

García, K. Z.

Vol.21 No. 2, abril-junio, 2019 p.151-165.

ISSN 1562-3297

Avances@ciget.vega.inf.cu

# Avances

Centro de Información y Gestión Tecnológica

## **Sistema de acciones para perfeccionar la atención a la ciudadanía en el contexto comunitario**

*System of actions to improve the attention to the citizenship in a communitarian context*

**Karelia Zaida García Silva**

Especialista en Trabajo Social, Licenciada en Marxismo Leninismo e Historia y Licenciada en Derecho, profesor Instructor adjunta de la Universidad de Pinar del Río Hermanos Saíz Montes de Oca, Pinar del Río, Cuba. Calle Martí 270 final, Pinar del Río, Cuba, [kareliazaida@nauta.cu](mailto:kareliazaida@nauta.cu) ; ID: <https://orcid.org/0000-0003-4490-6819>

**Para citar este artículo / to reference this article / para citar este artigo**

García, K. Z. (2019). Sistema de acciones para perfeccionar la atención a la ciudadanía en el contexto comunitario. *Avances*, 21(2), 151-165. Recuperado de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/431/1418>

Recibido: enero 2019

Aceptado: marzo 2019

## **RESUMEN**

La Atención a la Ciudadanía ocupa un lugar principal en el trabajo que desarrolla el estado cubano, para garantizar la libertad y la dignidad plena del hombre, el disfrute de sus derechos, el ejercicio del cumplimiento de sus deberes y el desarrollo integral de su personalidad. La Atención a la Ciudadanía, trabaja para garantizar la mayor imparcialidad, oportunidad y justeza las investigaciones de los planteamientos de la población sobre la institución y sus miembros, al brindar una atención a la población con sensibilidad, transparencia y justicia. El proceso de dirección, de los investigadores del Órgano Atención a la Ciudadanía del Ministerio del Interior en Pinar del Río, dada la importancia que adquiere se demostró cómo se requiere de un proceso para favorecer la implementación de las políticas sociales fundamentadas en la identificación de los problemas, la determinación de las causas que los originan, y la generación y promoción de soluciones en los casos de la comunidad Consejos Populares Hermanos Cruz y Capitan San Luis. Se desarrolló un sistema de acciones que contribuya a perfeccionar la labor investigativa, educativa y social en la comunidad, a partir del trabajo específico que realiza la Atención a la Ciudadanía del Ministerio del Interior. Se emplearon métodos teóricos, empíricos y técnicas estadísticas, partiendo del método general, dialéctico materialista. La valoración positiva obtenida del grupo de

expertos y la introducción parcial en la práctica para su constatación, acredita la validez del sistema de acciones para el entorno comunitario.

**Palabras clave:** comunidad, tratamiento comunitario, sistema de acciones, atención a la ciudadanía.

---

## **ABSTRACT**

The attention to the citizenship has an important place in the work that the Cuban state develop in order to guarantee the man's freedom and full dignity, to enjoy his rights, the exercise of carrying out his duties and the integral development of his personality. The attention to the citizenship works to guarantee the main impartiality, opportunity and justice in the investigations of people's opinions about the institution and its members, offering a sensitive, transparent and fair attention. The importance which has the process of direction of the investigators from Pinar del Río Inner Ministry Attention of Citizenship Organism proved that it is needed a process to favor the application of social policies based on the identification of problems, the determination of the causes which origin them, and the generation and promotion of solutions of the cases of the community Hermanos Cruz and Capitan San Luis Neighborhoods. It was developed a system of actions which let it improve the investigative, educative and social work in

the community, taking into account the specific work which the Inner Ministry Attention of the Citizenship achieves. Different methods and techniques were applied taking into account the general, materialist dialectic method. They are: theoretic and empirical methods and statistical techniques. The positive valuation

obtained by the group of experts and the partial introduction in the practice for its verification, approve the validity of the system of actions for the communitarian environment.

