tramitación de ellas, inconformidad de acusados, de víctimas o sus familiares con las medidas cautelares impuestas y otras decisiones, solicitudes de recursos contra

las sentencias, desacuerdos con el archivo de actuaciones e inconformidad con la aplicación del tratamiento administrativo previsto en el artículo 8.3 del Decreto Ley 310 modificativo del Código Penal y de la Ley de Procedimiento Penal.

La queja en su ejercicio se ha manifestado como una institución esencial en la defensa de los derechos ciudadanos, constituyendo un instrumento para la reclamación de derechos e intereses legítimos de carácter constitucional u ordinario, que se expresa no solo a través de la acción del individuo manifestando su inconformidad ante una medida determinada, sino que tiene como objetivo la reclamación y defensa del derecho lesionado.

Refiere además la funcionaria con la que se sostuvo el intercambio, que cuando se atiende a la población los fiscales que están encargados de esta actividad en la misma comparecencia orientan a la persona para la solución del problema planteado, en caso que sea necesario investigar para comprobar un determinado particular se toma un acta de entrevista con los aspectos que deben ser profundizados.

También se reciben en esta institución las quejas, reclamaciones y denuncias que dirigen los ciudadanos a las diferentes instancias, las que se trasladan al organismo correspondiente para su tramitación y solución.

En correspondencia con el tipo de asunto, materia y aspectos que se van a verificar se localizan los documentos y personas que guarden relación con el mismo, se revisa la legislación que regula el objeto de tramitación, se identifican los aspectos que pueden constituir violaciones de las disposiciones legales, se realizan acciones dirigidas a restablecer la legalidad que ha sido quebrantada y se solicita la respuesta correspondiente del organismo infractor para brindar la respuesta que al promovente corresponda.

Se le brinda respuesta por escrito al promovente, mediante:⁵⁹

1. Orientación Jurídica: encaminada a orientar legalmente al reclamante sobre las acciones a realizar para la solución del asunto, por ser la persona legitimada para hacerlo y tener la obligación de ejercer por si mismo sus derechos.
2. Pronunciamiento no violatorio: dirigido a comunicarle que no ha sido violada la legalidad y que el asunto fue tramitado dentro del marco que la ley establece, orientando además otras vías para la reclamación de su asunto en los órganos que corresponda.
3. Solución operativa: cuando se aprecian violaciones de la legalidad y se insta al organismo infractor al restablecimiento de la misma, logrando el fiscal la solución del problema de forma ágil y oportuna con el accionar de la administración involucrada, ofreciéndose en este caso respuesta verbal al reclamante, comprobando el cumplimiento de la legalidad con su propio dicho.
4. Resolución por hechos violatorios de la legalidad: conminando al restablecimiento de la legalidad en el término de 20 días, después de lo cual se informa al promovente de su gestión y se corrobora el cumplimiento de lo dispuesto.

La respuesta que se ofrece se entrega de forma personal, explicándose de manera detallada todo lo que se realizó, si el promovente tiene alguna duda puede preguntar en este momento, entonces el fiscal puede aclarar todas las cuestiones que de alguna manera no quedan plasmadas en la respuesta que se da de forma escrita al no influir directamente en el asunto en cuestión.

⁵⁹CASTILLO HERNÁNDEZ, Y. (2013). *Propuesta de un plan de acciones para elevar la calidad de la protección de los derechos ciudadanos en la Fiscalía Provincial de Villa Clara*. Tesina del Diplomado en Administración Pública, p. 12.

Los pronunciamientos de los fiscales tienen que estar aprobados por los jefes inmediatos. El promovente inconforme tiene la posibilidad de impugnar dicha decisión dentro de los treinta días siguientes a la notificación. Al ser recibida la impugnación se traslada al Departamento Provincial encargado de la tramitación de la misma, el término establecido para dar respuesta en este caso es de 30 días hábiles a partir de su recepción, pudiéndose ratificar o revocar el pronunciamiento emitido por el fiscal en primer instancia.⁶⁰

En este momento también se intercambia inicialmente con el ciudadano para conocer en qué radica su inconformidad, de ser necesario se profundiza en nuevos elementos o en aquellos que pudieron obviarse en la investigación inicial de la queja. Igualmente se da la respuesta por escrito y notificada de forma personal.

No se procede al archivo de la queja hasta tanto no se hayan recibido las respuestas a las comunicaciones que se realicen a los organismos implicados en la solución de la problemática, o se le haya dado traslado de aspectos de la reclamación que sean de su competencia, con vistas a dar seguimiento de la atención y respuesta brindada a los mismos.

Dicha institución se encuentra en un proceso de perfeccionamiento que ha venido implementándose desde el año 2012, donde existe una atención a la población diaria, los fiscales designados tienen un nivel de preparación y sensibilidad. A partir del año 2014 se pone en práctica la línea única para la atención a la población como vía alternativa, se ve como una fase superior de la labor de protección a los derechos del pueblo, por lo que se pudo constatar con la Fiscal Jefa designada la preparación de los funcionarios que realizan la actividad, la calidad en la tramitación de los asuntos y el conocimiento de la normativa que lo rige, aunque aún persisten insuficiencias las que están dadas por el plazo establecido para resolver y por los tipos de quejas que llegan que no deben ser tramitadas por esta Institución.