**Keywords:** community, community treatment, system action, attention of the citizenship.

---

## INTRODUCCIÓN

Ramos (2016), refiere a la necesidad de generar espacios para la discrepancia y el diálogo, revisar el concepto de ciudadanía, al cual se le empieza a atribuir distintos adjetivos (activa, global, digital, transformadora, crítica, participativa) y considera la ciudadanía un camino hacia una mayor profundización y extensión de la democracia.

En 2015, Andrade y Guerra refieren que la unidad de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación (SENESCYT), Ecuador, es el órgano encargado de receptor quejas, denuncias y sugerencias realizadas por los usuarios a efectos de evaluar la prestación de servicios que brinde el servidor público a fin de desarrollar una atención al usuario de óptima calidad. Esta unidad reporta a la dirección de talento humano y cuenta con

7 puntos de Atención a la Ciudadanía en todo el país.

Biesta (2016) discute la naturaleza de la ciudadanía, el papel de la educación y el aprendizaje y su relación con la esfera pública. Se reflexiona sobre si se debería entender la ciudadanía como identidad social o política, y se pretende mostrar los riesgos de la reducción de la ciudadanía democrática a cuestiones de cohesión social e integración.

Cárcamo-Vásquez (2015), enfatiza el papel de la didáctica como herramienta que garantizará saber enseñar, a sus estudiantes, el conjunto de normas y valores que permitan reproducir el orden social, tanto en la escuela como en la sociedad de la que forman parte. De esta forma identifica la influencia de la formación inicial docente en la configuración de las representaciones sociales que posee el estudiantado que estudia para ser maestro o maestra, sobre

la ciudadanía y la formación ciudadana que desarrolla la escuela.

El Autor Zapata–Barrero (2016), define y maneja el término de ciudadanía cultural al ser la cultura un medio básico de expresión de los jóvenes inmigrante del barrio Raval en Barcelona y por lo tanto un canal clave articular estratégicamente este fomento de interacción. Refiere además, potenciar el vínculo de los jóvenes con la cultura será el medio central para delimitar el enfoque de ciudadanía cultural.

Se considera que para hablar del tema es preciso referirse a un punto clave de la relación Policía-comunidad, como es la imagen policial y su legitimidad ante la ciudadanía, lo cual está vinculado a la percepción de esta sobre la criminalidad y la eficiencia con que la Policía se enfrenta a ella. La imagen de la Policía está relacionada directamente con el tema del desempeño, lo cual se asocia con la brecha que se produce entre el aumento de la delincuencia y la capacidad policial para enfrentarla. Entre más grande es esta brecha, en términos de resultados (lo cual se resume en el número de detenidos), mayor es la aprehensión y reserva ciudadana hacia la Policía y su capacidad institucional por lo que el Estado está obligado a desempeñar un papel activo en beneficio de la ciudadanía (Salomón, 2004).

Soplapuco (2017) plantea que pese a varios procesos de reforma pública en materia de modernización de la gestión estatal, es aún precaria la atención que

brinda la administración estatal para satisfacer a los usuarios, la necesidad de evaluar si se cumple o no con los estándares de calidad de Atención a la Ciudadanía, enfocándose en la investigación la Municipalidad Distrital de Huanchaco, teniendo como base el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015.

Un aspecto significativo del trabajo comunitario tiene que ver con el compromiso. Se refiere que las palabras compromiso y comunidad casi siempre van unidas, sobre todo cuando se habla del trabajo comunitario. “A menudo escuchamos que es necesario comprometerse con dicho trabajo, o con los objetivos y las metas de la comunidad. O bien se dice que alguien carece de compromiso o no estaba comprometido con lo que se hacía. El compromiso asume así visos de cualidad, de virtud, de condición necesaria para trabajar en, con y para la comunidad”. (Montero, 2007: 236). En este sentido se considera “compromiso”: la conciencia y el sentimiento de responsabilidad y obligación respecto del trabajo y los objetivos de un grupo, comunidad, proyecto o causa, que conduce a la persona a acompañar, actuar y responder ante ellos por las acciones llevadas a cabo.

El Decreto Ley 242, del Sistema de Prevención y Atención Social considera al ser humano como el fundamento de su razón de ser, y encauza sus esfuerzos al

desarrollo integral de todos los ciudadanos, y en especial de aquellos que por razones económicas, sociales, culturales y de otra índole, requieren de una atención diferenciada" (República de Cuba, 2007: 69-74).

Desde la constitución el Ministerio del Interior (MININT) en 1961, la población en mayor o menor medida ha ejercido el derecho de presentar quejas y peticiones. En esos primeros momentos eran las jefaturas de los órganos implicados las encargadas de realizar las investigaciones de los planteamientos. A través de diversas ordenanzas emitidas en los años 1982 al 1998 se fue conformando la estructura de lo que sería la especialidad de Atención a la Ciudadanía en el MININT.

A tono con los momentos que vivía el país y la necesidad de fortalecer el desarrollo de esta actividad, fue emitida la Directiva Orgánica No. 002 de 2001, del MININT para la creación de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, Órgano que tendría como designación contribuir al control y a elevar la efectividad del desempeño profesional de los órganos del Ministerio del Interior en correspondencia con las disposiciones y normativas a fin de reducir las violaciones e irregularidades en las actuaciones, contribuir a detectar las causas y condiciones que las generan, compulsar a asegurar la disciplina y el orden, así como garantizar la mayor imparcialidad, oportunidad y justeza de las investigaciones de los planteamientos de la

población sobre la institución y sus miembros, al brindar una atención a la población con sensibilidad, transparencia, imparcialidad, oportunidad y justeza.

Entre los principios que sustentan el funcionamiento de la *Atención a la Ciudadanía* están realizar el control del cumplimiento de las disposiciones vigentes, sin interferir las funciones de otros órganos e instituciones, lograr la mayor objetividad en las investigaciones que se realicen sobre los planteamientos de la población, velar por el cumplimiento efectivo y la justeza de las medidas que se propongan acerca de los responsables de las violaciones, observar transparencia, imparcialidad, justeza y sensibilidad en la tramitación e investigación de las quejas, velando por el actuar ético e imparcial en la investigación, mantener la cooperación e interacción fluida y oportuna con los Jefes y especialistas de los demás órganos del MININT.

El Órgano Atención a la Ciudadanía Pinar del Río, es el encargado de contribuir a elevar la efectividad en el desempeño profesional en correspondencia con las Disposiciones y Normativas que rigen la actividad institucional, con la finalidad de reducir las violaciones e irregularidades en las actuaciones así como detectar las causas y condiciones que las generan, y de compulsar a asegurar la disciplina y el orden social (MININT, 2017).

Al partir del criterio de que el Trabajo Social Comunitario es una intervención

profesional basada en un sistema de conocimientos teóricos y técnicos, sobre los cuales sostiene su contribución a la transformación de la realidad social desde la dinámica interrelación de dos dimensiones: la asistencial y la educativo-promocional donde se da prioridad al proyecto de acción de los sujetos comprometidos, con los que establece un particular vínculo, a fin de relacionarse e interactuar, al incidir en la construcción y transformación de la sociedad, lleva a "querer actuar", "entrar en el debate", "mediar", valorar la pertinencia del conocimiento y dominio de las técnicas de la labor preventiva contra el delito por parte de los Especialistas de Atención a la Ciudadanía Pinar del Río para alcanzar un mejor desempeño profesional.

Con la crisis económica que se desató como consecuencia del colapso del campo socialista, se produjo un brusco descenso en la economía cubana y con ello el nivel de vida de la población. Pese al conjunto de medidas adoptadas por la máxima dirección del país, afloraron un conjunto de problemas sociales, la aparición de otros nuevos, todo lo cual ha contribuido a experimentar profundos cambios, aunque sin renunciar a los principios básicos en que se sustenta la construcción socialista, al conservar los logros sociales hasta ese momento alcanzado.

En esa coyuntura histórica se hizo necesario potenciar el perfeccionamiento de los estudios sobre Trabajo Social, en la

actualidad los estudios, investigaciones y prácticas sociales, hacen énfasis en la necesidad de integrar el Trabajo Social con las políticas sociales que marcan de manera creciente el desarrollo del país.

La Especialidad en Trabajo Social Comunitario tiene como problema profesional armar con herramientas científicas la implementación de las políticas sociales fundamentadas en la identificación de los problemas, la determinación de las causas que lo originan y la generación y promoción de soluciones.