⁶⁰CASTILLO HERNÁNDEZ, Y. (2013), op., cit., p 13.

Esta comunicación telefónica proveerá orientación jurídica mediante la atención de especialistas que responderán de modo general a consultas, quejas y denuncias. Cada fiscal estará dotado de las herramientas necesarias para dar respuesta adecuada en el momento. Si la persona se comunica en horario laborable las consultas serán atendidas por el fiscal del Departamento de Atención a la Población de la provincia de residencia, pero si es fin de semana o ha pasado la hora de cierre de las oficinas pertinentes se encargará del asunto el puesto de dirección de la Fiscalía General de la República.

La Resolución 2 del año 2015 regula el procedimiento de atención a la población en esta institución, estableciéndose en la misma que el Sistema de Atención a los Ciudadanos de la Fiscalía General de la República tiene como objetivo fundamental la defensa de los principios establecidos en la Constitución. Con la puesta en vigor de esta Resolución se reduce el término para dar respuesta a las quejas quedando como máximo treinta días, teniendo en cuenta el asunto en cuestión, pudiéndose prorrogar hasta sesenta días.

Se pretende insertar un portal web con varios espacios para la interacción del público con sus funcionarios, siendo novedoso pues las personas podrán plantear quejas o preguntar asuntos de contenido técnico- jurídico y hasta formular denuncias que se tramitarán y serán respondidas por el personal del Departamento de Atención a la Población dentro del término establecido.

Estos cambios son un complemento de la intención del órgano por lograr cada día mayor acercamiento a las personas.

Se puede plantear que la actuación del fiscal queda limitada a la investigación y a responder en el plazo fijado, si se comprueba que han sido violados los derechos de algún ciudadano se puede disponer el restablecimiento de la legalidad, es válido acotar que la disposición emitida que obliga al restablecimiento de la legalidad no posee fuerza vinculante. Las decisiones del fiscal, no pueden equipararse a las

sentencias judiciales, puesto que la Fiscalía, no es un órgano jurisdiccional, por tanto no puede entrar a decidir sobre un asunto en litis, no puede interpretar y aplicar la Ley a un caso concreto y decidir sobre el fondo del asunto, porque esto es administrar justicia, competencia exclusiva de los órganos jurisdiccionales.

2.5 La queja y petición ante la Asamblea Provincial del Poder Popular en Villa Clara

La Asamblea Provincial del Poder Popular (APPP) es otra de las instituciones encargada de tramitar las quejas que plantean los ciudadanos. Según lo establecido en el Artículo 9 inciso g) del Reglamento de la Asamblea Provincial es atribución del presidente de dicha asamblea examinar las quejas, planteamientos, solicitudes y sugerencias de la población y en su caso, adoptar las medidas procedentes.

El funcionario que atiende la actividad en la APPP nos refiere que se recogen varios principios en la Metodología Nacional para la atención a la población, documento que contiene todo el procedimiento a seguir para esta actividad, dentro de ellos se pueden destacar los siguientes: contribuir al conocimiento y adecuada atención de los problemas que afectan a los ciudadanos y que se formulan mediante solicitudes, quejas, sugerencias. Facilitar el análisis y control de la tramitación, gestión y atención de las quejas y peticiones, dando seguridad, agilidad y dinamismo a las informaciones que se reciben de los diferentes niveles de dirección, propiciando la acción de estos para mejorar los problemas existentes. Enfatizar que el Registro es un mecanismo de control para el seguimiento de los asuntos expuestos, desde que se recepcionan hasta la respuesta que se ofrece al ciudadano. Como se puede apreciar no existe una norma jurídica que regule el procedimiento, se hace a través de los principios de la metodología anteriormente mencionada.

Este organismo cuenta con un sistema de atención a la población donde en general están creadas las condiciones mínimas indispensables para recibir a las personas que por diversas causas se quejan o se muestran inconformes con el tratamiento o

respuestas de un asunto, necesitan ser orientadas y por tanto deben ser atendidas en el espacio de estas oficinas, las cuales tienen la privacidad necesaria para llevar a cabo esta importante actividad.

En intercambio realizado con el funcionario de atención a la población manifestó que se atiende a la población de manera diaria y los viernes por acuerdo del Consejo de la Administración se atienden a los directivos. Posee un sistema computarizado donde tienen todos los asuntos que llegan a la institución, elemento este que permite al personal tener un mayor control de los trámites y conocer el estado de gestión de estos, además permite editar el libro registro digital, eliminando su confección manual. En la próxima etapa debe extenderse a la totalidad de los municipios facilitando el trabajo de estos y así puedan aprovechar los beneficios que ofrece su aplicación.