En las normativas de trabajo de la atención a la ciudadanía es necesario clasificar los casos que no se relacionan con la actuación directa del MININT y que requieren la intervención comunitaria para de conjunto dar solución a los mismos, como son convivencia entre familias disfuncionales, litigios de viviendas y vecinos, entre otros (MININT, 2017).

Las investigaciones que se realizan en el esclarecimiento de las quejas no siempre son efectivas ya que el proceso de interrelación de las organizaciones sociales y de masas con los investigadores no fluye de manera sistemática, por lo que no se ha logrado la sistematicidad y concreción en las acciones en el contexto comunitario, seleccionando Los Consejos Populares Hermanos Cruz y Capitán San Luis por considerar de mayor incidencia.

Según este mismo autor, para el buen desempeño en la labor investigativa del

especialista de Atención a la Ciudadanía, debe cumplir cualidades como:

- Neutralidad: es la capacidad de mantener un papel imparcial.
- Flexibilidad: estimular la fluidez en la comunicación desde todos los puntos de vistas.
- Inteligencia: capacidad de ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.
- Paciencia: cualidad de esperar el tiempo necesario según lo requiera el caso.
- Empatía: capacidad de valorar percepciones, medios e historia que cada parte revele en la discusión.
- Sensible: perceptivo a diferentes sentimientos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.
- Imaginativo y hábil: capacidad de generar y aportar ideas nuevas.
- Enérgico: dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.
- Objetivo: centrarse en las cuestiones esenciales, sin rodeos.
- Sentido del humor: necesario para crear un clima favorable.
- Perseverante: mantenerse invariable en sus principios.

Martínez-Gazcón y Fonseca-Ramis (2013), refieren al sistema de acciones como el conjunto de elementos relacionados entre sí que integran una

unidad para contribuir al logro de un objetivo como solución a un problema científico previamente determinado y establece dos principios básicos:

- 1) Su concepción secuencial en la que está presente una preocupación permanente por la coherencia entre los diferentes elementos, en la que visualiza la concatenación de secuencias o los pasos a seguir.
- 2) La existencia de un control continuo de los resultados obtenidos a lo largo de su ejecución para su correcta evaluación.

Por todo lo anterior, se propone en la presente investigación implementar un sistema de acciones que contribuya a perfeccionar el trabajo de los investigadores el Órgano Atención a la Ciudadanía Municipio Pinar del Río.

## **MATERIALES Y METODOS**

Se han empleado métodos teóricos y empíricos, entre ellos: El Método Histórico – Lógico el cual permitió realizar el análisis histórico del objeto de estudio, conocer su evolución y desarrollo.

La técnica constituyó un instrumento de análisis para compilar gran cantidad y variedad de información, principalmente de los expedientes investigativos que se tramitan por el Órgano Atención a la Ciudadanía en Pinar del Río. También se valoran las Precisiones y el Manual de Trabajo de la Dirección de Atención a la

Ciudadanía, las evaluaciones mensuales del trabajo realizado por los Especialistas del Órgano, los informes de balance al cierre de cada año y los estados de opinión sobre la satisfacción de la población del accionar en la comunidad.

Para desarrollar la interpretación de la técnica del contenido de los documentos se utilizó una hoja donde se anotaron las cuestiones de interés, lo que brindó la posibilidad del uso fragmentado en dependencia de los intereses informativos sin correr el riesgo de cambiar las Normas, Reglamentos, ni Lineamientos, que tienen carácter impersonal y directo.

A través del análisis y síntesis, se realizó el procesamiento de la información durante el desarrollo de la investigación. Se aplicaron instrumentos como: entrevistas, encuestas y el análisis documental incluyendo el pre experimento en interacción con la comunidad y su comprobación estadística utilizando el software estadístico Spss.

Inducción – Deducción, y Enfoque de Sistema, para determinar la evolución del proceso investigado, el comportamiento del fenómeno en el contexto comunitario de la provincia Pinar del Río para el diagnóstico de las causas, así como la valoración de los estudios desarrollados en el contexto comunitario y las principales tendencias lo que permiten el análisis de los componentes estructurales del sistema de acciones para su sistematización, desde la

observación directa del comportamiento de los investigadores.

Teniendo en cuenta la población de especialistas (6), se utilizó una muestra 100 % de ellos, seleccionado de manera intencional por considerar una muestra pequeña y la cantidad de casos recibidos de las áreas de estudio.

Las acciones a implementar en el contexto comunitario, a partir de la interrelación con las organizaciones de masas y políticas, dentro de los Consejos Populares: Hermanos Cruz y Capitán San Luis.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

*Estado actual del Trabajo Social Comunitario en la Atención a la Ciudadanía en Pinar del Río.*

Desde inicios del año 2015 y hasta el 2017, se registró un incremento de reclamaciones donde las personas acuden al Órgano Atención a la Ciudadanía Pinar del Río con asuntos que al ser competencia de otras instituciones del Estado, por el Ministerio del Interior se les brinda orientación o tratamiento para la solución de los problemas o conflictos de la comunidad. Entre los temas más reiterados se encuentran: las inconformidades con el trabajo preventivo profiláctico desarrollado por el Jefe Sector, por litigios civiles; aplicación de expediente de índice de peligrosidad (por mantener el promotor una conducta antisocial y pésimas relaciones sociales en el lugar de residencia y

vinculación en la operación "Tauro") inconformidad con registro, problemas de la vivienda y ciudadanos con trastornos psiquiátricos que realizan planteamientos incoherentes.

Entre las causas que inciden en este incremento se encuentra: la falta de sistematicidad y profundidad en las acciones, así como el tratamiento inadecuado a las víctimas. Las áreas de Descubrimiento y Trabajo Comunitario, de la Policía Nacional Revolucionaria (PNR) reportan la mayor incidencia en este sentido. En el desempeño del cargo, es el Jefe de Sector de la Policía quien incide con el débil funcionamiento del grupo comunitario en el tratamiento a los elementos con categoría de Interés Policial y sus familiares, también, que los ciudadanos consideran ser hostigados de forma injustificada al no estar concientizados de la necesidad del trabajo preventivo y profiláctico. Otro asunto fue la confección de expedientes de índice de peligrosidad e insuficiente actuación contra personas que perturban el orden.

Como resultado de la aplicación de la encuesta y entrevistas a los Especialista del Órgano Atención a la Ciudadanía Pinar del Río, se pudo identificar que desde el punto de vista cualitativo el 100 % tienen edad idónea para desarrollar tareas emprendedoras y nivel de comprometimiento para cumplir las mismas.

La preparación básica especializada de

los miembros del Órgano Atención a la Ciudadanía fue del 28,5 % en Instrucción Penal; 21,4 % de la PNR; 7,1 % de Prisiones.

El 21,4 % de los especialistas acumula más de 25 años de servicio en el organismo, mientras el 71,4 % tiene de 10 a 20 años, y solo el 7,1 % de 6 a 10 años. La experiencia de los encuestados en la actividad de Atención a la Ciudadanía es: el 14,2 % tiene de 0 a 3 años; el 21,4 % de 4 a 8 años, y el 64,4 % de 9 a 14 años.

El 85,7 % de los Especialistas precisaron que prevenir es más importante en su desempeño profesional. El 14,2 % se manifestaron indecisos, lo que indica que en ese por ciento de especialistas es necesario realizar acciones de capacitación que favorezcan el cambio en el desarrollo de acciones a realizar.

El 78,5 % de los encuestados manifestaron tener un adecuado nivel de preparación para desempeñar el cargo desde el punto de vista teórico y práctico, de conjunto con el entorno comunitario y brindar un servicio de prevención en la comunidad, mientras el resto consideran su nivel es medio con necesidad de superación.