Se rigen para llevar a cabo la actividad de atención a la población por la Metodología de la Asamblea Nacional, por la Carta Única del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros y por acuerdos de la Asamblea Provincial y del Consejo de la Administración Provincial.

En la tramitación del asunto planteado por el ciudadano debe primar un examen detallado, proceder a investigar lo que corresponda, solicitar los documentos necesarios, determinar claramente el asunto en cuestión. Se clasifica de acuerdo a sus características, para determinar el tratamiento correcto, evitando las manifestaciones de formalismo, superficialidad y burocratismo, tratando en todo momento que la persona quede complacida a partir de la respuesta que se le ofrece, donde no hayan dudas de que el trámite ha sido analizado con profundidad, aún cuando la respuesta no sea favorable al promovente.

Una vez recibido el caso la Oficina de Atención a la Población es el máximo responsable de su control y tramitación. Los funcionarios encargados de esta actividad ofrecerán aclaraciones sobre los aspectos planteados por el ciudadano

entrevistado, sin necesidad de trámites ulteriores, solo se harán estos si el tema del asunto lo requiere. En este caso se habilita un expediente al igual que cuando se recibe por escrito.

Las entrevistas serán controladas y registradas, recogándose por escrito los elementos básicos, trámites y resultados. Debe contener la fecha en que se realiza la entrevista, el nombre y la dirección del entrevistado, municipio, síntesis del asunto planteado, los trámites a realizar, fecha de conclusión del caso, nivel de solución ofrecido, conformidad del interesado en la atención y respuesta ofrecida.

En caso que requiera de investigación lo planteado se realizarán dichas investigaciones mediante un conjunto de pasos:⁶¹

1. Análisis de la documentación aportada por el interesado.
2. Entrevista al ciudadano.
3. Solicitud de antecedentes necesarios a las autoridades que corresponda.
4. Realizar verificaciones, entrevistas, visitas y otros trámites que sean necesarios para esclarecer y profundizar en los hechos.
5. Elaborar el informe que resuma el trabajo con expresión de los trámites realizados y los índices requeridos.
6. Se precisa por el presidente o por la Oficina de Atención a la Población la autoridad que ofrecerá respuesta o conclusión al interesado. Esta respuesta puede ser verbal o escrita.
7. Dejar expresado mediante escrito las medidas que se solicitan.

Las quejas en las que estén implicados dirigentes, delegados serán realizadas por funcionarios, comisiones o grupos de trabajo designados y elegidos por la autoridad competente.

⁶¹Metodología Nacional para la atención a la población, Asamblea Provincial del Poder Popular.

Las principales causas que hacen que los ciudadanos se dirijan a este organismo son: respecto a la Vivienda: las cuestiones relacionadas con subsidios, edificios en mal estado, calidad de las reparaciones. En relación con Acueducto y Alcantarillado por tupiciones, salideros, turbinas rotas. Referido a las Direcciones de Trabajo por retiro de prestaciones económicas; ayuda en especie. En cuanto a los organismos de Comunes y el Grupo Empresarial de Comercio por mal estado de viales que afectan otros servicios y por dificultades para comprar los materiales de construcción y prioridad para los subsidios.

El funcionario con el que se sostuvo el intercambio también señaló las principales deficiencias del Sistema de Atención a la Población las siguientes: falta de rigor en las investigaciones y de profundización en las verificaciones, incumplimiento de los plazos de las respuestas, falta de seguimiento y control de los casos complejos, falta de atención priorizada a los casos colectivos, falta de calidad en las respuestas que se ofrecen. Además insuficiente conocimiento de los documentos que rigen y norman todo lo relacionado con la atención a la población, ciertas limitaciones en la comunicación que debe establecerse entre el funcionario y el promovente o reclamante, solo en ocasiones se realizan análisis de las principales tendencias a partir de la información que se obtiene. No siempre se aplican los correctivos disciplinarios a los funcionarios implicados al mal tratamiento a los asuntos de la población que provocan las quejas o denuncias.

Actualmente tienen trazadas un conjunto de proyecciones en vista a mejorar su funcionamiento y desarrollar lo que les corresponde atendiendo a lo preceptuado en la norma constitucional, tales como:

- Continuar dirigiendo los esfuerzos en relación al papel de los órganos de dirección tanto desde el punto de vista de la implementación de acuerdos adoptados por los CAM, como elevando la calidad y diversidad de los temas

de atención a la población, para que se proyecten de forma transformadora en función de perfeccionar el trabajo.

- Dotar a los funcionarios de forma sistemática de un nivel de información actualizada, acerca de los diferentes cambios que se originen y documentos legales que se pongan en vigor, y estén relacionados con la actividad.
- En las oficinas municipales preparar al personal que ingrese en el sistema por diferentes causas.
- Mantener el monitoreo de las respuestas para que se cumplan en término, con los elementos precisos y el criterio de las personas que las reciben.
- Analizar los problemas colectivos controlados, causas y medidas para prevenirlos.
- Aumentar el rigor y profundidad de las visitas practicadas para lograr que se eliminen las deficiencias y las oficinas se proyecten con nuevas iniciativas y eleven la calidad del trabajo.