En cuanto a las relaciones con los representantes de las organizaciones del barrio cuando tramitan planteamientos, el 78,5 % dijeron ser buenas, y el 21,4 % regular. Esta situación supone ciertas irregularidades en la comunicación con las personas que dirigen en las

comunidades. Respecto a la comprensión de la labor de prevención en la comunidad, el 78.5 % tiene una clara comprensión de la aplicación de medidas profilácticas y de neutralización, y el 21.4 % alegaron que se refiere a la solución de conflictos de la comunidad, buscando respuestas ante cualquier situación, así como la aplicación de las medidas pre-delictivas. Como se aprecia este 21.4 % tiene un acercamiento a lo solicitado por la dirección el Ministerio del Interior.

Todos los Especialistas expresaron que intervienen en los problemas o conflictos de la comunidad para orientar y ayudar a solucionarlos.

Con respecto a cómo debe ser la labor con los factores de la comunidad, el 85.7 % refiere a un trabajo en equipo.

Los encuestados consideran, en el desempeño de su trabajo como especialista del Órgano Atención a la Ciudadanía, realizan en la comunidad alguna labor comunitaria, pero el 42,8 % dice es un objetivo secundario y el 51,7 % lo considera colateral. Se constata que ninguno lo toma como su objetivo principal.

En la encuesta aplicada referido a la pregunta, si conocen las herramientas del Trabajo Social Comunitario para intervenir en los problemas o conflictos de la comunidad, el 100 % ratificaron que no. Se demuestra que todos dirigen sus esfuerzos a su labor profesional y no a la solución de los conflictos sociales; sin embargo, el 42,8 % considera poseer los conocimientos

necesarios para acometer la labor comunitaria, el 35,7 % muestra cierta indecisión y el 21,4 % desconoce tener nociones para prevenir.

Por otro lado, el 57,1 % asegura que con su accionar se logren transformaciones en la comunidad, el 28,5 % lo desconocen y el 7,1 % vacila en creer que pueda conseguir cambios.

Del análisis de la revisión documental, las valoraciones mensuales e informes de balance correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017, se apreció el comportamiento en ascenso de la tramitación de asuntos relacionados con los casos comunidad, así como las medidas aplicadas en el control a los ciudadanos por parte de la comunidad.

Se constató, que la plantilla de los especialistas del Órgano Atención a la Ciudadanía Pinar del Río, en los períodos ya señalados se mantuvo cubierta al 99 %.

La preparación del 92,8 % de los especialistas es de nivel superior, de ellos el 92,3 % son graduados en Licenciatura en Derecho. El 16,6 % alcanzó la categoría de especialista en Derecho Penal, y el 21,4 % son especialistas en Trabajo Social Comunitario. No obstante, el 100 % de los miembros del Órgano Atención a la Ciudadanía Pinar del Río, poseen experiencia y conocimiento de la situación delictiva del territorio y pueden realizar el trabajo profiláctico en la comunidad.

***Sistema de acciones para el perfeccionamiento del trabajo de***

***Atención a la Ciudadanía desde el Trabajo Social Comunitario.***

Los autores coinciden con Martínez-Gazcón y Fonseca-Ramis (2013), en cuanto al sistema de acciones como vía para contribuir a solucionar un problema científico previamente determinado desde el Trabajo Social Comunitario que contribuya a mejorar el desempeño de los investigadores del Órgano Atención a la Ciudadanía, de forma que permita la asimilación de cambios de actuación necesarios para lograr las aspiraciones desde una perspectiva multidisciplinaria.

***Pasos, etapas, y eslabones que componen el sistema de acciones.***

Para la elaboración de las acciones para perfeccionar el trabajo de los investigadores del Órgano Atención a la Ciudadanía, se tiene en cuenta el diagnóstico realizado, así como los pasos y eslabones al integrar estas. Ello se logra mediante un grupo de acciones que aprovechan en primer lugar las capacidades y potencialidades de la comunidad en su conjunto y de cada individuo en particular, estas coadyuvan a la activa participación de cada sujeto como

protagonista efectivo del proceso social y capaz de mirar al futuro para proyectar soluciones locales con alto grado de objetividad, de los problemas delincuenciales y antisociales que golpean fuertemente a nuestra sociedad.