En la Asamblea Provincial del Poder Popular se clasificaron 7 416 quejas en el año 2013. De ellas 27 fueron anónimas. Se trasladaron 2 339, las que por su contenido obedecen fundamentalmente a problemas que no refieren violaciones, maltrato o el actuar de directivos o funcionarios. Tienen situaciones objetivas pero no hay posibilidades reales de solución y buscan una vía para ello. Si se compara con el año 2012 se puede determinar un incremento de las quejas. Las entidades administrativas recibieron mayor número de quejas y solicitudes que la APPP. (Anexo II y III)

De las quejas concluidas se declararon Con Razón 1510 y Razón en Parte 1 660 por lo que a 63 de cada 100 les asistió alguna razón en lo expuesto.

Los municipios de mayor incidencia son Santa Clara, Sagua la Grande, Ranchuelo, Encrucijada, Placetas y Camajuaní.

La Asamblea del Poder Popular es el máximo órgano del poder del Estado, que representa y expresa la voluntad soberana de todo el pueblo, por consiguiente le corresponde centrar su actividad de atención ciudadana en planteamientos que sean de interés general de los ciudadanos, en sí debería ser el órgano que por excelencia recepcione solicitudes, las tramite y solucione siempre que esté presente el interés del pueblo.

2.6 Propuesta de soluciones para lograr el adecuado ejercicio del derecho de petición

Teniendo en cuenta la relevancia que tiene este derecho en la actualidad se considera necesario crear los mecanismos que permitan llevar a cabo el ejercicio efectivo del derecho de petición, por lo que se hace imprescindible hacer una propuesta, la cual estaría fundamentada en las siguientes cuestiones:

- Modificar el Artículo 63 de la Constitución de manera que se atempere a la realidad, que sea reconocida la petición de forma genérica y que las quejas, reclamaciones, solicitudes sean modalidades de este derecho, incluyéndose en el mismo el carácter individual o colectivo que este derecho debe tener.
- Se debe promulgar una norma que desarrolle el contenido y aspectos fundamentales de este derecho con el objetivo de unificar el tratamiento para solucionar una petición.
- Determinar la competencia de cada institución con el objetivo de lograr un eficaz ejercicio del derecho de petición, el Partido Comunista de Cuba debería encargarse de cuestiones relacionadas con el actuar de dirigentes y funcionarios, pertenecientes a entidades políticas o administrativas. Por su parte la Fiscalía debería atender los asuntos que afecten a los ciudadanos

pero que de alguna manera esa inconformidad lleve consigo un quebrantamiento de la legalidad. Mientras que la Asamblea del Poder Popular debería centrar su actividad de atención ciudadana en planteamientos que sean de interés general de los ciudadanos.

- Determinar a través de la norma jurídica promulgada que se denomine atención ciudadana y no atención a la población.
- Trabajar en la capacitación del personal designado para llevar a cabo la actividad de atención ciudadana, tratando de incorporar profesionales y operadores del Derecho a los departamentos de trámites de los organismos encargados de atender a los ciudadanos.
- Desarrollar actividades que permitan elevar el nivel de información y cultura jurídica de la población, de forma tal que los ciudadanos tengan conocimiento de los derechos que aparecen en la Constitución y las vías que existen para reclamar en caso que sea vulnerado alguno de los derechos fundamentales refrendados en nuestra Ley Suprema.
- En el acto de atender a los ciudadanos deben estar creadas las condiciones necesarias para llevar a cabo esta actividad, trascienden: el local adecuado, los buenos tratos y el estricto control estadístico. Atender al pueblo en sus planteamientos es también saber escuchar, explicar, ofrecer argumentos, asumir compromisos serios, definir prioridades, seguir los asuntos, agilizar las gestiones y resolver los problemas.
- El personal que atiende a la población debe hacer cuanto esté a su alcance y hasta lo imposible para dar una respuesta adecuada y una certera orientación al pueblo.
- Los funcionarios de atención a los ciudadanos del Partido Comunista de Cuba, entidades administrativas y del Estado, tienen que poseer una buena

comunicación, acompañada por una excelente preparación y ética profesional. Tratar de orientar correctamente al ciudadano que se dirija a estas instituciones buscando que se resuelva su inconformidad.

La calidad en la actividad de atender a la población se logra cuando el personal que la protagoniza actúa de forma eficiente y con apego. Se debe persuadir a la población con argumentos sólidos y con respuestas que satisfagan los planteamientos realizados mediante una buena comunicación.

Se puede concluir que en nuestra Ley Suprema actual no existe una regulación eficaz para el derecho de petición, pues este se regula de manera independiente al derecho de queja, cuando lo adecuado sería tratar al derecho de petición de manera autónoma y como manifestación de este la queja. En otros cuerpos legales de menor jerarquía también se pueden encontrar algunos preceptos legales que le confieren tratamiento a este derecho. Por lo que se hace necesaria la promulgación de una norma jurídica que desarrolle el derecho en cuestión, para unificar el ejercicio del mismo. Existen varias instituciones creadas con el objetivo de atender a las peticiones de los ciudadanos, tal es el caso del Partido Comunista de Cuba, la Asamblea Nacional del Poder Popular y la Fiscalía.