Es válido reconocer el papel de las diversas instituciones que tradicionalmente han fungido como sujetos de control social formal y que a partir de nuevas consideraciones preventivas, tanto en su carácter general como especial se esfuerzan para en arreglo a sus propias particularidades, impregnar a su actividad un carácter proactivo. Se adecua a la situación actual de la labor de los Especialistas de la Sección de Atención a la Ciudadanía Pinar del Río, y a las respuestas que han brindado en los diferentes instrumentos aplicados, los que conformaron la muestra de la investigación, estamos en condiciones de conformar el siguiente sistema de acciones:

La *tabla 1* muestra el sistema de acciones realizadas para perfeccionar el trabajo de los investigadores y especialistas de la comunidad que intervienen en el proceso de atención a la ciudadanía.

*Sistema de acciones para perfeccionar la atención a la ciudadanía*

**Tabla 1.** Sistema de acciones aplicado a investigadores y especialistas de la comunidad.

| No. | ACTIVIDADES   | OBJETIVO  | CONTENIDO   | PARTICIPANTES                                   |
|-----|---|---|---|---|
| 1   | Identificar las principales problemáticas que afectan la Atención a la Ciudadanía en la zona de estudio.        | Profundizar en los conocimientos sobre las principales problemáticas que afectan al MININT en el Municipio.       | Incidencias de las principales temáticas de reclamaciones que afectan la imagen de la provincia. Causas y condiciones que la generan. | Oficiales Investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 2   | Detectar indicadores de diagnóstico en las problemáticas sociales que afectan a la comunidad                    | Identificar indicadores que permitan medir el resultado   | Taller para evaluar el diagnóstico  | Oficiales investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 3   | Impartir conferencia de Comunicación.   | Valorar el papel de la comunicación en el trabajo específico de los oficiales investigadores y Jefes de sectores. | Habilidades para la Comunicación. Habilidades para las relaciones interpersonales. Formación y consolidación de valores               | Oficiales Investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 4   | Realizar intercambio de experiencias  | Conocer las particularidades del trabajo comunitario  | Participar en Talleres provinciales para el intercambio de experiencias en el trabajo comunitario.                                    | Oficiales Investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 5   | Implementar el tratamiento diferenciado para los promotores de quejas   | Fortalecer los conocimientos en el tratamiento diferenciado a la ciudadanía.                                      | Tratamiento diferenciado a la ciudadanía (delincuentes, dirigentes, extranjeros, funcionarios). Modo de actuación                     | Oficiales Investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 6   | Implementar estrategia en el trabajo del MININT   | Fortalecer los conocimientos sobre la estrategia de trabajo en el MININT.   | Estrategias en la preparación político-ideológica de los oficiales del MININT.  | Oficiales investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 7   | Ofrecer seminario sobre el código de ética en la atención a la ciudadanía                                       | Actualizar al personal sobre el Código de Ética del OAC.  | La ética desde el Código Ética del MININT.  | Oficiales investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 8   | Ampliar en las comunidades las vías de colaboración y apoyo desde las instituciones, entidades y organizaciones | Identificar las vías de colaboración en las comunidades   | Favorecer el desarrollo del trabajo comunitario   | Oficiales investigadores y Jefes de Sector PNR. |
| 9   | Dar seguimiento al trabajo comunitario de la PNR  | Actualizar al personal sobre el trabajo específico del Jefe de Sector   | Conferencia sobre el trabajo del Jefe de Sector en la Comunidad.  | Oficiales Investigadores y Jefes de Sector PNR. |

Los avances obtenidos a partir de la capacitación de los investigadores del

órgano de atención a la ciudadanía y los jefes de sectores de la zona en estudio,

muestra según (Tabla 2) que los participantes de la comunidad fueron

decisivos en la solución de los problemas presentados.