CONCLUSIONES

PRIMERA: En la doctrina se evidencia confusión terminológica en cuanto al derecho de petición, algunos estudiosos analizan este derecho de forma independiente al derecho de queja, para otros representan un solo derecho. El derecho de petición debe ser reconocido como un derecho independiente, este puede contener dentro de sus manifestaciones la queja, reclamos, solicitudes. Dentro de sus características la más relevante es ser considerado un derecho fundamental, siendo a la vez un derecho subjetivo público, dando la posibilidad a la persona de dirigirse a una institución ante una inconformidad y solicitar un actuar determinado. El mismo constituye una obligación irrecusable del Estado y no puede suponer perjuicio alguno para el peticionario.

SEGUNDA: El reconocimiento del derecho de petición como vía de participación y control popular constituye un instrumento insustituible en el perfeccionamiento de la Administración Pública, dirigido a garantizar la protección y defensa de los derechos ciudadanos. Este derecho aparece consagrado en textos constitucionales y en normas jurídicas ordinarias de varios países, existiendo regulaciones coincidentes. También encuentra respaldo legal en algunos instrumentos internacionales, tal es el caso de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y la Convención de los Derechos del Niño.

TERCERA: Nuestra Ley Suprema hace un reconocimiento inadecuado respecto al derecho de petición al no determinar el carácter individual o colectivo que este derecho debe tener. Respecto al término autoridad, no especifica si corresponde a la esfera de la administración u otra esfera estatal, lo que provoca que las quejas se presenten ante todo tipo de autoridad estatal, organizaciones políticas, de masas y medios de difusión. Además reconoce a los derechos de queja y petición de forma independiente, cuando lo correcto sería referirse a derecho de petición como un derecho autónomo y ver a la queja como una modalidad del mismo.

CUARTA: No existe una norma jurídica que respalde lo establecido en la Constitución, que regule el procedimiento a seguir por las instituciones encargadas de dirimir las peticiones, donde se implemente este derecho, estableciéndose los principios y definiciones generales, los procedimientos, control, término para dar respuesta, aspectos estos que permitirían unificar la tramitación y posibilitarían el ejercicio pleno de este derecho fundamental.

QUINTA: Ante el Comité Provincial del PCC en Villa Clara se presenta un elevado número de peticiones, evidenciándose la confianza que tiene la población en cuanto a la admisión, tramitación y solución de sus reclamos. También en cada entidad administrativa existe una Oficina de Atención a la Población que es supervisada por un funcionario del Partido. Se considera que esta Institución debería estar facultada para tramitar peticiones relacionadas con el actuar de dirigentes y funcionarios, pertenecientes a entidades políticas o administrativas, además de exigir, controlar y asesorar a los funcionarios que atienden a la población en la Asamblea del Poder Popular y en entidades administrativas.

SEXTA: La Fiscalía Provincial de Villa Clara, a través del Departamento de Protección de los Derechos Ciudadanos y en correspondencia con la Constitución, la Ley de la Fiscalía y disposiciones de menor jerarquía, es la encargada mediante el fiscal designado de atender, investigar y responder, en el plazo adecuado, las denuncias, quejas y reclamaciones que en el orden legal formulen los ciudadanos, aunque por lo general la población desconoce la posibilidad de instar a dicha Institución. Se debe considerar que a esta le correspondería tramitar los asuntos que afecten a los ciudadanos, pero que de alguna manera esa inconformidad lleve consigo un quebrantamiento de la legalidad.

SÉPTIMA: La Asamblea Provincial del Poder Popular en Villa Clara cuenta con un sistema de atención a la población, en el que se han creado las condiciones mínimas indispensables para atender, tramitar y solucionar las peticiones que se presenten.

Aunque aún se muestran insuficiencias, con mayor incidencia: el incumplimiento de los plazos en las respuestas, falta de seguimiento y control, poca atención priorizada a los casos colectivos, escasa calidad en las respuestas que se ofrecen. Además el insuficiente conocimiento de los documentos que rigen y norman lo relacionado con la actividad. Se considera que este órgano al representar y expresar la voluntad soberana de todo el pueblo le pertenecería centrar su actividad de atención ciudadana en planteamientos que sean de interés general de los ciudadanos.

OCTAVA: Dada a la importancia del derecho de petición se hace necesario atender a la propuesta de soluciones que se propone, la que va encaminada a introducir cambios constitucionales y a la promulgación de una norma que desarrolle el contenido y aspectos fundamentales de este derecho. Capacitar al personal designado para llevar a cabo la actividad de atención ciudadana, tratando de incorporar profesionales y operadores del Derecho; y desarrollar actividades para elevar el nivel de información y cultura jurídica de la población.

RECOMENDACIONES

Sobre la base de las conclusiones anteriormente expuestas recomendamos:

- **En el orden legal:**

Que se modifique el Artículo 63 de la Constitución donde quede establecida la autonomía del derecho de petición, así como la creación de una norma jurídica que desarrolle todo el contenido del derecho de petición, estableciéndose un término común para todas las instituciones que se encargan de dirimir las peticiones realizadas por los ciudadanos, se denomine atención ciudadana en lugar de atención a la población ya que ciudadanía es la relación que se presenta entre el individuo y el Estado, teniendo en cuenta que son los ciudadanos los que pueden ejercer este derecho.

- **En el orden académico:**

Utilizar la investigación realizada como bibliografía básica de la asignatura Derecho Constitucional.

BIBLIOGRAFÍA

Textos Bibliográficos:

- ✓ ABREU BURELLI, A. (1996). *Estudios Básicos de Derechos Humanos*, T VI, Mundo Gráfico S.A, IIDH, San José.
- ✓ ATAHUALPA PÉREZ, A. “**El Derecho Fundamental de Petición**”. Disponible en Word Wide Web: www.corteconstitucional.gov.co. (Consultado 11/9/2014).
- ✓ BACIGALUPO, M. (S/A). “**Política y Constitución en la Alemania actual**”. Disponible en Word Wide Web: www.dialnet.unirioja.es. (Consultado 2/2/2015).
- ✓ BARTRA CAVERO, J. (S/A). “**Derecho de Petición**”. Disponible en Word Wide Web: <http://www.usmp.edu.pe>. (Consultado 11/9/2014).
- ✓ BREWER- CARÍAS, A. R. (1998). *El derecho y la acción de amparo, instituciones políticas y constitucionales*, Jurídica venezolana, Caracas.
- ✓ BUCH LUÍS, M. (1999). *Gobierno Revolucionario: Génesis y primeros pasos*. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana, p.71. Ley Fundamental publicada en la Gaceta Oficial de la República, Edición extraordinaria, La Habana, 7 de febrero de 1959.
- ✓ CANALES, P. (2003). “**El derecho de petición en la constitución de 1980 y en la legislación de España, Estados Unidos y Francia**”. Disponible en Word Wide Web: www.bcn.cl.com/bibliodigital. (Consultado 8/1/2015).
- ✓ CASTELLANO BENIGNO, P. (1988). *Quejas contra el Burocratismo, Problemas actuales del Perfeccionamiento de la democracia socialista en Cuba*. Editora Política, La Habana.
- ✓ CASTILLO HERNÁNDEZ, Y. (2013). *Propuesta de un plan de acciones para elevar la calidad de la protección de los derechos ciudadanos en la*

Fiscalía Provincial de Villa Clara. Tesina del Diplomado en Administración Pública.

- ✓ CERVANTES, L. (1996). “**Los Tribunales Constitucionales en el Derecho Comparado**”, en Estudios Básicos de Derechos Humanos, T VI, Mundo Gráfico S.A, IIDH, San José.
- ✓ CIENFUEGOS SALGADO, D. (S/A). “**Interpretación de los derechos de petición y de respuesta por el Poder Judicial de la Federación**”. Disponible en Word Wide Web: www.ijf.cjf.gob.mx. (Consultado 2/2/2015).
- ✓ COLINA ORTEGA, I. (2011). **La queja como control constitucional de los derechos y garantías fundamentales en Cuba. Especial referencia a la problemática en La Habana.** Facultad de Derecho, Universidad de La Habana.
- ✓ COLMENARES, B. (1995). **El derecho de petición, llave que abre los silencios, Su defensor.** Disponible en Word Wide Web: <http://www.defensordelpueblo.es>. (Consultado 29/9/2014).
- ✓ -----**El Defensor del Pueblo de España.** Disponible en Word Wide Web: <http://www.defensordelpueblo.es>. (Consultado 25/9/2014).
- ✓ CONCEPCIÓN RANGEL, C. (2013). “**Derecho de Quejas y Peticiones en el Perfeccionamiento de la Administración Pública**”. En: Revista Legalidad Socialista. No 5.
- ✓ CUTIÉ MUSTELIER, D y MÉNDEZ LÓPEZ, J. (2007). “**El Sistema de garantías de los derechos humanos en Cuba**”, artículo publicado en las Memorias del IV Encuentro Internacional: Constitución, Democracia y Sistemas Políticos. La Habana.