**Tabla 2.** Resultados de la aplicación del sistema de actividades.

| <b>Actividades desarrolladas por los investigadores</b>   | <b>Antes del sistema de acciones (2014-2015)</b>  | <b>Después del sistema de acciones (2016-2017)</b>   |
|---|---|--|
| Capacitación a los investigadores y Jefes de Sectores que participaron en el sistema de acciones como gestores sociales que realizan una intervención proactiva más que reactiva. | Se comprobó que los oficiales, a pesar de tener preparación para el cargo necesitaban una capacitación para trabajar con los problemas de la comunidad. | Se capacitaron el 100 % de los Investigadores del Órgano Atención a la Ciudadanía y los Jefes de Sectores de estos Consejos Populares. |
| Cantidad de quejas resueltas con los factores de la comunidad.  | 28  | 123  |
| Intercambio con la comunidad  | Se realizaron 5.  | Se han realizado 20.   |

**Fuente:** elaboración propia.

Los resultados refieren además, 17 acciones de prevención para evitar la ocurrencia de hechos, 23 problemáticas resueltas vinculadas sobre el trabajo, la vivienda y problemas con hijos; de esta forma fueron reconocidos ante la comunidad a 25 personas por su conducta asumida. En este sentido, se reafirman los criterios de Soplapuco (2017), en cuanto a la importancia de los estándares de calidad en la Atención a la Ciudadanía.

## CONCLUSIONES

- ✓ El sistema de acciones desarrollado en la atención a investigadores del Órgano de Atención a la Ciudadanía, le brinda a las organizaciones sociales del contexto comunitario las

vías y formas de solucionar problemas sociales que no son competencia del MININT, rescate de valores y credibilidad de la población en las organizaciones sociales y de masas, contribuyendo en alguna medida a solucionar las insuficiencias en este proceso, al mismo tiempo que le sirve al Órgano Atención a la Ciudadanía para extender este trabajo a otros Municipios de la Provincia.

- ✓ Los investigadores de Atención a la Ciudadanía lograron ganar en conocimientos y experiencias en el trabajo conjunto, además de favorecer la implementación de las políticas sociales fundamentadas en

la identificación de los problemas y soluciones.

de:  
<http://revistas.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/92/87>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, Y. G. & Guerra, L. G. (2015). *Levantamiento, diseño, documentación y propuesta de mejora de los procesos de atención a la ciudadanía en la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. (Proyecto de Titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Empresarial). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. 142 p.
- Biesta, G. (2016). Democracia, ciudadanía y educación: de la socialización a la subjetivación. *Foro de Educación*, 14(20), 21-34. doi: <http://dx.doi.org/10.14516/fde.2016.014.020.003>
- Cárcamo-Vásquez, H. (2015). Ciudadanía y formación ciudadana: ¿Qué ocurre en el aula donde se forma el futuro profesorado de educación primaria de una universidad pública de Madrid?. *Revista Electrónica Educare*, 19(3), 1-14. Recuperado de doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.19-3.3>
- Martínez-Gazcón, F. & Fonseca-Ramis, J. (2013). Indisciplinas sociales, su análisis desde la perspectiva metodológica del Marketing Social. *Santiago* (131), 403-414. Universidad de Oriente. Recuperado de:
- Ministerio del Interior (2017). *Manual de Trabajo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía*. La Habana.
- Montero, M. (2007). Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina. p. 108-122.
- Ramos, F. J. (2016). Educación y ciudadanía: la necesidad de generar espacios para la discrepancia y el diálogo. España. *Foro de Educación*, 14(20), 13-19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=447544536002>
- República de Cuba (2007). *Decreto Ley No. 242 de 2007 del Sistema de Prevención y Atención Social*. Gaceta Oficial de la República de Cuba, del 14 de marzo de 2007.
- Salomón, L. (2004). El desempeño Policial y la Satisfacción de la Ciudadanía. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Honduras. 57 p. Recuperado de <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeno.pdf>
- Soplapuco, C. C. (2017). *Evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad, según el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración*

*pública, caso: municipalidad distrital de Huanchaco.* (Tesis para obtener título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación). Universidad Cesar Vallejo, Perú. 96 p. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11142>

Zapata-Barrero, R. (2016) La Ciudadanía cultural como enfoque para políticas de inclusión: una propuesta para jóvenes del barrio Barcelonés del Raval Barcelona. *Gritim-UPF Policy Series* (4), 1-45. Recuperado de [http://www.upf.edu/gritim/\\_pdf/ps4.pdf](http://www.upf.edu/gritim/_pdf/ps4.pdf)

*Avances journal assumes the Creative Commons 4.0 international license*