- ✓ DELGADO TRIANA, Y. (2013). **Protección de los derechos**. Editorial Académica Española, España.
- ✓ DÍAZ HERNÁNDEZ, A. (2014). **La preparación de los funcionarios que atienden a la población en el gobierno y entidades administrativas de Villa Clara**. Tesis en opción al título académico de Máster en cultura económica y política.
- ✓ ESPINOSA QUIROZ, P. (2008). **La Queja en materia Procesal Civil**. Disponible en Word Wide Web: www.bibliotecavirtual.dgb.umich.mx. (Consultado14/1/2015).
- ✓ ESTRADA RODRÍGUEZ, J. G. (2003). **Los Supuestos de Procedencia del Juicio de Amparo**, Publicaciones IIJ-UNAM, México.
- ✓ FERNÁNDEZ BULTÉ, J. (2004). “**Los modelos de control constitucional y la perspectiva de Cuba hoy**”, en Temas de Derecho Constitucional Cubano, Editorial Félix Varela, La Habana.
- ✓ FERNÁNDEZ ESTRADA, J. **Derechos y Garantías en Cuba: fundamentación y propuesta**. Disponible en Word Wide Web: <http://www.law.yale.edu>. (Consultado25/9/2014).
- ✓ FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, J. (2009). **Diccionario Jurídico**, Quinta Edición. Editorial Arazandi S.A.
- ✓ GARCÍA CUADRADO, A. (1991). “**El Derecho de Petición**”. En: Revista de Derecho Político, núm. 32. Disponible en Word Wide Web: <http://e-spacio.uned.es>. (Consultado11/9/2014).
- ✓ GARCÍA ROJAS, L. (2011). “**Queja como mecanismo de garantía**”. Disponible en Word Wide Web: www.eumed.net/rev/cccss/13/. (Consultado25/9/2014).

- ✓ GUILLÉN, F. (1955). “**De nuevo sobre los conceptos de acción y de pretensión**”. En Revista de Derecho Procesal No 1. Disponible en Word Wide Web: <http://e-spacio.uned.es>. (Consultado 30/9/2014).
- ✓ GOZAÍNI, O. A. “**El derecho procesal constitucional y los derechos humanos**”. Disponible en: <http://www.bibliojuridica.org/libros/1/236/pl236.htm>. (Consultado: 12/2/2015).
- ✓ IBÁÑEZ GARCÍA, I. (2010). **El derecho de Petición**. Disponible en Word Wide Web: www.corteconstitucional.gov.co. (Consultado 24/9/2014).
- ✓ Metodología Nacional para la atención a la población, Asamblea Provincial del Poder Popular.
- ✓ PECES- BARBA, G. (1995). **Curso de derechos fundamentales. Teoría General**, Universidad Carlos III-BOE, Madrid.
- ✓ PÉREZ HERNÁNDEZ L. Y COLINA ORTEGA I. (2012). “**La queja como control constitucional de los derechos y garantías fundamentales en Cuba**”, en escritos sobre Derecho Procesal Constitucional, Unijuris. Ciudad de México-La Habana.
- ✓ PÉREZ HERNÁNDEZ, L y PRIETO VALDÉS, M. (2002) “**Los Derechos Fundamentales. Algunas Consideraciones Doctrinales Necesarias para su Análisis**”, en Temas de Derecho Constitucional Cubano, Félix Varela, La Habana.
- ✓ PICHARDO VIÑALES, H. (1973). **Documentos para la Historia de Cuba**, Editorial Ciencias Sociales, La Habana.
- ✓ Prieto Valdés, M. (1994). “**Garantías y defensa de los deberes fundamentales de la ciudadanía cubana**”. En: Revista El Otro Derecho, Vol. 6, No 2, ILSA, Bogotá, Colombia.

- ✓ REBOLLO DELGADO, L. (2002). **“El Derecho de Petición”**. En: Revista de Derecho Político, núm. 53. Disponible en Word Wide Web: <http://espacio.uned.es>. (Consultado 11/9/2014).
- ✓ SALAZAR CHÁVEZ, R. (S/A). **“El derecho de petición y la administración pública en el Perú”**. Disponible en Word Wide Web: www.revistas.pucp.edu.pe. (Consultado 12/1/2015).
- ✓ SALINA PAREJA, M. (2008). **Actividades metodológicas dirigidas al fortalecimiento de la preparación ética de los funcionarios municipales asignados para la atención a la población**. Tesis a opción a MSc. en Ciencias de la Educación, ICP Capitán Silverio Blanco, Sancti Spíritus.
- ✓ SOBERANES FERNÁNDEZ, J. L. (1992). **“Seminario Justicia Constitucional Comparada”**, Centro de Estudios Constitucionales México- Centroamérica, Ciudad de Guatemala.
- ✓ VILLABELLA ARMENGOL, C. M. (2000). **Selección de Constituciones Iberoamericanas**. Félix Varela, La Habana.

LEGISLACIÓN CONSULTADA

- ✓ Compilación de Instrumentos Jurídicos Internacionales, Trejos hnos, San José, Costa Rica, 1992.
- ✓ Constitución española de 1978. Disponible en: <http://constitucion.rediris.es/legis/1978/ce1978.pdf>. (Consultado 29/9/2014).
- ✓ Constitución de la República de Cuba, Ministerio de Justicia, La Habana, 2005.
- ✓ Constitución de Alemania. Disponible en: <http://ocw.um.es/cc.-juridicas/derecho-internacional-publico>. (Consultado 12/2/2015).

- ✓ Constitución de México. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio>. (Consultado 29/9/2014).
- ✓ Constitución de Colombia. Disponible en: <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia>. (Consultado 29/9/2014).
- ✓ Constitución de Estados Unidos. Disponible en: <http://www.archives.gov/espanol/constitucion.html>. (Consultado 29/9/2014).
- ✓ Convención Americana sobre Derechos Humanos. Disponible en: <http://www.oas.org/SP/PROG/pg29-58.htm>. (Consultado 29/9/2014).
- ✓ Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Disponible en: <http://www.unicef.org/spanish/crc/crc.htm>. (Consultado 2/2/2015).
- ✓ Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Disponible en: <http://www.cidh.org>. (Consultado 2/2/2015).
- ✓ Declaración Universal de Derechos Humanos, disponible en: <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>. (Consultado 18/2/2015).
- ✓ Decreto Ley No. 272 de la Organización y Funcionamiento del Consejo de Ministro. Gaceta Oficial de la República de Cuba, Edición Ordinaria, No. 33, 2010.
- ✓ Decreto Ley No. 310 Modificativo del Código Penal y de la Ley de Procedimiento Penal. Gaceta Oficial de la República de Cuba, Edición Ordinaria, No. 18, 2013.
- ✓ Ley 62 de 1987, Código Penal, Ministerio de Justicia, La Habana, 2003.
- ✓ Ley 59 de 1987, Código Civil, Ministerio de Justicia, La Habana, 2003.
- ✓ Ley 5 de 1977 de Procedimiento Penal, Empresa Gráfica, Granma, 2004.

- ✓ Ley 7 de 1977 de Procedimiento Civil, Administrativo y Laboral, Ministerio de Justicia, La Habana, 2003.
- ✓ Ley 83 de 1997, de la Fiscalía General de la República, en Compendio de Normas Jurídicas, Empresa Gráfica, Villa Clara, 2002.

ANEXO 1

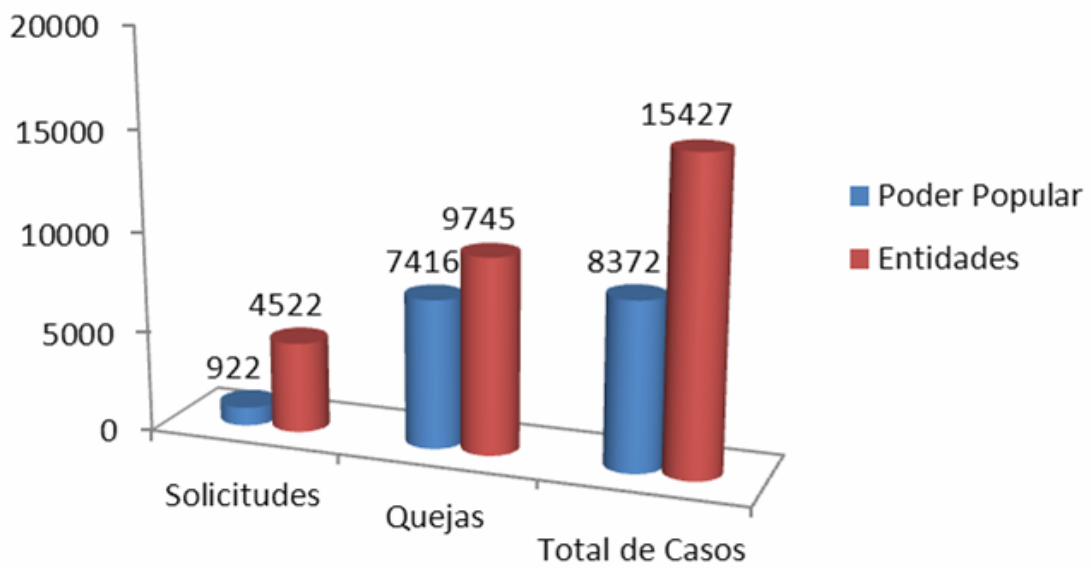
ENTREVISTA

Cargo que ocupa _____

- 1- ¿Conoce las normativas que rigen el trabajo de la actividad de atención a la población para la tramitación de las quejas y peticiones?
- 2- ¿Considera usted que las mismas se atemperan a los requerimientos actuales de la actividad?
- 3- ¿Cómo evaluaría la calidad de la tramitación de las quejas y peticiones en esta institución y cuáles son las principales tendencias?
- 4- Cuáles son las principales insuficiencias que usted considera presenta el Sistema de Atención a la Población en esta institución.
- 5-Cuál es el procedimiento a seguir para tramitar una petición?

ANEXO 2

GRÁFICO. COMPARACIÓN DE LOS CASOS CAPTADOS POR EL PODER POPULAR CON LAS ENTIDADES ADMINISTRATIVAS AÑO 2013.



ANEXO 3

COMPARACION DEL COMPORTAMIENTO DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS DEL AÑO 2012 CON EL 2013 EN LA ASAMBLEA DEL PODER POPULAR EN VILLA CLARA.

